



MISKOLCI RENDÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM
Felnőttképzési nyilvántartási szám: E-000280/2014.
Intézmény akkreditációs lajstromszám: AL-0926

Minőségirányítási Kézikönyv



Hitelesítő adatok

	Név	Dátum
Jóváhagyta	Bagi István r.ezeredes, rendőrségi főtanácsos, igazgató	2015. augusztus 31.
Ellenőrizte	Lővei László r.ezeredes igazgató oktatási helyettese	2015. július 01.
Készítette	Tóth Ilona minőségbiztosítási kiemelt főelőadó	2015. június 30.
Módosításokat végrehajtotta	Kerek Melinda minőségbiztosítási kiemelt főelőadó	2018. október 17.

Érvényesség kezdete: 2015. szeptember 01.

Érvényes visszavonásig

Változásjegyzék¹

Sorszám	Dátum	Változás tartalma	Érintett fejezet
1.	2017. február 28.	Törlésre került a képzési programokat megrendelők száma (nem releváns) 4. indikátor 3. pontja	5.2.2. fejezet; 2. sz. melléklet
2.	2018. január 31.	6-os indikátorok tartalma pontosításra került	5.2.2. fejezet ; 2. sz. melléklet
3.	2018. január 31.	Intézmény megnevezésének aktualizálása az új Alapító Okirat alapján	minden érintett oldal
4.	2018. január 31.	Felnőttképzési tevékenység megjelenítése a minőségpolitikában	1 fejezet
5.	2018. január 31.	Intézmény bemutatása fejezetcím módosítása, stratégia, szervezeti jellemzők megjelenítése	2. fejezet
6.	2018. január 31.	Szervezeti felépítés – minőségbiztosítási vezető, felnőttképzésszervező személyének változása	2.2. Szervezeti felépítés
7.	2018. január 31.	Az oktatói továbbképzési igények meghatározása cím helyett: Az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek Szakmai tartalom kiegészítése a címnek megfelelően	6.1.2.1. fejezet
8.	2018. január 31.	Külső oktatók kiválasztásának rendje	6.1.3. Új oktatók felvétele
9.	2018. január 31.	Eljárások és módszerek – dokumentumlista bővítése	7. Felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó folyamatok (7.1.1.1. ;7.1.1.2.)
10.	2018. január 31.	Eljárások és módszerek – modulzáróvizsgák bejelentési kötelezettségének megjelenítése a résztvevők teljesítményének értékelése - al folyamatban	7.2.6. A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének értékelése
11.	2018. január 31.	Jogszabályi hivatkozások aktualizálása	3. fejezet fogalom meghatározás

A módosításokat a nevelőtestület 2018. október 17-én megismerte és elfogadta.

Jóváhagyom:

**Bagi István r.ezeredes,
rendőrségi főtanácsos,
igazgató**

¹ A változásjegyzék a minőségirányítási rendszer módosításával összefüggő legfontosabb információk, adatok rögzítésére szolgál.

Sorszám	Dátum	Változás tartalma	Érintett fejezet
12.	2019. március 08.	Minőségirányítási kézikönyv címsorainak átdolgozása.	Az oktatók alkalmazásának, az oktatói kompetenciák folyamatos fejlesztésének és minősítésének biztosítása részben. 6. fejezet.
13.	2019. március 08.	MIP 4.3.4. Információs rendszer fejezet kiegészítése „Az intézmény tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságra hozatala” c. alponttal	Információs rendszer és a tevékenység nyilvánossága
14.	2019. március 08.	A szóbeli panaszokra vonatkozó adminisztrációs követelmények csökkentése és az intézményi szinten nem rendezhető panaszok kezelésének értelmezése, szabályozásának átgondolása.	MIP 8.2. A reklamációk kezelése /panaszkezelési rendszer fejezet kiegészítése

A módosításokat a a nevelőtestület 2019. március 08-án megismerte és elfogadta.

Jóváhagyom:

**Bagi István r.ezeredes,
rendőrségi főtanácsos,
igazgató**

Tartalomjegyzék

1.	Minőségpolitika	6
2.	Az intézmény bemutatása és felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos stratégiája	7
2.1.	Az intézmény általános jellemzői	7
2.2.	Szervezeti felépítés.....	9
2.3.	Intézményi adatok	11
3.	Fogalom meghatározás	12
4.	Minőségirányítási rendszer	13
4.1.	Általános követelmények	13
4.2.	A belső és külső dokumentumok kezelése	13
4.3.	A minőségirányítási rendszer számára szükséges dokumentumok kezelése.....	14
4.3.1.	Minőségirányítási Kézikönyv	14
4.3.2.	Szabályzatok és tervdokumentumok	14
4.3.3.	Egyéb dokumentumok.....	14
4.3.4.	Információs rendszer	14
	Az intézmény tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságra hozatala	15
5.	A vezetőség felelőssége.....	16
5.1.	A vezetőség elköteleződése	16
5.2.	Minőségcélok, indikátorok meghatározása	16
5.2.1	Minőségcélok kitűzése	16
5.2.2.	Indikátorok kitűzése	17
	5.2.2.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás	17
	5.2.2.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás	18
	5.2.2.3. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás.....	18
	5.2.2.4. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás.....	18
	5.2.2.5. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás	18
	5.2.2.6. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás	18
	5.2.2.7. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás	18
	5.2.2.8. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás.....	18
5.3.	Tervezés.....	19
5.3.1.	Képzési tevékenység tervezése	19
5.3.2.	Felelősségi körök, hatáskörök	19
5.3.2.1.	A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium minőségirányítási rendszerének vezetése	19

5.3.2.2. Az intézmény minőségbiztosítási vezetője.....	19
5.3.3. Kommunikáció	20
5.3.4. Vezetőségi átvizsgálás	20
6. Személyi, tárgyi, pénzügyi erőforrások biztosítása	21
6.1. Emberi erőforrások.....	21
6.1.1 Oktatók alkalmazására vonatkozó követelmények és eljárás.....	21
Új oktatók felvétele	22
Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása	23
6.1.2. Oktatók továbbképzése, az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek	23
<i>Továbbképzés</i>	23
A humánerőforrás fejlesztés dokumentálása.....	24
6.1.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás, az oktatók minősítése	24
Értékelés	24
Az oktatók teljesítményértékelése, minősítése	24
6.2. Képzési környezet (képzési infrastruktúra és munkakörnyezet) biztosítása.....	25
6.2.1. Tananyagok biztosítása	25
6.2.2. Munkakörnyezet.....	25
6.3. Pénzügyi erőforrások.....	25
7. Felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó folyamatok	26
7.1. Képzési program és tananyagfejlesztés, tananyagok biztosítása, képzési programok nyilvánossága	26
7.1.1. Képzési program tervezése és felülvizsgálata	26
7.1.1.1. Képzési program tervezése	26
7.1.1.2. Képzési program felülvizsgálata	27
7.1.1.3. Tananyagok kiválasztása, beszerzése, tervezése, fejlesztése és felülvizsgálata	27
7.1.1.4. Saját tananyag fejlesztése	27
7.1.1.5. Saját tananyag felülvizsgálata	28
7.1.1.6. A képzési program nyilvánossága.....	28
7.2. Felnőttképzési és értékelési folyamat	29
7.2.1. Képzési tevékenység szakmai előkészítése, előzetes adatbejelentés	29
7.2.2. Felnőttképzést kiegészítő tevékenységek	30
7.2.2.1. Előzetes tudás mérése.....	31
7.2.2.2. Konfliktusoldás, stresszkezelés a rendészeti munkában	32
7.2.2.3. Elhelyezkedési tanácsadás	32

7.2.3. A képzés indítása (résztevők jelentkezése/kijelölése, tájékoztatás, szerződés-kötés)	33
7.2.5. A feltételek biztosítása, a képzés lebonyolítása	34
7.2.6. A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének értékelése	35
7.2.7. Résztvevői elégedettségmérés	36
7.2.8. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolása	36
7.2.9. Képzés zárása.....	37
7.2.10. A képzési tevékenység ellenőrzése	38
7.2.11. Azonosítás és nyomonkövethetőség – a felnőttképzési tevékenység dokumentációs rendje	38
7.2.12. A külső helyszínekre vonatkozó szabályok	39
8. Támogató folyamatok	40
8.1. Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetése	40
8.2. A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer	41
9. Igényfeltárás, elégedettségmérés, visszacsatolás	42
9.1. A folyamaton belüli tevékenységek bemutatása	43
9.1.1. Igényfeltárás	43
9.1.2. Elégedettségmérés	43
9.1.2.1. A képzésben résztvevők elégedettségének mérése.....	43
9.1.3. Visszacsatolás	44
10. Önértékelési rendszer	44
10.1. Az önértékelés területei	44
11. Fejlesztés	46
11.1. Folyamatos fejlesztés	46
11.1.1. Helyesbítő és megelőző tevékenységek.....	46
Mellékletek	48

1. Minőségpolitika

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium vezetősége és valamennyi dolgozója elkötelezett a minőség ügye, a minőségi munkavégzés iránt.

Tevékenységünk középpontjában a magas színvonalú és hatékony oktató – nevelő, életre felkészítő munka áll, amely biztosítja, hogy a felnőttképzés résztvevői megfeleljenek a társadalmi- és a fenntartói elvárásoknak.

Minőségirányítási rendszerünk figyelembe veszi a mindenkor jogszabályi előírásokat, a megrendelői elvárásokat, követi a változásokat, ezekre tekintettel működtetjük folyamatainkat, illetve készítjük el tervdokumentumainkat. Legfőbb törekvésünk, hogy tevékenységeinket folyamatosan jobbra tegyük, fejlesszük.

Minőségpolitikánkat minden partnerünkkel és megrendelőnkkel megismertetjük. Megrendelőink megelégedettségét igényeik feltérképezésével, megértésével, kielégítésével, utólagos nyomon követéssel, vélemény és javaslat felméréssel igyekszünk elérni.

Működésünk nyitott, munkánk átlátható a fenntartó és a partnereink számára egyaránt. Együttműködő partnereinktől is elvárjuk a minőség iránti elkötelezettséget, hogy az általuk nyújtott tevékenység erősítse és támogassa minőségpolitikai céljaink elérését.

Az intézmény működésében minőségügyi alapelveként megnyilvánul a minőségközpontú szemléletmód, a vezetés minőségalapú elkötelezettsége, az alkalmazottak teljes körű – meggyőződésen alapuló – bevonása a minőségügyi tevékenységbe, a partnerközpontúság, a folyamatszemplélet, a folyamatok végrehajtásának ellenőrzése, a folyamatos fejlesztések fontossága. Ennek érvényesülése érdekében folyamatosan követjük szervezetünk életét, működését meghatározó szabályozásokat, az évenkénti felülvizsgálat tapasztalataira építve aktualizáljuk minőségpolitikánkat, minőségirányítási rendszerünket, meghatározzuk a felnőttképzéssel kapcsolatos minőségcéljainkat, fejlesztjük képzési programjainkat, a tananyagokat, valamint a szolgáltatások biztosításához szükséges személyi és tárgyi feltételeinket.

A felnőttképzésért felelős minőségirányítási csapat az iskola igazgatója, mint szakmai vezető irányítja, a minőségbiztosítási folyamatok irányításáért a minőségbiztosítási vezető felel. A felnőttképzések koordinátora a felnőttképzésszervező, aki a jogszabályi kötelezettségeknek eleget téve, a minőségbiztosítási folyamatok mentén végzi munkáját, az igazgató oktatási helyettese iránymutatása mellett.

Miskolc, 2018. augusztus 31.

Bagi István r.ezredes, rendőrségi főtanácsos
igazgató

2. Az intézmény bemutatása és felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos stratégiája

2.1. Az intézmény általános jellemzői

Intézményünk a felnőttképzésre úgy tekint, mint fejlődési lehetőségre, a tevékenységi kör kiszélesítésére, amely alkalom szakmai előrelépésre, a tananyagok fejlesztésére, speciális felnőttképzési módszerek és eljárások elsajátítására.

Célunk, az egész életen át tartó tanulásban való részvétel lehetőségének megteremtése az intézmény oktatási-képzési, szolgáltatási feltételrendszerének folyamatos fejlesztésén keresztül. Tevékenységünk hozzájárul a foglalkoztathatóság javításához, a térség munkaerő piaci szereplői részére továbbképzési lehetőséget teremt, a rendőrség humán erőforrásának a munkaerőpiaci igényekhez történő hozzáigazítását, a releváns tudás biztosítását teremti meg.

A felnőttképzés célterületei:

- az ágazaton belüli munkahelyi tanulás, fejlődés támogatása,
- munkahelyteremtéshez kapcsolódó képzések megvalósítása

A képzések eredményességével az intézmény hozzájárul a rendőrségen belül új álláslehetőségek betöltéséhez, pályájukat kezdők számára munkatapasztalat szerzéséhez.

Képzéseink speciálisan, részben a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény hatálya alá tartozó képzés, részben a rendészetért felelős miniszter felelősségi körébe tartozó képzés.

Az intézmény stratégiai célja mentén meghatározott feladatok:

- a képzés személyi és tárgyi feltételeinek folyamatos fejlesztése, bővítése
- a képzésekhez tartozó szolgáltatások minőségének javítása, fejlesztése
- a felnőttképzésben résztvevő oktatók folyamatos felkészültségének támogatása
- a felnőttképzés folyamatos, szükségletekhez igazodó anyagi erőforrásainak megteremtése

Az intézmény neve: Miskolci Rendészeti Szakgimnázium

Az intézmény alapító - fenntartó - és irányító szerve: a Belügyminisztérium

Az intézmény középírányító szerve: az Országos Rendőr-főkapitányság

Az intézmény – köznevelési alapfeladatainak ellátása mellett – iskolarendszeren kívüli felnőttképzést végző intézmény.

Feladatait az egész ország területére kiterjedő illetékességi és működési körben látja el.

Az intézmény székhelye: 3526 Miskolc, Szentpéteri kapu 78.

Az intézmény postai és levelezési címe:

Postai: 3526 Miskolc, Szentpéteri kapu 78. sz.

Levelezési: 3501 Miskolc, Pf. 82.

E-mail: mrszg@mrszg.hu

Honlap: www.mrszg.hu

Intézményünk 2004-től akkreditált felnőttképzési intézmény. A Felnőttképzési Akkreditációs Testület 2012. június 18-i hatállyal a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának szabályairól szóló 22/2004. (II.16.) Kormány rendelet alapján felnőttképzési akkreditációnkat harmadik alkalommal újabb 4 éves időtartamra hosszabbította meg. A felnőttképzési törvény változása miatt az akkreditációt 2013-tól a képző intézmények képzési programjainak engedélyeztetési eljárása² váltja fel, melynek intézményünk megfelel.

Intézmény akkreditációs lajstromszámunk: AL-0926

Felnőttképzési nyilvántartási számunk: E-000280/2014.

Intézményi specifikumok

Képzési tevékenységünk kiterjed a rendőrség hivatásos állományú tiszthelyettesi utánpótlását biztosító iskolarendszeren kívüli szakképzésre, vizsgáztatásra.

Az ***OKJ-s rendőr szakmai képzéseken*** kívül feladatunk ***a rendészeti szervek tiszthelyettesi, zászlósi állományának a belügyi szervek részéről igényelt át- és továbbképzéseinek biztosítása, magasabb beosztásba kerüléshez szükséges tanfolyamok szervezése, megvalósítása***, valamint a hozzájuk kapcsolódó vizsgáztatások lebonyolítása.

A munkaerőpiaci- és fenntartói igények, megrendelések megkívánják azonban, hogy olyan ***képzést*** is indítsunk, mely ***a rendőrség állományában munkavállalói jogviszonyban, vagy a képzést követően munkavállalói állományba kerülő állampolgárok számára*** szerveződik, s akik az Európai Unió és a készenléti szervek szakmai igényeinek megfelelően segélyhívások fogadására válnak képessé.

A képzések megvalósításához szükséges ***személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezünk***. Az ***oktatói állományt elsősorban főállásban foglalkoztatott*** oktatók alkotják. Szakmai ismereteik bővítése, módszertani kultúrájuk fejlesztése külső és belső képzések keretében történik. Továbbképzésük tervezéséhez továbbképzési program, valamint beiskolázási terv készül.

A képzések – kivéve OKJ-s képzés – megvalósításához a személyi feltételek biztosítására ***esetenként a rendészeti szervek és a készenléti szervek állományából berendelt vagy megbízott***, szakmailag jól felkészült ***szakemberek*** is bevonásra kerülnek.

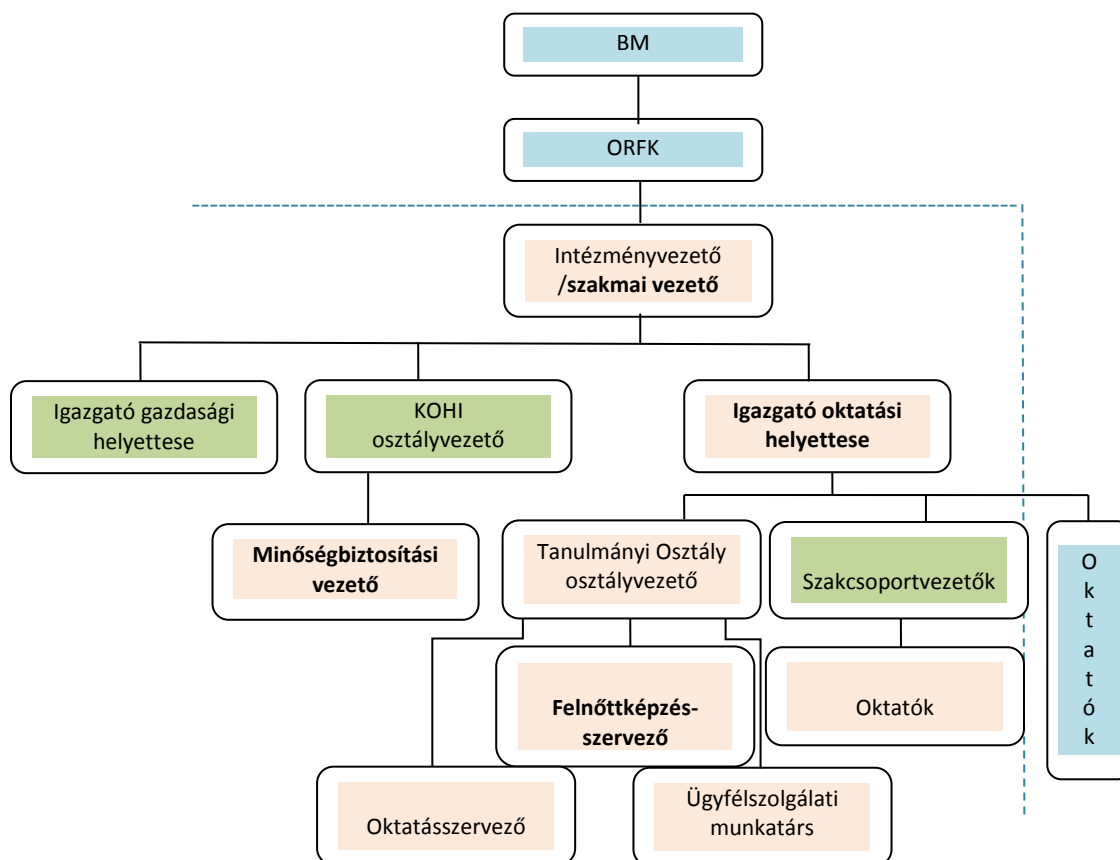
Tantermeink a képzési igényeknek megfelelően alakítható létszám és felszereltség tekintetében. Az elméleti képzés során elsajátított ismeretek gyakorlatban történő alkalmazását jó színvonalon felszerelt ***szakkabinetek segítik***.

Eszközállományunkat az intézményi költségvetés függvényében, illetve pályázati támogatás felhasználásával igyekszünk ***folyamatosan bővíteni, fejleszteni***.

² 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

2.2.Szervezeti felépítés

Az ábra **a minőségirányítási rendszer működtetése szempontjából releváns szervezeti felépítést** szemlélteti.



(Megjegyzés: A szaggatott vonal a szervezet szempontjából meghatározó külső és belső szereplők elkülönülését mutatja be. A kék szövegdoboz az intézmény fenntartóját és középírányító szervét illusztrálja, valamint a munkavégzésre irányuló jogviszony jellemző elkülönülését ábrázolja.

A zöld szövegdoboz az intézményen belüli szervezeti egységeket mutatja be a minőségirányítási rendszer kiterjesztésére figyelemmel.

A rózsaszínnel jelölt szövegdoboz az intézmény azon szerepeit/munkaköreit, és a szerepek közötti kapcsolatokat szemlélteti, amelyek a minőségirányítási rendszer működtetésekor a végzett tevékenységek és szabályozások által érintettek.)

Intézményvezető/szakmai vezető:

Bagi István r.ezredes, rendőrségi főtanácsos, igazgató

Végzettsége:

- egyetem – villamosmérnök;
- mérnöktanár;
- rendőrtiszt főiskola;
- rendészeti mestervezető;
- közoktatási vezető szakvizsga.

Több akkreditált pedagógus továbbképzést teljesített eredményesen.

A Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban az iskolarendszeren kívüli felnőttképzés területén **a szakmai vezető feladatait az intézmény igazgató látja el.**

Igazgató oktatási helyettese:

Lövei László r.ezredes

Végzettsége:

- egyetem – gépészmérnök;
- rendőrtiszt főiskola;
- rendészeti szakvizsga

Több akkreditált pedagógus továbbképzést teljesített eredményesen.

Felnőttképzésszervező:

dr. Vereckiné Pogonyi Gyopár r.százados

Végzettsége:

- főiskola – történelem szakos tanár és népművelő
- pedagógus szakvizsga (Gyermek-, család- és ifjúságvédelem)
- felnőttképzési szakember és munkatárs végzettség
- folyamatban: Közrendvédelmi- és közlekedési rendészeti szervező

Több akkreditált pedagógus továbbképzést teljesített eredményesen.

Minőségbiztosítási vezető:

Kerek Melinda, minőségbiztosítási kiemelt főelőadó

Végzettsége:

- egyetem – szociálpolitikus;
- főiskola – pedagógia szakos nevelő;
- felnőttképzési szakember és munkatárs végzettség
- Több akkreditált pedagógus továbbképzést teljesített eredményesen.

Az intézményvezető, az igazgató oktatási helyettes, a minőségbiztosítási vezető, valamint a felnőttképzésért felelős munkatárs **feladatait részletesen a munkaköri leírásuk tartalmazza.**

2.3.Intézményi adatok

Intézmény név:	Miskolci Rendészeti Szakgimnázium
Székhely:	3526 Miskolc, Szentpéteri kapu 78.
Adószám:	15722665-2-51
Alapító okirat száma:	112-671/2/99 Belügyminisztérium
KSH szám:	15722665-8532-312-05
Bankszámlaszám:	10027006-00282668-00000000
Számlavezető bank neve:	Magyar Államkincstár
Önálló aláírási joggal rendelkezik:	Bagi István r.ezredes, rendőrségi főtanácsos, igazgató
Fő tevékenységi kör:	1. Támogatott szakmai képzés: – OKJ szerinti rendőrtiszthelyettes képesítés megszerzésére irányuló szakmai képzés részsakképesítései, elágazásai;³ 2. Támogatott egyéb szakmai képzés a) ESR Segélyhívó operátor képzés⁴ b) Egységes bűnügyi szaktanfolyam (EBÜ)⁵ c) Körzeti megbízott szaktanfolyam (KMB)⁶ 3. Támogatott egyéb képzés a) Környezeti fenntarthatósági ismeretek⁷ 4. Kiegészítő szolgáltatások, tevékenységek a) Előzetes tudásszint felmérés b) Konfliktusoldás, stresszkezelés a rendészeti munkában c) Elhelyezkedési tanácsadás
Web:	www.mrszg.hu
E-mail:	director@mrszg.hu ;
Telefon	46/323-916
Fax:	46/323-916

³ A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 1.§ (2) a) pontjába tartozó képzés, azonban a Fktv. 1.§ (5) a) pontja értelmében az intézményben indított szakmai képzésre a törvény hatálya nem terjed ki, az a rendészetért felelős miniszter felelősségi körébe tartozó képzésként jelenik meg. (Továbbiakban: a rendészetért felelős miniszter felelősségi körébe tartozó képzés.)

⁴ A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (1.§ (2) b) pontja alapján a Fktv. hatálya alá tartozó képzés.

⁵ a rendészetért felelős miniszter felelősségi körébe tartozó képzés

⁶ a rendészetért felelős miniszter felelősségi körébe tartozó képzés

⁷ A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (1.§ (2) d) pontja alapján a Fktv. hatálya alá tartozó képzés.

3. Fogalom meghatározás

A Minőségirányítási Kézikönyvben használt ***minőségirányítási és felnőttképzési fogalmakat a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény és végrehajtási rendeletei alapján használjuk.***

A minőségirányítási rendszer működtetése és a fogalom meghatározások szempontjából elsődlegesen alkalmazott jogszabályok:

- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 393/2013. (XI.12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról
- 56/2013. (XII. 4.) NGM rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásának engedélyezési eljárása során fizetendő igazgatási szolgáltatási díj mértékéről, befizetésének és felhasználásának szabályairól, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzése során kiszabott bírság befizetésének rendjéről
- 58/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési minőségbiztosítási keretrendszeréről, valamint a Felnőttképzési Szakértői Bizottság tagjairól, feladatairól és működésének részletes szabályairól
- 59/2013. (XII. 13.) NGM rendelet a felnőttképzési szakmai programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a szakmai végzettség megszerzésének igazolásáról
- 14/2014. (III. 31.) NGM rendelet a felnőttképzési szakértői és a felnőttképzési programszakértői tevékenység folytatásának részletes szabályairól
- 16/2014. (IV. 4.) NGM rendelet a felnőttképzési nyelvi programkövetelmények nyilvántartásba vételének követelményeiről és eljárási rendjéről, valamint a nyelvi képzés követelményei teljesítésének igazolásáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

A hatályos jogszabályok elérésének elsődleges forrása a net.jogtar honlapon működtetett Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye.

4. Minőségirányítási rendszer

4.1. Általános követelmények

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium a hatályos felnőttképzési jogszabályok követelményeit és ajánlásait figyelembe véve alakította ki minőségirányítási rendszerét. A minőség irányába való elkötelezettségét fejezi ki, hogy a felnőttképzési törvény hatálya alá nem tartozó képzésekre is kiterjeszti rendszerét, és ezekre vonatkozóan a jogszabályban meghatározottak szerinti eljárásokat alkalmazza.

Minőségirányítási rendszerünkben kijelöljük azokat a folyamatokat, amelyek az intézmény Minőségpolitikájával összhangban álló eredmények eléréséhez szükségesek, ideértve a képzéssel kapcsolatos dokumentumok, szerződések, tananyagok és taneszközök kezelésére vonatkozó eljárásokat, valamint a képzéshez szükséges biztonságos környezet megteremtését.

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja a megfelelő működést hivatott szolgálni. A rendszeres és folyamatos ellenőrzés lehetővé teszi, hogy a lehetséges hibaforrásokat időben észleljük, a nem megfelelőségek okainak feltárásával pedig helyesbítő, vagy megelőző intézkedéseket eszközöljünk.

A minőségirányítási rendszert a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium az alábbi tevékenységekre vonatkozóan alkalmazza:

- ***2013. évi LXXVII. tv. hatálya alá tartozó felnőttképzés,***
- ***a rendészetért felelős miniszter felelősségi körébe tartozó iskolarendszeren kívüli képzések,***
- ***felnőttképzést kiegészítő tevékenységek.***

Minőségirányítási rendszerünk tartalmazza felnőttképzési tevékenységünk fő folyamatait, valamint meghatározza a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat.

A szervezet minden szintjén tudatosítja, hogy felkészült, elkötelezett, együttműködő munkatársaink munkája minősíti a képzést, minősíti az intézményt. A képzés eredményességének és hatékonyságának növelése érdekében fejleszti személyi és tárgyi feltételeit.

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük és folyamatosan fejlesztjük a felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység végzésére irányuló szolgáltatási folyamatainkat. Arra törekszünk, hogy az eredmények eléréséhez szükséges információk rendelkezésre álljanak.

4.2. A belső és külső dokumentumok kezelése

Dokumentációs rendszerünket intézményünk méretére, folyamatainak bonyolultságára és kölcsönhatásaira figyelemmel alakítottuk ki, szem előtt tartva az eredményes működés biztosítását, valamint a Minőségpolitikánkban és a jogszabályokban meghatározott követelményeket.

Dokumentumainkat a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium Iratkezelési Szabályzatában leírtaknak megfelelően dokumentáljuk és tároljuk.⁸

⁸A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium igazgatói Intézkedéssel jóváhagyott és közzétett Iratkezelési Szabályzata.

Minőségirányítási rendszerünk keretében kezelt **dokumentumainkat az 1. számú melléklet részletesen tartalmazza.**

4.3. A minőségirányítási rendszer számára szükséges dokumentumok kezelése

4.3.1. Minőségirányítási Kézikönyv

A Minőségirányítási Kézikönyv a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium minőségirányítási rendszerének alapkézikönyve. Meghatározza a minőségirányítási rendszer alkalmazási területeit, bemutatja a jogszabályok által megkövetelt dokumentált eljárásokat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat, a képzési és képzési szolgáltatási folyamatokra érvényes alapkövetelményeket. A vezetés által meghatározott elvárások és a megrendelői⁹ követelmények teljesítése érdekében rögzíti az intézmény feladatait.

A Minőségirányítási Kézikönyvet az intézmény mindenkor hatályos **Iratkezelési Szabályzat**ában meghatározottak szerint iktatjuk. Az eredeti aláírásokat tartalmazó nyomtatott példányt az iktatást követően a TÜ-ben az előírásoknak megfelelően tároljuk.

A Kézikönyv 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.

4.3.2. Szabályzatok és tervdokumentumok

Az iskolarendszeren kívüli felnőttképzés **szabályozó- és tervdokumentumainak átvizsgálása az igazgató oktatási helyettesének feladata**, kiadás előtti **jóváhagyása** az intézmény **igazgatójának felelőssége**.

4.3.3. Egyéb dokumentumok

A felnőttképzési tevékenység és a felnőttképzést kiegészítő tevékenység biztosítása során keletkező egyéb dokumentumokra vonatkozó szabályokat a képzési folyamatokat részletesen bemutató fejezetek tartalmazzák.

4.3.4. Információs rendszer

Az intézmény információs rendszere a minőségirányítási rendszer keretében meghatározott és szabályozott **folyamatokhoz rendeltlen működik**.

Részét képezik:

- a **folyamatok információkezelése, feldolgozása**,
- a **nyilvánosság biztosítására** vonatkozó szabályozások,
- az információkezelésre, adatkezelésre, **tájékoztatásra használt informatikai alkalmazások** (eszközök, intézményi honlap is).

⁹ Megrendelő: a képzés, szolgáltatás megrendelője, akivel Együttműködési megállapodást kötünk. (Az MRSZKI esetében lehet a BM, az ORFK, a munkáltató)

Információs területek	Felhasznált és kezelt információk
A képzésben résztvevők ¹⁰ tanulási eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Képzési és értékelési folyamat során keletkezett adatok, információk
A képzésben résztvevők elégedettségmérésével kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	A résztvevői elégedettségmérés során keletkezett és feldolgozott információk
Az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Az önértékelés és a vezetői értékelés során az oktatói teljesítményekkel kapcsolatban keletkezett adatok és információk
Az intézmény rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Az önértékelés és a vezetői átvizsgálás során a rendelkezésre álló humán, infrastrukturális (elsősorban oktatási, oktatástechnikai) és pénzügyi erőforrások rendelkezésre állásáról, hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott adatok és információk
A képzésekkel megszerzett kompetenciák munkaerőpiaci hasznosulásával kapcsolatos adatok gyűjtése és elemzése	Az „Igényfelmérés, elégedettségmérés, visszacsatolás” eljárás keretében a képzés megrendelőjétől, résztvevőjétől származó, a képzések során átadott kompetenciák hasznosulásáról gyűjtött és feldolgozott információk
Az intézmény tevékenységével összefüggő információ – különösen a képzési programok – nyilvánosságával összefüggő eljárás, tevékenységek	A képzési és értékelési folyamatban leírt tájékoztatói és információs tevékenység eredményeképpen keletkezett információk

Az intézmény tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságra hozatala

Az intézmény tevékenységével összefüggő információk nyilvánosságra hozatala csak korlátozott mértékben történhet meg a képzési formák specialitására tekintettel.

Az ügyfélszolgálaton és honlapunkon közzétesszük a képzési tevékenységére vonatkozó alábbi adatokat, információkat:

- Általános tájékoztató
- Képzési tájékoztató (“A” körben)
- Jelentkezési lap
- Személyi adatlap
- Adatvédelmi tájékoztató

Az iskola alapidokumentumai menüpontban található az intézmény felnőttképzési engedélye.

¹⁰ Résztvevő az a személy, aki a szolgáltatást kapja.

A honlap frissítésének rendszeressége függ az indított és befejezett képzések gyakoriságától, de minimum évente elvégezzük.

Az adatfrissítés felelőse a felnőttképzési felelős.

5. A vezetőség felelőssége

5.1. A vezetőség elköteleződése

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium vezetése a minőségirányítási rendszer létrehozásával **kinyilvánítja teljes elkötelezettségét** a felnőttképzési tevékenység folyamatos fejlesztésében, a partneri igények és elvárások teljesítésében, a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározásában, betartásában, elérésében és rendszeres felülvizsgálatában, a minőségirányítási rendszer időszakos vezetőségi átvizsgálásában, a rendszer kifogástalan működéséhez szükséges erőforrások mindenkori biztosításában.

Minőségirányítási rendszerünk kialakítása során figyelembe vesszük, hogy képzéseink résztvevői nem azonosak a képzések megrendelőivel. A képzési szolgáltatásokkal szemben támasztott követelményeket ezért - a képzések résztvevőin túl - a megrendelők és a munkáltatók elvárásainak figyelembe vételével határozzuk meg.

Az intézmény vezetése meghatározza az intézmény szervezeti stratégiájával, céljaival összhangban álló **Minőségpolitikát**. Ebben kinyilvánítja elkötelezettségét a képzések résztvevői, a képzési szolgáltatások megrendelői által igényelt minőség megvalósítása és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt.

Minőségpolitikánk eszköz a minőségirányítási rendszer működésének fejlesztéséhez. Megvalósulását, alkalmasságát a vezetőségi átvizsgálás keretében értékeljük és szükség esetén az igényeknek megfelelően módosítjuk.

A Minőségpolitika érvényes változata a mindenkor érvényes Minőségirányítási Kézikönyvben szereplő szöveg.

A Minőségpolitikáról tetszőleges számú papír alapú másolat és elektronikus dokumentum készíthető, amely biztosítja a Minőségpolitika közzétételét.

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium Minőségpolitikai nyilatkozatát a parancsnoki épület földszinti folyosóján, az oktatási épületek földszinti folyosóin, valamint az iskolai honlapon tesszük nyilvánossá.

Minőségpolitikánk intézményünk számára fejlesztési, stratégiai irányokat határoz meg, melyek alapját képezik az éves **minőségcélok** meghatározásainak.

A minőségcélok teljesülését a vezetői átvizsgálás keretében évente vizsgáljuk. Az aktuális minőségcélok a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvének mellékletét képezik.

5.2. Minőségcélok, indikátorok meghatározása

5.2.1 Minőségcélok kitűzése

A minőségcélok meghatározásánál a minőség szempontjából kiemelt szabályozási területekhez, folyamatokhoz rendelt **indikátorokat és** az indikátorokhoz **kapcsolódó célértékeket vesszük figyelembe**. A minőségcélok teljesülését a célértékek teljesülésével együtt vizsgáljuk.

A minőségcélokat képzési programonként határozzuk meg:

- az OKJ-ban szereplő szakképesítés megszerzésére felkészítő képzéseink szakmai vizsgáinak éves átlagos vizsgaeredményei szakképesítésenként a kérelem benyújtásának évét (a továbbiakban: tárgyév) megelőző, az NMH honlapján nyilvánosságra hozott adatokhoz viszonyítva¹¹;
- az OKJ-ban szereplő szakképesítés megszerzésére irányuló képzéseink esetén a tárgyévben folyamatban lévő, és a tárgyévet követő évben befejezésre kerülő, valamint a tárgyévet követő évben megvalósításra kerülő képzések becsült lemorzsolódási aránya a tárgyévet megelőző évi statisztikai célú adatszolgáltatásban foglaltak figyelembe vételével számított, e képzésekre vonatkozó adatokhoz viszonyítva¹²;
- a tárgyévet követő évre tervezett képzések elégedettségmérésének évi átlageredményére vonatkozó célkitűzésekre¹³.

5.2.2. Indikátorok kitűzése

Minősbiztosítási rendszerünkben az önértékelési rendszer részeként **az eljárásokhoz indikátorokat határozzuk meg, melyekhez célértékeket rendelünk**.

Az indikátorokkal szembeni elvárásaink:

- legyenek objektíven mérhetőek célértékek hozzárendelésével;
- legyenek alkalmasak az adott folyamat, eljárás, szolgáltatás minőségére gyakorolt hatásának ellenőrzésére;
- segítsék az adott terület megfelelőségének átlátását, illetve az ezzel összefüggő megállapítások egyértelmű kifejezését;
- az egyes részterületekhez rendelt indikátorok száma lehetőleg ne haladja meg az ötöt.

A tárgyévre meghatározott célértékeket a 2. számú melléklet tartalmazza.

5.2.2.1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	Kifejlesztett és engedélyezett új képzési programok száma
2.	Felülvizsgált képzési programok száma
3.	Megvalósított képzési programok száma

¹¹ A felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 17.§ (1) a) pont ja értelmében

¹² A felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 17.§ (1) b) pont ja értelmében

¹³ A felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 17.§ (1) b) pont ja

4.	Kifejlesztett új tananyagok száma (tananyag fajtánként, típusonként)
5.	Felülvizsgált tananyagok száma (tananyag fajtánként, típusonként)

5.2.2.2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma
2.	Oktatókra vonatkozó elégedettségmutató
3.	Eszközfejlesztésre fordított pénzügyi forrás
4.	Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató

5.2.2.3. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettség
2.	A képzési programok szervezésével (képzési forma, időtartam, szervezettség) kapcsolatos elégedettségmutató

5.2.2.4. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	Az ügyfélszolgálaton ¹⁴ betekintheő képzési programok száma
2.	Meghirdetett képzési programok száma

5.2.2.5. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	Főállásban foglalkoztatott oktatók aránya
2.	Hivatásos állományban lévő más belügyi szervtől berendelt oktatók aránya

5.2.2.6. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató Azoknak az oktatóknak az aránya az összes foglalkoztatott oktató létszámához viszonyítva, akiknél a vizsgált időszakban megvalósított képzési programokra figyelemmel legalább egy alkalommal óraellenőrzés történt.
2.	Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató Az oktatók értékelésére kidolgozott módszertan alapján kiváló minősítést elért oktatók aránya az óralátogatásban érintettek körében

5.2.2.7. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Sorszám	Indikátor
1.	Az intézmény megjelenéseinek száma a sajtóban, interneten – személyes jelenléthez nem kötött megjelenések
2.	Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések

5.2.2.8. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás

Sorszám	Indikátor
---------	-----------

¹⁴ Ügyfélszolgálat: a megrendelők, résztvevők, érdeklődők számára biztosított szolgáltatás. Helye az MRSZKI 1. számú földszinti folyosóján található képzésszervezői iroda.

1.	Teljesült minőségcélok aránya
2.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelések száma

A célértékeket az intézmény évenként határozza meg a vezetőségi átvizsgálás keretében, az előző évi célértékek teljesülésének értékelésével azonos időben.

5.3. Tervezés

5.3.1. Képzési tevékenység tervezése

Az intézmény vezetőjének hatásköre és felelőssége a képzési tevékenység tervezése, a képzési tevékenységekhez szükséges erőforrások biztosítása. A tervezés során vizsgáljuk a rendelkezésre álló humán-, tárgyi- és pénzügyi erőforrások rendelkezésre állását. A tervezésbe bevonásra kerül az igazgató oktatási helyettese, valamint az igazgató gazdasági helyettese.

5.3.2. Felelősségi körök, hatáskörök

5.3.2.1. A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium minőségirányítási rendszerének vezetése

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium minőségirányítási rendszerének vezetését (továbbiakban: MIR vezetés) alkotják:

- az igazgató, aki egyben az iskolarendszeren kívüli felnőttképzés szakmai vezetője is;
- az igazgató oktatási helyettese;
- a minőségbiztosítási vezető;
- a felnőttképzésszervező.

Az intézmény felépítését, a szervezeti kapcsolatokat a szervezeti ábra szemlélteti (Kézikönyv 2.2. Szervezeti felépítés). Ezen túl a Minőségirányítási Kézikönyvben is meghatároztunk felelősségi- és hatásköröket az egyes szabályozási területekhez kapcsolódóan.

5.3.2.2. Az intézmény minőségbiztosítási vezetője

A minőségbiztosítási vezető folyamatosan figyelemmel kíséri a minőségirányítási rendszerben meghatározottak teljesülését. Feladatait, felelősségét és hatáskörét a Minőségirányítási Kézikönyv, a minőségirányítási eljárások, és a munkaköri leírás tartalmazzák.

Feladatai:

- előkészíteni és kezelni az intézmény minőségirányítási dokumentumait, indokoltság esetén javaslatot tenni a szükséges módosításokra és felügyelni azok végrehajtását;
- működtetni az iskolarendszeren kívüli felnőttképzés minőségirányítási rendszerét;
- figyelemmel kísérni a minőségfejlesztési projekteket;
- elkészíteni az önértékelésen alapuló minőségbiztosítás kérdőíveit, koordinálni, felügyelni ezen tevékenységeket;
- tervezni a minőségbiztosítási folyamatok kiépítését, felügyelni a működő folyamatokat, elvégezni a kapott eredmények elemzését, értékelését;
- előkészíteni, segíteni és koordinálni a személyi állomány teljesítményértékelésének végrehajtását;
- évente értékelni a minőségirányítási rendszer végrehajtásának helyzetét és az eredményeket;
- javaslatot tenni az eredményekből nyert információk alapján indokoltság esetén a munkaszervezetben szükséges változtatásokra;
- felügyelni a helyesbítő és megelőző tevékenységeket;
- felkészítést tartani a minőségirányítással kapcsolatban, tájékoztatót szervezni és lebonyolítani;

- képviselni az iskolát minőségügyi fórumokon.

5.3.3. Kommunikáció

Külső kommunikáció

A minőségirányítási rendszer rögzíti a képzésben résztvevőkkel, a megrendelőkkel, munkáltatókkal, a munkaerőpiac szereplőivel kialakított kommunikáció és kapcsolattartás rendjét, formáját, különös tekintettel az ügyfélkapcsolatokra, illetve a visszacsatolások kezelésére és feldolgozására. **Leírja továbbá a szervezet különböző szintjei és funkciói közötti kommunikáció és kapcsolattartás rendjét is. Meghatározza azokat a tevékenységeket, szabályokat, amelyeket az 58/2013.(XII.13.) NGM rendelet információs rendszerként értelmez.**

Belső kommunikáció

Szervezetünk felnőttképző tevékenységében alkalmazott belső kommunikációs forma túlnyomó részt a **szóbeli kommunikáció,** emellett a kapcsolattartás további eszköze a **belső elektronikus levelezés,** valamint az **értekezlet**ek.

5.3.4. Vezetőségi átvizsgálás

A MIR vezetése évente egy alkalommal vezetőségi átvizsgálás keretében tekinti át az önértékelés eredményeit, a minőségirányítási rendszer működésére vonatkozó információkat. A rendelkezésre álló adatok elemzését követően értekezleten értékeli az előző időszak minőségcéljainak teljesülését, meghatározza az önértékelési rendszer részeként kezelt indikátorokhoz rendelt célértékeket, a fejlesztési célokat, szükség esetén dönt a Minőségpolitika módosításáról, továbbá meghatározza a következő időszak minőségcéljait, képzési tevékenységeit.

A vezetőségi átvizsgálás tapasztalatairól, **eredményeiről a MIR vezetősége kibővített értekezleten ad tájékoztatást.** Az értekezletet az intézmény igazgatójának megbízásából a minőségbiztosítási vezető hívja össze. Résztvevői a MIR vezetőségi tagokon kívül az igazgató gazdasági igazgatóhelyettese, az intézmény szervezeti egységeinek vezetői, az intézmény belső ellenőre, valamint esetenként az intézmény igazgatója által kijelölt más felnőttképzésben érintett személyek is.

A vezetőségi átvizsgálás napirendje

Témakör	Téma felelős, előterjesztő
Az előző időszak munkáinak, a minőségirányítási rendszer és folyamatainak értékelése (beleértve a minőségcélokat is), fejlesztési lehetőségek.	igazgató/szakmai vezető minőségbiztosítási vezető
Reklamációk, panaszok, részt vevői és megrendelői észrevételek, követelmények, illetve az ezekből eredő fejlesztési igények.	igazgató oktatási helyettese
Teljeskörű önértékelés eredményeinek áttekintése. Helyesbítő- és megelőző tevékenységek. A Minőségpolitika és minőségcélok teljesülése. Következő évi minőségcélok meghatározása.	minőségbiztosítási vezető

A vezetőségi átvizsgálás eredményeképpen a vezetőség intézkedéseket hoz:

- a minőségirányítási rendszer fejlesztésére vonatkozóan
- a megrendelői követelményekkel kapcsolatban álló szolgáltatások továbbfejlesztésére.

A vezetőségi átvizsgálásról és az ott hozott határozatokról jegyzőkönyv készül, melyet az elektronikus levelező rendszeren teszünk az érintettek számára elérhetővé.

A jegyzőkönyv elkészítése a minőségbiztosítási vezető felelőssége. A jegyzőkönyvet a mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint iktatjuk, melyet ezt követően a TÜ-ben az előírásoknak megfelelően tárolunk.

6. Személyi, tárgyi, pénzügyi erőforrások biztosítása

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium vezetése az iskolarendszeren kívüli felnőttképzés működéséhez szükséges erőforrásait (személyi- és tárgyi feltételek, technikai eszközök) úgy választja meg és alakítja ki, hogy azok a minőségirányítási rendszer működését, a képzési programok megvalósulását megfelelően segítsék.

Az erőforrásokkal kapcsolatos követelményeket rendszeresen ellenőrzi a folyamatok-, a személyi feltételek (végzettség) vizsgálatával, a minőségirányítási rendszer felülvizsgálatával.

6.1. Emberi erőforrások

6.1.1 Oktatók alkalmazására vonatkozó követelmények és eljárás

Intézményünkben megfogalmazásra kerültek azok az elvárások, amelyeket a humánerőforrás kialakítása és az azzal történő gazdálkodás során feltétlenül szem előtt kell tartanunk. Ennek során szabályoztuk az oktatók kiválasztásának elveit és módját, a szükséges fejlesztési területek meghatározását, a különböző képzésekre, továbbképzésekre történő eljutás lehetséges módjait, valamint a munka-teljesítmény precíz és körültekintő mérésének lehetőségeit. Az egyes munkakörökre – a vonatkozó jogszabályokkal összhangban – meghatároztuk a képesítési- és minősítési követelményeket, melyeket a beosztásokhoz kidolgozott munkaköri leírások tartalmaznak.

A **Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban az állomány foglalkoztatása és továbbképzése** az alábbi **jogszabályokra**¹⁵ figyelemmel történik:

- **hivatásos állományú dolgozók** vonatkozásában „A rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról” szóló 2015. évi XLII. törvény, valamint „A belügyminiszter irányítása alá tartozó szervek hivatásos állományú tagjainak továbbképzési és vezetőképzési rendszeréről, valamint a rendészeti utánpótlási és vezetői adatbankról” szóló 2/2013. (I. 30.) BM rendelet;
- **közalkalmazotti jogviszonnyal foglalkoztatott dolgozók** esetében “A közalkalmazottak jogállásáról szóló” 1992. évi XXXIII. törvény, oktatók esetében “A pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról szóló” 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet, valamint „A pedagógus-továbbképzésről, a pedagógus-szakvizsgáról, valamint a továbbképzésben résztvevők juttatásairól és kedvezményeiről” szóló 277/1997. (XII.22.) Kormány rendelet.

Az intézmény **humánerőforrás gazdálkodásának alapját az ellátandó feladatrendszer által determinált állománytábla határozza meg.** A fenntartó az intézmény működésének racionalizálása érdekében az intézmény vezetője által felterjesztett javaslatok alapján az

¹⁵ A jogszabályok által determinált továbbképzések tervezése a törzsállomány vonatkozásában értelmezendő.

állománytáblát alkalmanként megváltoztathatja. A változtatást a külső igények és ezek kapcsán részben az intézményben tapasztalható jelenségek, elvárások, másrészt a fenntartó elképzelései határozzák meg.

Új oktatók felvétele

Az oktatókkal szemben támasztott szakmai kiválasztási kritériumokat az intézmény vezetője határozza meg. **A kiválasztásnál alapvetően szükségesnek tartjuk a végzendő feladatra való képesség és alkalmasság vizsgálatán túl a szándék megnyilvánulását is.**

Fokozott figyelmet fordítunk arra, hogy **nyílt pályázatok** segítségével a lehető legfelkészültebb jelentkezők kerüljenek kiválasztásra.

A pályáztatás során igényeljük az **önéletrajz** benyújtását, a **végzettségek igazolását**, és annak az **elképzelésnek a megfogalmazását**, mely bemutatja, hogy a pályázó az **adott munkakörben milyen feladatokat, hogyan, milyen eszközökkel szeretne, illetve tudna megoldani**. A pályázatok benyújtása után **Döntés Előkészítő Bizottság rendszerezi a beérkező pályázati anyagokat**, meghallgatja **személyes interjú** keretében az érintett személyeket és róluk **szakmai véleményt alakít ki**, majd **javaslatot tesz az iskola igazgatójának** a meghirdetett munkakör betöltésére leginkább **alkalmas személy kiválasztására**. A kiválasztás szakszerűségének elősegítése érdekében alkalmanként a betöltendő munkakörben jellemzően előforduló gyakorlati feladatok megoldását is kérjük a pályázótól. Az igazgató az Előkészítő Bizottság javaslatát áttekintve hozza meg döntését a munkakör betöltésére.

A hivatásos jogviszonyban álló munkavállalót a rendészetért felelős miniszter rendeli be a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium állományába, melyről határozat okmány készül, ezt követően a munkavállaló szolgálati beosztásba történő kinevezéséről, besorolásáról és illetményének megállapításáról az intézmény igazgatója intézkedik, parancs okmány formájában.

A közalkalmazotti jogviszonyban álló munkavállalót az intézmény igazgatója nevezi ki, melyről határozat okmány készül.

A felvételt nyert kolléga számára közvetlen szervezeti egység vezetője munkaköri leírásban határozza meg a feladatait, jogait, kötelességeit és felelősségi körét. A munkaköri leírásban foglaltakat az intézmény igazgatója hagyja jóvá. A munkaköri leíráson túl a Kollektív Szerződés, a Szervezeti és Működési Szabályzat és a vonatkozó jogszabályok, közjogi szervezet szabályozó eszközök is tartalmazznak előírásokat, melyek meghatározzák az oktató feladatait, jogait, kötelességeit, s nem utolsósorban felelősségét.

A képesítési követelményeknek való megfelelés vizsgálata során mind az alapképzettség, mind a szakképzettség vizsgálatra kerül.

Külső oktatók kiválasztásának rendje

Külső oktató kiválasztása a felettes szerv kijelölése, illetve javaslata alapján történik. A kijelölés feltétele:

- a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettség, szakképzettség vagy a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítés és legalább ötéves szakmai gyakorlat
- naprakész szakmai tudás, szakmai elkötelezettség
- készség szintű oktatási módszerek alkalmazása

Az oktatók rendelkezésre állásának biztosítása

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium által végzett iskolarendszeren kívüli felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktató kijelölését az intézmény igazgatója hagyja jóvá. Külső oktatót a felkérésről e-mail-ben megküldött felkérő levélben, valamint telefonon is értesítjük, melyben ismertetjük a megbízás tárgyát, a megbízót, a megbízással kapcsolatos elvárásokat, illetve a megbízó kapcsolattartójának elérhetőségeit.

Az oktató az egyedi felkérésekben meghatározottak szerint áll rendelkezésre. Amennyiben a feladat ellátásával kapcsolatban bármilyen okból akadályozottá válik, úgy arról azonnal köteles értesíteni a képzésszervezőt és/vagy az oktatásszervezőt, illetve azt, aki a felkérést küldte számára. A helyettesítő személyéről az igazgató oktatási helyettesének egyetértésével az oktatásszervező dönt. A helyettesítő oktató kijelölésére az eredeti oktató kijelölését meghatározó szabályok az irányadók.

6.1.2. Oktatók továbbképzése, az oktatók kompetenciáinak fejlesztésével kapcsolatos módszerek

Az oktatói tevékenység ellátásához szükséges képzettség, gyakorlat meghatározása az intézményvezető feladata. A követelményeket a szervezeti felépítés és a tevékenység átalakulásakor minden esetben felülvizsgáljuk. A tevékenységi kör bővülése esetén a képzés megvalósítóival szemben támasztott követelményeket az új képzésben érintettekre is kiterjesztjük.

Továbbképzés

A továbbképzések azoknak az ismereteknek és készségeknek a megújítására, bővítésére, fejlesztésére szolgálnak, amelyekre szükség van az oktató munka, a vizsgarendszer működtetése, a mérési, értékelési feladatok lebonyolítása érdekében.

Oktatói továbbképzés és kompetenciafejlesztés megvalósulhat belső továbbképzések és az oktató által választott külső továbbképzések alkalmával is.

Az éves szakmai továbbképzési kérelmüket az oktatók minden év február hónap utolsó napjáig nyújthatják be az intézmény igazgatója felé. A kérelem **elfogadásával a kérelmező bekerül az intézmény éves Beiskolázási tervébe.**

Az igényfelmérést az oktatók körében a Koordinációs és Humánigazgatási Osztály (továbbiakban: KOHI) végzi. A képzési program megvalósítását támogató továbbképzésekben való részvétel feltételeit az intézmény Továbbképzési Szabályzata rögzíti.

Az ötéves időtartamra szóló Továbbképzési Programot, valamint az 1 éves időtartamra tervezett Beiskolázási tervet az igazgató hagyja jóvá.

A továbbképzés teljesítését igazoló okiratot a képzés befejezését követően az oktató bemutatja a KOHI személyügyi munkatársának, aki annak másolatát megőrzésre az oktató személyi anyagában helyezi el.

A humánerőforrás fejlesztés dokumentálása

A Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban **a KOHI személyzeti munkatársainak felelőssége a szakmai önéletrajzok naprakész vezetése** az iskolarendszeren kívüli felnőttképzési tevékenységben **közreműködő oktatókról, illetve azok képzettségéről, szakmai gyakorlatáról**, mely alapján igazolható, hogy olyan képzési programok megvalósításában vesznek részt, amelyek esetében rendelkeznek a meghatározott végzettséggel, szakmai-, oktatói- és felnőttképzési gyakorlattal. A személyzeti munkatársak emellett a munkakör, beosztás szempontjából releváns iskolai végzettségeket, **továbbképzések teljesítését igazoló dokumentumok** másolatait is összegyűjtik és tárolják csakúgy, mint az **oktatók nyilatkozatait** arról, hogy adataiknak a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmény felügyeleti szervei, azok szervezeti egységei, a felügyeleti eljárásban közreműködő szakértők által történő kezeléséhez hozzájárulnak.

6.1.3. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolás, az oktatók minősítése

Értékelés

A humánerőforrás kiválasztásán, képzésén, továbbképzésén túl **jelentős figyelmet fordítunk a személyi állomány teljesítményének mérésére és értékelésére**. Az oktatók teljesítményéről közvetlen és közvetett módon is gyűjtünk információkat.

Közvetlen módon az oktató teljesítményéről a **résztevők visszajelzései** (elégedettségmérés eredményei- 7-8. melléklet), valamint az igazgató oktatási helyettese által meghatározott időpontban történő eseti **óraellenőrzések** során kapunk információt.

Közvetett módon az **adminisztrációs munka minősége**, vagy az **oktatóval kapcsolatos panasz** révén kapunk információkat.

Az oktatók teljesítményével kapcsolatos adatok, információk értékelése az önértékelés keretében történik.

Az oktatók teljesítményértékelése, minősítése

Oktatói értékeléseket végzünk képzési programonként az Értékelő lapok vonatkozó elemei alapján, valamint évente egy alkalommal.

Képzési programonként az értékelés szempontjai:

- szakmai felkészültség;
- módszertani felkészültség;
- a képzésben résztvevők motiválására való készség.

Évente egy alkalommal a képzési programokban való érintettségtől függően **az oktató összes értékelésére figyelemmel végezzük el az értékelést**. Színtere a **TÉR beszélgetés**, ahol az oktató és a szakcsoportvezető együtt is értékeli a kapott teljesítményértékeket.

6.2. Képzési környezet (képzési infrastruktúra és munkakörnyezet) biztosítása

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium vezetése a képzési programok, folyamatok megfelelősége, a résztvevői elégedettségek érdekében biztosítja a jó minőségű munkavégzéshez szükséges eszközöket, felszereléseket, tantermeket, számítástechnikai háttérrel, és szolgáltatásokat.

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium rendelkezik:

38 berendezett alaptanteremmel, 2 előadóteremmel; 4 informatika szaktanteremmel; könyvtárral; szituációs-intézkedés módszertani-, közlekedési-, csapatszolgálati-, határrendész-, bűnügyi szakkabinettel; 3 internet laborral, lőtérrel; sportcsarnokkal, edzőteremmel, futballpályával, akadálypályával; KRESZ gyakorló pályával és gépjármű vezetéstechnikai Skid-Car pályával, melyeket a képzési programokban meghatározottaknak megfelelően tudunk az indított képzésekhez biztosítani.

A képzéseket támogató, segítő mobil eszközök rendelkezésre állásáról a szükségleteknek megfelelően az ügyfélszolgálati munkatárs gondoskodik.

6.2.1. Tananyagok biztosítása

A képzés résztvevői számára a tananyagokat az alábbi módon és formában biztosítjuk:

- nyomtatott formában a jegyzeteket, valamint a tananyag elsajátítását segítő könyveket az intézmény könyvtári állományából;
- CD-n a jogszabályokat, speciális tananyagokat;
- elektronikus tananyagokat az iskola honlapjáról elérhető ILIAS-ból.

6.2.2. Munkakörnyezet

Felnőttképzési tevékenységünk megvalósítása során az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat szem előtt tartva olyan munkakörnyezet kialakítására, biztosítására törekszünk, amely a magas szintű munkavégzést szolgálja. A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért az igazgató a felelős.

6.3. Pénzügyi erőforrások

A felnőttképzési tevékenység elvárt minőségén történő megvalósításához szükséges pénzügyi források és likviditás biztosításáért az MRSZKI igazgatója a felelős.

A gazdálkodás területén az intézmény működőképességének biztosítása mellett a költséghatékonyság - a költségvetési keret ésszerű és takarékos, a képzési céloknak megfelelő felhasználása - minél magasabb szinten történő megvalósítása valamennyiünk feladata.

7. Felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó folyamatok

7.1. Képzési program és tananyagfejlesztés, tananyagok biztosítása, képzési programok nyilvánossága

7.1.1. Képzési program tervezése és felülvizsgálata

A képzési program a felnőttképzési tevékenység alapidokumentuma.

A Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban a képzési program kidolgozásának, fejlesztésének kiindulópontja a megrendelő (BM, ORFK) részéről megjelenő igény a képzés indítására. A képzési igények nyomon követése az igazgató oktatási helyettesének feladata.

A képzési program felülvizsgálatáról a minőségirányítási rendszer leírása alapján a vezetőségi átvizsgálás során születik döntés, ettől eltérő időpontban a Belügyminisztérium, vagy az ORFK felől érkező igény esetén lehet eltérni.

7.1.1.1. Képzési program tervezése

A képzési program tervezése alfolyamat a megrendelő irányából érkező igény megjelenésétől, a képzés kidolgozására irányuló felkéréstől és/vagy a képzési ötlet megszületésétől a képzési program kidolgozásáig, illetve az engedélyezési eljárás kezdeményezéséig terjed.

Alfolyamat megnevezése: A képzési program tervezése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Döntés a képzési program kidolgozásáról, vagy fejlesztéséről	Igazgató (szakmai vezető)	Nem értelmezett	-
2.	Képzési cél, célcsoport és követelmények meghatározása	Igazgató (szakmai vezető)	Igazgató oktatási helyettese	-
3.	Képzési program kidolgozása	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese Képzésszervező	Képzési program
4.	Az elkészült képzési program belső felülvizsgálata	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese	Képzési program
5.	Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése	Igazgató oktatási helyettese	Felnőttképzési szakértő	A szakértő által minősített képzési program Szakértői vélemény
6	Az Fktv-nek megfelelő engedélyezési eljárás kezdeményezése	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese	Az engedélyezési eljárásban keletkező dokumentumok

7.1.1.2. Képzési program felülvizsgálata

Az alfolyamat a képzési programok felülvizsgálatra történő kijelöléstől az elkészült program előzetes szakértéséig tart.

Alfolyamat megnevezése: Képzési program felülvizsgálata				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzési programok felülvizsgálatra történő kijelölése	Igazgató (szakmai vezető)	Nem értelmezett	-
2.	A felülvizsgálatra kijelölt szakember felkérése	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	-
3.	Képzési program felülvizsgálata, módosítások átvezetése	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	Képzési program
4.	Az elkészült képzési program előzetes szakértői minősítése	Igazgató oktatási helyettese	Felnőttképzési szakértő	A szakértő által minősített képzési program Szakértői vélemény

7.1.1.3. Tananyagok kiválasztása, beszerzése, tervezése, fejlesztése és felülvizsgálata

Az alfolyamatban a szakértő által minősített képzési program alapján az igazgató oktatási helyettese a képzési program megvalósításában résztvevő szakcsoportvezetőkkel és oktatókkal dönt a képzési program megvalósításához szükséges tananyagok köréről, a tananyagok biztosításának módjáról.

A tananyag biztosításában elsősorban a számunkra hozzáférhető tananyagokra építünk. Ha a kifejlesztett képzéshez tananyag nem áll rendelkezésünkre, akkor saját tananyagot kell kidolgoznunk.

Alfolyamat megnevezése: Tananyag kiválasztása és beszerzése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Tájékozódás a beszerezhető tananyagokról	Igazgató oktatási helyettese	Oktatók	-
2.	A beszerezhető tananyagok felülvizsgálata	Igazgató oktatási helyettese	Oktatók	-
3.	Döntés a tananyagok beszerzéséről	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	-
4.	Tananyag beszerzése, vagy előállítás	Igazgató oktatási helyettese	Ügyfélszolgálati munkatárs	Törzspéldány(ok)

7.1.1.4. Saját tananyag fejlesztése

Alfolyamat megnevezése: Saját tananyag fejlesztése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	A tananyag céljának, tartalmának, típusának	Igazgató oktatási helyettese	Oktató	Tananyagterv

	meghatározása, az információhordozó meghatározása			
2.	Tananyagterv elkészítése	Igazgató oktatási helyettese	Oktató	Tananyagterv,
3.	Tananyagfejlesztők felkérése, megbízása	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese	Tananyagterv, megbízások
4.	Tananyag szakmai értékelése, szakmai lektorálása, nyelvi lektorálása	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese Szakmai lektor	Lektorált tananyag
5	Tananyag, sokszorosítása, kiadmányozása	Igazgató oktatási helyettese	Könyvtáros	Tananyag

7.1.1.5. Saját tananyag felülvizsgálata

Alfolyamat megnevezése: Saját tananyag felülvizsgálata				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Az alkalmazott tananyag oktatói értékelése, véleményezése, korrekciós javaslatok megfogalmazása	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező Oktatók	Értékelés dokumentumai
2.	A tananyag tartalmi, módszertani felülvizsgálata, korrekciós tevékenységek meghatározása	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese	Tananyag felülvizsgálati dokumentumai
3.	A tananyag korrekciója	Igazgató oktatási helyettese	Felkért oktatók	Fejlesztési dokumentáció
4.	Tananyag szakmai értékelése, szakmai lektorálása, nyelvi lektorálása	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese Szakmai lektor	Lektorált tananyag
5.	Tananyag, sokszorosítása, kiadmányozása	Igazgató oktatási helyettese	Könyvtáros	Tananyag

7.1.1.6. A képzési program nyilvánossága

A képzési program nyilvánossága alfolyamat a képzési programnak az ügyfelek¹⁶, valamint az OKJ-ban szereplő szakmacsoport szerinti szakképesítésért felelős miniszter részére való hozzáférhetőséget biztosító szabályozásokat és lépéseket tartalmazza.

Az intézmény képzési programjairól csak hatósági eljárás keretében, vagy az intézmény vezetője által engedélyezett esetben készíthető másolat, betekintést azonban bárki kérhet.

Alfolyamat megnevezése: A képzési program nyilvánossága

¹⁶ Ügyfél: megrendelő, résztvevő

Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzési program eredeti példányáról elektronikus másolat készítése	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	Képzési program elektronikus változata
2.	A képzési program elektronikus változatának elhelyezése az ügyfélszolgálati munkatárs által elérhető tároló felületen	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	Képzési program elektronikus változata
3.	Ügyfél, vagy felügyeleti szerv általi érdeklődés esetén a képzési program elektronikus archívált változatához betekintés biztosítása az ügyfélszolgálaton.	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	Képzési program elektronikus változata

7.2. Felnőttképzési és értékelési folyamat

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

- Képzési tevékenység szakmai előkészítése, előzetes adatbejelentés;
- Felnőttképzést kiegészítő tevékenységek;
- Képzés indítása (résztevők jelentkezése, tájékoztatás, szerződéskötés);
- Feltételek biztosítása, a képzés lebonyolítása;
- Résztevők előrehaladásának, teljesítményének értékelése;
- Résztevői elégedettségmérés;
- Munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolása;
- Képzés zárása;
- Képzési tevékenység ellenőrzése;
- Azonosítás és nyomonkövethetőség – a felnőttképzési tevékenység dokumentációs rendje;
- Külső helyszínekre vonatkozó szabályok.

7.2.1. Képzési tevékenység szakmai előkészítése, előzetes adatbejelentés

Képzéseinkről, felnőttképzést kiegészítő tevékenységeinkről tájékoztatókat (felhívást, hirdetést, vagy levelet) készítünk, melyet eljuttatunk a munkáltatókhoz (rendőr-főkapitányságokhoz, rendőr kapitányságokhoz, ORFK Hívásfogadó Központok, Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztály és/vagy kirendeltségeik).

A képzési programok megvalósításának tervezése a megrendelővel együttműködve történik.

A képzések indításáról a megrendelők a tárgyévra aktualizált dokumentumok (nyomtatott és elektronikus formában) megküldésével kapnak visszaigazolást. A képzések résztvevői a megrendelők által kijelölt személyek.

A megrendelőkkel a képzés eredményes megvalósítása érdekében Együttműködési megállapodást kötünk. Az Együttműködési megállapodásban kitérünk a megvalósítást érintő valamennyi lényeges kérdésre, a felelősség megosztására.

A képzés főbb adatait a képzési nyilvántartásban rögzítjük.

A képzés indítását megelőzően készítjük el a képzés dokumentációját (pl.: felnőttképzési szerződés, haladási napló, előzetes tudásszint mérés dokumentumai, tananyagok, stb.).

A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal által engedélyezett, támogatott képzések megkezdését megelőzően a Fktv-ben meghatározottakra figyelemmel – legkésőbb a képzés első napján – a képzést bejelentjük a felnőttképzési információs rendszerbe (FINY2).

Alfolyamat megnevezése: Képzési tevékenység szakmai előkészítése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzési tájékoztatás eljuttatása a megrendelőkhöz	Képzésszervező	Képzésszervező	Tájékoztató anyagok, Honlap
2.	Képzési szükségletek egyeztetése, tanácsadás	Képzésszervező	Képzésszervező	Emlékeztető, feljegyzés
3.	Együttműködési megállapodás megkötése	Igazgató (szakmai vezető)	Képzésszervező	Együttműködési megállapodás sablon
4.	A képzés főbb adatainak rögzítése a Képzési nyilvántartásban	Képzésszervező	Képzésszervező	Képzési nyilvántartás
5.	A képzési dokumentáció előkészítése	Képzésszervező	Képzésszervező	Haladási napló, előzetes tudásszint mérés dokumentumai, tananyagok stb.
6.	Képzés előzetes bejelentése	Képzésszervező	Képzésszervező	FINY 2

7.2.2. Felnőttképzést kiegészítő tevékenységek

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium **három felnőttképzési kiegészítő tevékenységet** kínál a résztvevők számára az alábbiak szerint:

- a) Előzetes tudás mérése;
- b) Konfliktusoldás, stresszkezelés a rendészeti munkában;
- c) Elhelyezkedési tanácsadás.

A felnőttképzést kiegészítő tevékenység funkciója a felnőttképzésben folytatott képzéseink egyénre szabott kialakításának elősegítése, a képzés hatékonyságának javítása, munkavállalás elősegítése.

A kiegészítő tevékenységek biztosítására vonatkozó általános szabályok, tevékenységek:

- a kiegészítő tevékenységről tájékoztató készül, melynek tartalma megegyezik jelen folyamat leírással, kiegészítve a kiegészítő tevékenység igénybevételének módjával kapcsolatos szervezési információkkal;
- a tájékoztató része az általános tájékoztatást szolgáló dokumentumoknak;
- a kiegészítő tevékenységeket tartalmazó jegyzék a parancsnoki épület folyosóján (az ügyfélszolgálati iroda mellett) kerül elhelyezésre, biztosítva a nyilvánosságot;
- a kiegészítő tevékenységekről konzultáció az ügyfélszolgálati tevékenység keretében válik biztosítottá;
- a kiegészítő tevékenység iránt érdeklődőről a képzési folyamat szempontjából lényeges információkat gyűjtünk, melyről feljegyzés készül, amit visszakereshető módon a tevékenység elvégzésével kapcsolatos felmérőlappal, kérdőívvel együtt megőrizzük.

Alfolyamat megnevezése: Felnőttképzést kiegészítő tevékenység általános folyamatlépései				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Tájékoztatás felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről	Képzésszervező	Képzésszervező	Képzési tájékoztató
2.	A tevékenység iránti igények rögzítése	Képzésszervező	Képzésszervező	Feljegyzés
3.	A tevékenység megvalósítása (lehet szóbeli és írásbeli)	Képzésszervező	Oktató	Teszt, kérdőív, feljegyzés
4.	A tevékenység dokumentálása, az igazoló dokumentumok tárolása	Képzésszervező	Képzésszervező	A keletkezett dokumentumok egységesen tárolt változata

7.2.2.1. Előzetes tudás mérése

Az előzetes tudás mérése a képzéseinkre jelentkező résztvevők számára biztosított felnőttképzést kiegészítő tevékenység.

A tevékenység célja 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 jelentkező felmentésre kerül
- hogy a képzésre jelentkező résztvevő a program megvalósítása során elsajátítható kompetenciák közül melyekkel rendelkezik.

Az előzetes tudásmérést az 1. § (2) bekezdés a) és c) pontja szerinti támogatott képzések esetén kötelezően, az 1. § (2) bekezdés b) és d) pontjában foglalt képzések esetén a képzésre vonatkozó támogatási szerződés kötelező előírása alapján, egyébként a jelentkező kérésére biztosítjuk.

A képzési tájékoztató kiküldésekor a résztvevők megkapják az előzetes tudás méréséről készült tájékoztatót, a felkészülésüket segítő szakirodalom- és hatályos jogszabályok jegyzékét, valamint egy a témához kapcsolódó kérdéssort.

A képzések első napján történik a tudásszint felmérése.

A képzési program megvalósítása szempontjából a felmérés eredményei a csoportos, vagy önálló feladatok meghatározása miatt fontos. Amennyiben a résztvevők tudása alatta marad az elvárható szintnek, az oktató a képzés megkezdése előtt felzárkóztatást végez.

7.2.2.2. Konfliktusoldás, stresszkezelés a rendészeti munkában

A konfliktuskezelés az a folyamat, amely magába foglalja a konfliktus felismerését, jellegének megértését, a megfelelő módszer alkalmazását, hogy a keletkezett indulatok, érzések feloldódjanak.

A Konfliktusoldás, stresszkezelés a rendészeti munkában képzés **célja a szakmával együtt járó konfliktusok, stresszhelyzetek felmérése, kezelése, különböző konfliktus kezelési technikák elsajátítása.**

A kiegészítő tevékenység segítséget nyújt:

- a szakmával együtt járó konfliktusok, stresszhelyzetek megbeszélésében, elemzésében;
- stresszoldási, konfliktuskezelési készségek fejlesztésében;
- különböző konfliktuskezelési technikák, módszerek elsajátításában;
- személyes problémák, traumák, a szakma sajátosságaiból eredő negatív hatások feldolgozásában;
- a munka során keletkező stresszhatások és ennek következtében fellépő szorongások csökkentésében.

A tevékenység **célcsoportja a speciális rendészeti szakmai képzéseken, továbbképzéseken résztvevő beiskolázott állomány.**

A Konfliktusoldás, stresszkezelés a rendészeti munkában kiegészítő tevékenység minden érdeklődő, résztvevő számára hozzáférhető, biztosított. A kiegészítő tevékenység a képzési programokhoz nincs kötelező programként hozzárendelve. A részvételt minden esetben a képzésben résztvevő jelzi a kötelezően kitöltendő jelentkezési lapon.

Előzetesen elvárt ismeret nincs.

A programban való részvétel nem okozhat hiányzást abban a képzésben, amelyre a résztvevő beiskolázása megtörténik.

7.2.2.3. Elhelyezkedési tanácsadás

Az Elhelyezkedési tanácsadás alapvető **célja, hogy biztosítsa mindazokat az ismereteket és információkat, amelyek segítségével a résztvevők kialakult élethelyzetüket kezelni tudják és a lehető legrövidebb idő alatt képesek legyenek új álláshelyük megszerzésére.**

Az Elhelyezkedési tanácsadás biztosítja a résztvevőknek, hogy megtervezhessék konkrét, megvalósítható karrier céljaikat és megismerjék a célok eléréséhez szükséges legfontosabb módszereket és eszközöket.

Az Elhelyezkedési tanácsadás során a lehetőségek és az igények összehangolásával, az elhelyezkedéssel kapcsolatos nehézségek és buktatók ismertetésével a tanácsadó javaslatot tesz az egyén számára a pályázati tevékenység, az önéletrajz készítés és az állásinterjúra felkészülés témakörökben.

A képzési programokra jelentkezők a mindenki által kötelezően kitöltendő jelentkezési lapon jelzik, hogy az Elhelyezkedési tanácsadást igénybe kívánják-e venni. A tanácsadás során átgondolják az érdeklődési körüknek, képességeiknek megfelelő leginkább alkalmas szakmai lehetőségeket. Az Elhelyezkedési tanácsadás során a résztvevők jobban megismerhetik a választott szakmát, a megszerzett képesítéssel megszerezhető munkaköröket, elhelyezkedési lehetőségeket. Kialakíthatják álláskeresési elképzelésüket és technikájukat. A tanácsadást a képzés részeként, illetve a képzést követően munkaerő-piaci szolgáltatásunk keretében, a munkakeresés fázisában is biztosítjuk.

7.2.3. A képzés indítása (résztvevők jelentkezése/kijelölése, tájékoztatás, szerződés-kötés)

Képzéseink megrendelőinek jelentős része a rendészetért felelős miniszter felügyelete alá tartozó rendvédelmi szervek körébe tartozó munkáltatók (mint pl.: ORFK, rendőr-főkapitányságok, kapitányságok), valamint a Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztály és/vagy kirendeltségeik.

A képzési programok megvalósításának tervezése a megrendelőkkel együttműködve történik. A képzések indításáról a megrendelők a tárgyévra aktualizált dokumentumok (nyomtatott és elektronikus formában) megküldésével kapnak tájékoztatást. Az elküldött dokumentumok: a képzés ütemezése, jelentkezési lap, képzési tájékoztató.

A képzések résztvevői a megrendelők által kijelölt személyek. A képzési programba történő bekapcsolódás **feltételeinek teljesülését** esetükben **a megbízóval folytatott egyeztetés keretében vizsgáljuk.** Dokumentuma a munkáltató részéről **a képzésre kijelöltek listája.**

A **képzésre kijelöltek számára** képzési programunkról, valamint kiegészítő tevékenységeinkről **tájékoztató anyag** eljuttatásával adunk információt.

A képzésre a **jelentkezési lap kitöltésével** lehet jelentkezni. A jelentkezési lapok feldolgozását követően a képzési programra vonatkozóan minden résztvevővel **felnőttképzési szerződést** kötünk.

Alfolyamat megnevezése: A képzés indítása (résztvevők jelentkezése, tájékoztatás, szerződés-kötés)				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Képzés résztvevőinek meghatározása	Képzésszervező	Munkáltató/megrendelő	Képzésre kijelöltek listája
2.	Képzésbe való bekapcsolódás feltételének vizsgálata	Képzésszervező	Képzésszervező Ügyfélszolgálati munkatárs	Képzési program
3.	Előzetes tájékoztatás (kiterjed a felnőttképzést kiegészítő tevékenységek igénybevételeinek lehetőségéről szóló tájékoztatásra)	Képzésszervező	Képzésszervező	Képzési tájékoztató
4.	Jelentkezési lap kitöltetése véglegesítése	Képzésszervező	Képzésszervező	Jelentkezési lap
5.	Felnőttképzési szerződés megkötése	Igazgató (szakma vezető)	Képzésszervező	Felnőttképzési szerződés

7.2.5. A feltételek biztosítása, a képzés lebonyolítása

A képzések lebonyolítása a székhelyünkön történik. A megrendelő **külön igénye esetén** a képzés **külső helyszínen is biztosítható.**

A képzési programban meghatározott feltételek biztosításáról való gondoskodás az ügyfélszolgálati munkatárs feladata.

A képzés lebonyolításához kötődő dokumentumok kezelése és őrzése az oktatók foglalkoztatásával összefüggő személyi anyagok, valamint a tananyagok (információhordozók, mint pl.: jegyzetek, jogszabályok, CD-k, stb.) kivételével a képzésszervező feladata.

Az oktatók személyes anyagait a KOHI személyzeti munkatársa kezeli és őrzi.

A tananyagokat a résztvevők számára a könyvtári állományból biztosítjuk a *6.2.1. Tananyagok biztosítása* alpontban leírtak szerint.

A képzési programban való részvétel nyomon követését jelenléti ív, a képzés tartalmi megvalósulását haladási napló vezetésével végezzük.

A képzés lebonyolításáért - székhelyen és azon kívül - az Miskolci Rendészeti Szakgimnázium igazgatójának oktatási helyettese a felelős. A székhelyen történő képzés során az oktatók akadályoztatása esetén az oktatásszervező és a képzésszervező együtt intézkedik a helyettesítés megszervezéséről. Amennyiben a helyettesítés nem megoldható, a képzésszervező értesíti a képzési program résztvevőit a változásokról.

Külső képzés esetén a képzésnek helyt adó intézmény vezetője által kijelölt személy/oktatásszervező felelőssége, hogy az oktató akadályoztatása esetén intézkedjen a szakszerű helyettesítésről. Amennyiben a helyettesítés nem megoldható, a kijelölt személy/oktatásszervező a Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumképzésszervezőjével történő egyeztetést követően értesíti a képzési program résztvevőit a változásokról.

A bejelentésben szereplő adatokban bekövetkező adatváltozást a FINY 2-ben a képzésszervező feladata rögzíteni.

Alfolyamat megnevezése: A képzés lebonyolítása				
Sorsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Tárgyi feltételek biztosítása	Képzésszervező	ügyfélszolgálati munkatárs	Képzési program
2.	Személyi feltételek biztosítása	Igazgató oktatási helyettese	Oktatásszervező Képzésszervező	Képzési program
3.	Képzés tananyagának átadása	Képzésszervező	Könyvtáros	-
4.	Haladási napló vezetése	Képzésszervező	Oktató	Haladási napló
5.	Jelenléti ív vezetése	Képzésszervező	Oktató	Haladási napló

6.	Akadályoztatás esetén a helyettesítés megszervezése	Képzésszervező	Oktatásszervező	Haladási napló
7.	A bejelentésben szereplő adatokban bekövetkező adatváltozás esetén a FINY 2 rendszerben adott napon belüli korrekció	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező	FINY 2

7.2.6.A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének értékelése

A képzés időbeli tagolódása a képzési programban meghatározott.

A képzésben résztvevők előrehaladását az oktató köteles nyomon követni. A képzés során a résztvevők teljesítményének elemzése alapján lehetőség van a rendszer működéséből eredő akadályok elhárítására, személyre szóló segítségek nyújtására.

A résztvevők kompetenciáinak, teljesítményének értékelése a képzés megvalósítása során témakörönként/modulonként történik **írásbeli és szóbeli oktatói értékelési módszerek** alkalmazásával. Az értékelés módjáról az oktató dönt a képzési programban meghatározottak figyelembe vételével.

A képzés a program alapján vizsgával/záró értékeléssel zárul, melynek módját a képzési program tartalmazza.

Alfolyamat megnevezése: A résztvevők teljesítményének értékelése				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Folyamatos értékelés	Igazgató oktatási helyettese	Oktató	Oktató feljegyzések (eseti)
2.	Előrehaladás nyomon követése	Oktató	Oktató	Haladási napló
3.	A résztvevők előrehaladásának, teljesítményének elemzése	Igazgató oktatási helyettese	Oktató	Képzési programban meghatározott feltételek szerint
4.	Szükség esetén beavatkozás	Igazgató oktatási helyettese	Igazgató oktatási helyettese	Képzési programban meghatározott feltételek szerint
5.	Vizsga/záró értékelés	Igazgató oktatási helyettese	Képzésszervező Oktató Oktatásszervező	Vizsga dokumentáció; Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések

Az OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányuló képzés esetén a modulzáró vizsgával összefüggésben a képzésszervező a modulzáró vizsga kezdő napját megelőző harmadik napig a hatóság részére adatot szolgáltat a következők tekintetében:

- a) a szakképesítés és a modulok megnevezése,
- b) a modulzáró vizsga napja, kezdő időpontja, helyszínel,
- c) a vizsgán részt vevők száma

A könyvtárból kölcsönzött könyvek visszaszolgáltatása a vizsgák után történik meg.

A képzési követelmények sikeres teljesítése esetén a résztvevők számára kiállításra kerülnek a bizonyítványok/tanúsítványok/igazolások, melyek a képzés zárónapján kerülnek átadásra.

7.2.7. Résztvevői elégedettségmérés

A képzés lezárásakor a képzésben résztvevők kitöltik a képzési program megvalósulásának, eredményességének mérésére alkalmas elégedettségmérő kérdőívet.

Támogatott képzés esetén az elégedettségmérő kérdőívet a kitöltést megelőző legalább 15 nappal korábban megküldjük a támogatónak. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a kérdőív kérdéseit kiegészítheti. A kérdőív kiegészítésére tett javaslatait figyelembe vesszük. A kérdőív kitöltése anonim módon történik.

Alfolyamat megnevezése: Résztvevői elégedettségmérés				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Elégedettségmérő kérdőív kitöltése (résztvevői)	Képzésszervező	Oktató	Elégedettségmérő kérdőívek
2..	Az elégedettségmérő kérdőívek összesítése	Képzésszervező	Ügyfélszolgálati munkatárs	Elégedettségmérő kérdőívek összesítése
3.	Elégedettségmérési eredmények feltöltése a felnőttképzési információs rendszerbe	Igazgató oktatási helyettese	Képzés szervező	FINY2 rendszerbejegyzés
4.	A tapasztalatok képzés-fejlesztésbe történő vissza-csatolása	Igazgató oktatási helyettese	Minőségbiztosítási vezető Képzésszervező	A fejlesztés által érintett dokumentumok

A képzés zárását követően elektronikus formában elkészítjük a statisztikai jelentést (OSAP), melyet az Miskolci Rendészeti Szakgimnázium Iratkezelési szabályzatában meghatározottak szerint iktatunk és tárolunk.

7.2.8. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolása

A képzések megvalósításához kötődően a munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szereplői részéről történő vélemények gyűjtése eseti jelleggel, jellemzően szóbeli úton, egyeztetések, közlések során történik. A szóbeli véleményekről feljegyzést készítünk.

Alfolyamat megnevezése: A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolása				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	Munkáltató vagy a munkaerőpiac egyéb szereplői által megrendelt képzés esetén folyamatos kapcsolattartás a megrendelővel	Igazgató (szakmai vezető)	Eseti	Találkozókról készült feljegyzések
2..	A képzéssel kapcsolatos vélemények feltárása a folyamatos kapcsolattartás keretében.	Igazgató (szakmai vezető)	Eseti	Nem jellemző
3.	A képzés eredményességének utókövetése a megrendelőnél (opcionális, a megrendelővel egyeztetett módon)	Igazgató (szakmai vezető)	Eseti	Utánkövetés során alkalmazott dokumentumok, feljegyzések
4.	A feltárt információk visszacsatolása a képzés megvalósításába, illetve fejlesztésébe	Igazgató (szakmai vezető)	Eseti	Helyesbítő intézkedés, vagy vezetőségi átvizsgálás, vagy egyéb, a visszacsatolás teljesülését igazoló dokumentum, feljegyzés

7.2.9. Képzés zárása

A **képzés befejezését követően** az igazgató oktatási helyettese a képzést megvalósító oktatókkal, és a képzésszervezővel együtt **értékeli a képzést**, melynek eredményéről, tapasztalatairól az igazgató oktatási helyettese ad tájékoztatást az Miskolci Rendészeti Szakgimnázium igazgatójának. Amennyiben a megrendelő azt igényli, illetve új képzés bevezetése esetén, a megbeszélés és a résztvevői elégedettségmérés eredményei alapján összegző jelentést készítünk a képzésről. Az összegző jelentés kitér a képzési program alkalmazhatóságára, a célul kitűzött kompetenciák elérésére, a tárgyi feltételek rendelkezésre állására és megfelelőségére, a képzés szervezésére.

Alfolyamat megnevezése: Képzés zárása				
Srsz.	Tevékenység	Felelős	Végrehajtó	Dokumentum
1.	A képzés értékelése	Igazgató oktatási helyettese	Oktató Képzésszervező	Feljegyzés (eseti)
2.	Az összegző jelentés elkészítése	Igazgató	Igazgató oktatási helyettese	Összegző jelentés

7.2.10. A képzési tevékenység ellenőrzése

A képzési tevékenység ellenőrzéséért az igazgató oktatási helyettese a felelős. **A képzések ellenőrzése a képzési dokumentáció ellenőrzésére és az óraellenőrzésekre terjed ki.**

7.2.11. Azonosítás és nyomonkövethetőség – a felnőttképzési tevékenység dokumentációs rendje

Az iskolarendszeren kívüli képzési tevékenység során felhasznált dokumentumok kezelése az Igazgató oktatási helyettes felelőssége a folyamatleírásban szerepeltetett végrehajtási felelősségek érvényesítésével.

A felnőttképzési tevékenység során keletkezett valamennyi dokumentumot egy-egy képzéshez kötődően – a keletkezés sorrendjében – képzésenként elkülönített módon tároljuk.

A felnőttképzési tevékenység során alkalmazott dokumentumok megfelelőségének ellenőrzésére szolgáló szempontrendszer:

Jogszábai elvárás	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
Képzési program (Fktv. 16.§ c) pont)	Előzetesen minősített (szakértői véleményben is dokumentáltan) képzési program, amelyen szerepel az intézmény képviselőjére jogosult személy hitelesítő aláírása
A képzés résztvevőjének személyi adatai (Fktv.21. § (1) bek. (b) pont)	A képzésre való jelentkezést igazoló dokumentumok összessége és a jelentkezők adatait rögzítő elektronikus nyilvántartás
A képzés megkezdéséhez és folytatásához szükséges feltételeket igazoló eredeti dokumentumok, vagy azoknak a felnőttképzést folytató intézmény által hitelesített másolatai (Fktv. 16.§ b) pont)	Képzési programban rögzített belépési feltételeknek megfelelően: – kiválasztási kritériumrendszer; – belépési feltételek meglétét igazoló dokumentumok eredeti, vagy hitelesített másolati példánya (végzettség igazolás, orvosi vizsgálat igazolása stb.)
Felnőttképzési szerződés (Fktv. 16.§ c) pont)	Valamennyi résztvevővel megkötött felnőttképzési szerződés
Az elméleti tanórán, gyakorlati foglalkozáson, konzultáción vezetett, a képzés résztvevője által aláírt jelenléti ívek (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, – az oktató ellenjegyzését

Jogszábi elvárás	Elvárásnak megfelelő, illetve megfeleltetett dokumentum(ok)
A képzésnek a képzési program szerinti megvalósítását, valamint a résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási napló (Fktv. 16.§ c) pont)	Naprakész adatokat tartalmazó, folyamatosan vezetett Haladási napló, amelynek tartalmaznia kell: – a foglalkozás - o megtartásának időpontját, - o megnevezését, - o oktatójának nevét és aláírását, - o képzésen belüli órája sorszámának megjelölését, - o témájának megjelölését és rövid leírását, - o résztvevőinek aláírásával ellátott jelenléti ívet, – a távolmaradó résztvevők név és óraszám szerinti összesítését, – a képzés befejezésének dátumát.
A képzés résztvevőjének a sikeres vizsga letételét, vagy a képzés elvégzését igazoló dokumentumának a kiállító által hitelesített másolata, vagy a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya (Fktv. 16.§ d) pont)	Képzés sikeres elvégzését igazoló dokumentum(ok) intézményünk által hitelesített másolata OKJ-s vizsga esetén a bizonyítvány átvételéről szóló elismervény eredeti példánya
A képzés megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítását szolgáló szerződések egy eredeti példánya (Fktv. 16.§ e) pont)	Vonatkozó szerződések, különösen: – személyi és tárgyi feltételek biztosításához kötődő szerződés(ek) (amennyiben releváns) – megbízási, vállalkozói vagy munkaszerződés – eszközhasználatra vonatkozó szerződés (amennyiben releváns)
A 21. § (4) bekezdésében előírt statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését igazoló adatlap eredeti példánya (Fktv. 16.§ f) pont)	Statisztikai adatbejelentés
Az oktatók foglalkoztatásával összefüggő dokumentumok (Fktv. 16.§ g) pont)	Képzési programban rögzített elvárások teljesülésének hitelt érdemlő igazolása, jellemzően: – képzési tevékenységre vonatkozó szerződés, munkaköri leírás – szakmai önéletrajz – végzettséget igazoló dokumentumok

7.2.12.A külső helyszínekre vonatkozó szabályok

Külső helyszínen megvalósuló képzés esetében intézményünk csak olyan intézménnyel együttműködve képes a programot megvalósítani, ahol a speciális tárgyi feltételek adóttak. Ezek biztosításával kapcsolatos tartalmi kérdéseket, feltételeket a képzésszervező feladata vizsgálni.

8. Támogató folyamatok

8.1. Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működtetése

A Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban **az ügyfélszolgálati tevékenység személyi és tárgyi feltételei megfelelnek a jogszabályi előírásoknak.**

Ügyfélszolgálatunk elérhető, megkereshető telefonon, személyesen, levélben (hagyományos és elektronikus formában) egyaránt. Az e-mailen és levélben érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

A személyes tájékoztatók, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel rendelkezünk.

Szolgáltatásainkról írott és elektronikus tájékoztatók készülnek. Ezeket folyamatosan aktualizáljuk, azért, hogy potenciális ügyfeleink képzéseinkről mindenkor naprakész, jól érthető információkat kapjanak. A tájékoztatók elkészítése a képzésszervező feladata.

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium engedéllyel rendelkező képző intézmény. Nyilvántartási számát a képzési tevékenysége során keletkező valamennyi képzési dokumentumban, tevékenységét bemutató tájékoztatóban használja.

A képzési programjainkhoz való hozzáférés minden érdeklődő számára biztosított.

Honlapunkon rendszeresen közzétesszük a képzési tevékenységeinkre vonatkozó naprakész objektív mennyiségi és minőségi információkat. Az adatfrissítéseket legkésőbb minden hónap 12. napjáig elvégezzük. Az adatfrissítés felelőse a képzésszervező.

Az ügyfélfogadási rend a parancsnoki épület folyosóján az ügyfélszolgálati iroda melletti falon kerül elhelyezésre.

Ügyfélszolgálat időpontja: munkanapokon 07³⁰ - 15³⁰ óra.

Az ügyfélszolgálaton megtalálhatók mindazok az iratanyagok, melyek a kapcsolattartáshoz, a panaszkezeléshez szükségesek.

Elérhetőségek

Cím	Miskolci Rendészeti Szakgimnázium
Telefon	06-46/323-916/50-13
Fax	BM:31/22-88; 31/29-16
E-mail	kepzes@mrszg.hu
Web	www.mrszg.hu

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium működése során kiemelt figyelmet fordít a minőségi munkavégzésre, a szolgáltatások minőségének folyamatos növelésére. A résztvevők igényei, jelzései fontosak számunkra, ezekre figyelemmel fejlesztjük képzési programjainkat, szervezzük képzéseinket.

8.2. A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer

A Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban a panaszkezelési rendszerre, a rendészeti szakma jellegéből adódóan, speciális szabályok vonatkoznak.

A képzések indításakor az általános tájékoztató részeként ***a résztvevők tájékoztatást kapnak az intézmény panaszkezelési rendszeréről***, az alábbiakra tekintettel:

- az ügyfélszolgálat címe
- a panaszügyintézés helye (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével),
- a panaszkezelés módjai, valamint
- a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálat levelezési címe, elektronikus levelezési címe, műszaki hibák észlelésére rendszeresített füzet elérhetősége.

A képzésben résztvevők a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik intézményünkkel.

A szóbeli észrevételeket, javaslatokat a képzésszervezőn keresztül a képzés folyamatában is van mód kezelni. Ezekben az esetekben azonnali érdemi intézkedés történik figyelemmel a résztvevők megelégedettségét szem előtt tartva.

A műszaki területen észlelt problémákat, hiányosságokat, a résztvevőknek van lehetősége az épületekben kihelyezett karbantartói füzetekbe bejegyezni és azok elvégzésével kapcsolatban információt kapni. A résztvevők tájékoztatása erre is kitér a képzés indításakor.

Ha a résztvevő a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszt írásban szükséges rögzíteni.

A képzés résztvevője, amennyiben írásban kíván panasszal élni, azt az intézmény által készített ***forma nyomtatvány*** használatával és benyújtásával teheti meg. A felmerülő reklamációkat, panaszokat ***a képzésszervező veszi át és dokumentálja. Döntésre való előkészítését*** követően ***továbbítja azt az igazgató oktatási helyettese felé***, aki azt ***felterjeszti a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium igazgatójához***.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, kivizsgálásról, és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az igazgató dönt.

A reklamáció lezárását követően jegyzőkönyv készül. Az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó valamennyi feljegyzést és jegyzőkönyvet az igazgató által kijelölt személy gyűjti össze, azt a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium Iratkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint iktatjuk és tároljuk.

A reklamációk és az azok megszüntetésére hozott intézkedések ***nyilvántartása és elemzése*** az igazgató oktatási helyettese felelőssége a képzésszervező végrehajtói felelőssége mellett. Az igazgató oktatási helyettese szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről a képzésszervező tájékoztatja a reklamálót, a panasz benyújtót.

A képzések résztvevői számára adott az a lehetőség is, hogy panaszukat anonim módon nyújtsák be.

Az intézményi szinten nem rendezhető panaszok kezelése

A képzési időtartam alatt a hivatásos állomány tagjai közül választott résztvevőket a munkáltató vezényli a képzésre. Esetükben az intézmény ***korlátozott munkáltatói jogosítványokkal rendelkezik***, ebből adódóan ***a szolgálati út betartásával, szolgálati jegyen kérhetik az esetleg felmerülő problémás ügyeik rendezését.***

A nem hivatásos állományból érkező résztvevők esetén tájékoztatásunk kiterjed a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz vagy fenntartóhoz való fordulás lehetőségére, az illetékes szerv elérhetőségeire.

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 az ügyfélszolgálaton érhetik el ügyfeleink.

A képzés során kitöltött elégedettségmérő kérdőívek feldolgozása és elemzése során feltárt, vagy a képzés során szerzett információk, tapasztalatok során megállapított hiányosságok megszüntetésére a MIR vezetés felelőssége megoldást keresni.

A reklamációk kezelése/panaszkezelési rendszer működtetéséhez használt formanyomtatványt „Javaslat és reklamációs űrlap” a 4. sz melléklet, míg a nyilvántartáshoz használt javaslati és reklamációs űrlapot az 5. számú melléklet tartalmazza.

9. Igényfeltárás, elégedettségmérés, visszacsatolás

Az „Igényfeltárás, elégedettségmérés, visszacsatolás” folyamat szorosan kapcsolódik a képzési és értékelési folyamathoz, az önértékelési folyamathoz, a minőségirányítási rendszerünk folyamatos fejlesztésére vonatkozó szabályozáshoz.

A fejezet a képzési folyamatba épített elégedettségmérés, valamint a képzési tevékenységről gyűjtött információk felhasználása egységes folyamatleírását, illetve bemutatását tartalmazza.

9.1. A folyamaton belüli tevékenységek bemutatása

9.1.1. Igényfeltárás

Tevékenységünk elsődleges célja, hogy programjainkkal, szolgáltatásainkkal a megrendelők, munkáltatók és résztvevők igényeit minél jobban ki tudjuk elégíteni. Az igények feltárásával és azok figyelembe vételével döntünk arról, hogy milyen programok kerüljenek kidolgozásra, majd indításra. Ezek alapján ítéljük meg azt is, hogy milyen szolgáltatásokat rendeljünk hozzá.

A munkáltatók és a résztvevők számára fontos a döntéshez szükséges megfelelő informáltság, ezért minden érdeklődő számára biztosítjuk a képzési programjainkhoz való hozzáférést, annak megismerését, illetve az előzetes információgyűjtésre alapozva a képzési igények felmérését.

9.1.2. Elégedettségmérés

A képzési tevékenységünkkel kapcsolatos elégedettségmérés célcsoportjai, és az alkalmazott mérési módszerek:

Célcsoport	Mérési módszerek
A képzés résztvevői	A képzési folyamatba épített elégedettségmérés - kérdőíves felmérés.
A képzési szolgáltatás hasznosításában érintett munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei	Interjú, esetlegesen kérdőíves felmérés.
A képzési folyamat megvalósítói: – magasabb vezetők; – szervezeti egységvezetők; – oktatók; – Tanulmányi Osztály felnőttképzésben érintett munkatársai	Jelentések (beszámolók), valamint az önértékelés keretében végrehajtott munkatársi elégedettségmérés.

A Miskolci Rendészeti Szakgimnáziumban a képzési programjainkkal kapcsolatos véleményeket az itt szabályozottaknak megfelelően gyűjtjük be.

Képzésfejlesztési tevékenységünk miatt fontos, hogy rendszeresen visszacsatolást kérjünk a munkáltatóktól, a munkaerőpiac releváns szervezeteitől a képzésről és a végzett résztvevők ismereteinek gyakorlatban történő hasznosulásáról. Képzéseinkben elsősorban a hivatásos állomány tagjai érintettek, így munkáltatói véleményalkotásra a rendvédelmi szervek, valamint esetlegesen a BM, ORFK-val együttműködő Megyei Kormányhivatal és Kirendeltségei képviselőinek van módja a 7.2.8. pontban meghatározott formában.

Az eljárás felelőse a minőségbiztosítási vezető.

9.1.2.1. A képzésben résztvevők elégedettségének mérése

A képzésben résztvevők elégedettségének mérése Értékelő lap kitöltésével történik, mely tartalmában megfelel a felnőttképzési jogszabályi előírásoknak.

Az értékelés kiterjed az oktatók szakmai felkészültségének, kompetenciájának mérésére, az intézmény személyi- és tárgyi erőforrásainak hatékonyságával, ügyfélszolgálati tevékenységével, a képzés szervezettségével kapcsolatos vélemények gyűjtésére.

Az elégedettségmérés során kapott adatokat képzésenként és kérdésenként az ügyfélszolgálati munkatárs átlagolja, valamint a képzések összességében is értékeli. Az elégedettségmérés eredményeit a képzésszervező a FINY 2 rendszerben és a Miskolci Rendészeti Szakgimnázium honlapján (www.mrszg.hu) rögzíti.

9.1.3. Visszacsatolás

A képzés eredményességének felmérését a résztvevő és az oktató szempontjából egyaránt a vizsga jelenti, melynek megszervezése, lebonyolítása, dokumentálása, irattározása a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik.

Az elégedettségmérés eredménye kétirányú:

1. A szolgáltatást igénybe vevő elégedett. Ez esetben a képzési program, illetve a képzés jelentősebb átszervezést, fejlesztést nem igényel.
2. A szolgáltatást igénybe vevő nem elégedett. Ez esetben a mérési eredmények elemzésével igyekszünk feltárni az elégedetlenség okát. Az ok feltárását követően szükség esetén intézkedéseket, fejlesztéseket eszközölünk.

Képzéseinkkel kapcsolatos lényeges elvárás, hogy a munkáltatónál jól hasznosítható készségeket és kompetenciákat adjon a képzésben résztvevőknek.

Képzéseinkről információt a www.mrszg.hu honlapon biztosítunk. A honlap folyamatos frissítése, adatokkal való feltöltése a képzésszervező feladata.

Az elégedettségmérés eredményeit az önértékelés keretében is elemezzük.

10. Önértékelési rendszer

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium vezetése nagy hangsúlyt fektet a szervezeti kultúra fejlesztésére, a partnerek igényeinek megfelelő működés biztosítására, a képzés gyakorlat orientáltságának folyamatos növelésére, fejlesztésére.

A minőség biztosítása érdekében önértékelésen alapuló minőségfejlesztési rendszert működtetünk, mellyel célunk a szervezet erősségeinek és fejlesztendő területeinek objektív megállapítása, a szükséges beavatkozások és fejlesztések kijelölése.

Tevékenységeinkre, működési területeinkre és eredményeinkre figyelemmel évente egy alkalommal átfogó vizsgálatot végzünk.

10.1. Az önértékelés területei

A Miskolci Rendészeti Szakgimnázium minőségirányítási rendszere az önértékelés területeit a felnőttképzési jogszabályokban leírtakra figyelemmel határozza meg.

1. Adottságok

a) A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében

- A vezetés működése a közzétett minőségpolitikával összhangban van.
- A vezetés munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés.
- A vezetés elkötelezett a szakmai fejlesztések mellett.

b) Az emberi erőforrások menedzselése

- A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony működést szolgálják
- A szervezetben megjelenő konfliktusok megoldása alkotó módon történik
- A munkatársak szakmai fejlődése biztosított

c) Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása

- Az intézmény vezetése elkötelezett az intézmény stratégiája mellett.
- A szervezet céljai a munkatársak körében ismertek.
- A szervezet dinamikusan alkalmazkodik a folyamatosan változó kihívásokhoz, környezeti feltételekhez, elvárásokhoz.

d) A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja

- Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció alkalmazkodik a vevői kör igényeihez.
- A szervezet nyomon követi a képzések résztvevőit, a képzési tartalmak hasznosságát.
- A szervezet a partnerek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli járulékos igényeket is figyelembe veszi.

e) A teljes folyamatszabályozás

- A folyamatok ellenőrzöttek.
- A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állnak.
- A folyamatok ellenőrzéseinek eredménye alapján a szükséges beavatkozások megtörténnek.

Az alkalmazott módszerek

Módszer	Önértékelési kérdőív
Kérdőív	Főállású alkalmazottak: Igazgató, igazgató helyettesek, szervezeti egységvezetők; Oktatók; Tanulmányi Osztály szervezeti egység felnőttképzésben érintett munkatársai; KOHI szervezeti egység felnőttképzésben érintett munkatársai
Adatértékelés	Képzésszervező; Minőségbiztosítási vezető

2. Eredmények

Módszer	Adatgyűjtésre alapozott adatértékelés a minőségcélok és az indikátorrendszer teljesülésének értékelésével
Adatgyűjtés	Minőségbiztosítási vezető, képzésszervező
Adatértékelés	MIK vezetése

A teljes körű önértékelést a vezetőségi átvizsgálást megelőzően évente egy alkalommal végezzük el.

A teljes körű önértékelés végrehajtásának felelőse a minőségirányítási vezető. Az önértékelésbe vontak köre a vezetőség bármely tagjának javaslata alapján bővíthető.

Az önértékelésről önértékelési jelentés készül, amely az éves vezetőségi átvizsgálásra készített előterjesztés részét képezi.

Az önértékelési jelentést a neve és az önértékelés időszakának megjelölése azonosítja.

11. Fejlesztés

11.1. Folyamatos fejlesztés

Az éves önértékelés alapján a következő évre fejlesztési tervet készítünk, mely tevékenység a terv szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről és a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól.

Eszközei:

- minőségpolitika
- minőségcélok
- adatelemzés
- vezetőségi átvizsgálás
- helyesbítő tevékenységek
- megelőző tevékenységek

11.1.1. Helyesbítő és megelőző tevékenységek

Az intézményvezető helyesbítő tevékenység indításáról az alábbi információk alapján dönt:

- az önértékelési rendszer keretében meghatározott indikátorokhoz kapcsolódó célértékek;
- megrendelői és résztvevői reklamációk, észrevételek, javaslatok;
- teljesítés közben előforduló nem megfelelési jelentések, jegyzőkönyvek;
- önértékelés eredményei;
- vezetőségi átvizsgálás feljegyzései;
- belső javaslattétel;
- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek).

Az adatok, információk feldolgozása, elemzése során tapasztalt nem megfelelőségekről és az ehhez kapcsolódó dokumentumokról feljegyzést készítünk (pl.: vezetőségi átvizsgálások feljegyzései, jegyzőkönyvei, jelentések, panasz esetén, stb.). A helyesbítő tevékenység kezdeményezője lehet bármely munkatárs, képzésszervező, minőségbiztosítási vezető, stb..

Az indikátorokhoz rendelt célértékek nem teljesülése esetén a MIR vezetés feladata, hogy feltárja az okokat, és helyesbítő tevékenységet végezzen.

Tevékenységünk során törekszünk a folyamatos fejlesztésre. Döntéseinket, folyamataink működtetését minden esetben az előre látható és azonosítható kockázatok figyelembevételével végezzük. Ez a szemlélet határozza meg, hogy a vezetőségi átvizsgálás során születik-e döntés megelőző tevékenységről. Amennyiben megelőző tevékenység lefolytatására kerül sor, úgy az a következő évre tervezett minőségcélokban érvényesül.

Mellékletek

1. számú melléklet

A MIR keretében kezelt dokumentumok

SSZ.	Megnevezés	A dokumentum jellege, jellemző tárolási formája	Forma bizonylat (igen/nem)
1.	Felnőttképzési szerződés	Valamennyi résztvevővel megkötött, eredeti aláírással tárolt	I
2.	Oktatói szerződés	Valamennyi oktatóval megkötött, eredeti aláírással tárolt	I
3.	Szakmai önéletrajz	Oktató által beküldött, aláírt	N
4.	Minőségcél	Önértékeléshez kapcsolódó dokumentum	I
5.	Beiskolázási terv	Évente igény jelzése esetén készül a hétévenkénti képzési kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódva, papíralapú eredeti dokumentum	N
6.	Előzetes tudás mérés dokumentumai	Eseti, a szolgáltatás igénybe vételéhez köthető dokumentum	N
7.	Tájékoztatás felnőttképzést kiegészítő tevékenységekről	Kérésre elektronikusan megküldött az ügyfélszolgálati iroda	N
8.	Képzésben résztvevők listája	Elektronikusan tárolt adatbázis	I
9.	Képzési program	Felnőttképzési szakértő által jóváhagyott papír alapon eredeti aláírással tárolt	N
10.	Képzési tájékoztató	A képzés résztvevője számára készült tájékoztató dokumentum, papíralapú és elektronikus formában szerkesztve	N
11.	Jelentkezési lap	Papíralapú illetve elektronikus	I
12.	Jelenléti ív	Valamennyi résztvevő által aláírt papír alapon eredeti aláírással tárolt	I
13.	Haladási napló	Papír alapon valamennyi oktató által aláírt eredeti dokumentum	I
14.	Értékeléssel kapcsolatos feljegyzések	A folyamatközi számonkérések eseti dokumentumai	N

SSZ.	Megnevezés	A dokumentum jellege, jellemző tárolási formája	Forma bizonylat (igen/nem)
15.	Bizonyítványok /Tanúsítványok /Igazolások	A képzés és/vagy a vizsga teljesítését igazoló intézményvezető által aláírt eredeti okiratok	I
16.	Bizonyítványok /Tanúsítványok /Igazolások átvételi íve	A képzés és/vagy vizsga teljesítését igazoló okiratok átvételét igazoló dokumentum az oktató (átadó) és a résztvevő (átvevő) által aláírva	I
17.	Vizsgadokumentáció	Eredeti vizsgadokumentáció (jegyzőkönyv, osztályozóív, törzslap, bizonyítvány, kimutatások) vizsgabizottsági tagok által aláírt, papíralapú	I
18.	Elégedettségmérő kérdőívek	Valamennyi résztvevő által kitöltött papír alapon és/vagy elektronikusan tárolt	I
19.	Elégedettségmérő kérdőívek összesítése	Papír alapon és elektronikusan tárolt	N
20.	Képzés utáni összegző jelentés	Eseti dokumentum elektronikusan tárolt.	N
21.	Önértékelési kérdőív	Elektronikus űrlap	I

2. számú melléklet

**Indikátorok és célértékek,
elért eredmények önértékelése**
..... év

1. A képzési programok és tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Kifejlesztett és engedélyezett új képzési programok száma			
2.	Felülvizsgált képzési programok száma			
3.	Megvalósított képzési programok száma			
4.	Kifejlesztett új tananyagok száma (tananyag fajtánként, típusonként)			
5.	Felülvizsgált tananyagok száma (tananyag fajtánként, típusonként)			
Önértékelési megállapítás:				

2. A képzési programok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzési tevékenységbe bevont oktatók száma			
2.	Oktatókra vonatkozó elégedettségmutató			
3.	Eszközfejlesztésre fordított pénzügyi forrás			
4.	Tárgyi feltételekre vonatkozó elégedettségmutató			
Önértékelési megállapítás:				

3. A munkáltatók és a munkaerőpiac egyéb szervezetei képzési programokkal kapcsolatos véleménye visszacsatolására vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	A képzési programok tartalmával kapcsolatos elégedettség			
2.	A képzési programok szervezésével (képzési forma, időtartam, szervezettség) kapcsolatos elégedettségmutató			
Önértékelési megállapítás:				

4. A képzési programok nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Az ügyfélszolgálaton betekinhető képzési programok száma			
2.	Meghirdetett képzési programok száma			
3.	Képzési program(oka)t megrendelők száma			
Önértékelési megállapítás:				

5. Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Főállásban foglalkoztatott oktatók aránya			
2.	Hivatásos állományban lévő más belügyi szervtől berendelt oktatók aránya			
Önértékelési megállapítás:				

6. Az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Oktatók módszertani felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató Azoknak az oktatóknak az aránya az összes foglalkoztatott oktató létszámához viszonyítva, akiknél a vizsgált időszakban megvalósított képzési programokra figyelemmel legalább egy alkalommal óraellenőrzés történt.			
2.	Oktatók szakmai felkészültségével kapcsolatos elégedettségmutató Az oktatók értékelésére kidolgozott módszertan alapján kiváló minősítést elért oktatók aránya az óralátogatásban érintettek körében			
Önértékelési megállapítás:				

7. Az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Az intézmény megjelenéseinek száma a sajtóban, interneten – személyes jelenléthez nem kötött megjelenések			
2.	Szakmai eseményeken való megjelenések száma – személyes jelenléthez kötött megjelenések			
Önértékelési megállapítás:				

8. Az intézmény tevékenységének önértékelésére vonatkozó eljárás

Srsz.	Indikátor	Bázisadat (előző év)	Célérték (tervezet)	Eredmény érték
1.	Teljesült minőségcélok aránya			
2.	Az önértékelés során feltárt nem megfelelések száma			
Önértékelési megállapítás:				

[Keltezés]

intézményvezető

Minőségcél
 év

Képzés megnevezése:		
OKJ-száma:		
	MINŐSÉGI JELLEMZŐ	CÉLÉRTÉK
I. OKJ-s képzés esetén	a) az induló képzési létszám,	
	b) a képzésbe időközben bekapcsolódók létszáma,	
	c) a képzésből kimaradtak létszáma (és vagy aránya),	
	d) a vizsgára bocsátottak létszáma,	
	e) a vizsgán megjelentek létszáma,	
	f) a sikeresen vizsgázók létszáma,	
	g) az OKJ szerinti szakképesítések vizsgái esetén a vizsgázók átlageredménye,	
II. A képzésben résztvevők elégedettség-mérésének célértéke	1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival?	
	2. Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival?	
	3. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?	
	4. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?	
	5. Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek?	
	6. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)	
	7. Mennyire elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével?	
	8. Mennyire elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével?	
	9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében?	
Indoklás		

[Keltezés]

intézményvezető

Javaslati és reklamációs űrlap

1) A reklamáló/javaslattevő neve:.....

2) A reklamáció/javaslat tárgya:.....
.....

3) A reklamáció/javaslat vételének időpontja:

4) A reklamáció/ javaslat tömör leírása:
.....
.....

5) Tett intézkedések:
.....
.....

Elrendelte:..... Kapják:

Elrendelés ideje:.....

Határidő:

6) Az utóellenőrzés tapasztalatai:
.....

Az utóellenőrzés ideje:

Az utóellenőrzést végezte:

5. számú melléklet

Javaslat és reklamációs űrlap nyilvántartása

Sorszám	Tárgy	Beadó neve	Ügyintéző neve	Elintézés ideje

Önértékelési kérdőív – adottságok év

Kitöltés időpontja:

Az egyes önértékelési területekhez és szempontokhoz rendelhető értékek:

3 – teljes mértékben érvényesül

2 – inkább érvényesül

1 – inkább nem érvényesül

0 – egyáltalán nem érvényesül

Önértékelési területek és szempontok

1. A vezetés szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében

A kérdőív azt vizsgálja, hogy a vezetői beosztásban lévők milyen módon támogatják, segítik az iskola célkitűzéseinek megvalósítását.

Önértékelési szempontok		Érték
– A vezetés működése a közzétett minőségpolitikával összhangban van.		
– A vezetés munkájában meghatározó a vevői elégedettségre törekvés.		
– A vezetés elkötelezett a szakmai fejlesztések mellett.		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)		

2. Az emberi erőforrások menedzselése

A kérdőív azt vizsgálja, hogy az intézmény vezetése hogyan hasznosítja a humán erőforrás képességeit, ismereteit, adottságait.

Önértékelési szempontok		Érték
– A szervezetben meghatározottak a munkatársakkal szembeni kompetencia követelmények		
– A munkatársak menedzselésében alkalmazott vezetési elvek a hatékony működést szolgálják		
– A szervezet támogatja a kommunikációra és a párbeszédre épülő szervezeti kultúra kialakítását		
– A munkatársak szakmai fejlődése biztosított		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)		

3. Az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása

A kérdőív azt vizsgálja, hogy az iskola hogyan viszonyul a megfogalmazott stratégiájához, annak megvalósulásához?

Önértékelési szempontok		Érték
– Az intézmény vezetése elkötelezett az intézmény stratégiája mellett		
– A szervezet céljai a munkatársak körében ismertek		
– A szervezet dinamikusan alkalmazkodik a folyamatosan változó kihívásokhoz, környezeti feltételekhez, elvárásokhoz		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)		

4. A partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja

A kérdőív azt vizsgálja, hogy a szervezetnek milyen a viszonyulása az ügyfelekhez. (Pl.: megrendelőkhöz, úgy, mint BM, ORFK, Kapitányságok, stb., vagy a képzés résztvevőjéhez.)

Önértékelési szempontok		Érték
– Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció alkalmazkodik a vevői kör igényeihez		
– A szervezet nyomon követi a képzési tartalmak hasznosságát, figyelembe veszi az ügyfelek igényeit		
– A szervezet az ügyfelek igényeinek kielégítésében a képzési szolgáltatáson túli egyéb (pl.: étkezés, szállás, stb.) igényeket is figyelembe veszi.		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)		

5. A teljes folyamatszabályozás

A kérdőív azt vizsgálja, hogy a szervezet hogyan szabályozza belső folyamatait és hogyan tartja azt kézben a gyakorlati megvalósítás során. (Pl.: képzés tervezése, felülvizsgálata, tananyagok tervezése, fejlesztése, felülvizsgálata, felnőttképzés értékelése(tanulói kérdőívek-elégedettségmérések, stb....)

Önértékelési szempontok		Érték
– A folyamatok ellenőrzöttek		
– A folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrások (személyi-, tárgyi-, anyagi) rendelkezésre állnak		
– A folyamatok ellenőrzéseinek eredménye alapján a szükséges korrekciók, beavatkozások megtörténnek		
Szöveges értékelés		
Erősségek (eredmények, értékek stb.)		
Gyengeségek (eltérések, hibák stb.)		

Az elégedettségmérés kötelezően előírt kérdései*¹⁷

.....
képzés megnevezése

1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Mennyire elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Mennyire elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Mennyire elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dátum.....

** A kérdésre adandó válasz esetében a számok emelkedő sorrendje az elégedettség mértékének növekedését jelzi.*

¹⁷ 3. melléklet a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelethez



MISKOLCI RENDÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM

Felnőttképzési nyilvántartási szám: E-000280/2014.

Intézmény akkreditációs lajstromszám: AL-0926

Értékelőlap

8. számú melléklet

Képzés megnevezése:

A csoport azonosítója:

Tisztelt képzésben résztvevők!

Oktatói értékelés

Kérjük, hogy segítse munkánkat azzal, hogy azokról az oktatókról leírja az anonim véleményét, akikkel a képzés során kapcsolatba került!
Kérjük, hogy **1-10-ig** terjedő skálán **számszerűen**, majd lehetőség szerint az erősségekre és a hiányosságokra összpontosítva, **szöveges értékelésben** is fejtse ki az oktatók teljesítményére vonatkozóan véleményét (elégtelen=1, kiváló=10). Az alábbi táblázat celláiba cellánként értelem szerűen egy számot írjon!

Oktató neve	Modul/tantárgy	Oktatási, előadási képesség	Oktatói kommunikáció	Tanulókkal való együttműködés (léggör, hozzáállás, stb.)	Szakmai elhivatottságra nevel	Előadása szakmailag hiteles
Tanulmányi osztály tölti ki!						

Szöveges értékelés:

.....
.....
.....

Dátum: