



Az önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzési szak módszertan és eljárások gyűjteménye

Jóváhagyta: dr. Princzinger Péter központvezető

Dátum: 2013. december

Az Eljárásgyűjtemény tartalma a Nemzeti Közzolgálati Egyetem tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása, előzetes írásos engedély nélkül nem megengedett. Az Eljárásgyűjteményben szereplő információkat csak az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés működtetéséhez lehet felhasználni.

Készítette: Dr. Almásy Gyula, Dr. Csuth Sándor
Ellenőrizte: Dr. Csóka Gabriella, szakmai vezető



A MÓDSZERTAN ÉS AZ ELJÁRÁSGYŰJTEMÉNY TARTALMA:

ME-ÖSZA-01. A szak célja, célcsoportja

ME-ÖSZA-02. A cél elérésére választott tematika és a továbbképzés formája

ME-ÖSZA-03. A képzés megvalósítása

ME-ÖSZA-04/A - A továbbképzés folyamata

ME-ÖSZA-04/B – Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés folyamata

**ME-ÖSZA-05/A - A továbbképzés vizsgafolyamata ÖSZA-05/B - A szaktanácsadó
szakirányú továbbképzés vizsgafolyamata**

ME-ÖSZA-06 - Nem megfelelőség kezelése, panaszkezelés

ME-ÖSZA-07 - Az elégedettség mérés folyamata

ME-ÖSZA-08 - Az oktatók felkészítése

ME-ÖSZA-09 - Helyszíni ellenőrzés folyamata

Bizonylatok jegyzéke



ÁLTALÁNOS RÉSZ

Az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzéssel kapcsolatos feladatokat ellátó személyek kiválasztásának és képzésének szabályairól a 273/2012. (IX. 28.) Kormányrendelet rendelkezik (továbbiakban: Rendelet). Az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés minőségügyi követelményeit a KIM 12/2013 utasítása alapján, a Vezető- és Továbbképzési Intézet (NKE VTKI) készítette el.

Az NKE VTKI önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzéshez kapcsolódóan nemcsak az a feladata, hogy a képzéssel szembeni összes minőségügyi követelményt folyamatleírásban meghatározza, hanem azokat betartsa és betartassa. A minőségügyi követelmények forrása a 273/2012 (IX.28) Kormányrendelet, a felsőoktatásról szóló törvény, továbbá az ISO 9001:2008 szabvány alkalmazott fejezetei. Az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Módszertana és az eljárások gyűjteménye tartalmazza mindazon eljárásokat, melyek előírják és támogatják az önkormányzati szaktanácsadó felkészítés és vizsgáztatás folyamatát. A folyamat leírás alkalmazása kiterjed a képzés folyamatára, a vizsga folyamatára, a nem megfelelőségek kezelésére, panaszkezelésre, az elégedettség mérés folyamatára, az oktatók felkészítésére és az ellenőrzések lefolytatására.



1 A szak célja, célcsoportja

A projekt keretében megvalósul Önkormányzati szakértő szaktanácsadói továbbképzési szakanyagainak kidolgozása, az NKE vezetésével, a BM és társegyetemek bevonásával, és a képzés pilot évfolyamának elindítása, illetve a képzés megvalósítása a projekt keretében 300 fő részére. A szakirányú továbbképzés alkalmas arra, hogy tartalmaiba folyamatosan becsatornázza a párhuzamosan futó önkormányzati fejlesztési projektek eredményeit, kidolgozott tudástartalmait, módszertanait. A továbbképzés összesen 2 féléves, 12 tananyag kerül kidolgozásra. A pilot évfolyam képzésének befejezése után az ott szerzett képzési, valamint a társprojektek eredményeinek feldolgozásából eredő tapasztalatok figyelembevételével a képzési tananyagok frissítésére kerül sor. A szakirányú képzés tartalmainak kialakítása során figyelembe vesszük a területi specifikumokat, valamint azt, hogy az önkormányzatok a korábbiakban jellemzően milyen képzési igényeiket elégtették ki a piacról; ezen kívül az önkormányzati témában jártas szakértők tartalmi javaslatai is megjelennek a szakértői képzés tananyagainak meghatározása során.

Célcsoport: minden olyan felsőfokú végzettséggel rendelkező személy, aki legalább 3 éves közigazgatási gyakorlattal vagy önkormányzati tevékenységhez köthető, 3 éves szakmai tapasztalattal rendelkezik, és akiknek a foglalkoztatási jogviszonya a 2011. évi CXCV. Köztisztviselők törvény hatálya alá tartozik.

A projekt szempontjából közvetlen célcsoportot, közvetett célcsoportot és érintetteket azonosíthatunk. Elsőként röviden, szöveges formában bemutatjuk az egyes csoportok szerepét, majd ezek érintetti (stakeholder) elemzését mutatjuk be.

Közvetlen célcsoport:

A projekt közvetlen célcsoportja a képzésben résztvevők: az önkormányzati tisztviselők lehető legszélesebb köre - helyi önkormányzat polgármesteri hivatala, közterület-felügyelete, a közös önkormányzati hivatalának munkatársai (e-learning képzés), a társulások, települési önkormányzatok, kisebbségi önkormányzatok, gazdasági, kulturális és civil szereplők, szervezetek (Helyi közösségi akadémia), az önkormányzatok támogatására kiképzett szakértők (önkormányzati szakértői továbbképzés).



A projekt érintettjei:

A projekt érintettjei a tananyagszerzők, akik az adott e-tananyagra vonatkozó szakterületében jártas NKE és BM munkatársak. A konzulensek, oktatók, mentorok a tananyag tartalmának és a személyes konzultációra megszervezett Önkormányzati konferencia helyszínének függvényében az NKE és BM munkatársak, illetve a társegyetemek munkatársai. Ők a tananyagokhoz biztosított oktatási segédanyagok elsődleges felhasználói, akik felelősek a képzés során a kifejlesztett tananyagok hatékony alkalmazhatóságáért, támogatják a tudás magas szintű elsajátítását. A Helyi Közösségi Akadémia a projekt során kifejlesztett tréning/workshop módszertanának felhasználói a képzést tartó külsős, megbízott vezető tréner, tréner.

Közvetett célcsoport:

Az önkormányzati munkatársakkal kapcsolatban álló ügyfelek, lakosság, egyéb szervezetek munkatársai:

Az önkormányzati dolgozókkal kapcsolatban álló ügyfelek, egyéb szervezetek munkatársai a projekt közvetett eredményéből, ill. az átfogó célokhoz kapcsolódó hatásokból részesülnek. A projekt végső soron az önkormányzati tisztviselők munkájának javításához, a hatékony önkormányzati működéshez járul hozzá. A képzések és az együttműködési, stratégiaalkotási workshopok révén javul az önkormányzatok stratégiai tervezési képessége, erősödik a helyi együttműködés kultúrája, javul a helyi közszolgáltatások szervezésének, ellátásnak és a település management színvonala. Ebből kifolyólag a projekt eredményének hasznélvezői a települések és az ottani lakosság. A projekt eredményeként létrejött fejlesztés áttételesen a népesség reprezentatív részét érinti.

A projekt céljainak szöveges bemutatása, alátámasztása

Átfogó célok:

- ✓ A közszolgálati továbbképzési rendszer fejlesztése.
- ✓ A modern közigazgatás igényeihez jobban alkalmazkodó, az új közigazgatási életpályát támogató továbbképzési rendszer kialakítása, a képzések módszertani és tartalmi megújítása.
- ✓ Hiánypótló, modern tematikájú és módszertanú oktatás biztosítása, mely rövid és hosszú távon hozzájárul a magyar közigazgatás megújulásához, a magas szaktudású, a nemzet iránt felelősségtudatot érző, és nemzetközi szinten is helytállni képes tisztviselői kar kialakításához.
- ✓ A magas színvonalú önkormányzati igazgatás, illetve a feladatellátás megújítása érdekében, a jogszabályi keretek megteremtése mellett megfelelően képzett, és - az egész életen át tartó tanulás jegyében - folyamatosan fejlődő tisztviselő réteg kialakítása.
- ✓ A modern infokommunikációs eszközök használatát támogató, azokra építő, munkaidő kímélő oktatási formák (pl. e-learning) elterjesztése, alkalmazása.



A közvetett, a projekt hatáskörén részben kívül eső, ugyanakkor hosszú távú stratégiai irányvonalaknak tekinthető célkitűzések a következők:

- ✓ Az önkormányzati tisztviselők munkájának javítása, a hatékony önkormányzati működés biztosítása
- ✓ Az NKE, a társegyetemek és az önkormányzatok közötti szoros együttműködés összehangolása a magas minőségű munkavégzés biztosítása érdekében.
- ✓ Annak biztosítása, hogy tervezésre, fejlesztésre, a közszolgáltatások biztosítására, és a lakosság igényeinek megismerésére, teljesítésére képes önkormányzatok, önkormányzati tisztviselők lássák el az önkormányzati közfeladatokat.
- ✓ Az önkormányzatoknál foglalkoztatott köztisztviselők felkészültségének javítása, valamint a szakmai tapasztalatok megszerzése mellett a személyes készségek folyamatos fejlesztése annak érdekében, hogy gyorsan és eredményesen tudjanak alkalmazkodni a változó jogszabályi, gazdasági, társadalmi környezethez és elvárásokhoz.
- ✓ Az önkormányzatok képessé tétele arra, hogy feladataikat folyamatosan képzett, saját belső szakértői állománnyal és felkészült munkatársakkal lássák el.

2. A cél elérésére választott tematika és a továbbképzés formája:

Felsőfokú végzettségűek számára két féléves szakirányú továbbképzés.

Felsőfokúak részére közszolgálati továbbképzés keretében, 300 órás minősített továbbképzés.

A szaktanácsadó szakirányú továbbképzési szak létesítésére és indítására az NKE Vezető- és Továbbképzési Intézetének keretében kerül sor.

A Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzési szak a következő tantárgyi szerkezetből épül fel:

A szakirányú fokozat megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma:

60 kredit



A képzés időtényezői és tantárgyi szerkezete:

A képzési idő félévekben:	2 félév
A képzés főbb tanulmány területenkénti arányai:	
Alapozó alapismeretek:	20 kredit
• 1.1. Önkormányzat jogállása és döntési kompetenciája	(5 kredit)
• 1.2. A közszolgáltatások szervezése a változó gazdaságban	(5 kredit)
• 2.1. Önkormányzati gazdálkodás	(5 kredit)
• 3.1. Helyi közpolitika	(5 kredit)
Szakmai törzsanyag:	36 kredit
• 1.3. Szervezetfejlesztés	(5 kredit)
• 1.4. Települési tervezés	(5 kredit)
• 1.5. Településmarketing	(4 kredit)
• 1.6. Elektronikus-közigazgatási modernizáció	(5 kredit)
• 2.2. Pályázatmenedzsment	(4 kredit)
• 3.2. Helyi nemzetiségi önkormányzat, migrációs, menekültügy	(4 kredit)
• 3.3. Helyi környezetpolitika	(4 kredit)
• 4.1. Inkluzív önkormányzat	(5 kredit)
Szakdolgozat:	4 kredit

A képzés főbb tanulmányi területeinek részletezése

I. Önkormányzat jogállása és döntési kompetenciája

A járási reform, illetve az önkormányzati és államigazgatási profiltisztítás után az önkormányzatok és a közszolgáltatások megváltozott jogi környezetének oktatása a továbbképzésben elengedhetetlenül szükséges. A versenyképes állam működését befolyásolja a központi és a helyi szintű döntések előkészítése, végrehajtása, folyamata, ill. a GIS, a jövő módszere.

II. A közszolgáltatások szervezése a változó gazdaságban

A helyi és területi közszolgáltatások feladatellátás lakosságot érintő legfontosabb elemeinek rendszerezése, különös tekintettel az önkormányzati kompetenciákra a változások közben és után. A tantárgy a változásmenedzsment szakterületre épül, amelyet az igazgatásszervező, a jogi és a közigazgató alapképzés vagy nem tartalmaz, vagy nem fordít rá kellő figyelmet. Holott – szervezeti szinten – ez a válságok túlélésének egyik alapvető eszköze. Konkrétan a szervezet teljesítmény-, folyamat-, tudás- és minőségmenedzsment aspektusaira koncentrálnak.



III. Önkormányzati gazdálkodás

Az önkormányzatok gazdálkodását befolyásoló pénzügyi, alapvető számviteli, közbeszerzési, valamint makrogazdasági folyamatok megismerése. Mivel ilyen ismereteket a piaci szféra továbbképző programjai is kínálnak, ez a tantárgy különös figyelmet szentelne a válságkezelő eszközökre, mint pl. adósságkezelés, vagy a helyi valuta szerepe. Ezek mellett a humán erőforrás gazdálkodás, és a hatékonysági mutatók alkalmazása kerül előtérbe.

IV. Helyi közpolitika

A helyi közpolitika elméletének és gyakorlatának ismertetése. Ezek az ismeretek tipikusan azok, melyek a régió földrajzi elhelyezkedésétől és a település nagyságától egyaránt függenek. A tantárgy az átláthatóságra, a közszolgálati etikára és a helyi kommunikáció sajátosságaira koncentrálna.

V. Szervezetfejlesztés

A versenyképes állam és a helyi önkormányzatok működését meghatározza a vezetés szervezetfejlesztésre és önkormányzati intézményfejlesztésre vonatkozó ismeretei. Ahhoz, hogy a gyakorlat ne *ad hoc* döntéseken alapuljon, megfelelő szervezetfejlesztési, valamint vezetés-elméleti ismeretekre van szükség.

VI. Települési tervezés

A területi és a települési tervezés folyamatának, feladatainak, intézményeinek a bemutatása. A tantárgyi témák: településfejlesztés, településrendezés, területfejlesztés, területrendezés. Mindezen ismeretekből az alapképzésben – különösen, ha az nem az NKE jogelődjében történt, a hallgatók ismeretei érintőlegesen, vagy totálisan hiányoznak, aminek elsődleges az építésigazgatás, de a katasztrófavédelem, a tervezés és az egész – következetlen, *ad hoc*, tervszerűtlen – településirányítás a szenvedő alanya.

VII. Településmarketing

A településirányítás egyik teljesen elhanyagolt, ugyanakkor alapvetően fontos területének, a településmarketingnek a bemutatása, különös tekintettel az önkormányzati kompetencia marketing feladataira. Ide tartozik a helyi imázs-építés, a *branding* tudatos formálása, kiépítése, a település „márkázása, eladása” és az ezekkel összefüggő turisztikai termékek felügyelete is.

VIII. Elektronikus-közigazgatási modernizáció

Az önkormányzati ügyfélszolgálat modernizációjával és a csúcstechnológia alkalmazásával kapcsolatos ügymenet modellezés, az ezzel kapcsolatos szemléletformálás elengedhetetlen kellene, hogy legyen. A tantárgyi modulok: az interoperabilitás növelése, a szimulációs (3D) ügyfélfogadás, a digitális interaktív TV adottságainak hasznosítása az ügyfélbarát önkormányzati ügyintézés szolgálatában olyan ismeretanyagot jelentenek, amelyet sehol máshol, sem az alap, sem a mesterképzésben nem találni.



Az önkormányzatok számára elérhető pályázatokkal kapcsolatos alapvető ismertek a pályázatfigyeléstől a megvalósíthatóságig. A tantárgy lényege, hogy az önkormányzati tisztviselők – alapvető ismeretek híján – ne legyenek teljesen kiszolgáltatva a pályázatíró cégeknek, és az uniós pénzek lehívásában a közszféra a jelenlegi tökéletes passzív partnerségnél jóval nagyobb aktivitást tudjon kifejteni.

X. Helyi nemzetiségi önkormányzat, migrációs, menekültügy

A kisebbségek jogállása, társadalmi és gazdasági helyzete, problémái. A tárgy a helyzetismertetés mellett különös figyelmet szentel a kisebbségi önkormányzatok működésének. A tantárgy tartalma regionálisan változó, attól függően, hogy a kisebbségekkel kapcsolatos ügyintézés hol, milyen mértékben befolyásolja a közpolitikát.

XI. Helyi környezetpolitika

A természeti környezet védelmével és a zaj-, lég-, talaj. vízszennyező hatásokkal kapcsolatos – elsősorban helyi kompetenciát igénylő – ismeretek. Ide tartozik az egészséges életmód népszerűsítése, mint önkormányzati feladat; a katasztrófavédelem és a rendvédelem helyi működésének áttekintése, különös tekintettel a helyi és területi önkormányzati feladatokra; a közelmúltban bekövetkezett rendszeresnek mondható ár- és belvízi, a tiszai cianmérgezési és a vörös iszap katasztrófák, valamint rendszeres jég- és síkosság-mentesítési válsághelyzetek tanulságait felhasználva.

XII. Inkluzív önkormányzat

A helyi közzolgálati média egyes platformjai (helyi sajtó, posztetek, közlemények, szórólapok, rendezvények, helyi rádió, honlap, Web 2, mobiltelefon, okos telefon, digitális interaktív kábel TV) és alkalmazásuk az önkormányzati feladatellátásban. A hatásos prezentációkészítés és előadás módszertana. Mindezek olyan ismeretek, amelyek az igazgatásszervező, jogi vagy közzgazdász alapképzés nem fordít figyelmet.

3. A képzés megvalósítása

Az NKE részéről a projektet a Vezetési és Továbbképzési Intézet valósítja meg. A VTKI felelős a projektmenedzsment, projekt pénzügyi menedzsment, minőségirányítás, szakmai megvalósítás feladataiért. A humán erőforrás gazdálkodásban, a szerződéskezelésben és közbeszerzési feladatokban, a pénzügyi menedzsmenthez kapcsolódó könyvelési és utalási feladatokban az NKE Gazdasági Hivatala támogatja a VTKI-t.

Érintettek:

Az NKE VTKI és a Közigazgatási Kar munkatársai:

A Nemzeti Közzolgálati Egyetem Vezető- és Továbbképzési Intézet munkatársai a projekt során a projekt, a képzési programok és tananyagok kidolgozása, a módszertani támogatás, a képzések és vizsgák szervezése, valamint a projektmenedzsment feladatait végzik és az NKE VTKI feladata a képzés fenntartása a projekt fizikai befejezését követően. A Közigazgatási Kar az oktatói és lektori kapacitás biztosításában játszik jelentős szerepet.



A III. pillér és a Helyi Közösségi Akadémia kapcsolata

A tevékenység célja: pilot oktatás elindítása 300 fő önkormányzati dolgozó részére. A képzés összesen 2 féléves, elméleti és gyakorlati oktatást is tartalmaz, ez utóbbi része a hallgatók által a II. pillér-ben végzett terepmunka. Ennek során számukra kevésbé ismert konkrét helyi problémákat dolgoznak fel, részt vesznek a HKA facilitálásában a helyi vezető mentor szakmai vezetésével. Egy terepen 3-6 tanuló végez terepmunkát.

Elvárt eredmények

A magas színvonalú önkormányzati igazgatáshoz, a feladatellátás megújításához nemcsak a jogszabályi keretek megteremtésére, hanem a megfelelően képzett, és - az egész életen át tartó tanulás jegyében - folyamatosan fejlődő tisztviselő réteg kialakítására van szükség. A magyar közigazgatás megújításában kiemelt fontosságú a humán erőforrás bázis megújítása, a személyi állomány folyamatos szakmai képzése, amely nélkül nem képzelhető el az Európai Unió és a hazai igényeknek megfelelő közigazgatási működés.

A program eredményeként

- kifejlesztésre kerülnek a képzések tartalmi,
- lezajlanak a tisztviselői célcsoportra szabott jogalkalmazási témákat és az ehhez kapcsolódó kompetenciák fejlesztését felölelő képzések (e-learning);
- Az elkészült módszertan alapján lezajlanak a helyi stratégiaalkotó workshopok, amelybe a helyi gazdasági, kulturális és civil szervezetek szereplői bevonásra kerülnek;
- Megvalósul 300 fő pilot képzése az önkormányzati szakértő továbbképzés keretében
- sor kerül egy mobil oktatási eszközpark kialakítására a projekt céljainak megvalósításához.

Hosszú távú eredmények:

Az önkormányzati területen jártas szakemberek bevonásával készülő minősített program szakmai tartalma hozzájárul a hatékony önkormányzati működéshez, a tisztviselők munkájának javításához, hogy gyorsan és eredményesen tudjanak alkalmazkodni a változó jogszabályi, gazdasági, társadalmi környezethez és elvárásokhoz. Az így kialakított program (továbbképzés és a szakirányú továbbképzés) megvalósítása megköveteli és megteremti az NKE, a társegyetemek és az önkormányzatok közötti szoros együttműködést a magas minőségű munkavégzés biztosítása érdekében.

Az önkormányzati célcsoport megváltozott funkciójának és az ehhez kapcsolódó új kompetenciáknak megfelelő képzési kínálat kialakításakor a közszolgálati továbbképzési rendszer fejlesztéséhez is hozzájárul.



A képzések és az együttműködési, stratégiaalkotási workshopok révén javul az önkormányzatok stratégiai tervezési képessége, erősödik a helyi együttműködés kultúrája, javul a helyi közszolgáltatások szervezésének, ellátásnak színvonala. 5000 fő alatti lakosságszámmal rendelkező, programba bevont települések esetében megtörténik a megelőző 3 évben készült stratégiai dokumentumok felülvizsgálata.

Az önkormányzati szakértők továbbképzésének előnyei:

Jellemzők	Önkormányzati szakértők továbbképzése	Általános továbbképzési formák
Speciális, közigazgatási és térségi ismereteket igénylő szakértői feladatok ellátásáról van szó	Komplex elméleti, gyakorlati tapasztalatot is magába foglaló, speciális képzési módszertan kerül kialakítása	A képzések önmagukban nem elegendőek a megfelelő tudásanyag biztosításához
Elengedhetetlen a gyakorlati tapasztalat	A HKA önálló modulal rendelkezik az önkormányzati szakértők részére	Nem része a képzéseknek a terepmunka
Szükség van az önkormányzatok működését, újfajta szerepkörének való megfelelést támogató tanácsadói funkcióra	Célzott tudást, gyakorlati készségeket és tapasztalatot is magában foglaló hiánypótló képzés	A jelenlegi képzések nem elég speciálisak az igények kielégítésére
Szükség van az innováció- és probléma orientált önkormányzati ügyfélfogadás és ügyintézés kialakítására	A legújabb szervezetfejlesztési és ICT innovációs ismeretek átadását és a digitálisan is elérhető tananyag folyamatos frissítését biztosítja.	A tananyag aktualizálása a továbbképzés hagyományos rendszerében – ahol a digitális tananyag elérés nem követelmény – nehézkes, egyedül az oktató elhivatottságától és kompetenciájától függ.



**1. Önkormányzati
továbbképzése**

szakértők

A továbbképzés eredményeként olyan belső szakértői gárda alakul ki, amely a közigazgatási innovációkra nyitott és fogékony, valamint a későbbi önkormányzati gyakorlati képzések, tréningek, workshopok, belső tanácsadói feladatok ellátásában hosszú távon nyújt támogatást, belső erőforrást.



ME-ÖSZA-04/B

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés folyamata

A felsőfokú végzettséggel rendelkező közszerrelgálati tisztviselő a 273/2012. (IX. 28.) rendelete alapján Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzési programon vehet részt. A program az NKE VTKI Átképzési és Szakirányú Továbbképzési Központ szervezésében valósul meg.

I. Az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés során használatos bizonylatok listája

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Plakát	BA-ÖSZA-01
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Program	BA-ÖSZA-02
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelenléti ív	BA-ÖSZA-03
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Haladási napló	BA-ÖSZA-04
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Panaszkezelési lap	BA-ÖSZA-05
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Elégedettségi kérdőív	BA-ÖSZA-06
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentés panasz kivizsgálásáról	BA-ÖSZA-07
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ajtólista	BA-ÖSZA-30
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentkezési lap	BA-ÖSZA-27
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ütemterv I-II.	BA-ÖSZA-29

I.1. A képzés szervezése során használatos bizonylatok használata és funkciója:

BA-ÖSZA-01 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Plakát: a képzés elnevezését és az előírt arculati elemeket tartalmazó plakát, melyet a képzés ideje alatt mindvégig ki kell függeszteni.

BA-ÖSZA-02 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Program: tartalmazza csoportonként a képzés pontos dátumát, helyszínét, órabeosztását, feltüntetve a felkért oktatók nevével modulonként. A képzési helyszínen jól látható helyen modulonként kifüggesztésre kerül.



BA-ÖSZA-03 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelenléti ív: A képzésen megjelenő résztvevők részvételének nyomon követésére szolgál. A képzésen csak a szakba felvételt nyert jelentkező vehet részt, akit a képzés- és vizsgaszervező képzési csoportba beosztott, így a jelenléti íven szerepel. A jelenléti ív napi bontásban kerül elhelyezésre a képzésen.

BA-ÖSZA-04 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Haladási napló: célja a képzés megvalósulásának nyomon követése. Az oktatók a leoktatott tantárgy szerződésben meghatározott időtartamában, későbbiekben konkrét időpontjában kitöltik a témáknak, alkalmazott feladatoknak megfelelően, majd aláírásukkal hitelesítik a tevékenységüket. A haladási napló helye a képzés során az oktató teremben van.

BA-ÖSZA-05 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Panaszkezelési lap: a képzés során felmerülő panaszok rögzítésére szolgál. Panasz esetén a panaszt kiváltó okot írásban rögzíti a panasztevő az ÖSZA-05 bizonylaton. A panaszt a képzés- és vizsgaszervező 15 napon belül köteles kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről a kivizsgálást követő 15 napon belül köteles tájékoztatni a panasztevőt az BA-ÖSZA-07 Jelentés a panasz kivizsgálásáról elnevezésű bizonylaton. Ha a panasz a képzés- és vizsgaszervező működési hiányosságaira vezethető vissza helyesbítő tevékenységet (azaz helyrehozást) kell indítania. Ha nem történik panasz a konzultáció során, a képzés- és vizsgaszervező a rovatok áthúzásával és aláírásával hitelesíti azt. Minden jelenléti képzéshez modulonként 1 db Panaszlap tartozik. A Panaszkezelési lap helye a Haladási naplóval együtt az oktatás ideje alatt az oktató teremben van.

BA-ÖSZA-06 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Résztvevői elégedettség mérése: 2-3 oldal terjedelmű kérdőív, mely felméri az oktatáson részt vevők véleményét, tapasztalatait az oktatással, szervezéssel, és annak körülményeivel kapcsolatban. A kérdőív név nélküli és önkéntes. A kérdőívet minden jelenléti képzés/tantárgy végén osztja ki a képzés- és vizsgaszervező a résztvevőknek. A kérdőívek az adott képzés és modul dokumentációjához tartoznak. Eredményeit összesítve, ide vonatkozó szabályozásának megfelelően kell továbbítani az NKE VTKI felé.

BA-ÖSZA-07 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentés panasz kivizsgálásáról: a BA-ÖSZA-05 Panaszkezelési lapon felvett panasz kivizsgálása során tett intézkedés rögzítésére szolgál. Egy példánya megküldendő a panasztevő részére.

BA-ÖSZA-27 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentkezési lap: a képzésre történő jelentkezéshez szükséges bizonylat. A kitöltött jelentkezési lapot az NKE VTKI Átképzési és Szakirányú Továbbképzési Központnál kell leadni. A jelentkezési laphoz csatolni kell az diploma másolatát.



BA-ÖSZA-29 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Tanterv I-II: összesítve tartalmazza az önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzésre a szervező által kialakított képzési és vizsgacsoportok beosztását, dátumát helyszínét, létszámát és tárgyankénti oktatóit. A tantervet a képzési dokumentációban kell tárolni.

Fenti bizonylatok kiegészítve az oktatói szerződésekkel és a hozzájuk tartozó teljesítési igazolással az önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés képzési dokumentációját képezik. A bizonylatok minta példányai az NKE VTKI által kiadott önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonylati albumban megtalálhatóak.

II.A konzultáció személyi, tárgyi és technikai feltételei

II.1. Személyi feltétel:

- szervező
- hallgató
- oktató

II.2. Tárgyi, technikai feltétel:

- oktató terem
- oktatási eszközök: laptop, projektor, flipchart, filctoll, igény esetén egyéb segédeszköz
- NEPTUN rendszer

III.Tananyag biztosítása

Az NKE- VTKI az elektronikus és a papíralapú tananyagot az aktuális félév megkezdésével egyidejűen a hallgatók részére biztosítja.

A tananyag 12 tantárgyból áll, melyek a következők:

1. Önkormányzat jogállása és döntési kompetenciája
2. A közszolgáltatások szervezése a változó gazdaságban
3. Önkormányzati gazdálkodás
4. Helyi közpolitika
5. Szervezetfejlesztés
6. Települési tervezés
7. Településmarketing
8. Elektronikus-közigazgatási modernizáció
9. Pályázatmenedzsment
10. Helyi társadalmi folyamatok és önkormányzat, nemzetiségiek és külföldiek
11. Helyi környezetpolitika
12. Inkluzív önkormányzat



IV.A konzultáció előkészítésének lépései

IV.1.A képzési időpont kitűzése

A jelentkezési létszám függvényében meghatározásra kerül a képzés indítása. A képzés megkezdése a Ütemterv I-II. (BA-ÖSZA-29) szerint történik. Az önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzési szak tantárgyankénti képzési időpontjait az NKE határozza meg. A szervező a kialakított tantárgyankénti képzési időpontokhoz oktatót rendel. A program véglegesítése érdekében a szervező egyeztet a kijelölt oktatókkal.

IV.2. Az oktatók felkérése

A tantárgyak oktatóit a szervező írásban kéri föl. Amennyiben az oktató a felkérést elfogadja, adategyeztetés/bekérés után a szervező elkészíti az oktatói szerződést.

Az egyeztetés során a szervező felméri az oktatói segédeszköz igényt annak érdekében, hogy a képzésre a segédeszköz rendelkezésre álljon. Ha az oktató a megállapodást követően nem tud részt venni a képzésen, köteles azt a képzési időpont előtt legalább 1 nappal jelezni a tantárgyfelelősnel.

IV.3. A képzésre való jelentkezés

A képzésre való jelentkezés a 273/2012. (IX.28.) Kormányrendelet 17.§-ában foglaltaknak megfelelően valósulhat meg. A képzésre való jelentkezéshez a Jelentkezési lap kitöltése (BA-ÖSZA - 27) szükséges. A jelentkezési lapot az NKE VTKI igazgatójához kell benyújtani. A jelentkezési laphoz csatolni kell a jelentkezőnek a diploma „hitelesített” másolatát, szakmai önéletrajzot, a munkáltatói ajánlást, valamint 2 db igazolványképet. A jelentkezés feltétele a továbbképzési megállapodási hiteles, aláírt példányai, melynek 1 példánya a résztvevőt illeti.

IV.4. A jelentkezés nyilvántartásba vétele

A jelentkezés befogadása után a jelentkező státusza a NEPTUN-ban „felvett” hallgatóként jelenik meg.

Az érvényes jelentkezést követően a szervező elkészíti hallgatónként a továbbképzési megállapodás 6 példányát. Aláírást követően a megállapodás 1 példány a hallgató, a többi példány az egyetem tulajdonát képezi.



A jelentkezési dokumentumokat a szervező jelentkezőnkénti lefűzve tárolja. A személyi anyagnak a következő iratokat kell minimum tartalmaznia:

- Jelentkezési lap
- Önéletrajz
- Diploma másodlata
- Továbbképzési megállapodás aláírt példánya
- Igazolványképek

Ezt követően a szervező rögzíti a jelentkező adatait a NEPTUN rendszerben, aktiválja a hallgató státuszát, hozzárendeli a hallgatóhoz a modulokat, kurzusokat, majd megnyitja a félévet. A hallgató a NEPTUN-ban ellenőrzi személyi adatait.

IV.5. A hallgatók tájékoztatása

A szervező értesíti a hallgatókat a jelentkezés megtörténtéről és tájékoztatja a képzés megkezdéséhez szükséges tudnivalókról. Az írásos tájékoztatásnak feltétlenül tartalmaznia kell a NEPTUN kódot, a képzés helyszínét, a képzés megkezdésének pontos időpontját és a programot.

A szervező lehetőség szerint közös elektronikus levelező listát hoz létre a hallgatók későbbi folyamatos tájékoztatása érdekében.

V. A képzés megvalósítása

A szervező a II. pontnak megfelelően gondoskodik az oktatás megvalósításához szükséges tárgyi/technikai eszközökről, továbbá az oktatási helyszín megfelelő rendelkezésre állásáról. A szervező a helyszínen az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés képzési programját (BA-ÖSZA- 02) és plakátját (BA-ÖSZA-01) kifüggeszti.

V.1. A feltételek rendelkezésre állásának ellenőrzése

Az oktató köteles a képzési helyszínen a megjelölt időpontban a képzés megkezdése előtt legalább 15 perccel előbb megjelenni. A szervező átadja az előzetesen leegyeztetett segédanyagokat, eszközöket, technikai berendezéseket. Amennyiben az oktató a képzés folyamán bármilyen rendellenességet észlel, azonnal jelzi a szervezőnek, aki intézkedik a feltételek biztosítása érdekében.



V.2. A résztvevők jelenlétének és előrehaladásának követése

A konzultáción a részvétel ajánlott, de legalább 75%-ban kötelező. A jelenléti képzésről megengedett hiányzás mértéke 25%. A jelenlét követése napi bontású Jelenléti íven (BA-ÖSZA-03) történik. Az oktatói előrehaladás nyomon követésére Haladási naplót (BA-ÖSZA -04) kell vezetni. A haladási napló kitöltéséért a szervező vállal felelősséget. A teljesítés igazolására a Haladási napló (BA-ÖSZA-04) alapján kerül sor.

V.3. A félév zárása

A félévet követően a hallgatónak vizsgát kell tennie. A vizsga időpontjáról a szervező tájékoztatja a résztvevőket.

A vizsgáztatás az NKE Tanulmányi és Vizsgaszabályzatában meghatározott szabályok szerint kerül lebonyolításra.



Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzésre vonatkozó további előírások

I. Az elégedettségmérés folyamata

I.1. Az elégedettségmérés a jelenléti képzésen

A képzés utolsó napján a képzés- és vizsgaszervező az NKE VTKI által kiadott papír alapú elégedettségi kérdőíve (BA-ÖSZA-06) kerül kiosztásra a résztvevők között, mely kérdőívek kitöltése név nélküli és önkéntes. A kérdőíveket a félév utolsó oktatási napjának végén kell kiosztani.

I.2. Az elégedettségi kérdőívek összesítése

A kitöltött elégedettségi kérdőíveket a képzés- és vizsgaszervező a helyszínen összeszedi és feldolgozza, majd az NKE VTKI által kiadott szempontoknak megfelelően és formátumban határidőre megküldi. A határidő pontos időpontjáról az NKE VTKI köteles tájékoztatást adni a szervezők felé.

Az elégedettség mérés menetét részletesen az ME-ÖSZA-04 fejezet ismerteti.

II. Statisztikai adatszolgáltatás

Az egyes képzések végén a szervezők elkészítik az NKE VTKI által kiadott – a képzések adatait tartalmazó – összesített statisztikai táblát, melyet a szervező elektronikusan is megküld az NKE VTKI részére.

Az összesített országos statisztikát az NKE VTKI megbízott munkatársa készíti el a képzési időszak zárásakor.



ME-ÖSZA-05/A

A továbbképzés vizsgafolyamata

I.A folyamatleírás célja

Az eljárás célja az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés (továbbiakban: ÖSZA) vizsgafolyamatának meghatározása és leírása. A folyamat előírja, hogy mi az elvégzendő feladat, illetve a megvalósítandó folyamat; megjelöli, hogy ki a felelős az eljárásban leírt feladat vagy folyamat eredményéért, illetve ki annak a végrehajtója; megnevezi azt a dokumentumot vagy bizonylatot, amely alapján ellenőrizhető, hogy betartották-e az eljárásban foglaltakat; tartalmazza a feladat illetve folyamat időbeliségét.

II. Alkalmazási terület

A folyamat leírás alkalmazása kiterjed az ÖSZA képzést folytató Képzés- és vizsgaszervezőkre, az ÖSZA képzésben résztvevőkre, az ÖSZA vizsgáztatásban résztvevőkre a vizsga teljes folyamata során.

III. Vonatkozó szabályozások

273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet, továbbá a közszolgálati továbbképzés követelményrendszere és vizsgaszabályzata az irányadó. A rendeletben nem szabályozott eljárásokban a felnőttképzésről szóló törvény, továbbá az NKE VTKI által meghatározott jelen minőségi követelmények az irányadóak.

IV. A folyamatleírásban használt fogalom meghatározások

Dokumentum: információ és annak hordozója.

Feljegyzés: olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat.

Figyelemmel kísérés: A képzés- és vizsgaszervezőnek az ÖSZA képzés teljes folyamata alatt információval kell rendelkeznie az előrehaladásáról. A figyelemmel kísérés nem igényli a folyamatos jelenlétet. (pld. mint résztvevő)

Folyamat, eljárás: egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja. A szervezet hozza létre saját tevékenységeinek szabályozására. Betartása kötelező azoknak, akikre vonatkozik. A vonatkozó külső követelmények (jogszabály, szakmai irányelv) figyelembe vételével készülnek.

Tantárgy vizsga: a képzés félévenkénti zárása. Minden résztvevő számára kötelező. A modulzáró elvégzésére legkésőbb a képzési időszak végén sor kell kerülnie. A modulzáró vizsga sikeres teljesítésére 3 alkalommal van lehetőség.



Vizsga: 273/2012. (IX. 28.) Kormányrendelet alapján az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzésben részt vettek megszerezni kívánt képesítéséhez, kompetenciáihoz szükséges tudás ellenőrzött körülmények közti számonkérése. Vizsgán megjelenni a képzés- és vizsgaszervező által kialakított Vizsgabeosztás összesítő (BA-ÖSZA-14) és annak kitűzött időpontja alapján lehet, melyről a képzés- és vizsgaszervező tájékoztatást nyújt a vizsgázóknak. A vizsga írásbeli részből áll, melynek időtartama maximum 120 perc. Aki nem jelenik meg a vizsgán legalább vagy nem felel meg a vizsgafeltételeknek, az javító vizsgára kötelezett. A vizsga értékelése és minősítése a Vizsgaszabályzatban meghatározott szempontok szerint történik. A vizsga ideje alatt az ún. Vizsgaszabályzat alapján kell eljárni.

Vizsgabizottság: a háromtagú vizsgabizottság két tagból és egy elnökből áll, melyet a képzés- és vizsgaszervező kér föl a vizsga meghirdetett időpontjára. A vizsgabizottság felel a teljes vizsgáztatás folyamatáért a Vizsgaszabályzatban foglaltaknak megfelelően az előírások betartásáért.

Jegyzőkönyvvezető: A vizsgabizottság munkáját, adminisztrációját a jegyzőkönyvvezető segíti.

V. A vizsga során használatos bizonylatok listája

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentés panasz kivizsgálásáról	BA-ÖSZA-07
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Ajtólista	BA-ÖSZA-08
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jelenléti ív	BA-ÖSZA-09
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga elégedettségi kérdőív	BA-ÖSZA-10
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-11
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonyítvány	BA-ÖSZA-12
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonyítvány átadás-átvételi jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-13
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgabeosztás összesítő lap	BA-ÖSZA-14
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Panaszkezelési lap	BA-ÖSZA-15
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgalap	BA-ÖSZA-17
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Plakát	BA-ÖSZA-31



V.1. A képzés során használt bizonylatok használata és funkciója

BA-ÖSZA-07 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentés panasz

kivizsgálásáról: a BA-ÖSZA-05 Panaszkezelési lapon felvett panasz kivizsgálása során tett eredmény, intézkedés rögzítésére szolgál. Egy példánya megküldendő a panasztevő részére.

BA-ÖSZA-08 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Ajtólista: a vizsgán részt vevők listája a munkáltató megnevezésével. Tartalmazza a vizsga azonosító adatait. A vizsga helyszínén kifüggesztendő. Tájékoztató szerepet tölt be: feltünteti a vizsgabizottság tagjait, a képzés- és vizsgaszervező nevét, aki esetlegesen felmerülő probléma esetén segítséget nyújthat a nehézség megoldásában, elhárításában.

BA-ÖSZA-09 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jelenléti ív: a vizsgán résztvevők részvételének nyomon követésére szolgál. A vizsgán csak a programba felvételt nyert és a modulzáró vizsgákat teljesítő jelentkező vehet részt, akit a képzés- és vizsgaszervező vizsgacsoportba beosztott, így a jelenléti íven szerepel.

BA-ÖSZA-10 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga elégedettségi kérdőív: 2-3 oldal terjedelmű kérdőív, mely felméri a vizsgán részt vevők véleményét, tapasztalatait a vizsgáztatással szervezéssel, és annak körülményeivel kapcsolatban. A kérdőív név nélküli és önkéntes. A kérdőívet a vizsgán osztják ki a vizsgázóknak. A kérdőívek az adott vizsga dokumentációjához tartoznak. Eredményeit összesítve, ide vonatkozó szabályozásának megfelelően kell továbbítani az NKE VTKI felé.

BA-ÖSZA-11 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jegyzőkönyv: a vizsgát követően a vizsgabizottság a vizsgáról vizsgázóként vizsga jegyzőkönyvet állít ki, melynek 1 példányát a vizsga helyszínén a vizsgázónak átad, 1 példányát pedig lefűz. A vizsga jegyzőkönyv tartalmazza a vizsgázó eredményét és minden olyan eseményt, amely a vizsgán történt.

BA-ÖSZA-12 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonyítvány: a sikeres önkormányzati szaktanácsadó szakirányú vizsgát tett vizsgázó vizsgabizonyítványt kap. A vizsga eredményét tartalmazó bizonyítvány a helyszínen kerül átadásra. A kiadott bizonyítványokat a képzés- és vizsgaszervező sorszámmal látja el és elektronikusan és papír formátumú vizsganyilvántartó könyvben vezeti és tárolja. Az elektronikus vizsganyilvántartó könyvet nyilvántartás és adatszolgáltatás céljából megküldi NKE VTKI-nek.

BA-ÖSZA-13 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonyítvány átadás-átvételi jegyzőkönyv: A bizonyítványok kiadásáról átadás-átvételi jegyzőkönyv készül, melyet a helyszínen a sikeresen vizsgát tett résztvevő aláír. Az át nem vett vizsga bizonyítvány a vizsgázó címére 15 napon belül postázásra kerül a képzés- és vizsgaszervező részéről. Az átvételt ebben az esetben külön átadás-átvételi jegyzőkönyvvel vagy postai tértivevénnyel igazolja a képzés- és vizsgaszervező.



BA-ÖSZA-14 Önkormányzati szaktanácsadói szakirányú továbbképzés Vizsgabeosztás összesítő lap: a bizonylat kétoldalas. 1 oldalának az ütemezést kell tartalmaznia az összes vizsgára vonatkozó adatot úgymint: vizsgák időpontjai, helyszínei, létszáma, felkért vizsgabizottsági tagok neve, 2. oldala a vizsgacsoportba beosztott vizsgázók névsorát és a vizsga adatait.

BA-ÖSZA-15 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Panaszkezelési lap: a vizsga során felmerülő panaszok rögzítésére szolgál. Panasz esetén a panaszt kiváltó okot írásban rögzíti a panasztevő a BA-ÖSZA-15 bizonylaton. A panaszt a képzés- és vizsgaszervező 15 napon belül köteles kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről a kivizsgálást követő 15 napon belül köteles tájékoztatni a panasztevőt a BA-ÖSZA-07 Jelentés a panasz kivizsgálásáról elnevezésű bizonylaton. Ha a panasz a képzés- és vizsgaszervező működési hiányosságaira vezethető vissza helyesbítő tevékenységet (azaz helyrehozást) kell indítania. Ha nem történik panasz a konzultáció során, a képzés- és vizsgaszervező a rovatok áthúzásával és aláírásával hitelesíti azt. Minden vizsgához 1 db Panaszlap tartozik. A Panaszkezelési lap helye vizsga ideje alatt a vizsgateremben van.

KA-ÖSZA-17 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgalap: a vizsgán a vizsga eredményének rögzítésére szolgál. A vizsgalap minden oldalát a vizsgáztató kézjegyével látja el.

BA-ÖSZA-31 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Plakát: a vizsga elnevezését és az előírt arculati elemeket tartalmazó plakát, melyet a vizsga ideje alatt mindvégig ki kell függeszteni.

Fenti bizonylatok kiegészítve a vizsgabizottság megbízási szerződéseivel és a hozzájuk tartozó teljesítési igazolásokkal az önkormányzati szaktanácsadó szakirányú képzés vizsgadokumentációját képezik. A fenti bizonylatok minta példányai az NKE VTKI által kiadott ÖSZA Bizonylati albumban megtalálhatóak.

VI. A vizsga személyi és tárgyi feltételei

VI. 1. A vizsga személyi feltételei

- Képzés- és vizsgaszervező
- Képzés- és vizsgaszervező által kijelölt és felkért vizsgabizottság, vizsgabiztos
- A vizsgára beosztott vizsgacsoport – vizsgázó

VI. 2. A vizsga tárgyi feltételei

- A vizsga lefolytatásához alkalmas ÖSZA-MU-02 szerinti vizsgaterem.
- A vizsga írásbeli feladatainak megoldásához szükséges feladatlapok és megoldó kulcsok, melyeket az NKE VTKI köteles a képzés- és vizsgaszervezőnek továbbítani.
- A felkészüléshez szükséges tananyag elérhetőségéről az NKE VTKI nyomtatott és elektronikus formában a gondoskodik.



VII. Vizsga előkészítésének lépései

VII.1. A vizsgázók beosztása és tájékoztatása

A szervező a résztvevőkből összeállítja a Vizsgabeosztás összesítőn (BA-ÖSZA-14) a vizsgacsoportokat, majd tájékoztatja a vizsgázókat a vizsga pontos dátumáról, időpontjáról és helyszínéről. A vizsga írásban vagy szóban történhet, a vizsgaformáról a tantárgyfelelős dönt a szakmai vezető előzetes egyetértésével. Ha a jelölt a képzés- és vizsgaszervező által megjelölt napon nem tud vizsgát tenni, akkor azt az értesítés a tantárgyfelelős által kijelölt utóvizsga napon teljesíti vizsgakötelezettségét.

VII.2. A vizsgabizottság felkérése

A szervező a vizsgacsoportok beosztása után összeállítja és felkéri a vizsgabizottságot. A képzés- és vizsgaszervező az összeférhetetlenség szempontjának figyelembe vételével köteles felállítani a vizsgabizottságot. Erre vonatkozó további szabályozást a Vizsgaszabályzat tartalmaz.

A vizsgáztatók felkérése telefonon és elektronikus megkeresés útján történik. Amennyiben a vizsgáztató elfogadja a felkérést, a szervező hivatalos felkérő levelet küld részére, mely tartalmazza a vizsga időpontját, helyszínét, valamint azt, hogy a vizsgáztató elnökként vagy tagként működik közre a vizsgán.

Amennyiben a vizsgabizottság bármely tagja – előre nem látható okból kifolyólag - nem tudja ellátni a feladatát, azt 2 nappal előtte köteles jelezni a képzés- és vizsgaszervezőnek, aki gondoskodik annak helyettesítéséről.

VII.3. A vizsgaszervezési és vizsga dokumentumok előkészítése

A vizsgát megelőzően elkészítésre kerülnek a vizsga során szükséges dokumentumok. Ezek a következők:

- Plakát (BA-ÖSZA-31)
- Ajtólista (BA-ÖSZA-08)
- Jelenléti ív (BA-ÖSZA-09)
- Elégedettségi kérdőív (BA-ÖSZA-10)
- Jegyzőkönyvek, (BA-ÖSZA-11)
- Bizonyítványok, (BA-ÖSZA-12)
- Bizonyítvány átadás-átvételi jegyzőkönyv (BA-ÖSZA-13)
- Panaszkezelési lap (BA-ÖSZA-15)
- Vizsgalap KTK (BA-ÖSZA-17)
- Feladatlapok az írásbeli vizsgához,



A vizsgabizottság elnökének, két tagjának megbízása az NKE VTKI által (a képzés-és vizsgaszervezők közreműködésével) három példányban készül.

VII.4. Az ŐSZA vizsga szervezői tevékenysége

A vizsga napjára a képzés- és vizsgaszervező a vizsgaszervezési és vizsga dokumentumokat előkészíti. A helyszínen kifüggeszti a Plakátot (BA-ŐSZA-31) és az Ajtólistát (BA-ŐSZA-08), a vizsgateremben kihelyezi a jelenléti ívet (BA-ŐSZA-09), értékelő lapot (BA-ŐSZA-10), a jegyzőkönyvet (BA-ŐSZA-11), a feladatlapokat.

VII.5. A vizsgák során a szervező/jegyzőkönyvvezető feladata:

- a vizsgához szükséges, a VII.3. pontban felsorolt dokumentumok és eszközök biztosítása, és kihelyezése
- az esetleges résztvevői/vizsgáztatói adatokban szereplő hibák kijavítása,
- a vizsgák során esetlegesen felmerülő problémák megoldása.
- teljes körű közreműködés a vizsgán.

VIII. A vizsga lebonyolítása

VIII.1. A vizsgára bocsátás feltétele

Záróvizsgát az a résztvevő tehet, aki az 1-12. tantárgyakból vizsgát tett és a jelenléti képzésen 75%-ban részt vett.

VIII. 2. A személyazonosság ellenőrzése

A jegyzőkönyvvezető a vizsgázó arra alkalmas iratával ellenőrzi annak személyazonosságát, ellenőrzi az adatok helyességét, pontosságát. Aláírhatja a jelenléti ívet.



VIII.3. A vizsga folyamata

A vizsgán a Vizsgaszabályzatban foglaltaknak megfelelően zajlik. A vizsga írásbeli. Az írásbeli vizsga a feladatlapok hivatalos boríték bontásával kezdődik.

Az írásbeli vizsga a feladatlapok kitöltéséből áll. A vizsgán a vizsgabizottság felügyel és felel a vizsgarend vizsgaszabályzatnak megfelelő betartásáért. A vizsgát követően a vizsgabizottság a feladatlapokat kijavítja. A vizsga eredményét (esetleges eseményeit) Vizsgajegyzőkönyvön (BA-ÖSZA-11) igazolja, melynek 1 példányát átadja a vizsgázónak, egy másolati példányát pedig lefűzi a vizsgadokumentációba. Az írásbeli vizsga eredménye adja a bizonyítvány minősítését. A halasztás vagy igazolatlan távolmaradás esetén a vizsga új időpontjának meghatározásáról a képzés- és vizsgaszervező dönt. A vizsgáról való igazolatlan távolmaradás következménye a javítóvizsgára való beosztás.

VIII.4. A vizsga zárása

A vizsga lezárása után a jegyzőkönyvvezető rögzíti a Vizsgalapon (BA-ÖSZA-17) a vizsgázók érdemjegyeit, továbbá a vizsga Jegyzőkönyvben feljegyzi, hogy a távolmaradt vizsgázó igazoltan vagy igazolatlanul nem jelent meg. A sikertelenül vizsgázó résztvevők későbbi időpontban kerülnek beosztásra. A javítóvizsga helyszínéről és időpontjáról a képzés- és vizsgaszervező az érintetteket kiértesíti. A vizsgát követően a képzési programot sikeresen záró résztvevők számára a képzés- és vizsgaszervező bizonyítványt (BA-ÖSZA-12) oszt, melynek átadását átadás-átvételi elismervényen igazol (BA-ÖSZA-13).

A vizsgabizonyítványokat a szervező folyó sorszámmal látja el. A bizonyítványokat elektronikusan és papír formátumú vizsganyilvántartó könyvben vezeti és tárolja. Az elektronikus vizsganyilvántartó könyvet nyilvántartás és adatszolgáltatás céljából a vizsgát követő 30 napon belül megküldi NKE VTKI-nak.

Megfelelő számú bizonyítvány lapokról az NKE gondoskodik.



A szakirányú továbbképzés vizsgafolyamata

I. AZ Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés vizsgája során használatos bizonylatok listája:

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga elégedettségi kérdőív	BA-ÖSZA-10
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgabeosztás összesítő lap	BA-ÖSZA-14
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Panaszkezelési lap	BA-ÖSZA-15
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Plakát	BA-ÖSZA-31
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Ajtólista II.	BA-ÖSZA-32
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jelenléti ív II.	BA-ÖSZA-33
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Záróvizsga jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-34
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Oklevél mintalap	BA-ÖSZA-35
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgalap	BA-ÖSZA-36
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Kurzusfelvételi lap	BA-ÖSZA-37

I.1.A vizsgáztatás során használatos bizonylatok használata és funkciója:

BA-ÖSZA-10 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga elégedettségi kérdőív:
2-3 oldal terjedelmű kérdőív, mely felméri a vizsgán részt vevők véleményét, tapasztalatait a vizsgáztatással szervezéssel, és annak körülményeivel kapcsolatban. A kérdőív név nélküli és önkéntes. A kérdőívet a vizsgán osztják ki a vizsgázóknak. A kérdőívek az adott vizsga dokumentációjához tartoznak. Eredményeit összesítve, ide vonatkozó szabályozásának megfelelően kell továbbítani az NKE VTKI felé.

BA-ÖSZA-14 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgabeosztás összesítő lap:
a bizonylat kétoldalas. 1 oldalának az ütemezést kell tartalmaznia, az összes vizsgára vonatkozó adatot úgymint: vizsgák időpontjai, helyszínei, létszáma, felkért vizsgabizottsági tagok neve, 2. oldala a vizsgacsoportba beosztott vizsgázók névsorát és a vizsga adatait.



BA-ÖSZA-15 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Panaszkezelési lap: a vizsga során felmerülő panaszok rögzítésére szolgál. Panasz esetén a panaszt kiváltó okot írásban rögzíti a panasztevő a BA-ÖSZA-15 bizonylaton. A panaszt a képzés- és vizsgaszervező 15 napon belül köteles kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről a kivizsgálást követő 15 napon belül köteles tájékoztatni a panasztevőt a BA-ÖSZA-07 Jelentés a panasz kivizsgálásáról elnevezésű bizonylaton. Ha a panasz a képzés- és vizsgaszervező működési hiányosságaira vezethető vissza helyesbítő tevékenységet (azaz helyrehozást) kell indítania. Ha nem történik panasz a konzultáció során, a képzés- és vizsgaszervező a rovatok áthúzásával és aláírásával hitelesíti azt. Minden vizsgához 1 db Panaszlap tartozik. A Panaszkezelési lap helye vizsga ideje alatt a vizsgateremben van.

BA-ÖSZA-31 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Plakát: a vizsga elnevezését és az előírt arculati elemeket tartalmazó plakát, melyet a vizsga ideje alatt mindvégig ki kell függeszteni.

BA-ÖSZA-32 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Ajtólista II.: a vizsgán részt vevők listája a NEPTUN rendszerből. Tartalmazza a vizsga azonosító adatait. A vizsga helyszínén kifüggesztendő. Tájékoztató szerepet tölt be: feltünteti a vizsgabizottság tagjait, a képzés- és vizsgaszervező nevét, aki esetlegesen felmerülő probléma esetén segítséget nyújthat a nehézség megoldásában, elhárításában.

BA-ÖSZA-33 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jelenléti ív II.: a vizsgán résztvevők részvételének nyomon követésére szolgál.

BA-ÖSZA-34 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Záróvizsga jegyzőkönyv: vizsgabizottság a vizsgáról vizsgázónként vizsgajegyzőkönyvet állít ki. A záróvizsga jegyzőkönyv tartalmazza a vizsga azonosító adatait, a vizsgázó személyi adatait, a vizsga eredményét és értékelését. A bizonylatot a vizsgabizottság tagjai és a vizsgáztató írja alá.

BA-ÖSZA-35 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Oklevél mintalap: a bizonylat az vizsgázói adatok egyeztetésére, ellenőrzésére szolgál. A személyi adatok helyességét a vizsgázó aláírásával igazolja.

BA-ÖSZA-36 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgalap: a vizsgán a vizsga eredményének rögzítésére szolgál. A vizsgalap minden oldalát a vizsgáztató kézjeggyével látja el. Másolati példányát lefűzi a szervező, eredeti és scannelt példányát az NKE központjába megküldi.

BA-ÖSZA-37 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Kurzusfelvételi lap: A kurzusfelvételi lapra a szervező felvezeti az írásbeli vizsga érdemjegyet, melyet a vizsgabizottság ír alá.



II. A vizsga előkészítésének lépései

A Vizsgabeosztás (BA-ÖSZA-14) alapján meghirdetett vizsgaidőpontok napjára a szervező elkészíti és legkésőbb a vizsga helyszínén átadja a vizsgabizottsági tagok szerződéseinek aláírt lepecsételt példányát aláírásra. Kihelyezi a vizsgadokumentációt és az NKE központja által legkésőbb a vizsga előtt 1 nappal a szervező rendelkezésére bocsájtott feladatlapokat.

II.1. Személyazonosság ellenőrzése

A vizsgáztató a vizsgázó arra alkalmas iratával, minden vizsga előtt ellenőrzi annak személyazonosságát, majd a vizsgázó a Jelenléti íven (BA-ÖSZA-33) aláírásával igazolja a vizsgán való megjelenését.

III. A félév zárása

A vizsgáztatás az NKE Tanulmányi és Vizsgaszabályzatában meghatározott szabályok szerint kerül lebonyolításra.

A félévet követően a hallgatónak vizsgát kell tennie. A vizsga időpontjáról a szervező tájékoztatja a résztvevőket. A vizsgaidőpont meghirdetése a NEPTUN rendszerben történik. A hallgatók az NKE központilag jelentkezten. A NEPTUN rendszerből generált Vizsgalapot (BA-ÖSZA-36) és Jelenléti ívet (BA-ÖSZA-33) és Ajtólistát (BA-ÖSZA-32).

A vizsgacsoportnak megfelelően a vizsga megkezdése előtt a szervező a következő dokumentumokat készíti el és helyezi ki a vizsga helyszínén:

- Ajtólista (BA-ÖSZA-32),
- Plakát (BA-ÖSZA-31)
- Jelenléti ív (BA-ÖSZA-33),
- Vizsgalap (BA-ÖSZA-36),
- Vizsga panaszkezelési lap (BA-ÖSZA-15)
- Vizsga elégedettségi kérdőív (BA-ÖSZA-10)
- Vizsga feladatlapok

A kitűzött vizsgaidőpontnak megfelelően a szervező gondoskodik vizsgahelysínről és elkészíti a terembeosztást.

Sikertelen vizsga esetén a vizsgát meg kell ismételni.



IV. Záróvizsga

IV.1. A záróvizsga előkészítésének lépései

A felsőoktatási intézmény szervezője a vizsgára jelentkezőkből összeállítja a vizsgacsoportot, majd írásban tájékoztatja a záróvizsgára jelentkezőket a záróvizsga kitűzött időpontjáról és helyszínéről, valamint a szükséges tudnivalókról.

IV.2. A vizsgabizottság felkérése

A szervező a létszámtól függően fölállítja a vizsgabizottságot. A vizsgabizottság egy elnökből és két tagból áll, továbbiakban a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat 51.§ (1) az irányadó. A tagok az NKE által összeállított névjegyzékből választhatók. A vizsgacsoportok kialakítása után a szervező írásban fölkeri a vizsgabizottság tagjait. A tagok kiválasztása az összeférhetetlenség szempontjainak figyelembevételével kell, hogy megvalósuljon. Amennyiben a vizsgáztató elfogadja a felkérést, a szervező elkészíti a szerződést. A vizsgabizottsági tagok teljesítési igazolása és díjazása a szerződésben foglaltak alapján történik.

IV.3. Az ÖSZA vizsga szervezői tevékenysége

A vizsgacsoportnak megfelelően a vizsga megkezdése előtt a szervező a következő dokumentumokat készíti el és helyezi ki a vizsga helyszínén:

- Ajtólista (BA-ÖSZA-32),
- Plakát (BA-ÖSZA-31)
- Jelenléti ív (BA-ÖSZA-33),
- Záróvizsga jegyzőkönyv (BA-ÖSZA-34),
- Oklevél mintalap (BA-ÖSZA-35)
- Vizsgaelégedettségi kérdőív (BA-ÖSZA-10)
- Vizsga panaszkezelési lap (BA-ÖSZA-15)
- Vizsga feladatlapok.



V. A záróvizsga lebonyolítása

Az érvényes vizsgajelentkezéssel rendelkező résztvevők a meghirdetett vizsga időpontjában vizsgát tesznek. A vizsga írásban történik. A vizsgázónak a vizsgára magával kell vinnie a NEPTUN rendszerből generált és kinyomtatott kurzusfelvételi lapot (BA-ÖSZA-37). A vizsgadolgozatokat a vizsgabizottság kijavítja és értékeli. A vizsga eredményét a vizsgáztató a Vizsgalapon (BA-ÖSZA-36) rögzíti.

Ha a résztvevő a vizsgára beregisztrált napon nem tud megjelenni, akkor köteles azt jelezni a szervezőnek, aki gondoskodik másik vizsgaidőpontról.

V.2. A záróvizsga folyamata

Minden vizsgázó aláírja a Jelenléti ívet (BA-ÖSZA-33) és az Oklevél mintalapon (BA-ÖSZA-35) az adatok helyességét ellenőrzi.

A vizsgázó az elsajátított ismeretekről a vizsgabizottság előtt írásban számol be. A vizsga eredményét a záróvizsga jegyzőkönyvben rögzíti a vizsgabizottság, mely dokumentumot a tagok aláírásukkal hitelesítik.

V.3. A záróvizsga zárása

A záróvizsga jegyzőkönyvben rögzített eredményeknek megfelelően az NKE központilag rögzíti a NEPTUN-ban az eredményeket, majd kiállítja az okleveleket. A kiállított oklevelekről az intézmény nyilvántartást vezet. A képzést a szervező a NEPTUN-ban zárja, majd kiállítja a törzskönyvet. Ezt követően irattárba helyezi a képzési és vizsgadokumentációt.

V.4. Az oklevelek átadása

Az oklevelek kiállításáról az NKE központilag gondoskodik és állítja ki. Az oklevelek átadása ünnepélyes keretek között történik. E rendezvény megszervezése a szervező feladata:

- kijelöli az időpontot,
- kiválasztja a helyszínt,
- felkéri az elnökséget.

Ezt követően a szervező tájékoztatja az érintetteket, továbbítja a meghívókat és lebonyolítja a rendezvényt.

VI. Eltérések, nem megfelelések kezelése

Az eltérések és nem megfelelések kezelésére jelen Eljárásgyűjtemény ME-ÖSZA-03 eljárása vonatkozik.



Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzésre vonatkozó további folyamatok

I. Statisztikai adatszolgáltatás

A vizsgák végén a szervezők elkészítik az NKE VTKI által kiadott – a vizsgák adatait tartalmazó - statisztikai táblát.

II. Oktatói/vizsgáztatói adatbázis karbantartása

Az NKE VTKI központi szervező feladatai közé tartozik az oktatói és vizsgáztatói adatbázis karbantartása. Amennyiben az oktató, illetve a vizsgáztató jelzi, hogy adataiban változás történt, azt a képzés- és vizsgaszervező az adatbázisban átvezeti.

III. A képzésről való hiányzás kezelése a szervező részéről:

Abban az esetben, ha a jelenléti képzésen – a jelenléti ív alapján – egyértelműen megállapítható, hogy a köztisztviselő nem vett részt az oktatáson, a szervező tájékoztató levelet küld a köztisztviselő munkáltatójának.

IV. Képzést/vizsgát megszakítók szervezői dokumentálása:

- Amennyiben a szervező rendelkezésére áll a képzési program megszakítását bejelentő dokumentum, annak lefűzése szükséges a személyi mappába.
- A szervező írásban tájékoztatja a képzést megszakító résztvevő munkáltatóját, hogy köztisztviselője nem jelent meg vizsgán, vagy hiányzása a képzésen elérte a 25%-ot.
- Havonta írásban lejelenti az NKE VTKI felé a képzést megszakítók számát és személyi adatait.



ME-ÖSZA-06

Nem megfelelés kezelés, panaszkezelés

I. A folyamatleírás célja

Az NKE VTKI által működtetett közszolgálati minőségirányítási rendszer biztosítja, hogy az ÖSZA képzés és vizsgaszervezés folyamatai szabályozott keretek között működjenek, ezzel küszöbölve ki az esetleges rendszerbeli hibákat. Folyamatosan végzünk helyesbítő, megelőző tevékenységet a minél magasabb működési színvonalat célzó megelőzés, tökéletesítés, fejlődés érdekében.

II. Alkalmazási terület

A folyamat leírás alkalmazása kiterjed az ÖSZA oktatókra, a képzést folytató Képzés és Képzés- és vizsgaszervezőkre, az ÖSZA képzésben résztvevőkre a képzés teljes folyamata során.

A minőségi hiányosságok megelőzése érdekében a képzés- és vizsgaszervezők érintett munkatársa felelős saját munkájáért. Köteles rámutatni a hibákra, részt venni a hiba okának felderítésében és a hiba megszüntetésében. Az NKE VTKI-nél a Továbbképzésért felelős vezető és az illetékes terület vezetője, a Képzés- és vizsgaszervezőnél a képzés- és vizsgaszervező felettese felelős minden minőségromlást előidéző tevékenység kivizsgálásáért, a szükséges javító intézkedés kezdeményezéséért, azok megvalósításáért és ellenőrzéséért.

III. Vonatkozó szabályozások

A 273/2012 (IX.28) Kormányrendelet továbbá az NKE VTKI által meghatározott jelen minőségi követelmények az irányadók.

IV. A folyamatleírásban használt fogalom meghatározások

Panasz: minden olyan, a vizsgatevékenységhez kapcsolódó, a szervezet eljárását kifogásoló, és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt megfogalmazó, írott formában érkező megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére irányul.

Megfelelés: szabványban, jelölésben, szerződésben megállapodásban stb. megadott minőségi előírásoknak való megfelelés, azaz specifikus követelmények teljesítése.

Nem megfelelés: Az előírt követelmények nem teljesülése.



Helyesbítő tevékenység: Az a tevékenység, amely – a hibák okainak feltárásával és kiküszöbölésével – a bekövetkezett hibák (nem megfelelések) megszüntetésére, ismételt előfordulásának megakadályozására irányul.

Megelőző tevékenység: Az a tevékenység, amely – a hibák okainak feltárásával és kiküszöbölésével – a hibák (nem megfelelések) bekövetkezésének megelőzésére irányul.

Ellenőrzés: az ŐSZA program tekintetében bizonyítékok nyeresére és ezek objektív kiértékelésére irányul ellenőrző tevékenység. Független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy a felülvizsgálati kritériumok milyen mértékben teljesülnek, az előírt szabályozásnak a dokumentáció, folyamat és feltétel megfelel-e. Az auditot kijelölt auditorok végzik.

Auditor: az NKE VTKI által felkészített, nyilvántartásba vett, az NKE VTKI igazgatója által megbízott szakreferens.

V. A nem megfelelések során használatos bizonylatok:

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Panaszkezelési lap	BA-ŐSZA-05
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Panaszkezelési lap	BA-ŐSZA-15
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés és vizsga Jelentés panasz kivizsgálásáról	BA-ŐSZA-07
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés és vizsga Képzés- és vizsgaszervezői Bejelentő lap	BA-ŐSZA-16

V.1. A nem megfelelések során használt bizonylatok használata és funkciója:

BA-ŐSZA-05 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Panaszkezelési lap: a képzés során felmerülő panaszok rögzítésére szolgál. Panasz esetén a panaszt kiváltó okot írásban rögzíti a panasztevő az ŐSZA-04 bizonylaton. A panaszt a képzés- és vizsgaszervező 15 napon belül köteles kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről a kivizsgálást követő 15 napon belül köteles tájékoztatni a panasztevőt a BA-ŐSZA-07 Jelentés a panasz kivizsgálásáról elnevezésű bizonylaton. Ha a panasz a képzés- és vizsgaszervező működési hiányosságaira vezethető vissza helyesbítő tevékenységet (azaz helyrehozást) kell indítania. Ha nem történik panasz a konzultáció során, a képzés- és vizsgaszervező a rovatok áthúzásával és aláírásával hitelesíti azt. Minden képzéshez 1 db Panaszlap tartozik. A Panaszkezelési lap helye a Haladási naplóval együtt az oktatás ideje alatt az oktató teremben van.



BA-ÖSZA-15 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés vizsga Panaszkezelési lap: a vizsga során felmerülő panaszok rögzítésére szolgál. Panasz esetén a panaszt kiváltó okot írásban rögzíti a panasztevő a BA-ÖSZA-15 bizonylaton. A panaszt a képzés- és vizsgaszervező 15 napon belül köteles kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről a kivizsgálást követő 15 napon belül köteles tájékoztatni a panasztevőt a BA-ÖSZA-07 Jelentés a panasz kivizsgálásáról elnevezésű bizonylaton. Ha a panasz a képzés- és vizsgaszervező működési hiányosságaira vezethető vissza helyesbítő tevékenységet (azaz helyrehozást) kell indítania. Ha nem történik panasz a konzultáció során, a képzés- és vizsgaszervező a rovatok áthúzásával és aláírásával hitelesíti azt. Minden vizsgához 1 db Panaszlap tartozik. A Panaszkezelési lap helye vizsga ideje alatt a vizsgateremben van.

BA-ÖSZA-07 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés/ vizsga Jelentés panasz kivizsgálásáról: a BA-ÖSZA-15 Panaszkezelési lapon felvett panasz kivizsgálása során tett eredmény, intézkedés rögzítésére szolgál. Egy példánya megküldendő a panasztevő részére.

BA-ÖSZA-16 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés és vizsga Képzés- és vizsgaszervezői bejelentő lap: a bizonylaton a szervező tehet bejelentést az oktatási és vizsgáztatási feltételek biztosításának hiányáról. A bejelentőt kitöltve és aláírva az észlelt problémától számított 15 napon belül kell megküldeni az NKE VTKI Továbbképző Központnak, aki kivizsgálja a bejelentést. A Bejelentő lapon történő bejelentéseket az NKE VTKI Továbbképző Központ nyilvántartásba veszi.

VI. Az eljárás szabályozása

VI.1. Nem megfelelőségek csoportosítása

A nem megfelelőseket az alábbiak szerint csoportosítjuk:

- nem megfelelő dokumentum vagy bizonylat
- nem megfelelő szolgáltatás, reklamációk

Az ÖSZA képzés és vizsga folyamatában részt vevő munkatársaknak joga és kötelessége, hogy bármely folyamatban bekövetkező nem megfelelőséget jelentse, hogy gondoskodni lehessen a megfelelő intézkedésekről.

VI.2. Nem megfelelőség kezelése

VI.2.1. Nem megfelelő dokumentum/bizonylat kezelése

Hibásnak minősülhet a kiadott dokumentum/bizonylat vagy annak hordozója. Hibás volta a folyamat bármely pontjában kiderülhet. A nem megfelelő dokumentumot/bizonylatot el kell különíteni a véletlen felhasználás elkerülése érdekében. Ennek felelőse a felhasználást végző terület vezetője.



VI.2.3. Nem megfelelő működés, folyamatbeli hibák, reklamációk kezelése

Amennyiben a képzés és képzés- és vizsgaszervezőnél rendszeresen előforduló működésbeli, folyamatbeli hibákat, eltéréseket észlel, helyesbítő tevékenységet kell indítani. Ilyen tevékenységet kell indítani az auditokon feltárt jelentősebb rendszerhibák, a résztvevői reklamációk, panaszok kivizsgálása során felmerült hibák esetében is. A felmerült probléma jellegétől függően elképzelhető, hogy az adott képzés- és vizsgaszervezőnél helyileg megoldható kérdésről, de az is lehetséges, hogy általánosítható, a többi képzés- és vizsgaszervezőt is érintő problémáról van szó, illetve más területeken is felmerülhet hasonló kérdés. (A probléma azonosítását követően jelölni kell a bizonylaton.)

VII. Helyesbítő (hibajavító) tevékenység lépései

1. A helyesbítő tevékenység megkezdéséről döntést kell hozni el kell indítani.
2. A kinevezett felelős döntése alapján szükség szerint a minőségirányításban résztvevő munkatársaknak közös helyzetelemzésére, problémafeltárására, a felmerülő ötletek megvitatására kerülhet sor. Szükség esetén – az érintett területek bevonásával – célszerű összehívni egy problémamegoldó csoportot.
3. Azonosítani kell az észlelt nem megfelelősegeket, lehetőség szerint fel kell tárni azok lehetséges okait. A lehetséges okok közül szakmai megfontolások alapján ki kell választani azt, amelyről legvalószínűbb, hogy a probléma kiváltásáért felelős.
4. Ez alapján meg kell határozni, hogy milyen beavatkozó, javító, fejlesztő lépés(ek)re van szükség.
5. Szükség esetén ezt ismertetni kell, hogy minden munkatárs számára ismertek és alkalmazhatók legyenek a hozott intézkedések.
6. Az egyes javító lépések elvégzéséről feljegyzéseket kell készítenie a kijelölt felelősnek.
7. A beavatkozás, javítás eredményét nyomon kell követnie, át kell vizsgálnia. Meg kell győződnie arról, hogy a hozott intézkedés hosszú távon képes megszüntetni az adott folyamatban bekövetkezett hibát és tartós minőség-növekedést eredményez. Rendelkeznie kell a feljegyzésekben, hogy a bevezetett lépések hatékonyságát mikor, milyen formában kell felülvizsgálni, hogy biztosítható legyen a folyamatos minőségjavítás és a fejlesztés hatékonysága, és megelőzhető legyen a hiba újra-előfordulása. A helyesbítő, megelőző tevékenységek eredményéről tájékoztatni kell a Képzés- és vizsgaszervező vezetőjét.



VIII. Panaszok kezelése

Amennyiben a vizsgázók, konzultációt kérő résztvevők, mint „partnerek” részéről esetlegesen elégedetlenség, reklamáció, panasz érkezik a képzés- és vizsgaszervezőhöz, azt haladéktalanul ki kell vizsgálni. Amennyiben a panasz jogos, lépéseket kell tenni a hiba megszüntetésére az alábbiak szerint:

Panaszként értelmezzük azokat a felszólalásokat, észrevételeket, kifogásokat, stb. (továbbiakban: panasz), amelyek a képzés illetve a vizsga folyamatában keletkeznek.

A panasz érkezhethet:

- képzésen résztvevő részéről;
- a vizsgán résztvevő részéről;
- a dolgozóját az ÖSZA képzésre beküldő intézmény (munkáltató) részéről;
- az oktató részéről;
- a jegyzőkönyvvezető részéről.

A Képzés és képzés- és vizsgaszervező nem foglalkozik névtelen panaszokkal, vagy olyanokkal, amelyeknél a panasztevő nem vállalja neve rögzítését. Ugyanakkor a Képzés és képzés- és vizsgaszervező minden dolgozójára kötelező a „titoktartás”, ha a panasztevő kéri, hogy adatai ne kerüljenek nyilvánosságra.

A képzés és képzés- és vizsgaszervező a vizsgatevékenység során felmerülő panaszokon kívül, (melynek eljárásrendjét a rendelet szabályozza) azon panaszok kivizsgálásával foglalkozik, amelyek írásban (a panaszos nevének, címének feltüntetésével) érkeznek. A szóban elhangzott panaszokat Panaszlapon (BA-ÖSZA-05 és BA-ÖSZA-15) rögzíti a képzés- és vizsgaszervező vizsgaszervezéssel megbízott dolgozója. A képzés- és vizsgaszervező meghallgat a panaszban érintett minden felet. A meghallgatás eredményét jegyzőkönyvezi.

A panaszt a képzés- és vizsgaszervező intézmény vezetője vagy annak megbízottja 15 naptári napon belül kivizsgálja. A kivizsgálás eredményét „Jelentés a panasz kivizsgálásáról” feljegyzésben (BA-ÖSZA-07) összegezi, melyet megküld az érintett feleknek – legkésőbb a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül. A képzés- és vizsgaszervezőnek panaszbejelentési kötelezettsége van az NKE VTKI felé. A bejelentett panaszokról a NKE VTKI Továbbképző Központ nyilvántartást vezet.

Amennyiben a panasz az Intézmény működési folyamatainak, munkatársainak hibájára vezethető vissza, megelőző tevékenységet kell kezdeményezni.



A vizsgatevékenység folyamán, a jegyzőkönyvvezetőnek a felfüggesztéssel kapcsolatos döntésével szemben a vizsgázó 3 munkanapon belül panasszal élhet a képzés- és vizsgaszervező vezetőjénél. A panasz benyújtásának a vizsga felfüggesztésére nincs halasztó hatálya. A képzés- és vizsgaszervező vezetője a panaszról 15 naptári napon belül dönt. Ha a képzés- és vizsgaszervező vezetője a panasznak helyt ad, akkor az ismétlővizsga díját nem kell megfizetni és a képzés- és vizsgaszervező köteles új időpontot biztosítani. A képzés- és vizsgaszervező vezetője által, a felfüggesztés ügyében hozott döntés ellen további jogorvoslatnak nincs helye.



ME-ÖSZA-07

Az elégedettség mérés folyamata

I.A folyamatleírás célja

A mérés célja, hogy az NKE VTKI értékelje, szükséges-e valamilyen intézkedést hozni illetve változtatást kezdeményezni az ÖSZA képzés és vizsga folyamataiban. A mérés további célja, hogy le tudja mérni a folyamatok eredményét, hogy a mérések, megfigyelések a célok teljesülését eredményezték. A mérési eredménynek az elmozdulást, a változást, a fejlesztés irányát kell bemutatnia.

II. Alkalmazási terület

A folyamat leírás alkalmazása kiterjed az ÖSZA oktatókra, a képzést folytató Képzés és Képzés- és vizsgaszervezőkre, az ÖSZA képzésben résztvevőkre a képzés teljes folyamata során.

A minőségi hiányosságok megelőzése érdekében a Képzés- és vizsgaszervezők érintett munkatársa felelős saját munkájáért. Köteles rámutatni a hibákra, részt venni a hiba okának felderítésében és a hiba megszüntetésében. Az NKE VTKI-nél a Továbbképzésért felelős vezető és az illetékes terület vezetője, a Képzés- és vizsgaszervezőnél a képzés- és vizsgaszervező felettese felelős minden minőségromlást előidéző tevékenység kivizsgálásáért, a szükséges javító intézkedés kezdeményezéséért, azok megvalósításáért és ellenőrzéséért.

III. Vonatkozó szabályozások

273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet. A rendeletben nem szabályozott eljárásokban a felnőttképzésről szóló törvény, továbbá az NKE VTKI által meghatározott jelen minőségi követelmények az irányadóak.

IV. A folyamatleírásban használt fogalom meghatározások

Dokumentum: információ és annak hordozója.

Feljegyzés: olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat.

Figyelemmel kísérés: A képzés- és vizsgaszervezőnek az ÖSZA képzés teljes folyamata alatt információval kell rendelkeznie az előrehaladásáról. A figyelemmel kísérés nem igényli a folyamatos jelenlétet. (pld. mint résztvevő)

Folyamat, eljárás: egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja. A szervezet hozza létre saját tevékenységeinek szabályozására. Betartása kötelező azoknak, akikre vonatkozik. A vonatkozó külső követelmények (jogszabály, szakmai irányelv) figyelembe vételével készülnek.



Elégedettségmérés: a résztvevők véleménynyilvánítására irányuló tevékenység, eszköze az elégedettségi kérdőív. Eredményei feldolgozásra kerülnek, melyek szerves részét képezik a minőségbiztosítási folyamatoknak.

Elégedettségi kérdőív: az elégedettségmérési folyamat eszköze. 2-3 oldal terjedelmű kérdőív, mely felméri az oktatáson részt vevők véleményét, tapasztalatait elektronikus és papír alapon az oktatással, szervezéssel és annak körülményeivel kapcsolatban

V. Az elégedettségmérés során használatos bizonylatok:

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Elégedettség mérő lap jelenléti képzéshez	BA-ÖSZA-06
---	------------

V.1. Az elégedettségmérés során használt bizonylatok használata és funkciója:

BA-ÖSZA-06 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Elégedettség mérő lap jelenléti képzéshez: a képzés során a résztvevői vélemények és értékelések összegyűjtésére szolgál. Magába foglalja a képzés módszereire, tananyagára, oktatóira, szervezésre, oktatási helyszínre irányuló véleménynyilvánítást. A kérdőívet a jelenléti képzés végén osztja ki a képzés- és vizsgaszervező a résztvevőknek. A kérdőív név nélküli és önkéntes. A kérdőívek az adott képzés dokumentációjához tartoznak. Eredményeit összesítve, ide vonatkozó szabályozásának megfelelően kell továbbítani az NKE VTKI felé.

VI. Az Eljárás szabályozása

Elégedettségmérést a minél átfogóbb tájékozódás szempontjából az NKE VTKI Továbbképző Központja két kulcsterületen végzi.

1. Résztvevői elégedettségmérés: mely kiterjed a jelenléti képzés tartalmára, az oktató munkájára, képzésszervezésre.
2. Az oktatói elégedettségmérés: mely kiterjed a tananyagra, a résztvevők aktivitására, és a képzés és képzés- és vizsgaszervező szervezői munkájának minőségére.



VI.1. Elégedettség kritériumainak (megfelelőség) meghatározása

Az elégedettség az elégedettségi indikátorszámok alapján határozható meg.

Indikátorok	Indikátorok meghatározása
4,1-5 átlagpont	Magas szintű elégedettség a képzés tartalmával, a kapott ismeretek hasznosíthatóságával, a oktatói munkával, a tananyag felépítésével és a szervezéssel.
3,1-4 átlagpont	Átlagos szintű elégedettség a képzés tartalmával, a kapott ismeretek hasznosíthatóságával, a oktatói munkával, a tananyag felépítésével és a szervezéssel.
2,1-3 átlagpont	Részben megfelelő szintű elégedettség a képzés tartalmával, a kapott ismeretek hasznosíthatóságával, a oktatói munkával, a tananyag felépítésével és a szervezéssel.
1-2 átlagpont	Meg nem elégedettség a felkészítő a képzés tartalmával, a kapott ismeretek hasznosíthatóságával, a oktatói munkával, a tananyag felépítésével és a szervezéssel.

Fenti táblázat szerint az NKE VTKI Továbbképző Központ a feldolgozott elégedettségi kérdőívek eredményeiből méri, hogy a képzés megfelel-e az elvárt minőségügyi elvárásoknak. A 3-asnál alacsonyabb értéknél NKE VTKI kiemelt szakmai segítséget nyújt az érintett oktatóknak.

VI.2. Igényfelmérés és elégedettségmérés módszerei

Az igényfelmérés és elégedettségmérés módszere: kérdőív.

A kérdőívek alkalmazásának gyakorisága és összesítése az alábbi táblázat szerint valósul meg:

Terület	Gyakoriság	Típusa	Összegezést végzi
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú jelenléti képzés	Jelentési képzés után	Papír alapú	Képzés- és vizsgaszervező



VII. Előkészítés folyamata

A kérdőív minta elkészítésének szempontrendszere a következő:

- célok meghatározása
- elvárások meghatározása
- prioritások felállítása
- kérdőívek összeállítása
- résztvevői elvárások
- oktatói elvárások
- képzés- és vizsgaszervezői elvárások

Az elégedettségmérés előkészítését, a mérési folyamat kidolgozását és lebonyolítását az NKE VTKI végzi. Az elégedettségi kérdőívek tantárgyanként kerül kiosztásra.

VII. A mérés lefolytatása

A mérést a képzés- és vizsgaszervező koordinálja. A szervezőnek minden eszközzel meggyőzően biztosítaniuk kell a résztvevőket arról, hogy a képzés- és vizsgaszervező nem kívánja közvetlen kapcsolatba hozni személyükkel az eredményt. A felmérés akkor tekinthető eredményesnek, ha a kérdőívek 60%-a kitöltve érkezik vissza. Minden résztvevőnek, minden modul végén fel kell ajánlani a vélemény nyilvánítás lehetőségét.

Az elégedettségmérés lefolytatása az Elégedettségmérő kérdőív (BA-ÖSZA-06) felhasználásával történik. A jelenléti képzés esetén minden tantárgy utolsó oktatási napján, ki kell helyeznie a résztvevők számára. A kitöltött kérdőíveket a teremben elhelyezett nagyméretű borítékba gyűjtik, majd a szervező a borítékot lezárja.

VII.1. Az eredmények összegzése

A papír alapú kérdőívek összegzését a szervező végzi, majd a képzést követő 30 naptári napon belül az összesített adatokat elektronikus úton megküldi az NKE VTKI Továbbképző Központnak.

VII.2. Az eredmények értékelése

Az eredmények kiértékelése, összefoglaló készítése NKE VTKI Igazgató által kijelölt munkatárs készíti el.



Az oktatók felkészítése

I.A folyamatleírás célja

Az eljárás célja az Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzésben (ÖSZA) oktatók képzési, fejlesztési tevékenységének meghatározása és leírása. A folyamat előírja, hogy mi az elvégzendő feladat, illetve a megvalósítandó folyamat; megjelöli, hogy ki a felelős az eljárásban leírt feladat vagy folyamat eredményéért, illetve ki annak a végrehajtója; megnevezi azt a dokumentumot vagy bizonylatot, amely alapján ellenőrizhető, hogy betartották-e az eljárásban foglaltakat; tartalmazza a feladat illetve folyamat időbeliségét.

II. Alkalmazási terület

A folyamat leírás alkalmazása kiterjed az ÖSZA oktatókra, a képzést folytató Képzés és Képzés- és vizsgaszervezőkre, az ÖSZA képzésben résztvevőkre a képzés teljes folyamata során.

III. Vonatkozó szabályozások

273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet. A rendeletben nem szabályozott kérdésekben az NKE VTKI által meghatározott jelen minőségi követelmények az irányadóak.

IV. A folyamatleírásban használt fogalom meghatározások

Dokumentum: információ és annak hordozója.

Feljegyzés: olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat.

Figyelemmel kísérés: A képzés- és vizsgaszervezőnek az ÖSZA képzés teljes folyamata alatt információval kell rendelkeznie az előrehaladásáról. A figyelemmel kísérés nem igényli a folyamatos jelenlétet. (pld. mint résztvevő)

Folyamat, eljárás: egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja. A szervezet hozza létre saját tevékenységeinek szabályozására. Betartása kötelező azoknak, akikre vonatkozik. A vonatkozó külső követelmények (jogszabály, szakmai irányelv) figyelembe vételével készülnek.

Jelenléti képzés: a megszerezni kívánt képesítéshez, kompetenciához szükséges elméleti tudás elsajátítására irányuló személyes jelenlétet igénylő képzési forma. A részvételt a BA-ÖSZA-03 Jelenléti ív elnevezésű bizonylaton kell rögzíteni. A jelenléti képzésen oktatói közreműködéssel folyik a képzés.



ÖSZA oktató: aki az NKE VTKI felkér az adott tárgy tanítására. Az oktatót elsősorban a tananyag szerzői közül, az NKE vagy más szakirányú egyetem oktatói közül, illetve a témához értő szakértők közül kell kiválasztani.

V. Az oktatói felkészítő során használatos bizonylatok:

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés módszertani felkészítő Tanúsítvány	BA-ÖSZA-18
--	------------

V.1. Az oktatói felkészítő során használt bizonylatok használata és funkciója:

BA-ÖSZA-18 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés módszertani felkészítő Tanúsítvány: az oktatói felkészítőt elvégzett oktató Tanúsítványt kap. A tanúsítványt az NKE VTKI Továbbképző Központ állítja ki és Önkormányzati szaktanácsadói szakirányú továbbképzés oktatói tevékenység folytatására jogosít.

VI. Az Eljárás szabályozása

Az eljárás célja az, hogy az ÖSZA képzés oktatói szerepét rögzítse, az oktatások hatékonyságát jelentősen növelje. Az oktatás minősége függ az oktató szakmai és módszertani felkészültségétől, ezért az ÖSZA képzés minőségbiztosításának egyik lényeges eleme az oktatók minőségbiztosítása, hiszen tevékenységük közvetlenül, jelentős hatással van a képzés minőségére.

Az oktatók minőségbiztosítása az alábbi területekre terjed ki:

- szakmai felkészültség;
- oktatás módszertani felkészültség;
- a követelményektől való eltérés esetén az oktató korrekcióképessége;
- a követelményi céloktól eltérő, nem mindenben megfelelő oktatói jogosultságának felfüggesztése.



VI.2. Az oktatók módszertani felkészítése

Az ŐSZA hatékony és sikeres megvalósítása érdekében az NKE VTKI az oktatókat oktatás-módszertani felkészítésben részesíti. A felkészített oktató képes lesz a minőségi követelményeknek is megfelelő oktatás megtartására, ezáltal biztosítja az országosan egységes ŐSZA képzés színvonalát. Az ŐSZA képzésben való közreműködés feltétele az NKE VTKI által szervezett felkészítón való részvétel, ezt követően az oktató az ŐSZA képzés megtartására jogosult. Ennek tényét elektronikusan megküldött tanúsítvány igazolja.

VIII. A jelenléti képzés megtartására vonatkozó előírások

1. A tananyagok, segédanyagok az NKE VTKI biztosítja az azokból történő felkészülés az oktató feladata. A tananyag- és segédanyagok megváltoztatásának jogát az NKE VTKI fenntartja, a változásról írásban, legfeljebb 24 órán belül tájékoztatja az oktatókat.
2. Az órák közötti szünetekről az előadó szabadon dönthet, figyelembe véve, hogy egy tanóra 45 percig tart. Az NKE VTKI nem ajánlja, hogy két tanóránál többet vonjanak össze szünet megtartása nélkül.
3. Az oktató köteles munkáját a lehető legmagasabb szakmai színvonalon ellátni és a résztvevők által feltett kérdésekre kimerítő választ adni.
4. Az oktató az ŐSZA képzés folyamán köteles az oktatásra vonatkozó adminisztrációt vezetni és ebben együttműködni a szervezővel.

IX. Az oktatók értékelése

Az NKE VTKI az oktatók minőségének biztosítása érdekében az oktatók szakmai- módszertani teljesítményéről folyamatos visszajelzést kap:

- a képzéseken kiosztott résztvevői elégedettségi kérdőívek alapján,
- helyszíni ellenőrzés során.

Az oktatók a teljesítményükről a képzési program végén írásban visszajelzést kapnak.

Amennyiben egy oktató objektív értékelés alapján a minőségi követelményeknek nem felel meg, úgy oktatási jogosultsága az NKE VTKI által felfüggesztésre kerül. A felfüggesztett oktató a továbbiakban ŐSZA képzési programban nem foglalkoztatható.

Az oktatók tevékenységéről rövid szakmai összefoglaló készül.



ME-ÖSZA-09

Minőségügyi ellenőrzés folyamata

I. A folyamat célja

Az NKE VTKI, az ÖSZA projektre tervezett helyszíni ellenőrzést tart. A felülvizsgálat figyelembe veszi és értékeli az ÖSZA képzés és vizsga folyamatának működését. A helyszíni ellenőrzést az NKE VTKI igazgatója rendeli el és az NKE VTKI Továbbképzési Központért felelős vezető koordinálja, amelyről jelen eljárásban szabályozott módon írásos feljegyzés készül, elrendelve a hibajavító tevékenységet is.

II. Alkalmazási terület

A folyamat leírás alkalmazása kiterjed az ÖSZA képzést folytató oktatókra, és a képzés és vizsgaszervezőkre, illetve az ÖSZA képzésben résztvevő hallgatókra.

III. Vonatkozó szabályozások

273/2012. (IX. 28.) Korm. rendelet, 12/2013 KIM utasítás. A rendeletben nem szabályozott kérdésekben az NKE VTKI által meghatározott jelen minőségi követelmények az irányadók.

IV. A folyamatleírásban használt fogalom meghatározások

Dokumentum: információ és annak hordozója.

Feljegyzés: olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat.

Figyelemmel kísérés: A képzés- és vizsgaszervezőnek az ÖSZA képzés teljes folyamata alatt információval kell rendelkeznie az előrehaladásáról. A figyelemmel kísérés nem igényli a folyamatos jelenléteket. (pld. mint résztvevő)

Folyamat, eljárás: egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja. A szervezet hozza létre saját tevékenységeinek szabályozására. Betartása kötelező azoknak, akikre vonatkozik. A vonatkozó külső követelmények (jogszabály, szakmai irányelv) figyelembe vételével készülnek.

Jelenléti képzés: a megszerezni kívánt képesítéshez, kompetenciához szükséges elméleti tudás elsajátítására irányuló személyes jelenléteket igénylő képzési forma. A részvételt a BA-ÖSZA-03 Jelenléti ív elnevezésű bizonylaton kell rögzíteni. A jelenléti képzésen oktatói közreműködéssel folyik a képzés.



Nem megfelelés/eltérés: az előírt követelményeknek nem teljesülése, amely jelentheti egy vagy több jellemzőinek az előírástól való nem kívánt eltérését vagy hiányát.

Helyszíni ellenőrzés: bizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló rendszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy a felülvizsgálati kritériumok milyen mértékben teljesülnek. Egy folyamatra, termékre vonatkozó vizsgálat, mely megállapítja, hogy az mennyire felel meg az elvárásoknak, előírásoknak.

Helyszíni ellenőr: Az NKE VTKI által felkészített, az NKE VTKI igazgatója által megbízott ellenőr.



V. 1. Az ellenőrzés során használt bizonylatok használata és funkciója:

BA-ÖSZA-20 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ellenőrzési terv: a képzés ellenőrzésének tervezete, mely alapján a helyszíni és a dokumentációra irányuló ellenőrzés megvalósul. Az ellenőrzési tervet az NKE VTKI A NKE VTKI Továbbképzésért felelős vezetője hagyja jóvá.

BA-ÖSZA-22 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ellenőrzési jegyzőkönyv: az NKE VTKI által felkért és/vagy kirendelt auditorok az ÖSZA képzési és vizsgáztatói tevékenységének ellenőrzése során tapasztaltak rögzítésére szolgál. Helyszíni ellenőrzéskor a helyszínen kerül kitöltésre és az ellenőrzésben résztvevő felek aláírásukkal és pecsétjükkel hitelesítik az ellenőrzésben tapasztaltakat. 1 példány az ellenőrzött képzés- és vizsgaszervezőt, 1 példány az NKE VTKI-t illeti meg. Felülvizsgálat esetén a bekérd képzési és vizsgadokumentumok alapján kerül kitöltésre.

BA-ÖSZA-23 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Eltérést megállapító jegyzőkönyv: a helyszíni ellenőrzések kapcsán tapasztalt eltérések, nem megfelelőségek kerülnek megállapításra, az eltérés súlyozásának megnevezésével. Ahány eltérés tapasztalható, annyi Eltérést megállapító jegyzőkönyv felvétele szükséges. A Helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv (BA-ÖSZA-22) mellékletét képezi.

BA-ÖSZA-24 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Oktatói ellenőrzési jegyzőkönyv: az NKE VTKI által felkért és kirendelt auditor az ÖSZA képzés oktatói tevékenységének ellenőrzése során tapasztaltak rögzítésére szolgál. Általában a helyszínen kerül kitöltésre és az ellenőrzésben résztvevő felek aláírásukkal - az NKE VTKI ellenőre pecsétjével - hitelesítik az ellenőrzésben tapasztaltakat. A jegyzőkönyv 3 példányban készül, melyből 1 példány az ellenőrzött képzés- és vizsgaszervezőt, 1 példány az oktatót, 1 példány az NKE VTKI Továbbképző Központot illeti meg.

BA-ÖSZA-25 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Záró jelentés ellenőrzésről: az eltérések súlyát és darabszámát, valamint az elrendelt intézkedéseket tartalmazza. A záró jelentés a helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv, és ha készült az eltérés megállapító jegyzőkönyv 1 eredeti példányával együtt került lefűzésre.

BA-ÖSZA-26 Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Utóellenőrzési jegyzőkönyv: az előzetes ellenőrzés során felvett eltérés ellenőrzésére szolgál. Súlyozása az eljárásrend ide vonatkozó fejezeteinek megfelelően történik.



VI. Az eljárás szabályozása

VI. 1. Az ellenőrzés előkészítése

1. Az NKE VTKI Továbbképző Központ az ÖSZA képzésre irányuló ellenőrzési tervet (BA-ÖSZA-20) kell készíteni. Az ellenőrzés kétféle módon valósulhat meg:

- helyszíni ellenőrzés formájában,
- képzési és vizsgadokumentáció bekérésével.

Az ellenőrzéseket a folyamatok megelőző és javító lépések szükségességére kell alapozni. Az ellenőrzési tervet az NKE VTKI igazgatója hagyja jóvá.

2. A vizsgálat vezetését az arra felkért NKE VTKI Továbbképzésért felelős vezetője, az ellenőrzéseket nyilvántartásba vett ellenőrök: az NKE VTKI minőségirányításért felelős vezetője, továbbá az auditálást belső auditorok látják el. Belső auditor csak az NKE VTKI Továbbképző Központ által felkészített auditor lehet. Az auditor nem vizsgálhat olyan tevékenységet, amelyért ő maga felel.

3. A képzési program ellenőrzése során legalább egyszer minden képzés- és vizsgaszervező ellenőrzésére sor kerül és bármikor beiktatható és elrendelhető soron kívüli vizsgálat is. Az ellenőrzés kiterjed:

Képzésszervezés és vizsgáztatás szempontjából:

- a képzésszervezés folyamatára
- a vizsgáztatás folyamatára
- nem megfelelés kezelésére, panaszkezelésre

Módszertani szempontok alapján:

- az oktatók (jelenléti napos) tevékenységére

4. A felülvizsgálatot megelőzően az ellenőrzött terület (az audit előtt legalább 5 nappal) tájékoztatást kap az audit időpontjáról.

VI. 2. A helyszíni ellenőrzés menete

1. A helyszíni felülvizsgálatot az auditor nyitó megbeszéléssel kezdi, tájékoztatja az ellenőrzött terület vezetőjét a helyszíni ellenőrzés menetéről és módjáról. Az ellenőrzés során ellenőrzött részterületek:

- Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú képzési dokumentációja,
- Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú képzés vizsgadokumentációja,
- Vizsga- és tantermi követelmények ellenőrzése,
- Jelenléti képzés során az oktatói tevékenységet,



2. A helyszíni ellenőrzés során az auditor gyűjti a tapasztalatokat, esetlegesen eltéréseket, majd a záró megbeszéléskor ellenőrzött terület vezetője elé tárja azokat. A felülvizsgálat során tapasztaltakat az auditorok az ellenőrzési jegyzőkönyvben (BA-ÖSZA-22) rögzítik. A nem megfeleléseket az eltérést megállapító jegyzőkönyvbe vezetik (BA-ÖSZA-23). Az auditorok javaslatot tehetnek az eltérések javítására.
3. Az oktatói tevékenységre vonatkozó ellenőrzés során az ellenőrök a helyszínen összegyűjtik tapasztalataikat, majd azok átbeszélésére kerül sor. Szükség esetén az auditorok javaslatot tehetnek a jó gyakorlatok kialakulása, és azok alkalmazása végett. A tapasztalatokat az ellenőrök a BA-ÖSZA-24 elnevezésű Oktatói ellenőrzési jegyzőkönyvben rögzítik.
4. Eltérés esetén a felülvizsgált területért felelős személlyel közösen írásban rögzíteni kell, hogy mi a teendő, hogy megszüntethető legyen az észlelt hiba, illetve, hogy megakadályozható legyen annak újbóli előfordulása. Meg kell állapodni a javító intézkedések ütemezésében, határidejében.
5. Módszertani ellenőrzés esetében az auditorok és az oktató(k) aláírják, az NKE VTKI auditora pecsétjével hitelesíti a jegyzőkönyvet, mely 3 példányban készül. 1 példány az ellenőrzött képzés- és vizsgaszervezőt, 1 példány az oktatót, 1 példány az NKE VTKI Továbbképző Központot illeti meg.
6. A helyszíni jelentéseket, megállapításokat audit zárójelentésben kell összesíteni. Ha a vizsgálat során nem merül fel hibajavító intézkedés szükségessége, ezt is jelezni kell az audit zárójelentésben (ÖSZA-A-06).

VI.3.A képzési és vizsgadokumentáció felülvizsgálatának menete

Az ellenőrzés során ellenőrzött részterületek:

- Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú képzési dokumentációja,
 - Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú képzés vizsgadokumentációja,
1. Az NKE VTKI Továbbképző Központ az ÖSZA ellenőrzése során felülvizsgálja a képzési és vizsgadokumentáció eredeti elektronikus és/vagy eredetivel megegyező másolatának papír alapú változatát.
 2. Az így bekért dokumentumokat a kirendelt auditorok átvizsgálják, szükség esetén a szervezőt hiánypótlásra szólítják fel.
 3. Ezt követően az auditorok írásban tájékoztatják az NKE-VTKI A NKE VTKI Továbbképzésért felelős vezetőjét a tapasztaltokról, valamint kitöltik a jegyzőkönyvet, esetlegesen az eltérés megállapító jegyzőkönyvet, melyeknek hitelesítés utáni 1 eredeti példánya a képzés- és vizsgaszervezőt, 1 eredeti példánya az NKE VTKI Továbbképző Központot illeti meg.



VII. Utóellenőrzés

Amennyiben merültek fel hibák a folyamatok működésével kapcsolatban, utóellenőrző felülvizsgálatokat kell tartani. A felülvizsgálati audit és minőségirányítás koordinálásáért a felelős vezető, végrehajtásáért a vezető auditor felelős.

A felülvizsgálati audit során vizsgálni kell, hogy a közösen kialakított javító intézkedések megtörténtek-e illetve hatékonyak-e. Ha az intézkedések nem voltak megfelelőek, a tapasztalt megállapításokat újra rögzíteni kell. Ha a javítások, felvetések megfelelőek, az előzetesen felvett Eltérés Megállapító Jegyzőkönyvben igazolni kell. Az utóellenőrzés eredményét a BA-ÖSZA-26 Utóellenőrzési jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

VII.1. Az utóellenőrzések eredményei:

1. Ha az utóellenőrzéskor az auditorok a képzés- és vizsgaszervező által az eltérésre tett javító intézkedést kielégítőnek találják, vagyis a vizsgáztatás és képzés folyamata és módja az előírások tekintetében betartásra került, azaz a javító intézkedés eredményes.
2. Ha az ellenőrzés során a képzés- és vizsgaszervezők által tett, az eltérésekre irányuló intézkedés nem vagy részben megfelelő, akkor a nem megfelelésről eltérést megállapító jegyzőkönyvet vesznek fel az auditorok annak érdekében, hogy a folyamatok egységesek és szabályozottak legyenek. Az eltérés súlyozása az ellenőrzés során megállapított kategóriánál eggyel magasabb kategóriába esik. (Pl.: „Megjegyzés” → „Nem megfelelés”) Ebben az esetben az eltérés további korrekciója szükséges, melyre konkrét javaslatot tesznek az auditorok. A nem megfelelésre tett javaslatot az Utóellenőrző lapon (BA-ÖSZA-26) fel kell tüntetnie az auditoroknak.
3. Ha az utóellenőrzés alkalmával megállapítható, hogy az eltérésre intézkedés nem történt, akkor az Eltérést megállapító jegyzőkönyv és Utóellenőrzési jegyzőkönyv kitöltésén túl, az NKE Vezető- és Továbbképzési Intézet Továbbképző Központ írásban kéri fel az oktatót a hiányosság pótlására. A nem megfelelés kezelését a továbbiakban a 2. pontban foglaltaknak megfelelően történik.



VIII. Az ellenőrzéssel kapcsolatos dokumentumok és feljegyzések kezelése

A felülvizsgálatok során született dokumentumok megőrzéséről át kell adni az NKE VTKI gondoskodik

A helyszíni ellenőrzés akkor tekinthető befejezettnek, ha sikerrel zárultak le az esetleges utóellenőrző auditok is.

XI. Az ellenőrzések értékelése

A NKE VTKI Továbbképzésért felelős vezetője az ellenőrzés eredményeit, megállapításait összegzi és előterjeszti, hogy az NKE VTKI Továbbképzésért felelős vezetője információt kapjon a folyamatok működéséről, a fejlesztendő területeiről.



BIZONYLATOK JEGYZÉKE

Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Plakát	BA-ÖSZA-01
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Program	BA-ÖSZA-02
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelenléti ív	BA-ÖSZA-03
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Haladási napló	BA-ÖSZA-04
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Panaszkezelési lap	BA-ÖSZA-05
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Résztevői elégedettségi kérdőív	BA-ÖSZA-06
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés /vizsga Jelentés panasz kivizsgálásáról	BA-ÖSZA-07
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Ajtólista I.	BA-ÖSZA-08
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jelenléti ív I.	BA-ÖSZA-09
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga elégedettségi kérdőív	BA-ÖSZA-10
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-11
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonyítvány	BA-ÖSZA-12
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Bizonyítvány átadás-átvételi jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-13
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgabeosztás összesítő lap	BA-ÖSZA-14
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Panaszkezelési lap	BA-ÖSZA-15
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Képzés- és vizsgaszervezői bejelentő lap	BA-ÖSZA-16
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgalap I.	BA-ÖSZA-17
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Módszertani felkészítő Tanúsítvány	BA-ÖSZA-18
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ellenőrzési terv	BA-ÖSZA-20
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ellenőrzési jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-22



Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Eltérést megállapító jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-23
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Oktatói ellenőrzési jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-24
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Záró jelentés ellenőrzésről	BA-ÖSZA-25
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Utóellenőrzési jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-26
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Jelentkezési lap	BA-ÖSZA-27
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Képzési ütemterv I-II.	BA-ÖSZA-29
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Ajtólista	BA-ÖSZA-30
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Plakát	BA-ÖSZA-31
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Ajtólista II.	BA-ÖSZA-32
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsga Jelenléti ív II.	BA-ÖSZA-33
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Záróvizsga jegyzőkönyv	BA-ÖSZA-34
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Oklevél mintalap	BA-ÖSZA-35
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Vizsgalap II.	BA-ÖSZA-36
Önkormányzati szaktanácsadó szakirányú továbbképzés Kurzusfelvételi lap	BA-ÖSZA-37