

Készítette: Oláh Dóra, Nagy István

# **ÉLSŐDLEGES ÉS MÁSODLAGOS MUNKAERŐ-PIACI FOGLALKOZTATÁS ELÉRÉSÉNEK PROTOKOLLJA**

## **Foglalkoztatási és Képzési Programok Belső Minőségbiztosítási Rendszere**

Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása  
TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001

*Összefogás Közalapítvány*  
**FOGLAK projektiroda**  
*1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.*  
*telefon: (06-1) 238-95-28*  
*Projektiroda: 1084 Budapest, Szentkirályi*  
*u. 22-24., telefon: (06-) 789-62-77*  
E-mail cím: [kmregio@foglakprojekt.hu](mailto:kmregio@foglakprojekt.hu)  
Honlap: [www.foglakprojekt.hu](http://www.foglakprojekt.hu)

## Tartalom

1. A minőségbiztosítás célja, szempontjai .....	2
2. Alkalmazási terület .....	2
3. Szakkifejezések és meghatározások .....	3
4. A minőségirányítási rendszer .....	6
5. Felelősségi körök .....	7
6. Mérési, elemzési és fejlesztési követelmény .....	8

# 1. A minőségbiztosítás célja, szempontjai

A minőségbiztosítási rendszer kialakításának célja a szociális szolgáltatások magas minőségének folyamatos szinten tartása, a rendszer tökéletesítése, vagyis az, hogy az összes érdekelt – **különösen a szolgáltatást igénybevevő ügyfél** a szolgáltató és a szolgáltatásért felelős intézmény – minél elégedettebb legyen.

Jelen Útmutató célja, hogy gyakorlati segítséget nyújtson belső és külső értékelési eljárások kidolgozására a TAMOP 5.3.3 Foglalkoztatási és képzési programot megvalósító szervezetek számára.

A szociális szolgáltatási folyamat eredménye általában nem kézzel fogható, ezért a folyamat eredménye, a szolgáltatást igénybevevő ügyfél állapotában bekövetkező változással mérhető. Ezen eredményeket a TAMOP 5.3.3 programban meghatározott indikátorszámok írják elő. A konkrét, programban meghatározott szempontokon túl a részt vevő szolgáltatók szervezeti és működési,- iratkezelési és adatvédelmi szabályzatait, valamint az intézmények Házirendjét is figyelembe kell venni az értékelésnél.

Az Útmutató magában foglalja az értékelő szervezet feladatait és felelősségeit.

## A TAMOP 5.3.3 program Foglalkoztatási és képzési program rövid bemutatása:

A hajléktalan emberek foglalkoztatási és képzés támogatása olyan foglalkoztatást és képzést elősegítő aktív eszközök egymásra épülését biztosítja, amely a munkanélküli vagy a még munkaviszonyban álló, de munkanélküliséggel veszélyeztetett, megváltozott munkaképességű, fogyatékos, befejezett 8 általános iskolai végzettséggel, szakmával nem rendelkező alulképzett<sup>1</sup> vagy nem piacképes szakmával<sup>2</sup> rendelkező hajléktalan emberek elhelyezkedési esélyeit növeli. Továbbá a program támogatja munkába állításukat, meglévő munkahely esetén pedig segíti munkahelyük megtartását.

A támogatási formák egy része a programon kívül, jelenleg is biztosított, de szükséges volt egy komplex támogatási rendszer létrehozása, mely kimondottan a célcsoport igényeire épül.

## 2. Alkalmazási terület

A minőségbiztosítási rendszer tartalmi elemei:

- A szolgáltatás pontos meghatározása,
- felhasználó (ügyfél) és a szolgáltatást nyújtó elvárt igényeinek meghatározása,
- szerződésben foglalt megállapodások, követelmények,
- szolgáltatás tervezése
- szolgáltatási folyamat körülményei.

A szociális szolgáltatási folyamat során a szolgáltató biztosítja a folyamat szabályozását, folyamatosan figyelemmel kíséri a szolgáltatást igénybevevő állapotát, ezt az

<sup>1</sup> Alulképzett emberek: szakmával nem rendelkező, alapvégzettséggel sem bíró emberek

<sup>2</sup> Nem piacképes szakma: az a szakma, amelyben a munkavállaló legalább 6 hónapja nem tud elhelyezkedni. (a nem piacképes szakma definiálása során az egyén szakmai piacképességét határozzuk meg, azaz az egyén valamilyen oknál fogva a szakmájában nem tud elhelyezkedni)

igénybevevővel is egyeztetni, a szabályozási folyamatot, és az igénybevevő állapotát a meghatározott mértékig dokumentálja.

A szociális szolgáltatási folyamat befejeztével a szolgáltató értékeli a folyamatot, a programban előírt indikátorok alapján.

## **A minőségirányítási rendszerbe bevont tevékenységek:**

### **1. A TÁMOP 5.3.3 foglalkoztatási és képzési programok biztosítása a célcsoport számára:**

- Képzési támogatás biztosítása:
  - Általános iskolai alapvégzettség megszerzésének támogatása
  - Szakmai képzés, legalább OKJ-s képzésben való részvétel támogatása
- Vizsgadíj támogatása és a képzéshez kapcsolódó egyéb költségek támogatása (pl.: taneszközök, egyéb eszközök)
- Képzés időtartama alatt keresetpótló és kereset kiegészítés támogatás
- Utazási költség támogatás
- Szállásköltség támogatás
- Étkezés támogatása
- Munkahely megőrző és munkahelybővítő támogatások munkáltatóknak.
- Munkagyakorlat szerzés támogatása.

### **2. Projekt megvalósításával kapcsolatos tevékenységek:**

- Juttatások rendjének kialakítása, vezetése.
- Dokumentációs rendszer kialakítása, működtetése
- Ügyintézés szervezése
- Azonnali intézkedést igénylő tevékenységek
- Kapcsolatrendszer kiépítése, fenntartása
- Nyilvánosság
- Projekt menedzsment
- Jogorvoslati lehetőségek biztosítása
- Önértékelés
- Fejlesztés.

## **3. Szakkifejezések és meghatározások**

Jelen Útmutató egységes értelmezéséhez szükséges szakkifejezéseket és rövidítéseket az alábbiakban soroljuk fel:

**Minőségpolitika:** egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan megfogalmazott átfogó céljai és irányvonalai.

**Minőségtervezés:** a minőségirányításnak azon része, amely a minőségre irányuló célok kitűzésére, valamint azok megvalósításhoz a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít, a minőségcélok elérése érdekében

**Mentorálás:** A mentori feladat lényegében a program ideje alatt történő segítség, majd a lezárást követően az utánkövetés, egy-egy adott elemre (pl. képzés, munkában tartás), ezzel segítve a szociális segítő munkáját. A mentorok – a referensekhez hasonlóan -az adott területek szakértői (pl. képzési tanácsadó, állásfeltáró, stb).

**Reintegráció:** a rehabilitáció célja. A többségi társadalom által elfogadott normák, magatartás, viselkedés elsajátításának, illetve a társadalomban való működéshez szükséges feltételek megteremtésének elősegítése.

**Megállapodás:** olyan kétoldalú szerződés, amely egy adott cél elérése érdekében a eladó/ szolgáltató valamint az igénybevevő/vevő jogait és kötelezettségeit rögzíti.

**Munkaerő-piaci szolgáltatás:** mindazon szolgáltatások összessége, amelyeket a Foglalkoztatási törvény meghatároz.

**Általános célú képzés:** olyan képzés, amely az általános műveltség növelését célozza, amely hozzájárul a felnőtt személyiségének fejlődéséhez, a társadalmi esélyegyenlőség és az állampolgári kompetencia kialakulásához.

**Belső képzés:** a munkáltató által a saját munkavállalói részére saját munkaszervezetén belül, nem üzletszerűen szervezett képzés, illetve a külön jogszabályok alapján végzett köztisztviselői továbbképzés. A belső képzés szempontjából munkavállaló az Ft. 58. §-a (5) bekezdésének b) pontjában meghatározott személy.

#### **Aktív korú személy**

Az a személy, aki a 18. életévét betöltötte, de a reá irányadó nyugdíjkorhatárt, illetőleg a 62. életévét még nem érte el. [Szt. 4.§ (1) bek. k)]

#### **Álláskeresési támogatások**

Álláskereső részére munkaviszonyban töltött idő alapján nyújtható pénzbeli támogatás, amely lehet az álláskeresési járadék, álláskeresési segély, költségtérítés, amelyek a munkaügyi központ kirendeltségén kérelmezhető ellátások. [Ft. 24. §]

**Egyéni fejlesztési terv:** személyre szóló írásos dokumentum, amelyben rögzítésre kerül, hogy meghatározott időszak alatt milyen célokat fogalmaznak meg és milyen konkrét lépések történnek mindkét fél részéről a hajléktalan ember önálló lakhatásának és foglalkoztatásának elérése, megtartása céljából. A fejlesztési tervnek legalább egy 6 hónapos időtartamra kell szólnia, s ki kell térni a lakhatás, foglalkoztatás érdekében nyújtott támogatásokra, valamint a lakhatás támogatás nélküli fenntartására is. A bevonás/előkészítés/szükségletfelmérés kötelezően megelőzi az egyéni fejlesztési terv elkészítését. Ennek időtartama min. 1 – max. 3 hónap.

#### **Keresetpótló juttatás**

Munkaerő-piaci képzés esetén képzési támogatásként nyújtható keresetpótló juttatás, abban az esetben, ha a heti képzés 20 órát meghaladja, és az álláskereső nem részesül álláskeresési járadékban, illetve vállalkozói járadékban. Rendelkezésre állási támogatásban részesülő személy az általános iskolai végzettség megszerzésére irányuló képzésben való részvétel esetén nem részesülhet keresetpótló juttatásban. A keresetpótló juttatás összege a hatályos kötelező legkisebb munkabér 60%-ánál nem lehet kisebb és nem haladhatja meg annak 100%-át. [Ft. 14. § (4) és (6) bek.]

**Kereső tevékenység:** minden olyan munkavégzés, amelyért díjazás jár, továbbá kereső tevékenységet folytatónak kell tekinteni azt a személyt, aki vállalkozói igazolvánnyal rendelkezik, vagy gazdasági társaság tevékenységében személyesen közreműködik, annak vezető tisztségviselője, illetve közreműködési, munkavégzési joga/kötelezettsége fel van tüntetve. Továbbá minden olyan munkavégzés, amelyért tiszteletdíj jár (ha meghaladja a minimálbér 30%-át), illetve a mezőgazdasági őstermelői igazolvánnyal folytatott tevékenység, feltéve, ha az abból származó bevételt a személyi jövedelemadóról szóló szabályok szerint a jövedelem kiszámításánál figyelembe kell venni. [Ft. 58. § (5) bek. e)]

**Kompetenciateszt:** A szakmai kompetenciák mérése, mely során kiderül az adott szakképzéshez szükséges feladatok végzésére irányuló alkalmasság.

### **Közcélú foglalkoztatáshoz kapcsolódó munkaszerződés**

A közcélú foglalkoztatás minden esetben határozott idejű munkaszerződéssel jön létre, amelyben meg kell jeleníteni, hogy közcélú foglalkoztatásra jött létre. A munkaszerződésben fel kell tüntetni a munkaviszony létesítésének és megszűnésének napját, valamint, hogy a munkavállaló lakcím változása esetén, amennyiben másik önkormányzat válik illetékesé az aktív korúak ellátásának megállapítására, a közcélú foglalkoztatásra irányuló munkaviszony megszűnik a lakcím bejelentésének napján. Abban az esetben, ha az önkormányzat más szerv, vagy szervezet útján szervezi a közcélú foglalkoztatást, mindig az a szerv, vagy szervezet a munkáltató, ahol a munkavégzés történik. [Szt. 36. § (4) bek.]

A határozott idejű munkaszerződés leghosszabb időtartama 5 év, a közcélú foglalkoztatás esetén a munkaszerződés kötelező tartalmi elmeit az Szt. 36. § (4) bekezdése szabályozza.

**Közcélú munka:** Azon állami vagy helyi önkormányzat által kötelezően ellátandó, illetve önként vállalt feladat végrehajtására irányuló tevékenység, amelynek megszervezéséről, teljesítéséről - jogszabály alapján - a helyi önkormányzat gondoskodik [Szt. 36. § (2) bek.]

**Munkaviszony:** A magyar jog hatálya alá tartozó munkaviszonyt, közszolgálati jogviszonyt, közalkalmazotti jogviszonyt, bírósági és igazságügyi, valamint ügyészségi szolgálati viszonyt, a biztosított bedolgozói - és az 1994. június 1-jét megelőzően létesített - ezzel egy tekintet alá eső bedolgozói jogviszonyt, a hivatásos nevelőszülői jogviszonyt, a szövetkezeti tag munkaviszony jellegű munkavégzésre irányuló jogviszonyát, - ide nem értve az iskolai szövetkezet nappali tagozatos tanuló, hallgató tagját - fegyveres és rendvédelmi szervek hivatásos és szerződéses állományú tagjának szolgálati viszonyát kell érteni. [Flt. 58. § (5) bek. a)]

**Non-profit szervezet:** Azok a társadalmi öntevékenységet folytató szervezetek és önszerveződések, amelyek működését nem a megszerzhető profit és nem az állami közfeladat ellátása mozgatja, hanem a valamely közösségi szükségletet megjelenítő társadalmi öntevékenység. [1997. évi CLVI tv.]

A közhasznú szervezet vállalkozási tevékenységet csak közhasznú céljainak megvalósítása érdekében, gazdálkodása során elért eredményét nem osztja fel, azt a létesítő okiratában meghatározott tevékenységére fordítja; közvetlen politikai tevékenységet nem folytat, szervezete pártoktól független és azoknak anyagi támogatást nem nyújt. [1997. évi CLVI tv.]

**Referenci hálózat:** A tematikus referenci hálózatok működtetésének célja, hogy a szervezeten belül legyen szakértője és koordinátora azoknak a speciális ismereteknek, amelyek a hajléktalan embereket érintő legfontosabb területeket ölelik fel.

A referenci hálózatok - addiktológiai, foglalkoztatási, lakhatási és szociális otthoni - működése szorosan kapcsolódik az intézményekben folyó szakmai munkához, amennyiben egyrészt az ott felbukkanó nehézségek megoldására kínál konzultációs lehetőséget, másrészt olyan témák, gyakorlati problémák kibontását teszi lehetővé, amelyek közös gondolkodást igényelnek.

**Rövid időtartamú munka:** Az állami foglalkoztatási szerv által felajánlott, vagy az álláskereső által megtalált munka, amelynek időtartama összefüggően a 90 napot nem haladja meg. [Flt. 58. § (5) bek. 1)]

## 4. A minőségirányítási rendszer

### Általános követelmények

A szervezet létrehozta, dokumentálja, fenntartja, és folyamatosan frissíti minőségbiztosítási rendszerét, mely a program kiírásának megfelelően került kialakításra.

A megfelelő működtetéshez meghatározza azon szempontrendszert, szabályzatokat és módszereket, melyekkel a program hosszú távon fenntartható.

### A dokumentálás követelményei

A dokumentációs rendszer az alábbiak szerint épül fel:

- Minőségpolitika
- Célok, programok
- Minőségirányítási útmutató
- Minőségirányítási eljárások, szabályzatok
- Feljegyzések, igazolások.

A minőség-ellenőrzés alapelvei a következők:

- a középpontban az ügyfél és a neki nyújtott szolgáltatás áll.
- a szolgáltatás értékelése a már megállapított standardok szerint történik
- az ellenőrzés a rendszeresen gyűjtött, megbízható információkon, azok elemzésén alapul
- az ellenőrzési folyamat tervezésében a szolgáltatók, és az ügyfelek is részt vesznek
- az ellenőrzés tapasztalatait az ellenőrző szervezet visszacsatolja a szervezetnek.

Az Útmutató egy példányát mindenki számára hozzáférhető helyen kell tárolni.

A minőségirányításért felelős személy esetében javasolt a projektvezető kijelölése.

### A dokumentumok kezelése

A szervezet belső dokumentumainak kiadását és kezelését a **projektvezető** látja el. Ezen belül feladatai:

- A projekt előrehaladásával (PEJ) kapcsolatos dokumentáció/igazolások kezelése.
- A projektszakaszok lezárásával kapcsolatos dokumentáció/igazolások kezelése.
- Az egyéni szociális munka tartalmát rögzítő dokumentáció/igazolások kezelése.  
A projekt teljesítését segítő egyéb dokumentáció leírása.

A pályázó szervezet a Támogatási Szerződés alapján adatokat **köteles szolgáltatni a projekt megvalósulásáról.**



A pályázónak jelentési kötelezettsége merül fel a projekt megvalósítása során a szerződés hatályba lépésétől számított 6 havonta a projekt befejezését követő 3 éven keresztül, a pályázati útmutatóban meghatározott **Projekt Előrehaladási Jelentés (PEJ)**, illetve **Projekt Fenntartási Jelentés (PFJ)** formátumban. A jelentéseket, és a kötelezettségeket a Támogatási Szerződés tartalmazza.

A pályázó köteles a pályázatot, a projekt megvalósításával kapcsolatos dokumentumokat, és a jelentési kötelezettség időszakában felmerült projekttel kapcsolatos dokumentumokat megőrizni.

Minden projekt esetében a vállalt kötelezettségek, és indikátoroktól függően a dokumentációval kapcsolatban a **monitorozási útmutató** alapján kell eljárni.

A projekt végrehajtásáért felelős személyeket és a kirendelt feladatköröket, valamint az elérhetőségeket mindenki számára hozzáférhetővé kell tenni.

## 5. Felelősségi körök

A programot megvalósító szervezetek a minőségirányítási rendszer kialakítását és működtetését megtartja, és továbbfejleszti. Az ellátott ügyfelek igényeire minden esetben reagál.

A program valamennyi munkatársa felelős a rábízott feladat – előírásoknak megfelelő – elvégzésére. A szervezeti felépítést a TÁMOP 5.3.3 program kiírás, valamint a Foglalkoztatási és képzési eljárásrend tartalmazza.

A szervezetek munkájuk során a vonatkozó jogszabályok betartására törekszik, figyelembe véve a szakmai szokásokat és főként az ügyfelek elvárásait. Az ügyfelek várható igényeit felmérve, azokat megfogalmazva, olyan formában rögzíti, amely biztosítja, hogy az érintett területek ezeket az igényeket minél jobb mértékben kielégítsék.

A célok megvalósulását a **minőségirányításért felelős személy** követi nyomon. Feladatait a minőségirányítási útmutató, munkaköri leírása, valamint a kiírt programban foglaltak alapján végzi.

A fentiek alapján a minőségirányításért felelős személy **feladatai:**

- Minőségirányítási rendszer kialakításának tervezése, fenntartása
- Szükséges módosítások, fejlesztések jelentése a szervezet irányítói felé
- Az ügyfelek igényei és elvárásai iránti elkötelezettség fenntartása és előmozdítása.

A kialakított célokat megvalósítási szakaszonként értékelni, szükség esetén módosítani kell.

A minőségirányítási rendszer megfelelő hatékonyságú működésének biztosítása érdekében javasolt az alábbi területek megvizsgálása:

- Az előző időszak tapasztalatainak áttekintése
- Az ügyfelek visszajelzése
- A folyamatok eredményessége és a szolgáltatások megfelelősége
- A helyesbítő és / vagy megelőző tevékenységek helyzete
- A súlyos, illetve ismétlődő belső minőségügyi problémák elemzése
- A korábbi ellenőrzések átvizsgálásokon hozott intézkedések helyzete
- A tárgyi környezet, munkakörnyezet megfelelőségének átvizsgálása

- Az ügyfelek elégedettségméréseinek vizsgálata, összegzése
- Önértékelés tapasztalatainak összegzése.
- A Minőségpolitika és az aktuális minőségügyi célok felülvizsgálata
- Változások, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert
- A képesítési követelmények felülvizsgálata .

A minőségirányításért felelős személy az ellenőrzésekről jegyzőkönyvet készít, melyben összefoglalja a módosítások megvalósításához szükséges lépéseket, a megvalósításért felelős személyeket, és határidőket. A végrehajtás ellenőrzése szintén a minőségbiztosításért felelős személy feladata.

## **6. Mérési, elemzési és fejlesztési követelmény**

A programot megvalósító szervezetek – a kötelező pályázati előírásokon túl - gondoskodnak azon mérési, elemzési és fejlesztési tevékenységekről, melyek a szolgáltatások minőségének méréséhez, a színvonal javításához szükségesek. A tervezési tevékenység a dokumentációs rendszer kialakítása és változtatása esetén történik.

Az ügyfelek megelégedettségét a minőségbiztosítás az alábbi módon vizsgálhatja, mérheti:

- panaszos levelek, Észrevétel bejelentő lap, panaszkönyv valamint
- az Érdekképviseleti Fórumon tett bejelentések szolgálnak.

Minden személyes észrevételt szükséges rögzíteni.

Az információk gyűjtésének másik eszköze a rendszeres elégedettség mérés. A rendszeres elégedettség mérés módszerei a kérdőíves felmérés, valamint a személyes interjú.

Az ügyfeleken túl ajánlott a személyzet megelégedettségét is mérni, a fent említett módszerrel.

További ajánlott értékelési módszer az önértékelés, mellyel megállapítható, hogy mit végez jól a szervezet, illetve milyen területeken szükséges a változtatás.

Azon folyamatokat, melyek befolyásolják a projekt minőségét, ajánlott folyamatosan figyelemmel kísérni.

### **Az Útmutató**

Dr. Veress Gábor: A szociális szolgáltatások minőségbiztosítása (Háttéranyag a szociális törvény megújításához),

a TÁMOP 5.3.3. Program Foglalkoztatási és képzési feltételrendszere  
/www.foglakprojekt.hu/, valamint

a Foglalkoztatási és képzési programok Monitorozási útmutatója alapján készült.

2011. március

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujszachenyiterv.gov.hu](http://www.ujszachenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.