

Módszertani kézikönyv a Női Információs és Szolgáltató Központok működésének támogatására

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001
azonosító számú
Családbarát ország megnevezésű
kiemelt projekt

Budapest, 2018. február 7.



TARTALOM

Előszó.....	4
Módszertani kézikönyv.....	5
1. A NőKözPont szervezeti felépítése	6
1.1. A NőKözPontok létrejötte	6
1.2. A NőKözPontok szervezeti kapcsolódásai az országos és regionális szervezetekhez. 8	
1.3. Szervezeti kapcsolatok más, európai uniós vagy hazai költségvetési forrásból finanszírozott szervezetekkel	11
2. A Női Információs és Szolgáltató Központ kialakítása.....	12
2.1. A fizikai környezet	12
2.2. A működés tartalmi elemei	13
3. A NőKözPont auditálása.....	22
4. A NőKözPont működése.....	23
4.1. Működési részcélok.....	23
4.2. A NőKözPont ügyfelei.....	25
4.3. Az ügyfélközpontú működés elemei	26
4.4. A NőKözPontok szakmai tevékenységei.....	30
5. A NőKözPont fenntarthatósága.....	39
5.1. Fenntarthatósági terv készítése	39
6. A NőKözPont egységes nyomon követése, azaz helyszíni monitoringja...42	
6.1. Monitoring tevékenységek	42
6.2. Monitoring során használt dokumentumok	42
6.3. Helyszíni Monitoring ütemezése.....	43
6.4. Monitoring lépései	43
Mellékletek	44
1. számú melléklet: NőKözPont infrastrukturális feltételek.....	45
2. számú melléklet: Javaslat a NőKözPont nyitva tartására	47
3. számú melléklet: Mappastruktúra.....	49
4. számú melléklet: Dokumentumkezelés.....	52
5. számú melléklet: Adatkezelési szabályok.....	55
6. számú melléklet: NőKözPont teljesítményértékelése és TÉR sablon.....	56
7. számú melléklet: Online Tudásmegosztó	62
8. számú melléklet: Problématérkép, helyi igényfelmérés, hálózattérkép.....	63
9. számú melléklet: Problématérkép készítési segédlet	64
10. számú melléklet: A helyi hálózatépítés módszertani részletei.....	69

11. számú melléklet: Jó gyakorlat kérdőív	70
12. számú melléklet: Az ügyfélkiszolgálás folyamata személyes ügyfeleknél.....	72
13. számú melléklet: Tanácsadási lap sablon	75
14. számú melléklet: Személyes Fejlődésem Terve sablon.....	76
15. számú melléklet: Ügyfélkiszolgálás folyamata munkáltató ügyfeleknél.....	77
16. számú melléklet: Ügyfélközpontú működés a NőKözPontban.....	78
17. számú melléklet: Családbarát ország projekt keretében az ügyfélszolgálat működése	81
18. számú melléklet: Képzések típusai	83
19. számú melléklet: A felnőttképzési engedély benyújtásának lépései D (egyéb) képzési körben	86
20. számú melléklet: Tréning értékelő adatlap felnőttképzésekhez.....	90
21. számú melléklet: Szupervízióhoz és esetmegbeszéléshez sablon	91
22. számú melléklet: Munkaadók elérése és bevonása	92
23. számú melléklet: Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet	94
24. számú melléklet: Foglalkoztatói visszajelző kérdőív	97
25. számú melléklet: Atipikus foglalkoztatáshoz segédlet	98
26. számú melléklet: Önkéntes menedzsment	99
27. számú melléklet: Önkéntes Szerződés minta	102
28. számú melléklet: Sajtóközlemény segédlet és sablon, sajtólista táblázat sablon	105
29. számú melléklet: Rendezvényszervezési segédlet	107
30. számú melléklet: NőKözPontok számára tartott szakmai találkozók időbeli ütemezése	112
31. számú melléklet: FOGALOMTÁR	113

ELŐSZÓ

Az EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 azonosító számú Családbarát ország megnevezésű kiemelt projekt (a továbbiakban Családbarát ország projekt) az EFOP-1.2.9-17 Nők a családban és a munkahelyen című standard eljárásrendű felhívás keretében kialakítandó Női Információs és Szolgáltató Központok (a továbbiakban NőKözPontok) hálózatának létrehozásával és az együttműködésükben rejlő szinergiák felhasználásával szeretné megvalósítani küldetését: a nők foglalkoztatásának segítését, a munka és a magánélet összhangjának megteremtését és a harmonikus családi élet feltételeinek támogatását.

A helyi központok országos hálózata akkor lesz alkalmas e küldetés megvalósítására, ha megteremtik a segítő munka emberi és infrastrukturális hátterét, amely humánus szolgáltatást biztosít a várható ügyfelek: nők és férfiak, gyerekek és szülők, párok és házastársak, nagyszülők és nevelők - a családi élet szereplői - számára.

A kialakítandó központokban – elnevezésük ellenére – a különböző korú, különböző élethelyzetben lévő nőknél kívül támogatást kívánunk nyújtani a családos férfiak és a gyermeküket egyedül nevelő apák részére is, akiknek munkavállalása, illetve családi szerepvállalása elengedhetetlen a kiegyensúlyozott, jól működő és érzelmileg stabil családi élet kialakításához, fenntartásához.

A foglalkoztatási gondok megoldása kiemelt fontosságú a családok stabilitása és a gyermekek tervezhető jövője szempontjából. Ezért a munkáltatók is rendkívül fontos ügyfelei a NőKözPontoknak: érzékenyítésük, a családbarát munkahelyek és felelős foglalkoztatók számának növekedése segítheti az atipikus foglalkoztatás régen várt elterjedését s vele a nők sikeres visszatérését a munkaerőpiacra.

A NőKözPontok sikerének mércéje az ügyfelek elégedettsége, amelynek előfeltétele a projekt lelkiismeretes és ügyfélcentrikus megvalósítása, a fenntartható folytatás megalapozása.

Kézikönyvünk ehhez nyújt gyakorlati iránymutatást. Felhívjuk a figyelmét, hogy a megvalósítás során meg kell felelni az EFOP-1.2.9-17 Nők a családban és a munkahelyen című felhívásnak, a kapcsolódó mellékleteknek és a vonatkozó jogszabályoknak.

MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

A módszertani kézikönyvet az

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 azonosítószámú **Családbarát ország megnevezésű kiemelt projekt (a továbbiakban Családbarát ország projekt)** keretében,

a **Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. (továbbiakban CSBO)** állította össze,

az **EFOP-1.2.9-17 Nők a családban és a munkahelyen** című standard kiválasztási eljárásrendű felhívás **Női Információs és Szolgáltató Központok (továbbiakban NőKözPont)** megvalósítói számára.

A CSBO az Országos Központon keresztül szakmai segítséget nyújt az EFOP-1.2.9-17 Nők a családban és a munkahelyen című standard kiválasztási eljárásrendű felhívás kedvezményezettjei számára a NőKözPontok létrehozásában, működtetésében, a fenntarthatóvá válás feltételeinek megteremtésében.

A kézikönyv

- leírja a NőKözPontok kialakításának lépéseit,
- segíti az egységes működéshez szükséges audit igazolás megszerzését,
- szakmai, módszertani ajánlásokat és gyakorlati iránymutatásokat ad a működéshez,
- javaslatot tesz a NőKözPont működésére, a hálózati együttműködés feltételeire,
- valamint támogatást ad az éves monitoringra való felkészüléshez.

1. A NŐKÖZPONT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE

1.1. A NőKözPontok létrejötte

A NőKözPontok több - maximum négy - szervezet: egy konzorciumvezető és partnerei együttműködésével jönnek létre. A NőKözPontok egységes, országos hálózatként, szabályozott és átlátható formában végzik a projekttervükben vállalt feladataikat. Munkájuk minőségét és hatékonyságát javítja, ha az egyes szervezetek felépítésében világosan elkülönülnek a felelősségi szintek és a feladatok.

A pozitív támogatói döntésben részesülők egy NőKözPont létrehozását és annak működtetését vállalták – saját szakmai program szerint - 30 vagy 36 hónapon keresztül.¹

A projektterv megvalósítására önálló, megfelelő döntési és kötelezettségvállalási jogkörrel rendelkező menedzsment szervezetet² kell létrehozni, úgy, hogy a feladatokért vállalt felelősség ne sérüljön. A konzorcium és az egyes NőKözPontok működési feltételeit a munkakörök meghatározása is támogatja.

Projekt menedzsment³

- A konzorcium vezetőjének vállalnia kell, hogy a projekt teljes hossza alatt:
 - egy fő projektmenedzsmentet,
 - egy fő pénzügyi vezetőt és
 - egy fő szakmai vezetőt alkalmaz.

- A munka gördülékenyebbé tételét a konzorcium egy fő projekt- vagy általános asszisztens alkalmazásával segítheti.

¹ Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 3.5.2. A projekt végrehajtására rendelkezésre álló időtartam

² Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 3.4 A projekt műszaki, szakmai tartalmával és a megvalósítással kapcsolatos elvárások című fejezet, 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások című rész - 19. oldal.

³ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez 1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, a. Szakember, képesítések alpontja. 3. oldal

Szakmai megvalósítók⁴

A NőKözPontok szakmailag megalapozott működéséhez a projektmenedzsment mellett a következő szakemberek alkalmazása szükséges:

- kötelező egy HR végzettségű és e téren széles körű – legalább három éves tapasztalattal rendelkező tanácsadó, illetve
- kötelező egy humán szolgáltatások területén dolgozó mentálhigiénés vagy szociális munkás végzettségű szakember, legalább három éves segítő tapasztalattal, illetve
- javasoljuk olyan további szakemberek alkalmazását is, akik segíthetik a kommunikációt, a rendezvényszervezést vagy az asszisztensi munkát.

Szükséges kompetenciák, amelyek a fentiekkel együtt biztosítják a feladat megfelelő végrehajtását: jó kommunikációs készség, alkalmazkodókészség, kreativitás, problémaérzékenység.

NőKözPont vezető

A NőKözPont hatékony képviselétéért, működéséért, és a projektterv célorientált megvalósításáért javasoljuk egy helyileg ismert, szakmailag és emberileg kompetens (felsőfokú végzettségű) az operatív munkában aktívan résztvevő NőKözPont vezető kinevezését, aki teljes felelősséggel tartozik a NőKözPont szakmai munkájának, és a projektet megvalósító csapatnak az irányításáért. A NőKözPont vezetésére az előzőekben említett Projekt menedzsment⁵ vagy Szakmai megvalósítók⁶ közül javasolunk kinevezni egy főt.

A NőKözPontok a munkavégzés hatékonyságát és kiszámíthatóságát

- a partnerek számára is példamutató, családbarát módon,
- az egyenlő bánásmód maradéktalan érvényesítésével,
- a nőkre és a férfiakra egyaránt érvényes rugalmas munkaidő-szervezéssel és/vagy munkakezdéssel biztosítják.

A helyi adottságok figyelembe vételével érdemes más családbarát módszerek bevezetését is megfontolni. (pld: a továbbképzésekhez munkaidő-kedvezmény biztosítása).

⁴ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez 1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, a. Szakember, képesítések alpontja. 3. oldal

⁵ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez 1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, a. Szakember, képesítések alpontja. 3. oldal

⁶ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez 1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, a. Szakember, képesítések alpontja. 3. oldal

Tanácsadó testület

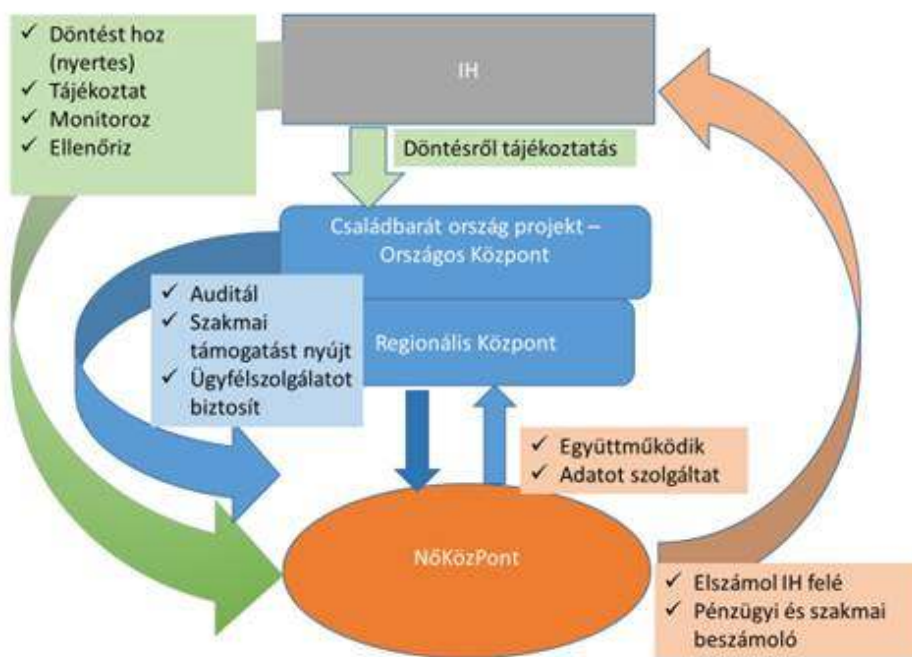
Javasoljuk egy önkéntes részvételen alapuló, tapasztalt szakemberekből álló tanácsadó testület létrehozását, hogy segítse a NőKözPont ismertségét, működésének nyilvánosságát. A tanácsadó testület funkciója, hogy támogassa a központ helyi elfogadását. Fontos, hogy a testület médiamegjelenésével és személyes presztízsével hozzájáruljon a működés nyilvánosságának, a központ szakmai reputációjának, és a fenntartható működés feltételeinek megteremtéséhez. A testület tagjai lehetnek a szociális munka és a humán szolgáltatások szakértői, munkáltatók, HR szakemberek és más, köztisztviselőben álló személyek, akik önkéntesen végzik munkájukat.

1.2. A NőKözPontok szervezeti kapcsolódásai az országos és regionális szervezetekhez

A helyi NőKözPontok kapcsolódnak

- a Támogatóhoz (Irányító Hatóság)
- a hat Regionális Központ egyikéhez (a Családbarát ország projektben kialakított, területileg illetékes Regionális Központ), és
- az Országos Központ.

Az Országos és a Regionális Központok feladata a létrehozott NőKözPontok szakmai munkájának támogatása, melyet az alábbi ábra szemléltet:



1. számú ábra: NőKözPontok szervezeti kapcsolódásai

Az Országos Központ támogatja a NőKözPontok országos hálózatának megvalósulását illetve a hat Regionális Központon keresztül, közvetlenül szakmai-mentori segítséget nyújt a feladatok színvonalas ellátásához.

A hálózatosodás célja a folyamatos információ- és tapasztalatcsere, a jó gyakorlatok megismerése és átvétele, az együttműködés előnyeinek kihasználása annak érdekében, hogy a központok magas színvonalú, ügyfélbarát szolgáltatást nyújtsanak a hozzájuk fordulóknak, segítséget kérők számára.

A NőKözPontok céljainak eléréséhez meghatározó fontosságú a kooperáció, a problémák megoldásából és az eredményekből építkező, folyamatos kapcsolat kialakítása. A hálózati lét ehhez ad keretet.

Országos Központ

Az Országos Központ, amely felelős szakmai irányítója a NőKözPontok hálózatának Budapesten, a Családbarát ország projektben belül működik.

Az Országos Központ a projekt szakmai-módszertani irányítása mellett, segítő és katalizátor szerepet tölt be a NőKözPontok hálózatának folyamatos és hatékony működésében.

Az Országos Központ **negyedévenként szakmai találkozókat szervez a NőKözPontok vezetőinek és munkatársainak.**⁷ Ennek célja a tudásátadás, az innovatív megoldások megismerése és megosztása, valamint a friss kutatási eredmények publikálása a munkatársak felé.

A NőKözPontok ezen kívül a következő támogatást kapják:

- Módszertani kézikönyvet (amelyet Ön most a kezében tart),
- Audit kézikönyvet,
- öt kiemelt témában (Munkáltatók képzése; Munkaerőpiaci reintegrációs képzés; Munka és magánélet összehangolása; Társadalmi partnerképzés, Belső képzés) kidolgozott képzési programot, tréneri kézikönyvet, ehhez kapcsolódó prezentációt és tanulói jegyzetet, annak érdekében, hogy az oktatási vagy tréning piacról beszerezhető képzések mellett a NőKözPont saját képzést is tudjon engedélyeztetni,
- négy kiemelt témához kapcsolódva – előzetesen kiképzett - képzőket is javasol a Regionális Központ a NőKözPontok részére, akiket a projekt megvalósítása során igénybe vehetnek,
- audit és monitoring szakembereket, a NőKözPonttal kapcsolatos szakmai elvárások teljesítésének magas színvonalú, professzionális támogatására,
- telefonos és online központi ügyfélszolgálatot.

⁷ Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 3.1.1.1. Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek 2.3 pontja, 14. oldal.

Regionális Központok

A hat Regionális Központ szakmailag támogatja a hozzájuk tartozó NőKözPontok információcseréjét, munkafolyamatait, folyamatos és hatékony működését. A helyi információk összegyűjtésével, a megoldás keresésével támogatja az országos hálózatot, összefogja a hozzá tartozó helyi egységeket.

A hat Regionális Központ: Győr, Székesfehérvár, Pécs, Miskolc, Debrecen és Szeged a NőKözPontokkal együtt alkotják a regionális hálózatot.

A regionális NőKözPont-hálózat célja, hogy az együttműködés előnyeit kihasználva fokozza a helyi szakemberek problémamegoldó képességét. Kiemelt feladata a helyi-régiós jó gyakorlatok gyűjtése és megosztása a hálózat tagjai között. A hálózati kommunikációt negyedévenként közös találkozók segítik.

Az Országos Központ, a Regionális Központok és a NőKözPontok folyamatosan kapcsolatot tartanak egymással, a következő csatornákon keresztül:

- on-line: az Online Tudásmegosztón keresztül
- telefonon: a Regionális Központon vagy a központi ügyfélszolgálaton keresztül
- személyesen: a Regionális Központ munkatársai havonta találkoznak a régiójukba tartozó NőKözPontokkal, egyeztetnek, és mentori segítséget adnak a vezetőnek és a munkatársaknak.

A NőKözPontok és az Országos Központ közötti kapcsolattartás kiemelt időszakai:

- a NőKözPontok megnyitása előtti időszak szervezői teendőinek segítése,
- személyes felkészítés az auditálásra,
- a sikeres audithoz szükséges előzetes feladatok teljesítése,
- az audit során felmerült hiányosságok esetén segítség a hiánypótlásokban,
- a rendszeres havi találkozók témáinak összeállítása, a változások követése, a tisztázandó kérdések megválaszolása,
 - a rendszeres, havi és negyedéves adatszolgáltatások,
 - a jó gyakorlatok feltárása és kommunikálása, (11. és 31. melléklet: Fogalomtár)
 - az akut problémák helyszíni kezelése,
 - a helyi munkáltatók, helyi média, helyi véleményvezérek elérésének segítése,
 - közös tárgyalások bonyolítása.

- a projekt zárása előtti 3 hónap: támogatás a zárási időszak előkészítésében és a zárási folyamatban. ⁸

1.3. Szervezeti kapcsolatok más, európai uniós vagy hazai költségvetési forrásból finanszírozott szervezetekkel

A projekt sikeres megvalósítását segítheti a fenntarthatóan működő EU-s és hazai tapasztalatok összegyűjtése, a hasonló célok megvalósításán dolgozó szervezetekkel és projektekkel való kapcsolatfelvétel.⁹ Az Országos Központ a negyedéves találkozókra segítséget nyújt a kapcsolatteremtéshez.

Az Online Tudásmegosztón az Országos Központ adatbázisokat hoz létre abból a célból, hogy a kapcsolatépítést és a hálózatosodást elősegítse.

⁸ **A hálózatról:** Minden olyan rendszert hálózatnak tekintünk, amely egymástól elkülönülő elemekből áll, s amelynek elemeit erősebb vagy gyengébb kapcsolatok kötik össze. A hálózatok működése, tevékenysége szempontjából beszélhetünk információs, koordinációs vagy együttműködési hálózatról:

- A lazán együttműködő szervezeteket nevezzük információs hálózatnak. Az együttműködés célja az információcsere.
- Az egymással szorosabb kapcsolatban álló, közös tevékenységeket megvalósító szervezeteket koordinációs hálózatnak nevezzük.
- Az együttműködési hálózatban a tagszervezetek szorosan össze vannak kötve. Céljuk konkrét, gyakran összetett és hosszú távra megfogalmazott.

A hálózatok együttműködésének alapelemei a következők:

- A Regionális Központ állandó koordinációs központként működik.
- A tagok közötti kommunikáció rendszeres és interaktív.
- Célszerű, ha az együttműködés során a hálózat tagjai az ügyfelek kényelmét, a szakmai specializációt és a költségsökkentés szempontjait szem előtt tartva valósítják meg feladataikat (pl. képzések indításának egyeztetése).
- Az információ átadása a kiemelt, helyi témákban összehangoltan, műhelymunkákon történik.
- A hálózati tagok a humánerőforrás-kapacitások meghatározott részét a hálózat közös igényfelmérő, adatszolgáltató, szervező, értékelő stb. tevékenységére fordítják.

⁹ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez III./1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, b. Hálózat létrehozása, működtetése 4. oldal

2. A NŐI INFORMÁCIÓS ÉS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT KIALAKÍTÁSA

A NőKözPontok országos hálózata egységes működésének biztosítása, hogy kialakításuk azonos alapelvek alapján történik, amely figyelembe veszi a földrajzi elhelyezkedés és az eltérő szükségletekre reagáló szolgáltatási paletták különbségeit.

A NőKözPontok a helyi szükségletek ismerete és azok változásának folyamatos követése alapján, a szubszidiaritás elvének megfelelően, a felhívás célját és az elvárt eredményeket szem előtt tartva hozzák meg felelős döntéseiket.

2.1. A fizikai környezet

A NőKözPont a konzorciumvezető székhelyén vagy telephelyén, az általa birtokolt vagy bérelt, kényelmes, ügyfélbarát helyiségben működik.

A kérelemben vállalt és a felhívásban rögzített kötelező elemek magas színvonalú megvalósításához szükséges, hogy a NőKözPont irodája minimum három helyiségből álljon: egyik az adminisztráció elvégzéséhez, a másik a szakmai munkához nyújtson háttérrel, pl. tárgyalóként funkcionáljon, ahol a célcsoporttal való találkozás lebonyolítható. Ezen túlmenően legyen egy fogadótér a szolgáltatásokat igénybe vevők fogadására.

A NőKözPontban kötelező gyereksarkot létrehozni, hogy megteremtsük a zavartalan beszélgetés feltételeit, ha az ügyfél kisgyermekkel érkezik. (Részleteket az 1. számú mellékletben és a Fogalomtárban talál a gyereksarok kialakításáról.)

A NőKözPont legyen ügyfélbarát. A szolgáltatás legyen könnyen elérhető, az iroda, ha van rá mód, akadálymentesen megközelíthető, mert ez további célcsoportoknak is segíti a szolgáltatások igénybevételét. Az akadálymentesség az irodán belül és a honlap kialakítása során is kiemelt fontosságú. (Az akadálymentességgel kapcsolatban további információkat a Fogalomtárban talál.)

A színvonalas munkához megfelelő informatikai háttér és a mobilitás biztosítása szükséges. (Asztali számítógépek használata helyett laptopokat javasolunk mobilinternetten, szoftverekkel.) Ennek segítségével lehet elérni a Családbarát ország által kifejlesztett Online Tudásmegosztót, amelynek felületén keresztül a NőKözPontok elvégzik az adatszolgáltatást az Országos Központ felé. (Az Online Tudásmegosztóról a 7. mellékletben olvashat bővebben.)

A fizikai környezet kialakításának kötelező és ajánlott elemeit a 1. számú, Infrastrukturális feltételek című mellékletben találja.

2.2. A működés tartalmi elemei

2.2.1. Szakmai tevékenységek

A NőKözPont sikeres működésének alapja a helyi szükségletekre szabott, magas színvonalú szakmai tevékenység.¹⁰ A NőKözPontok szolgáltatásai a projekt megvalósítás időszakában ingyenesen vehetők igénybe.

Elemei:

2.2.1.1 Formális és nem-formális képzések, fejlesztések, felkészítések lebonyolítása

A képzések elsődleges célcsoportját az 1.2.9.-17 Nők a családban és a munkahelyen felhívás tartalmazza.¹¹ Az indikátorok teljesítéséhez fontos figyelembe venni, hogy egy személy egy főnek számít, függetlenül attól, hogy hány képzésen, fejlesztésen, felkészítésen vesz részt.¹²

2.2.1.2 Szolgáltatások

A NőKözPontok szolgáltatási és tanácsadási tevékenységei a nőket, családtagjaikat és a munkahelyeket célozzák. A tervezett szolgáltatások:

- a) A családi élet szereplőit, azon belül kiemelten a nőket célzó szolgáltatások:
 - a munka-magánélet összehangolását elősegítő, a családi élet fejlesztésére hivatott egyéni és csoportos tanácsadások, információ átadás, képzések.
 - a család és munka összeegyeztetését segítő szolgáltatások szervezése (pl. pótnagyi szolgáltatás keretében idősek és fiatal gyermekes családok összekapcsolása, cserealapú szolgáltatásnyújtás, stb.)
 - a közéleti szerepvállalás elősegítését, illetve a helyi gazdaságfejlesztésben való részvétel ösztönzését szolgáló tanácsadások, képzések, szolgáltatások, információ átadás.
- b) Munkavállalást segítő szolgáltatások
 - munkakeresést, munkahely változtatást, a foglalkoztathatóságot javító, az atipikus munkavégzéssel kapcsolatos egyéni és csoportos tanácsadások, képzések, szolgáltatások, információ átadás, (pld: kompetenciafejlesztő képzések). Az atipikus foglalkoztatásról bővebben a Fogalomtárban olvashat.

¹⁰ Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 3.4.1.1. Műszaki és szakmai elvárások 2. pontja, 18. oldal.

¹¹ Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 1.1. A Felhívás indokoltsága és célja, 10. oldal.

¹² Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 3.4.1.1. Műszaki és szakmai elvárások, 16. oldal.

- nőket és munkáltatókat segítő szolgáltatás - az atipikus foglalkoztatás formáinak bemutatása,
- munkahelyek vagy pozíciók gyűjtése, és ezzel kapcsolatos információ nyújtása a nőknek, kiemelten a gyermekes anyáknak (pl. állásközvetítés)

c) Munkáltatói felkészítés és tanácsadás

- rugalmas foglalkoztatás-váltást előkészítő vagy elősegítő egyéni és csoportos, akár szakma specifikus (pl. munkajogi) tanácsadás, konkrét működés és pozíciók rugalmas kialakítására, tájékoztatás, lehetőségek megmutatása,
- Családbarát Hely és Családbarát Munkahely cím feltételeinek propagálása, az atipikus foglalkoztatási formák bemutatása,
- női munkavállalással kapcsolatos negatív sztereotípiák lebontása.

A felsorolt segítő szolgáltatások nyújtását egyéni ügyfeleknél a Tanácsadási lappal (és jelenléti ívvel) igazolja a megvalósító. (lásd:13. melléklet)

A munkáltatóknál a tárgyalás lebonyolítását segítő adatlapot használjuk. (lásd 23. melléklet: Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet)

A NőKözPontok kötelesek a felsorolt szolgáltatásokat biztosítani. A konzorciumi partnerek által nyújtott szolgáltatások is saját szolgáltatásnak minősülnek.

A NőKözPontok feladata, hogy a helyi hálózattérkép készítése során felkutassa a szolgáltatást nyújtókat¹³ (pld: pótnagyi szolgáltatást biztosító szervezeteket) és velük együttműködési megállapodásokat kössön. A megállapodásoknál fontos a kölcsönös megelégedésre törekvés.

A helyi hálózattérkép kidolgozásának módszertanát a 10. számú melléklet tartalmazza. (A formális és informális képzések, tanulás fogalmát a Fogalomtárban találja.)

2.2.1.3 Segítő szolgáltatások

A munka és a család összeegyeztetésének elősegítése egyéni segítők, valamint szolgáltatást nyújtók által¹⁴

- Gyermekfelügyeleti és egyéb, háztartást segítő szolgáltatások megszervezése (férjek, nagyszülők számára gyerekes programok, klubok szervezése, otthoni szolgáltatások) a képzések és egyéb munkaerő-piaci reintegrációt szolgáló tevékenységek idejére.
- Cserealapú, a különféle célcsoportok közötti önkéntes együttműködéssel megvalósuló szolgáltatások (gyermekfelügyelet, pótnagyi, háztartási segítő szolgáltatások koordinálása, az érintettek összekapcsolása, pl. szívességbank keretében).

¹³ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez 2. oldal

¹⁴ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez IV. fejezet d. Szolgáltatások biztosítása 2) pont 10. oldal

2.2.1.4 Megvalósított, adaptált képzések, fejlesztési és felkészítési programok ¹⁵

A NőKözPontoknak a felhívásban előírt műszaki-szakmai eredmény eléréséhez öt, tartalmában különböző vagy adaptált képzést, vagy felkészítést, vagy fejlesztést kell tartania.

- A. A Családbarát ország projekt által kidolgozott képzési anyagokat az EFOP-1.2.9.-17 Nők a családban és a munkahelyen konstrukció kedvezményezettje adaptálhatja, majd engedélyezésre benyújthatja a megfelelő hatósághoz.

Az adaptáció: a Családbarát ország projekt által kidolgozott képzési programoknak és tananyagoknak - szükség szerint - a helyi adottságok szerinti átalakítása, átdolgozása, megvalósítása.

Az adaptált képzésnek óraszámában (20 óra) és tartalmilag –teljesen vagy legalább 80%-ban- azonosnak kell lennie a CSBO anyagával. A tananyagok rövidebb idejű és részlegesebb változatai fejlesztési vagy felkészítési programnak minősülnek.

- B. Az EFOP-1.2.9.-17 Nők a családban és a munkahelyen felhívás lehetőséget biztosít kedvezményezettek részére saját képzések, fejlesztési és felkészítési programok kidolgozására. Korábbi szakmai munkájuk és tapasztalatuk alapján új képzés/tananyag kifejlesztésére és annak engedélyeztetésére is vállalkozhatnak, a felnőttképzési törvény szerint (2013. évi LXXVII. felnőttképzési törvény).¹⁶

- C. A képzés megvalósításához a Családbarát ország projekt az alábbiakkal járul hozzá:

- 1) 5 db. kidolgozott képzési program,
- 2) 5 db. tréneri kézikönyv,
- 3) 5 db. tanulói jegyzet,
- 4) 5 db. tréneret támogató prezentáció,
- 5) az engedélyeztetéshez kapcsolódó segédlet (19. számú melléklet),
- 6) 4 témakörben kiképzett trénerek. Témakörök:
 - munkaerő-piaci reintegráció
 - munka és magánélet összehangolása
 - munkáltatók képzése
 - társadalmi partnerképzés

A Családbarát ország projekt az általa kidolgozott képzési programok megvalósulása érdekében trénereket képez. A trénerek megfelelnek a

¹⁵ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások fejezete. 14. oldal.

¹⁶ Hivatkozás: Segédlet IV. fejezet, 1. d alpontja. 10. oldal

képzési programokban leírt személyi feltételeknek. Alkalmazásukra vagy megbízásukra a NőKözPontoknak lehetőségük van a saját kérelmükben tervezett költségvetésük terhére.

- D. Az EFOP-1.2.9.-17 Nők a családban és a munkahelyen konstrukció kedvezményezettjei a fenti feladatok elvégzésére szerződést is köthetnek képző intézményekkel. A CSBO képzési anyagainak alkalmazására a A. pontban leírtak érvényesek.¹⁷

(További részleteket a képzések típusairól és az engedélyezés folyamatáról a 18. és 19. számú mellékletben olvashatnak.)

2.2.1.5 Kommunikációs és szemléletformáló tevékenységek¹⁸

A kedvezményezett megvalósítóknak be kell tartaniuk a KTK-ban (Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettsége) rögzített arculati és kommunikációs iránymutatásokat. Az aktuális Arculati Kézikönyv, valamint a kötelező arculati sablonok az alábbi linkről tölthetők le: <http://palyazat.gov.hu/doc/25>

A médiával történő szoros és jó kapcsolat előfeltétele annak, hogy az együttműködés keretében a NőKözPontok sikeresen hírt adhassanak magukról, saját vagy társszervezésű programjaikról, eseményeikről.

Fontos, hogy az országos sajtó képviselőit csak abban az esetben keressék, ha a sajtóközleménynek van hírértéke. Ilyen eseménynek számít a NőKözPont megnyitása, egy közszereplő látogatása, főként, ha ő a régió gazdasági vagy társadalmi életét meghatározó vezető vagy irányító személy.

Abban az esetben, ha kisebb lélegzetvételű rendezvényről, eseményről van szó, mint például egy helyi, városi klubnap - akkor a helyi vagy/és megyei sajtó felkeresését javasoljuk, illetve, ha egy program nyitott a külső érdeklődők számára, akkor a helyi médiumok eseménynaptárába való bekerülését is kezdeményezni lehet.

¹⁷ Hivatkozás: Segédlet IV. fejezet, 1.d alpontja 10 oldal.

¹⁸ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.1.1.1 Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek 1. fejezete. 13. oldal.

NőKözPont logó

A Családbarát ország projekt által megküldött egységes NőKözPont logó használata a teljes projektidőszak alatt (a módszertan megküldésétől a projekt megvalósítási időszakának végéig) kötelező:

- a NőKözPont honlapján,
- roll-up-ján / molinóján,
- valamennyi offline és online sajtómegjelenésben,
- névjegykártyán,
- levélpapíron, levélborítékon,
- NőKözPont épületének/irodájának homlokzatán vagy főbejárata mellett/felett,
- továbbá a projekthonlapon,
- online közösségi portálokon,
- minden saját kezdeményezésű rendezvényen.

Ajánlott:

- valamennyi, a projekttevékenységgel összefüggésben beszerzett, használt, kiosztott vagy ajándékozott reklám-, ill. promóciós eszközön,
- és a nem saját eseményeken, rendezvényeken.

A logó mérete bármely eszközön vagy felületen csak vektorosan, vagyis méretarányosan nagyítható és kicsinyíthető, méretarányai nem változtathatók, vagyis a logó nem torzítható.

A NőKözPont-logó alkalmazása során tekintettel kell lenni a KTK2020 logóhasználati előírásaira (pl. a NőKözPont logójával legalább azonos méretben kell szerepeltetni a Széchenyi 2020 vagy az EU-s logót stb).

2.2.1.6 A helyi munkaadók elérése, bevonása ¹⁹

A helyi munkaadók elérésének célja az atipikus foglalkoztatási formák bemutatása, a rugalmas foglalkoztatás-váltást előkészítő vagy elősegítő egyéni és csoportos, akár szakmaspecifikus (pl. munkajogi) tanácsadás, javaslattevés a konkrét működésre és a munkakörök rugalmas kialakítására.

Bevonásukhoz a következő lépéseket kell megtenni:

- Elérhető munkáltatók listájának létrehozása
- Megkereshető munkáltatók listájának kialakítása, meghatározott szűrési szempontok alapján
- A konzorcium és a kialakított hálózat illetve a Tanácsadó testület kapcsolatrendszerén keresztül elérhető munkáltatók listája.

(A munkaadók eléréséről és bevonásáról bővebben a 22. számú mellékletben olvashat.)

¹⁹ Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 3.4.1.1. Műszaki és szakmai elvárások, 17. oldal.

2.2.1.7 Hálózati kapcsolatok kiépítése, a hálózati együttműködés előnyeinek kihasználása

- A NőKözPontok működési feltételei és szolgáltatásai jelen Módszertannal, a nyertes Szakmai tervvel és az Auditálási Kézikönyvvel egységes szempontok alapján alakíthatók ki.
- A közös találkozásokon, képzéseken, és az online kapcsolat segítségével a NőKözPontok vezetői, munkatársai kommunikálhatnak egymással, és így hasonló szemlélettel végezhetik a feladataikat. Visszajelzést tudnak adni a szerzett tapasztalataikról, ami segíti a folyamatos monitoring megvalósulását.
- A hálózat - központi koordináció mellett - lehetőséget biztosít az egységes kommunikációra és megjelenésre a NőKözPontok számára.
- Növeli a felhívás céljai megvalósulásának hatékonyságát, biztosítja, hogy egy időpontban és több helyszínen legyen lehetőség a célcsoport elérésére, kampányszerű programok és szolgáltatások egyidejű indítására.
- Felgyorsítja a jó gyakorlatok országos elterjedését, ismertté válását. Ez segíti, hogy a jó gyakorlatokat minél hamarabb átvegyék és megvalósítsák az egymástól távol eső helyszíneken.
- A hálózat kialakulása által lehetővé válik a működés során bevált modellek, módszerek és a kipróbált megoldások együttműködésen alapuló rendszerszintű átadása.
- A hálózat tagjainak lehetőségük nyílik a működésük során segítséget, támogatást kérni a többi központtól, ezzel biztosítva a működés folyamatos jó színvonalát.
- A NőKözPontok hálózatban való együttműködése növeli a kreativitást, mivel a központok ötletei pozitív hatással vannak a hálózat többi tagjának működésére is.
- Erősíti a NőKözPontok kohézióját, mivel a hálózat egyes tagjainak eredményei a többiek számára is sikert jelentenek, ezzel is segítve az együttműködés összhangját.

2.2.1.8 Adatgyűjtés és adatkezelés

Felhívjuk a figyelmét az adatkezelés során a törvényi szabályozás betartására. Ehhez segítséget talál az 5. mellékletben.

2.2.1.9 Éves tervezés

A NőKözPont zavartalan működését az időszakos és éves terv biztosítja. A tervezés a vezető felelőssége, de a sikeres végrehajtás egyik garanciája a demokratikus döntés, a munkatársak bevonása a tervezés folyamatába. A sikerhez minden munkavállalónak ismernie kell a tervet, a megvalósítás feladatait és a vele járó személyes felelősséget. Későbbiekben ez lesz a teljesítményértékelés alapja.

A tervek egyszeri és ismétlődő feladatokat tartalmaznak, amelyek hozzájárulnak a számszerűsíthető eredmények eléréséhez. A célok teljesülését, a zavartalan működést a folyamatos ellenőrzés segíti.

A benyújtott szakmai tervhez kapcsolódó GANTT diagrammból kiindulva - arra alapozva – kötelező elkészíteni a NőKözPontok éves-, és negyedéves tervét, benne megjelölni a feladatokat és a hozzájuk tartozó ütemezést. A negyedéves értékelések alkalmával fontos az előző időszak értékelése és annak alapján a következő három hónap megtervezése.

A tervezésnél a következő szempontokat érdemes figyelembe venni:

- saját tennivalók,
- mások által ajánlott vagy kért tennivalók,
- erőforrás-szükségletek,
- saját kapcsolatok, kapcsolatrendszerek,
- a megvalósítandó feladatok nyomon követése, figyelemmel kísérése,
- eredményelvárások (konkrét és relatív értékek).

A tervek végrehajtásához meg kell határozni:

- a feladatokat,
- a feladatok megosztását,
- a fejlesztési szükségleteket,
- az érintettek körét,
- a területi hatályt,
- a felelősöket, közreműködőket,
- a határidőket.

Az eligazodást segíti, ha a tervben szereplő tevékenységek logikailag összefüggő csoportokba rendeződnek. Ez javítja az átláthatóságot, és megkönnyíti a végrehajtást. A csoportosítás alapja az egyes tevékenységek alá-fölrendeltségének (azaz hierarchiájának) vagy mellérendeltségének meghatározása.

2.2.1.10 Jó gyakorlatok gyűjtése²⁰

A NőKözPontok az ország különböző településein jönnek létre. A szolgáltatási kínálat ügyfélbarát kialakítása és folyamatos fejlesztése miatt fontos, hogy a sikeres működési módszereket, a népszerű szolgáltatásokat, programokat a NőKözPontok megosszák egymással, és megteremtsék az adaptálás és a továbbfejlesztés feltételeit.

A „jó gyakorlat” innovatív, eredményre vezető, új megoldási módot jelent, amelyről az igénybevevők beszámolója egyértelműen pozitív, a módszert a felhasználók elfogadták, igénylik, és jó a közösségre gyakorolt hatása is. (A jó gyakorlat definíciójáról bővebben a Fogalomtárban olvashat).

A jó gyakorlatok gyűjtéséhez és részletes bemutatásához javasolt kérdőívet az 11. számú mellékletben találja.

²⁰ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez III./1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, d. Jó gyakorlatok feltérképezése 6. oldal

2.2.2. Adminisztratív tevékenységek

A NőKözPontoknak dokumentálniuk kell a szakmai program megvalósításának lépéseit, és a fedezetül szolgáló forrás felhasználását. Ennek elősegítése érdekében meg kell teremteni a projekt adminisztratív háttérét és feltételrendszerét.

A NőKözPontban az adminisztráció a szakmai munka velejárója, amelynek alapos átgondolása és precíz kialakítása nagymértékben megkönnyíti a projekt sikeres megvalósítását.

Az adminisztráció segíti, támogatja a konzorciumi partnerek egymás közötti feladat megosztásának teljesítését, a pontos pénzügyi elszámolás és szakmai beszámolók elkészítését. Megteremti az együttműködő partnerek felé kötelezően teljesítendő adatszolgáltatás pontos háttérét a dokumentációs rendszeren keresztül.

A NőKözPont kötelező adatszolgáltatást teljesít a Családbarát ország kiemelt projekt felé.²¹

Az adminisztratív feladatok ellátásának erőforrás-igényét két szempont szerint érdemes átgondolni:

1. ki fogja a feladatot ellátni a szervezeti struktúrán belül, melyik helyszínen, milyen technikai feltételek mellett,
2. napi/havi hány órát igényel az egyes feladatok ellátása.

Az adminisztráció feltételrendszerét, a helyi sajátosságokat figyelembe véve az auditálásra készülve alakítják ki a NőKözPontok. Általában elmondható, hogy a minőségi adminisztráció, az átgondolt dokumentációs rendszer megléte az audit alapfeltétele is. (További információkat az Auditálási Kézikönyv tartalmaz.)

2.2.2.1 A dokumentációs rendszer ²²

A NőKözPont kialakítandó dokumentációs rendszere biztosítja, hogy az ügyfelekhez, a működés folyamataihoz kapcsolódó dokumentumok könnyen kereshetők és nyomon követhetők legyenek.

A jó dokumentációs rendszer segíti a tervszerűséget, a célok rendszeres újra gondolását, valamint az elért eredmények és jó gyakorlatok megismerését, megőrzését és terjesztését.

A NőKözPont személyes adatokat is kezel, így eleget kell tennie az adatvédelem követelményeinek. Ezek betartása az audit és a monitoring szempontjából is kiemelt fontosságú. (Az adatkezelés törvényi háttérét és a vonatkozó szabályokat az 5. számú melléklet tartalmazza.)

A „zöld iroda” (erről bővebben a Fogalomtárban olvashat) lehetőségeit keresve kötelező az online adattárolás, ugyanakkor meg kell oldani a papír alapú

²¹ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások fejezete. 18. oldal.

²² Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez III./1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, e. Szervezet működése 7. oldal

dokumentumok jogszabályoknak megfelelő tárolását is. Amíg az iratok nagy része papíron keletkezik, addig a papírmentes iroda kialakítására korlátozott a lehetőség.

A saját dokumentációs rendszer működtetéséhez meg kell határozni:

- a kezelendő dokumentumok körét,
- dokumentumok - elektronikus és papír alapú - tárolási módját, a tárolás időtartamát,
- a dokumentumokhoz történő hozzáférés módját,
- a hozzáférési jogosultságokat és követelményeket.

(A dokumentumkezelés felsorolt részleteit a 3. 4. és 5. számú melléklet tartalmazza.)

2.2.2.2 Adatgyűjtés és adatszolgáltatás Családbarát ország kiemelt projekt felé²³

A NőKözPont az Online Tudásmegosztón keresztül anonim módon (az egyéni ügyfél nem azonosítható be) és aggregált (összesített) formában adatszolgáltatást nyújt a Családbarát ország kiemelt projekt Országos Központja számára.

A Családbarát ország kiemelt projekt adatkezelésének célja a NőKözPont szakmai támogatási szükségleteinek felmérése, különösen:

- 1., A NőKözPont projekt megvalósításának követése, a foglalkoztatás segítségével kapcsolatos ügyfél (munkáltató és munkavállaló) elégedettségének felmérése, a szolgáltatás színvonalának emelése, az anonim adatokat tartalmazó statisztikák adatbázisának kialakítása.
- 2., A Családbarát ország projektben a szakmai támogatást megalapozó információk megismerése, a monitoring feltételeinek kialakítása.
- 3., Aggregált adatokból statisztikák készítése az Online Tudásmegosztón kezelt adatok alapján, a szakmai (szakpolitikai) döntéshozók számára, a tényeken alapuló döntéshozatal feltételeinek megteremtése.

Ehhez a Családbarát ország projektnek pontos információkra van szüksége többek között:

- a szolgáltatást igénybe vevőkről,
- a hálózat tagjairól, szereplőiről,
- a kommunikációs aktivitásokról,
- az IH-nak készülő beszámoló/indikátorok alapadatairól.

²³ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások fejezete 1. pont 18. oldal.

3. A NŐKÖZPONT AUDITÁLÁSA²⁴

A Családbarát ország projekt által kidolgozott Módszertan alapján a nyertes szervezet kialakítja a NőKözPontot, melyet az Országos Központ jóváhagy, és igazoló dokumentumot állít ki róla.

A NőKözPont egységes működését, a bemutatott fizikai és szakmai feltételeknek való megfelelését a szolgáltatás indítása előtti audit biztosítja.

Az audit egy szisztematikus, független és dokumentált vizsgálat. Célja az eljárások, folyamatok megfelelő minőségű, a kockázatokra és azok kezelésére is kiterjedő áttekintése, vizsgálata, és ennek eredményeként az igazolás megszerzése.

Az audit kritériumok olyan minőségbiztosítási stratégiák, eljárások és folyamatok, amit referenciaként használunk.

A minőségbiztosítási szempontoknak való megfelelést a működési idő alatt-között évente egyszer a NőKözPont saját, a vállalások teljesítésére fókuszáló belső értékelése után – az Országos Központ is ellenőrzi. A minőségbiztosítás és a minőségirányítás auditáláshoz szükséges meghatározásait, az auditálás részletes információit az Auditálási kézikönyv tartalmazza.

A NőKözPontok esetében az audit a következő folyamatok minőségellenőrzésére terjed ki:

- adatkezelés és adatszolgáltatás,
- dokumentumkezelés,
- felmerülő panaszok kezelésének folyamata,
- helyi, állami, egyházi és civil szervezetekkel, kiemelten a munkaügyi központokkal való kapcsolattartás folyamatára, annak dokumentálására, a folyamatosság biztosítására,
- Online Tudásmegosztó felület feltöltése,
- ügyfél-elégedettség mérése,
- az üzletfolytonosság (bővebb információt a Fogalomtárban olvashat) biztosítása, a kockázatok kezelése,
- a hálózatban meghatározott feladatok előkészítése és teljesítése.

Mindezeknek az a célja, hogy a pályázati célok megvalósuljanak, és az indikátorok szakmai teljesítése megtörténjen.

²⁴ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások fejezete 16. oldal.

4. A NŐKÖZPONT MŰKÖDÉSE

A NőKözPont a nők munkaerő-piaci helyzetének javítása, a család és a munka összeegyeztetésének előmozdítása érdekében jön létre.

Ezeket a célokat három nagy tevékenységcsoporton keresztül éri el, és a következő célcsoportoknak nyújtja azokat:

Tevékenységcsoportok	Tevékenység alanyai, kapcsolódásai
Szolgáltatási és tanácsadási feladatok ellátása	<ul style="list-style-type: none">– Az aktív korú női munkavállalók, akiknek nehézséget okoz a munka és a magánélet összehangolása, különös tekintettel a munkaerő-piaci szempontból hátrányos helyzetűekre (pl.: pályakezdő fiatal, kisgyermekes, fogyatékos gyermeket nevelő vagy fogyatékossgal élő, gyermekét egyedül nevelő, nagycsaládos, idős hozzátartozót gondozó, stb.)– A munkaadók és szakmai szervezeteik, akik különféle tevékenységek révén tájékozódnak a munka és család összeegyeztetésének fontosságáról, a nők atipikus foglalkoztatásának lehetőségeiről, annak előnyeiről és alkalmazzák a megismert módszereket– A magánélet és a munka összehangolását segítő egyéb társadalmi csoportok (időskorúak, apák, stb.) tagjai és támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók.
Hálózatépítési tevékenység	Hálózati szereplők
Kommunikációs és disszeminációs feladatok	Teljes érintetti kör

A NőKözPont működését, felépítését, valamint a tevékenységcsoportokhoz tartozó feladatokat a következőkben részletezzük.

4.1. Működési részcélok

A NőKözPont létrejötté a fő célon belül öt részcélt szolgál:

- 1) a nők atipikus foglalkoztatásának javítása, különös tekintettel a helyben beazonosítható hiányszakmákra,

- 2) a munkáltatók és a munkavállalók helyi szintű együttműködésének javítása a család és a munka összeegyeztetése érdekében,
- 3) a magánélet és a munka összehangolását segítő támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók és a velük együttműködő közösségek működési feltételeinek megteremtése helyben,
- 4) atipikus foglalkoztatási formák népszerűsítése, elterjesztése, a részmunkaidőn és a távmunkán kívül az önfoglalkoztatás, a bedolgozás, az egyszerűsített vagy alkalmi munka, a munkakör-megosztás (job sharing) és a munkaerő-kölcsönzési formák, az új típusú munkaidő-modellek népszerűsítésével és a bevezetés lehetőségének ismertetésével mind a munkavállalók, mind a munkaadók körében,
- 5) a nőkkel szembeni társadalmi és gazdasági sztereotípiák lebontása helyi szemléletformáló eszközökkel.

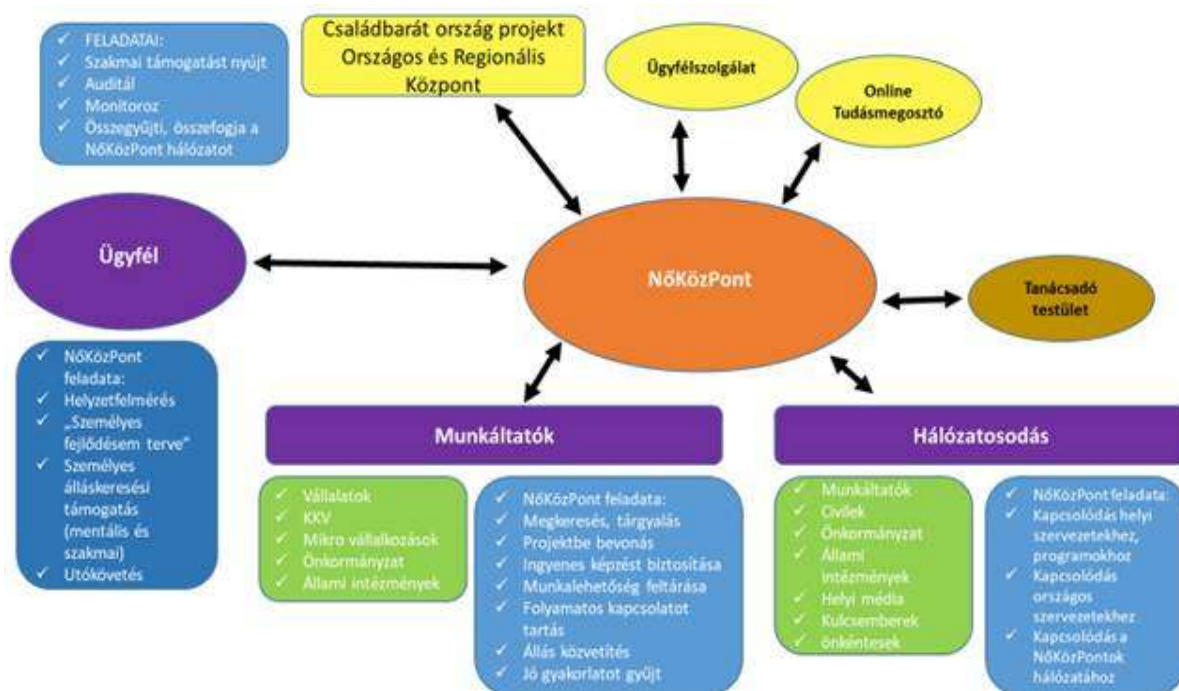
A NőKözPont jövője a hosszútávú, kiszámítható működés feltételeinek megteremtésével biztosítható.

Ehhez szükséges:

- a célok széleskörű és hatékony kommunikációja,
- a partnerek és támogatók hálózatának mielőbbi kialakítása, együttműködésük és eredményeik folyamatos nyilvánossága,
- de mindenekelőtt minél több ügyfél elérése és sikeres kiszolgálása.

Az elégedett ügyfél a legjobb hírvivő, személyes véleménye a NőKözPont kommunikációjának leghitelesebb eleme.

A NőKözPont működését, együttműködő partnereit, a célcsoportokhoz és a hálózati partnerekhez kapcsolódó feladatait az alábbi ábrával mutatjuk be.



2. számú ábra: A NőKözPontok működése

4.2. A NőKözPont ügyfelei

A NőKözPont alapvetően két ügyfélkörrel foglalkozik: egyéni és intézményi ügyfelekkel.^{25 26}

Egyéni ügyfelek:

Az aktív korú munkavállalók, akiknek gyakran nehézséget okoz a munka és a magánélet összehangolása, különös tekintettel a munkaerő-piac szempontjából hátrányos helyzetűekre:

- 25 év alatti fiatalok és pályakezdők,
- Gyes-ről, Gyed-ről visszatérők,
- fogyatékos gyermeket nevelők,
- fogyatékossgal élők,
- gyermeket egyedül nevelők,
- nagycsaládosok,
- idős hozzátartozót gondozók,
- alacsony iskolai végzettségűek,
- szakképzetlenek,

²⁵ Hivatkozás: Pályázati felhívás 1.1 A Felhívás indokoltsága és célja 10. oldal.

²⁶ Hivatkozás: Pályázati felhívás 4.4.2. Kiválasztási kritériumok 3. pont 30. oldal.

- 50 feletti,
- foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülők,
- tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettek,
- megváltozott munkaképességűek,
- a legalább 24 hónapja munkanélküliek,
- akik hozzátartozójuk ellátása, gondozása miatt hátrányt szenvednek a munkaerőpiacon,
- egyéb.

Intézményi ügyfelek, munkáltatók:

- A munkaadók és szakmai szervezeteik, amelyek érdeklődnek, tájékozódnak a munka és a családi élet összeegyeztetésének fontosságáról, a nők atipikus foglalkoztatásának lehetőségeiről, annak előnyeiről és alkalmazzák a megismert módszereket.
- Mikro, kis- és közepes vállalkozások, valamint társadalmi vállalkozások.
- Civil szervezetek.
- A hálózat együttműködő tagjai.

4.3. Az ügyfélközpontú működés elemei

4.3.1. Egyablakos rendszer

Az ügyfélnek hasznos és értékes, ha ún. „egyablakos” kiszolgálást kap, azaz a teljes folyamatban - amennyiben lehetséges - egy kapcsolattartó, tanácsadó segíti.

Előnyei:

- Az ügyfélnek egyszer kell megosztania az élethelyzetét ahhoz, hogy személyre szabott szolgáltatást kapjon,
- A stabilitás segíti a kölcsönös bizalom kialakulását, a folyamatos kérdésfeltételt és problémamegoldást, végső soron a hosszú távú együttműködést,
- A tanácsadó rendelkezik azokkal az információkkal, amelyek az elhelyezést segítő kapcsolatrendszer működtetéséhez kellene,
- A munkáltatókkal tárgyalva - az adatvédelmi szabályokat betartva - hasznos, hiteles és részletes információt nyújthat az ügyfélről.

Hátrányai:

- Szabadságok alatt vagy párhuzamosan futó munkáknál nehezebb megoldani a helyettesítést,
- A szakemberek esetleg nem rendelkeznek elég információval egymás munkájáról, de ez jó munkaszervezéssel, konzultációkkal vagy pontos naplózással (emlékeztetők) áthidalható,
- Túlzott kötődés alakulhat ki az ügyfél részéről, amely problémát okozhat a tanácsadó időgazdálkodásában, és hátráltathatja az ügyfél kívánatos önállósodását az elhelyezkedés során.

4.3.2. Ügyfélre figyelő nyitvatartási idő

A nyitvatartás kialakításánál javasoljuk, hogy a NőKözPont minimum heti 20 órát az ügyfelek kiszolgálására fordítson úgy, hogy figyelembe veszi az ügyfelek életmódját, a kisgyerekes lét sajátosságait, a közlekedési lehetőségeket vagy korlátokat.

Az egyablakos módszer akkor működik megfelelően, ha az ügyfélre figyelő nyitvatartási idő lehetővé teszi a sikeres ügyintézését.

Ezt és a személyes feltételeket szem előtt tartva érdemes mérlegelni a következőket.

4.3.2.1 Eldöntendő kérdések

- A nyitvatartás meghatározása (bővebb információ: 2. számú melléklet)
- Az ügyfélkiszolgálás folyamata (lásd: 12. 15. és 16. számú melléklet)
- A NőKözPont munkatársai által elvégzendő adminisztrációs feladatok megszervezése. (lásd: 12. 13. 15.18. 22. 23. 26. 27. 29. számú mellékletek)

4.3.2.2 A kiszolgálás főbb lépései

Egyéni ügyfelek esetében:

- első találkozás, kapcsolatfelvétel és tájékoztatás, (Tanácsadási adatlap felvétele lásd: 13. számú melléklet), Jelenléti ív,
- a személyes igények (valós és rejtett) felmérése – amelyhez támogatást ad Családbarát ország projektben kialakított Mentálhigiénés Standard,
- a Személyes fejlődési tervem című dokumentum készítése,
- a Személyes fejlődési tervem című dokumentumban foglaltak megbeszélése, konzultáció,
- Személyes fejlődési tervem című dokumentumban rögzítettek megvalósításának követése,
- felkészítés a munkavállalásra,
- elhelyezkedés segítése,
- utókövetés.

(Az ügyfélkiszolgálás részletes folyamatát a 12. számú mellékletben találja.)

Intézményi ügyfelek esetében:

- kapcsolati térkép elkészítése,
- tárgyaló partner megtalálása, kapcsolatfelvétel, a tárgyalás megszervezése,
- első találkozó: a NőKözPont céljainak, szolgáltatásainak bemutatása, együttműködési lehetőségek feltárása, felkínálása. A munkáltató általános felmérése, megismerése HR szempontból,

- második / további találkozók: atipikus és egyéb álláslehetőségek felmérése, konkrét együttműködés kidolgozása, Együttműködési Megállapodás kidolgozása, aláírása,
- az Együttműködési Megállapodásban foglalt szolgáltatások (képzés, állásközvetítés stb.) megvalósítása,
- rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval.

(A munkáltatók kiszolgálásának részletes folyamatát a 15. számú mellékletben találja, a munkáltatók bevonásáról és eléréséről a 22. számú mellékletben olvashat.)

4.3.3. Az ügyfélközpontú működés személyi feltételei

A NőKözPontban legalább kétféle felsőfokú végzettséggel és megfelelő szakmai tapasztalattal rendelkező tanácsadó foglalkozik az ügyfelekkel:²⁷

- egy HR tanácsadó és
- egy mentálhigiénés tanácsadó/segítő.

Feladatuk a nőkkel és a munkáltatókkal kapcsolatos tanácsadási feladatok magas színvonalú, személyre szabott ellátása.

4.3.3.1 Tanácsadói feladat a nők és a családi élet szereplői esetén

- megismeri az élethelyzetét, körülményeit, problémáit,
- felméri a valós és rejtett igényeit,
- egyénre szabott fejlesztési javaslatot készít számára,
- összefogja az „ügyfélhez” kapcsolódó szolgáltatás teljes folyamatát,
- összekapcsolja ügyfelét a külső segítőkkel, és követi annak lépéseit (pl. munkáltatói kapcsolattartóval, családsegítővel, utógondozóval stb.)
- utánkövetést végez,
- dokumentálja a nyújtott szolgáltatásokat a Személyes fejlődésem terve című alapdokumentumban (amelyet a 14. sz. mellékletben talál), melyben szerepelni fog a kapott szolgáltatás, tanács, tréning információja is.

4.3.3.2 Tanácsadói feladat a munkáltatók esetében

- érzékenyíti a helyi munkaerőpiac szereplőit, segíti a női és az atipikus foglalkoztatás szempontjainak elfogadását,
- feltárja a munkaerő-piaci lehetőségeket, az információkat rögzíti az Online Tudásmegosztó álláslehetőségeket gyűjtő moduljában,
- közreműködik a konkrét munkahely foglalkoztatásra való felkészítésében, az utókövetés során nyújtott szolgáltatásokban,
- a munkaerőigény feltárása érdekében folyamatosan kapcsolatot tart a munkáltatókkal,
- az elhelyezést követően is kapcsolatot tart a munkáltató képviselőivel, tapasztalatokat gyűjt a foglalkoztatásról,
- dokumentálja a munkáltatókkal történő kapcsolattartást, annak lépéseit.

²⁷ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez III./1. fejezet Tevékenység megtervezése, megalapozása, a. Szakemberek, képesítés 3. oldal

A sikeres elhelyezkedést is célszerű követni, hogy elősegítsük a hosszan tartó foglalkoztatást. Ezért a munkáltatók és a kiközvetített munkavállalók számára is lehetőséget kell adni arra, hogy a munkahelyi betanulás és a beilleszkedés lezárulta után jelezhessék tapasztalatukat, szükség esetén segítséget kérhessenek a NőKözPonttól.

Kötelező elégedettségi felmérést készíteni mind a munkáltatóval, mind a munkavállalókkal egy visszajelző kérdőív segítségével. Az elégedettségmérés legyen a szolgáltatási folyamat eleme, hogy annak eredményét be lehessen építeni a folyamat javításába.

A visszajelző kérdőíveket (a 24. számú mellékletben olvasható) a munkavállaló próbaidejének lejárta után kötelező felvenni, hogy a munkavállaló-munkáltató egymásnak való megfelelését (illeszkedését), elégedettségüket értékelni lehessen. Ezzel lehetővé válik a munkáltatói-munkavállalói igényekre való rugalmas reagálás a NőKözPont részéről, amely a hosszú távú siker záloga lehet.

Ha a próbaidő alatt bármely fél részéről megszűnik a munkaviszony, akkor azonnal ki kell tölteni a kérdőívet, és kideríteni, hol tért el a munkavállaló és a munkáltató igénye.

A próbaidő alatti megszűnés mind a munkáltatónak, mind a munkavállalónak kudarc, ezért célszerű megvizsgálni, hogy a NőKözPont mit tehetett volna másként, hogy ezt a helyzetet megelőzze: pontos volt-e a munkavállaló képességeinek, kompetenciáinak felmérése, alapos volt-e a munkáltatói igényfelmérés, milyen rejtett munkavállalói információk akadályozták a tartós foglalkoztatást.

A felvett kérdőíveket szükséges összegyűjteni és elemezni, mert fontosak a folyamat fejlesztése és a felek elégedettsége szempontjából is.

Az atipikus munkavégzési formák leírását a Fogalomtárban találja.

4.3.4. Ügyfélszolgálat és panaszkezelés

Amennyiben az ügyfél a NőKözPontban szeretne panaszt tenni, akkor a fogadó munkatársnak az online ügyfélszolgálati felületen rögzítenie kell a panaszt.

A panasz adminisztrálását, kivizsgálását és megválaszolását az ügyfélszolgálat végzi. A NőKözPontnak a panasz felvételén kívül egyéb tennivalója nincs, de a kivizsgálás eredményéről tájékoztatást kap az Országos Központtól. (További részleteket a 16. számú mellékletben olvashat.)

4.4. A NőKözPontok szakmai tevékenységei²⁸

4.4.1. Fejlesztések, felkészítések

A fejlesztés egy olyan, személyre szabott tevékenység, amelynek során az adott személy kompetenciafejlesztését megfelelő eljárások, módszerek, technikák alkalmazásával segítjük elő egy adott cél elérése érdekében.

A felkészítés egy olyan, személyre szabott folyamat, amely segíti az egyén feladatmegoldását, támogatja és elvezeti az optimális döntéshez, célja megvalósításához (pl. coaching).

Az ügyfelek- családok, nők és férfiak, fiatalok és az idősebb korosztály tagjai sokféle problémával kereshetik fel a NőKözPontot. A felhívás célkitűzései akkor valósulhatnak meg, ha a központ érdemben foglalkozik a nők munkaerő-piaci helyzetével, valamint a család és a munka összeegyeztetésével kapcsolatos megkereséssel. Ez azt jelenti, hogy a munkatársak tudását és kompetenciáit felhasználva, vagy külső szakértői szolgáltatásokat igénybe véve, illetve a szakmailag illetékes partnerszervezetet megtalálva megtesznek mindent az ügyfelek helyzetének javítására.

Az ügyfelek problémáinak egy része információ nyújtásával megoldható. A NőKözPont munkatársainak ezért naprakész ismeretekkel kell rendelkezniük a család és a munka, továbbá a szociális szféra jogi szabályozásáról, amihez az Országos Központ az Online Tudásmegosztón is segítséget nyújt a projekt ideje alatt, folyamatos információ feltöltéssel. (lásd: 7. számú melléklet)

4.4.2. Képzések²⁹

A NőKözPont egyik legfontosabb feladata a célcsoportok számára nyújtott képzések biztosítása. A NőKözPont háromféleképpen valósíthatja meg a képzéseket:

- 1) A Családbarát ország projekt által fejlesztett képzések adaptálásával

Az adaptáció: a Családbarát ország projekt által kidolgozott tananyagoknak a helyi adottságok szerinti átalakítása, átdolgozása.

Az adaptált képzési programok tartalmának legalább 80%-ban meg kell egyeznie az Családbarát ország projekt keretében kidolgozott képzési

²⁸ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.1.1.1. Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek 2. pont 14. oldal.

²⁹ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.1.1.1. Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek 2.4 pont 14. oldal.

programok, tananyagok tartalmával. Az adaptálást követően meg kell valósítani az adaptált képzést.

A tervezett öt képzés pontos célját, tartalmát és témaköreit a 19. számú melléklet tartalmazza.

2) Saját, azaz önálló képzések kifejllesztése³⁰

A NőKözPontnak lehetősége van arra, hogy az öt szakmai képzésen kívül saját képzéseket is szervezzen a felnőttképzési törvény betartásával. (Az engedélyezés menete a 19. számú mellékletben olvasható.)

3) A hazai engedélyezett képzések listájából – a Családbarát ország projekt keretében meghatározott öt témakör szerint - kiválasztja a szakmai tervéhez illeszkedő képzést.

4.4.2.1 A képzések kiválasztásához a következő szempontrendszert adjuk ajánlasként

4.4.2.1.1 Képzések a felnőttképzési törvény szerint

A NőKözPontban tervezett képzéseket a felnőttképzési törvénynek megfelelően (2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről) a hatályos, engedélyezett képzési programok hivatalos listájából lehet kiválasztani. További információkat és az lista elérhetőségét a 19. számú mellékletben találja.

4.4.2.1.2 Szűrés település és képzési körök szerint

Az előző pontban említett listánál ajánlott a szűrés menüpont használata, amely során a település névre rákeresve megtalálható az adott képzések listája. A szűrőt a D képzési kör kiválasztásához is ajánljuk.

Amennyiben nem saját, hanem külső megvalósító által szervezett képzést választ a NőKözPont, a kiválasztásnál a következő **készségek fejlesztésére** szükséges figyelni:

- Kommunikációs készségek erősítése
- Személyiségfejlesztés
- Személyes hatékonyság fejlesztése
- Önismeret fejlesztése
- Önbizalom, önértékelés erősítése
- Konfliktuskezelő készség fejlesztése
- Motiváció fenntartásának módszerei
- Önreflexiós készségek fejlesztése
- Empátia fejlesztése

³⁰ Hivatkozás: Segédlet az EFOP-1.2.9 felhívás szakmai tervének elkészítéséhez VI./1.d /1 fejezet A NőKözPont működtetése 10. oldal

- Alkalmazkodási készség erősítése
- Együttműködési készség fejlesztése
- Kreativitás fejlesztése
- Stresszkezelés
- A lelki egészség megőrzése és fejlesztése
- Mentálhigiéné fejlesztése
- Kiegész megelőzése.

A következő **ismeretek kiemelten fontosak**, a képzések kiválasztásánál:

- Tanulástechnikai módszerek
- Időmenedzsment ismeretek
- Változásmenedzsment
- Munkaerő-piaci ismeretek
- Álláskeresési ismeretek
- Önéletrajz írás
- Motivációs levélírás
- Életpálya, karrier tervezés
- Alapvető hivatalos ügyintézésrel kapcsolatos ismeretek
- Szociális ellátással kapcsolatos ismeretek
- Informatikai ismeretek
- Családi és munkahelyi szerepek
- Család és munkahely összhangjának megteremtése
- Pedagógiai alapismeretek
- Gyermekneveléssel kapcsolatos ismeretek
- Pszichológiai alapismeretek
- Munkahelyi kooperáció.

A képzések **kiválasztásánál** erősen **ajánljuk a következő szempontok figyelembe vételét:**

- Tréning típusú képzés
- Interaktív módszertan (kevés frontális előadás)
- Reflektív tanulási módszerek alkalmazása
- Kiscsoportos feladatok alkalmazása
- Szituációs gyakorlatok alkalmazása.

4.4.2.2. Képzési elvárások

A Családbarát ország projekt elvárja, hogy a NőKözPont az előzetes felmérés alapján releváns oktatási programot ajánljon az ügyfelei számára, olyat, amely valós, azonnal alkalmazható támogatást nyújt számukra a munkaerőpiacra való visszatéréshez.

A képzések megszervezését és lebonyolítását kizárólag a 2013. évi LXXVII. felnőttképzési törvényben meghatározottak szerint valósíthatja meg a kedvezményezett.

4.4.3. Hálózatok kialakítása

4.4.3.1. A hálózatosodás társadalmi, szociológiai-szociográfiai háttére

A NőKözPont hatékonyságát jelentősen javítja egy olyan helyi hálózat létrehozása, amely megjeleníti és közvetíti a nők és a családjuk számára a térségben elérhető szolgáltatásokat, segíti az információk áramlását, és megkönnyíti a szolgáltatások elérhetőségét.

A hálózat segít a közvetítésben az egyének és a többi szervezet, valamint az igények és a szolgáltatók, szolgáltatások között.

Ilyen hálózati együttműködés csak akkor jön létre, ha az a helyi erőforrásokra - például a tanácsadó testület - illetve a helyi igényekre támaszkodik.

A hálózat létrehozásához és működéséhez az alábbi adatok összegyűjtése és megalkotása szükséges:

- **problématérkép**, amely feltünteti a projekt szempontjából fontos szükségleteket és hiányosságokat,
- helyi **igényfelmérés** (korosztályok, szakmák, terület szerint) és egy
- **hálózattérkép** az elérhető szolgáltatókról és szolgáltatásokról.

A három információforrás meghatározását és módszertani leírását a 8.-9.-10. számú mellékletek tartalmazzák.

4.4.3.2. NőKözPontok országos, regionális és helyi hálózatának kiépítése

A hálózat kiépítése a NőKözPont és a helyi szereplők átlátható együttműködését jelenti, amelynek résztvevői, kidolgozott munkamegosztás alapján, feladatot vállalnak a központok tevékenységéből.

A hálózatosodás a NőKözPont eredményessége szempontjából kiemelkedő, de időigényes folyamat, amely tudatos tervezést és megvalósítást, fejlett kapcsolatteremtő és kommunikációs készséget igényel.

Már a NőKözPont megnyitása előtt számba kell venni és elérni a helyi kapcsolatokat, hogy tudjanak a központ létezéséről, célkitűzéseiről, és versengés helyett együttműködés alakuljon ki a szervezetek között.

A személyes kapcsolatok előnyt jelentenek a partnerek bevonásában, a hatékony együttműködéshez szükséges elkötelezettség kialakításában.

A helyi munkaadók, a tanácsadó testület tagjai, és egyéb helyi neves, elismert személyiségek fontos szerepet játszhatnak a sikeres kooperációk kialakításának folyamatában.

Érdeemes megismerni és követni a bevált, helyi gyakorlatokat, mert egy korábban sikerrel kivitelezett program segítheti a NőKözPont szolgáltatásainak a bevezetését. Az előzmények feltárásában az egyes szakmák szakértői, tapasztalattal rendelkező civilek, valamint az érintett ügyfelek is tudnak segíteni.

A hálózat építése és működtetése kapcsolódik a NőKözPont kommunikációs és disszeminációs valamint fenntarthatósági feladataihoz is, mivel a hálózaton keresztül a hírek, a szolgáltatások, a célcsoport elérése is hatékonyabbá válik.

A NőKözPont sikeres működéséhez három irányban kell hálózatot építeni:

- **Helyben:** ebbe a kapcsolati hálóba beletartoznak az állami, civil, egyházi szervezetek és intézmények, a munkáltatók, a helyi kulcsemberek, véleményvezérek, a helyi médiumok (újság, tv, rádió, online média) és a nőket érintő, nekik szolgáltató helyi ellátórendszer.
- **Regionálisan:** Az egyes régiók NőKözPontjai, a Regionális Központok és az Országos Központ között, a NőKözPontok képzésének, továbbképzésének, a szakmai együttműködés és tapasztalatcsere, különösen a jó gyakorlatok elterjesztésének biztosítására, a projektek szakmai teljesítését támogató monitoring előkészítésére, az ügyfélközpontú működés feltételeinek támogatására és ellenőrzésére.
- **Országosan:** más, hasonló célú és tevékenységű (családbarát szolgáltatást nyújtó, nők munkaerő-piaci integrációját segítő, társadalmi attitűdformáló stb.) országos hatókörű hálózatokkal, országos hatókörű hálózatokkal, az együttműködésből adódó előnyök kihasználására.

4.4.3.2.1. Javaslat a hálózat tagjaira

- **Helyi:**
 - az EFOP-1.2.9.-17 Nők a családban és a munkahelyen című felhívás konzorciumi tagjai, ezen belül a közreműködő önkormányzatok és intézményeik, a konzorciumokban együttműködő szakmai szervezetek, szakértők,
 - helyi média képviselői,
 - helyi foglalkoztatók minél szélesebb köre (lehetőleg képviselve a for-profit, non-profit szektort, költségvetési szerveket és a társadalmi vállalkozásokat is, a családi és mikro vállalkozásokkal együttvéve),
 - a helyi vagy régiós segítő, támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók, civil és egyházi szervezetek,
 - helyi döntéshozók,
 - lehetséges véleményvezérek.
- **Országos:** az Európai Unió vagy hazai költségvetési forrásból finanszírozott kedvezményezettek, amelyek elősegíthetik a kiírás céljainak megvalósítását:
 - az EFOP-1.2.1-15 „Védőháló a családokért” című konstrukció kedvezményezettjei,
 - a GINOP-5.3.2-16 „A rugalmas foglalkoztatás elterjesztése a konvergencia régiókban - Rugalmas, családbarát foglalkoztatási módszerek bevezetése a munkáltatóknál” kedvezményezettjei,
 - a Családbarát Munkahely címet elnyert foglalkoztatók,

- a GINOP 5.3.8 „Munkahelyi bölcsődék létrehozásának támogatása” kedvezményezettjei,
- TOP-5.1.2-15 Helyi foglalkoztatási együttműködések,
- TOP-5.1.1-15 Megyei szintű foglalkoztatási megállapodások, foglalkoztatási-gazdaságfejlesztési együttműködések,
- TOP-6.8.2-15 Helyi foglalkoztatási együttműködések a megyei jogú város területén és várostérségében.

4.4.4. Intézményi ügyfelek elérése³¹

A munkáltatók megkeresését érdemes több, különböző csatornán elkezdni, hogy rövid időn belül személyes tárgyalásokat lehessen szervezni. Ez a projekt mérföldköveinek és indikátorainak eléréséhez is szükséges.

A munkáltatók megszólításának lehetőségei: hirdetések, szórólapok, plakátok kihelyezése, szóróanyagok eljuttatása a munkáltatókhoz, részvétel munkáltatói fórumokon, rendezvényeken, és javasoljuk a telefonos és e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvételt is. (Ezekről bővebben a 22. számú mellékletben olvashat.)

4.4.3.1. Első személyes találkozás munkáltatóval

Nagyon fontos, hogy a személyes találkozás során pozitív benyomást tegyünk a munkáltatóra.

A sikeres tárgyaláshoz, az alábbi témákat javasoljuk:

- a NőKözPont küldetésének bemutatása,
- a munkáltatóknak nyújtott szolgáltatások bemutatása,
- a célcsoport bemutatása,
- munkáltató szükségleteinek, igényeinek, elvárásainak feltárása,
- motiváció, kölcsönös előnyök hangsúlyozása
- kifogások kezelése, valós problémák feltárása,
- elvi megállapodás a további együttműködési lehetőségekről,
- a találkozó végén célszerű a munkáltató telephelyének megtekintése, ami segítheti a további együttműködést,
- végezetül egyeztetés a következő találkozó, lépés időpontjáról.

A munkáltatói tárgyalások minél sikeresebb megvalósítása érdekében a 23. számú mellékletben egy kérdőívet talál, a feltenni javasolt kérdésekről, mely a munkáltatói tárgyalásokhoz iránymutatásként szolgál. Az adatlap elérhető az Online Tudásmegosztón, így az a helyszíni megbeszélésen papír alapú jegyzetelés helyett azonnal, elektronikusan is rögzíthető.

4.4.3.2. Civil szervezetek, állami intézmények, munkaügyi kirendeltségek, más szolgáltatás nyújtók

³¹ Hivatkozás: Nők a családban és a munkahelyen (standard) EFOP-1.2.9-17. kódszámú felhívás 1.1. A Felhívás indokoltsága és célja, a konstrukció célcsoportja 10. oldal.

A partnerek megkeresésének folyamata hasonlít a munkáltatóknál leírtakhoz. Első körben javasoljuk a saját kapcsolati hálóban lévő partnerek felkeresését. Kezdjük a NőKözPont bemutatásával, a közös gondolkodás, és az együttműködési lehetőségek feltárásával. A helyi munkaügyi kirendeltséggel való kapcsolatfelvétel és folyamatos kapcsolattartás kiemelten javasolt.

4.4.5. Kommunikációs tevékenység³²

A NőKözPontok saját kommunikációs feladataihoz a Családbarát Ország projekt is támogatást nyújt a pályázat megvalósítási időszakában.

A Családbarát Ország projekt országos kommunikációs kampányokat indít, a projekt főbb üzeneteinek népszerűsítésére, úgy mint „Család mint pozitív érték”, „Család és munka összeegyeztetése” stb.

A NőKözPontoknak a következő szempontokra kell figyelniük a kommunikációjuk során:

- milyen üzeneteket kommunikáljanak, milyen kulcsszavakra építsenek, a helyi adottságok (pl. hiányszakmák) ismeretében,
- milyen felületeken kommunikáljanak,
- hogyan hozzanak létre a célcsoportjukat elérő tematikus helyi eseményt,
- hogyan kapcsolódjanak a helyileg szerveződő egyéb eseményekhez,
- hogyan juttassák el sikeresen a képzéseik, szolgáltatásaik ajánlatát a helyi médiába,
- hogyan „használják” az önkénteseiket, mint hírvivőket.

A NőKözPont a célkitűzések elérése, vagyis a családbarát értékrend széles társadalmi körben történő megerősítése érdekében szemléletformáló eseményeket, rendezvényeket, konferenciákat szervezhet, a lakosságnak és a munkáltatóknak egyaránt.

A lakossági tájékoztatók, szemléletformáló, valamint ismeretterjesztő előadások és rendezvények szervezésének célja a szélesebb közvélemény közvetlen megszólítása, a kidolgozott szakmai anyagok megosztása, valamint a fiatal generáció elköteleződésének és a kapcsolati kultúra fejlődésének elősegítése.

A lakossági események legfőbb előnye, a közvetlen találkozás és interakció a célcsoporttal, így az üzenetek hatásosan átadhatók számukra, valamint további információk gyűjthetők a társadalom aktuális kérdéseiről, problémáiról.

A munkáltatók érzékenyítése a személyes megkeresések mellett rendezvények, szakmai fórumok segítségével javasolt. Ezeknek az eseményeknek a célja, hogy a jelenleg működő vállalati gyakorlatok feltérképezése mellett, ezek a szervezetek minél komplexebb, és családbarát szempontból minél innovatívabb szemléletet szerezzenek, és ezáltal a korábbi gyakorlataikat új megközelítésekre cseréljék.

³² Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.1.1.1. Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek I./1. Kommunikációs aktivitások, szemléletformáló tevékenységek 13. oldal.

A helyi médiumok közül célszerű minél többel felvenni a kapcsolatot, már a NőKözPont indulása előtt, hogy a megnyitásról érdemben be tudjanak számolni.

Kezdeként javasoljuk egy adatbázis összeállítását a helyi médiumokról, úgy, mint:

- helyi újságok (ingyenes hirdetőújságok is)
- helyi online felületek
- helyi rádiók
- helyi tv.

Az adatbázis összeállítását az internet segítségével érdemes végezni, a kontaktszemélyek – a lehető legtöbb féle - elérhetőségének begyűjtésével együtt. Érdemes a szerkesztőt, főszerkesztőt közvetlenül keresni. A NőKözPont eseményeinek, híreinek kommunikálásában az önkormányzati honlapok is segítséget jelenthetnek.

A helyi médiával való tárgyalás során elsősorban a NőKözPontnak, és a hírértékkel rendelkező szolgáltatásoknak, aktualitásoknak a bemutatását érdemes kiemelni. (pl.: mikor indulnak a képzések, kiknek ajánljuk stb.) Erről további részleteket a 28. számú mellékletben talál.

4.4.4.1. A figyelemfelkeltés egyik módja a nyilvános rendezvény

Amennyiben lehetőség van rá, célszerű ismert és elismert helyi személyt védnökként, támogatóként bevonni az eseménybe, aki személyével is hitelesítheti a NőKözPont küldetését, illetve segítheti az esemény sajtóértékének emelését. Érdemes lehet a tanácsadó testület tagjai közül felkérni valakit.

4.4.4.2. A figyelem fenntartása a NőKözPont megnyitása után

A kötelező kommunikációs tervben ki kell térni arra, hogy a nyitórendezvény után folyamatosan fenn kell tartani a figyelmet. A név, majd a szolgáltatások megismerése és bevésése érdekében ajánlott, hogy azok minél több alkalommal megjelenjenek a helyi médiában, a NőKözPontot úgy pozicionálva, mint a nők problémáinak megoldására, a munkába való visszailleszkedés támogatására szakosodott segítő, tanácsadó szervezet.

Ennek érdekében célszerű kapcsolódni más, a lakosságot és különösen a nőket célzó helyi kampányhoz is.

Cél az érdeklődés felkeltése és fenntartása, valamint a NőKözPont ingyenes szolgáltatásaira, tevékenységeire való figyelemfelhívás, a projekt kulcsüzeneteinek hangsúlyozásával.

A nyilvánosság biztosítására érdemes minden lehetőséget megragadni. A tájékoztató anyagok (pld: szórólap) terjesztése ugyanúgy fontos, mint a folyamatos kapcsolattartás a helyi médiával (pl.: hírek megküldése induló tanfolyamokról, képzésekről, indikátorok eléréséről stb.), és a helyi rendezvények szervezése.

4.4.6. Önkéntes támogatói kör kialakítása

A NőKözPont kialakításánál ajánlott, hogy gondolkodjunk el azon, hogy a 30-36 hónapos projekt megvalósításához milyen támogatókat tud bevonni a kedvezményezett.

Az önkéntességen alapuló, szakmai támogatók között számíthatunk a helyi társadalom meghatározó személyiségeire (véleményformálók) ugyanúgy, mint a lelkes, a téma iránt érdeklődő, érintett vagy elkötelezett helyi lakosokra.

4.4.5.1. Önkéntesek toborzása és bevonása a NőKözPont működésébe

A NőKözPont önkéntese lehet az is, aki álláskeresési, illetve egyéb nőkre, családra jellemző gondokkal küzd, így látásmódja, élettapasztalatai segíthetik a NőKözPont munkáját.

Az eltérő háttérrel és szakmai tapasztalattal rendelkező önkéntesek rendszerint rendkívül elkötelezettek, és költséghatékonyan segíthetik a NőKözPont munkáját (pl.: helyi események szervezése, rendezvények lebonyolítása, kapcsolatfelvétel munkáltatókkal, adminisztratív feladatok, közösségi média használata stb.)

(Önkéntes menedzsmentről és a jogi háttéréről a 26. és 27. számú mellékletben olvashat további részleteket.)

5. A NŐKÖZPONT FENNTARTHATÓSÁGA³³

A felhívásban a NőKözPontnak nincs fenntartási kötelezettsége. A sikeres működés alapján azonban a NőKözPont ügyfelei joggal számíthatnak arra, hogy a szolgáltatások folytatódjanak a projekt időszak után is.

A Családbarát ország projekt ezt javasolja a NőKözPontok számára, illetve a projekt megvalósítási időszaka alatt tudatosan készíti fel a kedvezményezetteket erre.

A szükségletek folyamatos kielégítése érdekében a tanácsadó testület bevonásával javasolt egy fenntarthatósági tervet készíteni, hogy az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások, a kialakított hálózatok, a hatékonyan működő kapcsolatok hogyan folytatódjanak, az elért eredmények hogyan hasznosulnak a projekt befejezése után.

A kialakított NőKözPont tevékenységeinek folytatására már a projekt időszak alatt fel kell, fel lehet készülni a következők szerint:

- A helyi kapcsolati háló kialakítása után a NőKözPont egyik munkatársa tartson rendszeres kapcsolatot az együttműködő partnerekkel, támogatókkal.
- A projekt megvalósítási időszaka alatt érdemes meggyőzni őket arról, hogy szükség van a projekt folytatására, és átgondolni, kommunikálni, hogy számukra milyen számszerű gazdasági előnyöket jelent ez az együttműködés.
- A pályázati időszak alatt a NőKözPont vezetője keressen lehetséges szponzorokat! Az együttműködő partnerekből csak sikeres és hosszú távú együttműködés után lesz, lehet pénzügyi támogató.
- A NőKözPont vezetője vagy kommunikációs munkatársa (ha van ilyen személy) építsen aktív kapcsolatot a helyi médiával, hogy a NőKözPont tevékenységéről pozitív, szakmailag professzionális, „a szerethető szolgáltató” képe alakuljon ki, ezzel is segítve az ügyfelek és a támogatók aktív elérését.

A szolgáltatások - megvalósítási időszakon túli - fenntartásának biztosítására hosszú távú stratégiai tervet kell készíteni, amelyet az igények alapján - ha szükséges - módosítani kell. A terv elkészítésében is részt vállalhat a tanácsadó testület megfelelő szakértelemmel rendelkező tagja.

5.1. Fenntarthatósági terv készítése

5.1.1. Alapelv

Minden esetben a helyi igények és lehetőségek ismeretében, a helyi erőforrásokra támaszkodva kell tervezni, az önkormányzatok és helyi vállalatok, vállalkozók bevonásával, számítva azokra, akik Családbarát munkahely, illetve Felelős Foglalkoztató címmel rendelkeznek.

A NőKözPont pályázati támogatásának megszűnését követően a konzorciumi partnerek egyike, vagy a projektbe bekapcsolódó intézmények, szervezetek és programok veszik / vehetik át egyes kérdésekben a további működés biztosítását. A

³³ Hivatkozás: Pályázati felhívás 3.8. Fenntartási kötelezettség 25. oldal.

hálózat fennmaradását és működését a jövőben ez az újonnan kialakult, a kapcsolódó célokra épülő együttműködés biztosítja.

5.1.2. Tervezési szempontok

A szolgáltatások projekten túli fenntartásának tervezése során a következő szempontokat érdemes figyelembe venni:

- a hálózat fenntartásának költségei,
- a tagok önkéntes részvételének feltételei,
- a szolgáltatások fenntartásának költségei,
- a szervezetek, amelyek támogatást tudnak nyújtani, részt tudnak-e vállalni a működtetésben,
- az ellenszolgáltatásért nyújtandó szolgáltatások,
- a tervezett közösségi rendezvények, programok.

A fenntarthatóság tervezése során a NőKözPont vezetőjének érdemes átgondolni, hogy a megkezdett és három év alatt felépített munkát, azonos színvonalon és tartalommal szeretnék-e tovább vinni, vagy kevesebb tevékenységgel, csökkentett munkaerővel és alacsonyabb költségekkel folytatják.

A válaszok alapján újra kell fogalmazni a projekt célkitűzéseit. Objektíven át kell tekinteni, hogy milyen változtatásokra van szükség a NőKözPontban, amelyek eredményessége a további finanszírozás biztosítását, a munkáltatók és a nyilvánosság érdeklődésének fenntartását is szolgálja.

5.1.3. Gazdasági modellezés, üzleti terv készítése

A további működtetéshez – még a projekt időszaka alatt, de legkésőbb a megvalósítás utolsó évében – meg kell tervezni a NőKözPont életképes, gazdasági modelljét, komplex üzleti tervét, a helyi igények és lehetőségek figyelembevételével.

5.1.4. A projekt időszak utáni feladatok

A komplex üzleti tervben és a fenntarthatósági tervben ki kell térni az alábbiakra:

- a további gazdaságos működéshez szükséges jogi forma kialakítása,
- fizetős szolgáltatások átgondolása, amennyiben szükséges engedélyeztetése,
- ennek alapján a végleges üzleti terv megvalósítása.

A korábbi jó gyakorlatok alapján a fenntarthatóság eléréséhez a projektben kialakított szolgáltatások fizetőssé tételét javasoljuk, vagy a kialakított szolgáltatások továbbfejlesztését látjuk célszerűnek a helyi adottságok figyelembe vételével.

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

6. A NŐKÖZPONT EGYSÉGES NYOMON KÖVETÉSE, AZAZ HELYSZÍNI MONITORINGJA

A projekt monitoringja a projekt tervezése során meghatározott tevékenységek elvégzésének, a célok teljesülésének, vagyis a projekt megvalósulásának folyamatos nyomon követése.

Ennek alapja a Családbarát ország projekt rendelkezésére bocsájtott Szakmai terv, amely tartalmazza az elérendő indikátorokat, és azok GANTT diagrammnak megfelelő, a monitoringhoz szükséges időbeli bontását.

A monitoring folyamatos adatgyűjtésen, megfigyelésen, vizsgálaton alapszik, amit a Családbarát ország projektben kialakított, hat Regionális Központ munkatársai, illetve az Országos Központ munkatársai végeznek.

A monitoring célja, hogy figyelemmel kísérje a NőKözPont előrehaladását, segítse a vállalt indikátorok, mutatók, mérföldkövek szerinti teljesülését, az éves tervben elfogadott feladatok megvalósítását, illetve az egyéb követelményekben, utasításokban rögzített előírások betartását.

A monitoring segíti és támogatja a NőKözPont működésének hatékonyságát és eredményesebbé válását.

6.1. Monitoring tevékenységek

A monitoring során az indikátorok teljesülése mellett az alábbi folyamatok megfelelőségi vizsgálata zajlik:

- Megtörténik-e a Gyakran ismétlődő kérdések gyűjtése, rendszerezése,
- Megfelelő-e a jó gyakorlatok feltárása és kommunikálása,
- Használják-e a kérdőívet a helyi munkáltatók elérésénél, tárgyalásoknál,
- Gyűjtenek-e visszajelzéseket a központi képzések, workshopok, szupervízió hatékonyságáról,
- Hogyan kezelik az akut problémákat.

6.2. Monitoring során használt dokumentumok

- EFOP-1.2.9 felhívás keretében benyújtott kérelem, a megvalósítás során elfogadott módosítási igények,
- A szakmai terv megvalósítását alátámasztó dokumentumok, többek között:
 - a. éves terv,
 - b. jelenléti ívek,
 - c. elégedettségi kérdőívek,
 - d. gyűjtött jó gyakorlatok,
 - e. a saját hálózat bővülését mutató adatbázisok,

- f. az Online Tudásmegosztón közölt adatok,
- g. képzési dokumentáció,
- h. együttműködési megállapodások,
- i. szolgáltatási napló
- j. egyéb dokumentumok.

6.3. Helyszíni Monitoring ütemezése

A NőKözPont auditálása után, a minőségbiztosítási szempontoknak való megfelelést - a működési idő alatt – az Országos Központ évente kétszer ellenőrzi, amelyről jegyzőkönyv és jelentés készül.

6.4. Monitoring lépései

- a monitoring előkészítése
- helyszíni bejárás, információk begyűjtése, felvétele
- helyszíni szemlén begyűjtött információk dokumentálása
- monitoring jegyzőkönyv készítése
- monitoring jegyzőkönyv megosztása érintettekkel
- javítások elvégzése, korrekciós lépések megtétele, beavatkozás
- javítások elvégzésének visszajelzése
- monitoring jelentés készítése
- monitoring jegyzőkönyv és a jelentés archiválása.

A helyszíni monitoringon kívül az Országos Központ az online adatszolgáltatás által is monitorozza a folyamatok előrehaladását.

MELLÉKLETEK

A mellékletek listája:

1. számú melléklet: NőKözPont infrastrukturális feltételek
2. számú melléklet: Javaslat a NőKözPont nyitva tartására
3. számú melléklet: Mappastruktúra
4. számú melléklet: Dokumentumkezelés
5. számú melléklet: Adatkezelési szabályok
6. számú melléklet: NőKözPont teljesítményértékelése és TÉR sablon
7. számú melléklet: Online Tudásmegosztó
8. számú melléklet: Problématérkép, helyi igényfelmérés, hálózattérkép
9. számú melléklet: Problématérkép készítési segédlet
10. számú melléklet: A helyi hálózatépítés módszertani részletei
11. számú melléklet: Jó gyakorlat kérdőív
12. számú melléklet: Az ügyfélkiszolgálás folyamata személyes ügyfeleknél
13. számú melléklet: Tanácsadási lap sablon
14. számú melléklet: Személyes Fejlődésem Terve sablon
15. számú melléklet: Ügyfélkiszolgálás folyamata munkáltató ügyfeleknél
16. számú melléklet: Ügyfélközpontú működés a NőKözPontban
17. számú melléklet: Családbarát ország projekt keretében az ügyfélszolgálat működése
18. számú melléklet: Képzések típusai
19. számú melléklet: A felnőttképzési engedély benyújtásának lépései D (egyéb) képzési körben
20. számú melléklet: Tréning értékelő adatlap felnőttképzésekhez
21. számú melléklet: Szupervízióhoz és esetmegbeszéléshez sablon
22. számú melléklet: Munkáltatók elérése és bevonása
23. számú melléklet: Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet
24. számú melléklet: Foglalkoztatói visszajelző kérdőív
25. számú melléklet: Atipikus foglalkoztatáshoz segédlet
26. számú melléklet: Önkéntes menedzsment
27. számú melléklet: Önkéntes Szerződés minta
28. számú melléklet: Sajtóközlemény segédlet és sablon, sajtólista táblázat sablon
29. számú melléklet: Rendezvényszervezési segédlet
30. számú melléklet: NőKözPontok számára tartott szakmai találkozók időbeli ütemezése
31. számú melléklet: FOGALOMTÁR

1. számú melléklet: NőKözPont infrastrukturális feltételek

Infrastrukturális feltételek	Kötelező	Javasolt	
Eszköz megnevezése			Az Eszköz funkciója
Legalább 2 db helyiség+ fogadó tér	X		1db ügyfél fogadó helyiség
	X		1db adminisztrációt szolgáló helyiség
	X		(Fontos, hogy legyen egy fogadó tér is) ahol az ügyfelek várakozhatnak addig, amíg nem kerülnek sorra)
	X		Akadálymentes megközelítés.
Minimum 1 (kötelező), de inkább 2 mellékhelyiség	X		Mellékhelyiség a NőKözPont dolgozói és az ügyfelek számára.
	X		Lehetőleg akadálymentes megközelítés.
Kis teakonyha		X	A NőKözPont dolgozói és az ügyfelek számára van lehetőség kávé, teát készíteni, ételt melegíteni mikró hullámú készülék.
1 db asztali vízadagoló	X		A NőKözPont dolgozói és az ügyfelek számára
2 db íróasztal	X		a 2 kolléga számára
Minimum 1 db zárható, közepes méretű lemezszekrény	X		A NőKözPont dokumentációjának tárolására
2 db asztal alatti fiókos - gurulós szekrény		X	a 2 kolléga számára
2 db asztali lámpa		X	a 2 kolléga számára
2 db számítógép, lehetőleg laptop+ Internet/ mobil Internet	X		a 2 kolléga számára
1 db dohányzó asztal		X	ahova vázába virágot lehet tenni illetve
3 db kényelmes fotel		X	a segítő beszélgetéshez (arra az esetre, ha egy házaspár jönne a NőKözPontba)
1 db kanapészerű ülőhely		X	Ahova az anya gyermekét is lefektetheti, leültetheti maga mellé.
Fogas, lehetőleg több személy kiszolgálására	X		A NőKözPont dolgozói és az ügyfelek számára
1 nagy teljesítményű, lehetőleg színes nyomtató, fénymásoló, scanner	X		A NőKözPont adminisztrációs feladatainak ellátására, illetve plakátok, szórólapok nyomtatására.
2 db közepes teljesítményű ventilátor		X	Abban az esetben, ha nincs légkondicionálóval felszerelve a 2 helyiség.
Gyereksarok - kötelező	X		Ha az ügyfél gyermekkel jön, abban az esetben legyen egy kis asztal 2 db székekkel, alatti szőnyeggel, ahol a gyermek rajzolhat, játszhat. Készüljünk fel a gyermekekre is babákkal, kicsiknek szóló mesekönyvvel, építő kockákkal, kisautóval, kis vonattal, macival stb.. Fontos, hogy a betérő ügyfelek megtapasztalják a családbarát szemléletet még akkor is, ha nem

			gyermekkel jönnek a NőKözPontba.
Tréning helyszín természetes fényvel		X	20 fő számára
20 db kényelmes szék		X	20 fő számára
Pelenkázó, szoptatásra elkülöníthető sarok (helyiség) - kötelező	X		A szolgáltatást igénybe vevő anyák és gyermekek számára.
Cserepes virágok, képek a falon, terítő	X		Fontos, hogy barátságos és otthonos legyen a NőKözPont és ne nézzen ki úgy, mint egy hivatal!
Iratmegsemmisítő	X		

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00

2. számú melléklet: Javaslat a NőKözPont nyitva tartására

A NőKözPont a nyitvatartási idejét maga határozza meg. Kötelező keret a minimum heti 20 óra ügyfelek kiszolgálására fordított idő. A nyitvatartási idő meghatározásához a helyi adottságokat, az ügyfelek életmódját, a kisgyerekes lét sajátosságait, a közlekedési lehetőségeket és korlátokat is javasolt figyelembe venni.

Javaslatok a nyitvatartás meghatározására, előnyök, hátrányok bemutatásával

- Minden nap van ügyfélfogadás: pl.: hétfő-péntekig: 8.30-16.00 óráig.
 - Előnye: a szolgáltatás elérése kiszámítható és biztosítható az egyablakos kiszolgálás.
 - Hátránya: az ügyfélkiszolgáláson kívüli feladatok ellátása komoly szervezést igényel.
- Minden nap van ügyfélfogadás: pl.: hétfő-péntekig: 8.00-17.00 óráig, a munkatársak között megosztva.
 - Előnye: könnyű a szolgáltatás elérése
 - Hátránya: nem biztosított az egyablakos kiszolgálás, és a többi ügyfél ellátása komoly szervezést igényel
- Rövidített, minden napos ügyfélfogadás: pld: hétfő-szerda-péntek délelőtt, kedd-csütörtök délután.
 - Előnye: biztosított az egyablakos kiszolgálás.
 - Előnye: a házon kívüli feladatok rendszeres időszakokra szervezhetők (pl.: x nap délután a munkáltatók megkeresése).
 - hátránya: az új ügyfelek jelentkezési lehetősége időben korlátozott.
- Az ügyfélfogadás a hét négy napján történik, három nap rövidebb, az egyik nap meghosszabbított nyitva tartással.
 - Előnye: a meghosszabbított nyitvatartás figyelembe veheti a közlekedési nehézségeket, illetve a gyermekintézmények nyitva tartását.
 - Előnye: a kimaradó napon lehetőség van az adminisztratív teendőkben való elmélyülésre, kapcsolat teremtésre és fenntartásra.
 - Hátránya: egy nap kimarad az ügyfélfogadásból.
- Ügyfélfogadás csak bizonyos napokon pld: hétfő, kedd, csütörtök 8.00–17.00 óráig történik.
 - Előnye: a többi napon a munkatársak intenzíven tudnak dolgozni a szolgáltatásba már belépett ügyfelekkel.
 - Hátránya: korlátozott a jelentkezés lehetősége az új ügyfelek számára.
- Felmerülhet a helyi igények alapján a szombati nyitva tartás is (pl. szombat 9.00-13.00 között). Ebben az esetben a munkatárs foglalkoztatása munkaidőkeretben javasolt, (pl. 3 havi munkaidőkeret), és munkaidő beosztása az átlag heti 40 óra

figyelembe vételével szombatra is történhet, túlóra kifizetési kötelezettség nélkül.
Lásd a 2012.I. Munka Törvénykönyve alapján

További információk a munkaidőkeretről itt olvashatók:
2012.I. XI. fejezet *A munka- és pihenőidő*, 48. pontja *A munkaidőkeret*.
Link: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1200001.TV

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

3. számú melléklet: Mappastruktúra

A NőKözPontban a saját gépen történő elektronikus dokumentum tároláshoz javasoljuk a következő mappastruktúra kialakítását.

A Projekt fő mappái:

1. Megvalósítás
2. Menedzsment
3. Pénzügy

Almappák rendszere:

1. Megvalósítás
 - 1.1. Általános
 - 1.1.1 Sablonok
 - 1.2. Egyéni ügyfelek anyagai
 - 1.2.1. 2018_abc sorrendben
 - 1.2.2. 2019_abc sorrendben
 - 1.2.3. 2020_abc sorrendben
 - 1.3. Együttműködések
 - 1.3.1. Munkáltatókkal
 - 1.3.1.1. abc sorrendben
 - 1.3.2. Állami szervezetekkel
 - 1.3.3. Civil-, egyházi szervezetekkel
 - 1.3.4. Önkéntesekkel
 - 1.3.5. Véleményvezérekkel, véleményformálókkal
 - 1.4. Képzések
 - 1.4.1. Meghívó, hirdetés
 - 1.4.2. Előadások
 - 1.4.3. Jelentkezési lapok
 - 1.4.4. Jelenléti ív
 - 1.4.5. Képek
 - 1.4.6. Értékelő lapok – összesített értékelés
 - 1.4.7. Engedélyezett képzések dokumentációja (engedélyek, felnőttképzési szerződés)
 - 1.5. Kommunikáció
 - 1.5.1. Sajtólista
 - 1.5.2. Hirdetések
 - 1.5.3. Sajtóközlemények
 - 1.5.4. Kapcsolattartási dokumentumok (emlékeztetők, megállapodások, feljegyzések)
 - 1.5.5. Arculati kézikönyv
 - 1.5.6. Központi kommunikációs, marketing anyagok

- 1.6. Rendezvények
 - 1.6.1 Saját események szervezése
 - Ellenőrző lista a rendezvény szervezésről
 - meghívó, meghívotti lista
 - előadások
 - jelenléti ív
 - képek
 - értékelő lapok – összesített értékelés
 - 1.6.2. Helyi közös rendezvények szervezése
 - meghívó, meghívotti lista
 - előadások
 - jelenléti ív
 - képek
 - értékelő lapok – összesített értékelés
 - 1.6.3. Egyéb eseményeken való részvétel
 - 1.6.3.1. Országos Központ eseményei
 - 1.6.3.2. Országos vagy helyi konferenciák
 - 1.6.3.3. Munkáltatók eseményei
- 1.7. Jó gyakorlatok gyűjteménye
2. Menedzsment
 - 2.1. Tervezés
 - 2.2. Ütemezés
 - 2.3. HR
 - 2.4. Adatszolgáltatás
 - 2.4.1. IH felé
 - 2.4.2. Országos Központ felé
 - 2.4.3. Regionális Központ felé
 - 2.5. Minőségbiztosítás
 - 2.6. Szakmai sztenderdek
 - 2.7. Megbeszélések
 - 2.8. Önkéntesek
 - 2.9. Panaszkezelés
 - 2.10. Általános működés
 - Nyitva tartás
 - Helyettesítési terv
 - Napi jelenléti ívek
 - Szolgáltatási napló
 - 2.11 Kapcsolati háló, adatbázisok
3. Pénzügy
 - 3.1. Költségvetés
 - 3.1.1. Éves terv
 - 3.1.2. Negyedéves terv
 - 3.2. Pénzügyi elszámolások
 - 3.3. Beszerzések
4. Monitoring
 - 4.1. IH
 - 4.2. Országos Központ

5. Pályázati mappa
 - 5.1 Aláírt szerződés
 - 5.2 Szakmai munkaterv
 - 5.3 Pályázat összefoglaló leírása
 - 5.4 Tevékenység, ütemterv, mérföldkövek
 - 5.5 Pályázati indikátorok anyagai
 - 5.6 Kockázatok, kezelésük
 - 5.7 Éves munkaterv lebontva

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

4. számú melléklet: Dokumentumkezelés

A szolgáltatói, tanácsadói feladatokhoz kapcsolódó iratanyagok:

- ügyfelekhez kapcsolódó anyagok mappája (ESZA kérdőív, Személyes fejlődési terv, esetmegbeszélések stb.)
- munkáltatókkal történő együttműködéshez kapcsolódó dokumentáció (Együttműködési Megállapodás, tárgyalási emlékeztetők stb.)
- a munkába állás segítéséhez kapcsolódó dokumentációk
- egyéb szervezetekkel (állami, civil, egyházi stb.) való együttműködésekhez, hálózatépítéshez kapcsolódó dokumentációk
- képzésekhez kapcsolódó dokumentációk (oktatási tematika, tananyag, segédlet, jelenléti ívek, felnőttképzési szerződések, stb.)
- eseményekhez, rendezvényekhez, kommunikációs aktivitásokhoz kapcsolódó dokumentációk, sajtómegjelenések (meghívó, előadások, prezentációk, képek, videók, sajtóanyagok stb.)
- jó gyakorlatokhoz kapcsolódó dokumentációk (esetleírások, mérési eredmények, statisztikák, fotó-videódokumentáció, stb.)
- ügyfél által aláírt Tanácsadási Lap (lásd: 14. számú melléklet)
- ügyfél által aláírt Személyes Fejlődési Tervem (lásd:15. számú melléklet)
- Emellett a Jelenléti ív aláírása is kötelező, amelyet a Felhívás 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások pontja tartalmaz.
- Szolgáltatási napló: összefoglalja, hogy naponta milyen típusú feladatokat lát el a NőKözPont.

Ez az összefoglaló napló a NőKözPont napi ügyfélforgalmának kimutatására szolgál, és az Online Tudásmegosztón kerül kialakításra.

Javasolt, hogy az ügyintézők naponta, rögtön az ügyfél kezelése után rögzítsék az elvégzett feladatot.

Az egyszerű rögzítés érdekében csak egy legördülő menüből kell kiválasztani az elvégzett feladatot.

Szolgáltatási napló a NőKözPont napi ügyfélforgalmának kimutatására			
NőKözPont neve	Napi dátum		
Tanácsadók neve	Elvégzett feladat típusa	alábontás	X
Ügyintéző 1	1. álláskeresési tanács	1.1 munkaerő-piaci reintegráció	X
Ügyintéző 2	2. általános információ kérés	1.2 képzés - átképzés	X
Ügyintéző 3	3. segítő szolgáltatás nyújtása	2.1 NőKözPont szolgáltatásairól	X
		2.2 családtámogatási információk	X
	4. egyéb	3.1 mentálhigiénés tanácsadás	X
		3.2 jogi tanácsadás	X

A felsorolt dokumentumokat a Szolgáltatási napló kivételével elektronikusan, és papír alapon is tárolni kell.

Az elektronikus tároláshoz az iratokat egy elektronikus dokumentumkezelő rendszerbe kell bevinni lapolvasó (szkenner) segítségével. A rendszer kép formájában tárolja a dokumentumot, de a szoftverek irodai alkalmazása lehetővé teszi, hogy a képen felismerhetők legyenek a karakterek (betűk, számok), amelyek segítségével az iratok visszakereshetők.

Az elektronikusan tárolt adatok rendszeres archiválásáról intézkedni kell. Minimum három (3) havonta biztonsági mentés készítése javasolt. Az adatok kinyerhetők CD vagy DVD lemezekre, merevlemezre, hordozható adattárolóra. Tűz és vagyonvédelmi szempontból kötelező előírás, hogy a számítástechnikai adathordozókról készített mentéseket az eredeti állományokat tartalmazó rendszertől fizikailag elkülönült helyen kell tárolni.

Az iratok elektronikus tárolása az Online Tudásmegosztón történik, melyet az Családbarát ország projekt keretében kialakított Országos Központ biztosít a NőKözPont részére. Az Online Tudásmegosztó használatához részletes, képernyőprintekkel illusztrált Online Tudásmegosztó Kézikönyv készül a felhasználóknak. Az Online Tudásmegosztó gördülékeny használatához egy központi oktatási napot biztosít az Országos Központ, amelynek célja az elektronikus felület használatának megismerésére, kérdések-válaszok egyeztetésére. A későbbiekben felmerülő kérdéseket a NőKözPont az Ügyfélszolgálaton keresztül (elektronikusan vagy telefonon) intézik.

Az Online Tudásmegosztó mellett javasolt, hogy az elkészült ill. beszkenelt anyagokat a NőKözPont munkaállomásain (laptop) is tárolják. Az elektronikus tároláshoz javasolt sablonok használata és egy mappastruktúra kialakítása, hogy a tárolt dokumentumok átláthatók és könnyen kereshetők legyenek.

Javasolt tárolási szempontok:

- az ügyfelek anyagait éves bontásban, azon belül abc sorrendben,
- az együttműködésekhez (munkáltató, civil) kapcsolódó anyagokat a szervezet neve alapján abc sorrendben,
- a rendezvényekhez kapcsolódó anyagokat dátum szerint,
- a jó gyakorlatokat a téma szerint abc sorrendben tárolják.

A papír alapon történő dokumentum tárolásnál is az előbbi struktúrát kövessük.

Papír alapon történő (fizikai) irattárolás:

A papír alapú iratokat a projekt időtartamának végéig meg kell őrizni, hogy azok egy esetleges ellenőrzés során elérhetők legyenek.

Az irattárolás rendszerét az egyszerű visszakeresés és a gyors ügyintézés követelményei szerint kell kialakítani.

A gyakran használt iratokat a NőKözPont munkatársai számára könnyen elérhető helyen (az irodahelyiség polcán, iratrendezőben) érdemes tárolni.

Az archiválható, lezárt ügyek iratait irattároló szekrényben, biztonságosan kell őrizni, biztosítva a sérülésmentes elhelyezést. Az iratokat a projekt befejezése után, szabályszerűen selejtezni kell, amelyről jegyzőkönyvet kell készíteni és gondoskodni kell a megfelelő megsemmisítésről (iratmegsemmisítő berendezés használata, stb.).

A dokumentumok elektronikus tárolásához javasolt a következő, egységes, arculatnak megfelelő sablonok használata:

- e-mail aláírás
- NőKözPont logós levélpapír
- Emlékeztető sablon (megbeszélésekhez, workshopokhoz)
- Feljegyzés sablon (megbeszélésekhez, tárgyalásokhoz)
- Meghívó sablon (eseményekhez, képzésekhez)
- Jelenléti ív sablon (eseményekhez, képzésekhez)
- Prezentáció sablon (eseményekhez, képzésekhez)
- Sajtóközlemény sablon.

Jogosultsági szintek meghatározása

A mappastruktúrában az elektronikusan elérhető anyagokhoz a vezetőnek hozzáférési jogosultságot kell rendelni. A hozzáférési jogosultságok transzparenssek, azokat a munkatársakkal közölni kell. A hozzáférési jogosultság meghatározásakor a helyettesítésekre (betegség, szabadság) is gondolni kell, hogy a folyamatos munkamenet biztosítható legyen.

A mappákhoz való hozzáférések elektronikusan beállíthatók.

5. számú melléklet: Adatkezelési szabályok

Törvényi háttér: 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

Forrás: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100112.TV

A projekt megvalósítása során a nyertes szervezet együttműködik az Családbarát ország projektrel, azaz havi rendszerességgel beszámol a projekt előre haladásáról.

Havonta az alábbi aggregát adatokat szükséges az Országos Központ részére megadni:

- a szolgáltatásokat igénybe vevők száma,
- a szolgáltatásokat igénybe vevők visszajelzése,
- a hálózati működés eseményei, szereplői, eredményei,
- a megvalósított programok,
- a kommunikációs csatornák, média kapcsolatok, megjelenések,
- a jó gyakorlatok,
- az elért eredmények, indikátorok,
- valamint aktuális kérés szerint.

Negyedévente fontos áttekinteni az eredményeket és azok alapján a következő adatokat szükséges megadni az Országos Központnak:

- a Személyes Fejlesztési tervekben leírt igényekről, kérésekről, vállalásokról, azok teljesüléséről (anonim módon),
- az Elégedettségi kérdőívek „Min változtassunk?“, valamint „Észrevételek, javaslatok” rovatáról (anonim módon),
- a foglalkoztatási mutató változásairól, lehetőség szerint atipikus munkavégzési formák szerinti bontásban.

6. számú melléklet: NőKözPont teljesítményértékelése és TÉR sablon

A teljesítmény értékelés a NőKözPontban dolgozó valamennyi munkatárs, adott időszakra vonatkozó teljesítményének felmérése és értékelése. Rendszeres időközönként - általában évente egy vagy két alkalommal - munkáltató által megszervezett, kétoldalú kommunikáció hivatalos fóruma, ahol a munkatárs és a vele való szakmai együttműködés van a fókuszban és ahol mind a munkáltatót képviselő felettes, mind pedig a munkatárs visszajelzést ad, meghatározott keretek mentén. Az alábbiakban rövid áttekintést kívánunk nyújtani a céljáról, kereteiről, módjáról.

Fő témái:

A kitűzött és elvárt minőségi és mennyiségi célok elérése, a munkatárs előre haladása, eredményei, sikerei, motivációja, a nem vagy részleges teljesítés okainak feltárása, megértése, a megoldások megkeresése, a fejlesztendő területek meghatározása, a következő időszak céljainak, elvárásainak megbeszélése.

Megjegyzés: egy jól teljesítőnek is világosan kell látnia, hogy jó úton halad és hogyan tud még tovább fejlődni, hogyan tudja a motivációját fenntartani. A részlegesen, vagy kevésbé jól teljesítőnek pedig visszajelzést kell adni konkrét példákkal, fel kell tárni az okokat és megkeresni a megoldást a motiváció és ezáltal a teljesítmény fokozására. A cél az elkötelezett, kompetens, jól teljesítő munkatárs és a közös siker.

Fő dokumentumai:

- teljesítmény értékelő lap – bizalmas, ennek megfelelően kezeljük és tároljuk
- a munkáltatói teljesítmény értékelés folyamatleírás
- a szervezeti teendőinek kommunikációja egységesen a szervezeten belül.

Fő szakaszai:

I. A célkitűzés

II. Az önértékelés

III. A teljesítmény-értékelő beszélgetés

IV. A teljesítmény értékelési folyamat lezárása. Ez a kör ismétlődik minden új értékelésnél.

Célkitűzés:

A teljesítmény értékelés alapja a munkaköri leírásban, az írásban és/vagy szóban meghatározott és minőségi és mennyiségi célok, mutatók, elvárások és a munkavállalótól elvárható magatartás.

Az ún. „SMART”, azaz okos cél öt feltételnek felel meg:

S (specific) = specifikus (részletes, pontos)

M (metrics) = mérhető (egyértelműen megállapítható mikor teljesül és mikor nem)

A (achievable) = elérhető (nem túlzott)

R (responsibility) = felelős van kijelölve rá

T (time) = határidővel rendelkezik.

MIT VÁRUNK EL? = Mennyiségi célokra példák (pl. az indikátorszámok):

- hány munkáltatót sikerült bevonni
- hány kisgyermekes nőt sikerült bevonni
- mérföldkövek teljesítése (a határidők betartása)
- dokumentáció elkészítése határidőre
- dokumentáció elkészítése megfelelő minőségben
- egyéb

HOGYAN TELJESÍTJÜK? = Minőségi célokra példák:

- ügyfélfókusz, ügyfél-orientáltság
- probléma-megoldó képesség
- proaktivitás, azaz az események elébe menő gondolkodás és cselekvés
- kompetens, asszertív kommunikáció a betérő ügyfelekkel
- kompetens, asszertív kommunikáció a munkáltatókkal
- együttműködés a projekt munkatársaival
- egyéb

Értékelés szempontjai:

Az értékelés szempontjai többfélék lehetnek. Kiemelten fontos az objektivitás, és mindenkire vonatkozó, a valóságot tükröző és érthető értékelés.

Először a mennyiségi, majd a minőségi mutatókat, célokat értékeljük megadott értékkel, majd szövegesen is, konkrét példákkal alátámasztva.

Az alábbiakban egy a munkaerő piacon ismert lehetséges értékelést mutatunk, de ettől el is lehet térni.

Mennyiségi mutatók, célok értékei (mit):

PI.: 2,3,4,5, ahol az

- 2: a teljesítmény elmaradt az elvárttól
- 3: részben teljesültek az elvárások
- 4: teljesíti az elvárásokat
- 5: rendszeresen túlteljesíti az elvárásokat

Minőségi mutatók, elvárások értékeli (hogyan)

PI.: A, B, C, D értékek, ahol az

- A: rendszeresen túlteljesítette az elvárásokat
- B: teljesítette az elvárásokat
- C: részben teljesítette az elvárásokat
- D: az elvárásoktól elmaradt

Megjegyzés: a minőségi mutatókban a hozzáállásra vonatkozó értékelésnek is helyet kell adni. Ha nem teljesültek a mennyiségi mutatók, de törekedett rá a munkavállaló, jó hozzáállással, proaktivitással, akkor meg kell vizsgálni, hogy valóban SMART volt-e a cél, mit kell tenni a munkáltatónak, munkavállalónak másként stb. Az A5 és B5, A4, B4 a jól teljesítők értékei. A C3 fejlesztendő, a D2 fejlesztendő, alapos átgondolást kíván mindkét fél részéről, hogy mi okozza, neki való-e a munkakör, mely kompetenciákat kell fejleszteni. A munkavállaló elkötelezettsége minden értéknél kulcskérdés. Ahol akarat van, ott megoldást is találnak.

Teljesítmény-értékelés szakaszai:

I. Célkitűzés:

- módja: írásban, vezető és vezetett munkatárs közötti személyes megbeszélés, a mennyiségi és minőségi célok, teljesítmény mutatók, elvárások ismertetése. Célja, hogy a munkatárs számára pontosan világos legyen mit várnak tőle, mit kell teljesítenie, mikor lesznek vele megelégedve munkavállalóként és mit nyújt ennek megvalósításához a munkáltató és a vezető.
- ideje: év elején, legkésőbb február végéig, illetve belépéskor, próbaidő lejártakor
- minőségi célok, mutatók és elvárások meghatározása
- mennyiségi célok, mutatók és elvárások meghatározása

II. Önértékelés:

A célkitűzések alapján a munkatárs értékeli a saját munkáját és megküldi a vezetőjének.

- módja: írásban
- ideje: a vezető/cég által előre meghatározott időszakban, évente legalább egyszer, de javasolt kétszer

III. Teljesítmény-értékelő beszélgetés:

A munkatárs önértékelése alapján a vezető is értékeli a munkatárs munkáját, írásban, konkrét példákkal alátámasztva előkészül. A személyes teljesítmény értékelő beszélgetés alkalmával a munkatárs megosztja szóban is gondolatait, érzéseit, majd a vezető értékeli munkáját és hozzáállását. A vezető konkrét példákon keresztül visszajelzést ad, motivál, megállapodást köt a munkatárssal a következő időszakra, ki mit kell, hogy tegyen, ki mit vállal ehhez. A fejlődési, képzési lehetőségekről, előre lépési és karrier lehetőségekről, a javítandó területekről szintén ezen a fórumon állapodnak meg.

- időtartama: maximum 1 óra
- módja: szóbeli megbeszélés
- ideje: a vezető/cég által előre meghatározott időszakban, évente legalább egyszer, de javasolt kétszer
- konkrét, pozitív, előremutató hangnem a szóveges értékelésnél, konkrét példákkal.
- írásban rögzítjük, mindkét fél aláírja, elzárva személyi anyagban őrizzük
- Következő időszak célkitűzése, vagy annak dátumának megbeszélése

IV. A teljesítmény értékelési folyamat lezárása:

Amennyiben a teljesítmény elmarad az elvárttól, akkor fejlesztési tervet készít a vezető a munkatárs részére, pontos elvárásokkal, határidővel. (Munkaerő piacon használt rövidítés: „PIP”).

Amennyiben a munkatárs nem ért egyet, úgy lehetősége van ezt jegyezni, ekkor a vezető felettesét és a HR-t kell bevonni a felmerülő kérdések tisztázásába és előremutató megoldásába.

A teljesítmény értékelés alapjául szolgálhat a béremelési rendszer, a bónuszrendszer, a jutalmak, az egyéni fejlesztési és képzési tervek, projekt

megbízások, előre és oldalirányú karrierlépések, szükség esetén a teljesítmény fejlesztési elrendelők (PIP) alap fóruma és dokumentuma.

Ezeket a teljesítmény értékelő beszélgetés során csak akkor kommunikáljuk, ha vezetői döntés már megelőzte és kommunikálható, biztosan megtörténik. Fontos, hogy a vezetői és munkáltatói integritás megőrzése érdekében azt ígérjük, amit meg is tartunk, illetve a túlzott, vagy nem reális munkatársi elvárások megelőzzük. Ez minden fél érdekét szolgálja.

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

Teljesítményértékeléshez használandó sablon:

TELJESÍTMÉNY ÉRTÉKELŐ (TÉR) BESZÉLGETÉS		ÉRTÉKELÉS VÉGEREDMÉNYE:				5	A
Értékelt munkatárs neve: Próba Elek		1. Értékelő vezető neve:					
		1. Értékelő vezető beosztása:					
Belépési dátuma:		1. Értékelő vezető email címe:					
Munkaköre:		2. Értékelő vezető neve:					
Munkatárs email címe:		2. Értékelő vezető beosztása:					
Értékelés dátuma:		2. Értékelő vezető email címe:					
MIT VÁRUNK? Mennyiségi célok:							
2: a teljesítmény elmaradt az elvárttól. 3: részben teljesültek az elvárások. 4: teljesíti az elvárásokat. 5: rendszeresen túlteljesíti az elvárásokat.	Terv	Tény	Értékelés				Megjegyzés (példa)
			2	3	4	5	
hány munkáltatót sikerült bevonni	2/hó	3/hét					
hány kisgyermekes nőt sikerült bevonni	10/ hét	12/hét					
mérföldkövek teljesítése (a határidők betartása)							
dokumentáció elkészítése határidőre							
dokumentáció elkészítése megfelelő minőségben							
egyéb1							
egyéb2							
egyéb3							
MIT VÁRUNK EL? Végeredmény:							
HOGYAN TELJESÍTJÜK? Minőségi célok:							
A: rendszeresen túlteljesítette az elvárásokat			Értékelés				Megjegyzés (példa)
B: teljesítette az elvárásokat			D	C	B	A	
C: részben teljesítette az elvárásokat							
D: az elvárásoktól elmaradt							
ügyfélfókusz, ügyfél-orientáltság							
probléma-megoldó képesség							
proaktivitás, azaz az események elébe menő gondolkodás és cselekvés							
kompetens, asszertív kommunikáció a NŐKözPont ügyfeleivel							
kompetens, asszertív kommunikáció a munkáltatókkal							
együttműködés a projekt munkatársaival, csapatmunka							

egyéb1					
egyéb2					
egyéb3					
egyéb4					
HOGYAN TELJESÍTJÜK? Végeredmény:					
Megállapodott fejlesztendő területek:					
Munkavállaló szöveges értékelése:					
Vezető szöveges értékelése:					

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

7. számú melléklet: Online Tudásmegosztó

Az Online Tudásmegosztón elérhető anyagok:

- Szakmai anyagok, úgy, mint:
 - Képzési tematikák (Tréneri kézikönyv, tanulói jegyzet, tréneret támogató prezentáció)
 - Kutatások összefoglalója
 - Jó gyakorlatok leírása, összefoglalója
 - Minta (sablon) dokumentumok
 - Munkáltatóknak szóló szakmai anyagok
 - Kereshető adatbázisok (állami, közszerződési, civil szervezetek adatbázisa, linkek formában, kereső funkcióval)
 - Önkéntes információk

- Egyéb segédleteket, úgy, mint:
 - Állások gyűjteménye
 - Eseménynaptár (a NőKözPont munkatársai önállóan tölthetik fel ezt a naptárt)
 - Térinformatikai térkép (tartalmazza a NőKözPont címét és elérhetőségét, illetve egyéb segítő szolgáltatók nevét, címét és elérhetőségét)
 - Fontos linkek gyűjteménye
 - Időpontfoglaló modul, amelynek segítségével az ügyfél az általa kiválasztott NőKözPontba időpontot foglalhat

- Kommunikációs anyagokat:
 - Interaktív kommunikációs felület az Országos Központtal történő kommunikációhoz
 - Hírek, hírfolyam (a társadalom felé, közérthető formában megjelenő hírek tárháza)
 - Hírlevél tartalmak
 - Fotó-, videó galéria
 - Mobil applikáció

Az Online Tudásmegosztó működéséről, funkcióiról, használati lehetőségeiről további részletes információt az Online Tudásmegosztó Felhasználói Kézikönyvben talál.

8. számú melléklet: Problématérkép, helyi igényfelmérés, hálózattérkép

Problématérkép

A problématérkép célja, hogy átfogó képet adjon a nők helyzetéről, és bemutassa a helyi társadalom rétegződését, viszonyrendszerét különös tekintettel a nők, asszonyok sajátos helyzetére.

A probléma térkép elvégzi a megismert helyi problémák és a helyi humán szolgáltató rendszer illeszkedésének vizsgálatát és javaslatokat tesz az ellátó rendszer hatékonyságának növelésére.

Jó, ha a probléma térkép kapcsolódik az önkormányzatok helyi esélyegyenlőségi terveihez.

A problématérkép elkészítése:

- Hozzájárulhat a település nőket támogató, hosszú távú stratégia kidolgozásához.
- Ötleteket ad a nőket támogató a szociális jellegű célprogramok megfogalmazáshoz, különös tekintettel a munkavállalásra, munkába állásra.
- Elősegítheti a humán szolgáltató rendszer hatékonyabb működését, az NőKözPont bekapcsolódását a humán szolgáltató rendszerbe.
- A lakosság és a közszereplők figyelmét ráirányítja a nők helyzetének sajátosságaira ezzel növelve a helyi társadalom érzékenységét.
- Speciális folyamatokat indít el a településen, jótékony hatást gyakorol a településen az állami, egyházi és civil szervezetek együttműködésére.

Helyi igényfelmérés

Támaszkodhat az esélyegyenlőségi terv elkészítését megalapozó statisztikákra, a közelmúlt kvalitatív és kvantitatív vizsgálataira. Ezek hiányában érdemes irányított csoportos interjúkkal, fókuszcsoportos megbeszélések segítségével feltárni a célcsoport igényeit, az ellátó rendszer eddigi működésével kapcsolatos észrevételeket és kritikákat, a szolgáltatások tartalmával, formájával, mennyiségével és minőségével kapcsolatos javaslatokat.

Hálózattérkép

A helyi igények felmérésének alapfeltétele a helyi erőforrások feltérképezése és aktiválása. Ennek is eszköze a hálózatépítés. A hálózat fenntartásáról, működtetéséről a NőKözPontnak tervet kell készíteni.

A terv - a résztvevők beazonosítása után - magában foglalja a kapcsolattartást, annak gyakoriságát, módját, célját, a szolgáltatások közvetítését, információk nyújtását mind a célcsoport, mind a szolgáltatásokat nyújtók számára.

Meg kell teremteni a hálózati tagok folyamatos kapcsolattartásának módját (email, honlap, hírlevél, FB csoport stb.)

A hálózat résztvevői számára legalább negyedévente, rendszeres információs alkalmakat, work-shopokat kell tervezni.

A helyi kapcsolati háló kialakítása érdekében címlistát, adatbázist kell összeállítani a potenciális együttműködő partnerekről, illetve hálózati rendezvényeket, találkozókat kell szervezni a központoknak.

9. számú melléklet: Problématérkép készítési segédlet

A Problématérkép elkészítésének célja

A problématérkép célja, a településen élő lakosság - főleg a nők, asszonyok - szociális helyzetéről és mentális egészség állapotáról, valamint munkaerőpiacra való visszatérésre vonatkozó lehetőségekről, és az azt befolyásoló tényezőkről szóló helyzetelemzés elkészítése.

A problémák meghatározásakor megvizsgálásra kerülnek:

- a településen élők mentális egészségét, pozitívan és negatívan befolyásoló szocio-demográfiai rizikótényezők,
- a helyi egészségügyi és szociális szolgáltatások minősége.

A munkaerő-piaci reintegráció érdekében felmérésre kerülnek még:

- a foglalkoztatni képes munkáltatók köre, a kapacitásbővítési lehetőségeik,
- a munkáltatók bérkínálata, javadalmazási rendszere,
- az atipikus foglalkoztatási lehetőségek,
- a munkába járás feltételei és költségei,
- a kisgyermekes szülők napközbeni gyermekelhelyezésének lehetőségei és anyagi vonzata.

A felmérés során feltárt problémás területek azonosítása lehetővé teszi az adekvát, terület-specifikus, helyi igényekhez szabott beavatkozások kiválasztását.

A problématérkép elkészítésében a NőKözPont munkatársai, a munkára felkért szakértők és az önkéntesek is részt vehetnek.

A problématérkép elkészítése primér és szekunder típusú adatgyűjtéssel valósul meg. Előbbi az adott településekre vonatkozó kvalitatív adatokat, utóbbi pedig a már meglévő, vagy az adott kérdésnek megfelelően leválogatott adatbázisokból származó adatok felhasználását jelenti.

Primér adatgyűjtés

A nők helyzetével kapcsolatos problémák feltárásának fontos elemét képezik a településekről származó kvalitatív módszerek (interjú, SWOT analízis), melyek a primér adatgyűjtés bázisát adják. Ezek kiegészítik és „puhítják” a szekunder adatfeldolgozás során nyert adatokat, nagyobb rálátást biztosítva a település-specifikus problémákra, azok mélyebb megértésére és feltérképezésére.

Félig-strukturált interjú

A primer adatgyűjtés során a munkatársak készítenek félig strukturált interjúkat a településen élő nőkkel, asszonyokkal a pszichoszociális helyzetükről. Továbbá a településen élő, dolgozó személyek, akik nagy rálátással bírnak a nők helyzetére. Az interjút 5-10 szakemberrel szükséges elkészíteni, a település méretétől függően. Javasolt a következő szakemberekkel felvenni a kapcsolatot:

- 1 fő házi orvos
- 1 fő védőnő
- 1 fő ifjúságvédelmi szakértő/ pedagógus
- 1 fő szociális munkás
- 1 fő mentőápoló, vagy rendőrtiszt)
- 1 fő lelkész, pap.

Az interjúk célja a településen meglévő, vélt problémák feltérképezése mindkét célcsoporton belül, amelyek a közösség egyes csoportjait súlyosabban érinthetik.

A félig strukturált interjú elkészítésének menete:

A megkérdezettek kiválasztása, időpont és helyszín egyeztetése, majd az adott interjúalanyok felkeresése. Ennek során első lépés a problématerkép céljának rövid ismertetése és az interjú kereteinek bemutatása.

Az interjú felvétele később olvasható kérdések felhasználásával történik.

Az interjú minden esetben kerüljön hanganyagban rögzítésre, az interjúalany előzetes beleegyezését követően. Az interjú anonim, csak a megkérdezett személy kompetenciáját, szakmai háttérét kell rögzíteni.

Az interjú javasolt kérdései:

1. Összességében hogyan jellemezné a településen élő lakosságnak (nőknek) szociális helyzetét mentálhigiénés állapotát?
2. Miben látja ennek a legfontosabb okait, háttérét?
3. Melyek a településen élők egészségmagatartásával kapcsolatos problémák?
4. Milyen lelki egészséget veszélyeztető szokások jellemzők a közösség különböző csoportjaiban?
5. Mik azok a szolgáltatások, programok, amiket a legnagyobbra értékel a település lakosságának lelki egészsége/egyensúlya szempontjából?
6. Melyek azok az intézmények, szolgáltatások melyeket a legnagyobbra értékel a település lakosságának lelki egészsége, illetve szociális helyzetére gyakorolt hatása szempontjából?
7. Milyen szolgáltatások érhetők el az adott településen?
8. Van-e olyan szolgáltatás, ami hiányzik a településen ezen a területen?
9. Milyen hozzáférési probléma észlelhető bizonyos ellátásoknál (pl. túl hosszú a várakozási idő, nincs elérhető házi orvos)?

10. Amennyiben az egyes csoportok egészségügyi és szociális ellátáshoz való hozzáférése korlátozott, milyen okból/okokból?
11. A tapasztalatok alapján van-e olyan kapacitás, amit fejleszteni kellene?
12. Van-e olyan kapacitás, ami kihasználatlan?
13. Milyennek látja az együttműködést a járásban működő egészségügyi és szociális szakellátók között?
14. Milyen humánerőforrás-problémák állnak fenn az egészségügyi és szociális ellátás területén?
15. Milyen kapcsolódó ágazatokkal (egészségügyi, szociális, oktatási, rendvédelmi) illetve civil szervezetekkel van együttműködése?

Az interjúk dokumentálása: az elkészült interjúkat az interjúalany kompetenciájának megjelölésével, összefoglalva (amennyiben releváns, akkor idézetekkel) írásban szükséges rögzíteni.

SWOT-analízis

A SWOT-elemzés a helyzetértékelésnek és problémák megoldását támogató tervezésnek széles körben elterjedt technikája. A problématerkép kidolgozása során az adott településen működő pszichoszociális ellátást nyújtó szolgáltatásokkal kapcsolatos gyengeségek és erősségek, valamint lehetőségek és kockázatok feltárása a cél.

A 4 tényezőcsoport - külső és belső tényezők - vizsgálatát és az ezekhez kapcsolódó stratégiai feladatok megfogalmazását jelenti:

Belső tényezők:

- + **Erősségek** (strengths): jól működő tényezők, és még jobban működtethetők; az erősségeket fenntartani, ill. monitorozni kell.
- **Gyengeségek** (weaknesses): nem optimálisan működő tényezők, de javíthatók; a gyengeségeket orvosolni vagy megállítani kell.

Külső tényezők:

- + **Lehetőségek** (opportunities): kedvező adottságok, ezekre alapozva működtethetők az erősségek – a lehetőségeket optimalizálni és rangsorolni/súlyozni kell.
- **Veszélyek** (threats): kedvezőtlen adottságok, csökkentik a siker esélyeit, kockázatot jelenthetnek – a veszélyeket számon kell tartani, ill. minimalizálni kell.

Az erősségeket és gyengeségeket közösen jellemzi, hogy a szervezetek, szolgáltatások belső jellemzőiből fakadnak.

A lehetőségek és veszélyek ezzel szemben a környezetből erednek, külső adottságok, amelyekre a szervezetnek nincs közvetlen befolyása.

A SWOT-analízis során azonosított tényezők vizsgálatával lehetővé válik a stratégiai beavatkozási pontok megjelölése.

A SWOT analízis során nyert részben kvalitatív, részben kvantitatív adatok feldolgozása és értékelése a NőKözPont munkatársainak feladata. A kvantitatív adatok leíró módon kerülnek elemzésre és szemléltetésre, míg a kvalitatív válaszok tartalomelemzés módszerével.

A SWOT analízis során nyert adatok feldolgozása és értékelése alapvetően a NőKözPont szakértő munkatársainak a feladata. Funkciója szerint a SWOT-elemzés a helyzetértékelés és a célok, prioritások kijelölése közötti kapcsolatot teremti meg azáltal, hogy a helyzetértékelés jól strukturált összefoglalását adja. A SWOT-táblában éppen ezért nem kell minden jellemzőt felsorolni, hanem csak a legfontosabbakat. Ezáltal a mennyiségi értékekből (hány tényező került a mátrix egyes celláiba) nem vonhatunk le következtetéseket. Az értékelés során a pontos indoklásnak fontos szerepe van. A módszer stratégiaalkotás, döntés előkészítés eszközeként használatos.

Szekunder adatgyűjtés

A NőKözPont munkatársai végzik. Ezek az adatok már meglévő adatbázisokból kerülnek kiértékelésre. Fontos figyelni arra, hogy az értékelést minden adatbázis esetében a lehető legfrissebb adatbázis alapján kell elvégezni.

Az adatgyűjtést olyan módon kell lebonyolítani, hogy az a vizsgálati egységek lakosságának lelki egészségi állapotát megbízhatóan és kellő pontossággal írja le. Ha a kellő mintanagyság és/vagy az adekvát vizsgálati eszköz nem biztosítható, a vizsgálattól tartózkodni kell még abban az esetben is, ha az adott adatgyűjtés elvben fontos indikátor képzéséhez szolgáltatna adatokat.

A NőKözPont munkájának megkezdésekor tisztázni kell, hogy melyek azok a képviselt intézmények, amelyekről valamilyen jogszabály alapján elvárható az együttműködés az adatgyűjtés során.

A szekunder adatgyűjtés a település általános demográfiai mutatóin túl a rizikófaktornak számító indikátorokra helyez nagy hangsúlyt.

A problématerkép elkészítése során nyert adatok a következő rend szerint kell bemutatni és kiértékelni:

1. A település (azaz a pályázatban a pályázó által meghatározott projektmegvalósítási terület) általános szocio-demográfiai mutatói. A problématerkép valamennyi településen egy általános, szocio-demográfiai áttekintéssel kezdődik.

2. A mentális egészség szempontjából potenciális rizikótényezők (kvantitatív adatok) leíró bemutatása:

- Szocio-demográfiai tényezők
- Pszichiátriai diagnózisok
- Egészségügyi és szociális szolgáltató rendszer jellemzői.

3. Az adott területen a mentális egészséggel kapcsolatos problémák azonosítása és rangsorolása:

- Szekunder adatok elemzése
- Az egészségügyi, szociális és kapcsolódó szolgáltatások.

Az eredmények elemzése és hasznosítása:

A térképből kitűnhet, hogy

- milyen intézmények, szolgáltatások hiányoznak a településen,
- a működő szolgáltatások elhelyezkedése nem akadályozza-e az igénybevételt,
- egyes társadalmi csoportok speciális ellátása hiányzik-e.

A problématerkép elkészítése a jövőbeli beavatkozások és szolgáltatások tervezésének és a koncepció alkotásnak alapjául szolgál.

10. számú melléklet: A helyi hálózatépítés módszertani részletei

1. lépés: Módszertani javaslatok, ajánlások a megalakítás szakaszában

Előzetes koncepció kialakítása a vállalható feladatokról, célokról, a hálózat megalakításának szükségességéről.

Találkozók szervezése vezetők számára. A találkozók során megvitathatók az alapvető célok, a hálózat által felvállalható feladatok, további bevonni kívánt tagok felkutatása, annak kiderítése, hogy vannak-e már hasonló céllal alakult szövetségek. Partnerek érdekeinek feltárása.

2. lépés: Fejlesztés

Feladatok ebben a szakaszban:

- A célok és az irányok meghatározása; a hálózati tevékenység és a fejlesztését koordináló központ feladatainak meghatározása.
- A hálózat promóciós, képzési és fejlesztési mechanizmusainak kidolgozása
 - Mit kell tenni, annak alapján, hogy kik vagyunk és mire szövetkezünk?
 - Mi segíti, és mi akadályozza csoportunk fejlődését/ fejlesztését?
 - Hogyan és hol fogjuk népszerűsíteni a hálózatot?
- A folyamatos szakmai támogatás és egymás kölcsönös támogatása a hálózatban

Állandó alkalmazottak kiválasztása, amennyiben a felmerülő feladatok megkívánják, hogy legyen a hálózatnak teljes munkaidős, részmunkaidős alkalmazottja, alkalmazottai pl.: titkár, aki az adminisztratív, szervezési stb. feladatokat ellátja.

3. lépés: Hálózat népszerűsítésének módszerei

A hálózat népszerűsítése több okból fontos, egyrészt a további tagok megtalálása, megnyerése miatt, másrészt fontos a „külvilág” (döntéshozók, intézmények stb.) számára megismertetni a hálózat munkáját. Módszerek lehetnek: sajtó, média megjelenés, szóróanyag a hálózat küldetéséről, tevékenységéről, megjelenés különböző szakmai fórumokon, konferenciákon

4. lépés: Állandó tevékenység

Feladatok ebben a szakaszban:

- Partnerek jól működő hálózatának kialakítása és fenntartása, struktúrák és tevékenységek, a koordinációra, együttműködésre és információcserére vonatkozó mechanizmusok kidolgozása.
- A hálózati munka minősége és eredményessége monitoringjának kialakítása
- A hálózat működésével kapcsolatos értékelési mechanizmusok kialakítása

5. lépés: Önértékelés

Fontos a hálózat munkájának időnkénti értékelése. Önértékelési rendszer kialakítása?

- Melyek az egyes partnerek érdekei?
- Kit, kiket kellene bevonni, és miért?
- Melyek a közös tevékenységek céljai?
- Melyek lehetnek a tevékenység alapvető formái és módszerei?
- Milyen nehézségek tapasztalhatók a közös munka során?
- Melyek a hálózat tagjaival kapcsolatos elvárások?

11. számú melléklet: Jó gyakorlat kérdőív

A NőKözPont számára a jó gyakorlat részletes bemutatásához a következő szempontsört ajánlott használni.

I. A jó gyakorlat elnevezése, címe: (A gyakorlat azonosítására szolgáló fantázia neve, rövidítése is.)
II. A jó gyakorlatot megvalósító szervezet neve és elérhetőségei: (Cím irányítószám, település, utca, házszám, telefonszám, email cím, honlap)
III. A jó gyakorlat típusának megnevezése: (Program, esemény, szolgáltatás, képzés, stb.)
IV. A jó gyakorlat megvalósításának helyszíne: (Cím irányítószám, település, utca, házszám, telefonszám, email cím, honlap)
V. A jó gyakorlat rövid összefoglalása: (A jó gyakorlat bemutatása 5-6 mondatban külön kitérve az elérni kívánt célcsoport(ok)ra, mint például gyerekek, nők, családok, szakemberek, kisebbség stb.)
VI. A jó gyakorlat elérése interneten: (Honlap, weblap címe)
VII. A jó gyakorlat bemutatása: (Szempontok a jó gyakorlat bemutatásához maximum 2000 karakterben)
VIII. A jó gyakorlat alapvető célkitűzése: (Mi az a konkrét probléma, amelyre megoldást kínál a jó gyakorlat? A beavatkozással milyen változást szeretne előidézni?)
IX. Milyen tényezők segítették a jó gyakorlat létrejöttét, kialakítását? (Hazai vagy külföldi modell adaptálása, továbbfejlesztése, helyi adottságok, illetve személyi és tárgyi feltételek együtt járása?)
X. Milyen tényezők nehezítették, akadályozták a jó gyakorlat kialakítását? (Kitérve azokra a hátráltató tényezőkre, amelyekre feltétlenül figyelembe kell venni a jó gyakorlat megvalósításakor.)
XI. A jó gyakorlat megvalósításának helyszínének feltételei a településen: (A helyszín bemutatása különös tekintettel a tárgyi feltételek meghatározására, ami feltétele a jó gyakorlat megvalósításának. Emellett szükséges a jó gyakorlat pontos helyszínének, helyszíneinek meghatározása, mint például a szervezet telephelye, bérlemény, iskola, művelődési intézmény, egyéb speciális helyszín stb.)
XII. Kik támogatták, mentorálták a jó gyakorlat kialakítását? (Szakember, politikus, önkéntes stb.)
XIII. Ha volt igény vagy szükséglet felmérés milyen módszerrel történt és milyen eredménye volt? (Kérdőíves lekérdezés személyesen vagy elektronikusan, fókusz csoportos interjú, egyéni interjú stb.)
XIV. A jó gyakorlat megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek bemutatása: (Hány és milyen végzettségű szakemberekre, önkéntesekre van szükség a jó gyakorlat megvalósításához, illetve milyen infrastrukturális feltételeket kell biztosítani a program

megvalósításához?)
XV. A jó gyakorlat során milyen módszereket alkalmaznak? (Technikák illetve módszerek ismertetése, amelyek feltétlenül szükségesek a jó gyakorlat megvalósítása során.)
XVI. A jó gyakorlat időbeli ütemezésének bemutatása: (A jó gyakorlat folyamatos szolgáltatást jelent, vagy ciklusokban zajlik, mint pl. a projektek, a pszichoterápiák, a zárt csoportok? Amennyiben ciklusos, lezajlott-e már legalább egy teljes működési ciklus?)
XVII. A jó gyakorlat megvalósításában közreműködő partnerek, szervezetek: (Önkormányzat, polgármesteri hivatal, intézmény, civil szervezet, egyház stb.)
XVIII. Megközelítőleg hány főt ér el a jó gyakorlat?
XIX. Megközelítőleg mekkora anyagi ráfordítást igényel a jó gyakorlat megvalósítása? (A személyi és dologi kiadások költségei)
XX. A jó gyakorlat eredményeinek bemutatása: (3-5 pontban összefoglalva)
XXI. A jó gyakorlat milyen módszerekkel, eszközökkel biztosítja, a program során az esélyegyenlőség megvalósulását? (3-5 pontban összefoglalva)
XXII. A jó gyakorlat során elért eredményeket hogyan tervezik a jövőben fenntartani? (A gyakorlat milyen eszközökkel, módszerekkel tartható fenn a pályázati támogatás befejezése után, illetve az eredmények milyen módon őrizhetők meg?)
XXIII. A jó gyakorlat utánkötése milyen módszerekkel történik? (Történik-e egyáltalán után követés, ha igen, milyen formában?)
XXIV. A jó gyakorlat adaptálhatósága. Milyen módon történtek lépések a program disszeminálására? (Eredmények kommunikációja, képzések, konferenciákon való részvétel, más szervezetekkel való kapcsolatok révén, módszertani kiadvány)
XXV. Ha igen. Mi volt a disszemináció eredménye? (A jó gyakorlat létezik-e más helyszínen az országban? Hol? És hogyan működik?)
XXVI. Disszeminációs terv: (Milyen tervvel rendelkezik a jó gyakorlat eredményeinek, módszerének továbbvitelére és elterjesztésére?)
XXVII. Egyéb megjegyzések, kiegészítések:
XXVIII. 3-5 darab fotó a jó gyakorlat megvalósításáról.

12. számú melléklet: Az ügyfélkiszolgálás folyamata személyes ügyfeleknél

Személyes ügyfélkiszolgálás folyamatának lépései:

a) Az első találkozás, kapcsolatfelvétel és tájékoztatás

- NőKözPont szolgáltatásainak bemutatása
- Támogató folyamatok bemutatása, lépései, átfutási ideje
- Tisztázó kérdések: az ügyfél miért kereste fel a központot, honnan értesült róla miben kér segítséget/milyen szolgáltatást kíván igénybe venni, milyen előzetes elvárásai vannak?
- A szükséges, egyéb információk megadása vagy
- Jelentkezés a programok egyikére

b) Az ügyfél személyes igényeinek felmérése (Lásd 13. számú melléklet)

- A felmérés célja, hogy átfogó képet kapjunk az ügyfél életének legfontosabb állomásairól, jelenlegi élethelyzetéről, megoldandó problémáiról, hogy kiderüljön, milyen szakterületen igényli a támogatást.
- Ha állást keres, akkor részletes információkat kapunk a munkavállalással kapcsolatos elképzeléseiről, eddigi tapasztalatairól, képzettségéről, képességeiről, kompetenciáiról. Munkavállalás szempontjából rendkívül fontos a támogató családi háttér, ezért fel kell mérni a családi környezet munkavállalást befolyásoló tényezőit is, mert a munkába állás nem csak az anya döntése. Ebben nyújt segítséget a Családbarát ország projekt keretében kidolgozott mentálhigiénés standard, amelyet az Online Tudásmegosztón érhet el a NőKözPont vezetése.
- Ha más segítséget kér, akkor a megfelelő, szakmai szervezethez kötelező irányítani az ügyfelet. Annak megállapítása, hogy mely támogató szervezet tud az adott problémára hatásos segítséget nyújtani, annak a megállapításában a Családbarát ország projekt keretében kidolgozott mentálhigiénés standard leírás ad útmutatást, amelyet az Online Tudásmegosztón érhet el a NőKözPont vezetése.
- A Tanácsadási Lapot az Online Tudásmegosztón rögzíteni szükséges.

c) Az ügyfél Személyes fejlődési tervének elkészítése (Személyes Fejlődésem Terve lásd 14. sz. melléklet)

- A személyes fejlődési terv célja, hogy az ügyfél egyetértésével az együttműködés kereteit is tartalmazó cselekvési terv szülessen, amely hozzájárul az ügyfél problémájának sikeres megoldásához.
- Struktúrája: jelenlegi helyzet – elérendő cél – szükséges és lehetséges lépések – szolgáltatás elemeinek ütemezése – cél megvalósítása.
- A szolgáltatás elemei prioritási sorrendben kerüljenek a tervbe.
- Az egyéni tervben foglaltak megbeszélése, konzultáció az ügyféllel.
- Fontos, hogy az ügyfél értse a szolgáltatás egyes elemeinek a célját, jelentőségét, a saját szerepét és felelősségét, és reflektálhasson az elhangzottakra.

- A tanácsadónak reális helyzetképet kell adni a munkaerő-piac működéséről és elvárásairól, hogy alátámassza a szolgáltatás választott elemeinek indokoltságát.
- Fontos, hogy a megbeszélés végére megegyezés szülessen, mert az ügyfél és szakember ezen a ponton köteleződnek el a vállaltak megvalósítására.
- A konzultáció végén az ügyfél aláírja a tervben szereplő tevékenységek, a szolgáltatás-csomag tervezetét, ezzel jelezve, egyetértését és hogy elfogadja azokat.
- A konzultáció eredményét röviden a tanácsadási adatlapon az Online Tudásmegosztón is rögzíteni szükséges.
- A tanácsadási adatlapot – az ügyféllel egyeztetve – szükséges kinyomtatni és mindkét fél – ügyfél és tanácsadó – által is alá kell írni. A papír alapú dokumentumot az adatkezelésnek megfelelően tárolni szükséges.
- Emellett a Jelenléti ív aláírása is kötelező, amelyet a Felhívás 3.4.1.1 Műszaki és szakmai elvárások pontja tartalmaz.

d) A „Személyes Fejlődésem Terve”- megvalósításának követése

Felkészítés a munkavállalásra

- Célja, az ügyfelek felkészítése az önálló álláskeresésre. Személyre szabott álláskereső technikák: önéletrajzírás, motivációs levél, telefonálás potenciális munkahelyre, felvételi interjúval való megjelenés, képzések ajánlása stb. átadása és gyakorlása.
- Munkavállalás, elhelyezés segítése.
- A NőKözPont helyi kapcsolati hálójából, a helyi munkáltatókkal történő egyeztetésből adódó lehetőségek kihasználása, a munkáltató – munkavállaló összekapcsolása
- Kapcsolódó technikai szolgáltatás lehet, az ügyfelek számára - igény szerint - számítógép, internet, telefon, nyomtató, fax ingyenes használatának biztosítása.

e) Utókövetés

- Az utókövetés a teljes szolgáltatási folyamatot meghatározó együttműködés a tanácsadó és az ügyfél között, amely - megegyezés szerint telefonon, e-mailen és személyes találkozás keretében is történhet.
- Célja, hogy a Személyes Fejlődésem Terve-ben foglaltak megvalósuljanak, illetve, hogy a körülmények változása esetén az együttműködés keretei igazodjanak a változásokhoz.
- Az utókövetés lépéseinek gyakorisága előre meghatározható, és a fejlesztési terv részét képezi.
- Mindezeket az ügyfél tanácsadási adatlapján az Online Tudásmegosztón rögzíteni szükséges.

f) Lezárás

- Az utókövetés befejezésével megtörténhet a szolgáltatási folyamat lezárása, amely lezárás mindkét fél számára elfogadott legyen.

- A munka lezárása a folyamat bármely pontján megtörténhet.
- Már a felmérés során kiderülhet, hogy az általunk nyújtott szolgáltatás nem megfelelő az ügyfél számára. Ebben az esetben a folyamatot le kell zárni.
- A körülmények úgy is változhatnak, hogy időlegesen fel kell függeszteni a kapcsolatot. Ilyen esetben az ügyfél problémájának megfelelő szolgáltatást(okat) javasoljunk, hogy ne maradjon ellátás nélkül.
- Mindezeket az ügyfél tanácsadási adatlapján az Online Tudásmegosztón rögzíteni szükséges.

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

13. számú melléklet: Tanácsadási lap sablon

Tanácsadási lap

(Szigorúan bizalmas)

Tanácsadó neve:													
Dátum:	Hányadik megkeresés:												
Megkeresés fajtája:	<input type="checkbox"/> munkavállalás <input type="checkbox"/> információkérés, mégpedig: <input type="checkbox"/> egyéb tanács, mégpedig:												
Ügyfél neve:	Kora: Gyerek(ei) létszáma:												
Ügyfél címe:													
Telefonszáma:	E-mail címe:												
Legközelebbi hozzátartozója/támasza:													
Iskolai végzettsége:													
Szakképzettsége:													
Munkaköre a legutóbbi munkahelyén:													
Milyen problémával fordult hozzánk?													
Adott tanács/információ:													
Átírányítás	Igen												
	Mely szervezethez történik az átírányítás:												
	Nem:												
Az Ügyfél értékelése:													
Milyen mértékben érte el a célját, amiért idejött?													
Egyáltalán nem (1) – Részben (4/5/6) – Teljesen (9/10)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 14.28%;">1</td> <td style="width: 14.28%;">2</td> <td style="width: 14.28%;">3</td> <td style="width: 14.28%;">4</td> <td style="width: 14.28%;">5</td> <td style="width: 14.28%;">6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	4	5	6								
7	8	9	10										
Mennyire ajánlaná a NőKözPontot ismerőseinek?													
Egyáltalán nem (1) – feltételesen (3) - Biztosan (5)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
Teendők a következő alkalomra													
Tanácsadó:													
Ügyfél:													
Következő találkozás időpontja:													

Elfogadom, hogy a tanácsadás kölcsönös együttműködést jelent, és azokat a további feltételeket is, amelyekre a tanácsadás megkezdése előtt NőKözPont munkatársa felhívta figyelmemet.

.....
Ügyfél aláírása

14. számú melléklet: Személyes Fejlődésem Terve sablon

Személyes Fejlődésem Terve

(Szigorúan bizalmas)

1	Az ügyfél neve:	
2	Címe:	
3	Jelenlegi helyzet: Hol vagyok most?	
4	Hova szeretnék eljutni?	
5	Hogyan jutok el oda?	
6	A tanácsadás során kapott 3 ötlet / téma/ a megvalósíthatóság esélye szerint:	1.
		2.
		3.
7	Mit fogok tenni az ötlet / téma megvalósulásáért? (írj 2-3 célkitűzést)	1.
		2.
		3.
8	Mit fogok magamon megváltoztatni/fejleszteni?	1.
		2.
		3.
9	A cél elérésehez szükséges lépés(ek)	határidők/találkozók
		1.
		2.
		3.
10	Segítség, amit a NőKözPont tanácsadójától kérek:	1.
		2.
		3.
	A folyamat áttekintésének dátuma:	2018.
	Ügyfél aláírása

15. számú melléklet: Ügyfélkiszolgálás folyamata munkáltató ügyfeleknél

Munkáltatók bevonásánál a következő lépéseket javasoljuk:

- A tárgyaló partner megtalálása, kapcsolatfelvétel, a tárgyalás megszervezése.
- A hatékony együttműködés kulcsa a helyi munkaerőpiac ismerete.
- Családi vagy kisvállalkozások esetén, a kapcsolatfelvétel történhet a tulajdonossal, vagy valamelyik munkatárssal, az információ rendszerint gyorsan körbeér.
- Nagyobb cégeknél érdemes az illetékes HR vezetőt (HR-igazgatót) keresni. A kapcsolatfelvétel általában időigényes, mert többszörös szűrőn/engedélyezésen kell átmennie.
- Hosszabb engedélyezési folyamat várható a közszférában, a kormányzati szerveknél, az állami vagy önkormányzati tulajdonú intézményeknél, illetve az önkormányzati hivatalokban. A kapcsolatfelvételt az adott intézmény vezetőjének felkeresésével érdemes elkezdni.
- A nonprofit szféra intézményeinél (alapítványok, egyesületek, stb.) illetve a társadalmi vállalkozásoknál is a szervezet vezetőjét érdemes felkeresni, és bemutatni a NőKözPont szolgáltatásait.

Az első találkozó napirendje:

- A NőKözPont céljainak, szolgáltatásainak bemutatása, az együttműködési lehetőségek feltárása, felkínálása.
- A munkáltató általános felmérése, a HR menedzsmenttel kapcsolatos elveinek megismerése.
- Atipikus foglalkoztatási lehetőségek, hiányszakma igények feltárása.
- Általános informálódás a munka és magánélet összehangolását segítő, családbarát szolgáltatásokról.

Második / további találkozó napirendje:

- Az atipikus foglalkoztatás és egyéb álláslehetőségek tisztázása.
- Az együttműködés tervezetének kidolgozása.
- Az Együttműködési Megállapodás kidolgozása, aláírása.
- A Megállapodásban foglalt szolgáltatások (képzés, állasközvetítés stb.) megvalósítása.
- Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval.
- Jó gyakorlatok gyűjtése, leírása.

16. számú melléklet: Ügyfélközpontú működés a NőKözPontban

Alapelvei:

- Ha az ügyfél megkapja azt, amit az intézményről szóló információk alapján ügyfél centrikus szolgáltatásnak gondol.
- A részletekkel való törődés.
- Az ügyfél várakozásainak túlszárnyalása.

Tényezői:

- Szakértelem
- Emberekkel való bánásmód
- Pozitív attitűd
- Eljárások
- Kommunikáció és csapatmunka
- Folyamatos tanulás

A kiváló ügyfélszolgálatosnak:

- Meg kell érteni az ügyfélszolgálat fontosságát
- Termékekről és szolgáltatásokról alapos tudással kell rendelkezni
- Az ügyfél számára elérhető lehetőségeket, és a létező előnyöket és hátrányokat jól kell ismernie
- Az ügyrendjéről alapos tudással kell rendelkeznie, azért, hogy képes legyen a problémákat megoldani
- Tökéletesen tisztában kell lenni azzal, hogy mit tud, és mit nem tud elvégezni anélkül, hogy a főnökéhez fordulna
- Fel kell ismernie a testbeszédet és az ügyféltípust, és a típusnak megfelelő (személyre szabott kommunikációt kell alkalmazni
- Jól irányzott, pontos, tisztázó kérdéseket kell feltennie

Kérdezéstechnika fontossága:

- Segít az információszerzésben
- Segít az információ tisztázásában
- Megelőzi a hibákat és elkerüli a vitákat
- Ellenőrzés alatt tartja a beszélgetést
- Lehetőséget ad, hogy az ügyfél megszólaljon
- Megmutatja az ügyfél érzéseit, attitűdjét, szükségleteit
- Megteremti a gondolatok követését
- Segít a probléma átgondolásában
- Segíti az ügyfél számára releváns probléma fókuszban tartását.

Elvárások az ügyfélbarát szolgáltatással kapcsolatban

A NőKözPont feladatainak részét képezi a telefonon, elektronikusan vagy papíralapon érkező megkeresések feldolgozása, erre a következő szabályok vonatkoznak:

- törekedni kell az azonnali válaszadásra
- minden esetben teljes körűen kell válaszolni
- panasz feldolgozási idők.

Elvárt feldolgozási idők:

Feladat	Válaszadás ideális átfutási ideje	Maximum ügyintézési idő
Ügyfél kérdés, információ		
telefonon érkezett	azonnal	visszahívás 1 napon belül
e-mailen, faxon	3 órán belül	1 napon belül
chaten	30 másodpercen belül	1 percen belül
mobilapplikáción	30 másodpercen belül	1 percen belül
postai levélben	1 napon belül	3 napon belül
Online Tudásportálon érkezett kérdés		
munkáltatótól érkezett	1 órán belül	1 napon belül
egyéb civil szervezettől érkezett	6 órán belül	1 napon belül
Panasz kivizsgálása	10 napon belül	jogszabály szerint 30 nap, és maximum, egyszeri alkalommal +30 nappal meghosszabbítható.

NőKözPont panaszkezelése:

Panaszkezelés szerepe, lépések:

- Elsőként elnézést kérni.
- Megoldásra koncentrálni.
- Mindig gyorsan és pozitívan viselkedni.
- Az ügyfélnek többféle megoldást kínálni.
- Tanulni a reklamációból.
- Nem szabad az ügyfelet lekezelni, zavarba hozni, vagy védekező álláspontba helyezkedni.
- Kerüljük a „reklamáció” szót.
- Az ügyfelet kérdezzük meg arról, hogy mi lenne az ő megoldása.

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

17. számú melléklet: Családbarát ország projekt keretében az ügyfélszolgálat működése

A Családbarát ország projekt működtet egy központi telefonos és online ügyfélszolgálatot.

A Családbarát ország projekt ügyfélszolgálatának feladatai:

1. Tájékoztatás a projektben érintettek, partnerek, célcsoport tagjai számára (útbaigazítás, közvetítés a projekt szakemberei felé).
2. Az EFOP-1.2.9-17 Nők a családban és a munkahelyen (standard) című projekt kedvezményezettjeinek és a célcsoporttagoknak a tájékoztatása, igényeik fogadása.
3. Családbarát Hely programelemben a bevont és érdeklődő cégek, munkáltatók, igénybe vevő fogyasztók tájékoztatása, lakossági panaszok, igények fogadása.
4. A NőKözPont munkatársaitól érkező kérdések megválaszolása (help desk), függetlenül attól, hogy a kérdés telefonon vagy az Online Tudásportálon keresztül érkezik.
5. Az EFOP-1.2.1-15 „Védőháló a családokért” című konstrukció kedvezményezettjeitől érkező hívások kezelése.

A Családbarát ország projekt ügyfélszolgálat hétköznapokon 8.00 -17.00 között (kivéve péntek 8.00-14:30 között) az ügyfelek rendelkezésére álló, telefonos és e-mailés ügyfélszolgálat.

A Családbarát ország projekt ügyfélszolgálat víziója:

- A projektekről mély ismeretekkel bíró, valamint az anyasági és családtámogatási rendszert jól ismerő szakemberek,
- Az ügyfelek tovább irányítása helyett azonnali, kézzelfogható válaszokat adjanak,
- Lehetőség szerint már az első telefonhívásnál megoldást találjanak,
- Az élőhangos és automata hangbemondás, valamint az online (e-mail, csevegés) kommunikáció alkalmazásával,
- Gyors és kompetens kiszolgálást nyújtsanak.

Az Ügyfélszolgálatra befutó és onnan kimenő hívások rögzítésre kerülnek, így szükség esetén visszakereshető hívások lesznek. A beszélgetés elején a hívás rögzítésének tényéről tájékoztató mondat hangzik el.

A NőKözPont munkatársai esetleges szakmai kérdéseikkel, felmerülő problémáikkal és az ügyfelek panaszaival a központi ügyfélszolgálathoz is tudnak fordulni, három csatornán:

1. telefonon (+36-70/5130937)
2. emailben (nokozpont@csbo.hu)
3. Online Ügyfélszolgálaton keresztül a www.csaladbaratorszag.hu weblapon.
(Az Online ügyfélszolgálat az Online Tudásportál aloldalra fog átlinkelni).

Az ügyfélszolgálati munkatársak mindent megtesznek azért, hogy a felmerült kérdésekre azonnal válaszolni tudjanak, vagy rövid időn belüli visszahívással segítsenek.

Amennyiben a NőKözPont által feltett kérdés hosszabb egyeztetést igényel (pld: társosztállyal vagy külső szervezettel stb.), akkor ezt jelzik a NőKözPont felé, hogy ott ennek megfelelően tájékoztassák az ügyfeleket.

18. számú melléklet: Képzések típusai

1) Munkáltatók képzése

Célja a munkáltatók, vezetők célcsoporttal kapcsolatos érzékenyítése, elköteleződésük erősítése (atipikus foglalkoztatási lehetőségek, jó gyakorlatok, jogi ismeretek, a célcsoport valóságos helyzete, a sztereotípiák elkerülése). Szemléletformálás, attitűd változtatás, hogy a munkáltatók nyitottak legyenek a munkafelvétel, támogatók az alkalmazás során.

Kapcsolódás a projekt indikátoraihoz: a kiírás szerint a megvalósítás második mérföldköve során tíz, a teljes megvalósításhoz pedig húsz munkáltatót kell elérnie és bevonnia a NőKözPontnak.

A műhelymunka során a következő ismeretek átadását tervezzék:

A nők munkaerő-piaci helyzete, alternatívák:

- Atipikus foglalkoztatási formák bemutatása: rugalmas munkaidő és munkakezdés, részmunkaidő, osztott munkaidő, távmunka – előnyeik, támogatások, megoldások, jó gyakorlatok. Az önfoglalkoztatás, bedolgozás, az egyszerűsített foglalkoztatás (alkalmi munka,) a munkaerő-kölcsönzés formái, az új munkaidő modellek.
- A mikro és kisvállalkozások számára is értelmezhető jó gyakorlatok bemutatása. Felelős foglalkoztató és családbarát munkahelyek jellemzői – előnyök, támogatások, megoldások, jó gyakorlatok.
- Foglalkoztatási innovációt támogató műhelymunka - az atipikus foglalkoztatás bevezetésének támogatására irányul.
- Vezetői team-építés – érzékenyítő műhelymunka, amely a megfelelő munkavállalói bázis létrehozását támogatja, az egyéni szociális, családi igények, feltételek figyelembevételével.
- Társadalmi felelősségvállalás (CSR) fejlesztésével, a nők alkalmazásának és vezetővé válásának a vállalati stratégiába való beépítését támogató műhelymunkák, jó gyakorlatok. Belső felelősségvállalás - közösségi támogató funkció kialakítása, szerepe, fontossága, élethelyzetekből kialakult egyéni igények felmérése; Külső felelősségvállalás – a vállalkozás külső környezetre kifejtett hatása és önkéntes lépések a partneri kapcsolatok színvonalának javítására.

Kiemelt célunk, hogy a munkáltatók minél több kisgyermekes anyát vegyenek fel az üres pozíciókra.

Témakörök:

- Személyes attitűdök, előítéletek, sztereotípiák megismerése, azonosításuk, generációk együttműködése a szervezetekben.
- Munkavállalói motiváció növelése a munka-magánélet egyensúlyának megteremtésével, munkaerő megtartási eszközök.
- Az atipikus foglalkoztatás formáinak bemutatása, munkajogi ismeretekkel, nők rugalmas foglalkoztathatóságnak kialakítása.
- Esettanulmányok, jó gyakorlatok, tapasztalatok bemutatása által.

2) Munkaerő-piaci reintegrációs képzés

A képzés témája nők számára a munkaerő-piaci reintegrációt segítő ismeretek és készségek átadása. Stratégiák és igényfelmérés, a munkahelyi előrelépés személyre szóló támogatása, soft skillek erősítése, vállalkozóvá válás, önfoglalkoztatást segítése, karriertervezés, karriermódosítás, önéletrajz készítése, munkafelvétel interjúra felkészítése.

Témakörök:

- munkaerő-piaci ismeretek és kompetenciák,
- önéletrajz és motivációs levél formai és tartalmi elemei,
- sikeres álláskereső technikák és kapcsolati háló, személyes kapcsolatok rendszere,
- érdekérvényesítés, asszertivitás, konfliktuskezelés,
- életpálya, karrier tervezés, változásmenedzsment.

3) Munka-magánélet összehangolása képzés

A munkába állás során a nők számára gyakran nehézséget jelent a munka és magánélet összehangolása, az új időstruktúra kialakítása.

A képzési program komplex, gyakorlati segítséget nyújt a NőKözPont női célcsoportja számára. A cél elérése több oldalról közelítendő meg:

Időgazdálkodás – munka és magánélet optimális egyensúlyának létrehozása

- stressz-, konfliktuskezelés: a személyes és munkahatékony növelése és a pszichológiai terhelhetőség fokozása, valamint a stressz hatásokkal szembeni ellenállóképesség aktivizálása érdekében
- együttműködés fejlesztés: munkahelyi versenyhelyzetek kezelése és kooperatív megoldásai

Témakörök

- önismeret, személyiségfejlesztés, önbizalom erősítés,
- lelki egészség megőrzése és fejlesztése,
- kommunikáció fejlesztése: asszertivitás, konfliktuskezelés,
- stresszkezelés, energetizáló technikák elsajátítása és saját erőforrások beazonosítása,
- hatékony időgazdálkodás.

Az idősebb korosztályok bevonásának lehetőségei: családi, közösségi szint:

- idősek önkéntes tevékenységének támogatása – nemzedékek közötti együttműködési lehetőségek,
- a megvalósítható szolgáltatásformák lehetőségeinek bemutatása (pl. otthonokban segítő önkéntes szolgáltatások nyújtása, pl. csere alapon,

pótnagyi szolgálat, nagyi tábor, egymás kölcsönös kíségetésének koordinálása a háztartási munkák, bevásárlás, ügyintézés stb. kapcsán).

4) Hálózati, társadalmi partnerképzés

Célcsoport: Civil, egyházi, oktatási, szociális szervezetek, vezetőinek képzése – olyan szervezeteket érinthet, amelyek célrendszere egybe esik a felhívások célrendszerével. A képzés tématerülete az együttműködés hatékonyságának növelése.

A képzés során a résztvevők megismerik a hatékony, működő hálózat ismérveit, a partnerség és a párbeszéd, az együttműködés módszertanát, annak belső és külső segítő és akadályozó tényezőit.

Témakörök:

- A hálózatosodás okai, értékei, ismérvei, a jól működő hálózat jellemzői és fajtái.
- A hálózat kialakításának folyamatának lépései.
- A hálózat fejlesztés módszertana és gyakorlata.
- A partner szervezetekkel való kapcsolatfelvétel módszertana.
- A hálózatok „menedzsentje”.
- A fenntarthatósági fontossága és megvalósításának lépései.

19. számú melléklet: A felnőttképzési engedély benyújtásának lépései D (egyéb) képzési körben

A NőKözPontban tervezett képzések a felnőttképzési törvény szerint (2013. évi LXXVII. felnőttképzési törvény) csak a hatályos engedélyezett képzési programok hivatalos listájából kerülhetnek kiválasztásra.

Ez az egyetlen olyan közhiteles nyilvántartás, amely tartalmazza összesítve az engedélyezett programokat.

Elérhetősége: az alábbi linken az *„Engedéllyel rendelkező képző intézmények érvényes és törölt programjainak nyilvántartása”* című listát kell kiválasztani.

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egysegek-elkerhetosegei/szakkepzesi-es-felnottkepzesi-foosztaly/felnottkepzesi-osztaly/kapcsolodo-anyagok-felnottkepzes/nyilvantartasok>

A felnőttképzési engedély iránti kérelem benyújtása elektronikusan történik, a <https://felnottkepzesiengedely.munka.hu> online felületen.

Lépései:

- 1) Hozzáférés igénylése a <https://felnottkepzesiengedely.munka.hu> felülethez
 - Amennyiben az intézmény már rendelkezik képzési programjainak vagy támogatott képzéseinek bejelentéséhez belépési jogosultsággal a FINY/FINY2 rendszerhez, a meglévő azonosítóval és jelszóval használhatja a rendszert.
 - Amennyiben nem rendelkezik felhasználónévvel és jelszóval a FINY/FINY2 rendszerben, akkor az ezen a linken <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egysegek-elkerhetosegei/szakkepzesi-es-felnottkepzesi-foosztaly/felnottkepzesi-osztaly/kapcsolodo-anyagok-felnottkepzes/letoltheto-anyagok-formanyomtatvanyok> található *„Hozzáférés igénylése online felülethez”* elnevezésű dokumentumot kitöltve, aláírva, mellékletként az aláírási címpéldány másolatával, kizárólag szkennelt formában a fir.jelszo@pest.gov e-mail címre kell megküldeni.
 - Amennyiben a hozzáférést nem az intézmény képviselője igényli, akkor ugyanezen *„Hozzáférés igénylése online felülethez”* című dokumentumban szereplő *„Meghatalmazást”* is ki kell tölteni. A kérelmező néhány napon belül e-mailben kap értesítést a jelszóról, majd telefonon a felhasználónévről.

2) Képzési program kidolgozása

Egyéb, un. „D” képzési körben nincs központi programkövetelmény, a képzési program tartalmát a képző intézmény határozza meg. A képzési programnak meg kell felelnie az egyéb képzés definíciójának: a harminc óra képzési időt nem meghaladó időtartamú bármely képzés, vagy olyan, harminc óra képzési időt

meghaladó időtartamú képzés, amely az általános műveltség növelését, megnevezhető szakképesítéshez, szakmai végzettséghez vagy nyelvi képzettséghez nem köthető kompetenciák fejlesztését célozza, hozzájárul a felnőtt személyiségének fejlődéséhez, a társadalmi esélyegyenlőség és az állampolgári kompetencia kialakulásához.

A képzési programot ezen a linken: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egysegek-elarhetosegei/szakkepzesi-es-felnottkepzesi-foosztaly/felnottkepzesi-osztaly/kapcsolodo-anyagok-felnottkepzes/letoltheto-anyagok-formanyomtatvanyok> található a Pest Megyei Kormányhivatal által ajánlott „Képzési program” megnevezésű sablondokumentum kitöltésével kell kidolgozni.

3) Képzési program előzetes szakértői minősítése.

A képzési programnak előzetes szakértői minősítését olyan felnőttképzési szakértő végezheti, aki szerepel a PMKH által vezetett ajánlási listán.

Az „Ajánlási lista” excel formátumban letölthető az alábbi linkről:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egysegek-elarhetosegei/szakkepzesi-es-felnottkepzesi-foosztaly/felnottkepzesi-osztaly/kapcsolodo-anyagok-felnottkepzes/nyilvantartasok>

A szakértővel előminősített képzési programot a szkennelés előtt alá kell írnia az intézmény képviselőjének és szakmai vezetőjének is, az utolsó oldalon. A szakértői véleményt a képzési programhoz kell csatolni és annak mellékleteként kell kezelni.

4) Szakmai vezető alkalmazása

Az engedély megszerzésének egyik feltétele a megfelelő végzettséggel rendelkező szakmai vezető alkalmazása. A felnőttképzést folytató intézmény szakmai vezetőjét munkaviszony, hivatásos szolgálati jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, kormányzati szolgálati, állami szolgálati jogviszony vagy gazdasági társasági tagsági jogviszony keretében kell alkalmazni. Megbízási, vállalkozói jogviszony nem megfelelő.

Milyen végzettséggel kell rendelkezni a szakmai vezetőnek?

- andragógiai egyetemi vagy főiskolai végzettség,
- pedagógiai egyetemi vagy főiskolai végzettség és három év felnőttképzési szakmai gyakorlat,
- pedagógiai egyetemi vagy főiskolai végzettség, és a felsőoktatási képzés során felnőttképzési ismeretekből a képzési és kimeneti követelményekben előírt legalább öt kreditpont igazolása.

A szakmai vezetőnek mellékelni kell a felsőfokú pedagógiai vagy andragógiai végzettséget tanúsító oklevél szkennelt változatát, és igazolni pedagógiai végzettség esetén a minimum három éves felnőttképzési gyakorlat meglétét, vagy felnőttképzési ismeretekből öt kreditpont megszerzését.

Felnőttképzési szakmai gyakorlatnak minősül: bármely felnőttképzést folytató intézménynél munkaviszonyban, vagy munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban,

továbbá a közszolgálati tisztviselőkről szóló törvény hatálya alá tartozó munkáltatónál – felnőttképzési tevékenységgel összefüggő munkakör ellátására- létesített kormánytisztviselői, köztisztviselői jogviszonyban eltöltött idő (három év), melyet a felnőttképzést folytató intézmény, munkáltató igazol.

Felnőttképzési ismeretek megszerzésének minősül: a felsőoktatási képzés során felnőttképzési ismeretekből a képzési és kimeneti követelményekben előírt legalább 5 kreditpont megszerzése, melyet a pedagógiai végzettségről szóló dokumentumot kiállító felsőoktatási intézmény igazol.

5) Igazgatási szolgáltatási díj befizetése

Az igazgatási szolgáltatási díjat a kérelmezőnek az PMKH Magyar Államkincstárnál vezetett 1002302-00299671-00000000 számú számlájára az eljárás megindítását megelőzően banki átutalással vagy – a technikai feltételek megléte esetén – az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül történő fizetéssel kell teljesítenie. A fizetési megbízás közlemény rovatában fel kell tüntetni a hatósági eljárás megnevezését és a kérelem megkezdésekor kapott eljárás azonosító kódot, mely az online felületen a kérelem kitöltésekor fog megjelenni. Az igazgatási szolgáltatási díj átutalását csak az eljárást azonosító kód birtokában szabad elindítani. Ha a képző intézménynek D képzési körben még nincs engedélye, akkor összesen 23 ezer forintot kell átutaltatnia (függetlenül a képzési programok számától) a fenti bankszámlaszámra.

6) A következő lépés az elektronikus felületen a kérelem beadása

Az online felületen, ha az intézmény még nem rendelkezik engedéllyel az „*Engedély kiadására irányuló kérelem*” menüpontot kell kiválasztani.

Egy eljárásban több képzési program engedélyezése is kérelmezhető. A kérelem űrlapot ki kell tölteni az intézmény és a szakmai vezető adataival. A kitöltendő nyilatkozatot a rendszer tartalmazza. A kitöltött kérelmet és nyilatkozatot kinyomtatás után cégszerűen alá kell írni, és be kell szkennelni.

Az online felület utolsó oldalára a következő dokumentumokat kell feltölteni:

- Aláírt kérelem
- Aláírt nyilatkozat
- Igazgatási szolgáltatási díj befizetését igazoló dokumentum
- Szakértő által előzetesen minősített képzési program(ok)
- Szakmai vezető diploma másolata, és amennyiben pedagógiai végzettsége van, a gyakorlatáról szóló igazolás (Amennyiben kizárólag D képzési körbe tartozó képzési programokra adja be az intézmény a kérelmet, nem kell pl. a vagyoni biztosítékról szóló szerződést feltölteni, mert az ebben a körben nem releváns.)
- Az online felületen kitöltött és dokumentumokkal feltöltött kérelmet véglegesíteni kell. Az erre szolgáló gomb akkor lesz látható, ha minden szükséges fájl csatoltunk. A véglegesítést követően 60 nap az eljárási idő, amíg az intézmény megkapja az engedély kiadásáról szóló határozatot.

7) lépés: Milyen tárgyi feltételekkel kell rendelkezni a D képzési körben?

A 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról az **1. mellékletében meghatározott tárgyi feltételekkel kell rendelkezni D képzési körben is.**

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

20. számú melléklet: Tréning értékelő adatlap felnőttképzésekhez

Tréningértékelő lap – a válaszadás önkéntes

Tréning neve:
Helyszíne, időpontja:

Hogyan értesült a képzésről?
Milyen előzetes elvárásokkal érkezett?

Kérjük, értékelje a programot az alábbi szempontok szerint! (Karikázza be az értékelését kifejező számot! 1 a leggyengébb és 5 a legjobb osztályzat.)

Mennyire találta a képzésre való felhívást megfelelőnek?	1	2	3	4	5
Mennyire találta a képzés szervezését kielégítőnek?	1	2	3	4	5
Mennyire találta a kiadott írásos anyagokat használhatónak?	1	2	3	4	5
Mennyire elégedett a tréner teljesítményével?	1	2	3	4	5
Mennyire elégedett a képzés gyakorlati részének színvonalával?	1	2	3	4	5
Mennyire elégedett a saját teljesítményével?	1	2	3	4	5
Mennyire elégedett a csoport teljesítményével?	1	2	3	4	5
Hogyan értékelné, mennyit tanult a képzés során?	1	2	3	4	5
Mennyire feleltek meg elvárásainak a tudása ellenőrzésére alkalmazott módszerek?	1	2	3	4	5
Mennyire érzi a megszerzett tudást a gyakorlatban használhatónak?	1	2	3	4	5
Mennyire elégedett a képzési helyszínnel és körülményekkel? (oktatástechnikai eszközök, berendezés, fűtés, világítás, higiénia stb.)	1	2	3	4	5
Összességében milyen mértékben sikerült elérnie a célt, amiért jött?	1	2	3	4	5
Mennyire ajánlaná ezt a képzést ismerőseinek?	1	2	3	4	5
Mennyire érzi úgy, hogy a tanultak segítenek a feladata elvégzésében, illetve a problémája megoldásában?	1	2	3	4	5

Kérjük, szavakkal is részletezze véleményét a képzésről!

Ami tetszett:
Min változtassunk?

Köszönjük válaszait!

21. számú melléklet: Szupervízióhoz és esetmegbeszéléshez sablon

Beszámoló adatlap

A NőKözPont munkatársainak mentálhigiénés támogatásáról

A csoport helyszíne:	
Csoport témája: <input type="checkbox"/> csoportszupervízió <input type="checkbox"/> esetmegbeszélés	
Időpont: 20 év hónap napórátólóraig	
Jelenlévők neve és aláírása:	
Jelenlévő csoporttagok létszáma:	fő
A csoportülés témái	
A szupervízor benyomásai a csoportülésről (aktivitás, együttműködés, légkör)	
A csoportülés tapasztalatai	

Kelt:....., év hónap napján

.....
csoportvezető

22. számú melléklet: Munkaadók elérése és bevonása

Munkáltatók elérésének lehetőségei

Hirdetések:

Interneten, helyi sajtóban, szórólapokon, telefonkönyvben hirdetés megjelentetése a NőKözPontról és a munkáltatóknak nyújtott szolgáltatásairól. A hirdetés előnye, hogy nagyszámú munkáltatót célozhatunk meg vele. Hátránya: általában nehéz felmérni, mely munkáltatókhoz jutott el az üzenet, és milyen hatást tett rájuk.

Szórólapok, bemutatkozó anyagok eljuttatása postai úton a munkáltató HR osztályára. A szakmai kiadványokat a munkáltatók szemszögéből érdemes írni, esztétikus, figyelemfelkeltő formában, amely nem szoríthatja háttérbe a tartalom, a szakmaiság követelményeit. Egy jó kiadvány megnyithatja számunkra a munkáltatók ajtaját, és a személyes találkozáshoz is kitűnően előkészíti a talajt.

Részvétel munkáltatói fórumokon, rendezvényeken (pl.: munkaügyi központok, vállalkozói központok, programirodák közreműködésével a munkáltatóknak szervezett rendezvények, állásbörzék, CSR piac, képzési vásár, HR rendezvények, falunap stb.). Fontos ellátogatni minden olyan fórumra, ahol a munkáltatók jelen vannak. Ne felejtsünk el szórólapot és névjegykártyát magunkkal vinni.

Telefonos, e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvételt is kezdeményezni kell. Előfordulhat, hogy ez ún. „hideg hívás”, azaz az első kapcsolat, amelyet a munkáltatóval létesítünk. A telefonos megkeresés célja az, hogy időpontot kapjunk egy személyes találkozóra. Ehhez nagyon hasonlít az e-mailen történő kapcsolatfelvétel, amely költséghatékonyabb, mint a telefonhívás, azonban kevésbé személyes jellegű.

Munkáltatók bevonásának folyamata

1. Első lépésben tájékozódni kell a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről, jellemzőiről, lehetőségeiről. Információs források: a munkáltatók szakmai szervezeteinek felmérései, beszámoló, szakszervezetek által készített felmérések, munkaügyi kirendeltségeken tárolt információk, helyi sajtóhirdetések, cikkek a helyi munkáltatókról, a munkaerő-piaci szolgáltatóknál tárolt információk.
2. Ezután el kell készíteni egy munkáltatói listát a szolgáltatásunk szempontjából számba vehető munkáltatókról. A lista tartalmazza a munkáltató nevét, honlapját, elérhetőségét, a lehetséges kontaktszemély nevét.
3. Előzetes információkat kell gyűjteni a kiválasztott munkáltatókról. Ehhez tájékozódni lehet a cég honlapjáról, a tevékenységről, méretről, gazdaság jellemzőiről, az aktuális állásajánlatokról, alapértékekről, filozófiájáról stb.
4. Célszerű készíteni egy rövid tájékoztató anyagot a NőKözPontról, a szolgáltatások köréről, kiemelve a munkáltatóknak nyújtott szolgáltatásokat. Ez a személyes találkozás során átadható.

5. A kiválasztott munkáltatókat fel kell keresni, információt kell nyújtani a NőKözPont céljáról, munkáltatóknak kínált szolgáltatásairól, és részletesen megbeszélni az együttműködésben rejlő, kölcsönösen pozitív lehetőségeket.
6. Ideális esetben az első személyes találkozás után megállapodás történik a további együttműködési lehetőségekről.

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

23. számú melléklet: Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet

* a kifejtős kérdésekre adott válaszok a jelen kérdőív kötelező mellékletét képezik

MUNKÁLTATÓI ADATLAP - NőKözPontok részére	
NőKözPont neve	NŐK és FÉRFIAK EGYÜTT
Látogatás időpontja	2018.02.01
Látogató neve	XY tanácsadó
Látogatott helyszín	az ügyfél székhelyén
Partner foglalkoztató azonosítása	Példa kitöltésre
Foglalkoztató teljes neve	Vis Vas Kft.
Foglalkoztató jogi formája	Kft
For profit, non profit	for profit
Székhelye	1111 Hetedhétfalu, Öt utca 2.
Telefonszáma	36 01 000 000
weboldala	www.vis-vas.hu
Ügyvezető (felső vezető) neve	Dr Példa Márton
Telefonszáma	36 01 000 000
Email címe	drpeldam@visvas.hu
Telephelyei	Hatodhatfalu, Négyednégyfalu
Telephely címe	1111 Hetedhétfalu, Öt utca 7.
Telefonszáma	36 01 000 000
Kapcsolattartó neve	dr Példa Antal
Beosztása	Gazdasági igazgató
Telefonszáma	36 20 0 000 000
Email címe	drpeldaa@visvas.hu
Partner foglalkoztató működése	Példa kitöltésre
Fő tevékenysége	autó alkatrész gyártás
Fő piaca	Németország
Tulajdonosi kör	magán 100%
Mérete (pl.: nagyvállalat, Kis és középvállalkozás (KKV), mikrovállalkozás, multinacionális vállalat stb.)	KKV
Éves árbevétele	2 mrd
Foglalkoztatottak száma összesen (alkalmazott és egyéb)	132
alkalmazottak száma	80
ebből szellemi (létszám, vagy %-ban)	10
ebből fizikai (létszám vagy %-ban)	70
munkaerő kölcsönzöttek	20
ebből szellemi (létszám, vagy %-ban)	2
ebből fizikai (létszám vagy %-ban)	18
szülési szabadságon	10
ebből szellemi (létszám, vagy %-ban)	5

ebből fizikai (létszám vagy %-ban)	5
betegápolási távolléten	0
segítő családtag	2
diákmunka (diákszervezeten keresztül)	10
ösztöndíjas	10
idős munkavállaló (50+)	30
nyugdíjas foglalkoztatott	4
megváltozott munkaképességűek	10
Mi okozza a legnagyobb kihívást, nehézséget a munkaerő gazdálkodásukban?	
Toborzás	igen/nem
betanított munkások toborzása	igen/nem
megfelelő szaktudású és tapasztalatú szakmunkások toborzása	igen/nem
szellemi munkaerő toborzása	igen/nem
idényjellegű munkákra toborzás	igen/nem
Megtartás	igen/nem
munkavállalók megtartása (fluktuáció)	igen/nem
Motiválás	igen/nem
munkavállalók motiválása, ösztönzése	igen/nem
munkavállalói lojalitás növelése	igen/nem
vezetők kiválasztása	igen/nem
Versenyképesség megőrzése a bérek növekedése mellett	igen/nem
Egyéb:	igen/nem
utaztatás	igen/nem
szállásoltatás	igen/nem
rugalmasság	igen/nem
Egyéb, mégpedig: (pl. kismamák visszaillesztése)	igen/nem
Foglalkoztatnak-e atipikus munkakörben munkavállalókat? (munkakör mellé írható)	igen/nem
• Határozott idejű munkaviszonyban	igen/nem
• Egyszerűsített foglalkoztatásban	igen/nem
• Részmunkaidős munkaviszonyban	igen/nem
• Behívás alapján történő munkavégzéssel	igen/nem
• Munkakör megosztással	igen/nem
• Távmunkásként	igen/nem
• Bedolgozói munkaviszonyban	igen/nem
• Munkakör megosztással	igen/nem
• Több munkáltató által létesített munkaviszonyban	igen/nem
• Munkaerő-kölcsönzésben	igen/nem
Rendelkezik-e a cégük valamilyen családbarát (pl. kismama) programmal?	igen/nem

Ha igen, mik a fő elemei? *	kifejtős
Igénybe ves-e a cégük munkaerő-piaci kedvezményeket? (25 év alatt, kismama, 50 felettiek SZOCHO kedvezménye stb.)	igen/nem
Ha igen, melyeket? *	kifejtős
Melyek a jellemző munkakörök? Kérjük, adjon meg néhány példát!	
szellemi (pl. mérnök, értékesítő, ügyfélszolgálatos, adminisztrátor, könyvelő, pénzügyes, HR-es, marketinges, vezető bármelyik területen, stb.)	felsorolás
fizikai (pl.: operátor, gépmester, csoportvezető, raktáros, targoncás, karbantartó, betanított munkás, hegesztő, takarító, növénytermesztő, napszámos, állatgondozó, stb.)	felsorolás
Mely munkakörök okoznak kihívást, nehézséget, betöltetlenek jelenleg? (pl. mérnök, szakmunkás, operátor, targoncás stb.)	felsorolás
Milyen megoldásokat működtetnek a fenti kihívások kezelésére? (pl. fejtámasz cég, kölcsönző cégek bevonása, családbarát tanácsadó, munkajogász megbízott, foglalkoztatási hivatal)	felsorolás
Szívesen fogadna a NőKözPont által közvetített munkavállalókat az üres pozíciókra? *	igen/nem
Szívesen venne részt Ön vagy delegált kolléga a hatékony munkaerő gazdálkodásról, a családbarát munkáltatói működésről, munkamagánélet egyensúlyról, reintegrációról szóló képzésen?	igen/nem
Szívesen megosztaná-e más munkáltatókkal tapasztalatait?	igen/nem
Részt vett-e már EU-s finanszírozású, vagy bármely más munkaerő gazdálkodást érintő EU-s, állami, önkormányzati programban? (pl. GINOP, stb.)	igen/nem
Amennyiben igen, mi volt az és mi lett az eredménye? *	kifejtős
A fentiek alapján akkor a következő megbeszélés lépés (pl.: telefon, személyes találkozó, emlékeztető küldése, képzésre meghívó küldése, db.). Határideje, felelőse mindkét fél részéről	akció, dátum, felelős

24. számú melléklet: Foglalkoztatói visszajelző kérdőív

FOGLALKOZTATÓI VISSZAJELZŐ KÉRDŐÍV					
<p>Tisztelt Foglalkoztató! Tisztelt Partnerünk! Véleménye fontos számunkra!</p> <p>Folyamatainkat, szolgáltatásainkat magas szakmai színvonalon törekszünk nyújtani, ezért kérjük, segítse munkánkat azzal, hogy visszajelzést ad az alábbi kérdések megválaszolásával a NőKözPont által Önökhöz beajánlott foglalkoztatott ügyfelünkről. Köszönjük!</p>					
FOGLALKOZTATÓ ADATAI					
Cég neve:					
Cég címe:					
Kitöltő (közvetlen vezető) neve:					
Beosztása:					
Telefonszáma:			E-mail címe:		
Kitöltés dátuma:			Aláírás:		
NŐKÖZPONT ÁLTAL KÖZVETÍTETT FOGLALKOZTATOTT ADATAI					
Név:					
Munkakör/beosztás/szerepkör/tevékenység:					
Telefonszáma:			E-mail címe:		
Foglalkoztatás kezdete:			Próbaidő utolsó napja:		
FOGLALKOZTATOTT ÉRTÉKELÉSE					
<p>Kérjük, értékelje 1-6-ig az alábbi kijelentéseket (az 1-es érték = egyáltalán nem értek egyet, míg a 6-os érték = teljes mértékben egyetértek)</p>					
A felvételi eljáráshoz képest a munkavégzés során a foglalkoztatottról kialakult kép pozitívan változott					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott tudása és tapasztalata megfelel a szerepkörének					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott törekedett arra, hogy hamar és jól megtanulja feladatait					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott könnyen, gyorsan betanult szerepkörébe					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott könnyen, gyorsan beilleszkedett a munkacsoportjába					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott könnyen, gyorsan befogadta a munkacsoportja					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott teljesítménye megfelel az elvártaknak					
1	2	3	4	5	6
A foglalkoztatott munkához való hozzáállása megfelel az elvártaknak					
1	2	3	4	5	6
Összességében elégedettek vagyunk a foglalkoztatott munkájával és hozzáállásával					
1	2	3	4	5	6
A NőKözPont szolgáltatásával elégedett vagyok, és szívesen ajánlom más foglalkoztatónak is					
1	2	3	4	5	6
Megjegyzés (bármilyen vélemény, visszajelzés, tanács, ami segítheti munkáknak abban, hogy még hatékonyabban, eredményesebben készíthessük fel ügyfeleinket a munkavállalásra):					

Kelt:(hely), év hónap nap

.....
név
HR vezető

25. számú melléklet: Atipikus foglalkoztatáshoz segédlet

Atipikus foglalkoztatás

A munkaszerződés általában egyetlen munkáltató és egyetlen munkavállaló között, határozatlan időre, általános teljes napi munkaidőben, a munkáltató valamely székhelyén vagy telephelyén történő munkavégzésre jön létre.

Amennyiben a munkáltató(k) és a munkavállaló(k) között létrejött munkaviszony karaktere a szokásos munkaviszony fentiekben részletezett jellemzőitől eltér, akkor atipikus (azaz szokásostól eltérő) foglalkoztatásról beszélhetünk.

Az atipikus munkaviszonyok legnagyobb részét a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) szabályozza.

Tipikus és atipikus munkaviszonyok összehasonlítása	
Tipikus munkaviszony jellemzői	Ettől eltérő atipikus munkaviszonyok
Egy munkáltató és egy munkavállaló között áll fenn	<ul style="list-style-type: none">• Munkakör megosztás• Több munkáltató által létesített munkaviszony• Munkaerő-kölcsönzés
Határozatlan időre létesül	<ul style="list-style-type: none">• Határozott idejű munkaviszony• Egyszerűsített foglalkoztatás és alkalmi munkavállalás
Teljes munkaidőben történő foglalkoztatásra irányul	<ul style="list-style-type: none">• Részmunkaidős munkaviszony• Behívás alapján történő munkavégzés• Munkakör megosztás
A munkavégzés a munkáltató székhelyén/telephelyén történik	<ul style="list-style-type: none">• Távmunka• Bedolgozói munkaviszony

A standard munkaszerződésekhez képest, az atipikus foglalkoztatásra irányuló munkaszerződésekben nagy figyelmet kell fordítani a pontos, jogszerű megfogalmazásra, mely mindegyiknél értelemszerűen különbözik, ezért munkajogász bevonását kifejezetten javasoljuk ezek megfogalmazásához és jóváhagyásához.

Az egyszerűsített foglalkoztatásra vonatkozó szabályok ezen a linken, egy letölthető tájékoztatóban olvashatók a 46. pontban: https://nav.gov.hu/nav/inf_fuz.

26. számú melléklet: Önkéntes menedzsment

A NőKözPontnak javasoljuk átgondolni, hogy milyen feladatokra érdemes önkéntest bevonni, hogy a célcsoport mellett hozzájáruljanak a központ társadalmi bázisának növeléséhez.

Az önkéntes menedzsment kérdései:

- Mi motiválja az önkénteseket, és mi a NőKözPontot?
- Ki felel az önkéntesekkel való munkáért a NőKözPontban?
- Milyen folyamatokba akarjuk bevonni az önkénteseket? A nyilvánosság lehetőségei és korlátai. Mibe láthatnak bele, és mibe nem?
- Hogyan tudunk önkénteseket toborozni?
- Hogyan tudjuk a meglévőket megtartani, még jobban bevonni a szervezet munkájába?
- Mi biztosítja, hogy mind a szervezet, mind pedig az önkéntes pozitívan értékelje a kapcsolatot, és az önkéntesek hosszú távon hozzájáruljanak szervezetünk tevékenységéhez, stabil működéséhez?
- Hogyan segítheti az önkéntes a NőKözPont ismertségének, helyi beépülésének növelését?

A jó önkéntes:

- előítélet-mentes, nyitott mások gondjaira és örömeire,
- felelősséget vállal a szolgálatban vállalt feladatáért,
- derűsen és megértéssel közeledik a problémákhoz és keresi a megoldás lehetőségeit,
- diszkrét,
- hitelesen képviseli a NőKözPont céljait.

Önkéntesség jogi háttere:

Jogsabály: 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről (továbbiakban: Köt.).

2013. július 1-jei hatállyal módosult a közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény. Közérdekű önkéntes tevékenység továbbra is a Köt.-ben szabályozott önkéntes jogviszony keretében végezhető; ahol a fogadó szervezet a társadalmi esélyegyenlőség előmozdításáért felelős miniszternek köteles bejelenteni az önkéntesek foglalkoztatását, és a bejelentett adatokban bekövetkező változásokat. A bejelentést a miniszter által e célra rendszeresített, megváltozott adattartalmú adatlapon, a törvényben meghatározott iratok csatolásával kell teljesíteni (Emberi Erőforrások Minisztériuma, Esélyteremtési Főosztály, 1055 Budapest, Szalay u. 10-14.). A törvény mellékletét képező korábbi bejelentési lap 2013. július 1-jével hatályát veszítette, bejelentés azzal már nem teljesíthető.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a 2005. évi LXXXVIII. tv. a közérdekű önkéntes tevékenységről (Köt) 14. § szerint az önkéntes jogviszonnyal kapcsolatos jogok és kötelezettségek hatósági ellenőrizhetősége érdekében az egyes önkéntesek nyilvántartását a fogadó szervezet vezeti, és köteles azt a jogviszony megszűnését

követően öt évig megőrizni. Az önkéntesre vonatkozó tény harmadik személynek csak annak beleegyezésével, vagy törvényben meghatározott esetben közölhet.

Ennek értelmében az Emberi Erőforrások Minisztériuma (Minisztérium) felé nincs az egyes önkéntesekkel, önkéntes szerződésekkel kapcsolatban bejelentési kötelezettsége, utóbbi csak a fogadó intézményekre vonatkozik. A közérdekű önkéntessel kapcsolatos egyedi személyazonosításra alkalmas iratokat a fogadó szervezet őrzi, a Minisztérium nyilvántartása csak a fogadó szervezetek adatait tartalmazza.

Az új adatlap letölthető innen:

► **KÖZÉRDEKŰ ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG BEJELENTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATLAP (PDF)**

► **KÖZÉRDEKŰ ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG BEJELENTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATLAP (DOC)**

Kitöltési útmutató letölthető innen:

► **KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ ADATLAPHOZ (PDF)**

► **KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ ADATLAPHOZ (DOC)**

Hasznos linkek:

- <http://emmiugyfelszolgalat.gov.hu/aktualitasok/kozerdeku-onkentesseg/kozerdeku-onkentesseg>
- Önkéntes.gov.hu: <http://onkentes.gov.hu/informaciok/gyakran-ismetelt-kerdesek/>
- Walters Cluver honlap: https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0500088.tv
- Önkéntes.hu honlap: <http://www.onkentes.hu/cikkek/koezerdeku-oenkentes-tevekenysegről-szóló-törvény>
- Civil Info.hu <http://civil.info.hu/bejelenteshez-szukseges-urlop>

Gyakori kérdések a közérdekű önkéntességgel kapcsolatban:

1.) Hol található meg az adatlap?

A www.civil.info.hu/onkentesseg internetes oldalon:
<http://emmiugyfelszolgalat.gov.hu/aktualitasok/kozerdeku-onkentesseg/kitoltesi-utmutato>

2.) Milyen címre kell elküldeni az adatlapot?

Emberi Erőforrások Minisztériuma, Esélyteremtési Főosztály sk, 1055 Budapest, Szalay u. 10-14.

Telefon: 36-1-795-5265

3.) Postai úton vagy elektronikusan is el lehet küldeni az adatlapot?

Postai úton kell megküldeni a fenti címre.

4.) Milyen dokumentumokat kell csatolni az adatlaphoz?

A csatolandó dokumentumokról a 2005. évi LXXXVIII. törvény 11. § (3) bekezdése, , illetve a Civil Információs Portálon található kitöltési útmutató nyújt információt.

<http://emmiugyfelszolgalat.gov.hu/aktualitasok/kozerdeku-onkentesseg/kitoltesi-utmutato>

5.) Hol tudja megnézni a szervezet, hogy regisztrálva van-e már?

A www.civil.info.hu/onkentesseg internetes oldalon lehet keresni a szervezet egyes adatai (neve, adószáma, regisztrációs száma stb.) alapján.

6.) Szükség van-e önkéntes regisztrációra a középiskolás diákok közösségi szolgálatával kapcsolatban?

Nincs. A közérdekű önkéntesség és a közösségi szolgálat két különböző fogalom. A közösségi szolgálatról bővebb információt a www.kozossegi.ofi.hu internetes oldalon találhat.

27. számú melléklet: Önkéntes Szerződés minta

ÖNKÉNTES SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészt:

Szervezet neve:
Székhelye:
Képviselő neve:
Ügyvezető igazgató:
Adószáma:
Cégjegyzék száma:

mint: **Fogadó szervezet,**

másrészről

Név:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Születési idő, hely:	
Telefonszám:	
Email cím:	

mint: **Önkéntes,**

között az alábbiakban meghatározott feltételek szerint

1. A felek megállapodnak abban, hogy a Fogadó szervezet az önkéntes szerződés aláírását követően 2018.....-tól - 201..... között az Önkéntest határozott időre önkéntesként nyilvántartásba veszi. A felek között önkéntes jogviszony jön létre, melynek keretén belül az Önkéntes a Fogadó szervezetnél közérdekű önkéntes tevékenységet végezhet.

2. A Fogadó szervezet az Önkéntest az alábbi projektek megvalósítására alkalmazza:

3. Az Önkéntes által végzendő tevékenységek:

-
-
-

4. A tevékenységek idő- és munkatervét a felek szóban egyeztetik.

5. Tevékenység ellátásához szükség esetén az Önkéntes számára a Fogadó Szervezet felé tárgyhót követő hónap 5.-ig elszámolással, a Fogadó Szervezet nevére kiállított számla alapján és menetjegyek leadásával utazási költségtérítést biztosít.
6. A Fogadó szervezet vállalja, hogy az Önkéntesre vonatkozó tényt vagy adatot csak jogszabályban előírt esetben adhat ki harmadik személy részére.
7. A Fogadó szervezet köteles biztosítani az adott munkavégzéshez szükséges feltételeket, minden az önkéntes tevékenységével kapcsolatos tájékoztatást és irányítást.
8. Az Önkéntes a tudomására jutott Fogadó szervezettel kapcsolatos személyes adatot, üzleti és egyéb titkot az önkéntes jogviszony megszűnése után megőrzi.
9. Az Önkéntes vállalja, hogy az önkéntes tevékenységet a jelen szerződésben, a Fogadó szervezet Önkéntes munka nyilvántartásának szabályzatában foglaltak, illetve a „2005. évi LXXXVIII. Törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről” című törvény szerint végzi.
10. A Fogadó szervezet vállalja, hogy az Önkéntessel jelen szerződésben foglaltak, a Fogadó szervezet Önkéntes munka nyilvántartásának szabályzatában foglaltak, illetve a „2005. évi LXXXVIII. Törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről” című törvény szellemében jár el.
11. Az Önkéntes felel az Önkéntes tevékenység során bizonyíthatóan általa okozott kárért, amennyiben a kárt az önkéntes felróható magatartása okozta. Az Önkéntes köteles a Fogadó szervezet tulajdonát képező vagy használatban álló vagyontárgyakat az adott helyzetben általában elvárható legnagyobb gondosság mellett, rendeltetésének megfelelően használni, működtetni. A rendelkezésre bocsátott eszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, számára meghatározott karbantartást elvégzi. Ezen kötelezettségének gondatlanságból történő megszegése esetén megfelelő kártérítés, szándékos károkozás esetén a teljes kár megfizetésére kötelezhető.
12. Az önkéntes által az önkéntes jogviszonnyal összefüggésben harmadik személynek okozott kárért a fogadó szervezet felel.
13. Szerződő felek bármelyike az önkéntes jogviszonyt rendkívüli felmondással is megszüntetheti, amennyiben a másik fél a jelen szerződésben írt bármely kötelezettségét megszegi és a kötelezettség megszegése szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásra vezethető vissza. Rendkívüli felmondás alapja lehet, ha bármely fél olyan magatartást tanúsít, amely a másik fél számára a jogviszony fenntartását lehetetlenné teszi.
14. Önkéntes, az önkéntes jogviszonyának fennállása alatt nem tanúsíthat olyan magatartást, amely Fogadó szervezet jogos érdekeit sérti. Ilyen magatartásnak minősül:
 - Fogadó szervezetről harmadik személy részére információk kiadása,
 - A Fogadó szervezet profiljába tartozó tevékenységet saját nevében történő végzése,

- Az önkéntes munkavégzés helyen kívül olyan magatartás tanúsítása, amely nem méltó a Fogadó szervezet önkénteseihez.

15. Minden vitás kérdésben, amelyet a jelen szerződés nem rendez, a Fogadó szervezet Szervezeti és Működési Szabályzata, illetve a Ptk. az önkéntességre és az önkéntesekre vonatkozó rendelkezései, illetve a „2005. évi LXXXVIII. Törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről” című törvény az irányadó.

A szerződő felek a jelen megállapodásban foglaltakat elolvasták és azt, mint akaratukkal mindenben egyezőt írták alá.

Kelt:

Fogadó szervezet képviselője

Önkéntes

EFOP-1.2.6-VEKOP-17

28. számú melléklet: Sajtóközlemény segédlet és sablon, sajtólista táblázat sablon

A sajtóközlemény a médiával való kapcsolattartás egyik eszköze. Célja, hogy egy adott szolgáltatásra, új kezdeményezésre (pld: NőKözPont) vagy eseményre irányítsa a figyelmet. A sajtóközleményt a készítője juttatja el a médiumokba, ingyenesen, szabad felhasználásra. A sajtóanyagot az újságíró változtatás nélkül is közzé teheti, de lehet, hogy lerövidíti, vagy csak információkat használ fel belőle. Sajtóközleményt akkor érdemes kiadni, ha nagy hírértékkel bíró információt, érdekes mondanivalót szeretnénk megosztani.

A sajtóközleménynek az alábbi fő elemeket kell tartalmaznia:

Cím:

Kiemelten fontos a címadás, legyen könnyen értelmezhető és figyelemfelkeltő az újságíró számára.

Alcím:

Az alcím feladata, hogy a sikeres főcím után újabb információt adjon az újságírónak, hogy érdemes legyen tovább olvasnia a hírt. Az alcímnél figyeljünk arra, hogy a főcím után ne bocsátkozzunk felesleges ismétlésekbe.

Lead (bevezető):

Itt tulajdonképpen a sajtóközleménnyel kapcsolatos leglényegesebb kérdésekre adunk választ (ki, mit, hol, mikor, miért fontos), vagyis kiemeljük a lényegét. Maximum 2-3 mondat legyen, és célszerű úgy megírni, hogy tovább fokozza az újságíró érdeklődését, például olyan érdekes információkra való utalással, melyek majd a törzsszövegben lesznek kifejtve.

Szövegtörzs (kifejtés):

A szövegtörzsben kövessünk egy vezérfonalat, amin keresztül a történet jól bemutatható. (pld: NőKözPont megnyitása, szolgáltatásai, később egy új képzés indítása vagy egy komoly együttműködés kialakítása egy helyi munkáltatóval).

Az információk sorrendjének megválasztásakor arra törekedjünk, hogy a legfontosabb információk kerüljenek előre. Ez azért fontos, mert, ha a hírt kis helyre akarják betördelni a szerkesztők, akkor általában a közlemény végét vágják le.

A sajtóközlemények javasolt hossza ne legyen több mint 4000-4500 karakter. Kerüljük a szakzsargont, a szöveg legyen tényszerű, informatív és közérthető. Célszerű rövid, tömör mondatokat használni. Gondoljunk bele, hogy sem az újságíró, sem az olvasó nem feltétlenül mentálhigiénés tanácsadó, és az sem valószínű, hogy mélyen ismeri a NőKözPontok célját, érintettjeinek igényeit stb.

Célszerű a szövegben idézni a NőKözPont vezetőjét, vagy a Tanácsadó Testületének valamely tagját (helyi ismert szakembert) mert ezzel megszemélyesíthetjük mondanivalónkat, arcot tudunk adni a bejelentésnek.

Kontaktinformáció és kapcsolódó háttéranyagok:

A közlemény végén adjuk meg a háttéranyagok, képek, egyéb dokumentumok elérhetőségeit (pl. nyilatkozók fotói stb.). Itt tüntessük fel a kontaktinformációkat is, melyek az újságírói kapcsolatfelvételt segítik, valamint adjuk meg a háttérinformációkat is, melyben bemutatjuk a pályázat fő célkitűzését. (ez az ún. boilerplate). A NőKözPont esetében ez az alábbi formaszöveg, amit minden sajtóközlemény végén változatlan formában fel kell tüntetni: (lásd lent Sajtóközlemény sablon)

A Nők a családban és a munkahelyen (EFOP-1.2.9-17) konstrukció célja a nők munkaerő-piaci helyzetének javítása, valamint a család és munka összeegyeztethetőségének előmozdítása helyi megoldásokkal a nők atipikus foglalkoztathatóságának javításán, a munkáltatók és a munkavállalók helyi szintű együttműködésének javításán, a magánélet és a munka összehangolását segítő-támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók és a velük együttműködő közösségek működési feltételeinek javításán keresztül.

Sajtólista

A sajtómegkeresés előfeltétele egy pontos sajtólista, mely tartalmazza a médiumok elérhetőségét, a lehetséges kontakt személyek nevét, telefonszámát és e-mail elérhetőségét. Sajtólista táblázatra az alábbi formátumot javasoljuk kitölteni.

Médium	Név	Beosztás	Központi E-mail	Közvetlen E-mail	Központi Telefonszám	Közvetlen Telefonszám

29. számú melléklet: Rendezvényszervezési segédlet

RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI SEGÉDLET FORGATÓKÖNYV TARTALMI KÖVETELMÉNYEI		
Feladat	Határidő	Teljesítés igazolása
SZERVEZÉS		
1. A rendezvény típusa, kísérőrendezvény (ha indokolt)		
2. Kiállítás		
3. Vásár (szakvásár, közönség vásár)		
4. Konferencia		
5. Szimpózium		
6. Szeminárium		
7. Üzletember találkozó		
8. Egyéb:		
9. A rendezvény célja, a résztvevők számának tervezése (limit)		
10. Hogyan illeszkedik a rendezvény a NőKözPonthoz?		
11. Milyen közönséget kívánunk megcélozni?		
12. A várható résztvevők létszáma.		
13. Mennyi a rendezvény szervezésének és lebonyolításának időigénye?		
14. Milyen eredményeket várunk indikátorok szempontjából?		
15. Milyen eredményeket várunk pénzügyi szempontból?		
16. A helyszín kiválasztása		
17. Szakmai háttér: Pl.: oktatási intézmény, sportcsarnok, szálloda		
18. Jó megközelíthetőség		
19. A rendezvény légköre: Pl.: agrárvásár szabadban, nagy teret igényel		
20. A várható látogatói tér elhelyezkedése		
21. Helyi közösségek támogatása: Pl.: önkormányzat		
22. Szerződések megkötése bérlemény esetén		
23. A technikai feltételek biztosítása (személyzet és eszközök)		
Személyzet: hostess, tolmács, takarító, technikai személyzet, őrzés és vagyonvédelem, regisztrációs munkatárs, pénztáros, protokollkísérő, orvosi ügyelet, terem felelős,		

**RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI SEGÉDLET
FORGATÓKÖNYV TARTALMI KÖVETELMÉNYEI**

Feladat	Határidő	Teljesítés igazolása
delegációkísérő, diszpécser, sajtófelelős		
Eszközök: TV, videó, írásvetítő, flip-chart, projektor, számítógép, videokonferencia, szinkron tolmácsgép és kabin, Online hozzáférési lehetőség, Internet, telefonvonal, fax, nyilvántartó és elszámoló rendszerek, rendezvényüzemeltető rendszerek, fénymásoló, pénztárgép, trezor, digitális fénymásoló gép, nyomtató, videokamera, diavetítő és vászon, szavazatszámoló-gép. Áram teljesítmény-igény, sűrített levegő-igény.		
A meghívóhoz kapcsolódó tennivalók: a meghívó tartalmának meghatározása: név, embléma, logó, helyszín, időpont, program, nyelvezet, fővédnök, szponzor, részvételi díj, szállásajánlatok, jelentkezési lap, visszaigazolási információ, kiállítási, szponzorálási, hirdetési lehetőség, fizetési feltételek, szervező és partner cégek neve, megközelíthetőség, utazási információk, kapcsolattartó személyek adatai. A meghívók időben történő megrendelése, az elkészült meghívók mennyiségi és minőségi átvétele, a meghívók időben történő elküldése.		
Étkezés megszervezése: szünetek, étkezések, fogadások, menüsorok összeállítása, menükártyák, ültetéshez névjegykártyák elkészítése, étkezési bónok elkészítése		
Szállás biztosítása a résztvevőknek: a jelentkezési lapban feltüntetett igények szerint megrendelés és szobafoglalás, szobalista elkészítése. Kapcsolattartás a szállodával.		
Szakmai anyagok helyszíni biztosítása: előadások, bemutatók szövege és ezek mappája, prospektusok, plakátok, termékismertető, cégbemutatók. Nyomdai anyag előkészítése, kapcsolattartás a nyomdával.		
Kellékek biztosítása: kísérő ajándékok, térképek, tájékoztató anyagok, tollak, füzetek, irodaszerek, dekorációs anyagok megtervezése és rendelése, zászlók, virágok.		
Regisztráció előkészítése: munkatárs betanítása, feladatainak kiosztása, regisztrációs rendszerek		

**RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI SEGÉDLET
FORGATÓKÖNYV TARTALMI KÖVETELMÉNYEI**

Feladat	Határidő	Teljesítés igazolása
beállítása, technikai feltételek biztosítása, jelentkezési lapok alapján adatok rögzítése, név kitűzők elkészítése. Jelentkezés és regisztráció (papíralapú és on-line)		
A sajtó helyszínre történő szervezése: sajtótájékoztató időpontjának meghatározása, helyszín kiválasztása, a sajtótájékoztató programjának összeállítása, reprezentáció, sajtólista elkészítése, jelenléti ív, dekoráció, reklámanyagok, lebonyolítás, utógondozás.		
Biztonság: engedélyek kiadása, belépőjegy, biztonsági intézkedések, őrző-védőszolgálat, vagyonvédelem. Parkolás biztosítása, este kivilágítás, őrzés.		
Jegyek: különféle jegyek (tisztelet, VIP, nyugdíjas, diák, gyerek, állandó, szakmai).		
24. Határidők		
A rendezvény időpontja, időtartama. A rendezvény lebonyolításához szükséges teendők időterv összeállítása.		
25. Személyi feltételek		
A rendezvényért felelős személy kijelölése, a hatáskörének és döntési jogának rögzítése írásban.		
26. Előadók, kiállítók felkérése, visszaigazolás kérése		
Szerződés kötés a résztvevőkkel: társ partnerek, támogatók, szponzorok, kiállítók		
Vendégkör, protokoll kör összeállítása: az üzletpolitikai okokból meghívottak névsora		
Az ülésrend meghatározása: pl.: üzletember-találkozón az ebéd, vacsora ülésrendje a protokoll szabályok alapján		
27. A rendezvény pénzügyi terve, a rendelkezésre álló pénzügyi keret felhasználása és a bevételek ütemezése		
28. Milyen támogatási és szponzor bevételekkel számolunk?		
29. Mekkora reklám bevételt tervezünk?		
30. Csereszolgáltatások?		
Kiadások tételes kibontása az 1-6 pontok ismeretében.		

**RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI SEGÉDLET
FORGATÓKÖNYV TARTALMI KÖVETELMÉNYEI**

Feladat	Határidő	Teljesítés igazolása
31. LEBONYOLÍTÁS		
32. Forgatókönyv felülvizsgálata		
33. Munkatársaknak a feladatok kiosztása		
33. A kezdés/nyitás előtti helyszíni teendők (ellenőrzés)		
Helyszín: a terem, a berendezések ellenőrzése.		
Technika: a technikai eszközök próbája.		
Regisztráció: pult kialakítása, személyre szóló anyagok előkészítése, számlák, kitűzők, ebédjegyek, ajándécsomagok, egyéb		
Információ: a résztvevők számára szükséges információk meglétének ellenőrzése, a személyzet felkészültségének ellenőrzése		
34. Dekoráció: zászlók, virágok, irányítónyilak, teremfeliratok		
35. Biztonság: riasztók, személy és vagyon védelem, menekülési útvonal		
36. Jegyek: helyszínen vannak-e		
37. Rendezvény indítása		
38. A rendezvény kezdése, megnyitása akkor történik, ha a szervező elvégezte az összes szükséges ellenőrzést és erre engedélyt ad. Rendezvény megnyitója, protokoll, előadó felkérése, köszöntés		
39. Felügyelet		
A szervezőnek a rendezvény alatt felügyeletet kell ellátni a legfontosabb és legkockázatosabb pontoknál. Például: belépőjegyek, regisztráció, protokoll.		
40. Ellenőrzés		
41. A kritikus pontok meghatározása		
42. Technikai zárás		
Véleménykérő lapok kitöltetése a résztvevőkkel, illetve azok egy reprezentáns részével.		
A rendezvény zárása után következik a rendezvény fizikai értelemben vett zárása, a		

**RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI SEGÉDLET
FORGATÓKÖNYV TARTALMI KÖVETELMÉNYEI**

Feladat	Határidő	Teljesítés igazolása
helyszín eredeti állapotba történő visszaállítása.		

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

30. számú melléklet: NőKözPontok számára tartott szakmai találkozók időbeli ütemezése

Az első szakmai találkozó időpontja: az EFOP-1.2.9-17 pályázat kedvezményezettjei számára megrendezésre kerülő információs nap után 30 napon belül megtörténik. Célja: a NőKözPont vezetői első kézből kapnak szakmai tájékoztatást a kialakítás és az auditálás lépéseiről.

Az ezt követő szakmai fórumok tartalmáról a NőKözPont az Online Tudásmegosztón valamint a NőKözPont vezetője részére küldött elektronikus meghívóval kapnak tájékoztatást.

Rendszeres, negyedéves találkozók ütemezése:

	Szakmai találkozók
Célja	A NőKözPont vezetőjének és munkatársainak, valamint az Országos Központ és a Regionális Központok munkatársainak közös szakmai találkozója.
Kezdet	2018. február
Gyakoriság	negyedévente
Dátum:	Szakmai Találkozó témái:
Információs nap után 30 napon belül – kb.: 2018. február	NőKözPont kialakítása, auditálás
2018. május	szakmai találkozó
2018. szeptember	szakmai találkozó
2018. november	szakmai találkozó
2019. január	szakmai találkozó
2019. április	szakmai találkozó
2019. november	szakmai találkozó
2020. január	szakmai találkozó
2020. március	szakmai találkozó
2020. szeptember	szakmai találkozó
2020. november	szakmai találkozó
2021. január	záró szakmai találkozó

31. számú melléklet: FOGALOMTÁR

Akadálymentesített környezet:

Az akadálymentesített környezet azt jelenti, hogy elérhetővé tesszük a szolgáltatást azok számára is, akik fizikai, mentális és más akadályozottságuk miatt annak igénybevételére nem, vagy csak korlátozottan lennének képesek. A Nőközpont esetén a babakocsival érkező kismamák is indokoltá teszik a fizikai akadálymentesítést, míg az akadálymentes honlap a vakok és gyengén látók számára nyújtja az információhoz való hozzájutás lehetőségét. (Módszertan 2. fejezet 2.1.)

Gyereksarok:

A Nőközpontban célszerű gyereksarkot létrehozni, hogy megteremtsük a zavartalan beszélgetés feltételeit, ha az ügyfél kisgyermekkel érkezik. A gyereksarokban ajánljuk asztal felállítását kis székekkel, előre nyomtatott színező lapok, színes ceruzák és építő játékok, kisvasút, kirakós játékok, mese könyvek, rongybaba stb. elhelyezését. A Nőközpont könyvfelajánlások segítségével szabadpolcos, elvihető, cserélhető kis könyvtárat is kialakíthat. (Módszertan 2. fejezet, 2.1.)

Zöld/ környezetbarát iroda:

Egy környezetbarát iroda működése során környezeti, munkaegészségügyi és ergonómiai szempontokat vesz figyelembe, anyag- és energiatakarékos módon. Bevezetésének célja, hogy az erőforrások hatékony felhasználásával, a hulladék csökkentésével csökkentse a tevékenysége negatív környezeti hatásait, és környezettudatos gondolkodást alakítson ki a munkatársai körében. A munkavégzés során a lehető legkisebb környezet terhelésre törekednek: újra feldolgozott papírt, környezetbarát eszközöket és tisztítószereket használnak, valamint a munkába járáshoz előnyben részesítik a tömegközlekedést vagy a kerékpárt. A zöld iroda az elérhető megtakarítás mellett példamutató társadalmi hatást is eredményez.

Jó gyakorlat

A „jó gyakorlat” innovatív, eredményre vezető, új megoldási módot jelent, amelyről az igénybe vevők beszámolója egyértelműen pozitív, a módszert a felhasználók elfogadták, igénylik, és jó a közösségre gyakorolt hatása is.

A jó gyakorlat lehet saját kezdeményezés vagy adaptáció, lényeges feltétele, hogy-változtatásokkal-másutt is alkalmazható legyen.

Jelenthet tartalmában, formájában vagy technikájában új szakmai programot, szolgáltatást, eljárást, szervezeti vagy szervezési megoldást, támogató szolgáltatást stb.

A jó gyakorlat hatékonyságát a folyamat résztvevőinek véleménye és az elért eredmények igazolják.

A gyakorlat sikeres átvételéhez olyan kritériumok ismerete is fontos, mint például az alkalmazás feltételeinek egyértelmű meghatározása, a fenntarthatóság lehetőségei, a szektorok közötti együttműködés elemei és eredménye, és az érintett ügyfelek részvételi aktivitása.

A jó gyakorlatok gyűjtése és közreadása motiváló hatással lehet a tervezésre és a megvalósításra, továbbá referenciát és viszonyítási pontot is jelenthet a Nő-Köz-Pontok számára.

A jó gyakorlat kiválasztásához a következő szempontokat kell ismerni:

- egyértelműen meghatározott célcsoport,

- az alkalmazott módszertan részletes leírása,
- SMART (specifikus, mérhető, megvalósítható, valószínű, időhöz kötött) célok
- meghatározása, amelyekhez a szükséges tevékenységek hozzárendelhetők, és könnyen mérhetők,
- a célkitűzések mérési mutatóinak egyértelmű leírása (folyamat, kimenet, és az eredmény/hatás mutatók),
- a célcsoport számára nyújtott, alaposan megtervezett szolgáltatások, programok, a közreműködő szakemberekkel és a résztvevőkkel
- a jó gyakorlat emberi és pénzügyi erőforrás igénye
- a jó gyakorlathoz kapcsolódó támogató dokumentumok, irányelvek, protokollok.

Atipikusnak nevezzük azon foglalkoztatási formákat,

amelyek eltérnek a határozatlan idejű, hagyományosan alkalmazott munkaviszonyban történő teljes munkaidős foglalkoztatástól.

Ezek közül a Munka Törvénykönyve a következőket nevesíti és szabályozza:

- Határozott idejű munkaviszony
- Munkavégzés behívás alapján
- Munkakör megosztása
- Több munkáltató által létesített jogviszony
- Távmunka
- Bedolgozói jogviszony
- Egyszerűsített foglalkoztatás
- Köztulajdonban álló munkáltatóval fennálló munkaviszony
- Vezető állású munkavállaló fennálló munkaviszony
- Munkaerő-kölcsönzés
- Az iskolaszövetkezet és tagja közötti munkaviszony

Forrás: <http://www.mmosz.hu/atipikus-foglalkoztatasi-formak>

Formális és nem formális képzések, tanulás:

Formális tanulás alatt azt a tevékenységet értjük, amelyben az életkor szerinti hierarchiába rendezett tanulócsoporthoz, erre feljogosított és kiképzett oktatók irányítása alatt tanulnak, a képzés célja, tartalma, időpontja, helyszíne és módja részletesen szabályozott.

Ezzel szemben a **nem formális tanulás** körébe sorolhatók azok a foglalkozásszerűen képzést folytatók által irányított, az iskolarendszerű képzésen kívül szervezett különféle tanfolyamok, szemináriumok, vagy hasonló keretek között szerveződő tevékenységek, amelyeknek célja ismeretek átadása, a képességek, ill. a személyiség fejlesztése. A formális és nem formális képzésekre egyaránt jellemző a szervezettség és irányítottság.”

A fogalom meghatározások közös jellemzője, hogy a tanulás három dimenzióját – a formális, non-formális és nem formális tanulást – az alábbi jegyek mentén különböztetik meg: a környezet, a szervezettség, a célorientáltság, a szándékoltás, az idő valamint, hogy eredményez-e kvalifikációt. A formális és a nem-formális tanulási környezetben folyó tanulást leginkább az különbözteti meg egymástól, hogy az előbbi esetében a tanulás céljára létrehozott intézményben (iskolában) szervezett módon valósul meg a tanulás, a résztvevő tudatosan, tanulási céllal vesz részt a tanulási folyamatban, mely valamilyen államilag elismert végzettség/szakképzettség megszerzéséhez vezet, az eredmény tehát formálisan dokumentált.

Nem-formális tanulás esetén az ismeretelsajátítás, kompetenciafejlesztés nem deklaráltan tanulás céljára létrehozott intézményben folyik, és bár a tanulási folyamat szervezeten és tudatosan valósul meg, az eredmény nem dokumentált formálisan.

Az informális tanulás sem a formális, sem a non-formális tanulás megkülönböztető jegyeit nem viseli magán, nem szervezeten és nem szándékosan valósul meg. Ugyanakkor az informális tanulást nem lehet leegyszerűsíteni vagy egyenlővé tenni a spontán tanulással.”

Forrás: Farkas Éva: A rejtett tudás- A nem formális környezetben szerzett tanulási eredmények hitelesítése (p.18-19.) <http://mek.oszk.hu/16200/16217/16217.pdf>

(Módszertan 2. fejezet, 2.2.1.)

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

Írta:

Berényi András, Dakó Andrea, Soltész Anikó

Szerkesztette:

Csiszér Éva, Dávid Gábor

Kiadja a Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. (1134 Budapest, Tüzér utca 33–35.) az EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 Családbarát ország projekt keretében.