



EFOP-1.2.9-17-2017-00082

„Munka ÉS Család – A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő - Köz- Pont létrehozása Pécsen”

# Család és KarrierPONT PÉCS

## Szervezeti és Működési Szabályzat

Hatályos: 2018. április 1.

**SZÉCHENYI** 2020

2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



## Tartalom

Preambulum .....	3
I.ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1. A Család és KarrierPONT adatai .....	3
2. A Család és KarrierPONT tevékenységei és emberi erőforrásai .....	3
3. Az első év elérendő céljai, ütemezése.....	8
II. A CSALÁD ÉS KARRIERPONT KOMPETENCIA TÉRKÉPE, FIZIKAI KÖRNYEZETE .....	12
4. A Család és KarrierPONT döntési jogköreinek bemutatása .....	12
5. A Család és KarrierPONT infrastruktúrája és munkakörnyezetének bemutatása.....	14
III. A CSALÁD ÉS KARRIERPONT KÜLSŐ ÉS BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓJA .....	15
6. Információ és adatbázis .....	15
7. Adatvédelem és titoktartás .....	15
8. Nyilatkozati szabályok .....	16
9. Felhasznált anyagok jogosultsága .....	17
10. Kockázatok kezelése.....	17
IV. KÜLÖNÖS RÉSZ A CSALÁD ÉS KARRIERPONT MUNKASZERVEZETE, MŰKÖDÉSI RENDJE ..	20
11. A Család és KarrierPONT működése.....	20
12. Adminisztrációs kötelezettségek .....	24
13. A folyamatok dokumentálása a Család és KarrierPONTban .....	25
14. Mérés, elemzés, és fejlesztés .....	30
Mellékletek .....	32





## Preambulum

A Női Információs és Szolgáltató Központ jelen Szervezeti és Működési Szabályzata (a továbbiakban: SZMSZ) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján készült, figyelemmel a Számvitelről szóló 200. C. törvény, valamint a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény vonatkozó rendelkezéseire is.

Az SZMSZ a Női Információs és Szolgáltató Központ (Család és KarrierPONT) szervezetének, működésének, vezetésének és gazdálkodásának, a Család és KarrierPONT jellegének megfelelő szabályokat, szabályzatokat tartalmazza.

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. A Család és KarrierPONT adatai

A Család és KarrierPONT neve: Pécsi Család és KarrierPONT

A Család és KarrierPONT címe: 7621 Pécs, Várad Antal u. 7/2.

A támogatott projektazonosító száma: EFOP-1.2.9-17-2017-00082

A projekt címe: „Munka ÉS Család – A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz- Pont létrehozása Pécsen”

Alapítók / fenntartók megnevezése:

- Pécsi Sport Nonprofit Zrt.
- MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány
- Pécsimami Közhasznú Egyesület
- Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara

A működési rendet alapítói oldalról meghatározó dokumentumok:

- Konzorciumi szerződés
- Támogatói szerződés EFOP-1.2.9-17-2017-00082
- A hatályos Szakmai terv
- EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 Családbarát Ország projekt Módszertani kézikönyve
- A fenntartók alapító okirata

Hatály: az SZMSZ személyi hatálya kiterjed a Család és KarrierPONT tisztségviselőire, vezetőire, munkavállalóira és alvállalkozóira.

Területi hatálya a saját tevékenységek tekintetében Pécs város közigazgatási területére és az együttműködő települések közigazgatási területére.

Az SZMSZ a Család és KarrierPONT baranya.munkacsalad.hu honlapján elérhető.

### 2. A Család és KarrierPONT tevékenységei és emberi erőforrásai

A Pécsi Család és KarrierPONT küldetése a helyi nők foglalkoztatásának segítése, az atipikus foglalkoztatási formák népszerűsítése, a munka és a magánélet összhangjának és a harmonikus családi élet feltételeinek támogatása ügyfélközpontú és humánus szolgáltatások biztosításával. A Pécsi Család és KarrierPONT saját munkaszervezésében követendő példát kíván állítani a rugalmas és hatékony foglalkoztatásra.

A Pécsi Család és KarrierPONT értékei: bizalom, becsületesség, együttműködés, empátia, hitelesség, kreativitás, nyitottság, szolidaritás, humánus, ügyfélközpontúság, törődés, szervezethez, tisztelet, önzetlenség, szakmaiság.

A Pécsi Család és KarrierPONT céljai: a nők munkaerő-piaci helyzetének javítása, a család és a munka összeegyeztetésének előmozdítása.



**Részcélok:**

- a nők atipikus foglalkoztatásának javítása, különös tekintettel a helyben beazonosítható hiányszakmákra
- a munkáltatók és a munkavállalók helyi szintű együttműködésének javítása a család és a munka összeegyeztetése érdekében
- a magánélet és a munka összehangolását segítő támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók és a velük együttműködő közösségek működési feltételeinek megteremtése helyben
- atipikus foglalkoztatási formák népszerűsítése, elterjesztése, a részmunkaidőn és a távmunkán kívül 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 lehetőségeinek ismertetésével mind a munkavállalók, mind a munkaadók körében
- a nőkkel szembeni társadalmi és gazdasági sztereotípiák lebontása helyi szemléletformáló eszközökkel.

**A Pécsi Család és KarrierPONT feladatai:**

- a célcsoportot támogató fejlesztések és felkészítések megvalósítása
- a célcsoportot támogató képzések megvalósítása
- a projekt céljait szolgáló, szemléletformáló rendezvények megvalósítása
- „gyermektaxi” szolgáltatás működtetése, koordinálása azon szülők támogatására, akiknek munkaideje túlnyúlik az óvoda/iskola nyitva tartási idején, illetve munkahelyi kötelezettségük miatt nem tudják gyermeküket a szükséges fejlesztő foglalkozásra kísérni
- 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 Pécsi Család és KarrierPONT célcsoportjai: a Család és KarrierPONT alapvetően két ügyfélkörrel foglalkozik, egyéni és intézményi ügyfelekkel.

**Egyéni ügyfelek**

Olyan embertársaink, akiknek élethelyzete megkívánja a munka és a családi élet összeegyeztetését, az atipikus foglalkoztatási formák lehetőségeinek ismeretét, kiaknázását. Különösen:

- Gyes-ről, Gyed-ről visszatérők
- gyermeket egyedül nevelők
- alacsony iskolai végzettségűek
- szakképzetlenek.

**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, így különösen:

- mikro, kis- és középvállalkozások, valamint társadalmi vállalkozások
- civil szervezetek
- állami, önkormányzati szervezetek
- a hálózat együttműködő tagjai.

**A Család és KarrierPONT tevékenységei**

A Család és KarrierPONT munkatársai 3 fő tevékenységcsoportban állnak az ügyfelek rendelkezésére:

- szolgáltatási, képzési és tanácsadási feladatok ellátása
- hálózatépítési tevékenység
- kommunikációs és disszeminációs feladatok ellátása.





## A Család és KarrierPONT szakmai tevékenységei

- Fejlesztések és felkészítések<sup>1</sup>
- Képzések szervezése, lebonyolítása
- Hálózatok kialakítása a problématerkép<sup>2</sup> – feltünteteti a projekt szempontjából fontos szükségleteket és hiányosságokat – és hálózatterkép<sup>3</sup> – az elérhető szolgáltatókról és szolgáltatásokról – alapján, a 2. számú mellékletben részletezett határidőkkel és résztvevőkkel.
- Intézményi ügyfelek elérése
- Kommunikációs tevékenység  
A családbarát értékrend széles társadalmi körben történő megerősítése érdekében szemléletformáló események, rendezvények, konferenciák szervezése a lakosságnak és a munkáltatóknak egyaránt. A Családbarát Ország projekt támogatásával megvalósuló tevékenység.

A Tanácsadó Testület: a Család és KarrierPONT személyes tudásbázis hátttere és támogatója. Tagjai helyi szakemberek/véleményvezérek, akik tevékenységük során nap mint nap találkoznak a nők sajátos élethelyzeteivel, problémáival.

## A Család és KarrierPONT munkakörei

- munkaerő-piaci szervező
- humánpolitikai referens
- szociális szervező
- rendezvényszervező

## Család és KarrierPONT vezető

Felel a Család és KarrierPONT hatékony képviseletéért, működéséért, és a projektterv célorientált megvalósításáért, aki teljes felelősséggel tartozik a Család és KarrierPONT szakmai munkájának, és a projektet megvalósító csapatnak az irányításáért.

Munkaköre: munkaerő-piaci szervező.

Felettese: szakmai vezető

Helyettesíti: szakmai vezető.

## Szakmai munkatársak

### *Humánpolitikai referens*

Felel a tanácsadások, kapcsolattartások (munkavállalók és munkáltatók), dokumentációs és adminisztrációs kötelezettségek ellátásáért, heti 10 órában tanácsadást, 10 órában irodai munkát, 10 órában távmunkát végez.

Munkaköre: humánpolitikai referens

Felettese: Család és KarrierPONT vezető

Helyettese: szociális szervező.

<sup>1</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 7-es sz. melléklet

<sup>2</sup> Lásd: SZMSZ 1-es sz. melléklet

<sup>3</sup> Lásd: SZMSZ 2-es sz. melléklet



### *Szociális szervező*

Felel a tanácsadások, kapcsolattartások („gyerektaxi” szolgáltatás szereplői), dokumentációs és adminisztrációs kötelezettségek ellátásáért, heti 10 órában tanácsadást, 10 órában irodai munkát, 10 órában távmunkát végez.

Munkaköre: szociális szervező

Felettese: Család és KarrierPONT vezető

Helyettese: humánpolitikai referens.

### *Rendezvényszervező*

Felel a rendezvényekkel kapcsolatos teendők ellátásáért, kapcsolattartások („gyerektaxi” szolgáltatás szereplői), dokumentációs és adminisztrációs kötelezettségek ellátásáért, heti 20 órában irodai munkát, 10 órában távmunkát végez.

Munkaköre: rendezvényszervező

Felettese: Család és KarrierPONT vezető

Helyettese: humánpolitikai referens, szociális szervező

### *Megbízotti, alvállalkozókkal elvégzett feladatok*

Munkacsalad.hu weboldal szerkesztése, admin feladatainak ellátása; a munka és a családi élet összehangolását segítő „gyerektaxi” szolgáltatáshoz bérelt busz sofőrrel történő igénybevétele; az ügyfelek számára jogi tanácsadás biztosítása.

A helyi Család és KarrierPONT kapcsolódik:

- a Támogatóhoz (Irányító Hatóság)
- a pécsi Regionális Központoz (a Családbarát Ország projektben kialakított, területileg illetékes Regionális Központoz)
- az Országos Központoz.

### *Szervezeti felépítés*

A Család és KarrierPONTban 2 fő – humánpolitikai referens és szociális szervező – lát el ügyfélszolgálatot a hét első 4 napján. A pénteki napon a konzorciumi partner MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány által biztosított munkatárs látja el az ügyfélszolgálati teendőket, aki a tanácsadási feladatok ellátásához szükséges kompetenciákkal rendelkezik. A rendezvényszervező munkatárs a rendezvényekkel kapcsolatos teendőket és az irodában zajló adminisztrációs feladatokat végzi. A 3 fő szakmai munkatárs felett a munkáltatói és ellenőrzési jogok gyakorlója a Család és KarrierPONT vezetője, a Pécsimami Közhasznú Egyesület elnöke.

A Család és KarrierPONT vezetője fölött az ellenőrzési jogokat a projekt szakmai vezetője gyakorolja. A szakmai vezető a konzorciumvezető PSN Zrt. alkalmazásában áll, felette az ellenőrzési és munkáltatói jogokat a konzorciumvezető hivatalos képviselője (PSN Zrt. vezérigazgatója) gyakorolja. Beszámolási és együttműködési kötelezettségét a projektmenedzsment felé teljesíti. A projektmenedzsment szervezet 3 fős, a konzorciumvezető alkalmazásában állnak, és felettük az ellenőrzési és munkáltatói jogokat a konzorciumvezető hivatalos képviselője (PSN Zrt. vezérigazgatója) gyakorolja.

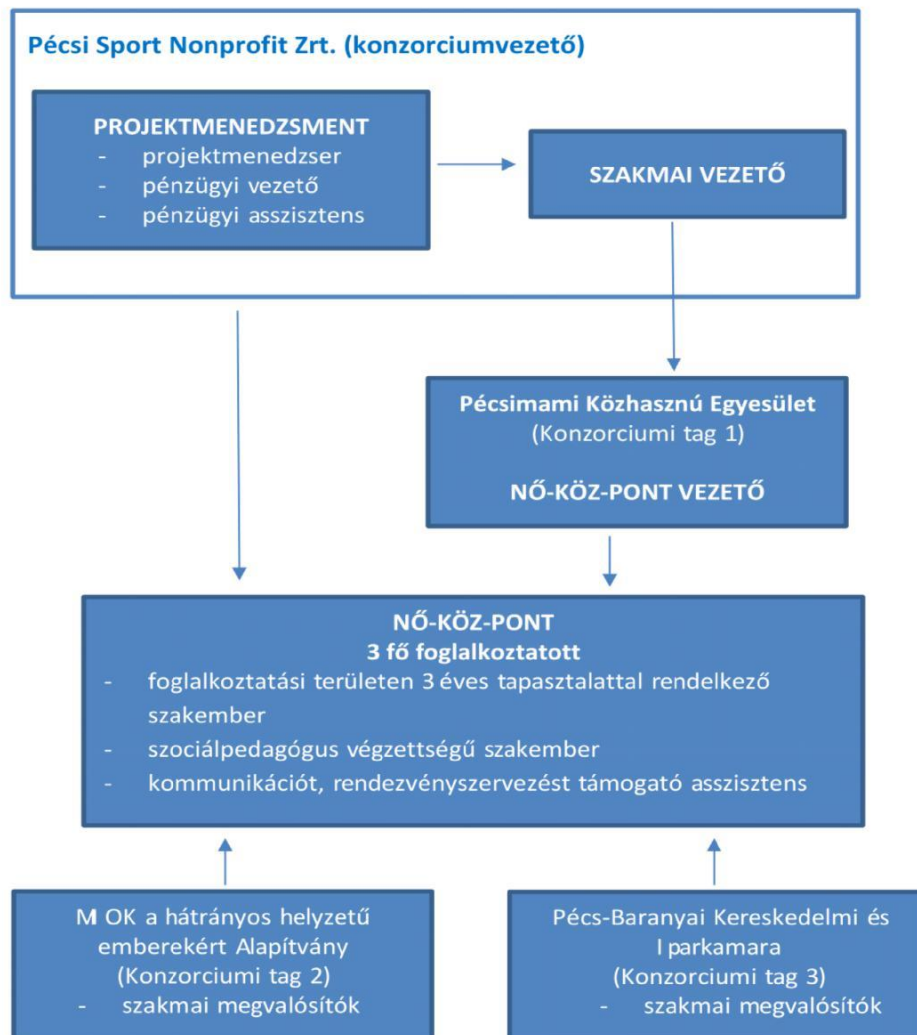
A Család és KarrierPONTban végzett képzéseket a MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány, mint konzorciumi partner biztosítja az általa alkalmazott szakmai megvalósítókön keresztül. Képzésekről információt szolgáltat minden tanácsadó, a hét minden napján, azokra jelentkezni is lehet minden ügyfélfogadási napon.

A Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara szintén konzorciumi tagként a helyi munkaadók és szakmai szervezeteik tájékoztatását, érzékenyítését, együttműködések kialakítását segíti a Család és KarrierPONTon keresztül.





## A Család és KarrierPONT szervezeti felépítése – Organigram



## Helyettesítési rend

A Női Információs és Szolgáltató Központ helyettesítési rendje a következők szerint szabályozott.

## 1. Általános rendelkezések

A Szervezeti és Működési Szabályzat szerinti vezető, valamint munkatársakat a jelen szabályzatban meghatározottak szerint kell helyettesíteni. A helyettesítést az előre látható esetekben írásba kell foglalni. A helyettesítésről szóló dokumentumokat (írásbeli kijelölést) a helyettesítést ellátó személlyel át kell vetetni. A helyettesítés alkalmával a helyettesítést ellátó személy felelős mindazoknak a kötelezettségeknek és jogoknak a gyakorlásáért, amelyekre a helyettesítendő személy kötelezett vagy jogosult, illetve az írásban megjelölt hatáskör terjedelméig. A helyettesítés időtartama alatt a





helyettesítést ellátó személy felelős, az általa megtett intézkedésekért, valamint a szükséges intézkedés elmulasztásából eredő károkért. A helyettesítést ellátó személy a helyettesítés időtartama alatt végzett tevékenységekről a helyettesítést befejezését követő munkanapon a helyettesített személyt érdemben (írásban vagy szóban) tájékoztatni köteles.

2. A Szervezeti és Működési Szabályzatban feltüntetett vezető és munkatársak helyettesítési rendje a következő:

- 2.1. A Család és KarrierPONT vezetőt tartós (több napos) távolléte esetén a szakmai vezető helyettesíti.
- 2.2. Az ügyfélfogadást ellátó szakmai munkatársat tartós (több napos) távolléte esetén a másik szakmai munkatárs vagy a Család és KarrierPONT vezető helyettesíti.
- 2.3 A projektvezetőt tartós (több napos) távolléte esetén szakmai vezető helyettesíti.
- 2.4 A szakmai vezetőt tartós (több napos) távolléte esetén projektvezető helyettesíti.
- 2.5 A pénzügyi vezetőt tartós (több napos) távolléte esetén a pénzügyi asszisztens helyettesíti.
- 2.6 A pénzügyi asszisztent tartós (több napos) távolléte esetén a pénzügyi vezető helyettesíti.
- 2.7 A rendezvényszervező-adminisztrátor munkatársat távolléte esetén a HR feladatokat ellátó szakmai munkatárs vagy a szociális szervező munkatárs helyettesíti.

A helyettesítés alatt a Szervezeti és Működési Szabályzatban, valamint az egyéb szabályzatokban rögzített hatás és jogköröket a kijelölésben foglaltaknak megfelelően kell ellátni.

Jelen szabályzatot félévente felül kell vizsgálni, szükséghez mérten aktualizálni kell. Ennek elvégzéséért a projekt menedzsere a felelős.

### 3. Az első év elérendő céljai, ütemezése

1. mérföldkő, elérésének tervezett dátuma: 2018.07.31.

A támogató döntést követően megkezdődik a projektmenedzsment szervezet kiválasztása, a szervezet 2017.12.01-től megkezdni munkáját és a projekt megkezdésétől számított 8. hónap utolsó napjáig 2018.07.31-ig létrehozza a Család és KarrierPONTot. A mérföldkő ideje alatt folyamatosan végzi koordinációs, adatszolgáltatási és a megvalósításhoz kapcsolódó tevékenységét.

Kiválasztásra kerül a közbeszerzési szakértő, és megkezdni a kapcsolódó szolgáltatók kiválasztásához szükséges közbeszerzési eljárás lefolytatását.

Nyilvánosság biztosítása: kommunikációs terv készítése, az önkormányzat weboldalán aloldal kialakítása, sajtóközlemény kiküldése a projekt megkezdéséről, az esetleges megjelenések összegyűjtése, C típusú tábla kihelyezése.

2. mérföldkő, elérésének tervezett dátuma: 2018.11.30.

Indikátorok: a projektbe bevont személyek száma eléri a 250 főt a projekt kezdetétől számított 12. hónap utolsó napjáig: 2018.11.30.

Megtörténik 10 helyi munkaadó elérése és bevonása. A munkaerő-piaci integráló programokba bevont hátrányos helyzetű személyek száma eléri az indikátorban vállaltakat, legkésőbb 2018.12.31-ig.







## A projektben vállalt indikátorok

## Számszerűsített szakmai célok, megvalósuló eredmények 2018. december 31-ig.

Megvalósítandó műszaki-szakmai eredmény megnevezése	Kialakított Női Információs és Szolgáltató Központ
Az eredmény leírása	A projekt keretében létrejött Női Információs és Szolgáltató Központ száma
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke	1
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége	db
Igazolás módja	Az EFOP 1.2.6 projektgazda által kiadott igazoló dokumentum (részletesen lásd 3.4.1.1.Szakmai elvárások 1.a részben)
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám	3.

Megvalósítandó műszaki-szakmai eredmény megnevezése	Képzéseken, fejlesztéseken, felkészítéseken résztvevők száma
Az eredmény leírása	A projekt keretében szervezett képzéseken, fejlesztéseken, felkészítéseken részesülők száma. Egy személy egy főnek számít függetlenül attól, hogy hány képzésen, fejlesztésen, felkészítésen vesz részt.
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke	120
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége	fő
Igazolás módja	Jelenléti ív
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám	2.





Megvalósítandó műszaki-szakmai eredmény megnevezése	Segítő szolgáltatások nyújtása
Az eredmény leírása	A projekt keretében a segítő szolgáltatásokat igénybe vevő nők száma
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke	100
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége	fő
Igazolás módja	Szolgáltatási napló
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám	2.

Megvalósítandó műszaki-szakmai eredmény megnevezése	Megvalósított, adaptált képzések, fejlesztési és felkészítési programok
Az eredmény leírása	A projekt során megvalósított adaptált képzés, fejlesztési és felkészítési programok száma
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke	8
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége	db
Igazolás módja	Adaptált képzési, fejlesztési és felkészítési program dokumentációja (jelenléti ív, haladási napló)
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám	2.





Megvalósítandó műszaki-szakmai eredmény megnevezése	Kommunikációs és szemléletformáló tevékenységek
Az eredmény leírása	Kommunikációs és szemléletformáló tevékenységek során személyesen és közvetlenül elért személyek száma
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke	150
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége	fő
Igazolás módja	Rendezvények jelenléti ívei
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám	1.

Megvalósítandó műszaki-szakmai eredmény megnevezése	A helyi munkaadók elérése, bevonása a projekt céljainak elérése érdekében
Az eredmény leírása	Kialakított együttműködések száma
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke	10
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége	db
Igazolás módja	Együttműködési megállapodások
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám	1.





Megvalósítandó eredmény megnevezése	műszaki-szakmai	A munka és a család összeegyeztetésének elősegítése egyéni segítők, valamint szolgáltatást nyújtók által.
Az eredmény leírása		Gyermekfelügyeleti és egyéb háztartást segítő szolgáltatást nyújtó személyek száma (egy személy többször is beleszámít a célérték számába)
A tulajdonság számszerűsíthető célértéke		15
A tulajdonság számszerűsíthető célértékének mértékegysége		fő
Igazolás módja		szolgáltatási napló
Tevékenységcsoport (3.1.1.1 fejezet I. Projekt szakmai megvalósítása) sorszám		2. 2.2.3. alpont

## II. A CSALÁD ÉS KARRIERPONT KOMPETENCIA TÉRKÉPE, FIZIKAI KÖRNYEZETE

### 4. A Család és KarrierPONT döntési jogköreinek bemutatása

Az EFOP-1.2.9-17-2017-00082 kódszámú projekt keretében létrehozott Család és KarrierPONT szakmai irányítása a Pécsimami Közhasznú Egyesület hatáskörébe tartozik. A KarrierPONT infrastrukturális feltételeit a konzorciumvezető, Pécsi Sport Nonprofit Zrt. biztosítja.

A Család és KarrierPONT munkatársainak foglalkoztatója a Pécsimami Közhasznú Egyesület. A munkatársak (munkavállalók) és a Család és KarrierPONT vezetőjének felelősségi köre a munkaköri leírásukban<sup>4</sup> rögzítettekre terjed ki.

#### Aláírási jogok

A Család és KarrierPONT ügyfélszolgálatot teljesítő munkatársainak aláírási joga az általuk végzett tanácsadási szolgáltatásokkal kapcsolatban keletkezett dokumentációk aláírására terjed ki. A munkatársak nem jogosultak a KarrierPONT képviselőre, és az annak tevékenységével összefüggő egyéb dokumentumok aláírására, ellenjegyzésére.

A Család és KarrierPONT vezetője személyében megegyezik a Pécsimami Közhasznú Egyesület hivatalos képviselőjével, így aláírási joga az alábbiakat foglalja magába:

<sup>4</sup>Lásd: 3. sz. melléklet





- foglalkoztatásában álló munkatársak munkavégzéséhez kapcsolódó dokumentumok, teljesítési naplók, jelenléti ívek aláírása, ellenjegyzése
- a Család és KarrierPONTba leszállított eszközök és immateriális javak nyilvántartásának vezetése, eszközléltár ellenjegyzése
- projektadminisztrációval kapcsolatos dokumentumok (pl. beszerzési eljárások, és az azokhoz kapcsolódó teljesítési igazolások) aláírása, a saját, tagi szintű költségvetésében rögzített tevékenységekkel kapcsolatban teljes körű, önálló aláírási joga van.

A Család és KarrierPONT vezetőjének teljesítését a projekt szakmai vezetője igazolja. A szakmai vezető a konzorciumvezető (PSN Zrt.) alkalmazásában áll. A Család és KarrierPONT vezetőjének szabadsága vagy tartós távolléte esetén a szakmai vezető jogosult a Család és KarrierPONT munkatársainak és feladatainak irányítására. A helyettesítés nem terjed ki az aláírási jogok gyakorlására, csak a szakmai tevékenység koordinálását foglalja magában.

A kötelezettségvállalás feltételei, határai, beszerzés, pénzkezelés és utalványozás

Tekintettel arra, hogy a Család és KarrierPONT önálló jogi személyiséggel nem rendelkezik és létrejött az EFOP-1.2.9-17-2017-00082 számú pályázat keretében valósul meg, így vagyongazdálkodási, kötelezettségvállalási és utalványozási joggal nem rendelkezik. Kizárólag a projektet alkotó konzorcium tagok vállalhatnak kötelezettséget, és végezhetnek beszerzési eljárást a projekt keretében a Számviteli törvény, illetve az egyéb vonatkozó jogszabályok betartásával.

Monitoring és belső ellenőrzés

A Család és KarrierPONT szolgáltatásának minőségét folyamatosan javítani és fejleszteni kell, alkalmazkodva az ügyfelek igényeihez, szükségleteihez. Ezért a KarrierPONT munkatársai munkájukat folyamatos monitoring mellett végzik. A monitoring feltételeinek biztosítása érdekében a dokumentációkezelés rendje szabályozott, a folyamatok rögzítése szolgáltatási naplóban visszakereshető módon rendelkezésre kell, hogy álljon. Az intézmény belső ellenőrzéséért a Család és KarrierPONT vezetője a felelős.

Dokumentálás módja, iratkezelés rendje

A projekt végrehajtása során keletkező dokumentumok az egyes konzorciumi tagok projektköltségvetésében, és hozzá rendelt feladatainak megvalósításával összefüggően székhelyükön vannak tárolva elektronikus formában és papír alapon.

Teljes hozzáférést a dokumentumokhoz csakis a Család és KarrierPONT vezetője, a projektmenedzser, a pénzügyi vezető és a szakmai vezető kap.

A Család és KarrierPONT napi működésével összefüggő dokumentumok (szolgáltatási, tanácsadási naplók, teljesítésigazolások) a KarrierPONTban tárolandók mind elektronikus, mind papír formátumban.

A beszerzések, pénzkezelés az egyes konzorciumi partnerek székhelyén, illetve telephelyén történik, a Család és KarrierPONTban pénzforgalom nem zajlik.



## 5. A Család és KarrierPONT infrastruktúrája és munkakörnyezetének bemutatása

A zavartalan és hatékony munkavégzés érdekében a munkatársak és az ügyfelek számára optimális munkafeltételeket biztosít a Család és KarrierPONT, az emberi tényezőkre (pld: ergonómia, biztonság) és a fizikai tényezőkre (pld: akadálymentesítés, zaj, hőmérséklet, fényviszonyok) egyaránt gondolva.

A Család és KarrierPONT a konzorciumvezető által bérelt, annak telephelyeként bejegyzett helyszínén került kialakításra. Olyan helyszín került kiválasztásra, amely a Család és KarrierPONT minden olyan szolgáltatását biztosítani tudja, amelyet a projektben terveztünk. Alkalmos egyeztetések, workshopok, képzések rendezésére, rendelkezésre áll fogadótér a szolgáltatásokat igénybe vevők fogadására, megfelelően elválasztott tér a személyes tanácsadásokat számára, valamint gyermeksarok. Az ingatlan jól megközelíthető tömegközlekedéssel (az iroda 2-300 m-es körzetében 5 frekventált autóbusszmegálló fekszik) és személyautóval is (a közelben ingyenes parkolóhelyek találhatóak).

Figyelembe véve küldetésünket, az irodáink és környezetük akadálymentesítettek, még az illemhely is használható kerekesszékesek, babakocsival közlekedők számára.

A mindennapi munkavégzéshez szükséges berendezések, infokommunikációs eszközök (hordozhatóak) és internet elérhetőség is biztosítottak. Az irattárunk zárható szekrényben, biztonságban kapott helyet.

Az ügyfelek fogadása olyan helyiségben zajlik, amelynek fogadó tere, játszósarka és számítógépekkel felszerelt ügyféltér is van. Összhatása barátságos, bizalomkeltő és otthonos. Ennek közvetlen szomszédságában található az úgynevezett adminisztrációs helyiség, ahol az irattárunk és teakonyhánk érhető el, és ahol az éppen nem ügyfeles munkatársunk tevékenykedik. Ezek mindegyike légkondicionálóval is felszerelt és egy zárható udvar felől közelíthető meg, ahol a várakozó családtag, gyerekek is biztonságban vannak, ha nem kívánnak zárt térben tartózkodni/várakozni.

Amennyiben személyes tanácsadásra érkezik hozzánk az érdeklődő, az épületben több olyan iroda is rendelkezésünkre áll, ahol foglalkozhatunk az ügyfelünkkel, ahol mód van a meghitt, bizalmas beszélgetésekre. Ezek a helyiségek a főépület földszintjén, illetve első emeletén találhatóak.

A workshopok, nagyobb rendezvények befogadására alkalmas közösségi terek szintén a főépületben helyezkednek el, légvonalban 10 méterre az irodáinktól, melyeket szintén használhatunk.

Az ügyfelek rendelkezésére áll pelenkázó is, amit a babakocsival is megközelíthető toalett előterében helyeztünk el.

A bérleményeink berendezésekor ügyeltünk arra, hogy a betérő otthonosnak érezze az összhatást, ezt festményekkel, szobanövényekkel, kényelmes bútorokkal, gyerekjátékokkal, könyvekkel, magazinokkal, témába vágó prospektusokkal és legfőképpen barátságos, kedves munkatársakkal értük el.

A Család és KarrierPONT infrastruktúrája leltárban rögzített.





### III. A CSALÁD ÉS KARRIERPONT KÜLSŐ ÉS BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓJA

#### 6. Információ és adatbázis

- Az Online Tudásmegosztó kezelése, feltöltése (Felelős: az adott napon ügyfélszolgálatot teljesítő munkatárs)

Az Online Tudásmegosztón elérhető anyagok

- Szakmai anyagok
- Egyéb segédletek, úgy, mint időpontfoglaló modul, amelynek segítségével az ügyfél az általa kiválasztott Család és KarrierPONTba időpontot foglalhat.
- Kommunikációs anyagok

Az Online Tudásmegosztó működéséről, funkcióiról, használati lehetőségeiről további részletes információ az Online Tudásmegosztó Felhasználói Kézikönyvben olvasható.

- Kapcsolattartás a Családbarát Ország projekt ügyfélszolgálatával (jogosult a projektmenedzsmen, a Család és KarrierPONT vezetője, valamint a Család és KarrierPONT vezetőjével történt egyeztetést követően minden szakmai munkatárs).

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-mailos ügyfélszolgálat.

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

- telefonon (+36-70/5130937)
- emailben (nokozpont@csbo.hu)
- online Ügyfélszolgálaton keresztül a [www.csaladbaratorszag.hu](http://www.csaladbaratorszag.hu) weblapon. (Az Online ügyfélszolgálat az Online Tudásportál aloldalra linkel át.)

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

#### 7. Adatvédelem és titoktartás

- A Család és KarrierPONT kinyilvánítja elkötelezettségét az Adatvédelmi törvény betartására.
- Hivatali titok: amit a jogszabály annak minősít, továbbá a dolgozó személyes adatvédelmével, bérezésével kapcsolatos adatok, az ügyfelek, és különösen a gyermekek és a szülők személyiségi jogaihoz fűződő adatok, továbbá, amit a Család és KarrierPONT vezetője az adott ügy, vagy a zavartalan működés biztosítása, illetve a Család és KarrierPONT jó hírvéne megőrzése érdekében, írásban annak minősít. 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](https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100112.TV)

A projekt megvalósítása során a nyertes szervezet együttműködik az Családbarát ország projekttel, 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

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



- 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.

## 8. Nyilatkozati szabályok

A kedvezményezett megvalósítóknak be kell tartaniuk a Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettsége (<https://www.palyazat.gov.hu>) rögzített arculati és kommunikációs iránymutatásokat.

A Család és KarrierPONT nyilatkozati rendje

Nyilatkozhat:

- a konzorcium vezetője minden, a Család és KarrierPONT-tal kapcsolatos szakmai kérdésben
- a projektmenedzser a Család és KarrierPONT-ot érintő pénzügyi témákban
- a Család és KarrierPONT vezetője és a szakmai vezetője a központ működési ügyeiben.

Egyéb munkatársak nyilatkozatához a projektmenedzser, vagy a Család és KarrierPONT vezető írásbeli felhatalmazása szükséges. A nyilatkozati rend minden munkatársra vonatkozik.

A nyilatkozatok engedélyezési folyamata

1. A külső kommunikáció bármilyen formáját engedélyeztetni szükséges a projektmenedzserrel, vagy a Család és KarrierPONT vezetővel.
2. Írásbeli nyilatkozatokat témától függően minden esetben a projektmenedzser, vagy a Család és KarrierPONT vezető ellenjegyzí.
3. Sajtómegjelenéseket a publikálás előtt témától függően a projektmenedzser, vagy a Család és KarrierPONT vezető láttamozza.
4. Törekedni kell arra, hogy a projekt és központ elnevezése mindig pontos legyen.
5. Nyilatkozat során ügyelni kell az ügyfelek anonimitására.
6. A nyilatkozattételre feljogosított személyek kommunikációjuk során kötelesek megőrizni mindazokat az információkat, adatokat, amelyeken azok nem nyilvános volta feltüntetésre került (pl. belső hálózatban megjelenő információk, titkos eljárás részletei stb.), amelyekről megállapítható, hogy jogszabályban meghatározott titokfajtába tartoznak (pl. üzleti titok), amelyek közzlése egyébként valamely személy jogait sértheti.
7. Rendkívüli helyzetek a Család és KarrierPONT területén történt balesetek vagy más vészhelyzetek: ilyen esetén (életveszély elhárítása után) a Család és KarrierPONT vezetője azonnal informálni köteles a konzorciumvezetőt.
8. Ellenőrizetlen tények, számok, adatok, és jogilag védett adatok közzlése elkerülendő, ezért minden esetben kontrollált kommunikáció szükséges.







## 9. Felhasznált anyagok jogosultsága

- A Család és KarrierPONT kinyilvánítja, hogy a képzések esetén a képzés megkezdésének időpontjára megszerzi a szükséges engedélyeket.
- Az alkalmazott szoftverek és más adathordozók jogtisztaságával, továbbá a felhasznált szellemi termékek szerzői jogainak tiszteletben tartásával kapcsolatos bizonyítékok rendelkezésre állnak<sup>5</sup>, az adminisztrációs helyiség erre kijelölt, zárható szekrényében megőrizve.

## 10. Kockázatok kezelése

A Család és KarrierPONT működése során előforduló kockázatok kezelése a Szakmai Tervben megfogalmazott alapvetések mentén történik.

Kockázati tényező	Súlyosság	Valószínűség	Kockázati érték	Válaszintézkedés
<b>1. Megvalósíthatósági és fenntarthatósági kockázatok –Szervezeti/intézményi/műszaki kockázatok</b>				
A konzorciumi tagok, különböző szervezetek nem ütemszerű teljesítése	0,3	0,1	0,4	Közös cél megfogalmazása a projekt indulásakor, jó lehatárolások és a munkamódszerek pontos megfogalmazása.
Nem kielégítő szakmai munka	0,4	0,1	0,5	A szakmai megvalósítók mindegyike több éves tapasztalattal és kiváló referenciákkal rendelkezik a szakterületét illetően.
A szükségletek felmérésének nem kellő alapossága	0,4	0,1	0,5	A hiányosságok és igények hatékony feltérképezése, hogy a résztvevők (munkáltatók, munkavállalók) kellően nyitottak és motiváltak legyenek a Család és KarrierPONT működése tekintetében.

<sup>5</sup> Lásd: SZMSZ 5-ös sz. melléklet



Kockázati tényező	Súlyosság	Valószínűség	Kockázati érték	Válaszintézkedés
A partner szervezetek munkatársainak passzivitása	0,3	0,2	0,5	A partnerek már a tervezés folyamatában is részt vesznek, kiemelt figyelmet kap a belső kommunikáció és a szükséges intézkedések.
Nem megfelelő, elégtelen belső kommunikáció	0,3	0,3	0,6	A belső kommunikáció szükséges csatornáinak kialakítása a tagokkal, munkatársakkal, partnerekkel, az résztvevők folyamatos tájékoztatása a projekt helyzetéről.
A vállalkozó késedelmes, vagy hibás teljesítései	0,4	0,2	0,6	Biztonságot adó szerződések, kötbérezés, folyamatos egyeztetés. A vállalkozó kiválasztásakor bekérjük és figyelemmel vagyunk referenciáira.
A vállalkozó nem rendelkezik a szükséges szakmai kompetenciákkal.	0,2	0,3	0,5	Megfelelő szakmai kompetenciákkal rendelkező alvállalkozók kiválasztása.
Projektmenedzsment leterheltsége	0,3	0,2	0,5	Az atipikus foglalkoztatás lehetőségeit kiaknázva az irodai és otthoni munka arányainak variálása, célfeladatra külön (anyagi/más) juttatás biztosítása, hogy szükség esetén plusz feladatellátás is történjen.
Személycsere projektmenedzsmentben	0,3	0,1	0,4	Az SZMSZ szerinti munkavégzés, a pontosan vezetett dokumentáció és elvégzett adminisztráció a biztosíték arra, hogy egy esetleges személycsere esetén is zavar nélkül folytatódhat a projekt megvalósítása.
Képzésen résztvevők száma nem éri el a szükséges mennyiséget	0,5	0,2	0,7	Valamennyi partner bevonásával történik a toborzás, a minimumlétszám legalább kétszeresének megfelelő tartaléklistát hozunk létre a képzéseken részt nem vevők azonnali pótlása érdekében. A képzéseken résztvevők motivációs csomagot kapnak.
Az iroda működtetése során felmerülő műszaki problémák	0,4	0,1	0,5	Az iroda és környezete akadálymentesített és gyermekvédelemmel ellátott. Az esetleg kialakult vészhelyzetekre vonatkozóan (villámcsapás, áramkimaradás, beázás...) az ingatlanban kifüggesztett szabályzat szerinti eljárásrend érvényes, és az épületben szolgálatot teljesítő személyzet (karbantartó, informatikus) értesítése kötelező.





Kockázati tényező	Súlyosság	Valószínűség	Kockázati érték	Válaszintézkedés
2. Pénzügyi-gazdasági, közbeszerzési kockázatok				
A projekt végrehajtásához szükséges pénzügyi erőforrások nem állnak rendelkezésre	0,5	0,2	0,7	A tervezés során: a költségek mellé források rendelkezése; valós piaci viszonyok figyelembe vétele; a likviditási terv alaposan átgondolt. Az előleg lehívása biztosítja pénzügyi források rendelkezésre állását, a likviditást.
A projekt pénzügyi és szakmai ütemezése nem számol az utófinanszírozás tényével.	0,5	0,2	0,7	Megfelelő monitoring tevékenységgel és pontos folyamatszabályozással az ütemezés tartható. Az előleg lehívása és az ütemezés nyomán a likviditás biztosított.
Nem áll rendelkezésre saját pénzügyi forrás	0,3	0,2	0,5	Az előleg lehívása és az ütemezés nyomán a likviditás biztosított.
Megfelelő konzorciumi együttműködés hiánya	0,5	0,2	0,7	A kialakított projektirányítási rendszer (a projektmenedzsment, a szakmai vezető és szakmai megvalósítók) garancia a biztonságos pénzügyi és színvonalas szakmai megvalósításra.
A fenntartási költségek nem biztosítottak	0,4	0,2	0,6	Fenntartási kötelezettség nincs a projekt esetében. Fontos a minőségre fektetett hangsúly. A sikerrel megvalósult program további projektek létrejöttét ösztönzi, a megvalósuló tevékenységek, fejlesztések eredményei beépülnek a szervezetek alaptervékenységébe. Egyes projekttevékenységek a projekt után fizetős szolgáltatások lehetnek.





Kockázati tényező	Súlyosság	Valószínűség	Kockázati érték	Válaszintézkedés
3. Jogi és társadalmi kockázatok				
Jogsabályi környezet (tágabb értelemben vett jogi környezet)	0,4	0,3	0,7	Jogász szolgáltatásainak igénybe vétele, a jogszabályok folyamatos figyelemmel kísérésével időben lehet reagálni a projektet érintő jogszabályi változásokra.
A projekt jogi viszonyainak bizonytalansága (szűkebb értelemben vett jogi környezet)	0,4	0,2	0,6	Jogi szakértő, tanácsadói szolgáltatás és közbeszerzési szakértő bevonása a projektbe.
A politikai környezet (2018-as, 2019-es választási kampány) kedvezőtlenül befolyásolják a Család és KarrierPONT pozicionálását, a projekt megvalósítását.	0,2	0,3	0,5	Kampányidőszakban nem folytatunk a széles nyilvánosság előtt aktivitást (nem lesznek rendezvények, workshopok).

## IV. A CSALÁD ÉS KARRIERPONT MUNKASZERVEZETE, MŰKÖDÉSI RENDJE

### 11. A Család és KarrierPont működése

#### 11.1 A Család és KarrierPONT vezető feladata

A Család és KarrierPONT vezetője elkötelezetten gondoskodik az ügyfelek igényeinek és elvárásainak teljesítéséről:

- a tevékenységek szabályozásával gördülékennyé teszi a szolgáltatások igénybevételét
- ismeri és alkalmazza a tevékenységekre előírt etikai normákat és jogszabályokat, követi ezek változásait és azt a munkatársai felé is közvetíti
- ügyfelei igényeit és elvárásait, a megoldáskeresést – a velük egyetértésben kialakított tervekkel – dokumentumokban rögzíti, panaszaitat vizsgálja
- a minőségi szolgáltatás alapjait munkatársainak továbbadja, illetve a Családbarát Ország projekt által biztosított képzéseken biztosítja, hogy maga és kollégái napra készek legyenek a segítői és a tanácsadói feladatokban
- a Család és KarrierPONT munkatársait ösztönzi és értékeli, hogy a minőségi kritériumoknak megfelelő munkát végezzenek
- a munkáltatókkal való együttműködést hosszú távra építi kollégáival, rendszeresen értékeli azokat





- a Család és KarrierPONT szellemében és gyakorlatában is elköteleződik az atipikus foglalkoztatási formák mellett, népszerűsíti azt saját példáján keresztül is
- a Család és KarrierPONT az alvállalkozóinak minőségi teljesítésére fokozottan figyel
- a szolgáltatások – megvalósítási időszakon túli – fenntartására törekszik, amelyre Fenntarthatósági Tervet és Üzleti Tervet készít.

### 11.2. A Működés folytonosságának biztosítása

- A Család és KarrierPONT vezetője a feladatkörök meghatározása, a tevékenységek és a feladatok összhangjának biztosítása mellett köteles mindent megtenni a működés folyamatosságáért.
- A Család és KarrierPONT nyitvatartási idejét az ügyfelek érdekeire tekintettel alakítja ki.

Ezek alapján a hét minden napján történik ügyfélfogadás, hetente 24 órában:

Hétfő 9.00-15.00 – ügyfélfogadás és tanácsadás a Család és KarrierPONT munkatársainak közreműködésével

Kedd 9.00-13.00 – ügyfélfogadás és tanácsadás a Család és KarrierPONT munkatársainak közreműködésével

Szerda 11.00-17.00 – ügyfélfogadás és tanácsadás a Család és KarrierPONT munkatársainak közreműködésével

Csütörtök 09.00-13.00 – ügyfélfogadás és tanácsadás a Család és KarrierPONT munkatársainak közreműködésével

Péntek 9.00-13.00 – ügyfélfogadás és tanácsadás a MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány munkatársa közreműködésével.

A feladat ellátása atipikus formában történik:

- a részmunkaidős (napi 6 óra), munkaidőkeretben foglalkoztatott, ügyfélszolgálatot ellátó szakmai munkatársak heti 10 óra tanácsadási tevékenységet látnak el (ügyfélfogadás); 10 óra adminisztratív, szervezési, irodai munkát végeznek el; valamint 10 óra távmunkát végezhetnek (ennek aránya a Család és KarrierPONT vezetőjének kérése alapján változhat)
- fő szabályként mindkét ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs a fent meghatározott ügyfélfogadási időben végez munkát a Család és KarrierPONT-ban: egyikük az ügyfélszolgálatot látja el, a másik munkatárs egyéb szervezési, adminisztrációs és háttér feladatokat lát el. Ezzel biztosított, hogy szükség esetén – pl. egyidejűleg több ügyfél megjelenése az irodában – segítsék egymás munkáját, csökkentve az ügyfelek várakozási idejét
- a belső ügyfélszolgálat, a munkatársak egymás közötti feladatmegosztása, a belső és külső kapcsolattartás, és a helyettesítésnek a szabályai a munkaköri leírásokban<sup>6</sup> és a helyettesítési szabályzatban<sup>7</sup> rögzítettek.

Egyéni ügyfelek telefonon és személyesen kereshetik fel a Család és KarrierPONTot.

A félreértések elkerülése érdekében telefonon csak információ nyújtható, de ebben az esetben is fontos a megértés ellenőrzése.

<sup>6</sup>Lásd: 3-as sz. melléklet

<sup>7</sup>Lásd: 5-ös sz. melléklet





## Személyes ügyfélszolgálat folyamatának lépései

### 1. Az első találkozás, kapcsolatfelvétel és tájékoztatás

- Család és KarrierPONT 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

### 2. Az ügyfél személyes igényeinek felmérése<sup>8</sup>

- 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 Család és KarrierPONT 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, a Családbarát Ország projekt keretében kidolgozott mentálhigiénés standard leírás ad útmutatást, amelyet az Online Tudásmegosztón érhet el a Család és KarrierPONT vezetése.
- A Tanácsadási Lapot az Online Tudásmegosztón rögzíteni szükséges.

### 3. Az ügyfél Személyes fejlődési tervének elkészítése<sup>9</sup>

- 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.
- A Jelenléti ív aláírása is kötelező.

### 4. A „Személyes Fejlődésem Terve” - megvalósításának követése, felkészítés a munkavállalásra

### 5. Utókövetés

<sup>8</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 13. sz. melléklet

<sup>9</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 14. sz. melléklet





## 6. Lezárás

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

### A képzések szervezése

A képzések saját teljesítésben valósulnak meg a következő helyszíneken: Család és KarrierPont irodája, MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány székhelye, illetve az együttműködő önkormányzatok által biztosított helyszínek.

A MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány saját képzései:

1. Vállalkozói ismeretek (30 óra)
2. Stressz-kezelési módok és technikák (30 óra)
3. Kommunikációs tréning (30 óra)
4. Konfliktuskezelési tréning (30 óra)
5. Személyiségfejlesztés (30 óra)
6. Munkavállalók komplex fejlesztése (210 óra)
7. Házi ételkészítési ismeretek - 0 éves kortól - 3 éves korig (A projekt időszak alatt került kifejlesztésre, kidolgozásra, majd engedélyeztetésre.)

A CSBO által kidolgozott képzések közül az alábbiak kerülnek adaptálásra és engedélyeztetésre (ezek a képzések is saját teljesítésben fognak megvalósulni):

1. Munkáltatók képzése
2. Társadalmi partnerképzés
3. Munkaerő-piaci reintegrációs képzés
4. Munka és magánélet összehangolása
5. Belső képzés

A képzésekre történő jelentkezés a MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány székhelyén, annak ügyfélfogadási idejében, valamint a Család és KarrierPONT helyszínén, annak ügyfélfogadási idejében történhet a helyszínen elhelyezett *Jelentkezési lap* kitöltésével.

A kitöltött jelentkezési lapokat a MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány a pénteki – általa ellátott – ügyfélfogadási napon összegyűjti, majd a képzésekhez kapcsolódó teljes iratanyaggal együtt székhelyén őrzi. A képzési szerződés megkötése az első képzési napon történik.



## 12. Adminisztrációs kötelezettségek

Az ügyfelekkel való találkozások során az alábbi dokumentumok alkalmazása kötelező:

- Tanácsadási lap<sup>10</sup>
- Személyes fejlődésem terve<sup>11</sup>
- Az ügyféllel aláíratott jelenléti ív
- Képzésen, fejlesztésen, felkészítésen való részvétel esetén értékelő lap<sup>12</sup>.
  
- Az egyéni ügyfelek, azok esetmegbeszélései és a szupervíziók adatai érzékeny adatok, a felvett dokumentumokat zárható iratszekrényben, az elektronikusan rögzített adatokat csak szabályozott hozzáféréssel szabad tárolni.
- A munkáltatókkal való kapcsolatfelvételtől, és a kapcsolat elmélyítésének fázisairól feljegyzések készülnek, amelyeket munkáltatóként és évenként kell nyilvántartani. A tárgyalásokhoz a Munkáltató tárgyaláshoz kérdőív segédlet dokumentum használható<sup>13</sup>.
- Az álláskereső sikeres elhelyezése esetén a Foglalkoztatói visszajelző kérdőív<sup>14</sup> alkalmazása kötelező. A dokumentálás az álláskereső Tanácsadási lapjával együtt, az érzékeny adatokra vonatkozó szabályok szerint történik.
- A munkáltatókkal meglévő folyamatos kapcsolatok mellett a Család és KarrierPONT fokozatosan és módszeresen kiépíti a saját helyi hálózatát, amelynek kezdeti, majd egyre bővülő listája az SZMSZ függelékébe illesztendő. Lásd: Hálózattérkép<sup>15</sup>.
- A belső ügyfelek (munkatársak) munkáját segítő esetmegbeszélés és a szupervízió dokumentálására a Szupervízióhoz és esetmegbeszéléshez sablont<sup>16</sup> kell alkalmazni.
- Ahhoz, hogy az ügyfelekkel elért sikerek mások számára is megismerhetővé, alkalmazhatóvá váljanak, az eredményeket és tapasztalatokat a Jó gyakorlat kérdőívvel<sup>17</sup> (amelynek vezetése kötelező) kerül rögzítésre.

### Panaszkezelés

- A Család és KarrierPONTban a várakozásra és az ügyfelek kiszolgálására rendszeresített helyiségében jól látható helyre ki kell tenni a panaszok kezelésével kapcsolatos tájékoztatót: a panaszt a Család és KarrierPONT munkatársa az Online Tudásmegosztón rögzíti, arra az országos központ által üzemeltetett Ügyfélszolgálat válaszol.

### A munkatársak személyes értékelésének adminisztrációja

- A munkatársak anyagi és erkölcsi ösztönzése mellett, a személyes értékelés – főleg a dicséret – lehet hatékony az ügyfél centrikus szolgáltatások továbbfejlesztésében. Ahol az értékelés a

<sup>10</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 13. sz. melléklet

<sup>11</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 14. sz. melléklet

<sup>12</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 20. sz. melléklet

<sup>13</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 23. sz. melléklet

<sup>14</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 24. sz. melléklet

<sup>15</sup> Lásd: SZMSZ 2-es sz. melléklet

<sup>16</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 21. sz. melléklet

<sup>17</sup> Lásd: Módszertani kézikönyv 11. sz. melléklet







személyes fejlesztés része, ott a folyamatok értékelése is természetesebb. Ehhez a Teljesítményértékeléshez használható sablon kitöltése kötelező<sup>18</sup>. A személyes értékelést évente végzi el a Család és KarrierPONT vezetője, az érintett munkatárssal folytatott személyes elbeszélgetést követően írásba foglalja tapasztalatait és javaslatait.

#### Alvállalkozók kiválasztása és értékelése

- Az alvállalkozók kiválasztása során a verseny tisztasága, a társadalmi elköteleződés (pl. felelős foglalkoztató és a környezetileg felelős magatartás) mellett fokozottan figyelni kell a teljesítés szakmai és pénzügyi garanciáira.

### 13. A folyamatok dokumentálása a Család és KarrierPONTban

Ügytípus	Használandó dokumentumok	Tárolás rendje	Felelős / iratórzés helye
Ügyfélkiszolgálás (fejlesztés)	ESZA kérdőív, Tanácsadási Lap, Jelenléti ív	Papír alapon: ügyfelenként elkülönítve, éves bontásban, abc rendben, jelenléti ív dátum szerint sorrendben, Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös	Ügyfélszolgálatot (tanácsadást) ellátó munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.

<sup>18</sup> Módszertani kézikönyv 6. sz. melléklet



Ügyfélszolgálat felkészítés (folyamat)	ESZA kérdőív, Személyes Fejlődési Tervem, Jelenléti ív	Papír alapon: ügyfelenként elkülönítve, éves bontásban, abc rendben, jelenléti ív dátum szerint sorrendben, Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Ügyfélszolgálatot (tanácsadást) ellátó munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Képzés	ESZA kérdőív, Felnőttképzési engedély, Jelentkezési lap, Felnőttképzési szerződés, Tűz- és munkavédelmi oktatás jegyzőkönyve, Jelenléti ív, Haladási napló, Elégedettségi kérdőív (résztevői), Tanúsítvány kiadását/átvételét igazoló lap, fotó dokumentáció, Oktatási tematika, Tananyag, Segédlet	Papír alapon: képzésenként elkülönítve, azon belül abc rendben, jelenléti ív dátum szerint sorrendben, Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány szakmai munkatársai / MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány székhelye.
Rendezvények	Jelenléti ív, fotó-, videó dokumentáció, Rendezvényszervezési forgatókönyv	Papír alapon: rendezvényenként dátum szerint lefűzve, Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Rendezvényszervező munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.





„Gyerektaxi” szolgáltatás	ESZA kérdőív, Ügyféllel kötött szolgáltatási szerződés, Szülői, hozzátartozói adatlap, Naponta vezetett szolgáltatási napló	Papír alapon: ügyfelenként elkülönítve, éves bontásban, abc rendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Szociális szervező munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Munkáltatókkal történő együttműködés	Együttműködési megállapodások, Tárgyalási emlékeztetők Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív, Foglalkoztatói visszajelző kérdőív	Papír alapon: Szervezetek neve szerint abc sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	HR munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Jó gyakorlatok	Jó gyakorlatok kérdőív, esetleírások, mérési eredmények, statisztikák	Papír alapon: Téma szerint abc sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Család és KarrierPONT vezető / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Egyéb szervezetekkel való együttműködés (hálózatépítés)	Tárgyalási emlékeztetők, Jelenléti ív, Együttműködési megállapodás	Papír alapon: Szervezetek neve szerint abc sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	HR munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.





Saját munkavállalókkal kapcsolatos dokumentumok	Önéletrajz, motivációs levél, bizonyítványok másolata, Munkatapasztalat igazolása, Munkaszerződés, Munkaköri leírás, Tűz- és munkavédelmi oktatás igazolása, Egészségügyi alkalmassági vizsgálat igazolása, Teljesítményértékelés, Szabadság nyilvántartás	Papír alapon: Munkavállalók neve szerint abc sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Család és KarrierPONT vezető / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
	Havi munkaidő nyilvántartás, Havi tevékenységnapló, Értekezletekről készült emlékeztetők	Papír alapon: Dátum szerinti sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	HR munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Beszerezések	Ajánlattételi felhívás, Árajánlat minta, Beérkezett árajánlatok, Döntési jegyzőkönyv, Nyertes ajánlattevővel kötött szerződés, Teljesítményigazolások, Kiadott számlák, Kifizetésről bankszámlakivonat másolata	Papír alapon: Dátum szerinti sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Pécsimami Közhasznú Egyesület beszerzései tekintetében a Család és KarrierPONT vezető / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye Többi konzorciumi partner esetében a saját iratkezelési szabályzat szerint.





Önkéntesek	Önkéntes szerződés, Jelenléti ív	Papír alapon: Önkéntesen neve szerint abc sorrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Család és KarrierPONT vezető / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Kommunikáció	Sajtólista, Hirdetések, Sajtóközlemények, Megállapodás, emlékeztetők, feljegyzések, Arculati kézikönyv, Központi kommunikációs marketing	Papír alapon: Megjelenés időpontja szerint Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Rendezvényszervező munkatárs / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Panaszkezelés	Panaszkezelési jegyzőkönyv, Döntési jegyzőkönyv	Papír alapon: Dátum szerint időrendben Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Család és KarrierPONT vezető / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.
Pályázati dokumentumok	Támogatási Szerződés, Családbarát ország projekttel kötött Együttműködési megállapodás Konzorciumi megállapodás Szakmai munkaterv Gantt diagram SZMSZ	Papír alapon: A megírt sorrendben egy mappában Elektronikusan: Módszertani kézikönyv 3. sz. melléklet Mappastruktúrája szerint közös mappában.	Család és KarrierPONT vezető / Család és KarrierPONT adminisztrációs helység zárható szekrénye.

A Család és KarrierPONT a napi ügyfélforgalom kimutatására szolgáltatási naplót vezet az online tudásmegosztón, mely összefoglalja, hogy adott napon milyen típusú feladatokat látott el. A szolgáltatási napló kitöltése az adott napon az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs feladata.

Az elektronikusan tárolt adatok rendszeres archiválása érdekében minimum három havonta biztonsági mentést kell készíteni a Család és KarrierPONT dokumentumairól, hordozható adattárolóra, a mentéseket az eredeti állományokat tartalmazó rendszertől fizikailag elkülönült helyen kell tárolni.





A papír alapú iratokat a projekt időtartamának végéig meg kell őrizni, hogy azok egy esetleges ellenőrzés során elérhetőek legyenek. Az archiválható, lezárt ügyek iratait irattároló szekrényben, biztonságosan kell őrizni. Az iratokat a projekt befejezése után, szabályszerűen selejtezni kell, amelyről jegyzőkönyvet kell készíteni és gondoskodni kell a megfelelő megsemmisítésről, iratmegsemmisítő berendezés használatával.

#### 14. Mérés, elemzés, és fejlesztés

A teljesítmény értékelése és annak ütemezése, része az éves terv elkészítésének. A Család és KarrierPONT vezetése folyamatosan gondoskodik az eredmények méréséről, és az ehhez szükséges adatok gyűjtéséről. Ez a folyamat jelenti a kapcsolatot és a visszacsatolást a szervezet tevékenysége és az ügyfelei, valamint a társadalom és a befogadó környezet között.

Ahhoz, hogy a hibákat megelőző, vagy korrekciót igénylő adatok felszínre kerüljenek és a döntéshozatalhoz a tényeken alapuló információk rendelkezésre álljanak, szükséges, hogy a mérési adatok olyan információt hordozzanak, amelyekből a vezetés ismereteket szerezhet a működés eredményéről. Ennek érdekében a tanácsadás, a képzések, és az elhelyezkedés során is mérni kell az ügyfelek elégedettségét, elemezni kell a javaslatokat, és tanulni a panaszokból.

Az elégedettség mérés módjai

Az ügyfél észlelését és véleményét arról, hogy milyen mértékben teljesültek a követelményei az alábbi módok szerint értékeljük:

- ügyfelek szóbeli visszajelzései
- értékelőlapok eredményei
- rendezvényeken megjelentek számának időbeli alakulása
- ügyfélkör növekedése
- ügyfél- output indikátorok- teljesítése: képzések, workshopok részvételi arányai, lemorzsolódás, jelentkezők száma
- panaszok, reklamációk előfordulása, száma.

Munkatársak esetén:

- munkahelyi elégedettségi kérdőív
- az egyes munkatársak kapcsolati hálójának tagjainak száma, a kapcsolatok „kihasználási együttműködési”: adományszerzés, közös projektgenerálás
- a munkatársak önértékelésének lehetősége, gyakorisága
- az önértékelés és a vezetői értékelés azonossága és eltérései
- hiányzások mértéke
- határidők csúszásának aránya és mértéke
- a fluktuáció mértéke.

Alvállalkozók esetén:

- rugalmasság
- árajánlat
- megbízhatóság
- együttműködés
- minősített alvállalkozó referencia.





A szervezet egészére nézve:

- belső ügyfélkapcsolatokban: az előírások betartásából adódó határidő és dokumentálási problémák, konfliktusok
- a modell vagy referencia szervezatként (jó gyakorlat) való említések száma
- projektekben való konzorciumi partner felkérések száma
- támogatott projektek számának növekedése
- hálózatok, együttműködések eredményei sikeres projektekben mérve
- sajtómegjelenések számának növekedése
- a honlap látogatottsága
- a kiadványok népszerűsége, utánnnyomása
- hírlevél népszerűsége
- szakmai anyagok idézése
- partnerek visszacsatolásának gyakorisága, minősége.

Az ügyfelekkel kapcsolatos információt minden hónapban értékelni kell, a Család és KarrierPONT vezetője helyesbítő és megelőző intézkedéseket kezdeményezhet.

A havi értékelések szóban történnek, panasz, vagy elégedetlen ügyfél jelzését írásban rögzítik.

A KarrierPONT vezetője az ügyfelek elégedettségéről félévente feljegyzést készít, melyet a szakmai vezetővel egyeztet, és együtt meghatározzák a fejlesztéshez szükséges feladatokat.

A szervezet egészére nézve az elégedettségi mutatókat a KarrierPONT vezetője, a szakmai vezető és a projektmenedzser félévente együttesen értékelik, és erről feljegyzést készítenek, majd meghatározzák a következő félévre a fejlesztési célokat.

## Mellékletek

- 1-es sz. Problématérkép
- 2-es sz. Hálózattérkép
- 3-as sz. Munkaköri leírások
- 4-es sz. Iratkezelési szabályzat
- 5-ös sz. Alkalmazott szoftverek jogtisztasága





## 1. sz. melléklet

### Problématérkép

Az EFOP 1.2.9-17-es számú, a „Munka ÉS Család – A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz-Pont létrehozása Pécsset” elnevezésű projekt megvalósítási helyszínén élő nők munkaerő-piaci és foglalkoztatási helyzetének áttekintése interdiszciplináris megközelítést igényel, hiszen társadalmi, gazdasági, szociológiai oldalról egyaránt vizsgálható. Az itt bemutatott helyzetértékelés problémafeltáró elemzés.

- A település (általános szocio-demográfiai áttekintés)

Pécs megyei jogú város, Magyarország ötödik legnagyobb városa, a Dél-dunántúli régió központi települése, Baranya megye és a Pécsi járás székhelye. Teljes lakossága 2016 év eleji Központi Statisztikai Hivatali adatok alapján 145 345 fő.

Központi városnegyed: Városközpont, Szigeti városrész, Mecsekoldal, Budai külváros  
Nyugati városnegyed: Újmecekalja, Rácváros, Patacs, Magyarürög, Istenkút, Nyugati Mecsek  
Keleti városnegyed: Keleti Mecsekoldal, Pécsszabolcs, Bánom, Meszes, Gyárváros, Újhegy  
A várostól távol eső települések: Somogy, Vasas, Hird, Üszögpusztá, Déli városnegyed Kertváros, Megyerváros-Málom, Nagypárad, Árpádváros, Postavölgy

Az egyes városrészek térbeli és szociális szerkezetüket tekintve eltérőek egymástól, melyből a Keleti városnegyed egyértelműen hátrányos helyzetűnek tekinthető.

### Pécs – Keleti városrész legjellemzőbb problémái

- A Meszesi lakótelepen a munkaképes korúak aránya alacsonyabb a városi átlagnál.
- A több családból álló háztartások aránya a városrészben kétszerese a városi átlagnak.
- Az ezer lakosra jutó vállalkozások száma jóval elmarad a városi értéktől.
- A gyógyszertárak száma alacsony.
- A vállalkozások ágazati összetétele korszerűtlen.
- A lakosság 50%-ának 8 osztály vagy még alacsonyabb az iskolai végzettsége.
- Az érettségizettek 6%-kal kisebb arányban vannak jelen a városrészben, mint összességében Pécsset.
- Az egyetem-főiskolát végzett népesség aránya nagyon alacsony.
- A foglalkoztatottak aránya alacsonyabb, mint a városi átlag.
- Magasabb az álláskereső aránya, mint a város egészében.
- Feltűnő a foglalkoztatottak alacsony aránya a Meszesi lakótelepen.
- A szociális juttatásban részesülők arány magas, jelentősen meghaladja a városi átlagot.
- A lakások korösszetétele kedvezőtlen a városrészben, 1960 előtt épült a lakások 68 %-a.
- Számos lakóépület komfortosítása, felújítása technikailag nehezen megoldható, vagy gazdaságilag nem éri meg.
- A lakosság egészségi állapota kedvezőtlen, magas a rizikómagatartások elterjedtsége.
- Csak alapfokú egészségügyi intézmény van a városrészben.
- Nem működik városi fenntartású sportlétesítmény.

A mentális egészség szempontjából potenciális rizikótényezők leíró bemutatása

A problématerkép elkészítését megelőzően csoportos interjú készült a célcsoportunk tagjaival (kisgyermekes anyákkal), valamint az egészségügy területén tevékenykedő védőnővel, a fejlesztésekkel foglalkozó pedagógussal, népjóléti területen tevékenykedő képviselővel és az oktatás és civil szféra területén is otthonos egyetemi szakemberrel. Az interjúk írásos anyaga és rögzített hanganyaga a Család és KarrierPONT archívumában található.







### Szocio-demográfiai tényezők

A kvantitatív adatok alapján elmondható, hogy az országos tendenciához hasonlóan Pécs város lakosságszámának is csökkenő iránya figyelhető meg. A fiatalok elvándorlása, a születési és halálozási ráta negatív tendenciája a jellemző.

A lakosság összetételét tekintve Pécs mindig soknemzetiségű település volt, 13 nemzetiség közül a három legjelentősebb létszámban élő nemzetiségek a horvátok, a németek és a romák. Nemzetiségi önkormányzattal rendelkeznek a városban a lengyel, horvát, német, örmény, roma, ruszin, szerb, bolgár és görög nemzetiségűek.

Pécs gazdaságilag fejlettnak mondható, a város a megyében és a Dél-dunántúli régióban egyaránt kimagasló szerepet tölt be a foglalkoztatás terén. A közszolgáltatás, egészségügy területén (a városban három rendelőintézet és az egyetemi Klinikai Központ több decentruma is megtalálható) önkormányzati támogatással jó színvonalú az ellátás.

A kereskedelmi, vendéglátó és egyéb szolgáltatások részlegesen vannak jelen, a környező kistépelésekről szinte teljesen hiányoznak.

Pécs népességében egyre nagyobb arányú az idős korosztály.

A közbiztonság jónak mondható.

A civil társadalom jelenléte változó, a települések társadalmának fejlettségétől függően, a civil szervezetek közötti kapcsolatok és együttműködések nem erősek.

A térség falvainak egy része leszakadt. Jelentős hátrányban vannak a civil élettér, a fiatalok tanuláshoz, képzéshez, munkához való hozzáféréseinek és ezzel a településen tartásuk tekintetében.

A munkavállalói korú népesség száma Pécs városban 2015-ös Központi Statisztikai Hivatal adatok alapján 102 111 fő volt, ennek 51,64%-a, azaz 52 727 fő nő.

Pécs körül alakult ki a Dél-Dunántúl területén a legintenzívebb településközi kapcsolatrendszer.

A KSH vizsgálatai és lehatárolása szerint a pécsi agglomerációba a várossal több, mint 60 település tartozik. Pécs körül 16 község formálja a belső, kicsivel több mint 40 pedig a külső agglomerációs gyűrűt. Az agglomeráció együttes lakosságszáma több mint a 200 ezer fő.

A Pécsi Járás települései társadalmi-gazdasági helyzetük, földrajzi fekvésük alapján úgy jellemezhetők, hogy a pécsi agglomerációjához tartozó települések közül demográfiai, iskolázottsági, foglalkoztatási mutatóival kiemelkednek a járás többi községei közül.

Baranya és a kistérség térszerkezeti, településszerkezeti elemzésének kiindulópontja természetesen az, hogy Pécs dominanciája a térségben egyértelmű, hiszen a város nemcsak a megye központja, hanem a régió egyik központi városa is. Baranyai települések egyike sem tud ellenpólust teremteni a megyeszékhellyel szemben, ami igazából felesleges is, hiszen a térség lakosságának nagy része Pécsen lakik.

Pécs – Keleti városrész (leghátrányosabb településrész) legjellemzőbb problémái

- A Meszesi lakótelepen a munkaképes korúak aránya alacsonyabb a városi átlagnál.
- A több családból álló háztartások aránya a városrészben kétszerese a városi átlagnak.
- Az ezer lakosra jutó vállalkozások száma jóval elmarad a városi értéktől.
- A gyógyszertárak száma alacsony.
- A vállalkozások ágazati összetétele korszerűtlen.





- A lakosság 50%-ának 8 osztály vagy még alacsonyabb az iskolai végzettsége.
- Az érettségizettek 6%-kal kisebb arányban vannak jelen a városrészben, mint összességében Pécsen.
- Az egyetem-főiskolát végzett népesség aránya nagyon alacsony.
- A foglalkoztatottak aránya alacsonyabb, mint a városi átlag.
- Magasabb az álláskereső aránya, mint a város egészében.
- Feltűnő a foglalkoztatottak alacsony aránya a Meszesi lakótelepen.
- A szociális juttatásban részesülők aránya magas, jelentősen meghaladja a városi átlagot.
- A lakások korösszetétele kedvezőtlen a városrészben, 1960 előtt épült a lakások 68 %-a.
- Számos lakóépület komfortosítása, felújítása technikailag nehezen megoldható, vagy gazdaságilag nem éri meg.
- A lakosság egészségi állapota kedvezőtlen, magas a rizikómagatartások elterjedtsége.
- Csak alapfokú egészségügyi intézmény van a városrészben.
- Nem működik városi fenntartású sportlétesítmény.

### Pszichiátriai diagnózisok

Pécs városában – inkább a leszakadó városrészekben – jellemzőek a depresszív állapot különböző fokú megnyilvánulásai. Ez a jelenség – egyik riportalanyunk elmondása szerint – meglepetésre már a roma lakosságot is érinti.

Ennek okaként legfőképp a bizonytalan anyagi helyzet jelölhető meg, de kialakulásában szerepet játszhat egy-egy érzékeny élethelyzet (nők munkába állása a gyermek születését követően, munkahely elvesztése, több szerepnek való megfeleléssel járó lelki terhek). A nők életminőségét és biztonságérzetét nagyban javítaná, ha a gyed és gyes összege méltó lenne, a jelenlegi összeg többszöröse.

Alanyaink eleminek érzik a megfelelő munkahelyek számát, a közfoglalkoztatott státuszt megalázónak érzik és a tisztességes megélhetéshez nem elegendőnek.

### Egészségügyi és szociális szolgáltató rendszer jellemzői

Pécs városa jó helyzetben van, hiszen egyeteme, klinikája, rendelőintézetei (3) és magánrendelői is szép számmal megtalálhatók, amik felújítása látható eredményekkel járt. A beszámolók szerint a várólisták és a nem mindig emberséges hozzáállás miatt kritizálható az ellátás, de arányaiban inkább pozitív a szakterület megítélése.

A lakosság proaktív és preventív hozzáállása (szűréseken, tanácsadásokon való részvétel) csak a magasabb iskolázottságú (és inkább) nők esetében valósul meg.

Szegényebb rétegeket ingyenes szűrésekkel, programokkal lehet megszólítani, bár kulturális szokások miatt (lásd. romák pl.) nehezen rávehetők bármiféle (testi, lelki) kitérőre.

A szociális ellátórendszer jelenléte is érzékelhető, az e területen tevékenykedő munkavállalók méltatlanul alacsony bért kapnak. Infrastrukturális háttérük kevésbé jó.

Az egészségügyben van olyan terület, ami fejlesztendő, kiaknázandó, mint például a védőnők által is végezhető méhnyakrák-szűrés, ami jelenleg infrastruktúrális háttér hiánya (nincs helyszíne) nem valósulhat meg.

A 2 idézett terület együttműködése inkább nem valósul meg, ami rendszerszintű probléma következménye és kormányzintű döntésekkel változtatható.

- Az adott területen a mentális egészséggel kapcsolatos problémák azonosítása és rangsorolása





<b>Erősségek</b>	<b>Gyengeségek</b>
egészségügyi szolgálat infrastruktúrája	szociális ellátórendszer infrastruktúrája
járóbeteg szakrendelések szakterületeinek száma, összetétele	szűrések csökkenő száma
speciális rendelések	laboratóriumi vizsgálatok alulfinanszírozottsága
auditált rendszer	leterhelt szakemberek
felkészült szakemberek	szociális ágazat bérezési rendszere
<b>Lehetőségek</b>	<b>Veszélyek</b>
új szakrendelések befogadása	finanszírozás csökkentése
ellátottak számának növelése	munkavállalói elvándorlás
preventív szolgáltatások	páciensek elérhetetlensége
	megközelíthetőség anyagi vonzata

#### Szekunder adatok elemzése

Veszély, hogy az amúgy is elszegényedett városrész leszakadása folytatódik, a szegregáció fokozódik, aminek következtében a városrész kriminalizálódik, a bűnözés pedig tovább gyűrűzhet a városban, fokozva a közösség rossz mentális állapotát, amiből számos lelki és pszichoszomatikus betegség gyökerezik (lásd. szenvedélybetegségek, depresszió).

Az önkormányzati tulajdonú lakások állaga romlik, elértéktelenednek. Az újonnan betelepülők nem integrálódnak a jelenlegi közösségbe, a lakosság megosztottá válik. Ez a jelenség fokozza a társadalom atomizálódását, a közösségi élmények iránti igény folyamatosan lankad.

A bányásztelepek műszaki állapota tovább romlik, a szegregáció felerősödik a területen, növelve a szegénységet.

A civil szféra átalakulása fokozódik, a valódi civil aktivitás csökken, ellenben a tényleges munkát felmutatni nem tudó szervezetek szaporodnak.

Elmaradt a munkáltatók érzékenyítése a hátrányos helyzetű és/vagy női munkavállalók tekintetében, emiatt a dolgozók nem ritkán munkahelyi mobbing áldozatai.

#### Az egészségügyi, szociális és kapcsolódó szolgáltatások

A preventív jellegű és személyre szabott, lehetőleg ingyenes és házhoz jövő szolgáltatások biztosítása nagyban növelné a részvételi hajlandóságot, a lakosság testi-lelki épségének megőrzését, a már kialakult problémák orvoslását.

A közösségi élmények iránti igény fokozható lenne a lakhelyhez közel, kiscsoportos/egyéni foglalkozások szervezésével.

Megoldandó feladat a célcsoportok hatékony elérése, aminek sok esetben sem a nyomtatott, sem az audiovizuális, sem az elektronikus csatornák sem felelnek meg (lásd internet hozzáférés korlátjai, digitális analfabetizmus, bizonytalan anyagi háttér, alacsony iskolázottság), csupán a személyes találkozás alkalmával ismertett tudnivalók (pl. védőnők, szociális munkások, önkéntesek bevonásával).

A meglévő egészségügyi és szociális szolgáltatások lefedik a lakosság igényeit, ám kapacitásbeli problémák vannak (hosszú várakozási idő).

Az eredmények elemzése és hasznosítása





- Milyen intézmények, szolgáltatások hiányoznak a településen

A célközönségünk tagjai közösségépítő kezdeményezésekre is vágyanak, amit főként civilek bevonásával látunk megvalósíthatónak, állami és közösségi források biztosításával.

Ezen kívül olyan szolgáltatók jelenlétét fokoznák, amik embertársaink nehéz életkörülményei esetén igyekeznek segíteni (pl. hontalanság, menthetetlen állapotban lévő betegek ellátása, oltalomra vágyó anyák).

A munkaerő-piacra vágyó/kényszerülő anyák elhelyezkedési esélyeit a témába vágó képzések, nyelvi tanfolyamok és életviteli tanácsadások segíthetik jó hatássfokkal.

Bölcsődei férőhelyek, családi bölcsődék férőhelyeinek bővítése kiemelten fontos.

- A működő szolgáltatások elhelyezkedése nem akadályozza-e az igénybevételt

Sok esetben jelent gondot a szolgáltatás helyszínének megközelíthetősége (vagy időben soká tart odajutni, vagy pénzügyi vonzata van). Ez rendre visszatartó erő a részvétel tekintetében. Szükséges a lakhelyhez közeli program, képzés, szolgáltatás megszervezése.

- Egyes társadalmi csoportok speciális ellátása hiányzik-e
  - az egyedülálló anyák lelki támogatása, egyéb megsegítése
  - a boldogtalan élethelyzetben/kapcsolatban élő nők iránti figyelem megnyilvánulása
  - a gyermekszülést követő időszakban munkát vállalni kényszerülőket támogatása, képzése
  - a munkaadói követelmények aspektusából fontos lenne a képzések bővítése, elérhetővé tétele, valamint komplex fejlesztést nyújtó munkaerő-piaci és foglalkoztatási programok megtervezése és megvalósítása
  - nagymértékben meghatározó a helyi igények figyelembe vétele, valamint a foglalkoztatás szempontjából sérülékeny csoportok korrepetálása.

Fentiek lapján a projekt stratégiai céljai

- Az életszínvonal és a társadalmi megelégedettség növekedése Pécsset.
- Az aktív korú nők vonatkozásában kedvező munkaerő-piaci mutatók, növekvő foglalkoztatás, javuló munkaerő-piaci ráták Pécsset.
- Atipikus foglalkoztatás növekedése Pécsset, a nők atipikus foglalkoztathatóságának javítása, különös tekintettel a helyben beazonosítható hiányszakmákra.
- Az esélyegyenlőség tényleges megvalósítása, befogadó/felelős munkahelyek számának növekedése.
- Vállalati kultúra: értékek újragondolása, család-/anyabarát vállalati politika szélesebb körben való elterjedése Pécsset.
- Ki nem használt kapacitás szélesebb körben való felismerése, a női kompetenciák szélesebb körű felismerése Pécsset.
- Megbecsült humán erőforrás mértékének növekedése Pécsset, amely hatással van a növekvő teljesítményre, hatékony munkavégzésre, melynek eredményeként a pécsi munkaadók versenyelőnye növekedése várható.
- Kettős szerep harmonizálása.

Projekt operatív céljai





- Női Információs és Szolgáltató Központ (Család és KarrierPONT) létrehozása és működtetése Pécsen.
- A munkáltatók és a munkavállalók helyi szintű együttműködésének javítása a család és a munka összeegyeztethetőségének érdekében, helyi munkaadók és szakmai szervezeteik tájékoztatása, érzékenyítése, együttműködések kialakítása.
- Szakmai helyi rendezvények, találkozók szervezése a célcsoport számára a női foglalkoztatásban kiemelt szereppel bíró helyi szervezetekkel, szakmai kamarákkal, vállalkozói szervezetekkel.
- A magánélet és a munka összehangolását segítő támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók és a velük együttműködő közösségek működési feltételeinek megteremtése helyben. Hálózatépítés, továbbá a létrejött hálózat és kapcsolatok, együttműködések hosszú távú fenntartási lehetőségeinek megteremtése és elősegítése.
- Atipikus foglalkoztatási formák népszerűsítése, elterjesztése az új típusú munkaidő modellek népszerűsítésével és a bevezetés lehetőségének ismertté tételével mind a munkavállalók, mind a munkaadók körében.
  - Nők társadalmi és gazdasági szerepvállalásában rejlő lehetőségek és előnyök helyi bemutatása, valamint a társadalmi sztereotípiák lebontása, a nők és férfiak változó szerepeinek tudatosítása érdekében tájékoztató napok és/vagy előadások, és/vagy kampányok, események, akciók szervezése, online tartalmak készítése, helyben mintaként szolgáló nők és férfiak példájának közzétételével, a helyi és a közösségi média használatával.
- A nők vidékfejlesztésben, térségfejlesztésben, gazdaságfejlesztésben betölthető szerepének, új, ill. hagyományos ágazatokban és szakterületeken kínáló lehetőségeinek, megvalósított, működő jó gyakorlatok bemutatása, terjesztése nőknek és lányoknak.
- Formális és nem-formális képzések, fejlesztések, felkészítések lebonyolítása.
- Helyi szakemberek részvételének biztosítása az EFOP-1.2.6 kiemelt konstrukció megvalósítója által szervezett képzéseken, fejlesztéseken, felkészítéseken.
- Az EFOP-1.2.6 kiemelt konstrukció megvalósítója által kidolgozott sztemderdek, képzési programok és tananyagok átvétele, szükség szerint a helyi adottságok szerinti adaptálása.

A nevesített problémák orvoslása holisztikus megközelítést és fejlett partneri együttműködést igényel (pl. a lakhatási nehézségekből sok más probléma fakad, az eredeti gond megoldása önkormányzati feladat).

A kitűzött céljaink megvalósítása során számítunk hálózati partnereinkre, és reményeink szerint közös munkánk eredményeként javítjuk a nők társadalmi státuszát és komfortérzetét, amivel nagyban hozzájárulunk Pécs lakossága (családok) életének jobbításához.





## 2. sz. melléklet

### Hálózattérkép

A konzorciumvezető Pécsi Sport Nonprofit Zrt., a MIOK a hátrányos helyzetű emberekért Alapítvány, a Pécsimami Közhasznú Egyesület és a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara együttműködése nyomán valósulhat meg az EFOP 1.2.9-17-es számú, a „Munka ÉS Család – A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz-Pont létrehozása Pécsen” elnevezésű projekt. A terv a Széchenyi 2020 program keretében valósul meg, és 196,95 millió forint vissza nem térítendő támogatást kapott az Európai Szociális Alaptól (ESZA).

A projekt célja, hogy 2020. november 30-ig több mint félszáz nőnek segítse az atipikus formában történő elhelyezkedését, több száz érintettet vonjon be programjaiba, érzékenyítse a munkáltatókat a nem szokványos foglalkoztatási formák iránt, és a folyamat szereplőit a megszervezett képzésekkel vétezze fel a megfelelő tudással, kompetenciákkal, amik a leendő együttműködésüket segítik.

A projekt sikeres megvalósítása céljából – a 3 éves folyamat részeként, a Család és KarrierPONT munkatársainak koordinálásával – egy olyan hálózat kiépítése és működtetése a kívánatos, ami nem csak a nők jelenlegi helyzetének értékelésben nyújt hathatós segítséget, de résztvevői feladatot vállal a központ tevékenységéből, bemutatja az elérhető szolgáltatókat és szolgáltatásokat is.

Pécs városa a régió központja, sok tekintetben kiaknázatlan szürkeállománnyal, akadozó együttműködésekkel. Projektünkkel demonstrálni szeretnénk azt, hogy egy jó cél érdekében sikerül ügyünk mellé állítani a döntéshozókat és véleményvezéreket, a tényleges közös gondolkodás tabukat és előítéleteket dönthet le, a közös vállalkozásunk megvalósítását hatékonyra teszi.

Fentiek alapján programunk indulásával egy időben megkezdjük kapcsolati hálózatunk kialakítását, hogy a projekt megvalósítása alatt sikerre vigyük elképzelésünket és Pécs az atipikus foglalkoztatási formák meghonosításában is mintavárossá legyen.

A városunkban megnyíló Család és KarrierPONT működtetéséért a konzorciumi tag Pécsimami Közhasznú Egyesület illetékes. A szakmai megvalósítók közül a hálózat koordinálásáért a HR-es munkatárs felelős, aki munkaköri leírásában szereplőknek megfelelően szervező és adminisztrációs feladatok ellátásával is eljár a hálózat működésének érdekében.

#### 1) lépés – Megalakítás (2018. április 30., 2018. május 31.)

A mai világban (felgyorsult, határtalan, elvárt gender szerepek, változó demográfiai tendenciák, gazdasági kényszer, változó szemléletű munkáltatók) az élet bármely területén történt vállalkozás elengedhetetlen feltétele a hálózatosodás, hiszen a tényleges együttműködések és közös gondolkodás új távlatokat nyitnak és visznek sikerre vállalkozásokat.

A pécsi nők atipikus foglalkoztatási formákban történő elhelyezkedése és az ehhez szükséges feltételek megteremtése céljából szükséges egy olyan kapcsolati háló kiépítése és működtetése, aminek nyomán hatékonyan térképezhető fel, hogy jelenleg mi hibádzik a nők ideális életérzéséhez, milyen meglévő erőforrások vannak, mik hiányoznak, bár kialakíthatók lennének. Szükséges a holisztikus megközelítés, amit az élet és társadalom különböző területéről érkező szakemberek, véleményvezérek bevonása nyomán látunk megvalósíthatónak.

A pécsi Család és KarrierPONT működését egy *Tanácsadó Testület* (1+9 fő) felállításával kívánjuk segíteni, aminek tagjai:

- Védnök (prof. Dr. Bódis József)
- Orvos (lásd. Vöröskereszt)
- Védőnő (Schmellerné Gúhr Gyöngyi, járási vezető védőnő, vagy Ferenczné Novogradecz Márta, a Baranya Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály megyei vezető védőnője)
- Foglalkoztatási szakember (dr. Nemeskéri Zsolt, PTE)





- Szociális munkás (Nagy István v. megbízottja, Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ igazgatója)
- Civil szféra képviselője (Vincze Csilla, Civil Közösségek Háza vezetője)
- Vöröskereszt képviselője (Dr. Buda Péter, megyei elnök)
- Klik képviselője (Páva Péter, igazgató)
- Egyház képviselője – Lelkész/pap (Udvardi György v. megbízottja, megyés püspök)
- Kisebbségi képviselő (Dr. Lakatos Szilvia, egyesületi vezető)

Eleminek gondoljuk, hogy a projekt megvalósításába a Tanácsadó Testületen kívül helyi, regionális és országos szereplőket (helyben hozzávetőleg 30 szereplő, akik létszáma változhat) kell bevonnunk ahhoz, hogy megvalósíthassuk küldetésünket.

A Tanácsadó Testület felállításának határideje: 2018. május 31.

Tervünk, hogy közös munkára hívjuk:

helyben az állami, civil, egyházi szervezetek és intézmények, a munkáltatók, a helyi kulcsemberek, véleményvezérek, a helyi médiumok és a nőket érintő, nekik szolgáltató helyi ellátórendszer képviselőit. Úgy, mint:

- konzorciumi tagok meghatalmazottjait (4 fő)
- Baranya Megyei Kormányhivatal képviselőjét (1 fő – munkaügy)
- önkormányzat képviselőjét (1 fő – területért felelős alpolgármester)
- foglalkoztatók képviselőit (12 fő – Jobcapital Kft., Manuál Divat Kft., Blazek and Anni Kft., RG Networks Kft., RG-Net Kft., Webstar Csoport Kft., CRESTYLE Hungary Kft., T.A.X. Team Security Kft., BLOKOM Nkft., Tettye Forrásház Zrt., Pécsi Vagyonhasznosító Zrt., Schneider Autóház Kft.)
- helyi segítő, támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók megbízottjait (2 fő – Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ)
- civil szervezetek küldötteit (2 fő – Nevelők Háza Egyesület - Baranya Megyei Önkéntes Centrum, Khetanipe a Romák Összefogásáért Egyesület,)
- egyházi szervezetek követeit (3 fő – Pécsi Egyházmegye, Pécsi Székesegyház Nagycsaládos Egyesület, Szeretetvár Baptista Gyülekezet)
- média képviselőit (4 fő – Pécsi Médiaközpont, pecsinapilap.hu, pecsiujsag.hu...)

Regionálisan az egyes régiók Család és KarrierPONT képviselőit, a Regionális Központok és az Országos Központ megbízottjait szólítjuk meg.

Országosan más hasonló, országos hatókörű hálózatok ügyvivőit várjuk párbeszédre. Lásd: Családbarát munkahely projekt és Munkahelyi bölcsődék létrehozásának támogatása program nyertesei.

A közös munka megkezdésének feltétele adatbázis építése, amiben a kompetenciájukon kívül a tagok elérhetőségei is szerepelnek.

A hálózat kialakításának határideje 2018. május 31.

A hálózat tagjainak első találkozása (work-shop) 2018. május 31-ig megtörténik.

Találkozók szervezése vezetők számára: a hálózati tagok rendszeres időközönként (legalább negyedévente) találkoznak, hogy a projekt megvalósítását segítsék, és feltárják érdekeiket. A szervezést a Család és KarrierPONT munkatársa végzi (akár hálózati tagok javaslatára is), a helyszínről és időpontról elektronikus formában értesíti a tagokat. A találkozókra minden esetben emlékeztető készül, ahol a felmerült teendők elvégzését személyhez és határidőhöz rendelik.

A work-shopok tervezett időpontja: 2018. május 31., 2018. szeptember, 2018. december, 2019.





március, 2019. június, 2019. szeptember, 2019. december, 2020. március, 2020. június, 2020. szeptember, 2020. november.

A Tanácsadó testület és a Hálózat tagjai is díjazás nélkül látják el tevékenységüket. Munkájuk ellenértéke a láthatóság és a projektben elért eredmények lesznek.

## 2) lépés – Fejlesztés (folyamatosan)

A hálózati tevékenységet koordináló munkatárs részt vesz a tagok felkérésében, elérhetőségeik rögzítésében, a rendszeres találkozók (work-shopok) megszervezésében, majd az ott elhangzottakról emlékeztetőt készít, sajtóközleményt állít össze, a feladatok kiosztását felügyeli, a határidőket számon tartja és kéri. Az ülések közötti időszakban kapcsolattartóként jár el és a hozzá eljutott információkról tájékoztatja a Család és KarrierPONT vezetőjét.

A hálózat sikeres működését nagyban segíti, ha munkáját láthatóvá teszik, így tevékenységéről a média képviselőit tájékoztatni szükséges. A hálózat népszerűsítése a hálózatot koordináló munkavállaló feladata, aki sajtóközleményeket készít és meghívja a média képviselőit a hálózati tagok nyilvános eseményeire. A hálózat tagjai jó esetben folyamatos szakmai támogatást nyújtanak a Család és KarrierPONT-nak és egymást is kölcsönösen támogatják a hálózatban.

## 3) lépés – Hálózat népszerűsítése (folyamatosan)

A külvilág számára láttatni kell a hálózat munkáját. Ezt nem csupán a sajtó informálásával lehet elérni, hanem szóróanyagok terjesztésével, a projekt honlapján való szerepeltetéssel, vagy vonatkozó szakmai konferenciákon való megjelenéssel. Tervünk, hogy jó gyakorlatot mutatunk be, amit pl. a PTE konferenciáin, vagy más, hasonló szakmai rendezvényeken is bemutatunk. Ezekről a lehetőségekről úgy vélelmezzük, a hálózati tagok adnak tájékoztatást.

## 4) lépés – Állandó tevékenység (2018. május 31., 2018. június 15.)

Partnerek együttműködése és az információcseréjére vonatkozó mechanizmusok tekintetében – és figyelembe véve az országos hatókört – az elektronikus formában való kapcsolattartás mellett tesszük le a voksunkat. Így facebook csoportot kívánunk létre hozni, valamint e-mailben tervezzük az információkat megosztani.

Az adatbázis a következőket tartalmazza:

Név	Titulus	Szervezet	Mobil	E-mail	Megjegyzés
-----	---------	-----------	-------	--------	------------

Az adatbázis kiépítésének határideje: 2018. május 31.

A facebook csoport létrehozása ezt követően, 2018. június 15-ig történik meg.

A hálózati munka monitoringja értékelő lappal történik az alábbiakra tekintettel. Az értékelés során 1-5-ig terjedő skálán osztályozhat a monitoringot végző, ahol az 5-ös érték a maximum érték. Az értékelést a Család és KarrierPONT vezetője, a projekt szakmai vezetője és a projektmenedzser végzi.





Tervezett teljesítés	Tevékenység célja	Határidő	Felelős	Megjegyzés	Értékelés
----------------------	-------------------	----------	---------	------------	-----------

A soros rendezvényeken elhangzottaknak/törtéteknek megfelelően ellenőrizzük a határidőre/nem határidőre beteljesült elképzeléseket.

5) lépés – Önértékelés (évente 1-szer, december hónapban)

Írásban, évente egyszer történik meg, amikor tagonként, az adott tag által rögzítésre kerülnek az alábbiak. Az értékelés során 1-5-ig terjedő skálán osztályozhat a tag, ahol az 5-ös érték a maximum érték.

Érdekemben állt	Kiket javasoltam bevonni	Miért javasoltam	A közös tevékenységünk célja	Milyen nehézségeket láttam a közös munkában	Milyen elvárásaim voltak a tagokkal	Hogyan értékelem a szerepemet
-----------------	--------------------------	------------------	------------------------------	---	-------------------------------------	-------------------------------

A hálózat és Tanácsadó Testület tagjai értesülnek a projekt során megvalósuló programokról, szükség szerint szakmailag közreműködnek.

A hálózatunkkal el kívánjuk érni a helyi erőforrások feltérképezését, aktiválását és működtetését, amely együttműködésben a helyi munkaadók, a Tanácsadó Testület tagjai és egyéb neves, elismert személyek fontos szerepet játszhatnak a kooperáció kialakításában.

Munkánk nyomán azt reméljük, hogy a hálózat a projekt zárása után is életképes marad, és segíti a munkaerő-piac szereplőit.



### 3. sz. melléklet

#### Munkaköri leírások

#### Projektmenedzser:

- a projekt megvalósítására vonatkozó ütemterv nyomon követése, aktualizálása
- részvétel a projektet érintő Hatóságok (IH és KSZ) által kezdeményezett megbeszéléseken, esetleges ellenőrzéseken
- együttműködés a projektben közreműködő partnerekkel, - közbeszerzési folyamatok segítése
- a Támogatási Szerződésben foglaltak esetleges módosításának menedzselése
- az európai alapelvek érvényesítésének (esélyegyenlőség, környezetvédelem) biztosítása, - projektmegbeszélések koordinálása
- a megvalósításban közreműködő szereplők közötti konfliktus helyzetek kezelése
- a megvalósítás során felmerülő lehetséges kockázatok felmérése és azok kezelése
- a megvalósításban közreműködő szereplők közötti kommunikáció támogatása
- jelentéstételi kötelezettségek, adatszolgáltatások teljesítése.

#### Szakmai vezető:

- a projekt megvalósítás szakmai előrehaladásának folyamatos nyomon követése
- a projekt szakmai koordinálása
- a pályázatban lefektetett szakmai célok elérésének segítése, nyomon követése
- a megvalósítás során a horizontális szempontok érvényre jutásának felügyelése
- helyszíni ellenőrzésen való részvétel
- közreműködés időközi és záró jelentés készítésében
- folyamatos együttműködés a projektben közreműködő alvállalkozókkal, szakértőkkel, partnerekkel
- részvétel a projektet érintő Hatóságok által kezdeményezett egyeztetéseken, ellenőrzéseken.

#### Ennek keretében:

- a projektben érintett szereplőkkel történő folyamatos együttműködés, a háttér-dokumentáció elkészítése
- részt vesz a kijelölt projekt(ek) megbeszélésein, közreműködik azok megszervezésében, jegyzőkönyv vezetése igény szerint
- információkkal segíti az elszámolási folyamatot
- betartja az adatkezeléssel és az adatvédelemmel kapcsolatos szabályokat
- a projekt szakmai előrehaladását érintő kérdésekben kapcsolatot keres és tart a téma szerinti illetékes szervekkel, érdekeltekkel, közreműködőkkel, szolgáltatókkal
- a feladat teljesítését, sikerét veszélyeztető problémák, akadályok megoldásában konstruktív módon részt vesz, tájékoztatja arról felettesét
- a projekt szakmai feladattervét vezeti, aktualizálja a projekt végrehajtása során
- a projektben résztvevők munkájának irányítása, összehangolása, abban való részvétel, megbeszélések szervezése.

#### Munkaerő-piaci szervező (Család és KarrierPONT vezetője)

#### A munkavállaló köteles:

- munkáját személyesen ellátni
- az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni és munkaidejét munkával tölteni, illetve munkavégzés céljából a munkáltató rendelkezésére állni
- munkatársaival együttműködni és munkáját úgy végezni, hogy más egészségét és testi épségét ne veszélyeztesse, munkáját ne zavarja





- munkáját a legjobb tudásával, szakértelmével és gondossággal ellátni
- a munkakörére vonatkozó jogszabályokat, szabályzatokat, munkaköri leírásokat, utasításokat, házirendet és feljegyzéseket ismerni és azokat betartani
- a munkáltató értékeinek védelmében mindent megtenni
- a munkája során tudomására jutott üzemi, üzleti titkok, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységre vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására és melynek közlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna
- jelenteni, ha tudomására jut olyan cselekmény, amely a munkáltató érdekeit vagy hírnevét sérti
- a munkát a munkáltató, illetve közvetlen felettese utasításai szerint ellátni
- minden egyéb feladatot ellátni, amivel a munkáltató megbízza.

#### A munkavállaló feladata

A feladatkörében a munkavállalót az EFOP- 1.2.9-17-2017-00082 kódszámú, „Munka ÉS Család - A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz-Pont létrehozása Pécsett” című projekt keretében az alábbi feladatokat látja el:

- szervezi és irányítja a Család és KarrierPONT működését, munkáltatói jogokat gyakorol a Család és KarrierPONT munkatársai felett
- a szükséges szakmai végzettség birtokában szervezi és irányítja az egyesület közhasznú munkaközvetítő tevékenységét
- folyamatosan nyomon követi a nők munkába való visszatérését és atipikus foglalkoztatását elősegítő jogszabályokat, részt vesz a Családbarát Ország projekt által szervezett képzéseken, továbbá gondoskodik arról, hogy a Család és KarrierPONT munkatársai ezen ismeretek birtokában lássák el tevékenységüket
- kapcsolatot épít ki a helyi munkaadókkal és azok szakmai szervezeteivel
- kapcsolatot épít ki a nők munkába való visszatérését, a munka és a családi élet összehangolását elősegítő szolgáltatásokat nyújtó helyi – piaci, állami és civil - szereplőkkel
- kidolgozza a projekt rendezvényeinek, aktivitásainak részletes tartalmát, szervezi és irányítja azok megvalósítását
- irányítja a Család és KarrierPONT hatékony munkáját elősegítő helyi hálózat kialakítását
- irányítja a projekt rendezvényeinek lebonyolítását
- irányítja a Gyerek Taxi szolgáltatás működtetését
- gondoskodik az ügyfelek esetleges panaszainak kivizsgálásáról
- értékeli a Család és KarrierPONT munkatársainak teljesítményét
- jelentéseket, beszámolókat készít
- figyelemmel kíséri a Család és KarrierPONT alvállalkozóinak minőségi teljesítését
- a projektmenedzsmenttel együttműködésben, a nyilatkozási szabályokat betartva szervezi a Család és KarrierPONT sajtómegjelenéseit és PR tevékenységét
- részt vesz a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos képzéseken, értekezleteken
- gondoskodik a Család és KarrierPONT működtetéséhez kapcsolódó szabályzatok és egyéb dokumentumok elkészítéséről, a szabályzatokban foglaltaknak megfelelő munkavégzésről
- szabályszerűen vezeti a foglalkoztatásához kapcsolódó dokumentumokat (jelenléti ívek, tevékenység napló stb.), valamint a Család és KarrierPONT működésével kapcsolatos egyéb nyilvántartásokat
- nyomon követi a Család és KarrierPONT munkatársainak foglalkoztatásához kapcsolódó dokumentumok (jelenléti ívek, tevékenység napló, szabadság nyilvántartás stb.) szabályszerű vezetését
- ellátja a Család és KarrierPONT vezetéséhez kapcsolódó egyéb, feladat-és hatáskörébe tartozó feladatokat.

Humánpolitikai szervező (HR munkatárs)

A munkavállaló köteles:

- munkáját személyesen ellátni





- az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni és munkaidejét munkával tölteni, illetve munkavégzés céljából a munkáltató rendelkezésére állni
- munkatársaival együttműködni és munkáját úgy végezni, hogy más egészségét és testi épségét ne veszélyeztesse, munkáját ne zavarja
- munkáját a legjobb tudásával, szakértelmével és gondossággal ellátni
- a munkakörére vonatkozó jogszabályokat, szabályzatokat, munkaköri leírásokat, utasításokat, házirendet és feljegyzéseket ismerni és azokat betartani
- a munkáltató értekeinek védelmében mindent megtenni
- a munkája során tudomására jutott üzemi, üzleti titkok, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységre vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására és melynek közlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna
- jelenteni, ha tudomására jut olyan cselekmény, amely a munkáltató érdekeit vagy hírnevét sérti
- a munkát a munkáltató, illetve közvetlen felettese utasításai szerint ellátni
- minden egyéb feladatot ellátni, amivel a munkáltató megbízza.

#### A munkavállaló feladata

A feladatkörében a munkavállalót az EFOP- 1.2.9-17-2017-00082 kódszámú, „Munka ÉS Család - A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz-Pont létrehozása Pécsen” című projekt keretében az alábbi feladatokat látja el:

- fogadja a Pécsi Család és KarrierPonthez érkező személyes, telefonos, vagy email-ben történő megkereséseket; tájékoztatja az érdeklődőket a Család és KarrierPONT szolgáltatásairól, rendezvényeiről, képzéseiről; a megkeresésekről és azok eredményeiről dokumentációt vezet
- a Pécsi Család és KarrierPONT nyitvatartási idejében fogadja a Család és KarrierPONT ügyfeleit, részükre egyéni tanácsadást (felkészítést, illetve fejlesztést) nyújt, vezeti a tanácsadásokhoz kapcsolódó dokumentumokat (tanácsadási lap, személyes fejlesztésem terve, jelenléti ív)
- az ügyfélfogadás végén adatot szolgáltat az online tudásmegosztón keresztül (szolgáltatási napló)
- szervezi a Család és KarrierPONT hatékony működését elősegítő helyi hálózat kialakítását és a Tanácsadó Testület működését
- megismeri és folyamatosan nyomon követi a nők munkába való visszatérését és atipikus foglalkoztatását elősegítő jogszabályokat, azok tartalmáról tájékoztatja a Család és KarrierPONThoz forduló munkáltatókat és munkavállalókat
- kapcsolatot tart a helyi munkaadókkal és azok szakmai szervezeteivel, tájékoztatja őket a nők atipikus foglalkoztatását, valamint a munka és a család összeegyeztetését elősegítő rendezvényekről, programokról, aktivitásokról, szolgáltatásokról
- kapcsolatot tart a nők munkába való visszatérését, a munka és a családi élet összehangolását elősegítő szolgáltatásokat nyújtó helyi – piaci, állami és civil - szereplőkkel, szükség esetén hozzájuk delegálja a Család és KarrierPONThoz forduló ügyfeleket
- közreműködik az egyesület által nyújtott, közhasznú munkaközvetítő tevékenység ellátásában, az azzal kapcsolatos adminisztrációs feladatokban
- közreműködik a projekt rendezvényeinek tartalmának kidolgozásában, különös tekintettel a munkaadói oldalt is megszólító rendezvényekre
- közreműködik a projekt rendezvényeinek lebonyolításában
- részt vesz a Gyerek Taxi szolgáltatással kapcsolatos szervezői feladatok ellátásában
- részt vesz a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos képzéseken, értekezleteken, megismeri a Család és KarrierPONT működtetéséhez kapcsolódó szabályzatokat és feladatait azoknak megfelelően látja el
- szabályszerűen vezeti a foglalkoztatásához kapcsolódó dokumentumokat (jelenléti ívek, tevékenység napló stb.), valamint Család és KarrierPONT





működésével kapcsolatos egyéb nyilvántartásokat

- nyomon követi a Család és KarrierPONT munkatársainak foglalkoztatásához kapcsolódó dokumentumok (jelenléti ívek, tevékenység napló, szabadság nyilvántartás stb.) szabályszerű vezetését
- részt vesz a projekthez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában
- részt vesz az egyesület honlapjának (www.pecsimami.hu) szerkesztésében, a gyermekes családok informálását és segítségét szolgáló információk előállításában és folyamatos aktualizálásában
- ellátja a munkáltatói jogkör gyakorlója által kiadott, a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos, végzettségének és kvalitásainak megfelelő egyéb feladatokat.

Szociális szervező (szociális munkás szakember)

A munkavállaló köteles:

- munkáját személyesen ellátni
- az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni és munkaidejét munkával tölteni, illetve munkavégzés céljából a munkáltató rendelkezésére állni
- munkatársaival együttműködni és munkáját úgy végezni, hogy más egészségét és testi épségét ne veszélyeztesse, munkáját ne zavarja
- munkáját a legjobb tudásával, szakértelmével és gondossággal ellátni
- a munkakörére vonatkozó jogszabályokat, szabályzatokat, munkaköri leírásokat, utasításokat, házirendet és feljegyzéseket ismerni és azokat betartani
- a munkáltató érdekeinek védelmében mindent megtenni
- a munkája során tudomására jutott üzemi, üzleti titkok, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységre vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására és melynek közzlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna
- jelenteni, ha tudomására jut olyan cselekmény, amely a munkáltató érdekeit vagy hírnevét sérti
- a munkát a munkáltató, illetve közvetlen felettese utasításai szerint ellátni
- minden egyéb feladatot ellátni, amivel a munkáltató megbízza.

A munkavállaló feladata

A feladatkörében a munkavállalót az EFOP- 1.2.9-17-2017-00082 kódszámú, „Munka ÉS Család - A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz-Pont létrehozása Pécsen” című projekt keretében az alábbi feladatokat látja el:

- fogadja a Pécsi Család és KarrierPonhoz érkező személyes, telefonos, vagy email-ben történő megkereséseket; tájékoztatja az érdeklődőket a Család és KarrierPONT szolgáltatásairól, rendezvényeiről, képzéseiről; a megkeresésekről és azok eredményeiről dokumentációt vezet
- a Pécsi Család és KarrierPon nyitvatartási idejében fogadja a Család és KarrierPONT ügyfeleit, részükre egyéni tanácsadást (felkészítést, illetve fejlesztést) nyújt, vezeti a tanácsadásokhoz kapcsolódó dokumentumokat (tanácsadási lap, személyes fejlesztésem terve, jelenléti ív)
- az ügyfélfogadás végén adatot szolgáltat az online tudásmegosztón keresztül (szolgáltatási napló)
- szervezi a Gyerek Taxi szolgáltatással kapcsolatos feladatok ellátását, kapcsolatot tart a szolgáltatást igénybe vevő családokkal és a szolgáltatás ellátó alvállalkozóval, összeállítja a Gyerek Taxi mindenkor menetrendjét
- kapcsolatot tart a helyi munkaadókkal és azok szakmai szervezeteivel, tájékoztatja őket a nők atipikus foglalkoztatásáról, valamint a munka és a család összeegyeztetéséről





- elősegítő rendezvényekről, programokról, aktivitásokról, szolgáltatásokról
- kapcsolatot tart a nők munkába való visszatérését, a munka és a családi élet összehangolását elősegítő szolgáltatásokat nyújtó helyi – piaci, állami és civil - szereplőkkel, szükség esetén hozzájuk delegálja a Család és KarrierPONT-hoz forduló ügyfeleket
  - megismeri és folyamatosan nyomon követi a nők munkába való visszatérését és atipikus foglalkoztatását elősegítő jogszabályokat, azok tartalmáról tájékoztatja a Család és KarrierPONT-hoz forduló munkáltatókat és munkavállalókat
  - közreműködik az egyesület által nyújtott, közhasznú munkaközvetítő tevékenység ellátásában, az azzal kapcsolatos adminisztrációs feladatokban
  - közreműködik a projekt rendezvényeinek lebonyolításában
  - részt vesz a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos képzéseken, értekezleteken, megismeri a Család és KarrierPONT működtetéséhez kapcsolódó szabályzatokat és feladatait azoknak megfelelően látja el
  - szabályszerűen vezeti a foglalkoztatásához kapcsolódó dokumentumokat (jelenléti ívek, tevékenység napló stb.), valamint Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos egyéb nyilvántartásokat
  - részt vesz a projekthez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában
  - részt vesz az egyesület honlapjának ([www.pecsimami.hu](http://www.pecsimami.hu)) szerkesztésében, a gyermekes családok informálását és segítségét szolgáló információk előállításában és folyamatos aktualizálásában
  - ellátja a munkáltatói jogkör gyakorlója által kiadott, a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos, végzettségének és kvalitásainak megfelelő egyéb feladatokat.

#### Rendezvényszervező-adminisztrátor

##### A munkavállaló köteles:

- munkáját személyesen ellátni
- az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni és munkaidejét munkával tölteni, illetve munkavégzés céljából a munkáltató rendelkezésére állni
- munkatársaival együttműködni és munkáját úgy végezni, hogy más egészségét és testi épségét ne veszélyeztesse, munkáját ne zavarja
- munkáját a legjobb tudásával, szakértelmével és gondossággal ellátni
- a munkakörére vonatkozó jogszabályokat, szabályzatokat, munkaköri leírásokat, utasításokat, házirendet és feljegyzéseket ismerni és azokat betartani
- a munkáltató értekeinek védelmében mindent megtenni
- a munkája során tudomására jutott üzemi, üzleti titkok, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységre vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására és melynek közzlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna
- jelenteni, ha tudomására jut olyan cselekmény, amely a munkáltató érdekeit vagy hírnevét sérti
- a munkát a munkáltató, illetve közvetlen felettese utasításai szerint ellátni
- minden egyéb feladatot ellátni, amivel a munkáltató megbízza.

##### A munkavállaló feladata

A feladatkörében a munkavállalót az EFOP- 1.2.9-17-2017-00082 kódszámú, „Munka ÉS Család - A nők munkaerő-piaci helyzetének javítása és Nő-Köz-Pont létrehozása Pécsset” című projekt keretében az alábbi feladatokat látja el:

- részt vesz a projekt rendezvényeinek tervezésében, szervezésében és lebonyolításában, a rendezvények forgatókönyvének elkészítésében, folyamatosan kapcsolatot tart a rendezvények lebonyolításában részt vevő partnerekkel, nyomon követi a rendezvények

**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



szabályszerű adminisztrációját (jelenléti ív, fotó-és videó dokumentáció), a rendezvényekről értékelést és összefoglalót készít

- közreműködik a projekt sajtó kommunikációjában, PR tevékenységet lát el
- vezeti az értekezletekről, megbeszélésekről készítendő emlékeztetőket
- iratkezelési feladatokat lát el, mely során a beérkező iratokat iktatja és kezeli az irattárat,
- közreműködik az egyesület által nyújtott munkaközvetítő tevékenységgel kapcsolatos adminisztrációs feladatok ellátásában
- részt vesz a Gyerek Taxi szolgáltatással kapcsolatos adminisztrációs-szervezési feladatok ellátásában
- részt vesz a projekthez kapcsolódó egyéb adminisztrációs és szervezési feladatok ellátásában,
- részt vesz a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos képzéseken, értekezleteken, megismeri a Család és KarrierPONT működtetéséhez kapcsolódó szabályzatokat és feladatait azoknak megfelelően látja el
- szabályszerűen vezeti a foglalkoztatásához kapcsolódó dokumentumokat (jelenléti ívek, tevékenység napló stb.), valamint a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos egyéb nyilvántartásokat
- részt vesz az egyesület honlapjának ([www.pecsimami.hu](http://www.pecsimami.hu)) szerkesztésében, a gyermekes családok informálását és segítségét szolgáló információk előállításában és folyamatos aktualizálásában
- ellátja a munkáltatói jogkör gyakorlója által kiadott, a Család és KarrierPONT működtetésével kapcsolatos, végzettségének és kvalitásainak megfelelő egyéb feladatokat.

**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



#### 4. sz. melléklet

##### Iratkezelési szabályzat

Az iratkezelési szabályzat célja, hogy az iratanyag kezelésének célszerű rendszerét alakítsa ki és ezzel a Család és KarrierPONT rendeltetészerű működését, feladatainak eredményes, gyors ellátását, valamint tevékenységének hatékony ellenőrzését szolgálja.

##### Iratkezelés

Iratkezelésnek minősül az iratok átvétele, felbontása, iktatása, kiosztása, mutatózása, tisztázása, elkülönítése, irattározása és selejtezése.

##### Az iratkezelés szervezete

- Az iratok nyilvántartása a Család és KarrierPONT adminisztrációs helyiségében történik. Az ügyiratkezelést és nyilvántartást végző személy a Család és KarrierPONT rendezvényszervező és adminisztrátor alkalmazottja (továbbiakban: iktatást végző személy), aki munkáját a Család és KarrierPONT vezetőjének irányítása alatt, a szakmai vezető koordinálásával látja el.
- Az ügyirat nyilvántartás (továbbiakban iktatás) és a házi irattár kezelésének feladatait ellátó iratkezelő távolléte, vagy tartós akadályoztatása esetére feladatainak ellátásával a HR-es munkatársat kell megbízni, akit az iratkezelés teendőire részletesen ki kell oktatni.

##### Az iratok átvétele, postabontás, elosztás

- Az iratkezelő köteles gondoskodni arról, hogy a Család és KarrierPONT részére érkező mindenfajta postai küldemény átvétele szabályszerű meghatalmazással ellátott dolgozó útján naponta megtörténjen. A Család és KarrierPONTnál alkalmazott kollégát kell ilyen meghatalmazással ellátni, ezen kívül gondoskodni kell még egy személynek a meghatalmazásáról annak érdekében, hogy az iktatást ellátó személy tartós, vagy eseti akadályoztatása esetén a postai küldemények zavartalanul átvehetőek legyenek.
- Az iratkezelő a postán érkezett küldeményeket, valamint a személyesen ügyfél által átadott iratokat közvetlenül is átveheti, és amennyiben az ügyfél ahhoz ragaszkodik, úgy köteles azt még jelenlétében haladéktalanul iktatni és az ügyfél részére a küldemény beérkezésének, és iktatásának tényét igazolni.
- Amennyiben a küldemény burkolata sérült, vagy a felbontás jelei megállapíthatók, a borítékra rá kell vezetni, hogy „sérülten érkezett” vagy „felbontva érkezett” és azt alá kell írni. Ezután a küldeményt haladéktalanul a Család és KarrierPONT vezetőjének, vagy a címzettnek meg kell mutatni, aki a feljegyzést kézjeggyével köteles ellátni.
- A küldeményeket az iktatást végző személy és a Család és KarrierPONT vezetője jogosult felbontani. Felbontás után az iratra fel kell jegyezni az érkezés dátumát, vagy dátumbélyegzővel el kell látni.
- Felbontás nélkül a címzetthez kell továbbítani:
  - a. a Család és KarrierPONT vezetőjének címzett küldeményeket
  - b. a névre szóló küldeményeket.
- A Család és KarrierPONT vezetője és a névre szóló küldemények címzettjei az általuk felbontott hivatalos küldeményeket iktatás céljából soron kívül kötelesek visszajuttatni az iktatást végző személynek.
- A Család és KarrierPONT vezetőjének tartósabb távolléte idejére a részére érkezett küldemények felbontására jogosult, általa megbízott személy nevét köteles az iratkezelővel közölni. A Család és KarrierPONT vezetője minden esetben felbontja az ügyintéző távollétében a nevére szóló küldeményt, ha az nyilvánvalóan hivatalos iratot tartalmaz.
- A felbontás nélkül továbbítandó küldeményeket az iratkezelő olyan időben köteles átadni, hogy azokat lehetőleg még ugyanazon a napon iktatás végett visszakapja. Táviratokat, expressz







küldeményeket, határidős, vagy más hasonló jelzésű küldeményeket (pl. idézés) soron kívül kel továbbítani.

- A küldemény felbontásakor ellenőrizni kell, hogy a borítékon jelzett iratok, illetve az iraton jelzett mellékletek megérkeztek-e, a hiányzó mellékletek pótlására a feladót azonnal írásban fel kell hívni és ennek megtörténtét, továbbá a mellékletek hiányának tényét az iratra rá kell vezetni.
- Amennyiben tévedésből bármely küldeményt illetéktelenül felbont, és azt csak felbontás után észleli, úgy a borítékot a iktatást végző személy köteles ismét leragasztani, rávezetni a nevét, munkahelyét és azt haladéktalanul eljuttatni a címzetthez. A postabontást a legnagyobb körültekintéssel úgy kell végrehajtani, hogy a téves bontás lehetőleg ne forduljon elő.
- Ha a postán érkezett irat határidőben való beadásához nyilvánvalóan jogkövetkezmény fűződik, vagy ha a beküldő nevét, illetőleg pontos címét csak a borítékról lehet megállapítani, továbbá, ha a jelzett mellékletek hiányosan érkeztek meg, a borítékot az ügyirathoz kell csatolni és az csak a selejtezőkor, az ügyirattal együtt semmisíthető meg.
- A küldemények beérkezésétől kezdve azokat addig, amíg azt a Család és KarrierPONT vezetője nem látta és ügyintézőkre nem szignálta, szolgálati titoknak kell tekinteni, azok tartalmáról tájékoztatást adni, vagy azokat betekintésre bárkinek kiadni tilos!
- A küldeményeket úgy kell kezelni, hogy az iktatást végző személyen kívül azokba más betekintést nem nyerhet.
- A postabontást a posta beérkezéskor haladéktalanul meg kell kezdeni és a felbontott leveleket a „Beérkező posta” feliratú iratborítékban a Család és KarrierPONT vezetőjének, távollétében a helyettesítőjének kell átadni ügyintézőre szignálás céljából.
- Amennyiben az ügyben már előzmény van, úgy azt az iktatást végző személy köteles az iraton feltüntetni az ügyintéző megjelölésével és ezt a feljegyzést a szignálásnál figyelembe kell venni.
- Ugyancsak a szignálásnál kell megjelölni az ügy elintézésénél követendő eljárást (sürgősség, határidő, elintézés különleges módja, láttamoztatás, vélemény kérése stb.).

#### Az iratok iktatása, nyilvántartásba vétele

1. A beérkezett küldeményeket ügyintézésre szignálás után haladéktalanul iktatni kell, még a beérkezés napján és a beérkezés sorrendjében. Amíg iktatásra váró iratok vannak, más feladatot ellátni nem szabad, másnap pedig elsősorban azokat az iratokat kell iktatni, amelyek előző napon az iktatást követően érkeztek. Nem kell iktatni mindazon rendszeresen érkező vagy kimenő okmányokat (bankkivonatok, számlák stb.), amelyek amúgy is a számviteli rend zárt rendszerébe kerülnek.
2. Az iktatást végző személy nem vehet át semmilyen iratot úgy, hogy annak iktatását valamilyen feltételhez kötik, pl. más dátum iktatását kéri. Olyan iratot, amely valamilyen okból nem iktatható, az iktatóban nem őrizhetnek és tárolhatnak.
3. A felbontás nélkül továbbítandó küldeményeket nem szabad az olvasó-postába tenni, azok nem kerülhetnek a szignálásra átadott levelek közé.
4. Az iktatást végző személy távolléte estén a helyettesként kijelölt személynek kell elvégezni a feladatokat és semmiképpen nem halmozhatók fel az iratok visszaérkezéséig. Az iktatást az előírások szerint minden nap el kell végezni.
5. Az iratok iktatása papír alapú iktatókönyv használatával történik.
6. Az iktatást egy sorszám és egy betűrendes mutatózás egészíti ki. A sorszám szerinti mutató tartalmazza az ügy megnevezését és a kijelölt ügyintézőt. A betűrendes mutatózás során az iktatási sorszám, az ügy megnevezésén és az ügyintéző nevének kívül fel kell jegyezni az irat irattári helyét is.
7. A másolatot az iktatást végző személy kiadja az ügyintézőnek. Amennyiben a további ügyintézéshez eredeti példány szükséges (pl. szerződések) gondoskodni kell arról, hogy eredeti okirat elegendő példányszámban készüljön. Egyetlen eredeti példányt csak előadói munkakönyv kitöltésével szabad kiadni. Az irattár csak eredetiben aláírt iratokat tartalmazhat.

Határidős ügyiratok átadó-átvevő füzetbe kerülnek feljegyzésre.





## Ügyintézés

1. Az átvett ügyiratot a Család és KarrierPONT vezetője osztja szét az ügyintézők között, vagy annak elintézéséről maga gondoskodik. A Család és KarrierPONT vezetője felel az ügy határidőben történő elintézéséért.

Az ügyintéző köteles az átvett ügyiratokat ellenőrizni, a legrövidebb időn belül áttanulmányozni, az ügy érdemi elintézésére a szükséges teendőket elvégezni és megtartani a szignáláskor jelölt esetleges utasításokat.

Elvart 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
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.

2. Az ügyiratok aláírására (kiadmányozására) a Család és KarrierPONT vezető jogosult.
3. (1) A Család és KarrierPONTtól kimenő bármiféle ügyiratot, levelet, postai küldeményt csak az irattárban történt nyilvántartásba vétel után lehet továbbítani.  
(2) Amennyiben bármilyen különleges okból soron kívül aláírásra van szükség, úgy az ügyiratot a iktatást végző személynek kell átadni, aki gondoskodik annak szabályszerű iktatásáról és ezt követően az aláírásra jogosított személytől ő kéri a soron kívüli aláírást.
4. Az ügyiratok továbbításánál és az aláírással kapcsolatos rendelkezések megsértése fegyelmi vétségnek minősül és a fegyelmi felelősségre vonáson túl a fegyelmi vétség elkövetője az általa okozott kárért is helytállni tartozik az Mt. Kárfelelősség szabályai szerint.
5. (1) Belső ügyforgalmi iratot (pl. értekezletekről feljegyzések stb.) sima papíron, kell elkészíteni és továbbítani.  
(2) Olyan ügyiratot, amelynek továbbításához, határidőben való elintézéséhez jogkövetelmények fűződnek, mindig „ajánlott” levélként, szükség esetén „tértivevényel” kell postára adni.  
A Család és KarrierPONT vezetőjének ezzel kapcsolatos utasításait az iktató köteles végrehajtani.

Az iktató iratkezeléssel kapcsolatos egyéb feladatai

Irattárba helyezés, irattári kezelés

1. (1) Az ügyintézőktől továbbításra átvett iratokat iktatás előtt felül kell vizsgálni abból a szempontból, hogy az előírt formai követelményeknek megfelelnek-e, az ügyintéző és a





Család és KarrierPONT vezetője kézjeggyével ellátták-e, a feltüntetett mellékletek megérkeztek-e, csatolták-e az ügy alapíratát stb.

(2) Csak az előírt követelményeknek megfelelő, szabályosan elkészített iratot szabad átvenni.

(3) Amennyiben az irat az előírt követelményeknek megfelel, úgy az az iktatás szabályai szerint az ügy soron következő alszámára, illetve, ha annak előzménye nincs, a következő iktatószámra kell iktatni.

2. Az iktatást olyan időben kell elvégezni, hogy a küldemények még a tárgynapon postára kerüljenek. Az iktatás során fel kell jegyezni a küldemény továbbítására vonatkozó utasítást (ajánlott, expressz, térítvevény).
3. (1) A tértivevénnyel postázott, iktatott küldeményeket az iktatásban meg kell jelölni és az iratkezelő köteles folyamatosan figyelemmel kísérni, hogy a tértivevény a kézbesítés után visszaérkezett-e. A visszaérkezés dátumát fel kell jegyezni, és ezt követően a tértivevényt az ügyirathoz csatolva az irattárba kell helyezni.  
(2) Amennyiben a szokásos és elvárható idő alatt a tértivevény nem érkezett vissza, az ügyiratkezelő köteles a szükséges tudakozódási eljárást a postahivatalnál késedelem nélkül megindítani.
4. A postai küldeményeket Család és KarrierPONT vezetője által megbízott részére kell átadni postára adás céljából, majd ezt követően meg kell kezdeni a tárgynapon összegyűlt ügyiratok kézi irattárba helyezését.
5. A kézi irattárba az iratokat irattári hely szerinti csoportosításban, azon belül pedig az iktatószámok szerinti sorrendben iratborfítóban kell tárolni oly módon, hogy az iratok lapozhatóak legyenek.
6. Irattárból az irattár kezelője útján és csak átvételi elismervény ellenében lehet iratot kikérni, de akkor is az eredeti iratnak az irattárban kell maradnia, másolatot kaphat az ügyintéző.
7. (1) Ügyiratot betekintésre átadni csak az ügyben érdekeltnek, vagy amennyiben az jogi személy, igazolt képviselőjének és az ügy ügyintézőjének lehet. Idegen részére ügyiratot kiadni, betekintésre átadni csak a vezető engedélyével lehet.  
(2) Az irattár kezelőjének ezen a téren különleges körültekintéssel kell eljárni.

#### Iratok selejtezése

1. (1) Az iratselejtezésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek az alábbi adatokat kell tartalmazni:
  - Család és KarrierPONT megnevezése
  - mikor történt a selejtezés
  - a kiselejtezett iratok irattári tételszámát és kelezésének időpontját
  - milyen iratokat tartottak vissza a kiselejtezett tételekből
  - a selejtezett iratanyag súlyát (kg)
  - kik vettek részt a selejtezésben
  - kik ellenőrizték a selejtezést.
- (2) Az irat selejtezésének megtörténtét a sorszám szerinti mutatóban fel kell tüntetni.



### 5. sz. melléklet

Az alkalmazott szoftverek jogtisztasága

**Office 365**  
Egyszemélyes verzió Előfizetés

**1 felhasználó – 1 évre**

Word  
Excel  
PowerPoint  
OneNote  
Outlook

1TB felhőbeli OneDrive-tárhely  
1 PC-n/Mac gépen + 1 táblagépen  
Ekszkúz frissítések és új szolgáltatások

**Mit szeretne tenni**  
Magabiztos juttat, munka és online élet

**Optimalizálja PC-jét**  
a legjobb teljesítmény érdekében

**Biztonságos böngészés,**  
keresés és használat a weben és a közösségi hálókön

**Gyermeke biztonságosan**  
lehet online

**A családszemély és**  
visszafogadott e-mailek blokkolása

**Személyes adatainak**  
biztonsága

**Védilem a közösségi hálón**

**Védilem az adathalászat**  
ellen

**McAfee**  
ANTIVIRUS PLUS

**Gyors útmutató**

**A termék telepítése**

1. Nyissa meg az alábbi címet: [www.mcafee.com/intelChammel](http://www.mcafee.com/intelChammel)
2. Írja be az alábbi aktiválási kódot
3. Hozza létre új McAfee felhasználói fiókját, vagy lépjen be meglévő fiókjába
4. Kövesse az utasításokat a termék leállításához és telepítéséhez

**Kaparra le a panel felületét a személyes Aktiválási kód feloldásához**

Há a kárpáros panel manipulálás nyomtat mutatja, kérjük, vigye vissza a kártyát a vásárlás helyére.

47C27-CG6WV-6NME2-W6L9J-ABB.UJ

**Fontos:** Miután telepítette McAfee® terméket, azt 15 napon belül aktiválnia kell; ellenkező esetben a termék nem fog működni, és számítógépe védtelenül marad a naponként felbukkanó ezernyi biztonsági kockázattal szemben.

**Támogatás és garancia**

A termékkel kapcsolatos további információért és a gyakori kérdésekre adott válaszokért kérjük, látogassa meg a díjmentes McAfee Ügyfélszolgálat és McAfee Technikai Támogatás weboldalait ezen a címen: <http://service.mcafee.com>

McAfee terméke aktiválását követően ingyenes telefonos támogatást biztosítunk. Hívjon minket bátran, ha bármilyen kérdése van termék beállításával kapcsolatban. Előfizetése ideje alatt ezenkívül ingyenes telefonos, chat-, és e-mailes támogatást, illetve online támogató eszközöket kap.

Office 365 Personal

Office 365	Office
1 felhasználó	1 felhasználó
1 PC-gépen + 1 táblagépen	1 PC-gépen + 1 táblagépen
1 TB felhőbeli tárhely	1 TB felhőbeli tárhely
1 PC-n/Mac gépen + 1 táblagépen	1 PC-n/Mac gépen + 1 táblagépen

21000-Z00





