A Gábor Dénes Egyetem rektorának és elnökének
6/2024. (X.07.)
közös utasítása
a felnőttképzési minőségirányítási szabályzatról

A Gábor Dénes Egyetem Szenátusa, figyelemmel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 2/B. §-ában, 11. § (1) bekezdés *d)* pontjában, valamint a 14. §-ában foglalt rendelkezésekre, az Egyetem Felnőttképzési Minőségirányítási Szabályzatát az alábbiak szerint állapítja meg.

1. §
Általános rendelkezések

(1) A Gábor Dénes Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) a felnőttképzési minőségirányítási rendszerét az Educert Képzésmódszertani és Minőséghitelesítési Kft. bevonásával működteti. Felnőttképzési engedélyszám: E/2024/000036.

(2) Az Egyetem Felnőttképzési Minőségirányítási Szabályzatának online verziója az www.minosites.hu oldalán érhető el. Az online platform a vonatkozó jogszabályi változásokkal összhangban automatikusan frissül.

(3) Jelen szabályzat Melléklete tartalmazza az Egyetem Felnőttképzési Minőségirányítási Szabályzata 2024. szeptember 23. napján hatályos verzióját.

(4) Az Egyetem felnőttképzési minőségirányítási vezetőt foglalkoztat.

2. §
A szabályzat hatálya

(1) A szabályzat hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi felnőttképzésben résztvevő szervezeti egységére, az Egyetem összes oktató, kutató, tanár és nem oktató-kutató munkakörben foglalkoztatott alkalmazottjára, valamint azokra a személyekre, akik az Egyetemmel egyéb munkavégzésre irányuló, illetve megbízási jogviszonyban állnak. Kiterjed továbbá az Egyetemmel felnőttképzésében részt vevő személyekre.

(2) A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Egyetem felnőttképzéssel kapcsolatos működésére és minőségirányítási, működési folyamatára.

3. §
Záró rendelkezések

(1) Jelen szabályzat aláírása napján lép hatályba.

Budapest, 2024. október 7.

GÁBOR DÉNES EGYETEM 1.

Dr. Zimányi Krisztina
rektor

GÁBOR DÉNES EGYETEM 1.

Dr. Dietz Ferenc
elnök

1. Fejezet
A KÉZIKÖNYV CÉLJA, A MINŐSÉGIBZTOSÍTÁSI RENDSZER ALKALMAZÁSI TERÜLETE

1. §
Általános követelmények

(1) A Minőségirányítási Kézikönyv célja, hogy leírja az intézmény által működtetett felnőttképzési minőségirányítási rendszert, amelyet a 2013. évi LXXVII. törvény, a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet és a szervezet minőségpolitikájával és minőségstratégiájával összhangban vezettek be.

(2) A minőségirányítási rendszer keretében a képzőintézmény:
a) átfogó minőségpolitikát és ehhez kapcsolódó stratégiát alakít ki a felnőttképzési tevékenység minőségének biztosítása érdekében,
b) formális belső mechanizmusokat alakít ki a felnőttképzési tevékenység követésére és rendszeres belső értékelésére vonatkozóan,
c) eljárásokat alakít ki az oktatók folyamatos továbbképzésének és minősítésének biztosítására,
d) a felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódóan biztosítja az annak megvalósításához szükséges erőforrásokat, és
e) gondoskodik a felnőttképzési tevékenység hatékonyságát biztosító információk gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról.

(3) A Kézikönyv egy tájékoztató dokumentum az intézmény által végzett folyamatos minőségirányítási és önértékelési tevékenységről. Az itt megállapított minőségirányítási alapelveket és folyamatokat használja fel az intézmény az általa működtetett felnőttképzési rendszer hatékonyságának felülvizsgálatára, illetve a szükséges változtatások elgondolása során.

2. §
A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe

(1) A minőségirányítási rendszer az intézmény által folytatott felnőttképzési tevékenység területeit öleli fel. Figyelembe veszi az intézmény által a felnőttképzésben érintett dolgozói létszámát és szervezeti felépítését, valamint a felnőttképző intézmény működési folyamatait, azonban a kézikönyv csak és kizárólag az intézmény felnőttképzésre vonatkoztatott tevékenységét és felnőttképzési struktúráját mutatja be.

(2) Az intézmény egy olyan rendszert alakított ki, amely összhangban van:
a) a partnereik (vevőik) elvárásaival,
b) a hatályos magyar felnőttképzési jogszabályi környezet által támasztott követelményekkel,
c) intézményi működés sajátosságaival.

(3) A minőségirányítási rendszer:
a) tükrözi, hogy irányítási folyamatainak középpontjában a felnőttképzési tevékenység minőségének növelése áll,
b) a felnőttképzési tevékenység feltételeinek folyamatos fejlesztésére irányul, önértékelésre épül,

c) a személyi feltételek folyamatos fejlesztésére irányuló szemléletet tükröz, és elősegíti az oktatók tudásának fejlesztését és önképzését a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása érdekében,

d) hozzájárul ahhoz, hogy a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos változtatások, a felnőttképzési tevékenység minőségének javítása adatokon és visszajelzéseken alapuljon,

e) a felnőttképzési tevékenység külső és belső résztvevőinek bevonására épül, és összhangban van a felnőttképző méretével és képzéseinek összetettségével.

(4) Mindezek biztosítják, hogy az intézmény valamennyi felnőttképzéssel kapcsolatos folyamata tervezett és szabályozott körülmények között, működésével, tevékenységével, illetve az általa nyújtott szolgáltatásokkal szemben támasztott valamennyi külső és belső elvárást kielégítve menjen végbe.

3. §
Felhasználási feltételek

(1) A Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer www.minosites.hu oldalon szereplő ONLINE Minőségirányítási rendszer belépési azonosítóval együtt érvényes. Használni csak az arra feljogosított, MIR regisztrációs számmal (ONLINE PRO:813) rendelkező felnőttképző intézménynek engedélyezett. A Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer dokumentumainak sokszorosítása csak a regisztrációs számmal rendelkező felnőttképző intézmény számára megengedett, saját szervezetén belüli felhasználásra. A Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer dokumentumainak továbbadása, sokszorosítása arra nem jogosult intézmények számára tilos! Az ONLINE Minőségirányítási Rendszer esetén az előfizetéstől függően a kézikönyv nyomtatásának a száma korlátozott lehet.

(2) Az ONLINE és ONLINE PRO Minőségirányítási rendszer működést segítő elektronikus űrlapjainak képző általi továbbítása során az esetleges illetéktelen felhasználók által okozott kár kezelése a képző felelőssége. Pl. óralátogatási űrlap direktlinkjének rossz e-mail címre küldése.

(3) A kézikönyvben meghatározott tartalom csak ajánlás, a Felnőttképzési Minőségirányítási Rendszer dokumentumaiban a felnőttképző intézmény által saját hatáskörben végrehajtott módosításokért, az érvényben lévő, minőségirányítási rendszerben leírt ajánlástól eltérő működtetésből adódó tartalmi hibákért vagy hiányosságokért, valamint, ha az ajánlásban nem illeszkedik teljesen a képző intézmény működéséhez, a minosites.hu csapata nem vállal felelősséget és nem vonható felelősségre.

4. §
Intézményismertető

(1) Az intézmény célja, hogy felnőttképzési szolgáltatásaival a minőségi, professzionális felnőttképzést az emberközpontú, korrekt üzletvitellel összekapcsolva, hosszú távon is megbízható és rugalmas partnerként álljon a piac szereplőinek szolgálatába.

(2) A képzési tevékenység az alábbiakra terjedhet ki.

(3) Az intézmény felnőttképző tevékenysége keretében engedély birtokában állam által elismert részszakmára irányuló szakmai oktatást, szakképesítés megszerzésére irányuló

szakmai képzést szervez és valósít meg, és/vagy képzései megvalósítását állami forrásból fedezi. Az intézmény vezetősége és az intézményi minőségirányítási vezető felelősek a résztvevők és a partnerek által megfogalmazott elvárások egyértelmű meghatározásáért, és elkötelezettek azoknak a lehető legmagasabb színvonalon való teljesítéséért annak érdekében, hogy az intézmény felnőttképzésével kapcsolatos résztvevői és partner elégedettségi mutatója folyamatosan a legmagasabb eredményt érje el.

5. §
Az intézmény alapadatai

Az intézmény neve:	**Gábor Dénes Egyetem**
Az intézmény székhelye:	1119 Budapest, Fejér Lipót utca 70.
Az intézmény adószáma:	18122772-2-43
Az intézmény cégjegyzék száma:	
Az intézmény OM azonosítója:	FI54333
Az intézmény felnőttképzési nyilvántartási száma:	E/2024/000036
Az intézmény központi telefonszáma:	+36 20 999 8900
Az intézmény központi e-mail címe:	info@gde.hu
Az intézmény honlapja:	https://gde.hu
Képviseletre jogosult neve:	Dr. Dietz Ferenc
Minőségirányítási vezető neve:	Ványolosné Csanádi Éva
Szakmai vezető neve:	Ványolosné Csanádi Éva

6. §
Az információs- és ügyfélszolgálat elérhetőségei

Az intézmény ügyfélszolgálata (helyszín):	1119 Budapest, Fejér Lipót u. 70. fsz. 11.
Az ügyfélszolgálat telefonszáma:	+36202770107
Az ügyfélszolgálat e-mail címe:	info@gde.hu
Az ügyfélfogadás rendje:	
H-Cs: 8:00-16:00	

II. Fejezet
DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI

7. §
Általános követelmények

(1) A minőségirányítási rendszer működését kétszintű dokumentációs rendszer írja le:

I. szint	**Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyv és Felnőttképzési**

	Minőségirányítási Eljárások: amelyek a 2013. évi LXXVII. törvény és a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet követelményeinek való megfelelés módját írják le, és lefedik az intézményi minőségirányítási rendszer minden folyamatát és eljárását.
II. szint	**A képzés megvalósításával és a minőségirányítási rendszer működésével összefüggő dokumentumok** (pl. feljegyzések, nyilvántartások, bizonylatok): amelyek a felnőttképzési szolgáltatás dokumentálásával, minőségével és a felnőttképzési minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

(2) A felnőttképzési minőségirányítási rendszer dokumentumainak típusai:

Szabályozás	Olyan írásos dokumentum, mely szabályozza a felnőttképző intézmény minőségirányítási rendszerének működtetését. Vonatkozó szabályozások: • Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyv • Minőségpolitikai Nyilatkozat • Felnőttképzési Minőségirányítási Eljárások
Formanyomtatvány	A képzés megvalósításával összefüggő mindazon írásos dokumentumok (pl. jegyzőkönyv, nyilvántartás, kérdőív), melyek felnőttképző intézmény működése során vagy azzal kapcsolatban keletkeztek, és amelyekkel igazolni lehet a rendszer hatásos működését, illetve az előírt követelményeknek való megfelelőséget. Vonatkozó formanyomtatványok: • Minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok • Képzési dokumentumok és formanyomtatványok
Külső dokumentum	Olyan dokumentum és adat, amely nem az intézményi minőségirányítási rendszer előírásaiban keletkezett, de szükséges a minőségirányítási rendszer követelményeinek kielégítéséhez. Külső dokumentum például: • EDUCERT egységes képzési dokumentumok • végzettséget igazoló bizonyítvány/oklevél • önéletrajz

8. §
A dokumentumok készítési rendje

(1) Az intézmény dokumentumainak készítése az intézményi minőségirányítási vezető irányításával történik, mely munka során a következő alaki követelményeknek kell megfelelni:

Folyamat	Dokumentum-típusok

	Szabályozások, formanyomtatványok
Kötelező tartalmi elem	Az intézmény hivatalos elnevezése Nyilvántartásba vételi szám (Engedélyszám)
Nyilvántartás	**Minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok nyilvántartása**
Módosítás dokumentálása	**A módosítás megjelenítése a nyilvántartási lapon**
Törzspéldány tárolása	Érvényes verzió: elektronikusan, vagy nyomtatva is lehetséges. Érvénytelen verziók: elektronikus, vagy nyomtatott formában, archiválva.
Egyéb dokumentálási szabályok	A minőségirányítási rendszer alapdokumentumainak tárolása elektronikus úton történik.

Kapcsolódó dokumentumok: ***U00:*** Minőségirányítási dokumentumok és formanyomtatványok nyilvántartása

9. §
Irat- és adatvédelmi szabályok

(1) Az intézmény bármely minőségügyi dokumentumáról másolat, vagy az elektronikus rendszerből kinyomtatott dokumentum kizárólag a Dr. Dietz Ferenc vagy az általa meghatalmazott személy engedélyével adható ki. A másolatot, vagy rendszerből kinyomtatott dokumentumot külső igény esetén keltezéssel és legalább B szintű felelősségi körrel rendelkező személy aláírásával kell ellátni.

(2) Iratot, a szervezetben dolgozókra és az igénybe vevőkre vonatkozó személyes adatokat, a munkaköri feladat ellátásán kívül az intézményből kivinni csak a képviseletre jogosult engedélyével lehet, úgy, hogy annak tartalmát illetéktelen személy ne ismerhesse meg. Az intézmény irataiba és elektronikus minőségirányítási rendszerébe az adatvédelmi szabályok betartásával csak az tekinthet bele, akinek munkájával, tevékenységével összefüggő feladatok ellátása ezt indokolja, a betekintés személyiségi jogokat nem sérthet. Hatósági és más szerveknek adatokat és információkat csak írásos megkeresés alapján, a hivatalos eljárás mértékéig lehet rendelkezésre bocsátani. A kiadott információk, adatok személyiségi jogokat nem sérthetnek. Az adatvédelmi szabályok tekintetében meg kell felelni a mindenkori adatvédelmi jogszabályi környezet előírásainak, különös tekintettel a GDPR előírásokra.

10. §
Érvényesség és nyomonkövetés

(1) A Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyv, a Minőségpolitikai nyilatkozat, a kapcsolódó Felnőttképzési Minőségirányítási Eljárások gyűjteménye, a Minőségirányítási űrlapok, formanyomtatványok gyűjteménye és az Egységes képzési dokumentáció

gyűjtemény a vonatkozó jogszabályváltozásoknak való megfelelés és a minősítés.hu csapatának fejlesztői tevékenysége következtében, illetve a felnőttképző intézmény által saját hatáskörben végrehajtott módosítások által tartalmában részben vagy egészben változhat.

(2) Az intézmény a Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyv és a Felnőttképzési Minőségirányítási Eljárások gyűjteménye tekintetében a módosított dokumentumokat a kiadás időpontjában növekvő sorrendű sorszámozás szerint új verzió számmal látja el, a hatályos verzió számú dokumentumot őrzi. A főverzió módosítására csak a minosites.hu csapatának, az alverzió módosítására a felnőttképző intézménynek van jogosultsága. A verziókövetés nem kötelező, de jogszabályváltozás esetén kifejezetten ajánlott.

(3) Az engedélyezett képzési tevékenysége során keletkező adatokat és dokumentumokat az intézmény jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamint a képzésben résztvevő adatkezelésre vonatkozóan tett nyilatkozata szerint őrzi, kezeli és tartja nyilván. A minőségirányítási rendszer és az abban meghatározott eljárások napi működtetése során keletkező, a működtetést igazoló dokumentumokat, bizonylatokat az intézmény egy lezárt időszakig őrzi. Lezárt időszaknak a Vezetőségi átvizsgálás során értékelt időszak tekintendő.

III. Fejezet
A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

11. §
Elkötelezettség

(1) Az intézmény vezetői elkötelezettek a minőségirányítási rendszer kialakítása, hatékony működtetése és folyamatos fejlesztése iránt. Ennek érdekében a vezetőség:

a) minőségpolitikát fogalmaz meg és tesz közzé a minőségi stratégia részeként,
b) minőségi jellemzőkhöz (indikátorokhoz) rendelt célértékeket határoz meg, és nyomon követi azok teljesülését,
c) a rendszeres vezetőségi átvizsgálások során teljeskörűen felülvizsgálja a minőségirányítási rendszert és az intézmény tevékenységét a működés során gyűjtött adatok alapján,
d) biztosítja a szükséges emberi, tárgyi és anyagi erőforrások rendelkezésre állását,
e) a minőségirányítás megvalósításába bevonja a külső és belső érdekelt feleket,
f) elvégezteti az intézmény tevékenységének jogszabály szerinti külső értékelését.
g) rendszeres belső értekezletekkel és folyamatos napi kommunikációval erősíti mind a belső (alkalmazott), mind a külsős (megbízási/alvállalkozói szerződés) munkatársaiban a partnerek által elvárt minőségi színvonal ismérveit, - folyamatosan tájékoztatja a munkatársakat és partnereket a vonatkozó törvények és egyéb jogszabályok által támasztott követelményekről, illetve az ezeknek való mindenkori megfelelés fontosságáról.

12. §
Az intézmény felelősség-hatáskör szintjei

(1) Az intézmény vezetői az intézményen belül három szintű felelősségi és hatáskör rendszert határoztak meg.

„A" szint A

A felelősségi szint az intézmény legfőbb döntési kompetenciáival rendelkező vezetői köre, akik aláírási jogosultsággal rendelkeznek:

a) Dr. Dietz Ferenc képviseletre jogosult vezető.
b) Dr. Zimányi Krisztina képviseletre jogosult vezető.

„B" szint B

A felelősségi szint az intézmény önálló döntési kompetenciáival rendelkező személyek köre, akik vagy az „A" felelősségi szint jóváhagyásával dönthetnek, vagy saját szakterületükön önálló döntési jogkörrel és hatáskörrel bírnak, a munkaköri leírásban vagy megbízási szerződésben meghatározott feladatkörben:

a) Ványolosné Csanádi Éva minőségirányítási vezető
b) Ványolosné Csanádi Éva szakmai vezető
c) egyéb vezetők

„C" szint C

A felelősségi szint az intézmény végrehajtási tevékenységében résztvevők szintje. Operatív munkatevékenységben önálló döntési jogkör nélkül, legalább „B" szintű jóváhagyással az oktatásszervezők és az egyéb munkatárs.

IV. Fejezet
A MINŐSÉGSTRATÉGIA ÉS A MINŐSÉGPOLITIKA KIALAKÍTÁSA

13. §
Minőségstratégia

(1) Az intézmény minőségre vonatkozó intézményi stratégiája a képzés minőségének biztosításának fő irányvonalát jelenti. Az intézményi stratégia elemei:

a) a felnőttképző intézmény egész szervezetét átfogó, minőségben és rendszerben való gondolkodást elősegítő vezetési kultúra megvalósítása,
b) a felnőttképzési folyamatok valamennyi területére kiterjedő szabályozás és fejlesztés,
c) az önértékelésen alapuló összehasonlítási és mérési eszköz nyújtása, mely segít a működésben és a folyamatos fejlesztésben,
d) az ösztönzés, a személyes teljesítmény, a kompetenciák és készségek fejlesztéséhez eszköz, módszertan, irányelvek nyújtása,
e) szervezeten belülről, illetve a külső érdekelt felektől érkező adatok gyűjtését, mérését és elemzését hangsúlyozva segít a folyamatos fejlesztésben, illetve szükséges változtatások időben történő elindításában,
f) az érdekelt felek, így a képzésben résztvevők, a munkaadók a felnőttképző intézmény közötti egység és partneri viszony megteremtése, mely célja a hatékony és sikeres képzések megvalósítása.

14. §
Minőségpolitikai nyilatkozat

(1) Az intézmény vezetése a minőségpolitikai nyilatkozat létrehozása és további finomítása során figyelembe veszi a partnerek elvárásait, a törvényi és szakmai előírásokat. Szem előtt tartja azt a célt, hogy a minőségstratégia és a minőségpolitika alapján olyan eljárásokhoz rendelt célértékeket jelöljön ki, amelyek a munkatársak elkötelezetté tételén keresztül a működés eredményességének folyamatos fejlesztését segítik elő.

(2) A minőségpolitikai nyilatkozat tartalmazza:
a) a minőségre vonatkozó intézményi stratégiát,
b) a felnőttképző, az intézmény szervezeti egységei és alkalmazottai, oktatói minőségirányítással kapcsolatos felelősségét,
c) a képzésben résztvevők bevonásának módját a minőségirányítás megvalósításába,
d) a minőségpolitika megvalósításának, figyelemmel kisérésének és felülvizsgálatának módját.

(3) A minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése során minden belső és külsős munkatársat kötelező megismertetni a minőségstratégiával és a minőségpolitikai nyilatkozattal.

(4) Az intézmény minőségpolitikai nyilatkozata - összhangban minőségügyi stratégiájával - a szervezet folyamatos fejlődés iránti elkötelezettségét deklarálja. A minőségpolitikai nyilatkozatot Ványolosné Csanádi Éva hagyja jóvá és hozza nyilvánosságra.

(5) A minőségstratégia és minőségpolitika munkatársakkal való megismertetése történhet szóban értekezlet keretében, vagy elektronikus úton történő kézbesítéssel. A minőségpolitikai nyilatkozatot érintő változásokról - a változást követően 10 napon belül - tájékoztatni kell a munkatársakat.

(6) A tájékoztatási kötelezettség teljesítése értekezlet megvalósításán és elektronikus úton történő kézbesítésen kívül a dokumentum kihelyezésével is lehetséges, amennyiben a dokumentum minden szervezetben tevékenykedő számára nyilvános helyen kerül elhelyezésre (mint például weboldal, hirdetmény, fali elhelyezés az ügyfélszolgálaton).

(7) A munkatársak elkötelezettségének kialakítása és erősítése érdekében a minőségpolitikai nyilatkozatot jól látható helyen ki kell függeszteni az intézmény ügyfélszolgálati helyiségeiben.

Kapcsolódó dokumentumok: *Minőségpolitikai nyilatkozat*

V. Fejezet
MINŐSÉGI JELLEMZŐK ÉS A HOZZÁRENDELT CÉLÉRTÉKEK

15. §
Általános követelmények

(1) Az intézmény minőségirányítási rendszerének célja, hogy a szolgáltatások minősége folyamatosan javuljon. Ennek érdekében az intézmény az azonosított minőségi paramétereket méri, a mérési adatokat elemzi, az elemzések eredményeképpen pedig javítja folyamatai és szolgáltatásai minőségét a kitűzött minőségi jellemzőkhöz (indikátorok) rendelt célértékek segítségével.

(2) Az intézmény a jogszabályok által megkövetelt szabályozási területekhez (eljárásokhoz, dokumentumokhoz) kapcsolódóan minőségi jellemzőket (indikátorokat) határoz meg. A minőségi jellemzők megvalósulását adatgyűjtéssel és elemzéssel értékeli, egyrészt tervezett módon az éves vezetőségi átvizsgálások keretein belül, másrészt a folyamatos tevékenység során felmerülő változásokat kezelve, az értékelési/helyesbítő megelőző rendszer keretei közt.

(3) A minőségi jellemzőnek alkalmasnak kell lennie a tartalmi elem eredményének, eredményeinek kifejezésére, és a minőségi jellemzőhöz az érintett tartalmi elemmel elérni kívánt célérték, célértékek hozzárendelése szükséges a felnőttképzési tevékenység megszervezéséhez.

Fogalom	Kimenet	Hozzárendelés	Gyakoriság
Minőségi jellemzők	célértékek	eljárásokhoz	intézmény által megadott felülvizsgálati időszakok

(4) Az intézmény az alábbi eljárásokhoz és dokumentumokhoz határoz meg indikátorokat:
a) a felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás,
b) a felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás,
c) a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatos vélemények visszacsatolására vonatkozó eljárás,
d) a felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárás,
e) a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárás,
f) az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelmények és eljárás,
g) az oktatók teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás,
h) a felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárást tartalmazó dokumentum.

(5) A minőségi jellemzők és célértékek táblázatában meghatározott minőségi jellemzőhöz rendelt célérték(ek) nem teljesülése esetén a felnőttképző feltárja az okokat, meghatározott helyesbítő tevékenységet végez (a helyesbítő tevékenységek eljárása szerint), amely a kitűzött célérték teljesítéséhez szükséges lépéseket tartalmazza, vagy a célérték – következő időszakra vonatkozó – indokolt módosítását valósítja meg.

(6) Az intézmény a minőségi jellemzőkhöz rendelt célértékek elérését és az újabb célok és célértékek kitűzésének lehetőségét a vezetőségi átvizsgálásokon ellenőrzi, elemzi és értékeli. Az indikátorok és a hozzá rendelt célértékek az időszakos értékelési tevékenység során nyert megállapítások eredményeképpen a helyesbítő és/vagy fejlesztési tevékenység részeként is megjelenhetnek a minőségirányítási rendszerben.

16. §

Minőségi jellemzők és hozzárendelt célértékek kialakításának és értékelésének folyamata

A folyamat elemei	Felelősségi szint	Feladatok
Fejlesztési igény felmerülése	A B C	Az igények mérésekből, elemzésekből, és munkatársak javaslataiból kerülnek beszerzésre, és a vezetőségi átvizsgálások során értékelésre.
Cél megfogalmazása	A B	Az engedélyezett működés megkezdésekor kerülnek meghatározásra a konkrét – elérendő – célok, majd időszakosan (jellemzően a vezetőségi átvizsgálások időpontjában,
Felelős, határidő, erőforrásigény	A B	
Erőforrás biztosítása	A	Az intézmény vezetősége felelős a szükséges erőforrások biztosításáért.
Végrehajtás	C	Az (esetleges) részhatáridők lejártakor a minőségirányítási vezető felé jelenteni kell. A minőségirányítási vezető szükség szerint dokumentálja a végrehajtás tényét. a fejlesztési lapon
Teljesülés ellenőrzése	B	A minőségirányítási vezető folyamatosan figyelemmel kíséri a célok és célértékek teljesülését, különös tekintettel a határidők lejártára.
Módosítás szükséges?	A B	A minőségirányítási vezető jogában áll a célokat módosítani (pl. határidők, erőforrás-igény, felelősök).
Eredményesség értékelése	A B	A célok és célértékek eredményességét – ill. esetleges sikertelenséget – az időszakos vezetőségi átvizsgálások és az éves vezetőségi átvizsgálás alkalmával a vezetők áttekintik és értékelik.

Kapcsolódó dokumentumok: U01: *Minőségi jellemzők és célértékek űrlap*

VI. Fejezet
GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

17. §

Erőforrásgazdálkodásra vonatkozó általános követelmények

(1) Az intézmény vezetősége felelősségének érzi, hogy meghatározza a szükséges erőforrásokra vonatkozó követelményeket és ez alapján biztosítja a vevői és jogszabályi elvárásokat kielégítő szolgáltatás nyújtásához és a minőségirányítási rendszer

működtetéséhez szükséges erőforrásokat, eszközöket, berendezéseket, kapacitást és pénzforrásokat. Az erőforrások rendelkezésre állásának, megfelelőségének értékelése a vezetőségi átvizsgálás keretében történik.

(2) Az intézmény a felnőttképzési működésnek megfelelő személyi állománnyal rendelkezik, figyelembe véve a minőségirányítási rendszer és képzési programok személyi feltételekre vonatkozó előírásait.

(3) Szakmai vezető az lehet, aki
a) andragógiai szakképzettséggel rendelkezik,

b) pedagógiai szakképzettséggel és három év felnőttképzési szakmai gyakorlattal rendelkezik, vagy pedagógiai szakképzettséggel rendelkezik, és a felsőoktatási alapképzésben vagy mesterképzésben az adott szak képzési és kimeneti követelményében meghatározott felnőttképzési ismeretekből legalább öt kreditpontot szerzett.

(4) A szakmai vezető a felnőttképzővel munkaviszonyban, honvédelmi alkalmazotti jogviszonyban, rendvédelmi igazgatási szolgálati jogviszonyban, igazságügyi alkalmazotti szolgálati jogviszonyban, hivatásos szolgálati jogviszonyban, közalkalmazotti jogviszonyban, közszolgálati jogviszonyban, kormányzati szolgálati jogviszonyban, egyházi szolgálati viszonyban vagy gazdasági társasággal tagsági jogviszonyban állhat.

(5) Felnőttképzési szakmai gyakorlatnak minősül a felnőttképzési tevékenységgel összefüggő munkakör ellátására létesített foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban eltöltött tevékenység.

(6) A szakmai vezető gondoskodik az intézmény felnőttképzési tevékenységének szakmai megfelelőségéről.

18. §
Személyi erőforrások

(1) Az oktatók alkalmazásával, kompetenciáinak fejlesztésével és teljesítményük visszacsatolására vonatkozó szabályozást az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményekre, kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre, teljesítményükkel kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó dokumentum és eljárás tartalmazza.

(2) Az intézmény minőségirányítási dokumentumainak karbantartása az intézményi minőségirányítási vezető irányításával történik. A minőségirányítási vezető felel a felnőttképzési minőségirányítási rendszer működtetéséért és az időszakos értékelési tevékenységek lebonyolításáért, valamint koordinálja az intézmény minőségfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységét.

(3) Az intézmény képzési programjainak előzetes minősítését olyan felnőttképzési szakértővel végezteti, aki szerepel a FÁSZ által vezetett nyilvántartásban.

(4) Egyéb, oktatásban szereplőnek minősül az, aki a képzési folyamathoz közvetlenül, vagy közvetve kapcsolódik.

19. §
Oktatási infrastruktúra és munkakörnyezet

(1) Az intézmény biztosítja a munkatársak (beleértve az oktatókat) számára a szolgáltatás megvalósításához szükséges feltételrendszert. Ennek részei az alábbiak:
a) a szolgáltatással szembeni követelmények teljesítéshez szükséges megfelelő eszközök, berendezések,
b) rendezett, megfelelő munkavégzésre alkalmas helyiségek,
c) a mindezekkel kapcsolatos szolgáltatások biztosítása (telefon, energia, stb.).

(2) Az oktatási infrastruktúra és munkakörnyezet folyamatképességének és alkalmasságának fenntartásáért és lehetőségek szerinti fejlesztéséért az intézmény vezetősége felelős. Az infrastruktúra alkalmasságának értékelése a vezetőségi átvizsgálások tárgyát képezi.

(3) Mind az elméleti mind a gyakorlati oktatási helyiségek teljesen felszereltek, az intézmény az oktatás követelményeinek megfelelő eszközparkkal rendelkezik, figyelembe véve a képzési programban meghatározottakat, részszakmára irányuló szakmai oktatás esetén a vonatkozó Képzési és kimeneti Követelményekben előírtakat, szakképesítésre felkészítő szakmai képzés esetén a Programkövetelményben megfogalmazottakat, állami forrásból megvalósuló képzések esetén a pályázat kiírójának feltételrendszerét.

(4) Az intézmény biztosítja a megfelelő munkahelyi körülményeket, így gondoskodik rendezett, tágas irodahelyiségről ergonomikus, optimális elrendezésű irodabútorokkal felszerelve, beleértve a fizikai, környezeti és egyéb tényezőket (pl. megvilágítás, hőmérséklet) - minimum a Nemzeti Szabvány vonatkozó előírásainak megfelelően.

20. §
A képzési tevékenység tervezése és megvalósítása

(1) A képzési tevékenység lebonyolításának, tervezésének és megvalósításának minőségirányítását részletesen az alábbi eljárások és módszerek tartalmazzák:

a) E01 A felnőttképzési tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó tananyagok tervezésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás

b) E02 A felnőttképzési tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosítására vonatkozó eljárás

c) E03 A képzésben részt vevő személyek előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérésére vonatkozó módszerek

d) E05 A felnőttképzési tevékenység nyilvánosságával kapcsolatos eljárás

e) E07 Az oktatók alkalmazásával kapcsolatos követelményekre, kompetenciáik fejlesztésével kapcsolatos módszerekre, teljesítményükkel kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó eljárás.

VII. Fejezet
AZ INTÉZMÉNY INFORMÁCIÓS RENDSZERE

21. §
A belső információs rendszer

(1) Az intézmény belső információs rendszere kiterjed az alábbi adatok gyűjtésére:
a) a képzésben részt vevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
b) a képzésben részt vevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzésére,
c) az oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
d) a felnőttképző rendelkezésére álló erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok gyűjtésére és elemzésére,
e) az intézmény tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával összefüggő eljárásra.

(2) Az adatgyűjtés elemzése a vezetőségi átvizsgálás keretein belül történik, az adatok gyűjtésének elemzése és az az alapján megállapított fejlesztési irányok, feladatok az időszakos átvizsgálást igazoló „Vezetőségi átvizsgálás" dokumentumban találhatóak.

Keletkező dokumentumok: U08: Vezetőségi átvizsgálás

22. §
Kifelé irányuló adatszolgáltatás

(1) Az intézmény információs rendszert működtet, melynek egyik célja a FÁSZ részére a FAR rendszerbe történő adatszolgáltatás.

(2) Az adatszolgáltatáshoz szükséges infrastruktúrát és humán erőforrást az intézmény biztosítja. Az adatszolgáltatási tevékenység típusai (jogszabályban meghatározott tartalommal) a következők lehetnek:
a) normál adatszolgáltatási kötelezettség
aa) képzések megkezdésére és résztvevőkre vonatkozó jelentési kötelezettség
ab) képzés utáni adatszolgáltatási kötelezettség
b) rendkívüli adatszolgáltatási kötelezettség
ba) képzési adatokban bekövetkezett változások
c) tájékoztatási kötelezettség
ca) engedélyszám feltüntetése.

VIII. Fejezet
PANASZKEZELÉS

23. §
A panaszkezelés rendje

(1) A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni:
a) a székhelyéről,
b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a szolgáltatás helyével,
c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében az ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(2) A tájékoztatásnak résztvevői jogvita esetén ki kell terjednie a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező képző intézmény esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

(3) A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.

(4) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles panaszkezelési űrlapot kitölteni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadni, vagy telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(5) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a képző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(6) A panaszról felvett űrlapnak tartalmaznia kell az alábbiakat:
a) a résztvevő neve, lakcíme,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) a résztvevő panaszának részletes leírása, a résztvevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
d) a képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a résztvevő aláírása,
f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(7) Az írásbeli panaszt a képző intézmény - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a képző intézmény indokolni köteles.

(8) A képző intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet (panaszkezelési űrlapot) és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(9) A panasz elutasítása esetén a képző intézmény köteles a résztvevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

(10) A képző intézménynek vezetnie kell a panaszkezelés dokumentációját, az eredmények pedig a vezetőségi átvizsgálás bemeneti adatait képezik. Az intézmény vezetőségének feladata az esetekből levont tanulságokat feldolgozni és ismétlődő panasz esetén megelőzésére megoldásokat kidolgozni.

(11) Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, elsősorban írásos formában, de a szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény. A képzési folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

(12) A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.

(13) Az intézmény ügyfélszolgálatán a Panaszkezelési űrlap kötelezően megtalálható.

Keletkező dokumentumok: U05A: Panaszfelvételi űrlap; U05B: Panaszkezelési űrlap

IX. Fejezet
VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

24. §
Általános követelmények

(1) A különböző képzési, és az ahhoz kapcsolódó tevékenységek folyamatközi (rész) és végső (kimeneti) elemzései egységes rendszert alkotnak. Az intézmény éves működésének elemzésére (ön) értékelési rendszert működtet, mely a tényszerűség mellett lehetővé teszi az intézmény tevékenységének, elért eredményeinek legteljesebb bemutatását, használatával megállapítható az intézmény erőssége, kijelölhetőek a fejlesztést igénylő területek.

(2) Az értékelési rendszer működésének alapdokumentuma az éves vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve. Meghatározott időszakonként – de évente legalább egy alkalommal legkésőbb a tárgyévet követő 2. hónap 30-ik napjáig – az intézmény vezetősége átvizsgálást tart, ahol összesíti és értékeli a tárgyév összes bemeneti adata alapján az intézmény működését. A vezetőségi átvizsgálás eredményei alapján (melynek része az önértékelés) állapítja meg vagy módosítja, ha szükséges a következő év eljárásokhoz kapcsolt célértékeit, illetve az értékelés eredményei alapján felülvizsgálja, szükség esetén változtatja stratégiáját, illetve a minőségpolitikáját.

(3) Amennyiben a rendszer bevezetése (engedély megszerzésének időpontjától számítva) tárgyév második félévre esik, úgy az első vezetőségi átvizsgálást a tárgyévet követő évben kell elvégezni.

(4) Az intézmény az időszakos értékelési tevékenység dokumentálására vezetőségi átvizsgálás dokumentumot készít.

25. §
A vezetőségi átvizsgálás területei

(1) A vezetőségi átvizsgálás az alábbi területekre terjedhet ki:
- *a)* minőségpolitika és a felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata
  - *aa)* minőségpolitika felülvizsgálata
  - *ab)*a felnőttképzési minőségirányítási dokumentáció felülvizsgálata
- *b)* a fejlesztési tevékenység megvalósulásának értékelése
- *c)* az intézmény információs rendszerében keletkezett adatok elemzése
  - *ca)* a képzésben résztvevő személyek eredményeivel kapcsolatos adatok elemzése
  - *cb)* képzésben résztvevő személyek elégedettségmérésével kapcsolatos adatok elemzése
- *d)* oktatói teljesítményekkel kapcsolatos adatok elemzése
  - *da)* az intézmény rendelkezésére álló személyi és tárgyi erőforrások hatékonyságával kapcsolatos adatok elemzése
  - db) az intézmény felnőttképzési tevékenységével összefüggő információ nyilvánosságával kapcsolatos feladatok értékelése.
- *e)* minőségi jellemzők (indikátorok) és a hozzájuk tartozó célértékek teljesülésének értékelése
- *f)* panaszkezelési tevékenység értékelése
- *g)* önértékelési tevékenység értékelése
- *h)* egyéb, aktuális kérdések

(2) A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatai alapján szöveges megjegyzéseket és értékelési, fejlesztési megállapításokat is tehet a képző intézmény.

Keletkező dokumentumok: U08: Vezetőségi átvizsgálás dokumentum

26. §
Önértékelés

(1) Az intézmény önértékelési tevékenységének elemzése a vezetőségi átvizsgálás keretein belül zajlik.

(2) Az önértékelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályozást ***az E09 A felnőttképzési tevékenység önértékelésére vonatkozó eljárás*** tartalmazza.

Keletkező dokumentumok: U07: Önértékelési űrlap

X. Fejezet
FEJLESZTÉS

27. §
Folyamatos fejlesztés

(1) Az intézmény vezetősége a vezetőségi átvizsgálás és az önértékelés eredményei, továbbá a munkatársi és résztvevői, valamint partneri körből érkező helyesbítésre, fejlesztésre érkező javaslatok alapján, folyamatosan fejleszti a minőségirányítási rendszert.

(2) Az intézmény működése során a PDCA ciklust alkalmazza.

(3) Tervezés, a célok meghatározása (P):
- *a)* az intézmény vezetősége megtervezi az intézmény működését, minőségstratégiát és az alapján minőségpolitikai nyilatkozatot fogalmaz meg, vagy aktualizál,
- *b)* eljárásokat határoz meg a képzési és minőségirányítási tevékenységének tervezésére,
- *c)* meghatározza az egyes eljárásokhoz rendelt minőségi jellemzőket (indikátorok), melyekhez célértékeket rendel hozzá.

(4) Az intézmény működtetése (D): Az intézmény a képzési tevékenység tervezésének és megvalósításának minőségirányítási eljárásai szerint - az eljárásokban leírt módon - végzi tevékenységét és gyűjti a tevékenysége során kialakult adatokat.

(5) Ellenőrzés (C): Az intézmény működése során értékelő véleményeket gyűjt, amelyek meghatározott helyen (vezetőségnél, ügyfélszolgálatnál stb.) kerülnek tárolásra. Ezek (többek közt) lehetnek:
- *a)* vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében feltüntetett adatok,
- *b)* résztvevői elégedettségmérés eredményei,
- *c)* partnerek észrevételei,
- *d)* reklamációk.

(6) A véleményeket az intézmény vezetése összegzi, az időszakos vezetőségi átvizsgáláson, az értékelési tevékenység részeként. Megállapítja és elemzi, hogy van-e fejlesztendő terület. Ezeket írásban rögzíti.

(7) A folyamatos tevékenységből fakadó tapasztalatok, illetve a vezetőségi átvizsgálás megállapításai alapján az intézmény vezetősége a fejlesztendő területekre javító akció(ka)t indíthat. Ezek felelőseit, határidejét stb. írásban rögzíti a fejlesztői-intézkedési lapon és az érintettek tudomására hozza, amennyiben szükséges a helyesbítő és megelőző eljárásnak megfelelően szükség esetén módosítja a tervezési dokumentumokat, adatokat, illetve a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvének „Következtetések" fejezete szerint jár el.

Keletkező dokumentumok: U08: Vezetőségi átvizsgálás
U06: Fejlesztői-intézkedési lap

28. §
Helyesbítő és megelőző tevékenység

(1) Az intézmény a minőségfejlesztési tevékenységét állandóan tökéletesíti folyamatainak elemzésével, az esetleges minőségi problémák gyökér okainak feltárásával, a szükséges

helyesbítő tevékenységek meghatározásával és azok hatékony végrehajtásával.

(2) Az intézmény a megelőző és fejlesztő tevékenysége során figyelembe veszi a szükséges információforrásokat annak érdekében, hogy észlelje, elemezze és kiküszöbölje a nem megfelelő folyamatok lehetséges okait. Figyelembe veszi az ellenőrzések és külső felülvizsgálatok eredményeit, a feljegyzések adatait és a résztvevők esetleges reklamációit.

(3) A minőségi hiányosságok lehetőség szerinti megelőzéséért az intézmény minden felnőttképzési dolgozója felelős.

(4) A helyesbítő és megelőző tevékenységek részletes szabályozását az E08: A minőségirányítási rendszer működtetése során keletkezett eltérések kiküszöbölésére irányuló helyesbítő és ismételt előfordulásuk megakadályozására irányuló megelőző tevékenységek menetét tartalmazó eljárás tartalmazza.

Kapcsolódó dokumentumok: U06: Fejlesztői intézkedési lap

29. §
Minőségpolitikai nyilatkozat

(1) Jelen minőségpolitikai nyilatkozattal elkötelezzük magunkat arra, hogy
a) tevékenységünk minőségbiztosítási rendszerét és a szakmai munka eredményességét folyamatosan mérjük és tökéletesítjük, felelősséget vállalva mind vezetői, mind munkavállalói szinten a rendszer működtetéséért és fejlesztéséért;
b) a rendszer teljesítményét és a minőségcélok teljesülését rendszeresen értékeljük az intézmény vezetőségének bevonásával;
c) a minőségpolitikában és a vezetőségi átvizsgálásban megfogalmazott célok megvalósításához rendelkezésre bocsátjuk a szükséges erőforrásokat;
d) figyelembe vesszük és kielégítjük a képzésben részt vevők, a munkáltatók, a munkatársak és az oktatók felnőttképzéssel kapcsolatos igényeit, valamint az elégedettségmérésen és a helyesbítő tevékenységeken keresztül figyelembe vesszük és beépítjük a képzésben résztvevők véleményét a minőségbiztosítás megvalósításába.

(2) Célunk megfelelni a hatályos jogszabályi és szakmai előírásoknak. Ennek előfeltétele az általunk biztosított tevékenységek szabályozott, ellenőrzött és felügyelt végrehajtása. Stratégiánk ügyfeleink igényeinek és a kapcsolódó képzési szolgáltatásainknak legjobb minőségben történő kielégítése, olyan kompetenciák közvetítése, amelyek elsajátításával a résztvevők magas szinten képesek megfelelni a követelményeknek és a szakmai kihívásoknak. Munkatársainktól és a tevékenységünkbe bevont partnereinktől elvárjuk a megkívánt minőségszint folyamatos biztosítását, valamint minőségjavulást eredményező intézkedések felvetését, megvitatását és végrehajtását. Minőségpolitikánk alapja az ügyfél elégedettsége, ezért rendszeresen felmérjük ügyfeleink elégedettségét és visszajelzéseik alapján folyamatosan fejlesztjük, javítjuk tevékenységünket. Az eredményességet jól képzett, elkötelezett munkatársakkal, megfelelő tárgyi és személyi feltételek biztosításával növeljük.