

**Önértékelési Útmutató**  
**a civil szervezetek munkaerő-piaci szolgáltatásainak minősítéséhez**  
**Készült a TÁMOP 2.6.2. nyertes projektgazdái részére**  
**2013. június 27.**  
**Munkaanyag**

**Készítette:**  
**Pangea Petény Tanácsadó Kft.**  
**1132 Budapest, Váci út 6. 3/6.**

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

Tisztelt Szervezeti Vezetők és Munkatársak!

Jelen útmutató, módszertani segédlet az Önök önértékelési munkáját kívánja elősegíteni a munkaerő-piaci sztenderdek szervezetükbe történő átültetéséhez. Az önértékelés eredményeit a referenciakiadási eljárásban az OFA fel fogja használni, így a minősítés alapvetően a szervezetek adatszolgáltatására épül. Az adatok valódiságát a szervezet első számú vezetőjének nyilatkozata igazolja, amiről a projekt végén személyes szakértői látogatások segítségével győződik meg a minősítő igazolás kiadója.

Az önértékelés elkészítéséhez szükséges eszközök összeállítása során a korábbi – TÁMOP-2.6.1 kódszámú projektben elkészített követelménymátrixok egyszerűsítésre kerültek, valamint a korábbi munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderdleírásokat is aktualizálta az OFA – a jelenleg hatályos jogszabályi elvárásoknak megfelelően. Az egyes – Önöknél már működtetett vagy a későbbiek során működtetni szándékozott – szolgáltatásaikat a sztenderd-leírások alapján, valamint az önértékelési útmutatóban szereplő feltételrendszer (az útmutató szóhasználatában kritériumrendszer) teljesítésének biztosításával kell kialakítani. A jelen dokumentáció 48 szolgáltatás minősítéséhez kapcsolódó feltételrendszert tartalmazza. *Felhívjuk figyelmét, hogy a Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) jelenleg nem működő szolgáltatás, ezért ennek a sztenderdnek az átdolgozása, megújítása nem történt meg. A 48 szolgáltatás közül ma 47 szolgáltatás nyújtására van lehetőség, ezért jelenleg nem javasolt a RIC szolgáltatást választani, ez a terület jelentős átalakuláson megy keresztül a következő egy évben, ezért célszerű megvárni a fejlesztések eredményeit (TÁMOP 5.3.8. projekt).*

Tájékoztatjuk, hogy a referenciakiadás jelen fázisában nem vizsgálja a szervezet a rendelkezésére álló kapacitásokat. Azaz egy – egy szolgáltatás pozitív minősítéséhez (néhány kivételtől eltekintve) elegendő egy – egy szakértő megléte, s nem szükséges a szolgáltatási sztenderdleírásokban szereplő teljes infrastruktúrának sem rendelkezésre állnia, de bizonyítani kell tudni, hogy amennyiben a szolgáltatást megrendelik, az önértékelésben megjelenített tárgyi- és infrastrukturális feltételeket a szervezet biztosítani lesz képes. Egy alpinfrastruktúra megléte, valamint a szervezeti „tudás” megléte és a minőségirányítási rendszer bevezetése elegendő ahhoz, hogy a szervezet pozitív minősítést kapjon. A kapacitások vizsgálata állami feladat, hiszen a stratégiai elképzelések alapján a civil szervezeteket sokkal nagyobb mértékben kívánják bevonni a munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásába, mint korábban. Ezért az adatlapon a kapacitásokról is kér tájékoztatást az önértékelés.

A felkészüléshez jelen útmutatón túl elengedhetetlen a sztenderdleírások értelmezése, elemzése, mivel a szervezetfejlesztési terv elkészítéséhez, valamint a minőségirányítási rendszer bevezetéséhez a sztenderdleírások részletes elvárásaihoz szükséges igazodni.

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

Tájékoztatjuk, hogy ezzel a projekttel párhuzamosan számos központi fejlesztési projekt indult, mely egyrészt a Nemzeti Munkaügyi Hivatalban, másrészt az Emberi Erőforrások Minisztériumában zajlik. Ezeknek a projekteknek az eredményei ma még nem ismertek, de bizonyosan hatást fognak gyakorolni a következő egy évben a fejlesztésekre. A fejlesztések nyilvános eredményeiről az OFA tájékoztatja a civil szervezeteket.

*Eredményes felkészülést és jó munkát kívánunk!*

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	4
I. Bevezetés .....	5
1. Az útmutató célja, tartalma és használata .....	5
2. A beküldendő dokumentumok listája.....	6
II. Az önértékelés elkészítésének javasolt menetrendje .....	8
1. A dokumentumok áttekintése, a munka részletes megtervezése.....	8
2. Az önértékelésbe bevontak körének meghatározása, tájékoztatása .....	9
3. Az önértékelési módszerek kiválasztása, eszközök kialakítása .....	9
4. A felmérések eredményeinek összesítése, értékelése .....	10
5. A felmérések összesített eredményeinek rögzítése .....	10
6. Az önértékelés eredményeinek értékelése, a szolgáltatási sztenderdek kiválasztása....	10
7. A kapcsolódó dokumentumok elkészítése, vezetői összefoglalók.....	10
8. A referencia kiadása iránti kérelem benyújtása.....	11
III. A követelményrendszer bemutatása és a kritériumok/feltételrendszer részletes magyarázata.....	14
1. Szervezeti követelmények.....	14
A kritériumok értékelésébe bevonandó célcsoportok és eszközök bemutatása .....	20
Vezetői önértékelés szempontjai .....	20
Munkatársi értékelés szempontjai (szervezők) .....	20
A szakértői értékelés szempontjai (belső szakértők, önkéntesek, külső szakértők).....	21
2. Humán erőforrás-feltételek .....	22
3. Infrastrukturális feltételek .....	26
4. Módszertani feltételek .....	29
IV. Önértékelési sablonok .....	31
V. Adatlap és nyilatkozatok .....	63

## I. Bevezetés

### 1. Az útmutató célja, tartalma és használata

Ezen Útmutató segítséget nyújt a szolgáltatóknak önértékelésük elvégzéséhez.

Az Útmutató első nagyobb fejezete a **Követelményrendszert** mutatja be, mely mind az önértékelésnek, mind a szakértői értékelésnek alapját képezi.

A következő fejezet az **önértékelés javasolt menetét** írja le.

Az Útmutató bemutatja azokat a **mérőeszközöket**, melyek használata minden önértékelést végző számára egységesen kötelező, majd további segítséget ad a különböző szervezeti helyzetben lévő önértékelést végzőknek a megfelelő módszerek kiválasztásához a lehetséges vizsgálati módszerek részletes bemutatásával.

Az Útmutató **Melléklete** tartalmazza az önértékelés lapot, a csatolandó mellékletek listáját, valamint az adatlapot is.

Az önértékelés hivatalos benyújtására az OFA saját online felületet biztosít a projektgazdák részére. Az önértékelés során begyűjtött adatokat, információkat, valamint a szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó dokumentációt erre az online felületre kell a projektgazdáknak feltölteni ahhoz, hogy a szakértői látogatások előkészítése megtörténjen. Az önértékelést és a csatolandó dokumentumokat elektronikus formában kell elkészíteni az OFA „CALL CENTER” nevű felületén. A „CALL CENTER” várhatóan 2013. augusztusában áll a szervezetek rendelkezésére. Addig a referenciakiadást nem javasoljuk elindítani, mivel ebben az esetben az adatokat utólag fel kell tölteni a CALL CENTER felületére. Az útmutató és ezek az eszközök, valamint a bekérendő dokumentumok köre nem fog változni, így az önértékelés ez alapján elvégezhető korábban is

A CALL CENTER az adatfeltöltésen túl alkalmas lesz arra is, hogy emailben vagy telefonon kérdéseiket feltehessék a civil szervezetek az önértékelés elkészítéséhez.

Az Útmutatóban leírtakat a különböző szolgáltatók többféleképpen alkalmazhatják saját tevékenységük értékelésére.

Egy kicsi, néhány fős szervezetnek természetesen máshogy kell elkészítenie önértékelését, mint egy nagyobb, folyamatos szolgáltatói tevékenységet ellátó szervezetnek. Másképp fog önértékelést végezni egy munkaerő-piaci szolgáltatással csak részlegesen foglalkozó szervezet, mint az a szolgáltató, akinek teljes szervezeti működése e célt szolgálja. Épp ezért **nincs egységes követendő út és módszer** az önértékelés megvalósításához.

Az Útmutató használatakor érdemes **először az önértékelés** elkészítésének javasolt **menetrendjét** áttekinteni, és ez alapján elkészíteni a saját önértékelési **munkatervet**. A munkaterv alapján később **adatgyűjtés** céljából meg lehet keresni az egyes célcsoportokat, és a III. fejezetben található **Követelményrendszer, valamint a vonatkozó sztenderdleírások átolvasása és értelmezése** után végre lehet hajtani a

kiválasztott módszer szerint az értékeléseket, majd ki lehet tölteni az önértékelési táblázatokat, melyek a IV. fejezetben találhatóak meg.

## 2. A beküldendő dokumentumok listája

A szolgáltatónak a minősítés iránti kérelme elindításakor a következő dokumentumokat szükséges benyújtania az OFA számára a „CALL CENTER” online felületére (elérhetőség: [www.ofa.awaxo.com](http://www.ofa.awaxo.com))

Mit kell beküldeni?	Hol található?	Hogyan kell beküldeni?
Szervezeti alapadatok	Adatlap	elektronikusan
Nyilatkozat a választott szolgáltatásokról	Adatlap	elektronikusan
Nyilatkozatok	Adatlap	elektronikusan
Vezetői összefoglaló az önértékelés elkészítésének menetéről, módjáról, a megkérdezett célcsoportok bevonásáról	Nincs sablon, word dokumentumban benyújtandó, max. 20 sor	elektronikusan
Szakértői önéletrajzok	Europass formátum, rendelkezésre állási nyilatkozattal (Adatlapban)	minden oldala aláírva a szakértő által, szkennelve, csatolt file-ban, rendelkezésre állási nyilatkozat aláírva
Elérhető módszertanok listája	Önértékelési sablon	elektronikusan
Szervezetfejlesztési (stratégiai) terv, A szervezeti és adminisztrációs felépítés bemutatása	a TÁMOP 2.6.2. pályázat útmutatója alapján készítendő word vagy pdf formátumú dokumentum	csatolt file, az ESZÁ-nak megküldött dokumentummal azonos
Minőségirányítási rendszer dokumentációja	word / pdf dokumentumok	csatolt file, a követelményrendszer alapján, az ESZÁ-nak megküldött dokumentummal azonos (amennyiben a kézikönyvnek a folyamatleírások nem részei, a kézikönyv mellett a szolgáltatásokat szabályozó folyamatok leírásai is benyújtandók
Kötelező szabályzatok	Adatlap	elektronikusan nyilatkozat

Mit kell beküldeni?	Hol található?	Hogyan kell beküldeni?
Mutatók, amelyeket a szervezet gyűjt	Adatlap	meglévő adatokról összefoglaló az adatlapban, és a gyűjteni kívánt mutatókról elektronikus nyilatkozat
A tervezett infrastrukturális feltételek bemutatása	Adatlap és Önértékelési sablon	a szolgáltatás tervezett helyszíne, helyszínei listája, saját épület esetében vagy jelenleg is bérelt helyszín esetében nyilatkozat, még nem meglévő infrastruktúra esetében együttműködési megállapodás azzal a szervezettel, aki az infrastruktúrát biztosítja a szolgáltatás nyújtásához
Hatósági engedélyek másolatai	Csak a munkaerő-közvetítés c. szolgáltatás esetében	szkennelt változat, csatolt file



## II. Az önértékelés elkészítésének javasolt menetrendje

### 1. A dokumentumok áttekintése, a munka részletes megtervezése

*(Az önértékelési csomagot az OFA honlapján, valamint a projektgazdák számára átadott CD-n is megtalálhatják a szervezetek. Az online felület várhatóan 2013. júliusában elérhető lesz a szervezetek számára. A minősítés minden esetben regisztrációval indul, az önértékelés benyújtásától számított 4 héten belül számíthatnak arra a szervezetek, hogy a szakértői látogatásokat az OFA megszervezi. Addig is az önértékelési munka elindítható, mivel tartalmában a CALL CENTER felületében elvártak nem különböznek az itt leírtaktól.*

Az önértékelés elvégzése előzetes becslések szerint kb. 3 munkanapot vesz igénybe, amennyiben rendelkezésre áll a minőségirányítási rendszer. Amennyiben ennek elkészítése még folyamatban van, nem javasoljuk a referenciaigazolás megkérését az OFA-tól. Mivel az eszközök egy része (elégedettségmérés, adattáblázatok kitöltése) empirikus munkát, majd összesítő elemzést is szükségessé tesz, ezért javasoljuk, hogy a munka megkezdése előtt részletesen tanulmányozzák át az itt leírt információkat. Az egységes értelmezés érdekében készítsenek fel minden résztvevő munkatársat az önértékelésben való közreműködésre. Fontos, hogy az érintettek világosan lássák az értékelés célját, folyamatát, és benne a saját szerepüket, feladatukat, felelősségüket. Az önértékelésben kulcsfontosságú szerepe van a szakértőknek, akik a szolgáltatásokat nyújtani fogják. Ezért az ő rendelkezésre állásuk különösen fontos. Nem csupán önéletrajzukat, de rendelkezésre állásukat is vizsgálja a referenciakiadás folyamatában az OFA, ezért az ő tájékoztatásuk és megfelelő bevonásuk elengedhetetlen a pozitív referencia igényléséhez.

Az első lépésben alakítsa ki a vezető azt a **szűk vezetői csoportot**, amely a teljes önértékelési folyamatot szervezi és irányítja. Az útmutató értelmezését követően készítse el a vezetői csoport a **munkatervet**, ami tartalmazza a részletes feladattervet, az önértékeléshez szükséges módszereket, a feladat végrehajtásáért felelősöket, szereplőket, valamint a határidőket és az önértékelés során elkészítendő anyagokat is. Kis szervezet esetében (egy – két fő alkalmazottnál) elegendő, ha a vezető, egy munkatársa és a szolgáltatásokhoz kapcsolódó választott szakértők azok, akik az önértékelést elvégzik.

Az önértékelés elkészítésének **két nagyobb, egymástól eltérő feladata** van:

- az egyik a minőségirányítási dokumentáció elkészítése a minősítés által elvárt formában (ld. IV fejezet űrlapjai),
- a másik a szolgáltatói szakmai, szervezeti, humán erőforrás és infrastrukturális feltételeinek bemutatásához kapcsolódó **önértékelés**, az ehhez szükséges **adatgyűjtés megszervezése, lebonyolítása és az eredmények összegzése.**

A minőségirányítási dokumentáció elkészítését az önértékelési adatgyűjtéssel párhuzamos, attól elkülönülő feladatként is kezelhetjük, érdemes ezt minőségirányítási tapasztalattal rendelkező tanácsadóra, külső szakértőre bízni. A minőségirányítási rendszernek **három**

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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



**szintjét** különböztethetjük meg, melyből a referencia kiadásához kapcsolódóan az OFA csak az első kettőt vizsgálja írásos formában. Az első a szolgáltatási sz tenderdekhez kapcsolódó dokumentáció bemutatása, a második az értékelési rendszer, ezen belül kiemelten a teljesítménymutatók bemutatása, a harmadik pedig a kapcsolódó eljárások, munkautasítások szintje.

Az önértékelés adatgyűjtési munkájához a rendelkezésre álló erőforrások alapján – párhuzamosan vagy egymásra épülve is – kidolgozhatók, illetve kitölthetőek az útmutatóban javasolt értékelési eszközök. Attól függően, hogy mennyi idő és erőforrás áll rendelkezésre az önértékelés elvégzéséhez, más-más módszer javasolható a különböző csoportok számára.

Javasolt munkatervi sablon az önértékelés tervezéséhez:

Munkatervi lépés	Felelős, résztvevők	Határidő	Javasolt módszerek	Keletkező dokumentum

## 2. Az önértékelésbe bevontak körének meghatározása, tájékoztatása

*(A kritériumok vagy más néven feltételek értékeléséhez szükséges információgyűjtés körének és forrásainak meghatározása, a megkérdezendő célcsoportok tisztázása. Az önértékelésbe bevonandók tájékoztatása.)*

A tervezés során garantálni kell az **adatok** – és ez alapján a következtetések – **érvényességét**, valamint az elérhető **erőforrások hatékony felhasználását**. Az önértékelési eszközök megválasztásában, valamint az önértékelésbe bevontak körének megállapításakor figyelembe kell venni, hogy a dokumentáció elkészítésébe hány kollégát tud bevonni a vezetés, valamint a keletkezett eredményeket milyen gyorsan, hatékonyan képes feldolgozni. A megállapítások érvényessége, hitelessége akkor lesz megfelelő, ha **minél szélesebb körben** végzi el az értékelést a szolgáltató. Az erőforrások korlátossága és az érvényességre való törekvés egyensúlya határozza meg a munkatervben a választott módszereket és a bevont munkatársak, szakértők körének mértékét.

Az önértékelésben **résztvevőket** célszerű már a munka elején **tájékoztatni** az OFA referencia céljáról, menetrendjéről, a bevontak körének feladatairól. A munkatervben célszerű rögzíteni ezeket a tájékoztatási pontokat. A felmérések eredményeiről – a személyiségi jogok, és a szolgáltató szervezet működtetésének védelme mellett – feltétlenül tájékoztatni kell a megkérdezetteket, így a referencia kérés további menetébe is bevonhatóak (például a látogató szakértő jelenlétekor is).

## 3. Az önértékelési módszerek kiválasztása, eszközök kialakítása

A célcsoportok jellegének megfelelően (szervezet méretéből fakadóan a szakértők és a szervező munkatársak száma alapján) történik a vizsgálati módszerek kiválasztása. Megtervezendők az adatgyűjtés módszerei is a táblázatok, űrlapok feltöltéséhez.

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

#### 4. A felmérések eredményeinek összesítése, értékelése

Az alkalmazott eszközöknek megfelelően elkészül az első összesítés a bevontak véleményét tükrözve. A tényeket összesítő táblázatok, űrlapok elkészülte után sor kerülhet ezek összevetésére is. Ekkor megállapíthatók azok az erősségek és fejlesztendő területek, melyek majd a fejlesztési terv kiindulópontját képezik.

#### 5. A felmérések összesített eredményeinek rögzítése

A felmérések lefolytatását követően az eredményeket a IV. fejezetben bemutatott összegző táblázatok alapján kell összefoglalni. A „CALL CENTER” online felületén levő űrlapokat kell kitölteni (tartalmában megegyezik a IV. fejezet táblázataival).

A táblázat felépítése:

1. Szervezeti feltételek
2. Humán-erőforrás feltételek
3. Tárgyi és infrastrukturális feltételek
4. Módszertani környezet feltételrendszere

A benyújtott önértékelési adatok mellett az adatlap a szervezet kapacitásaira is rákérdez, de ez nem része a minősítésnek, csupán tájékoztatóként szolgál. Azaz ha már egy alkalmas szakértő van a szervezetben, akkor a szervezet megkapja a minősítést, viszont a most potenciálisan rendelkezésre álló összes alkalmas szakértőt célszerű bemutatni, hiszen ez információt nyújt a finanszírozó számára a rendelkezésre álló civil kapacitásokról.

#### 6. Az önértékelés eredményeinek értékelése, a szolgáltatási sztenderdek kiválasztása

A felmérések során kapott eredmények összevetése történik ebben a munkaszakaszban. Az értékelési tábla mutatja meg, hogy az egyes területeken alkalmazott kritériumok, illetve alkritériumok vizsgálata során mely szolgáltatások nyújtására lesz alkalmas a szervezet. Ennek alapján javasoljuk kitölteni az adatlapot, melyben a szervezet alapvető nyilvános adatairól, valamint a kiválasztott sztenderdekről kell tájékoztatást nyújtani az OFA számára. Előfordulhat, hogy a véglegesen bevezetett sztenderdek eltérnek attól, amit előzetesen a pályázatban, vagy az OFA adatfelmérésében közölt a szervezet. Ez a minősítésben nem jelent problémát.

#### 7. A kapcsolódó dokumentumok elkészítése, vezetői összefoglalók

Az önértékelés elkészülése után kell a teljes dokumentációt összeállítani: a beküldendő dokumentumok csatolásával és a vezetői összegzés benyújtásával együtt. Az OFA számára a dokumentumokat elektronikusan elegendő csatolni, viszont nyomtatott formában egy oldalban nyilatkozni kell arról, hogy a „CALL CENTER” adatai a valóságnak megfelelnek. Kérjük, a referencia iránti kérelmét akkor nyújtsa be, ha a dokumentumok teljességéről meg van győződve, mivel hiánypótlásra nincs lehetőség a szakértői látogatások előtt.

## 8. A referencia kiadása iránti kérelem benyújtása

A teljes dokumentáció elkészülte után gondoskodni kell arról, hogy az elektronikus formátum mellett a kinyomtatott nyilatkozat is eljusson az OFA székhelyére.

Pontos cím: OFA Nonprofit Kft.

Országos Foglalkoztatási Közhasznú NKft.

Levelezési cím: 1301 Budapest, Pf. 84.

A borítékra írják rá: „TÁMOP 2.6.2. Munkaerő-piaci szolgáltatások minősítése”

A nyilatkozatot csak postai úton lehet eljuttatni az OFA-nak.

A szervezet ezzel a nyilatkozattal jelzi a szervezetet, hogy a minősítési folyamatra készen áll. Felhívjuk figyelmét, hogy az alábbi dokumentumok nélkül nem tudja az elektronikus felületet véglegesíteni, így maga a szakértői látogatás sem indul el:

1. A szervezet nyilatkozata az adatok valóságáról;
2. Az adott szolgáltatás esetében megfelelő végzettséggel, képzettséggel, tapasztalattal rendelkező szakértői önéletrajz(ok);
3. Nyilatkozat a kritériumrendszerben előírt infrastrukturális feltételek meglétéről, rendelkezésre állásának megfelelőségéről;
4. A bevezetett, vagy a most kiépített minőségirányítási rendszer dokumentációja;
5. A kiválasztott sztenderdre vonatkozó eljárásrendek (a minőségirányítási rendszer részeként)

Javasoljuk, hogy a referencia kiadás iránti kérelmét a szervezet minimum a tervezett projektzárás előtt 6 héttel nyújtsa be az OFA számára.

## 9. A látogatás megszervezése

A „CALL CENTER”-en keresztül történt feltöltés lezárását követően (ennek határideje a projektzárás előtti 6 hét) a projektzárás előtti 4 héten belül számíthat a szervezet a szakértők személyes látogatására. Az OFA garantálja, hogy 4 héten belül a látogatás lefolytatásáról gondoskodik, valamint dönt a referencia kiadásáról is (kivéve ez alól a Karácsony és Újév közötti időszakot, mely kb. 2 héttel meghosszabbíthatja a folyamatot). Ahhoz, hogy ez a határidőkön belül megtörténhessen, az OFA a szervezet maximális közreműködésére és együttműködésére számít. A látogató szakértő felkérését követően a szakértő az adatlapon megadott kapcsolattartóval felveszi a kapcsolatot időpont egyeztetés és program egyeztetés céljából. A szakértő szóban elmondja, hogy a személyes látogatás alkalmával milyen típusú munkatársak jelenlétére számít. A szóbeli megegyezés eredményét írásban is rögzíti, s az egyeztetett időpontot írásban is megerősíti (e-mailben). Amennyiben az e-mail ellen nem érkezik kifogás, és a szervezet visszaigazolja a látogatás időpontját e-mailen, úgy a szakértő a látogatás lebonyolítását megszervezi. A látogatást lemondani a látogatás előtt 3 munkanappal lehetséges, ebben az esetben a látogatás 30 munkanapon belül ismételt megszervezésre kerül. Ha a szervezet az időpont kijelölésében nem működik együtt, a szakértő önmaga jelöli

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

ki a látogatás időpontját, erről e-mailben tájékoztatja a szervezetet (2 lehetséges időpontot ajánl fel). Ha a szervezet nem tudja a megállapodott időpontban a kért munkatárs, külső szakember jelenlétét biztosítani, úgy a látogató szakértőnek joga van arra, hogy ezt a munkatársaktól, külső szakembert közvetlenül is megkeressen (azok közül, akiknek az önéletrajzát csatolta a

### 10. A személyes látogatás lebonyolítása

A személyes látogatáson a szervezet törvényes képviselőjének, vagy az általa írásos felhatalmazással rendelkező főállású képviselőjének és a szakértő által kért munkatársaknak jelen kell lennie. A személyes látogatás a szervezetben maximum 8 órás lehet. Ez függ a választott sztemderdek mennyiségétől és a helyben megválaszolandó kérdések mennyiségétől is. A látogatás nyitóértekezlettel indul, melyben a felek megegyeznek a napirendről, a helyben bekérendő dokumentumok köréről, valamint az egyes napirendi pontoknál jelenlevők köréről egyaránt. A látogatás záró megbeszéléssel fejeződik be. A záró megbeszéléseken a szakértő elmondja szóban a legfontosabb tapasztalatait, a szervezet erősségeit és fejlesztendő területeit, s a főbb megállapításokat, amelyeket tenni fog. A minősítés iránti kérelem eredményéről a szervezet az OFÁ tól kap hivatalos tájékoztatást. A szakértő a zárómegbeszéléseken átadja a jegyzőkönyvet a szervezet törvényes képviselőjének, melyet mindkét fél aláír. Ebben minden olyan hiányosságot, problémát felsorol, amelyet előzetesen vagy a helyszíni látogatáskor tapasztalt. Kérjük, mérlegelje az adott szolgáltatás esetében, hogy az alábbiakat a személyes látogatásokon bizonyítani lesz képes:

1. a szervezet képes gondoskodni a tárgyi és infrastrukturális feltételek biztosításáról az adott szolgáltatás esetében;
2. A szervezet bizonyíthatóan rendelkezik módszertani háttérrel a szolgáltatás nyújtásához az adott szolgáltatás esetében;
3. A benyújtott dokumentáció tartalmát a jelenlevők ismerik, a gyakorlati működésük gyökeresen nem tér el a minőségirányítási rendszerben leírtaktól egy – egy szolgáltatási sztemderd esetében;
4. A látogatáskor megszólított munkatársak, szakértők a szolgáltatás tartalmával tisztában vannak, a látogatáson rendelkezésre állnak;
5. Az adott szolgáltatás kiépítéséhez rendelkezésre állnak azok a partnerkapcsolatok, amelyekre szükség van ahhoz, hogy a szolgáltatás magas minőségben megvalósuljon (lásd a TÁMOP 2.6.2. pályázati útmutató partnerkapcsolatokra vonatkozó követelményei)

A szakértő a látogatással és a dokumentumokkal kapcsolatban titoktartásra kötelezett, összeférhetetlenségi nyilatkozatot tölt ki.

## 11. Referencia kiadása

A szakértő előterjesztést készít az OFA vezetése részére. Az előterjesztés alapján a referenciát az OFA adja ki. Az OFA-nak joga van arra, hogy a szakértő munkájával kapcsolatos bizonytalanságok esetében további információkat kérjen a civil szervezettől. Ezen információkat írásban kérheti, a szervezetnek 5 munkanapon belül kell választ adni ezekre a kérdésekre.



### III. A követelményrendszer bemutatása és a kritériumok/feltételrendszer részletes magyarázata

A munkaerő-piaci sztenderdeknek való megfelelés fókuszában a szolgáltató szervezet által nyújtott szolgáltatásoknak négy alapvető dimenziója áll:

- A. a szolgáltatás szervezeti háttere
- B. a szolgáltatás infrastrukturális -és tárgyi háttere
- C. a humán-erőforrások megléte
- D. módszertani környezetének rendelkezésre állása

A referencia kiadás így egyszerre vizsgálja a szolgáltatás intézményi feltételeit és szakmai hátterét egyaránt, tehát minősítési értelemben integrált intézményi és programminősítésnek számít. A szolgáltató az infrastrukturális és a humán-erőforrás feltételeket szerződéssel vagy együttműködési megállapodással is biztosíthatja.

A részletes feltételeket, kritériumokat a IV. fejezet táblázatai tartalmazzák. Ez a fejezet az ott bemutatott táblázatokat magyarázza, megértésüket, valamint az önértékelés elkészítését segíti.

#### 1. Szervezeti követelmények

##### 1. A kritériumterület értelmezése

A munkaerő-piaci szolgáltatások minőségének meghatározó garanciája a jól működő szervezeti háttér, mely biztosítja a szolgáltató számára az egyenletes, jó munkaszervezést és személyi feltételeket az ügyfelek igényeinek kielégítésére. A referenciavizsgálat során szervezetnek nevezzük azt a közösségi együttműködési rendszert, mely a szolgáltatás megvalósítását biztosítja. A szervezeti háttér vizsgálatának része a szervezet felépítése és működtetése, az átlátható és hatékonyan működtethető gazdálkodási rendszer megléte, a vezetés által gyakorolt irányítás tervezettség, az adminisztráció rendszere, a kommunikáció szervezése és a szervezet belső minőségfejlesztése.

A minősítés a szervezetnek azon elemeit, vizsgálja, amely kihatással van a választott szolgáltatások nyújtására.

##### A szervezet irányítása

Küldetés és jövőkép nélkül a tevékenység alkalomszerű, esetleges. Szüksége van a szervezetnek egy olyan hosszú távú elérendő célra, melynek elérése érdekében tevékenykednek, ami összetartja őket és a tevékenységüket. Tudatosodnia kell a szervezőkben, hogy mit akarnak elérni, miért vannak a világon. Nagyon konkrétan és lehetőleg a helyhez igazodóan specifikusnak, megfoghatónak kell lennie.

A Stratégiai Terv a küldetés és jövőképre kell, hogy épüljön, annak megvalósítása érdekében tett összehangolt lépéseket tartalmazzák. Szintjei lehetnek:

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

- Stratégiai célok
- Operatív célok

Ezekon belül az éves terv keretében célszerű rangsort felállítani (prioritások) a célok fontossága alapján. Szempont továbbá az anyagi lehetőségek és a ráfordítható idő mennyisége. Célszerű a célok végrehajtására projekterveket kidolgozni, illetve folyamatosan összevetni a jövőképpel, ellenőrizni a megvalósulását, eredményét. A tervek ésszerű, indokolt módosítása a megvalósítás közben elengedhetetlen, hiszen a környezet is folyamatosan változik.

### **A működés struktúrája, szabályozottsága és a gazdálkodás**

A szervezeti felépítésnek egyértelműen definiálnak kell lennie. Az ügyvitel akkor hatékony és zökkenőmentes, ha jól körvonalazottak a feladatkörök. Mindenki tudja, mikor és mit kell tennie, ha probléma van, hogyan és kiknek a bevonásával kell megoldania. Ki kit ellenőriz, ki kit helyettesít. Ehhez elengedhetetlen egy közösen elkészített munkaköri leírás, vagy ezt a funkciót betöltő írott dokumentum. Ez különböző léptékű bontásban (napirend, tevékenységek, hosszú távú feladatok, stb.) rögzíti a feladatokat.

A szervezet szabályozottságának kialakításával rendelkezni kell a munkaerőpiaci szolgáltatások nyújtásához legfontosabb belső, az ügyfelek számára elérhető és látható szabályzatokkal: adatkezelési szabályzat, esélyegyenlőségi szabályzat, ügyfélszolgálati rend és panaszkezelési szabályzat. A szervezet saját belső működését SZMSZ-el és a minőségbiztosítási rendszerben hivatkozott további szabályozókkal biztosíthatja. A szervezetnek a minőségbiztosítási rendszerben szabályoznia kell alapvető eljárásait a napi működés biztosítása érdekében, ennek ki kell terjednie a következő folyamatokra:

1. Vezetői felelősség
2. Jogi megfelelés
3. Stratégiai -és éves tervezés
4. Működési rend biztosítása
5. Partnerkapcsolatok irányítása, partneri adatok kezelése
6. Emberi erőforrások biztosítása
7. Gazdasági erőforrások biztosítása
8. A szervezet működtetése
9. A konkrét szakmai folyamatok leírása
10. Biztonság, megváltozott munkaképességűek kezelése
11. Mérés, elemzés, javítás (kapcsolódó mutatórendszer)

Horizontális folyamat követelmények, melyek minden eljárásban megjelenhetnek: a közhasznúság értelmezése a szervezet működésében.

Az elkülönített gazdálkodás megléte nélkül a pályázati és egyéb támogatást adó számára nincs garantálva, hogy a pénz oda kerül, amire kérték, és amire adták. A kapott külső támogatások nyomomonkövethetősége mellett a gazdálkodási adatoknak biztosítania kell a ráfordítások

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)



költséghatékonyságának mérési lehetőségét is. Az elkülönített gazdálkodást ma már törvény is előírja a közhasznú szervezetek számára. Azok a szervezetek, akik ma már megfelelnek az elkülönített gazdálkodás törvényi szabályozásának, elegendő ezt bizonyítaniuk. Akik erre még haladékot kaptak, azoknak egy szabályzatot kell készíteni arra, hogy a támogatások, projekt pénzek elkülönítése, nyomonkövetése a szervezet adminisztrációjában, pénzügyi dokumentációjában hogyan zajlik.

A partnerkapcsolatok irányításának, az adatok kezelésének egyik legszigorúbb része az adatkezelés. Az adatkezelésre vonatkozó belső szabályozást az adatok gyűjtésére vonatkozó jogszabályi háttér meglétét igazolni kell a szervezetnek (személyes adatokat gyűjtenek a szervezetek általában).

### **Az adminisztráció**

Az adminisztráció nem öncélú papírgyártás, hanem a biztonság garanciája. A szóbeli megállapodás, megbeszélés jól működik egy baráti, rokoni körben, de a munkaerő-piaci szolgáltatások körében szükséges a nyomonkövethető dokumentációs rend kialakítása. Nem korlátozódhat az adminisztráció a külső kapcsolatokra, a belső ügyek írásban való rögzítése is kívánatos. Csak így válik a szervezet által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatás áttekinthetővé és az ügyféllel történt megállapodások így lehetnek számonkérhetőek a folyamat során. Ki kell tehát terjedjen az adminisztráció a szolgáltatások teljes – sztenderdekben meghatározott – dokumentálására és a szervezeti belső irányítás, működés rögzítésére.

### **Az általános és a szolgáltatásokhoz kapcsolódó marketing kommunikáció, a partnerkapcsolatok szabályozása**

A munkaerő-piaci szolgáltatók nem lehetnek befelé forduló, önmaguknak való szervezetek. A szolgáltatást igénybe vevők jogos igénye, hogy a szolgáltatóról, eredményeiről előzetes tájékoztatást kapjon, mely a valóságnak megfelelő, aktuális. Ehhez szükséges a megfelelő kifelé irányuló kommunikáció: írásban, szóban, képből egyaránt. Az egyéni munkavállalói és a munkaadói ügyfél csak így tud valóban az igényeinek megfelelő szolgáltatói programot választani, csak így tud felkészülni szolgáltatási folyamatban rá váró feladatokra. Az ügyfelek előzetes információgyűjtésére szolgálhat az elérhető ügyfélszolgálat. A külső kommunikáció szabályozásához a szervezetnek végig kell gondolnia legfontosabb partnerkapcsolatait és ezekkel a partnerekkel rendszeres, a szervezet oldalán kinevezett kapcsolattartó felelőssel ellátott kapcsolattartást kell létrehozni. A szabályozandó legfontosabb partnerkapcsolatok:

1. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat
2. Önkormányzat
3. Felső- és középfokú oktatási intézmények
4. Szakmai kamarák és a köztestületi kamarák helyi szervei
5. Egyéb civil szervezetek
6. Munkáltatók
7. Családsegítő, szociális és egészségügyi intézmények
8. A szervezet szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek

A kommunikációnak azonban nemcsak kifelé kell működnie, hanem a belső kommunikációra is figyelmet kell fordítani. Ennek hiányában a munka szervezetlen, rendezetlen és információszegény lesz.

### **A minőségfejlesztés és a szolgáltatások eredménymutatói – a szervezet értékelése**

Tovább lépni csak az tud, aki tudja, az adott időben hol áll, mit tud, mások hogyan látják, mit várnak tőle. Ehhez szükség van a célirányos értékelésre. Ennek elemzése rajzolja ki a fejlesztés, fejlődés útját. A minőségirányítási rendszerek logikája alapján a folyamat szintű PDCA ciklus (P: plan (tervezés); D: do (megvalósítás) C: check (ellenőrzés, értékelés) A: action (visszacsatolás) működtetésén túl a szervezeti szintű PDCA ciklus működtetésére is szükség van. Ezért két szinten lehet a mutatókat kifejleszteni a szervezet számára. A szervezeti szintű mutatók mindig a szervezet átfogó stratégiai célrendszeréhez igazodnak, a folyamat szintű mutatók pedig az adott szolgáltatási folyamat konkrét megvalósulásának eredményeit mérik. A mutatókból kapott eredmények alapján fejlesztési intézkedések meghatározása történhet, melynek eredményét nyomon kell követni (határidők, eredmény), ellenőrizni kell. A munkaerő-piaci szolgáltatóknak rendelkezniük kell ügyfél-elégedettség és utókövetés, utógondozás mérésére alkalmas módszertannal is.

A jelen útmutató nem vár el kötelező szervezeti mutatókat, de a sztenderdleírásokban az egyes folyamatokhoz kapcsolódóan fel vannak sorolva a gyűjtendő adatok, információk.

A kialakításra javasolt szervezeti sikerességi mutatók köre a következő lehet:

<p>Elhelyezkedési ráta</p>	<p>A támogatásban részesült ügyfél sikeresen elhelyezkedett-e a szolgáltatás befejezése utáni 60 napon belül. Az előírt sikerességi százalék eltérően meghatározandó helyszín és célcsoport alapján. A sikerkritériumok időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik (amelyik kedvezőbb).</p>
<p>Tartós elhelyezkedési ráta</p>	<p>A támogatásban részesült ügyfél foglalkoztatásban áll-e a szolgáltatás befejezése utáni 180 napon. Az előírt sikerességi százalék eltérően meghatározandó helyszín és célcsoport alapján. A sikerkritériumok időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik (amelyik kedvezőbb).</p>
<p>Ügyfélelégedettség</p>	<p>A sikerkritériumok időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik (amelyik kedvezőbb).</p>
<p>Megpályázott álláshelyek száma</p>	<p>A támogatásban részesült ügyfél a szolgáltatás közben, illetve befejezése utáni 30 napon belül mennyi álláshelyre nyújtotta be pályázatát. Az előírt érték eltérően meghatározandó helyszín és célcsoport alapján. A mutató időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik (amelyik kedvezőbb).</p>
<p>Képzésbe helyezették száma</p>	<p>A támogatásban részesült ügyfelek közül mennyien, illetve az ügyfelek hány százaléka vállalt képzésen való részvételt a szolgáltatás befejezése után. A mutató időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik (amelyik kedvezőbb).</p>

Képzést sikeresen elvégzők száma	A képzésen való részvételt vállaló ügyfelek közül mennyien, illetve az ilyen ügyfelek hány százaléka fejezte be sikeresen a vállalt képzést. Az előírt sikerességi százalék eltérően meghatározandó a szolgáltatásba bevont célcsoport alapján. A sikerkritériumok időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik.
Egyéni fejlesztési tervek realizálása	Az egyéni fejlesztési tervet készítő ügyfelek vállalásai hány százalékban realizálódtak a szolgáltatás befejezése utáni 180 napban – ehhez a vállalásokat ügyfelenként számszerűsíteni szükséges és teljesülésüket az ügyféllel közösen követni. Az előírt sikerességi százalék eltérően meghatározandó a szolgáltatásba bevont célcsoport alapján. A sikerkritériumok időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik.
Állásközvetítés sikeressége	A munkaadók által kért üres álláshelyeket hány százalékban sikerült betölteni egy adott évben/negyedévben/hónapban. Az előírt sikerességi százalék eltérően meghatározandó helyszín és célcsoport alapján.
Utókövetés sikeressége	A szolgáltatásban részt vett ügyfelek hány százalékával sikerült a szolgáltatás befejezése utáni 30 és 180 nap közti időszakban tartani a kapcsolatot információgyűjtés céljából. Az előírt sikerességi százalék eltérően meghatározandó a szolgáltatásba bevont célcsoport alapján. A sikerkritériumok időbeni bemutatása vagy az elmúlt 1 év, vagy az elmúlt 3 év átlaga alapján történik.

A fenti mutatók szervezeti szinten folyamatosan visszajelzést adnak a szervezet működéséről. Kérjük, hogy a fent javasoltak közül válasszák ki azt, vagy azokat, amelyek a szervezet stratégiai céljainak megvalósulását leginkább mérik. Ha pl. a szervezet fő fókusza a képzés, akkor ilyen a képzésbe helyezettek száma vagy a képzések sikeressége c. mutató. Ha az állásközvetítés, akkor az állásközvetítés sikeressége, stb...

Kérjük, hogy az Adatlapon jelölje meg, hogy a fenti mutatók közül melyiket fogja a szervezet minden egyes ügyfele esetében gyűjteni, ezekről visszakereshető, összehasonlítható adatokat gyűjteni. A fenti, szervezeti szintű mutatókon túl minden egyes sztenderdleírás részletesen tartalmazza, hogy milyen „szolgáltatás szintű” mutatókat javasol kialakítani. Ezeket a szolgáltatás szintű mutatókat szintén gyűjteni szükséges, a bevezetni kívánt mutatókról a minőségirányítási rendszer értékelési folyamataiban kell információt adni. Az ügyfél- és elégedettségmérés folyamatáról, eszközeiről szintén a minőségirányítási rendszer dokumentációja szól.

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

## 2. A szervezeti kritériumok vizsgálata a zárt önértékelés során

### A kritériumok értékelésébe bevonandó célcsoportok és eszközök bemutatása

A zárt önértékelés során szervezeti működés vizsgálatakor a vezetői önértékelés és szolgáltatói szakértői értékelés, valamint az ügyfélelégedettségi felmérés és a partnerektől gyűjtött információk is szolgáltatnak adatokat, visszajelzéseket. Az önértékelési munkába feltétlenül be kell vonni azokat a munkatársakat is (ha létezik ilyen elkülönített munkakör), akik a szervezési munkában vesznek részt. Az önértékelés folyamán fókuszcsoportos, dokumentált beszélgetéseken kell a bevont munkatársakat és szakértőket megkérdezni. A fókuszcsoportok eredményeit a zárt önértékelés dokumentációjához kell illeszteni.

### Vezetői önértékelés szempontjai

- Saját adottságok, erősségek ismerete (SWOT analízis)
- A szolgáltató szervezet küldetésének, jövőképeinek, stratégiájának kialakítása, megvalósítása
- A szervezeti felépítés kialakítása, a hatáskörök tisztázottsága
- A munkaerő-piaci szolgáltatások gazdálkodásának megfelelése, fejlesztése
- A vezetés megfelelése (szervezőképesség, szakmai háttér, képzés)
- A szakértők kiválasztása, hitelessége, munkájuk értékelése, továbbképzésük
- Az adminisztráció szervezése, megfelelése
- Az általános kommunikációs tevékenységek (szervezeten belül és az ügyfelekkel), és az ügyfelekkel történő egyeztetés megfelelése
- A minőségfejlesztési tevékenységek megfelelése

### Munkatársi értékelés szempontjai (szervezők)

Mit gondol? Hogyan látja?

- A szolgáltató szervezet küldetésének, jövőképeinek, stratégiájának ismerete, ezzel történő azonosulás
- A szervezeti felépítés egyértelműsége, hatáskörök tisztázottsága
- A munkatársak értékelése, fejlesztése, ösztönzése, továbbképzése
- Az adminisztráció szervezése, megfelelése
- Az általános kommunikációs tevékenységek (szervezeten belül és az ügyfelekkel), és az ügyfelekkel történő egyeztetés megfelelése
- A minőségfejlesztési tevékenységek megfelelése
- Esélyegyenlőség a szervezőmunkában és a szolgáltatásokban

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

## A szakértői értékelés szempontjai (belső szakértők, önkéntesek, külső szakértők)

Mit gondol? Hogyan látja?

- A szolgáltató szervezet küldetésének, jövőképeinek, stratégiájának ismerete, ezzel történő azonosulás
- Az ügyfélvisszajelzések értékelése és a fejlesztés megvalósítása
- Esélyegyenlőség a szervezőmunkában és a szolgáltatásokban
- A szervezeti felépítés egyértelműsége, hatáskörök tisztázottsága
- A folyamatok szabályozottsága
- Az szakértők kiválasztása, felkészítése, felkészültsége, hitelessége, munkájuk értékelése, továbbképzésük
- A nyilvántartások és a szolgáltatási dokumentáció használhatósága
- A belső kommunikáció hatékonysága, eredményessége
- Kommunikáció az ügyféllel, szolgáltatási programegyeztetés
- Belső értékelés, szervezetfejlesztés

## Az ügyfél-elégedettségi mérések eredményei

Annak bemutatása, hogy amennyiben a szervezet már nyújtott szolgáltatást, milyen eszközökkel mérte az ügyfelek visszajelzését és milyen elégedettségi eredményt szűrt le a válaszokból. Az elégedettségmérés során az alábbi szempontokat javasoljuk beépíteni a mérőeszközökbe:

- Információszolgáltatással való elégedettség
- Ügyfélszolgálattal való elégedettség
- A szolgáltatás tartalmával való elégedettség (az adott szolgáltatásnál célszerű elemeire bontani)
- A kapott szolgáltatás milyen mértékben járul hozzá az ügyfél munkaerő-piacon való könnyebb, gyorsabb érvényesüléséhez
- A szolgáltatás elérhetősége (havi, heti, napi rendszerességű); valamint a várakozási idő

Amennyiben erről van adata a szervezetnek, ezt a vezetői összefoglalóban összesítheti, értékelheti. Amennyiben nincs, úgy ehhez kapcsolódó mérőeszköz(öke)t a minőségirányítási rendszer keretein belül ki kell fejleszteni. Ezt nem szükséges csatolni az önértékeléshez, a szakértő a helyszínen azonban vizsgálhatja ezen mérőeszközök meglétét.



## 2. Humán erőforrás-feltételek

### 2.1. HR feltételek – Szükséges végzettségek

Az egyes munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásához szükséges humán erőforrás egyik ismérve – a rendelkezésre álló szakemberek előírt iskolai végzettségének megléte. A IV fejezetben kigyűjtésre kerültek a szükséges iskolai végzettségek, amelyekkel az adott szolgáltatás biztosítható (IV fejezet 2. sz. táblázatában „Előírt végzettség a sztenderdben” oszlopban). Bizonyos szolgáltatások esetében megengedett a felsőfokú végzettségen kívül – meghatározott szakmai középfokú végzettséggel is ellátni az adott szolgáltatást. A „Munkaközvetítés” nevű szolgáltatás esetén nem egy meghatározott sztenderdleírás, hanem a 118/2001. (VI. 30.) kormányrendelet a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről alapján szükséges megfelelni – a rendelkezésre álló szakember/szakemberek végzettségének tekintetében. (Itt nemcsak az előírt végzettségnek, hanem a szükséges, elvárt szakmai gyakorlatnak is meg kell felelni – ezt a IV. fejezet 2. sz. táblázata alatt tételesen kigyűjtöttük. E szolgáltatás esetében a szakértői látogatás, majd a referencialevél kiadásának az a feltétele, hogy a szolgáltató rendelkezzen a Munkaügyi Központok által kiadott engedéllyel (nyilvántartásba vétellel kapcsolatos eljárás során).

A 48 db szolgáltatási sztenderd közül 9 db nem felel meg a jelenleg hatályos 30/2000. (IX. 15.) GM rendeletnek – az előírt/elvárt végzettség tekintetében (ezek a következők: Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek; Foglalkozási Információs Pontok (FIP); Állás- és képzési börze; Pályaválasztási kiállítás; Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás; Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak; Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás; Helyi (térégi) foglalkoztatási tanácsadás; Közfoglalkoztatás szervezés).

Ha a sztenderdek bevezetésre kerülnek a szervezetben, tudni kell, hogy a jelenleg aktuális jogszabályi háttér szigorúbb elvárásokat támaszt a HR feltételekben, mint a leírásokban szereplők. Ez egy tudatos választás eredménye, a TÁMOP-2.6.1 projekt fejlesztői a civil szervezetek széles körű bevonásával úgy döntöttek, hogy a szolgáltatások ellátásához nem minden esetben van szükség felsőfokú végzettségre. Amennyiben a szervezet a közeljövőben még szeretne pályázni és szerződni a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálattal (a Munkaügyi Központtal, Központokkal), akkor tudomásul kell vennie, hogy a hatályos 30/2000. (IX. 15.) GM rendeletben foglaltak az irányadóak. (Ugyan a rendelet nem nevesíti mind a 48 db munkaerő-piaci szolgáltatást tételesen; de minden szolgáltatás végzéséhez felsőfokú



végzettséget ír elő (kivételt csak a munkaerő-piaci mentor esetében tesz; illetve a munkaközvetítés esetében (a 118/2001. (118/2001. (VI. 30.) Korm. rendelet szerint).)

Szükséges a felsőfokú végzettség fogalmát is definiálni; melyben elsősorban a hatályos felsőoktatási törvény (2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról) rendelkezései az irányadóak. E szerint felsőfokú végzettségként elfogadható: főiskolai vagy egyetemi oklevél (diploma), valamint alap-, mester-, vagy doktori képzésben megszerzett oklevél. A felsőoktatási szakképzés nem minősül felsőfokú végzettségi szintnek (OKJ-s képzések); ezért csak – a már említett 9 db munkaerő-piaci szolgáltatás esetében – van arra lehetőség, hogy a sztenderdek előírásai szerint bizonyos közép-, vagy felsőfokú szakképesítéssel rendelkezők – a szolgáltatásokat nyújtó szakemberként – rendelkezésre álljanak. Az egyes munkaerő-piaci szolgáltatások választásakor – a szakemberek rendelkezésre állásáról – Önöknek szakmai önéletrajzot, ún.: *Europass*-t kell a kialakításra kerülő informatikai rendszerben feltölteni. Csak olyan személy rendelkezésre állása fogadható el, aki az előírt szakmai végzettséggel rendelkezik (tehát: abszolutórium, például nyelvvizsga nélküli diploma nem!). A feltöltésre kerülő szkennelt önéletrajz esetében azt kérjük, hogy legyen a szolgáltatást nyújtó személy által aláírva az önéletrajz minden oldalán! Az önéletrajz utolsó bekezdése tartalmazza minden esetben a rendelkezésre állási nyilatkozatot a következők szerint:

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

## RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI NYILATKOZAT

Alulírott (név, születési hely, dátum) nyilatkozom arról, hogy a .....nevű munkaerő-piaci szolgáltatás nyújtására – előzetesen történő külön megállapodással, igény szerint – személyesen és folyamatosan rendelkezésre tudok állni.

Dátum, aláírás **Összegezve:** az egyes munkaerő-piaci szolgáltatások biztosításához a szervezetnek a IV. fejezet 2. sz. táblázatában az „Előírt végzettség a sztenderdben” nevű oszlopban megjelenített szakemberrel kell rendelkezniük; minimálisan 1 vagy esetenként 2 fővel (a 2.2. sz. fejezetben részletezettek szerint). E nélkül nem valósul meg a szakértői látogatás szervezése.

A rendelkezésre álló szakember/szakemberek Europass formátumban elkészített, minden oldalon aláírt és szkennelt önéletrajzát szükséges feltölteni az informatikai rendszerbe. Amennyiben több ilyen szakértővel rendelkeznek, akkor érdemes az összes önéletrajzot feltölteni, mert így a szervezetük meglévő HR-kapacitásairól is információkat nyújtanak a minősítési folyamat során. (A kapacitás megállapítása, az erről való nyilatkozat ugyan nem része a minősítési eljárásnak, de a későbbi szolgáltatásvásárlási folyamatok során hasznos lehet az, ha a rendszer tartalmazza az erre irányuló adatokat, információkat.) Kérjük, hogy az önéletrajzok mindenképpen tartalmazzák a rendelkezésre állási nyilatkozatot is dátummal és aláírással! A szakértői látogatások elindításának feltétele az önéletrajzok és az aláírt nyilatkozat megléte.

Tehát a minősítés során az adott szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges iskolai végzettség ellenőrzésének módja:

Minősítési feltétel	Ellenőrzés módja
Iskolai végzettség (HR)	Informatikai rendszerben, önéletrajz feltöltéssel

## 2.2. Kettős csoportvezetés

A IV. fejezet 3. sz. táblázatában azok a szolgáltatások kerültek kigyűjtésre, ahol a kettős csoportvezetés kötelező/vagy ajánlott.

Két munkaerő-piaci szolgáltatás esetén a kettős csoportvezetés kötelezően előírt:

- Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás
- Álláskereső Klub (a lebonyolításához 2 fő Álláskereső Klub tanácsadó szükséges).

Kérjük, hogy e két szolgáltatás választása esetén mindenképpen két szakember önéletrajzát (a rendelkezésre állással) töltsék fel az informatikai rendszerbe. Ez szintén a szakértői látogatás előfeltétele. Van néhány szolgáltatás, ahol csak ajánlott a kettős csoportvezetés: ebben az esetben is érdemes legalább 2 fő szakértő önéletrajzát feltölteni – amennyiben rendelkeznek 2 fő megfelelő végzettségű szakemberrel.

**Összegezve:** a IV. fejezet 3. sz. táblázatának 1. sorában megjelenített 2 db szolgáltatás választása esetén kötelező a 2 fő szakember rendelkezésre állása (és önéletrajzának feltöltése az informatikai rendszerbe). E nélkül nem indul el a szakértői látogatás szervezése.

Tehát a minősítés során az adott szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges kettős csoportvezetés ellenőrzésének módja:

Minősítési feltétel	Ellenőrzés módja
Kettős csoportvezetés (HR)	Informatikai rendszerben, önéletrajzok feltöltésével

## 2.3. HR-feltételek – Szükséges szakmai gyakorlat

A szükséges szakmai gyakorlatok meghatározása csoport-szinten történt. Önök az egyes munkaerő-piaci szolgáltatásokat itt csoportosítva találják meg: külön-külön a munkavállalók, valamint a munkáltatók részére nyújtva, biztosítva. (Egy szolgáltatás szerepel mindkét helyen, mert itt mind a munkavállalók, mind pedig a munkáltatók célcsoportjai lehetnek a szolgáltatásnak: „Foglalkozási Információs Pontok” – FIP.)

A táblázatokban minden oszlop alján – piros színnel kiemelve – jelenítettük meg az egyes szolgáltatásokhoz és szolgáltatási csoportokhoz kötelezően előírt, szükséges szakmai

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

gyakorlatokat. Kérjük, hogy a rendelkezésre álló szakemberek Europass önéletrajzában jelenítsék meg a szükséges, elvárt gyakorlatokat, és az adott gyakorlat idejét is, években megjelölve. E nélkül nem kezdődik meg a szakértői látogatás szervezése. **Összegezve: a IV. fejezet 4. sz. táblázatában a kötelező szakmai gyakorlatok kerültek megjelenítésre (a szolgáltatási-csoportokba való rendezéssel). Ezek mindenképpen az informatikai rendszerben feltöltésre kerülő Europass önéletrajzokban kerüljenek megjelenítésre (szükséges, elvárt gyakorlat és gyakorlati idő is); ez a szakértői látogatás előfeltétele.**

Tehát a minősítés során az adott szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges szakmai gyakorlat ellenőrzésének módja:

Minősítési feltétel	Ellenőrzés módja
Előírt szakmai gyakorlat	Informatikai rendszerben, önéletrajz feltöltéssel

### 3. Infrastrukturális feltételek

A követelményrendszer ezen területe a szolgáltatók infrastrukturális hátterével foglalkozik, célja az adott munkaerő-piaci szolgáltatás tárgyi és infrastrukturális feltételeinek vizsgálata. Erre azért van szükség, mert mind a szolgáltatást nyújtónak, mind az igénybevevőnek tisztában kell lennie a szolgáltatás körülményeivel. A szolgáltatónak hitelesen tájékoztatni, a szolgáltatást igénybe vevőnek pedig tájékozódni kell a körülményekről.

Minden szervezet esetében a minősítés minimum-feltételei a következők:

- Irodai alapfeltétel: ügyfelek fogadására, ügyfelek várakozására és öninformálódásra, valamint a szolgáltató munkatársainak felkészülésére, adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorozott irodahelyiség/irodahelyiségek.
- Infokommunikációs eszközök:
  - Mobiltelefon
  - Fax vagy szkennel
  - Nyomtató
  - Fénymásoló

- Számítógép vagy Laptop konfiguráció (alap irodai programcsomaggal)
- Internet
- E-mail
- Honlap

**Összegezve: tehát irodahelyiség és a felsorolt infokommunikációs eszközök bemutatása alapfeltételei a szakértői látogatásnak.**

Az irodai alapfeltételeknél az első sorban a fentebb már említett irodai alapfeltételt találják; ez a szakértői látogatás alapfeltétele.

A második sor az egyéni szolgáltatások nyújtásához szükséges feltétel paramétereit mutatja be – itt az összes szolgáltatás kigyűjtésre került, ahol „*Tárgyalásra, ügyfelekkel való személyes elbeszélgetésre, tanácsadásra alkalmas bútorozott külön helyiség*”-re lesz szükség. Van azonban néhány egyéni szolgáltatás, tanácsadás (pl.: „*Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás*”) – amit a „*csoportszoba*” feltételnél megjelenítettünk – ezeket csillaggal (\*) megjelölve. Ezek ugyan alapvetően egyéni szolgáltatások, de igény esetén csoportos formában (csoportos tájékoztatás-, foglalkozás-, információ-nyújtás-, stb.) is nyújthatóak. Ezért ha Önök ezen egyéni szolgáltatásokat csoport részére is biztosítani kívánják, akkor a „*csoportszoba*” is kötelezően előírt feltétel lesz. Amennyiben a szervezet nem rendelkezik egyéni vagy csoportos szolgáltatások nyújtására alkalmas helyiségekkel, akkor a bérleti szerződést vagy tervezetét, rendelkezésre álló együttműködési megállapodást kell bemutatni.

Amennyiben a szervezet 1 személyes, 1 főből áll, és a vezető az adott szolgáltatás-nyújtását önmaga végzi (saját munkatárs, „külsős” munkatárs és önkéntes/önkéntesek nélkül), akkor a szervezet irodahelyisége is alkalmas lehet egyéni és csoportos szolgáltatások végzésére. Kizárólag ebben az esetben elfogadott az, hogy a szervezet munkatársa, vezetője az irodahelyiségben végezze az adott egyéni vagy csoportos szolgáltatás-nyújtását; minden más esetben külön helyiségek szükségesek, – a fentebb részletezettek szerint.

Felhívjuk szíves figyelmüket arra is, hogy amennyiben megváltozott munkaképességű ügyfeleket fogad a szervezet; az iroda és/vagy a szolgáltatási helyiség (egyéni vagy csoportszoba) akadálymentesítése kötelező a célcsoport specifikumainak megfelelően! (Mindegyik munkaerő-piaci szolgáltatás nyújtása esetében.)

A harmadik sor a csoportos szolgáltatások nyújtásához szükséges feltétel paramétereit mutatja be – itt az összes szolgáltatás kigyűjtésre került, ahol „*Csoportszoba, legalább 12-16 fő befogadására alkalmas külön helyiség*”-re lesz szükség.

A következő nagyobb csoportban azok a speciális irodai feltételek kerültek kigyűjtésre, amelyek csak bizonyos szolgáltatásokhoz szükségesek. Például a Pályaválasztási Kiállításhoz a megrendezésnél nagy térre lesz szükség a standok kihelyezéséhez. A szakértői látogatás előtt viszont elég egy bérleti szerződést, vagy szerződés-tervezetet, illetve együttműködési megállapodást felmutatni (az informatikai rendszerbe feltölteni) a lehetséges helyszínről.

Az „*Infokommunikációs feltételek – eszközök*” oszlopban részint a kötelező – fentebb már említett feltételeket jelenítettük meg, mely minden munkaerő-piaci szolgáltatási sz tender esetében kötelező; majd azokat az egyéb, speciális infokommunikációs eszközöket, melyek csak bizonyos munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásához szükségesek.

A következő csoportban azok az infokommunikációs eszközök – szoftverek kerültek kigyűjtésre, amelyek csak bizonyos munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásához szükségesek.

Az ezt követő főbb csoportban azokat az infokommunikációs eszközöket és szoftvereket találják meg kigyűjtve, melyeket az egy-egy szolgáltatás során az ügyfelek részére lesz szükséges nyújtani.

Végül az „*Egyéb feltételek*”közül a „*Bútorzat*”tekintetében: „*Zárható szekrény az iratok tárolására*” minden munkaerő-piaci szolgáltatás esetében alapfeltétel (adattvédelmi szabályok: az egyes szolgáltatások esetében elkészült dokumentumok, iratok az ügyfelek személyes adatait tartalmazzák).

Vannak olyan eszközök is, amelyek csak bizonyos szolgáltatásokhoz szükségesek – ezeket kigyűjtve ebben a csoportban találják meg szintén.

***Összegezve: az alap irodai feltételeken túl az egyéni szolgáltatások biztosításához bútorozott külön szoba, a csoportos szolgáltatásokhoz pedig legalább 12-16 fő befogadására alkalmas külön helyiségre lesz szükség; valamint minden szolgáltatónak zárható szekrényre az iratok tárolására. Ha ilyen helységek nincsenek a szervezet tulajdonában, bérleti szerződést, illetve bérleti szerződés-tervezetet, vagy a szolgáltatás nyújtása esetére együttműködési megállapodást kell bemutatni a szakértői látogatás előtt. Fontos az akadálymentes megközelítés lehetőségének a biztosítása (legalább részlegesen).***



Tehát a minősítés során az adott szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges tárgyi-, és infrastrukturális feltételek ellenőrzésének módja:

Minősítési feltétel	Ellenőrzés módja
Tárgyi-, és infrastrukturális feltételek	Informatikai rendszerben való nyilatkozattal, illetve szakértői látogatáskor helyszíni szemlével.

#### 4. Módszertani feltételek

A IV. fejezet 6. sz. táblázatában kigyűjtésre kerültek a szöveges sztenderd-leírások 5. pontjából azok a módszertani és dokumentációs eszközök, feltételek, amelyek a szakértői ellenőrzések alkalmával, szűrőpróba-szerűen kerülnek ellenőrzésre. Önöknek annyiban kell erre készülniük, hogy a látogatás, ellenőrzés alkalmával fel kell mutatniuk az egyes munkaerő-piaci szolgáltatáshoz – sztenderdek által előírt módszertani feltételek valamelyikét (legalább 1-2 módszertani eszközt). Ez a szervezeti tudás, illetve kompetencia meglétét bizonyítja az adott szolgáltatás esetében.

#### Ajánlás:

- Csoportos szolgáltatások esetén legalább legyen egy tematika, módszertan.
- Egyéni tanácsadások esetén: minimum a tanácsadási napló dokumentuma.
- Munkaerő-közvetítéssel, állásfeltárással kapcsolatos szolgáltatásoknál: munkavállalói és munkáltatói adatbázis, valamint szűrésre/kiválasztásra alkalmas informatikai program.
- Amennyiben olyan szolgáltatást választanak, ahol az igénybevevő kompetencia-felmérésére is sor kerül, akkor itt különböző önértékelő eljárások, tesztek, kérdőívek biztosítására lesz szükség, melyet a szakértői látogatáskor be kell mutatni (lehetőség szerint elektronikus, könnyen feldolgozható, értékelhető formában).

Ehhez szeretnénk Önöknek segítséget javasolni a következőkben:

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)



### Ingyenes lehetőségek:

- A Nemzeti Pályaorientációs Portál weboldalán (<http://eletpalya.munka.hu/>) a „Kérdőívek” pontban olyan kitölthető, több korosztály számára igénybe vehető kérdőív-gyűjteményt találnak, amely több sztenderd esetében használható eszköz lehet.
- Ugyanezen a weboldalon számos szakmabemutató filmet megtalálnak (ingyenesen letölthetőek, melyek az információs szolgáltatások biztosításához igénybe-vehetőek (FIT, Pályaválasztási kiállítás, stb.)
- Az OTP Fáy András Alapítvány weboldalán (<http://www.otpfayalapitvany.hu/>) a „Karrier tanácsadás” pontban főként pályaválasztási tanácsadás során alkalmazható tesztek találhatók.

Ezen túl számos teszt, kérdőív, vagy önértékelő eljárás alkalmazható/elfogadható, melyek megvásárolhatóak, vagy letölthetőek az internetről.

**Összegezve:** A 6. sz. táblázatban szereplő módszertani feltételek a szakértői látogatáskor kerülnek ellenőrzésre, szűrőpróba-szerűen. A minősítés megszerzéséhez szükséges ezen eszközök meglétével is készülni (minimálisan 1-2 eszközt mindenképpen be kell mutatni egy-egy szolgáltatás esetében).

Tehát a minősítés során az adott szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges módszertani feltételek ellenőrzésének módja:

Minősítési feltétel	Meglétének bizonyítása
Speciális módszertani feltételek	Szakértői látogatáskor, szűrőpróbaszerűen

## IV. Önértékelési sablonok

### 1. sz. táblázat: Szervezeti feltételek

Kritérium / feltétel megnevezése	nyilatkozat a teljesülésről	A meglétének bizonyítása
<b>1. A szervezet irányítása</b>		
1.1. Küldetés és jövőkép	van/nincs	nem kell csatolni, helyben ellenőrizhető
Terv 1.2. Szervezetfejlesztési - (Stratégiai)	van/nincs	pályázati útmutatóban leírtak szerinti tartalommal csatolandó
1.3. Éves terv	van/nincs	nem kell csatolni, helyben ellenőrizhető
<b>2. A működés struktúrája, szabályozottsága és a gazdálkodás</b>		
2.1. Szervezeti felépítés és felelősség-megosztás		csatolandó (minőségirányítási rendszer részeként)
2.2. Szervezeti szabályozottság: alapvető szervezeti szabályzatok és szervezeti folyamatok megléte, kiválasztott sztenderdek folyamatainak szabályozása,		csatolandó (minőségirányítási rendszer részeként)
2.3. Elkülönített gazdálkodás		nem kell csatolni, helyben ellenőrizendő két módon: amennyiben a szervezet már megfelel a közhasznúság feltételeinek, ennek igazolása elegendő, ha még nem felel meg, akkor egy szabályozást kell bemutatni arra, hogy a támogatások, projektpénzek elkülöníthető, nyomon követhető gazdálkodását hogyan oldja meg a szervezet
<b>3. Az adminisztráció</b>		
3.1. nyomonkövethető dokumentációs rend		nem kell csatolni, helyben ellenőrizhető
<b>4. Az általános és a szolgáltatásokhoz kapcsolódó marketing kommunikáció, a partnerkapcsolatok szabályozása</b>		
4.1. kifelé irányuló kommunikáció		nem kell csatolni, helyben ellenőrizhető
4.2. partnerkapcsolatok		nem kell csatolni, helyben ellenőrizhető
4.3. belső kommunikáció		nem kell csatolni, helyben ellenőrizhető

5. A minőségfejlesztés és a szolgáltatások eredménymutatói		
5.1. Értékelés		Választott mutatórendszer bemutatása, igény- és elégedettségmérés bemutatása, szervezet önértékelési eredményeinek bemutatása, minőségirányítási rendszerben szabályozása
5.2. Fejlesztési intézkedések		csatolandó, a TÁMOP 2.6.2. pályázati útmutató szerint
5.3. A fejlesztési tervek megvalósulásának ellenőrzése		minőségirányítási rendszer részeként csatolandó
5.4. Sikerességi mutatók	A datlap: szervezeti mutatók	csatolandó, amennyiben az adott sztenderdben van a szervezetnek tapasztalata, a már gyűjtött mutatókat is csatolni szükséges.

## 2. sz. táblázat: Humánerőforrás-feltételek – Szükséges végzettségek

Sorszám	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd elnevezése	Előírt végzettség a sztenderdben	Végzettség csoportok
1.	Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek	Legalább középfokú végzettség.	Középfokú végzettség
2.	Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak	Legalább középfokú végzettség.	Középfokú végzettség
3.	Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás	Legalább középfokú végzettség.	Középfokú végzettség
4.	Állás- és képzési börze	Legalább középfokú végzettség.	Középfokú végzettség
5.	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)	Legalább középfokú végzettség, az ajánlott kiegészítő szolgáltatások nyújtása esetén felsőfokú végzettség.	Középfokú végzettség <i>Az ajánlott kiegészítő szolgáltatások nyújtása esetén:</i> Felsőfokú végzettség
6.	Pályaválasztási kiállítás	Legalább középfokú végzettség.	Középfokú végzettség
7.	Közfoglalkoztatás szervezés	Legalább középfokú végzettség.	Középfokú végzettség
8.	Munkaerő-piaci mentori szolgáltatás	Humán felsőfokú végzettség, vagy középfokú végzettség szakirányú felsőfokú szakképesítéssel.	Humán felsőfokú végzettség Középfokú + szakmai végzettség (szakirányú felsőfokú szakképesítés)
9.	Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás	Jogi és/vagy gazdasági felsőfokú végzettség, vagy szakirányú felsőfokú OKJ-s végzettség.	Felsőfokú speciális végzettség (jogi és/vagy gazdasági) Középfokú + szakmai végzettség (szakirányú felsőfokú OKJ-s végzettség)
10.	Rehabilitációs mentori szolgáltatás	Felsőfokú humán végzettség, vagy középfokú végzettség szakirányú (rehabilitációs mentori) szakképesítéssel.	Felsőfokú humán végzettség Középfokú + szakmai végzettség (rehabilitációs mentori szakképesítés)
11.	Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás	Jogi és/vagy gazdasági felsőfokú végzettség, vagy szakirányú (adótanácsadó, pénzügyi és számviteli, bér-, társadalombiztosítási ügyintéző, mérlegképes könyvelő) OKJ-s végzettség.	Felsőfokú speciális végzettség (jogi és/vagy gazdasági) Középfokú + szakmai végzettség (szakirányú OKJ-s végzettség: adótanácsadó, pénzügyi és számviteli, bér-, társadalombiztosítási ügyintéző, mérlegképes könyvelő)

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

Sorszám	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd elnevezése	Előírt végzettség a sztenderdben	Végzettség csoportok
12.	Álláshelyek feltárása, munkáltatói kapcsolatok erősítése	Felsőfokú végzettség.	Felsőfokú végzettség
13.	Egyéni igények és szükségletek, egyéni életcélok felmérése	Felsőfokú végzettség, de speciális vizsgálatok esetén a megfelelő szakképesítés megléte szükséges: • pszichológiai állapotfelmérést pszichológus, • munkaképesség-vizsgálatot HR területen vagy munkapszichológusi tapasztalattal rendelkező szakember végezhet.	Felsőfokú végzettség <i>Speciális vizsgálatok esetén:</i> Felsőfokú speciális végzettség (pszichológus, munkapszichológus, HR-szakember)
14.	Egyéni munkatanácsadás	Felsőfokú végzettség.	Felsőfokú végzettség
15.	Álláskereső technikák átadása	Felsőfokú végzettség.	Felsőfokú végzettség
16.	Munkakörelemzés	Felsőfokú végzettség.	Felsőfokú végzettség
17.	Képzésben résztvevők benntartásának segítése	Felsőfokú végzettség.	Felsőfokú végzettség
18.	Munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése, betanítás	Felsőfokú végzettség.	Felsőfokú végzettség
19.	Álláskereső Klub	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
20.	Munkavállalói készségek, képességek felmérése	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
21.	A munkavállalást közvetlenül és közvetve akadályozó vagy támogató tényezők feltárása	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
22.	Pályaorientációs csoportos foglalkozás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
23.	Egyéni álláskereső tanácsadás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
24.	Egyéni fejlesztési terv	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
25.	Szociális információnyújtás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
26.	Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reintegráló csoportos foglalkozás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség

Sorszám	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd elnevezése	Előírt végzettség a sztenderdben	Végzettség csoportok
27.	Munkavállalói kulcsképeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
28.	Motivációs csoportos foglalkozás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
29.	Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
30.	Rehabilitációs tanácsadás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
31.	Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
32.	Képzésre történő fejlesztő felkészítés	Humán felsőfokú végzettség (a fejlesztő-felkészítő szolgáltatási elemhez pedagógus végzettség).	Humán felsőfokú végzettség <i>A fejlesztő-felkészítő szolgáltatási elemhez:</i> Felsőfokú speciális végzettség (pedagógus)
33.	Munkahelymegtartás segítése, utókövetés	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
34.	Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítására, esélyegyenlőség elősegítésére irányuló tanácsadás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
35.	Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás	Humán felsőfokú végzettség. A tesztek felvételét és elemzését csak pszichológus szakember végezheti.	Humán felsőfokú végzettség <i>Tesztek felvételéhez és elemzéséhez:</i> Felsőfokú speciális végzettség (pszichológus)
36.	Pályamódosítási csoportfoglalkozás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
37.	Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
38.	Esetmenedzser	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
39.	Munkapróba	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
40.	Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
41.	Munkavállalásra felkészítő és munkavégzést támogató önszorgató csoportok létrehozása és működtetése	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
42.	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
43.	Újraorientáló csoportos	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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



Sorszám	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd elnevezése	Előírt végzettség a sztenderdben	Végzettség csoportok
	foglalkozás		
44.	Igényfeltáró csoportos foglalkozás	Humán felsőfokú végzettség.	Humán felsőfokú végzettség
45.	Tanulási képességek és készségek vizsgálata	Humán felsőfokú, szakirányú végzettség. A felmérések kiértékelésénél fontos annak jellege szerint differenciálni: a pszichológiai tesztek kiértékelését kizárólag pszichológus, a pedagógiai felmérések értékelését pedagógus végzettségű szakember végezheti.	Humán felsőfokú, szakirányú végzettség <i>Felmérések kiértékeléséhez:</i> Felsőfokú speciális végzettség (pszichológus, pedagógus)
46.	Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás	Végzettség: foglalkozási rehabilitációs humán és műszaki szaktanácsadó vagy rehabilitációs szakmérnök. Építési tevékenységekkel kapcsolatos tanácsadást csak rehabilitációs szakmérnöki végzettséggel rendelkező személy végezhet.	Felsőfokú speciális végzettség foglalkozási rehabilitációs humán és műszaki szaktanácsadó, rehabilitációs szakmérnök) <i>Építési tevékenységekkel kapcsolatos tanácsadáshoz:</i> Felsőfokú speciális végzettség (rehabilitációs szakmérnök)
47.	Pszichológiai tanácsadás	Általános pszichológusi végzettség.	Felsőfokú speciális végzettség (pszichológus)
48.	Munkaközvetítés	A 118/2001. (VI. 30.) kormányrendelet* a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről alapján a) szakirányú felsőfokú végzettség, vagy b) felsőfokú végzettség és legalább kétéves gyakorlat a szakmai gyakorlat címszó alatt nevesített humánpolitikai területeken, vagy c) középfokú végzettség és legalább ötéves, a szakmai gyakorlat címszó alatt nevesített humánpolitikai területeken eltöltött	Egyéb végzettség

Sorszám	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd elnevezése	Előírt végzettség a sztenderdben	Végzettség csoportok
		gyakorlat, vagy d) a 7/1993. (XII. 30.) MüM rendelet mellékleteként kiadott Országos Képzési Jegyzékben meghatározott munkaerő-piaci ügyintéző és munkaerő-piaci menedzser szakképesítés.	

**\*Tételesen:**

a) szakirányú felsőfokú végzettség, ennek keretében

- egyetemek közgazdaságtudományi, gazdaságtudományi karán,
- egyetemek állam- és jogtudományi karán,
- egyetemek bölcsészettudományi karán pszichológia és szociológia szakon,
- egyetemek és főiskolák államigazgatási, gazdasági, humán erőforrás-menedzseri, személyügyi, személyügyi szervezői, igazgatásszervezői, szociális igazgatási, munka- és pályatanácsadói szakán szerzett oklevél, valamint

- egyéb felsőoktatásban szerzett oklevéllel rendelkezők közül a felsőfokú személyügyi gazdálkodó szaktanfolyam elvégzését igazoló bizonyítvány, vagy

b) felsőfokú iskolai végzettség és legalább kétéves, az alábbiakban felsorolt humánpolitikai területen eltöltött gyakorlat:

- az emberi erőforrással való gazdálkodás tervezése,
- munkaköri követelmények meghatározása,
- a munkaerő-szükséglet minőségi és mennyiségi jellemzőinek tervezése,
- munkaerő-kiválasztás,
- munkaerő-közvetítés,
- munkaerő-felvétel,
- a belső utánpótlás tervezése,
- a beilleszkedési folyamat megtervezése és végrehajtásának irányítása,
- teljesítményösztönzési rendszerek kialakítása, ezen belül:  
= bérezési alapelvek kialakítása,

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

- = hatékony bérezési és ösztönzési rendszerek kialakítása, bevezetése,
- teljesítményértékelési rendszerek kialakítása és bevezetése,
  - munkahelyi képzési és továbbképzési rendszerek kialakítása,
  - személyzeti és munkaügyi nyilvántartások rendszerezése, vezetése,
  - munkakörülmények vizsgálata; vagy
- c) középfokú iskolai végzettség és legalább ötéves, a b) pontban felsorolt humánpolitikai területen eltöltött gyakorlat; vagy
- d) a 7/1993. (XII. 30.) MüM rendelet mellékleteként kiadott Országos Képzési Jegyzékben meghatározott munkaerő-piaci ügyintéző és munkaerő-piaci menedzser szakképesítés.

### 3. sz. táblázat: Humánerőforrás-feltételek – Kettős csoportvezetés

<p><b>Kettős csoportvezetést igénylő szolgáltatások</b></p>	<p>Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás Álláskereső Klub (a lebonyolításához 2 fő Álláskereső Klub tanácsadó szükséges)</p>
<p><b>Csak indokolt esetben (amennyiben a célcsoport összetétele és létszáma indokolja)</b></p>	<p>Pályaorientációs csoportos foglalkozás Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reintegráló csoportos foglalkozás Munkavállalói kulcsképeességeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás Motivációs csoportos foglalkozás Pályamódosítási csoportfoglalkozás Újraorientáló csoportos foglalkozás</p>

#### 4. sz. táblázat: Szakmai gyakorlat

Figyelem: A szolgáltatások csoportosításra kerültek, így egy – egy szolgáltatás-csoport szakmai gyakorlatának feltételei azonosak!

**Munkavállalói életpálya szolgáltatások:**

I. Információs szolgáltatások
1. Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek
2. Szociális információnyújtás
3. Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
4. Foglalkozási Információs Pontok ((FIP)
5. Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)*
6. Állás- és képzési börze
7. Pályaválasztási kiállítás
<p><b><u>Szakmai gyakorlat:</u></b>  <b><i>Legalább 1 éves gyakorlat a munkaerő-piaci (foglalkoztatási, képzési, szociális) információ-, és szolgáltatásnyújtás terén.</i></b>  <b><i>(*Megjegyzés: RIC-nél a célcsoport körében végzett gyakorlattal.)</i></b></p>

<b>II. Tanácsadási (pálya-, és munka-tanácsadási) szolgáltatások</b>
1. Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás
2. Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás
3. Egyéni munkatanácsadás
4. Rehabilitációs tanácsadás
5. Pszichológiai tanácsadás
6. Egyéni álláskeresési tanácsadás
7. Pályamódosítási csoportfoglalkozás
8. Pályaorientációs csoportos foglalkozás
9. Újraorientáló csoportos foglalkozás
10. Álláskeresési technikák átadása
11. Álláskereső klub
<b><u>Szakmai gyakorlat:</u></b> <b><i>Legalább 1 éves pálya-, és munkatanácsadások terén végzett – egyéni tanácsadási és csoportvezetési, tréneri gyakorlat.</i></b>



<b>III. Munkahely-keresést-, megtartást közvetlenül támogató szolgáltatások</b>
1. Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés
2. Munkaközvetítés
3. Munkapróba
4. Munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése, betanítás
5. Munkahely megtartás segítése, utókövetés
6. Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás
7. Munkavállalásra felkészítő és munkavégzést támogató önszolgáltató csoportok létrehozása és működtetése
<b><u>Szakmai gyakorlat:</u></b> <b><i>Legalább 1 éves munkaerő-piaci, foglalkoztatás és vállalkozás elősegítésben végzett gyakorlat.</i></b>

IV. Szükséglet-felmérési-, segítő-, fejlesztő szolgáltatások
1. Egyéni igények és szükségletek, egyéni életcélok felmérése
2. Egyéni fejlesztési terv
3. Munkavállalói készségek, képességek felmérése
4. A munkavállalást közvetlenül és közvetve akadályozó vagy támogató tényezők feltárása
5. Tanulási képességek és készségek vizsgálata
6. Képzésre történő fejlesztő felkészítés
7. Képzésben résztvevők benntartásának segítése
8. Munkaerő-piaci mentori szolgáltatás
9. Rehabilitációs mentori szolgáltatás
10. Esetmenedzser
11. Munkavállalói kulcsképeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás
12. Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás
13. Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reinteegráló csoportos foglalkozás
14. Motivációs csoportfoglalkozás
15. Igényfeltáró csoportos foglalkozás
<b><u>Szakmai gyakorlat:</u></b> <b><i>Legalább 2 éves egyéni tanácsadási és csoportvezetési, tréneri gyakorlat a munkaerő-piaci kompetencia vagy szükséglet-felmérési-, segítő-, fejlesztő szolgáltatások nyújtása terén.</i></b>

**Munkáltatói szolgáltatások:**

I. Munkáltatói információs és kapcsolattartási szolgáltatások
1. Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak
2. Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás
3. Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás
4. Álláshelyek feltárása, munkáltatói kapcsolatok erősítése
5. Foglalkozási Információs Pontok ((FIP) *)
<p><b><u>Szakmai gyakorlat:</u></b>  <i>Legalább 1 éves gyakorlat a munkaerő-piaci, foglalkoztatási információ-, és szolgáltatásnyújtás, valamint a vállalászati tanácsadások terén.</i></p>
<p><b>*Megjegyzés:</b> A FIP mind a munkavállalók, mind pedig a munkáltatók részére nyújtott szolgáltatás</p>

<b>II. Munkahelyi esélyegyenlőségi szolgáltatások</b>
1. Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítására, esélyegyenlőség elősegítésére irányuló tanácsadás
2. Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás
3. Munkakörelemzés
<b><u>Szakmai gyakorlat:</u></b> <i>Legalább 1 éves gyakorlat az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítására irányuló, valamint munkaerő-piaci-, HR szolgáltatás-nyújtások terén.</i>

### III. Közfoglalkoztatási szolgáltatás

#### 1. Közfoglalkoztatás szervezés

**Szakmai gyakorlat:**  
***Legalább 1 éves gyakorlat***  
***munkaerő-piaci/vagy szociális szolgáltatás-nyújtás terén.***

## 5. sz. táblázat: Tárgyi és infrastrukturális feltételek

### Irodai alapfeltételek – kötelező:

Feltétel	Érintett sztenderdek	Érintett sztenderdek
<b>Irodai alapfeltételek</b>		
Iroda (ügyfelek fogadására, ügyfelek várakozására és öninformálódásra, valamint a szolgáltató munkatársainak felkészülésére, adminisztrációra, háttérmunkára alkalmas bútorozott irodahelyiség/irodahelyiségek)	Mind a 48 db sztenderdhez	–
Tárgyalásra, ügyfelekkel való személyes elbeszélgetésre, tanácsadásra alkalmas bútorozott külön helyiség	<p>Álláshelyek feltárása, munkáltatói kapcsolatok erősítése</p> <p>Egyéni igények és szükségletek, egyéni életcélok felmérése</p> <p>Munkavállalói készségek, képességek felmérése</p> <p>A munkavállalást közvetlenül és közvetve akadályozó vagy támogató tényezők feltárása</p> <p>Egyéni munkatanácsadás</p> <p>Egyéni álláskeresői tanácsadás</p> <p>Egyéni fejlesztési terv</p> <p>Munkaerő-piaci mentori szolgáltatás</p> <p>Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek</p> <p>Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak</p> <p>Szociális információnyújtás</p> <p>Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás</p> <p>Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés</p> <p>Munkakörelemzés</p> <p>Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás</p> <p>Tanulási képességek és készségek vizsgálata</p> <p>Pályatanácsadás – Pályaválasztási</p>	<p>Állás- és képzési börze</p> <p>Pályaválasztási kiállítás</p> <p>Munkahelymegtartás segítése, utókövetés</p> <p>Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítására, esélyegyenlőség elősegítésére irányuló tanácsadás</p> <p>Képzésben résztvevők benntartásának segítése</p> <p>Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás</p> <p>Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás</p> <p>Esetmenedzser</p> <p>Munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése, betanítás</p> <p>Munkapróba</p> <p>Pszichológiai tanácsadás</p> <p>Közfoglalkoztatás szervezés</p>

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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



Feltétel	Érintett sztenderdek	Érintett sztenderdek
<b>Irodai alapfeltételek</b>		
	tanácsadás Képzésre történő fejlesztő felkészítés	
Csoportszoba, legalább 12-16 fő befogadására alkalmas külön helyiség	Pályaaorientációs csoportos foglalkozás Álláskeresési technikák átadása Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek* (Csoportos információ-nyújtás esetén) Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak* (Csoportos információ-nyújtás esetén) Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reintegráló csoportos foglalkozás Munkavállalói kulcsképeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás Motivációs csoportos foglalkozás Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás* (Csoportos foglalkozás esetén) Helyi (térségi) foglalkoztatási	Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás* (Csoportos tanácsadás lebonyolítására) Képzésre történő fejlesztő felkészítés* (Csoportos szolgáltatás esetén) Munkahelymegtartás segítése, utókövetés* (Csoportos segítő szolgáltatások bonyolítására) Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás Pályamódosítási csoportfoglalkozás Álláskereső Klub Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás* (Csoportos tanácsadás esetén) Munkavállalásra felkészítő és munkavégzést támogató önszorgató csoportok létrehozása és működtetése

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

Feltétel	Érintett sztenderdek	Érintett sztenderdek
<b>Irodai alapfeltételek</b>		
	tanácsadás* (Csoportos tájékoztatás esetén) Tanulási képességek és készségek vizsgálata* (Csoportos szolgáltatások lebonyolítására)	Újraorientáló csoportos foglalkozás Igényfeltáró csoportos foglalkozás Közfoglalkoztatás szervezés* (Csoportos tájékoztatók esetén)
Amennyiben megváltozott munkaképességű ügyfeleket fogad a szervezet: az iroda és/vagy a szolgáltatási helyiség (egyéni vagy csoportszoba) akadálymentesítése kötelező a célcsoport specifikumainak megfelelően	Mind a 48 db sztenderdhez	–

**Speciális irodai feltételek:**

Feltétel	Érintett sztenderdek
<b>Speciális irodai feltételek</b>	
Telefonos álláskeresőt biztosító külön helyiség (ügyfelek részére)	Álláskereső Klub
Az öninformálódáshoz, valamint a csoportos foglalkozások, tájékoztatók végzésére egyaránt alkalmas (a csoportos foglalkozásokhoz, tájékoztatókhoz megfelelő bútorzattal), akadálymentes hozzáférést biztosító, elkülönített helyiség; egyéni tanácsadásra alkalmas helyiséggel.	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT) Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)
Tanácsadásra, beszélgetésre alkalmas, az ellátott célcsoport szerinti célcsoport specifikus akadálymentességgel ellátott, bútorozott helyiség és szociális helyiség	Rehabilitációs tanácsadás Rehabilitációs mentori szolgáltatás
Egyéb célokra is használt közösségi térben rendelkezésre álló irodai infrastruktúra (az információs pont közösségi közlekedéssel is megfelelően és akadálymentesen megközelíthető legyen)	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)
A feladat ellátására alkalmas bútorozott helyiség, nagyméretű asztallal, amely alkalmas a műszaki-technikai tervek megfelelő kiterítéséhez, vizsgálatához, akadálymentes környezet kialakítása	Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás
Megrendezéshez: legalább 25-30 standot befogadó helyiség (információs tér) – saját, vagy bérlemény, recepció az érdeklődők fogadásához.	Pályaválasztási kiállítás Állás- és képzési börze

### Infokommunikációs feltételek – eszközök:

Feltétel	Érintett sztenderdek
<b>Infokommunikációs feltételek – eszközök</b>	
<b>Kötelező infokommunikációs feltételek – eszközök</b>	
Mobiltelefon	Mind a 48 db sztenderdhez
Fax vagy szkennel	Mind a 48 db sztenderdhez
Nyomtató	Mind a 48 db sztenderdhez
Fénymásoló	Mind a 48 db sztenderdhez
Számítógép vagy laptop konfiguráció (alap irodai programcsomaggal)	Mind a 48 db sztenderdhez
Internet	Mind a 48 db sztenderdhez
Email	Mind a 48 db sztenderdhez
Honlap	Mind a 48 db sztenderdhez
<b>Egyéb speciális infokommunikációs feltételek – eszközök</b>	
Akadálymentes honlap	Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)
Projektor vagy nagy képernyős TV	<p>Pályaorientációs csoportos foglalkozás Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek (csoportos információnyújtás esetén) Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reintegráló csoportos foglalkozás Munkavállalói kulcsképeségeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás Motivációs csoportos foglalkozás Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás Pályamódosítási csoportfoglalkozás Álláskereső Klub Munkavállalásra felkészítő és munkavégzést támogató önszolgáltató csoportok létrehozása és működtetése Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT) Újraorientáló csoportos foglalkozás Igényfeltáró csoportos foglalkozás</p>
DVD-lejátszó	Munkavállalói kulcsképeségeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Videokamera	Álláskereső Klub
Munkatársanként számítógép vagy laptop konfiguráció	Tanulási képességek és készségek vizsgálata

### Infokommunikációs feltételek – szoftverek:

Feltétel	Érintett sztenderdek
<b>Infokommunikációs feltételek – szoftverek</b>	
Kérdőívek, tesztek feldolgozására alkalmas jogtisza szoftverek	Egyéni igények és szükségletek, egyéni életcélok felmérése Munkavállalói készségek, képességek felmérése A munkavállalást közvetlenül és közvetve akadályozó vagy támogató tényezők feltárása Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás Képzésre történő fejlesztő felkészítés Képzésben résztvevők benntartásának segítése Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás Álláskereső klub Állás- és képzési börze Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT) Pszichológiai tanácsadás
Jogtisza tanácsadó programok: önértékelő eljárások (érdeklődés, képesség, munkamód, értékek, stb.)	Egyéni munkatanácsadás Rehabilitációs tanácsadás Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás Képzésben résztvevők benntartásának segítése Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás Álláskereső klub Állás- és képzési börze Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Pályaorientációt segítő számítógépes szoftverek (Foglalkozási Kézikönyv, Pályák Világa, stb.)	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Építész és egyéb tervek megjelenítéséhez alkalmas jogtisza szoftverek	Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás
A munkáltatói és munkavállalói adatok szűrésére alkalmas informatikai program/A foglalkoztatási és közfoglalkoztatotti adatok szűrésére alkalmas informatikai program (kiválasztáshoz és/vagy a munkaerő közvetítéshez)	Álláshelyek feltárása, munkáltatói kapcsolatok erősítése Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés Közfoglalkoztatás szervezés Munkaközvetítés

Számítógép konfiguráció, értékelő programokkal	Munkavállalói kulcsképeességeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás
--	---



**Infokommunikációs eszközök és szoftverek ügyfeleknek:**

Feltétel	Érintett sztenderdek
<b>Infokommunikációs eszközök és szoftverek ügyfeleknek</b>	
Ügyfelek részére is biztosított telefonvonal és telefonkészülék	Egyéni álláskeresői tanácsadás Foglalkozási Információs Pontok (FIP)
Fax vagy szkennel – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)
Nyomtató – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP) Munkaközvetítés
Fénymásoló – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)
Számítógép vagy laptop konfiguráció (alap irodai programcsomaggal) – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP) Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT) Munkaközvetítés
Internet – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP) Pályaválasztási kiállítás Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT) Munkaközvetítés
Digitális írástudás modul esetén: ügyfelek részére számítógép	Munkavállalói kulcsképeségeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás
Digitális írástudás modul esetén: ügyfelek részére számítógépes szoftverek	Munkavállalói kulcsképeségeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás
Öninformációs eszközök, tájékoztatók (erre a célra rendszeresített számítógép vagy laptop; KIOSZK, öninformációs pult, stb.)	Foglalkozási Információs Pontok (FIP) Pályaválasztási kiállítás Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
A célcsoport tájékoztatását és tájékozódását segítő akadálymentes információs eszközök	Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)

### Egyéb feltételek:

Feltétel	Érintett sztenderdek
<b>Bútorzat</b>	
<b>Kötelező bútorzat</b>	
Zárható szekrény az iratok tárolására	Mind a 48 db sztenderdhez
<b>Egyéb bútorzat</b>	
Polcok (szakmaismertető mappák, stb. tárolására)	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Íróasztal – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)
Videokazetta és CD/DVD tároló	Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
<b>Szemléltető-, és segédeszközök</b>	
Flipchart tábla	Álláskereső technikák átadása Munkavállalói kulcsképeségeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás Álláskereső Klub Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT) Igényfeltáró csoportos foglalkozás
DVD-filmek: szakmaismertető filmek	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Szakmabemutató videók	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Szakmaismertető mappák	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Filmek, digitálisan tárolt dokumentumok	Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)
Szakkönyvek, szakmai újságok	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
Szórólapok, tájékoztató anyagok, kiadványok (iskolákról, képzőkről, munkáltatókról, a pályaválasztás elősegítésében partner szervezetekről, ellátásokról, foglalkozási rehabilitációban érintett szervezetekről, stb.)	Foglalkozási Információs Pontok (FIP) Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)
A mentori munkához szükséges papíralapú nyomtatványok	Munkaerő-piaci mentori szolgáltatás Rehabilitációs mentori szolgáltatás

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

Feltétel	Érintett sztenderdek
<b>Eszközök ügyfelek részére</b>	
Írószer – ügyfelek részére	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

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



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

## 6. sz. táblázat: Módszertani feltételek

Sztenderd sorszáma	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd megnevezése	Speciális módszertani-, dokumentációs feltételek, eszközök (a szakértői látogatások alkalmával ellenőrizhető módszertani-, és dokumentációs eszközök)
1.	Munkaerő-piaci információk nyújtása munkáltatóknak	PR-anyagok Elektronikus és papíralapú tájékoztatók, szórólapok, prospektusok, kiadványok Csoportos információnyújtás esetén bemutató diák (ppt)
2.	Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása munka iránt érdeklődőknek	Elektronikus és papíralapú tájékoztatók, szórólapok, prospektusok, kiadványok Csoportos információnyújtás esetén bemutató diák (ppt)
3.	Egyéni munkatanácsadás	Jogtisztá tanácsadó programok (önértékelő eljárások: érdeklődés, képesség, stb.) Kérdőívek, tesztek Tanácsadási napló dokumentuma Elhelyezkedésre irányuló terv dokumentuma
4.	Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reintegráló csoportos foglalkozás	Tematika/Módszertan Egyéni terv dokumentuma (benne a célállás meghatározásával)
5.	Újraorientáló csoportos foglalkozás	Tematika/Módszertan Egyéni terv dokumentuma Kérdőívek/Tesztek
6.	Munkavállalói kulcsképeségeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás	Tematika/Módszertan A kiinduló állapot felmérésére: interjúk, kérdőívek és tesztek (IQ tesztek/EQ tesztek; képességvizsgáló tesztek, kérdőívek, interjúk; személyiség vizsgáló tesztek
7.	Motivációs csoportos foglalkozás	Tematika/Módszertan Tesztek, kérdőívek dokumentumai
9.	Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás	Problémafeltáró beszélgetés/első interjú vázlata Tanácsadási napló dokumentuma Kérdőívek, tesztek, önértékelő eljárások Pályaterv dokumentuma (sablonja)
10.	Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás	Tanácsadási napló dokumentuma Kérdőívek, tesztek, önértékelő eljárások Pályaterv dokumentuma (sablonja)
11.	Igényfeltáró csoportos foglalkozás	Tematika/Módszertan Egyéni terv dokumentuma Kérdőívek/Tesztek Szemléltető eszközök/oktatási segédanyagok

Sztenderd sorszáma	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd megnevezése	Speciális módszertani-, dokumentációs feltételek, eszközök (a szakértői látogatások alkalmával ellenőrizhető módszertani-, és dokumentációs eszközök)
12.	Pályaorientációs csoportos foglalkozás	Tematika/Módszertan Egyéni terv dokumentuma
13.	Pályamódosítási csoportfoglalkozás	Tematika/Módszertan Egyéni terv dokumentuma
15.	Egyéni álláskereső tanácsadás	Tanácsadási napló dokumentuma
16.	Álláskereső technikák átadása	Tematika/Módszertan Célállás munkalapja
17.	Álláskereső klub	Tematika/Módszertan (Álláskereső Klub Oktatói Kézikönyvében megadott konkrét tematika és klubvezetés módszertana – Megjegyzés: a kézikönyvtől való eltérésre mód van, de azt a megbízóval egyeztetni kell.) Programismertető, tájékoztató kiadvány, szórólap Oktatási segédanyagok, feladatlapok (önéletrajz sablonok, állásinterjú kérdések, stb.) Tesztek, kérdőívek, önértékelő eljárások
18.	Rehabilitációs tanácsadás	Első interjú adatlapja Tanácsadási napló dokumentuma Önértékelő eljárások Infokommunikációs eszközök közül használható az ellátásokról szóló tájékoztató, amennyiben a szolgáltató a helyi megoldásokról rendelkezik elérhető és bemutatható anyagokkal, CD-k vagy filmbemutatók, szakmabemutató filmek
19.	Pszichológiai tanácsadás	Kérdőívek/Tesztek Tanácsadási napló dokumentuma
20.	Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás	Információs adatbázis létrehozásához informatikai program (Excel, Access, stb.) Együttműködési megállapodások (önkormányzatokkal, Foglalkoztatási Paktumokkal, stb.) Munkavállalóknak, álláskeresőknél tájékoztató anyagok, kiadványok
21.	Munkaerő-piaci mentori szolgáltatás	A mentori munkához szükséges papíralapú nyomtatványok (tájékoztatók, irányító lapok, stb.) Mentori napló dokumentuma

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

Sztenderd sorszáma	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd megnevezése	Speciális módszertani-, dokumentációs feltételek, eszközök (a szakértői látogatások alkalmával ellenőrizhető módszertani-, és dokumentációs eszközök)
22.	Rehabilitációs mentori szolgáltatás	A mentori munkához szükséges papíralapú nyomtatványok (tájékoztatók, irányító lapok, stb.) Mentori napló dokumentuma
23.	Munkaközvetítés	Munkáltatói adatbázis (kapcsolatok rögzítésére, feltárt álláshelyek rögzítésére) Együttműködési megállapodások Munkavállalói adatbázis (ügyfélnyilvántartás) A munkáltatói és munkavállalói adatok szűrésére és közvetítésre alkalmas informatikai program (benne az előírt dokumentációval; pl.: követelmény-profil, közvetítői lap, stb.)
24.	Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT)	Csoportos foglalkozásoknál: foglalkozási tematika/módszertan Kérdőívek (érdeklődés-, és képességvizsgálathoz)/Tesztek/Önértékelő eljárások/Pályaorientációt segítő számítógépes szoftverek Szórólapok, tájékoztató anyagok (iskolákról, képzőkről, munkáltatókról, a pályaválasztás elősegítésében partner szervezetekről, stb.)
25.	Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)	Adatbázisok (munkáltatói, képzői, civil-, és érdekvédelmi szervezeti, társszervek, stb.) Tematikus dossziék Szórólapok, tájékoztató anyagok, kiadványok
26.	Állás- és képzési börze	Állásbörze: munkáltatói kapcsolatok (adatbázis)/vagy adatbázis kialakításhoz informatikai program (Excel, stb.) Képzési börze: képzői kapcsolatok (adatbázis)/vagy adatbázis kialakításához informatikai program (Excel, stb.) Kérdőívek, tesztek, önértékelő eljárások
27.	Pályaválasztási kiállítás	Adatbázis (középfokú iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli, illetve akkreditált képzést nyújtó intézmények, főiskolák, egyetemek, kamarák, ifjúsági szervezetek, civil szervezetek, valamint a gyakorlati képzést nyújtó munkáltatók)/vagy adatbázis kialakításhoz informatikai program (Excel, stb.) Pályafilmek Tanácsadó szakkönyv Tájékoztató az információs mappák elektronikus elérhetőségéről



Sztenderd sorszáma	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd megnevezése	Speciális módszertani-, dokumentációs feltételek, eszközök (a szakértői látogatások alkalmával ellenőrizhető módszertani-, és dokumentációs eszközök)
28.	Egyéni igények és szükségletek, egyéni életcélok felmérése	Első interjú adatlapja/Kérdőívek/Tesztek/Képesség-, készség-, érdeklődés-, és motiváció-felmérők
29.	Munkavállalói készségek, képességek felmérése	Anamnézis adatlapja/Strukturált interjú adatlapja/Kérdőívek/Tesztek/Speciális gyakorlatok/ Képesség-, és készségfelmérők
30.	A munkavállalást közvetlenül és közvetve akadályozó vagy támogató tényezők feltárása	Első interjú adatlapja/Strukturált interjú adatlapja/ Kérdőívek/Tesztek/Képesség-, készség-, érdeklődés-, és motiváció-felmérők
31.	Egyéni fejlesztési terv	Egyéni fejlesztési terv dokumentuma (az egyéni igények és szükségletek felmérésének lényegi megállapításai, célkitűzés, cselekvési terv)
32.	Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás	Tematika/Módszertan Feladatlapok, tesztek, kérdőívek
33.	Munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése, betanítás	Betanítási terv vázlatja/sablonja
34.	Munkahelymegtartás segítése, utókövetés	Utókövetési napló dokumentuma/Ügyfél önértékelésének sablonja/ A munkáltatói teljesítményértékelés sablonja
35.	Szociális információnyújtás	A szociális ellátásokról szóló tájékoztatók (papíralapú/CD/ vagy filmbemutató), szórólapok, prospektusok, kiadványok, jogszabály-kivonatok az ellátási formákról, stb.)
39.	Munkavállalásra felkészítő és munkavégzést támogató önszorgató csoportok létrehozása és működtetése	Attitűdváltozási dokumentáció: önértékelés és megfigyelőlap dokumentuma (sablonja)
40.	Képzésben résztvevők benntartásának segítése	Problémafeltáró interjú dokumentuma/Strukturált interjú dokumentuma/ Önértékelő eljárások, tesztek, kérdőívek
41.	Képzésre történő fejlesztő felkészítés	Előzetes tudásszint felmérő dokumentuma/Probléma-feltáró interjú vázlat/ Tesztek (kulcsképeségeket vizsgáló teszt) /Kérdőívek/beavatkozási terv dokumentuma
42.	Tanulási képességek és készségek vizsgálata	Tesztek, felméréshez szükséges eszközök: kérdőívek, feladatlapok Megfigyeléshez (explorációhoz) szempontlista/interjúhoz vázlat
43.	Mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott tanácsadás	Tanácsadási napló dokumentuma Üzleti terv vázlat

Sztenderd sorszáma	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd megnevezése	Speciális módszertani-, dokumentációs feltételek, eszközök (a szakértői látogatások alkalmával ellenőrizhető módszertani-, és dokumentációs eszközök)
44.	Álláshelyek feltárása, munkáltatói kapcsolatok erősítése	Munkáltatói adatbázis (kapcsolatok rögzítésére, feltárt álláshelyek rögzítésére) Együttműködési megállapodások Munkavállalói adatbázis (ügyfélnyilvántartás) A munkáltatói és munkavállalói adatok szűrésére alkalmas informatikai program
45.	Munkakörelemzés	Egyéni/vagy csoportos interjú vázlata vagy Kérdőív dokumentuma Munkakör specifikáció dokumentuma (sablon)
46.	Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítására, esélyegyenlőség elősegítésére irányuló tanácsadás	Szórólapok, tájékoztatók a szolgáltatásról/újság-, vagy média hirdetések (pl.: banner a saját honlapon) HelyzETFelmérés sablonja Tanácsadási napló dokumentuma Esélyegyenlőség megteremtésére irányuló terv vázlata/vagy sablonja
47.	Egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás	A szolgáltatás nyújtásához szükséges hatályos jogszabályok gyűjteménye (vagy elérésük módja) Tanácsadási napló dokumentuma
48.	Munkapróba	Első interjú vázlata Strukturált megfigyelési szempontok dokumentuma (sablonja) Teljesítményértékelés dokumentuma (sablonja)
50.	Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás	Első interjú adatlapja Iratminták Tanácsadás napló dokumentuma Üzleti terv vázlata Csoportos foglalkozás esetén: Szemléltető eszközök, oktatási segédanyagok/prezentáció (ppt)
51.	Foglalkozási Információs Pontok (FIP)	Öninformációs eszközök, tájékoztatók
52.	Közfoglalkoztatás szervezés	Elektronikus adatbázis (foglalkoztatási helyek adatbázisa), nyilvántartása, feltöltő űrlap Munkaerőigény bejelentő lap dokumentuma A foglalkoztatói és közfoglalkoztatott adatok szűrésére alkalmas informatikai program Adminisztrációs űrlapok
53.	Esetmenedzser	Munkanapló dokumentuma (Megjegyzés: ennél a szolgáltatásnál nincs speciális dokumentum)

Sztenderd sorszáma	Munkaerő-piaci szolgáltatási sztenderd megnevezése	Speciális módszertani-, dokumentációs feltételek, eszközök (a szakértői látogatások alkalmával ellenőrizhető módszertani-, és dokumentációs eszközök)
54.	Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés	Munkáltatói adatbázis és aktív kapcsolati háló Tájékoztató anyagok, szórólapok a szolgáltatást nyújtó szervezetről (munkáltatóknak) A munkáltatói és munkavállalói adatok szűrésére alkalmas informatikai program

## V. Adatlap és nyilatkozatok

A kérelmező adataira, referenciáira, valamint a rendelkezésre álló kapacitásainak bemutatására készült adatlap kerül ide. Az informatikai fejlesztés nem fejeződött be, így az itt levő adattáblázat jelenleg tájékoztató jellegű munkaanyag. Az alapadatok tekintetében a kitöltés kötelező lesz a CALL centerben, a kapacitásokra, valamint a múltbéli tapasztalatokra, mutatók bemutatására vonatkozó kérdések önkéntesen kitölthetőek.

A kérelmező neve	
<i>kötelező</i>	A kérelmező teljes neve:
<i>kötelező</i>	A kérelmező rövidített neve (amennyiben releváns):
A kérelmező székhelye	
<i>kötelező</i>	Ország:
<i>kötelező</i>	Külföldi székhely esetén a teljes cím:
<i>kötelező</i>	Megye:
<i>kötelező</i>	Település:
<i>kötelező</i>	Irányítószám:
<i>kötelező</i>	Közterület (út, utca, tér, köz, egyéb):
<i>kötelező</i>	Házzám:
A kérelmező postacíme (amennyiben a székhelytől eltér)	
<i>ha releváns</i>	Megye:
<i>ha releváns</i>	Település:
<i>ha releváns</i>	Irányítószám:
<i>ha releváns</i>	Közterület (út, utca, tér, köz, egyéb)
<i>ha releváns</i>	Házzám:
<i>ha releváns</i>	Postafiók irányítószám:
<i>ha releváns</i>	Postafiók:
<i>ha releváns</i>	Honlap:

Országos Foglalkoztatási Közhasznú Nkft.  
Iroda: 1037 Budapest, Lajos u. 80.  
Levelezési cím: 1301 Budapest Pf. 84.  
Tel.: (36) 1/555-2932 Fax: (36) 1/555-2939  
E-mail: [halozat@ofa.hu](mailto:halozat@ofa.hu)  
Web: [www.ofa.hu](http://www.ofa.hu) [www.szocialisgazdasag.hu](http://www.szocialisgazdasag.hu)

A kérelmező hivatalos képviselőjének / képviselőinek (vezetője, aláírója) adatai	
<i>kötelező</i>	Név:
<i>kötelező</i>	Beosztás:
<i>kötelező</i>	Telefon 1:
<i>ha releváns</i>	Telefon 2:
<i>kötelező</i>	Fax 1:
<i>ha releváns</i>	Fax 2:
<i>kötelező</i>	e-mail:
<i>ha releváns</i>	Név:
<i>ha releváns</i>	Beosztás:
<i>ha releváns</i>	Telefon 1:
<i>ha releváns</i>	Telefon 2 (Mobil):
<i>ha releváns</i>	Fax 1:
<i>ha releváns</i>	Fax 2:
<i>ha releváns</i>	e-mail:
Kapcsolattartó személy adatai	
<i>kötelező</i>	Név:
<i>kötelező</i>	Beosztás:
<i>kötelező</i>	Telefon 1:
<i>ha releváns</i>	Telefon 2:
<i>kötelező</i>	Fax 1:
<i>ha releváns</i>	Fax 2:
<i>kötelező</i>	e-mail:

A kérelmező szervezetre vonatkozó adatok	
<i>kötelező</i>	A szervezet jogi formája:
<i>kötelező</i>	Közhasznúság:
<i>kötelező</i>	Típus:
<i>ha releváns</i>	Adószám, illetve adóazonosító jel:
<i>ha releváns</i>	Statisztikai szám:
<i>ha releváns</i>	Cégjegyzékszám vagy egyenértékű hivatalos nyilvántartási szám:
<i>ha releváns</i>	A TÁMOP 2.6.1. projekt szerződésszáma
<i>ha releváns</i>	Alapítás időpontja:
<i>ha releváns</i>	Létesítő okirat szerinti működési terület
<i>ha releváns</i>	Létesítő okirat tartalmazza-e a munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtását?
A szervezet anyagi stabilitására vonatkozó adatok	
	Fennáll-e a szervezetnek lejárt köztartozása?
	Rendelkezik-e a szervezet saját ingatlannal?
	Hány főállású alkalmazott áll munkaszerződésben a szervezettel?
	A szervezetnek mekkora árbevétele volt a kérelem benyújtását megelőző, lezárt üzleti évben?



	<p>A szervezetnek mekkora árbevétele volt a kérelem benyújtását megelőző, lezárt üzleti évben, amely a kérelemben szereplő szolgáltatás(ok)ból származott? Kérjük térjen ki minden olyan szolgáltatásra, amelyre a kérelem irányul.</p>	
--	---	--

A kérelmező szervezet együttműködői, partneri körére vonatkozó adatok		
Kérjük mutassa be a szervezet meglévő vagy lezárt együttműködési viszonyát, szakmai kapcsolatait az alábbi szervezetekkel a kérelem benyújtását megelőző 5 évből! Kérjük nevezze meg az együttműködő szervezeteket!		
<i>kötelező</i>	Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat	
<i>kötelező</i>	önkormányzat	
<i>kötelező</i>	felső-és középfokú oktatási intézmények	
<i>kötelező</i>	szakmai kamarák	
<i>kötelező</i>	egyéb civilszervezetek	
<i>kötelező</i>	munkáltatók	

<i>kötelező</i>	szociális és egészségügyi intézmények	
<i>kötelező</i>	érdekképviseltek	
<b>A kérelmező szervezet által biztosított helyszínek infrastrukturális adottságaira vonatkozó adatok (minden a kérelemben szereplő szolgáltatásra vonatkozóan)</b>		
<i>kötelező</i>	Kérjük mutassa be a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó helyszín(ek)e)t! A bemutatásban térjen ki a helyszín biztosításának körülményeire is! (Pl. saját tulajdon, bérlemény, eseti szerződés, stb.)	
<i>kötelező</i>	Kérjük írja le a szolgáltatás helyszínén rendelkezésre álló iroda adottságait!	
<i>kötelező</i>	Kérjük írja le a szolgáltatás helyszínén rendelkezésre álló fogadó helyiség(ek) adottságait!	

<i>kötelező</i>	Kérjük írja le a szolgáltatás helyszínén rendelkezésre álló információk tér adottságait!		
<i>kötelező</i>	Kérjük írja le a szolgáltatás helyszínén rendelkezésre álló csoportfoglalkozásra alkalmas szoba(k) adottságait!		
<i>kötelező</i>	Kérjük írja le a szolgáltatás helyszínén rendelkezésre álló tanácsadói szoba(k) adottságait!		
<i>kötelező</i>	Kérjük írja le a szolgáltatás helyszínén rendelkezésre álló kommunális helyiségek adottságait!		
<i>kötelező</i>	Milyen mértékben akadálymentesített a szolgáltatás helyszíne?		
<i>kötelező</i>	Mozgáskorlátozott parkoló rendelkezésre áll-e a szolgáltatás nyújtásának helyszínén?		
<i>kötelező</i>	Rendelkezik a szervezet akadálymentesített honlappal? (süket vagy vak tudja használni?)		

<i>kötelező</i>	Ha megváltozott munkaképességeket fogadni kíván, akkor ezt hogyan oldja meg?	
<b>A kérelmező szervezet tárgyi feltételeire vonatkozó adatok</b>		
<i>önkéntes adat</i>	A honlapon az az ügyfelek milyen ügyintézés tudnak elintézni a honlapon keresztül?	
<i>önkéntes adat</i>	Rendelkezésre állnak-e a szervezet tulajdonában az alábbi eszközök, és ha igen hány darab? (Ha nem, kérjük írjon '0'-t)	
<i>önkéntes adat</i>	Asztali számítógép	
<i>önkéntes adat</i>	Laptop	
<i>önkéntes adat</i>	Nyomtató	
<i>önkéntes adat</i>	Szkenner	
<i>önkéntes adat</i>	Fénymásoló	
<i>önkéntes adat</i>	Projektor	
<i>önkéntes adat</i>	A szervezetet hány saját telefonvonalon lehet elérni?	
<i>önkéntes adat</i>	A szervezetet hány saját faxszámon lehet elérni?	
<i>önkéntes adat</i>	Milyen a szervezet e-mailes elérhetősége?	
<i>önkéntes adat</i>	Mutassa be a szolgáltatás nyújtásának helyszínén rendelkezésre álló bútort!	

A kérelmező szervezet szabályozottságára vonatkozó adatok	
	Rendelkezik-e a szervezet az alábbi szabályozókkal? (közülük csak a minőségirányítási rendszer dokumentumait kell feltölteni)
<i>kötelező</i>	SZMSZ
<i>önkéntes</i>	Esélyegyenlőségi terv
<i>kötelező</i>	Minőségbiztosítási rendszer
<i>önkéntes</i>	Pénzkezelési szabályzat
<i>kötelező</i>	Adatnyilvántartási szabályzat
<i>önkéntes</i>	Ügyfélszolgálati rend
<i>önkéntes</i>	Panaszkezelési szabályzat
A kérelmező szervezet munkaerő-piaci szolgáltatások terén szerzett tapasztalata	
<i>önkéntes</i>	<b>Munkaerőpiaci szolgáltatás megnevezése</b>
<i>önkéntes</i>	Adott szolgáltatás terén szerzett tapasztalat években
<i>önkéntes</i>	Adott szolgáltatás terén szerzett tapasztalat leírása
<i>önkéntes</i>	Adott munkaerőpiaci szolgáltatásban résztvevők száma (amennyiben releváns)
<i>önkéntes</i>	Adott munkaerőpiaci szolgáltatásban használt egyéb számszerű mutatók

<i>önkéntes</i>	Kérjük mutassák be a múltban nyújtott szolgáltatások eddigi célcsoportjait, és a szolgáltatás helyszínét munkaerő-piaci helyzetük szerint!		
<i>önkéntes</i>	Adott munkaerőpiaci szolgáltatáshoz kapcsolódó releváns sikerességi mutatók az elmúlt 3 év átlagában (kitöltése csak akkor szükséges, ha releváns )		
<i>önkéntes</i>	Elhelyezkedési ráta		elhelyezkedett ügyfelek aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Tartós elhelyezkedési ráta		tartósan elhelyezkedett ügyfelek aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Ügyfélelégedettség		elégedett ügyfelek aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Megpályázott álláshelyek száma		megpályázott álláshelyek száma /résztvevő
<i>önkéntes</i>	Képzésbe helyezettek száma		szolgáltatást igénybevétele után képzésbe kerültek aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Képzést sikeresen elvégzők száma		szolgáltatást igénybevétele után képzés sikeresen elvégző aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Egyéni fejlesztési tervek realizálása		a tervben foglalt célok teljesülésének aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Állásközvetítés sikeressége		betöltött álláshely/fő aránya (db/fő)
<i>önkéntes</i>	Utógondozás sikeressége		180. napon foglalkoztatottak aránya (%)
<i>önkéntes</i>	Adott munkaerőpiaci szolgáltatásban használt egyéb számszerű mutatók		



A jövőben gyűjtendő mutatók megnevezése (szervezeti szintű és szolgáltatási szintű mutatók)	
<i>kötelező</i>	
Szolgáltatás nyújtásában résztvevő szakemberek végzettsége, tapasztalata	
<i>Minden egyes feltöltött szakember esetében ki kell tölteni. Egy szolgáltatáshoz több szakértő is feltölthető</i>	
<i>kötelező</i>	<b>Munkaerőpiaci szolgáltatás megnevezése</b>
<i>kötelező</i>	A feltételben megjelenő szakember(ek) megnevezése (pl. tanácsadó, pszichológus)
<i>kötelező</i>	Szakértő neve
<i>kötelező</i>	Szakértő végzettsége
<i>kötelező</i>	A kérelemhez csatolt összes dokumentum száma:

### Nyilatkozat

(a CALL center adatszolgáltatásának lezárását követően nyomtatásban készül, a nyomtatott verzió aláírandó, visszaküldendő az OFA címére)

Szervezet neve:  
Vezető tisztségviselő neve:  
Szervezet címe:

Alulírott .....nyilatkozom, hogy az OFA referenciaigazolásához kapcsolódó kérelemben foglalt adatok, információk és dokumentumok teljes körűek, valódiak és hitelesek.

a adatlapon megjelölt infrastrukturális adottságokat és tárgyi feltételeket a szolgáltatás nyújtásának kezdetéig kialakítom, és szolgáltatás során végig megőrzöm.

a kérelemben szerepeltetett szakértők a szolgáltatás nyújtásában közreműködnek, tartós akadályoztatásuk esetén a szolgáltatásba csak olyan szakembert vonok be, akinek tapasztalata az akkreditált szintnek megfelelő.

nem folyik ellenem csőd-, végelszámolási vagy felszámolási eljárás, illetve adósságrendezési eljárás, továbbá amennyiben eljárás indul ellenem, annak tényét azonnal bejelentem.

az adatlapon felsorolt együttműködő szervezetekkel a leírtaknak megfelelő szakmai kapcsolatot tartok.

Hozzájárulok ahhoz,

a kérelem befogadását követően a kérelemben foglaltakat az arra feljogosított szervezet előzetesen, és a minősítés érvényessége alatt a helyszínen ellenőrizze.

adataimat az OFA nyilvántartsa és kezelje.

Kelt:

Aláírás

### Nyilatkozat a választott szolgáltatásokról (elektronikus nyilatkozat)

Szolgáltatás-csoport megnevezése	Szolgáltatás megnevezése	célcsoport, akinek nyújtja (megváltozott munkaképességűeknek nyújtja?)