



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Jóváhagyta:

KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY  
BUDAPESTI SZERVEZETE  
1025 Budapest, Zöldomb u. 24/A  
Adószám: 18108361-2-41

Geskó Sándor

Irányító Testület elnöke

Kiadás :	1.		
Dátum:	2010-01-05		





## Hatálybaléptetés

Jelen kézikönyvet megvizsgáltam, és mint a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** minőségirányítási rendszerét leíró és szabályozó dokumentumot jóváhagyom.

Elrendelem egyúttal a kézikönyvnek a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** valamennyi munkatársa számára vonatkozó kötelező érvényét és alkalmazását.

Jóváhagyta:

Budapest,2010-01-05

Geskó Sándor  
Irányító Testület elnöke

**KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY  
BUDAPESTI SZERVEZETE**  
1025 Budapest Zöldföld u. 24/A  
Adószám: 18108381-2-41



## Tájékoztató a kézikönyvről

### A kézikönyv:

- leírja, egységes keretbe foglalja a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** minőségirányítási rendszerét, amely a minőségpolitikában megfogalmazott célokkal összhangban lett kialakítva,
- bemutatja a meghatározott és szabályozottan működtetett folyamatokat, azok közötti kölcsönhatást.
- a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE munkatársainak** és partnereinek a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos ügyekben információbázisul szolgál.
- fejezetenként bemutatja a szabvány követelmények teljesítésének módját, és meghatározza az egyes folyamatokért viselt legfontosabb felelőségeket,
- fejezetei hivatkoznak a kapcsolódó folyamatleírásokra, valamint tartalmazza azok jegyzékét,
- készítéséért és módosításáért a felnőttképzési vezető felelős, ezt a pozíciót jelenleg az Irányító Testület elnöke egy személyben tölti be.
- a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** tulajdona, továbbadása és felhasználása a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** írásos engedélye nélkül tilos.



## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

Jelen fejezet írja le a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** **felnttktkzésre** vonatkozó minőségirányítási rendszerét és annak előírás jellegű dokumentumait.

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** jelen minőségirányítási rendszerének alkalmazási területe:

### **Projektmegvalósítás, felnttktkzés, szolgáltatásnyújtás**

A minőségirányítási rendszer kiterjed az összes minőséggel kapcsolatos tevékenység szabályozására az ügyfél igényeinek fogadásától kezdődően az ajánlatadáson, a szerződésen és a beszerzésen keresztül az oktatásig, a folyamatok figyelemmel kíséréséig és fejlesztéséig.

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** szervezeti felépítése szemléletesen ábrázolja a felnttktkzési rendszerbe bevont szervezeti egységeket, azok kapcsolódását.

### **Felelősség**

A minőségirányítási rendszer kiépítéséért és fenntartásáért, az **Irányító Testület elnöke** felelős. A felnttktkzési rendszer folyamatainak jóváhagyása az **Irányító Testület elnökének** hatásköre.

### **Tevékenységek és módszerek**

A minőségirányítási rendszer a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZET** irányítási rendszerének fontos része. A rendszert a teljesítés folyamatos javításának szem előtt tartásával terveztük meg, figyelembe véve minden érdekelt fél igényeit.

Az **Irányító Testület elnöke** gondoskodik a folyamatok hatásos működéséről és szabályozásáról, valamint a kielégítő teljesítés meghatározásához alkalmazandó mérésekről és adatokról.

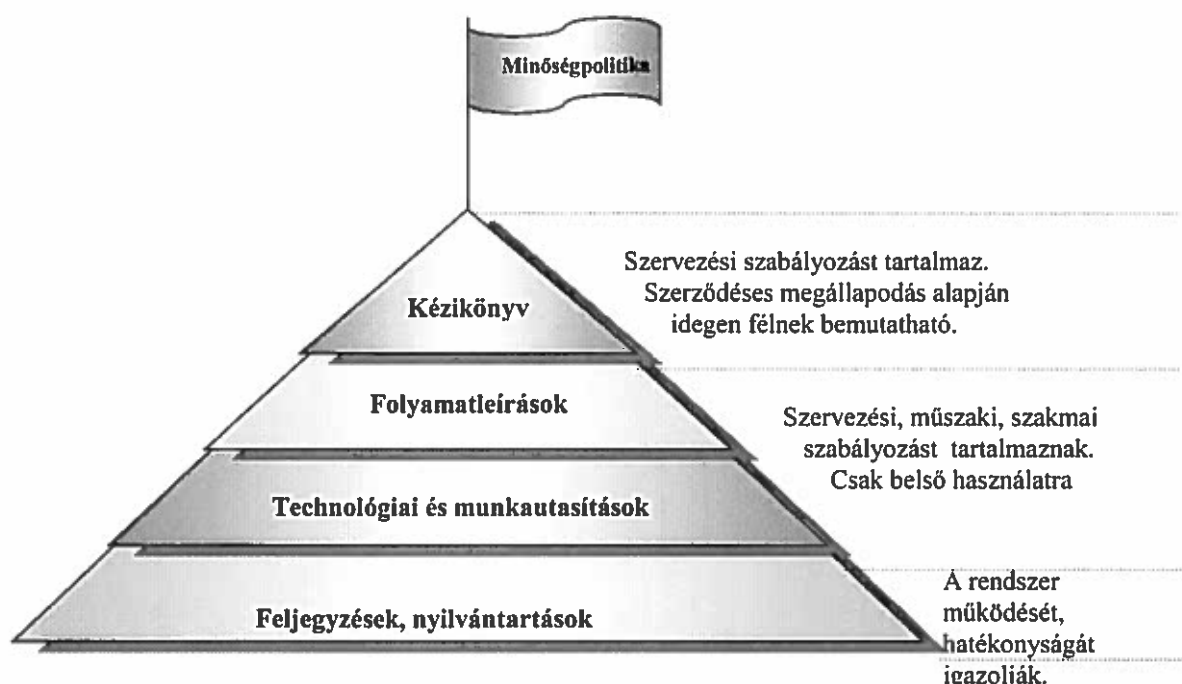
A rendszer dokumentációja tartalmazza azokat a folyamatokat és eljárásokat, melyek a teljesítés javításához vezetnek. Ezeknek a folyamatoknak és eljárásoknak a figyelemmel kísérése lehetővé teszi a szervezet fejlesztése során elért állapot folyamatos kiértékelését.



A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** minőségirányítási rendszerének folyamatait, azok csoportosítását és kapcsolódását szemlélteti a melléklet.

#### A dokumentálás általános követelményei

A felnőttképzésre vonatkozó minőségirányítási rendszer előírás dokumentumai három szintre oszthatók, a negyedik szint a rendszer működését igazoló bizonylatok, feljegyzések:



A dokumentációs rendszer további eljárásai biztosítják, a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** minőségirányítási folyamatainak hatásos működtetését és szabályozását.

A folyamatleírások hivatkoznak azokra az utasításokra, amelyek részletesen taglalják valamely tevékenység végrehajtásának módját.

Az irányítási rendszer dokumentációja számítógépen is megtalálható.

#### A dokumentumok kezelése

A projektmegvalósítás és a felnőttképzési rendszer dokumentumait a projektvezető, illetve **felnőttképzési vezető** felügyeli. Az előírás minden érintett munkatárs számára rendelkezésre áll.

Új dokumentum bevezetését a tárgykör által megkívánt előkészítés (ismertetés, oktatás, tárgyi feltételek stb.) előzi meg.

Változtatás esetén a módosított dokumentumot ugyanazon szinten hagyják jóvá, mint amelyen az eredeti dokumentum jóváhagyása történt.



## A feljegyzések kezelése

A projektdokumentumok és feljegyzések szabályozott alakban készülnek, a célra rendszeresített formátumok alkalmazásával.

A dokumentumok és feljegyzések egyértelműen hozzárendelhetők a tevékenységhez, eseményhez, amelyre vonatkoznak.

## A vezetőség felelősségi köre

Ez a fejezet azt írja le, hogy a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** milyen formában fejezi ki a minőség iránti elkötelezettségét, illetve mit tesz a rendszer megvalósítása, fenntartása és fejlesztése érdekében.

### Felelősség

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** mindenkori minőségpolitikájának meghatározása, kiadása és érvényesítése az **Irányító Testület elnökének** a feladata.

A felnőttképzési rendszer működtetéséért a **felnőttképzési vezető**, az projektek és már tevékenységek működtetéséért és az erőforrások biztosításáért a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK Irányító Testület elnöke** felelős.

### Tevékenységek és módszerek

Az **Irányító Testület elnöke** vezetési magatartásával és részvételével biztosítja a felnőttképzési rendszer hatékony működését, ami minden érdekelt fél számára hasznos eredményez. Az **Irányító Testület elnöke** központi kérdésként kezeli a - szervezet számára hozzáadott értéket eredményező – szolgáltatási és projektfolyamatok állandó javítását. A szabályozások egyértelműen meghatározzák a folyamatok gazdáit, akik teljes felelősségi körrel és hatáskörrel rendelkeznek a folyamatok irányításához és céljainak eléréséhez.

### Ügyfél-központúság

Az **Irányító Testület elnöke** gondoskodik arról, hogy az ügyfelek, és más érdekelt felek igényeit és elvárásait meghatározzák, követelményekké alakítsák át és teljesítsék az ügyfelek megelégedettségének elérése érdekében.

A projektmegvalósítás és a képzési tevékenység közös jellegzetessége, hogy több jogszabályi és hatósági követelményt is ki kell elégíteni, így a projektmegvalósítás és a képzés követelményrendszerébe azokat is be kell építeni.



A működő kommunikációs rendszer biztosítja, hogy a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** ismeri a szolgáltatásaira vonatkozó hatályos törvényeket és szabályozásokat.

### **Minőségpolitika**

Jelen kézikönyvben található minőségpolitikai nyilatkozat kifejezi, a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** elkötelezettségét a követelmények teljesítése és a folyamatos javítása iránt.

A minőségpolitika összhangban van az Alapítvány általános szervezeti politikájával.

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** kinyilvánított minőségpolitikáját minden munkatárs ismeri. Az **Irányító Testület elnöke** gondoskodik arról, hogy ezt a minőségpolitikát a munkatársak megértsék, elfogadják, ennek szellemében végezzék napi munkájukat.

A vezetőségi átvizsgálások alkalmával a minőségpolitika alkalmasságának vizsgálata is megtörténik.

### **Minőségcélok**

A minőségpolitika keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához.

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK** rövid és hosszú távú céljait az **Irányító Testület elnöke** határozza meg.

Az **Irányító Testület elnöke** gondoskodik arról, hogy a megfogalmazott célok a munkatársak előtt ismertek legyenek, tudják, hogy e célok elérésében nekik mi a szerepük, hogyan tudnak a célok eléréséhez hozzájárulni.

A célok megvalósítása évenként áttekintésre kerül; az értékelés eredményeiről, és a hozott intézkedésekről a munkatársak tájékoztatást kapnak.

### **A projektmegvalósítási és felnőttképzési rendszer tervezése**

A projektmegvalósítási és felnőttképzési rendszer úgy került megtervezésre, hogy mindenkor biztosítva legyen:

- a folyamatok hatásossága,
- a minőségcélok elérése,
- továbbfejlesztés lehetősége,
- az ügyfél által meghatározott elvárások, hatósági követelmények, jogszabályi előírások teljesíthetősége,
- módosítások esetén is a rendszer fenntarthatósága.





### Felelősségi kör, hatáskör

A folyamatleírások egyértelműen rögzítik az egyes tevékenységekhez kapcsolódó felelősségeket és hatásköröket. A munkatársak közötti kapcsolatrendszert szervezeti séma mutatja be.

A névre szóló munkaköri leírások pontosan meghatározzák a kölcsönös kapcsolatokat, az egyes munkatársak felelősségét és hatáskörét.

### A vezetőség képviselője

A projektmegvalósítási rendszer működtetéséért, ellenőrzéséért, felügyeletéért az Irányító Testület elnöke és az adott projekt projektmenedzsere, míg a felnőttképzési tevékenységekért a **felnőttképzési vezető** felelős, akinek a hatásköre felnőttképzési kérdésekben kiterjed az irányítási rendszerbe bevont teljes területre, valamennyi szervezeti egységre és valamennyi tevékenységre.

A projektmenedzser, illetve a **felnőttképzési vezető**

- gondoskodik a projektmegvalósítási, illetve a felnőttképzési rendszer folyamatainak bevezetéséről és fenntartásáról,
- beszámol a vezetésnek a projektmegvalósítási, illetve a felnőttképzési rendszer eredményességéről, beleértve a javítási szükségleteket,
- közreműködik az ügyfél által megfogalmazott követelményekkel kapcsolatos tudatosság kialakításában.
- a a projektmegvalósítási, illetve felnőttképzési rendszer ügyeiben külső felekkel kapcsolatot tart.

### Belső kommunikáció

A hatékony működéssel kapcsolatos követelmények, információk átvételére, dokumentálására és az erre való reagálásra az **Irányító Testület elnöke** megfelelő belső kommunikációs rendszert működtet. Általános gyakorlat a vezetés és a munkatársak közötti napi személyes kapcsolattartás, kommunikáció.

### Vezetőségi átvizsgálás

Az **Irányító Testület elnöke** évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást tart, hogy biztosítsa a felnőttképzési rendszer folyamatos megfelelőségét és hatásosságát.



A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatai:

- a korábbi átvizsgálás intézkedéseinek értékelése,
- a minőségcélok teljesítése,
- a folyamatok és a szolgáltatás működtetésének megfelelősége,
- a helyesbítő és megelőző intézkedések értékelése,
- az ügyfél elégedettségének alakulása,
- a felnőttképzési rendszert érintő változások,
- a javításra irányuló javaslatok.

A vezetőségi átvizsgálás eredményeképpen intézkedések születnek a következő témakörökben:

- az irányítási rendszer és folyamatainak javításában,
- az ügyfél által elvárt követelményekkel kapcsolatos fejlesztésében,
- erőforrás szükségletekben,

A vezetőségi átvizsgálásról jegyzőkönyv készül.

## Mérés, elemzés és fejlesztés

### Tárgy

Jelen fejezet ismerteti a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** által a megfelelőség és a javítás megvalósítása céljából bevezetett mérési és figyelemmel kíséresi tevékenységeket.

Szabályozott az ügyfél elégedettség mérése, a képzés és a projekt megvalósítási folyamat ellenőrzése, az eltérések kezelése, a helyesbítő és megelőző tevékenység, valamint az adatok statisztikai elemzése.

### Felelősség

A minőségirányítási rendszer eredményességének mérési és figyelemmel kíséresi tevékenységeit a koordinálja.

Az ügyfél elégedettségre vonatkozó adatgyűjtés és adatelemzés az **Irányító Testület elnöke és a felnőttképzési vezető felelőssége.**

A helyesbítő és megelőző intézkedések elrendelése az **Irányító Testület elnökének feladata.**

### Tevékenységek és módszerek

#### Általános rész

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** működteti azokat a figyelemmel kíséresi és mérési folyamatokat, amelyek bizonyítják:

- a tevékenységek megfelelőségét,
- az irányítási rendszer megfelelőségét és folyamatos fejlesztését.



## Figyelemmel kísérés és mérés

### *Az ügyfél elégedettsége*

Az ügyfél elégedettségi vizsgálatánál keressük mind a pozitív, mind a negatív jelzéseket, és vizsgáljuk azok várható hatását a további üzletmenetre.

Az ügyfél elégedettségről gyűjtendő információk összetételét és a gyűjtés módszereit az Irányító Testület elnöke dolgozza ki.

A gyűjtendő információk kitérnek:

- a követelményeknek való megfelelésre
- az ügyfelek igényeinek és elvárásainak kielégítésére

Az ügyfelek visszajelzéseinek gyűjtése:

- az üzleti kapcsolat alkalmával tudatosan feltett kérdésekkel
- kérdőívvel

Az adatgyűjtésben a maga területén közreműködik minden munkatárs, aki valamilyen formában részt vesz az ügyfelekkel történő kommunikációban.

A begyűjtött információkat az **Irányító Testület elnöke** és a **felnőttképzési vezető** dolgozza fel és értékeli ki. Az adatelemzés alapvető célja a rendszeres hibák azonosítása, azok okainak és megelőzési lehetőségeinek megállapítása, az irányítási rendszer hatékonyságának megítélése, folyamatos fejlesztése.

### **Az adatok helyes elemzése:**

- méri a képzés és szolgáltatási tevékenység igényelt minőségének elérését,
- megmutatja a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** tevékenységről alkotott ügyféli képet,
- jelzi a minőségjavítás lehetőségeit.

Az elemzés eredménye vezetőségi átvizsgálás bemenő adatát képezi.

### *Folyamatok figyelemmel kísérése*

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** vezetése a napi személyes vezetői ellenőrzésekkel, a működést igazoló dokumentumok áttekintésével, rendszeresen figyelemmel kíséri a működtetett folyamatokat, hogy azok megfelelőségéről, hatékonyságáról meggyőződjön, ill. a szükséges esetben javító vagy megelőző intézkedést tudjon hozni.

### **A nem megfelelő termék kezelése**

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** minden munkatársának feladata jelezni az általa észlelt eltéréseket a tevékenység bármely szakaszában. Amennyiben a javíthatóság, korrigálhatóság lehetősége fenn áll, akkor azt a legrövidebb időn belül megtesszük.



### Az adatok elemzése

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** módszeresen gyűjti a különböző forrásokból származó adatokat, hogy értékelni tudja a tervek és célok alapján a teljesítést, és meg tudja állapítani azokat a területeket, amelyek javítására van szükség.

A teljesítésről és a minőségirányítási rendszer megfelelőségéről, hatékonyságáról, az ügyfelek elégedettségére vonatkozó információk nyújtják a legátfogóbb tájékoztatást.

Az **Irányító Testület elnöke** irányítja a piaci versenytársakra, az ügyfelek igényeire, észrevételeire vonatkozó adatok gyűjtését és feldolgozását.

Az elemzés alá vont adatok körébe tartoznak a beszállítók és alvállalkozók teljesítéséről gyűjtött információk, valamint a működtetett folyamatokban rögzített észrevételek adattartalma, melyek időszakos feldolgozása és kiértékelése a **projektmenedzser** feladata.

A gyűjtött adatok feldolgozása és kiértékelése segíti a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETÉNEK vezetőit** a tényeken alapuló döntések meghozatalában, az időbeni helyes intézkedések megtételében.

Az adatgyűjtés és adatelemzés módszereit azok alkalmassága és megfelelősége szempontjából évente felülvizsgáljuk.

### Fejlesztés

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** törekszik minőségirányítási rendszerének és folyamatainak állandó javítására az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében:

A minőségirányítási rendszer folyamatos javítását a **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE:**

- az adatok elemzésén,
- az ügyfelek elégedettségén,
- a kitűzött célok elérésén,
- a minőségpolitika megvalósulásán,
- a helyesbítő és megelőző intézkedéseken,
- a vezetőségi átvizsgálások útján valósítja meg.

### *Megelőző tevékenység*

A **KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY BUDAPESTI SZERVEZETE** a hangsúlyt a hibamegelőzésre helyezi. Ennek megfelelően törekszik megelőző intézkedésekkel a lehetséges eltéréseknek elejét venni.

A megelőző tevékenységhez az információk gyűjtése, az intézkedések kidolgozása és végigvezetése a helyesbítő tevékenységhez hasonlóan történik.

A bevezetett intézkedés megfelelőségét, hatékonyságát az **Irányító Testület elnöke** ellenőrzi.

Budapest, 2010. január 5.

  
**KONSZENZUS ALAPÍTVÁNY  
BUDAPESTI SZERVEZETE**  
1025 Budapest, Zöldomb u. 24/A  
Adószám: 18108361-2-41