**18. NAPIREND:** Ügyiratszám: 1 /657-2/ 2008

**ELŐTERJESZTÉS**

A Képviselő-testület 2008. december 23–i **nyilvános** ülésére

| | |
|---|---|
| **Tárgy:** | **A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programjának és a Tapolcai Általános Iskola Intézményi Minőségirányítási Programjának elfogadása** |
| **Előterjesztő:** | Sólyom Károly alpolgármester |
| **Előkészítette:** | Önkormányzati és Gazdálkodási Iroda<br>Tóth Mária oktatási referens |
| **Megtárgyalja:** | Család-, Egészségügyi, Oktatási, Művelődési és Sport Bizottság |
| **Meghívottak:** | Bolla Albert Raposka Község polgármestere<br>Tapolcai Óvoda Frang Lászlóné óvodavezető<br>Tapolcai Általános Iskola Bajner Imre igazgató<br>Hepp Tamásné szakszervezeti vezető |

**TISZTELT KÉPVISELŐ-TESTÜLET!**

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testületének az egyes képviselő-testületi hatáskörök delegálásáról szóló 20/ 2007. (IV. 16.) Kt. rendelet 2. §-ának (11) bekezdése alapján a közoktatási intézmények minőségirányítási programjának jóváhagyását a képviselő-testület Tapolca város polgármesterére ruházta át.

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete átgondolta és a változó körülményekre való tekintettel 2008. július 2-val a 11/2008. (II. 15.) Kt és a 15/2008. (II. 15.) Kt. határozata, illetve Raposka Önkormányzat Képviselő-testülete 2/2008. (II. 14.) Kt. határozata alapján, átszervezte az óvodáit és általános iskoláit. Az államháztartásról szóló 1992. évi XXXVIII. Tv. 88. § (1) bekezdésében foglaltak, illetve a közoktatásról szóló többször módosított 1993. évi LXXIX. tv.102. § (2) bekezdése a) pontja alapján fenntartásában működő Tapolcai Óvoda, illetve Tapolcai Általános Iskola elnevezésű intézményt alapított 2008. július 02. napjával. Az eddigi önálló óvodák és általános iskolák tagintézményként működnek tovább, megtartva arculatukat, sajátosságaikat, hagyományaikat

A intézményi átszervezésből adódóan át kellett dolgozni az óvoda és az iskola intézményi minőségirányítási programját, az átszervezés nagyságára tekintettel, mint az átruházott hatáskör gyakorlója a testület jóváhagyását szükségesnek tartom.

A közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény (továbbiakban**: Kt.) 40. §** (10) bekezdése alapján:

*„A közoktatási intézmény feladatai hatékony, törvényes és szakszerű végrehajtásának folyamatos javítása, fejlesztése céljából meghatározza minőségpolitikáját. A minőségpolitika végrehajtása érdekében minőségfejlesztési rendszert épít ki és működtet. A minőségpolitikát és minőségfejlesztési rendszert a közoktatási intézmény minőségirányítási programjában kell meghatározni (a továbbiakban: intézményi minőségirányítási program). Az intézményi minőségirányítási programot az intézmény vezetője készíti el, és az alkalmazotti közösség fogadja el. Elfogadása előtt be kell szerezni az iskolaszék (Kt. 60-61. §) és az iskolai, kollégiumi diákönkormányzat (Kt. 63. §) véleményét. Az intézményi minőségirányítási program a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé.”*

**Kt. 40. § (11)** bekezdése alapján
Az intézményi minőségirányítási program határozza meg és tartalmazza:

- az intézmény működésének hosszú távra szóló elveit és a megvalósítását szolgáló elképzeléseket,
- az intézmény működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtását.
- az intézményben vezetői feladatokat ellátók, továbbá a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak teljesítményértékelésének szempontjait és az értékelés rendjét.
- a teljes körű intézményi önértékelés periódusát, módszereit és a fenntartói minőségirányítási rendszerrel való kapcsolatát,

A minőségirányítási program végrehajtása során figyelembe kell venni az országos mérés és értékelés eredményeit.

A nevelőtestület a szülői szervezet (közösség) véleményének kikérésével évente értékeli az intézményi minőségirányítási program végrehajtását, az országos mérés, értékelés eredményeit, figyelembe véve a tanulók egyéni fejlődését és az egyes osztályok teljesítményét. Az értékelés alapján meg kell határozni azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a közoktatási intézmény szakmai célkitűzései és az intézmény működése folyamatosan közeledjenek egymáshoz. A nevelőtestület és a szülői szervezet (közösség) értékelését és a javasolt intézkedéseket meg kell küldeni a fenntartónak. A javasolt intézkedések a fenntartó jóváhagyásával válnak érvényessé. A fenntartónak az értékelést és a javasolt intézkedéseket a honlapján, honlap hiányában a helyben szokásos módon nyilvánosságra kell hoznia.

A **Tapolcai Óvoda** Minőségirányítási Programját az alkalmazotti közösség és a szülői szervezet is 2008. november 04-én fogadta el.

A **Tapolcai Óvoda** a Minőségirányítási Programját Vargáné Szabó Gyöngyi szakértő segítségével készítette, szakértői engedély száma: 005062. A szakértő szakterülete, minőségbiztosítás, óvodai nevelés, tanügyigazgatás, szakiránya, MIP működtetése, minőségirányítási rendszer, intézményi önértékelés, intézményvezetés, helyi nevelési program.

A **Tapolcai Általános Iskola** Intézményi Minőségirányítási Programját az alkalmazotti közösség 2008. december 04-én, a szülői szervezet 2008. december 01-én, a diákönkormányzat 2008. december 3.-án fogadta el.

A **Tapolcai Általános Iskola** az Intézményi Minőségirányítási Programot Kovácsné Krusevits Bernadett közoktatási és minőségbiztosítás szakértő segítségével készítette - az Országos névjegyzékben szereplő, az intézménytípusnak megfelelő közoktatási szakértő engedély száma: **010801-02.**

**Mellékletek:**

**1. számú melléklet**: Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programja
- mellékleteként
- Alkalmazotti közösség véleménye
- Szülői szervezet véleménye.

**2. számú melléklet:** Tapolcai Általános Iskola Intézményi Minőségirányítási Programja
- mellékleteként
- Alkalmazotti közösség elfogadó nyilatkozata.
- Szülői szervezet véleményezése.
- Diákönkormányzat véleményezése.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megvitatni és a határozati javaslatokat elfogadni szíveskedjen!

## HATÁROZATI JAVASLAT

**I.**

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programját jóváhagyja és az **1. számú** melléklet szerinti formában és tartalommal elfogadja.

Határidő: 2008. december 30.
Felelős: alpolgármester

**II.**

Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete a Tapolcai Általános Iskola Intézményi Minőségirányítási Programját jóváhagyja és a **2. számú** melléklet szerinti formában és tartalommal elfogadja.

Határidő: 2008. december 30.
Felelős: alpolgármester

Tapolca, 2008. december 15.

Sólyom Károly s.k.
alpolgármester

*1. számú melléklet*

# TAPOLCAI ÓVODA

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI

# PROGRAMJA

## 2008-2013

# Tartalom


1. Általános rendelkezések..... 4
2. Bevezető..... 5
   2.1. Az óvoda bemutatása..... 5
   2.2. Minőségirányítási Program rendeltetése..... 7
3. Intézményi minőségpolitika..... 9
   3.1. Minőségpolitikai nyilatkozat..... 9
   3.2. Minőségcélok.....10
4. Fenntartói MIP-ben az intézményre vonatkozó elvárások..... 12
   4.1. Valamennyi közoktatási intézményre vonatkozó elvárások..... 12
   4.2. A közoktatási intézményekre vonatkozó általános célok a minőségirányítás terén..... 13
   4.3. Az óvodákra vonatkozó minőségcélok..... 14
5. Intézményi minőségfejlesztési rendszer..... 16
   5.1. A vezetés elkötelezettsége és felelőssége..... 16
      5.1.1. Jogszerű működés..... 16
      5.1.2. Tervezés..... 17
         5.1.2.1. A stratégiai tervezés szabályozása (EL)..... 18
         5.1.2.2. Éves munkaterv elkészítésének rendje (EL)..... 20
      5.1.3. Intézményi ellenőrzés..... 21
         5.1.3.1. Vezetői ellenőrzés (EL)..... 22
         5.1.3.2. Belső audit (EL)..... 24
      5.1.4. Intézményértékelés..... 26
         5.1.4.1. Vezetői tanévzáró értékelés elkészítésének rendje (EL)..... 27
         5.1.4.2. Az intézmény teljes körű önértékelésének rendje (EL)..... 29
         5.1.4.3. A vezetés és pedagógusok teljesítménymérésének szempontjai és az értékelés rendje (EL)..... 31
         5.1.4.4. A MIP értékelésének szabályai (EL)..... 34
      5.1.5. Az intézmény működésének javítása és fejlesztése..... 36
      5.1.6. Az intézmény belső működési rendjének biztosítása..... 38
         5.1.6.1. Minőségügyi koordinátor és minőségügyi csoportok működésének szabályozása (EL)..... 38
         5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL)..... 40
         5.1.6.3. Belső információátadás formái és szabályai (EL)..... 41
   5.2. Partnerkapcsolatok irányítása..... 43
      5.2.1. A partneri igényfelmérés szabályai (EL)..... 43
      5.2.2. Panaszkezelés rendje (EL)..... 46
   5.3. Humán erőforrás biztosítása..... 48
      5.3.1. Kiválasztási és betanulási rend..... 48
      5.3.2. Ösztönző rendszer..... 51
      5.3.3. Belső képzés rendje..... 52

5.4. Biztonságos intézmény..... 54
5.4.1. A gyermekek balesetvédelmi oktatásának szabályozása (EL)..... 55
5.5. Nevelő-oktató munka..... 55
5.5.1. Nevelési program beválás vizsgálat szabályozása (EL)..... 56
5.5.2. A gyermekek és csoportok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje..... 57
Mellékletek..... 59

# 1. Általános rendelkezések

**Hatályosság:**

A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási programja (továbbiakban MIP) hatálya kiterjed az integrált intézmény minden közalkalmazotti jogviszonyban lévő alkalmazottjára.

**Érvényesség:**

A MIP a jóváhagyástól számított következő munkanaptól 5 évig érvényes. A MIP teljesültségét évente értékelni kell. Módosítani a nevelőtestület javaslata alapján lehet, ha azt a nevelőtestület legalább 75 % -a elfogadja. A legközelebbi - és ettől kezdve – az évente történő értékelés 2009. 06. 30.

**Egyeztetés:**

A MIP-et a Szülői munkaközösség elfogadta. Az egyeztetésről jegyzőkönyv és jelenléti ív készült (melléklet).

**Elfogadás:**

A MIP-et az alkalmazotti kör megismerte és elfogadta, melyről jegyzőkönyv és jelenléti ív készült (melléklet).

**Jóváhagyás:**

A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási programját Tapolca város Önkormányzata határozathozatallal hagyja jóvá.

# 2. Bevezető

## *2.1. Az óvoda bemutatása*

Tapolca Város Önkormányzata 2008.-ban határozott úgy, hogy a város független közoktatási intézményeit közös igazgatás alá vonja. Így jött létre a Tapolcai Óvoda, mely három tagintézményből áll, ahol a minőségbiztosítás előzményei az alábbiak voltak.

### A Barackvirág Tagóvoda minőségfejlesztés terén elért eredményei

Intézményünk – akkor még önálló Barackvirág Óvoda – 2000. év júniusában sikeres pályázattal megkezdte a **Comenius I. Partnerközpontú Működés Modelljének** kiépítését.

A minőségfejlesztés kapcsán született eredmények:

- Óvodánkban valamennyi óvodapedagógus és nevelőmunkát segítő dolgozó szemléletében pozitív változás történt.
- A kollégák szakmai fejlődése, megújulási igénye egyértelműen kimutatható.
- Sikeres pályázással fejlődött és bővült informatikai feltételrendszerünk. Gyarapodott a kollégák informatikai ismerete.
- Fejlődött a szervezeti kultúra, javult a belső információáramlás és kommunikáció.
- A minőségfejlesztő tevékenység nyomán ténylegesen partnerközpontú lett a működésünk. Elnyertük külső és belső partnereink munkánk iránti figyelmét, megbecsülését, partnerségét.
- A Coménius I. Modellépítés sikeresen zárult, intézményünk az Oktatási Minisztériumtól elismerő oklevelet kapott. A monitorozás, a helyszíni szemle számos pozitív megállapítást tartalmazott eddigi munkánkról
- Óvodánk az Oktatási Minisztérium Programirodájától régiós feladatokat kapott: regionális klubrendezvények szervezésére kértek fel bennünket, ahol a minőségépítés tapasztalatainak átadása, tréningek szervezése és lebonyolítása volt a cél a szomszédos megyék részvételével.
- 2008. július 1-ig a minőségépítő tevékenységet a Coménius II. Modell kiépítésével folytattuk az intézményegyesítésig.
- A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Csoportjában 3 fővel veszünk részt a Barackvirág Tagóvodából.

### A Kertvárosi Óvoda eddigi minőségirányítási tevékenysége

A társadalmi változások a nevelő- oktató munka terén is éreztették hatásukat, ezért óvodánk pedagógusai a minőségfejlesztés elméletével, és gyakorlatával fokozatosan ismerkedtek meg.

- Többen rész t vettek Vargáné Szabó Györgyi minőségirányítással
- kapcsolatos továbbképzésein.
- 2004-ben megtörtént a Kertvárosi Óvoda Minőségirányítási programjának kidolgozása, valamint a törvény szerinti elfogadása.
- Megalakult a támogató szervezet, megtörtént a partnerek azonosítása, igényük, elégedettségük felmérése, az igények elemzése után, a kívánt célok meghatározása, valamint az intézkedési terv összeállítása.
- Az intézkedési terv megvalósítása után értékeltük annak végrehajtását, majd ezután következett az irányított önértékelés.
- Megtörtént nevelési programunk beválás vizsgálata. A HOP team az intézkedési tervnek megfelelően gondoskodik arról, hogy a kidolgozott területeket azonos módon értelmezze a nevelőtestület valamennyi tagjai. Biztosítja, hogy a módosító javaslatok

beépüljenek az új HOP-ba ,és elfogadása után valamennyi dolgozó e szerint tevékenykedjen.

- MIP-et évenkénti felülvizsgáltuk, az elvégzett feladatok végrehajtását, értékelését a szülői munkaközösség is véleményezte.

**Szivárvány Óvoda Minőségfejlesztési Támogató csoport munkája**

- A Szivárvány Óvoda Minőségfejlesztési Támogató csoportot az intézményvezető bízta meg és a 2004/2005-ös tanévtől irányította és segítette az intézmény minőségügyi munkáját.
- Az intézmény a fenntartó által elfogadott Minőségirányítási Program szerint végezte nevelő, oktató munkáját.
- A MIP-ben található szabályozott folyamatok és eljárási rendek minden érintett számára ismertek voltak, mindenki tudta mi a feladata, hatásköre.
- A Minőségirányítási rendszer kiépítését a teljes dolgozói kör támogatásával végeztük a küldetésnyilatkozatunk szellemében.
- A minőségfejlesztési csoport meghatározott munkaterv szerint elvégezte az intézményben a partneri igényfelmérést és fejlesztő teameket működtetett a minél jobb partneri elvárásnak való megfelelés érdekében.
- Óvodánk a MIP-ben megfogalmazott fenntartói és óvodai minőségcélok figyelembevételével működött, a MIP-et az intézmény minden tanév végére értékelte és ezt a fenntartóhoz eljuttatta.
- Az intézményben a működtetett MIP eredményeként erősödött a kollektíva szemléleti egysége, a párbeszéden alapuló munkavégzés.
- A minőségirányítási rendszerünk az intézményben lévő értékekre épült, de nyitottak vagyunk az újra, törekszünk a változás és stabilitás egyensúlyának megteremtésére.
- Fontosnak tartjuk, hogy a dolgozok a jövőben is motiváltak legyenek a sikeres intézmény működés érdekében.

### *2.2. Minőségirányítási Program rendeltetése*

**Célkitűzésünk:**

A közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. Törvény követelményeinek megfelelően kialakítani, működtetni, és folyamatosan fejleszteni minőségirányítási rendszerünket, a partnereink elégedettségének elérése érdekében.

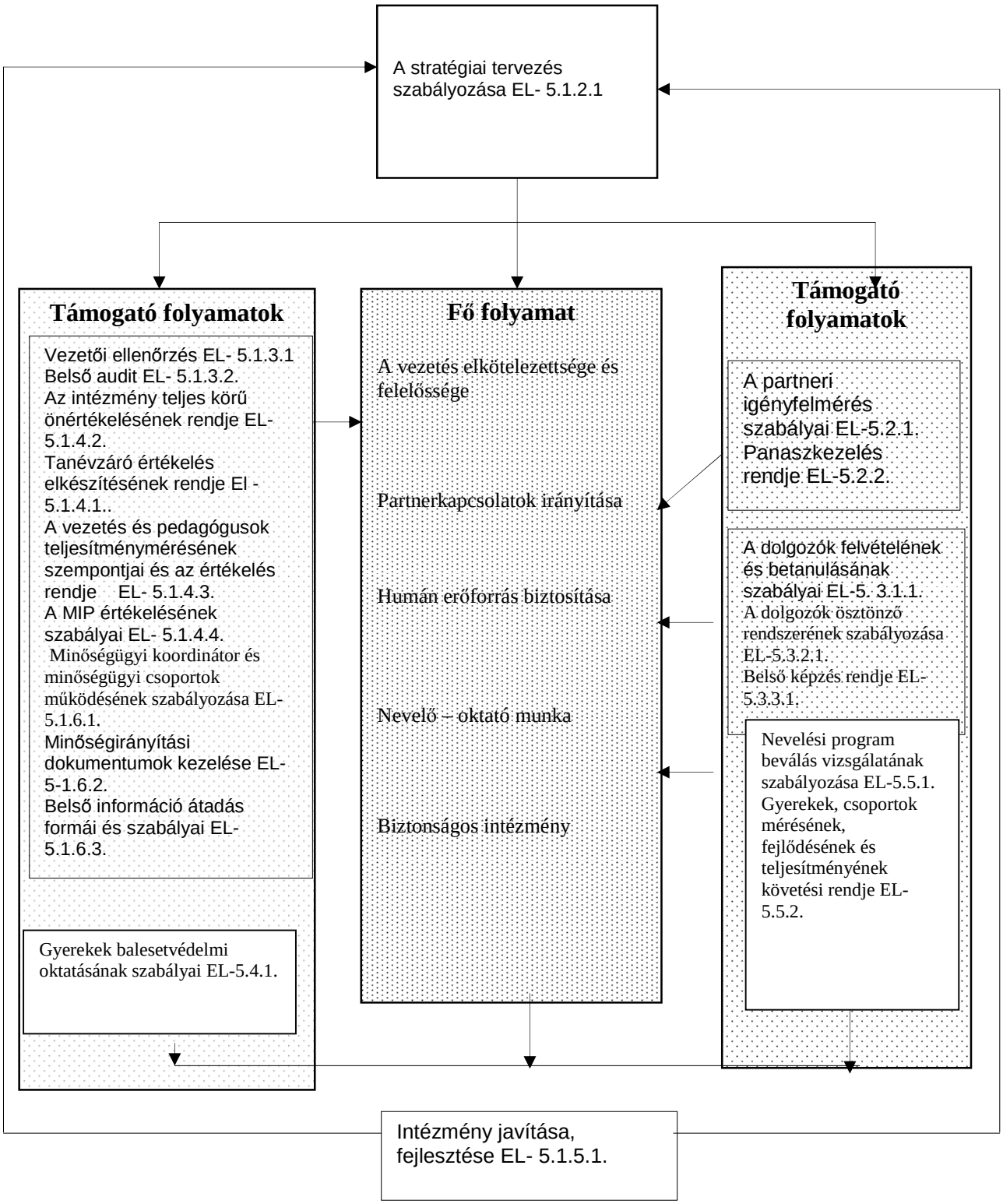
A Tapolcai Óvoda olyan dokumentált minőségirányítási rendszert hoz létre, és tart fenn, amely eszközül szolgál annak biztosítására, hogy a szervezet által végzett tevékenység és a kapcsolódó szolgáltatások megfeleljenek az előírt követelményeknek.

A Minőségirányítási Program egységes keretbe foglalja az intézmény minőségirányítási rendszerébe tartozó óvodai nevelő – oktató munkát, és biztosítja a jó minőségű, sikeres működéshez szükséges tevékenységek szabályozását.

A vezetés meghatározta azokat a folyamatokat (1.ábra), amelyeket eljárás utasításokon keresztül kíván szabályozni (EL).

A folyamatok hatásosságát a PDCA ciklus alkalmazása biztosítja.

1.ábra


A stratégiai tervezés szabályozása EL- 5.1.2.1
Támogató folyamatok
Vezetői ellenőrzés EL- 5.1.3.1
Belső audit EL- 5.1.3.2.
Az intézmény teljes körű önértékelésének rendje EL- 5.1.4.2.
Tanévzáró értékelés elkészítésének rendje El - 5.1.4.1..
A vezetés és pedagógusok teljesítménymérésének szempontjai és az értékelés rendje EL- 5.1.4.3.
A MIP értékelésének szabályai EL- 5.1.4.4.
Minőségügyi koordinátor és minőségügyi csoportok működésének szabályozása EL- 5.1.6.1.
Minőségirányítási dokumentumok kezelése EL- 5-1.6.2.
Belső információ átadás formái és szabályai EL- 5.1.6.3.
Gyerekek balesetvédelmi oktatásának szabályai EL-5.4.1.
Fő folyamat
A vezetés elkötelezettsége és felelőssége
Partnerkapcsolatok irányítása
Humán erőforrás biztosítása
Nevelő – oktató munka
Biztonságos intézmény
Támogató folyamatok
A partneri igényfelmérés szabályai EL-5.2.1.
Panaszkezelés rendje EL-5.2.2.
A dolgozók felvételének és betanulásának szabályai EL-5. 3.1.1.
A dolgozók ösztönző rendszerének szabályozása EL-5.3.2.1.
Belső képzés rendje EL-5.3.3.1.
Nevelési program beválás vizsgálatának szabályozása EL-5.5.1.
Gyerekek, csoportok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje EL-5.5.2.
Intézmény javítása, fejlesztése EL- 5.1.5.1.

# 3. Intézményi minőségpolitika

## 3.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

**Jövőképünk**

- A Tapolcai Óvoda a város olyan óvodája szeretne maradni, ahol a dolgozók munkáját a gyerekek iránt érzett tisztelet és szeretet hatja át.
- Ahová a szülők szívesen hozzák gyermekeiket, partnerek az óvoda életében, ismerik célkitűzéseit és segítik annak megvalósulását.
- Ahol a gyerekek boldogan és felszabadultan élhetnek, játszhatnak, kedvükre mozoghatnak, s van idő az elmélyült beszélgetésekre, egyéni odafigyelésre.
- Ahol az egészséges életmód, a környezet szeretete, védelme, a néphagyományok ápolása és őrzése hozzátartozik mindennapjainkhoz.
- Ahol óvodánk minden dolgozójára jellemző az igényesség, tolerancia, az egymás elfogadása.
- Ahol építenek a közvetlen, s közvetett partnerek igényeire.
- Ahol biztosítottak a minőségi munkavégzéshez szükséges feltételek, s ahol a minőségi munkában mindenki részt vesz erejéhez mérten.
- Ahol feltétel a folyamatos fejlesztés, a vezetői elkötelezettség.
- Ahol az önművelés és a szakmai fejlődés biztosított.

**Küldetésünk**

Óvodánk küldetése, hogy nyugodt, békés légkörben egymáshoz toleráns, segítőkész, boldog gyermekeket neveljünk.

Célunk, hogy óvodánk segítséget nyújtson a mozgással, helyes táplálkozással, tiszta környezettel az egészséges életvitel megalapozásához. A népi hagyományok ápolásával a gyermeki személyiséget színesítjük. A környezet megóvása, megszerettetése, a szülőföld szeretetének megalapozása. A játék és a változatos tevékenységek biztosítása a gyermeki képességek széleskörű fejlesztése. Önmaguk és társaik feltétlen elfogadása mellett egyéni és közösségi értékekkel gazdagítani a gyerekek óvodában töltött napjait.

Mindezeket a célokat nyitott, lelkes, képzett nevelőközösséggel, jól együttműködő szülőkkel valósíthassuk meg.

**Minőségpolitikai nyilatkozatunk**

Óvodánk vezetése és minden dolgozója meggyőződéssel vallja, hogy összehangolt, tudatos és tervszerű munkával a mindennapok gyakorlata mind jobban közelíthető céljainkhoz. Feladataink törvényes, szakszerű, folyamatos végrehajtása a működés javítása. Működésünk hosszútávra szóló elveit óvodai nevelésünk és szervezeti működésünk alapján fogalmaztuk meg. Munkánk alapját a gyermeki

személyiség feltétel nélküli elfogadása és a gyermeki jogok tiszteletben tartása képezi. Szakmai elhivatottsággal, a felszabadult játék örömén és élményt nyújtó tevékenységeken keresztül fejlesztjük a ránk bízott gyermekeket. Ennek érdekében fontosnak tartjuk a folyamatos önképzést. Nyitottak vagyunk az új befogadására. Fontosnak tartjuk az egymást segítő, nyílt munkatársi viszonyt.

## 3.2. Minőségcélok

Az elkötelezett vezetés támogatásával, a humán erőforrás fejlesztésével, az innovációs folyamatok támogatásával és a partnerek bevonásával olyan minőségfejlesztési rendszer működtetése, amelyben a nevelés minősége, eredményessége, feltétel-és kapcsolatrendszere valamint az intézmény folyamatai a külső és belső partnereink igényeinek és elvárásainak teljesítése mellett állandóan fejlődnek**.**

| **Minőségcél** | **Sikerkritérium** | **Feladat** | **Határidő** | **Felelős** |
|---|---|---|---|---|
| -A MIP működtetése biztosított legyen. | -Van partneri igényfelmérés, a trend növekvő elégedettséget mutat.<br><br>-Évente van audit, a folyamatok 95 %-a működik.<br><br>-Intézményi és tagóvodai szinten is fejlesztő teamek működnek. | -A minőségpolitika szellemében működjön az intézmény.<br><br>-A minőség célok teljesítése tervezetten történjen.<br><br>-Kétévente mérjék a partnerek (gyerek, szülő, dolgozó) igényeit.<br><br>-Folyamatos legyen a fejlesztés,melynek során figyelembe vesszük az intézményi mérés, ellenőrzés, értékelés, és az igényfelmérés eredményeit.<br><br>-A szabályozott folyamatokat az eljárásrendben leírtak szerint működtetjük és a működést, évente ellenőrizzük. | évente | minőségügyi koordinátor |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| -A helyi igényekből fakadó sokszínűség és sajátosság megőrzése biztosított legyen a tagintézményekben. | **Barackvirág tagóvoda:**<br>-Néphagyományok tiszteletére, értékeinek megismerésére, megőrzésére neveljük a gyermekeket. Célunk, hogy a megismerés feltétele biztosított legyen minden gyermek és szülő számára. | -Az óvodai nevelőmunka és a gyermeki tevékenység során minél több gyermek megismerje a néphagyományőrzés területeit. (Indikátor: Az adott év folyamán megvalósított programokban, tevékenységekben résztvevő gyermekek, szülők száma.)<br><br>-Emelkedő tendenciát mutasson a partneri elégedettség-mérés eredménye (a gyermeki és a szülői vélemények). | -Élményt nyújtó programok és tevékenységek beépítése a gyakorlati munkába.<br><br>-A tevékenységekben és programokban való részvételt rögzítse minden óvodapedagógus a csoportnaplóban.<br><br>-A hagyományőrző „nyitott” programokba vonjuk be a szülőket. | évente | minőségügyi csoport vezetője |
| | **Kertvárosi tagóvoda:**<br>-A természet, a mikro és a makro környezet megismertetése, megóvása, megszerettetése. Pozitív érzelmi viszony kialakítása a természet és a környezet értékei iránt. | - Havonta legalább egy szervezett program megvalósítása a természet megismertetésével és megóvásával kapcsolatban | -Sokszínű tapasztalat szerzési lehetőségek biztosítása változatos tevékenységekkel.<br><br>-Óvodaszintű kirándulás megszervezése, lebonyolítása.<br><br>-Színes programok szervezése (séták, állatkerti látogatás, könyvtár-színház- múzeum látogatás stb.)<br><br>-A tevékenységek rögzítése a csoportnaplóban. | évente | minőségügyi csoport vezetője |
| | **Szivárvány tagóvoda:**<br>- Az egészséges életmód szokásainak megalapozása élményszerű programokon keresztül. | - Nem csökken a szabadban töltött idő mennyisége.<br><br>- Havonta egészségnap szervezése.<br><br>- A közös programokba, felvilágosító előadásokba bevont szülők száma növekvő tendenciát mutat. | - Mozgással, egészséges táplálkozással kapcsolatos gyermek-programok szervezése.<br><br>- A programok rögzítése a csoportnaplóban.<br><br>- Felvilágosító, egészségvédő programok, előadások szervezése a szülők részére. | évente | minőségügyi csoport vezetője |

# 4. Fenntartói MIP-ben az intézményre vonatkozó elvárások

Tapolca Város Önkormányzati Minőségirányítási Programja (továbbiakban: ÖMIP) kijelöli a működési utat, megfogalmazza az intézményekkel szemben támasztott elvárásokat. Ezek alapján, ezekkel összhangban dolgozzuk ki az intézményi minőségpolitikát és a minőség célokat, tervezzük a felülvizsgálatot, az eljárásokat, a teljesítménymérést és az értékelést.

## 4.1. Valamennyi közoktatási intézményre vonatkozó minőségfejlesztési célok

1. Az intézmények rendelkeznek felülvizsgált és jóváhagyott alapdokumentumokkal (alapító okira, nevelési- pedagógiai program, szervezeti és működési szabályzat, házirend, minőségirányítási program), és a jogszabályokban meghatározott időpontokban felülvizsgálják azokat.
2. Az Önkormányzat költségvetésének függvényében növeli azon rendezvényeinek a számát, amelyek a 6-18 éves korosztálynak kínálnak szabadidős programokat.
3. A továbbképzési tervben megfogalmazottaknak megfelelően növekszik a másoddiplomások száma az intézményekben.
4. Az intézmények nevelő munkájának eredményeképpen növekszik a tanulóifjúság száma a városi rendezvényeken.
5. Az Önkormányzat valamennyi képzési szinten szükségesnek látja a felzárkóztató órák arányszámának javulását, ezzel is javítva az esélyegyenlőséget. Nem emelkedik azoknak a szülői bejelentéseknek a száma, amelyek az intézmények törvényes működésével kapcsolatosak. Óvodáink, iskoláink, a közoktatási törvényben meghatározott feladataik ellátásának keretei között felelősek a gyermekek, tanulók testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődéséért. Ennek érdekében működjenek együtt a szülőkkel, a családokkal, a szülők közösségeivel. Biztosított legyen a korrekt és rendszeres, kölcsönös tájékoztatás. A családokkal együttműködés kiemelt területeként kezeljék intézményeink a gyermekek, a tanulók mentális problémáinak gondozását, a sajátos nevelést igénylők ellátását.
6. Az önkormányzat valamennyi képzési szinten szükségesnek tartja az idegen nyelv és az informatikai oktatás hatékonyságának és eredményességének növelését.
7. Az Önkormányzat fontosnak tartja, hogy valamennyi közoktatási intézmény készüljön fel az integrációra, alakítson ki megfelelő feltételrendszert és módszertant az integrált nevelés és oktatás megvalósíthatóságára.
8. Az Önkormányzat szükségesnek tartja, hogy a kulcskompetenciák hatékonyabb fejlesztése révén javuljon az élethosszig tartó tanulási képességek megalapozása.
9. Az Önkormányzat fontosnak tartja a kompetenciaalapú nevelés, képzés előtérbe állításával folytatódjon az oktatás minőségének fejlesztése, amelynek eredményeként javulhat a tudás minősége, a gyermekek, a tanulók, illetve a végzettek versenyképessége.
10. A fejlettebb szint irányába haladva mérséklődjenek a tanulók, az osztályok, azonos típusú tagintézmények közötti egyenlőtlenségek, az intézményrendszeren, a mikroközösségeken belül és kívül növekedjen az integráció, a társadalmi kohézió, a helyi önkormányzati közoktatási intézményrendszerünk társadalmi nyitottsága.
11. Az Önkormányzat elkötelezett a gyermekközpontú, humánus iskola mellett. Ennek érdekében továbbra is ösztönzi intézményeit a tananyag hatékony módszerekkel történő feldolgozására, a diákok képességeinek egyéni fejlesztésére.
12. Az intézmények kiemelt fontosságú tevékenységként kezeljék az ifjúságvédelmi feladatokat és annak intézmények közötti összehangolását.

13. Az Önkormányzat a jövőben is kiemelt jelentőséget tulajdonít az egészséges, edzett nemzedékek nevelése ügyének. Ennek érdekében a rendszeres sportolás iránti igényt, mint az egészséges életmód, s a szabadidő eltöltésének fontos részét a nevelési, oktatási intézményekben kell megalapozni. Szükséges, hogy a testnevelésre, testmozgásra fordított iskolai idő a jövőben se csökkenjen.
14. Az Önkormányzat kiemelt figyelmet fordít az iskolaorvosi, a védőnői hálózat és a testnevelő tanárok együttműködésének eredményességére a gyógy-testnevelés hatékonyságának növelése érdekében.
15. Az Önkormányzat hatékony információs rendszer működését kezdeményezi a fenntartó és az intézmények között és gondoskodik a különböző szinteken keletkező információk megismeréséről, cseréjéről, előtérbe helyezve az elektronikus információáramlást.

### 4.2. A közoktatási intézményekre vonatkozó általános célok minőségirányítás terén

1. A minőségirányítás rendszerének kiépítése és folyamatos működtetése iránt elkötelezett vezetők.
2. Az intézmények e dokumentumban kinyilvánított fenntartói minőségpolitika, minőségcélok és meghatározott minőségfejlesztési rendszerben foglaltakhoz igazodva rendelkeznek:
   -meghatározott intézményi minőségpolitikával,
   -kidolgozott intézményi minőségfejlesztési rendszerrel,
   -fenntartói jóváhagyásra beterjesztett minőségirányítási programmal,
   melyet az intézmény elkészít, a Kt. 40. §-a (10) bekezdésének előírása szerint véleményeztet, az alkalmazotti közösséggel elfogadtat.
3. 2004. szeptember 1-jétől hatásosan és hatékonyan működő intézményi minőségfejlesztési rendszert működtetnek.
4. Az intézmény arra ösztönzi a pedagógusokat, hogy egyre nagyobb számban és aktivitással vegyenek részt a minőségfejlesztő munkában, legyenek részesei az innovációs és értékelési folyamatoknak, fejlesztéseknek. Ismerjék és használják a pedagógiai és szervezeti munkát sikeresebbé tevő minőségfejlesztési módszereket, technikákat és maguk is gyarapítsák módszertani gyűjteményüket. Higgyenek abban, hogy a partnerek elvárásainak megfelelő minőségi munka biztosítéka a velük való együttműködés. Helyezzék előtérbe az egymástól való tanulás módszerének alkalmazását.
5. Az intézmény Nevelési-, Pedagógiai Programját, Szervezeti Működési Szabályzatát, Házirendjét, Intézményi Minőségirányítási Programját megjelenteti a honlapján, ennek hiányában Tapolca Város honlapján a közoktatási intézmények ismertetésénél.
6. A Kt. 40. §-a (11) bekezdésének előírása szerint az intézmény a nevelőtestület, a szülői szervezet véleményének kikérésével évente értékeli az intézményi minőségirányítási program végrehajtását, az országos mérés, értékelés eredményeit, figyelembe véve a tanulók egyéni fejlődését és az eges osztályok teljesítményét. Az értékelés alapján meg kell határozni azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a közoktatási intézmény szakmai célkitűzései és az intézmény működése folyamatosan közeledjenek egymáshoz. A nevelőtestület és a szülői szervezet (közösség) értékelését és a javasolt intézkedéseket meg kell küldeni a fenntartónak. A javasolt intézkedések a fenntartó jóváhagyásával válnak érvényessé. A fenntartónak az értékelést és a javasolt intézkedéseket a honlapján, honlap hiányában a helyben szokásos módon nyilvánosságra kell hozni.

### 4.3. Az óvodákra vonatkozó minőségcélok

1. Működési körzetből érkező valamennyi, a Kt. 24. § (3) bekezdés hatálya alá tartozó gyermek nyerjen felvételt az óvodába, hogy biztosított legyen az egyéniségének, sajátosságának, fejlettségének megfelelő nevelés.
2. Az óvoda valósítsa meg a Helyi Nevelési Programjában kitűzött célokat.
3. Az intézmény területén a gyermekbalesetet esetlegesen előidéző okokat, és ezek megszüntetésére tett intézkedéseket évente jegyzőkönyvek tartalmazzák.
4. Stabil szokásrendszer, a mozgáslehetőségek hatékonyabb kiaknázásával segítsék az egészséges életmód szokásainak kialakítását.
5. Nevelőmunkájuk során kiemelt figyelmet fordítsanak a környezettudatos életmódra, ennek megvalósítására.
6. A partneri elégedettség mérés szerint legalább 60% arányban elégedettek az intézmény működésével legfontosabb partnereink. Ennél alacsonyabb érték esetén az óvoda intézkedési tervet készít a partneri elégedettség növelésére.
7. 2008. augusztus 31.-ére a csoportszobák, az óvodai környezet esztétikája, felszereltsége megfelel a kötelező eszközjegyzékben előírtaknak.
8. Nevelési gyakorlatában törekedjen a hátrányos helyzetű gyermekek felzárkóztatására.
9. A családokkal való együttműködést kiemelt célként, feladatként kezeljék.
10. A prevenció és a gyermekvédelem kapjon kiemelt figyelmet a nevelőmunka során, valósuljon meg a hatékony együttműködés a kapcsolódó intézményekkel
11. A tanköteles korú gyermekek 80 %-a érje el az iskolai élet megkezdéséhez szükséges fejlettségi szintet.
12. Az óvoda nyitott legyen a változatos pedagógiai módszerek alkalmazására, továbbképzéseken, szakmai tanácskozásokon való részvételre.
13. Az óvoda rendelkezik felülvizsgált, a nevelőtestület által elfogadott és a fenntartó által jóváhagyott óvodai nevelési programmal.
14. Az óvoda rendelkezik felülvizsgált és a fenntartónak jóváhagyásra – a Kt. 40 §-ának (9) bekezdése szerint egyetértési nyilatkozatokkal együtt – benyújtott, a nevelőtestület által elfogadott házirenddel.

# 5. Intézményi minőségfejlesztési rendszer

## 5.1. A vezetés elkötelezettsége és felelőssége

Az intézmény vezetése elkötelezett az IMIP működtetése, végrehajtása iránt. Felelősséggel vállalja a minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazottak mindenkori betartását és betartatását.

Személyes példamutatással erősíti a minőségi munkavégzést, segíti ebben a teljes alkalmazotti kör mindennapi tevékenységét.

A stratégiai tervezés területén biztosítja az alapdokumentumok elkészítését, azok folyamatos felülvizsgálatát.

Szervezi a lehetséges közvetett és közvetlen partnerekkel az együttműködést, a velük kialakított kommunikáció folyamatosságát.

Gondoskodik arról, hogy a minőségi munkához szükséges tárgyi, szellemi és humán erőforrások rendelkezésre álljanak.

Az óvodavezető kinevezi a minőségfejlesztési rendszer irányításáért felelős intézményi koordinátort és személyeket, akik - egyéb feladataiktól függetlenül - elegendő hatáskörrel rendelkeznek a minőségfejlesztési rendszer működtetéséhez.

Az intézmény jogszerű működtetésének biztosítására összehangolja azon dokumentumok tartalmát, melyek az intézmény működését szabályozzák.

### 5.1.1. Jogszerű működés

Intézményünk szakszerű, hatékony, kiegyensúlyozott, átlátható működéséhez elengedhetetlenül szükséges a működési rend biztosítása. Az intézmény célnak megfelelő működése a szabályozó dokumentumok jogszabályi megfelelőssége és azok folyamatos frissítése alapján történik.

A jogszerű működést külső és belső szabályozások biztosítják. A külső szabályozást a közoktatási intézmények életére, munkájára és működésére vonatkozó törvények, törvényerejű rendeletek adják. A törvények betartása és alkalmazása alapján végzi a vezető szakmai irányítótevékenységét, gazdálkodással kapcsolatos tennivalóit, ez alapján látja el a munkáltatói jogkört, a tanügy-igazgatási feladatokat. Ezen törvények, jogszabályok és rendeletek alapján készítjük el az intézmény munkáját és működését szabályozó dokumentumokat.

Valamennyi dokumentum tartalmi összhangban áll egymással: helyi nevelési program (HNP), szervezeti és működési szabályzat (SZMSZ), vezetői éves munkaterv, házirend, minőségirányítási program (MIP), Alapító Okirat, továbbképzési terv, Tűzvédelmi Szabályzat, Munkavédelmi Szabályzat.

A belső szabályzatok módosításakor a dolgozókat szóban tájékoztatni kell. A tájékoztatáskor jelenléti ív és jegyzőkönyv készül. Olyan szabályzat esetén, amikor az életbe lépéshez valamelyik partner elfogadása szükséges, az ismertetésről, szavazásról jegyzőkönyv és jelenléti ív készül.

Új dolgozó alkalmazása esetén a szabályzatok megismeréséről a dolgozóra vonatkozó fejezetek átadásáról a belépéstől számított 3 munkanapig kell gondoskodni. A megismerést a dolgozó aláírással igazolja, mely lapot a személyi anyaga tartalmazza.

A szabályozó és előíró dokumentumokat minden tagóvodában a tagintézmény vezető szobájában valamint a nevelői szobában kell tárolni. A dokumentumokat az óvodából kivinni nem szabad. A hozzáférhetőséget biztosítani kell a dolgozók számára. Az Oktatási Közlöny előre bejelentetten az óvodavezetőtől kérhető el.

## 5.1.2. Tervezés

Az intézményvezetés annak érdekében, hogy fejlesztéseit fókuszálja, stratégiai tervet alakít ki. A stratégiai terv célja, hogy hosszú távon dokumentáltan meghatározza a tervezési folyamatokat, az intézmény működési rendjét.

Az intézményünk hosszú távú működésének elveit a nevelési programban fektettük le, mely tartalmazza a nevelő- oktató munka céljait, feladatait, eszközeit, tartalmát.

A stratégiai terv készítése során a következőket veszi figyelembe a vezetőség:

- Városi és társadalmi szükségletek.
- Partnerkapcsolatok során felmerült szükségletek és lehetőségek.
- Intézményi fejlesztések a tárgyi körülményekben (épület, eszközök).
- Szakmai fejlesztési terv (új irányok, új célok, programok).
- Humán erőforrás megteremtése.
- Az intézményvezetői pályázat stratégiai vállalásai.
- Esélyegyenlőségi terv.

A vezetés:

- Meghatározza az intézmény minőségpolitikáját, minőségcéljait, melyek megerősítik az elkötelezettségét a nevelési/pedagógiai programban megfogalmazott elvek érvényesítése mellett.

- A nevelőtestület nevelési programot készít és fogad el, amely a partneri igények ismeretében és a szakmai gondolkodás egységesítése alapján készül.
- Éves munkatervet dolgoz ki, melyben mérhető célokat fogalmaz meg.
- Gondoskodik arról, hogy a meglévő dokumentumok koherensek legyenek.
- Tervezi a dokumentumok elkészítésének rendjét.
- Szabályozza a megismerés mikéntjét.

### 5.1.2.1. A stratégiai tervezés szabályozása (EL)

**A szabályozás célja**:

Hosszútávon dokumentáltan meghatározza az intézményi tervezés folyamatát, a tervek hierarchiáját és összehangoltságát, az intézmény működési rendjét.

**Hatókör**: intézményvezetés és a bevont pedagógusok
**Felelős:** óvodavezető
**Dokumentumok, bizonylatok**: jegyzőkönyv, jelenléti ív

**A folyamatleírás tartalma:**

Az intézmény stratégiai terveinek tekinthető előíró dokumentumok:

- Nevelési Program
- MIP
- Vezetői pályázat
- Operatív tervek: éves munkaterv és a minőségügyi munkaterv

A tervezés alapja az intézmény Nevelési Programja (továbbiakban HNP). A HNP-ban megfogalmazott céloknak, alapelveknek, feladatoknak összhangban kell lenni az intézmény szociokultúrális környezetével, a partneri és a fenntartói elvárásokkal. A Nevelési program módosításának legfontosabb kritériuma a beválási mérések eredményei és a partneri elvárásoknak való megfelelés. A beválás vizsgálatot az 5.5.1. eljárás szerint kell elvégezni.

Az intézmény minőségirányítási rendszerét a MIP tartalmazza. A minőségpolitikának vezetői elkötelezettséget kell tükrözni.
A minőségpolitika tartalmazza:

- A vezetés kinyilvánított szándékát a minőségkövetelmények képviseletére, betartására és betartatására,
- a dolgozók motiválását, elkötelezését a rendszer működtetése iránt,
- a szervezet működtetésének, értékrendjének meghatározását,
- a partnerek kezelését,
- a szakmai gondolkodást, felfogást.

A minőségpolitikát a vezetés fogalmazza meg, melyet összehangol a fenntartói minőségpolitikával és célokkal, és ismertet a dolgozókkal.

A céloknak mérhetőnek kell lenni, határidőt és felelőst is meg kell nevezni.

A minőségfejlesztés rendszere eljárásokat tartalmaz, amelyek az intézmény működését szabályozzák.

A MIP működtetését, a célok tervezett végrehajtását tervezni kell.

A MIP-et évente értékelni kell, az értékelést az 5.1.4.4. eljárásban szabályozottak szerint kell lefolytatni.

A vezetői programot a pályázó vezető készíti, tartalmáról az intézmény dolgozói a törvényes eljárási rend szerint döntenek.

Az éves munkatervben kitűzött célok a partnerek elvárásainak megfelelő működés elérését, a HNP minél pontosabb, jobb megvalósítását, a minőségpolitikában megfogalmazottakhoz közeledést szolgálják.
Az éves munkaterv és a minőségügyi terv a stratégia tervekben kitűzött célok és feladatok adott évre történő lebontását tartalmazzák. A tervezés az 5.1.2.2. eljárás szerint történik.

| mit | mikor | tartalom | felelős | hatókör |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| HNP | 4 évenként, ill. törvényi előírás szerint. Struktúra változás esetén, ill. a nevelőtestület vagy szülői közösség többségi javaslata alapján. | Nevelési célok, feladatok, elvek és gyermeki tevékenységek rendszere. A neveléshez rendelt eszközök és kapcsolatok rendszere. | óvodavezető HNP vizsgáló team | nevelőtestület |
| MIP | Évente felülvizsgálni és módosítani a törvényi előírásoknak, aktualitásoknak megfelelően. | Az intézmény működésének hosszútávra szóló elveit meghatározza, működését folyamatosan biztosítja. | óvodavezető min. ügyi koordinátor | alkalmazotti kör |
| Vezetői pályázat | 5 évente | A pályázó elképzelései, vezetési programja az óvoda szakmai irányítása és fejlesztése, valamint az óvoda kapcsolatrendszerének területén. | pályázó | nevelőtestület |

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.2.2. Éves munkaterv elkészítésének rendje (EL)

**Szabályozás célja:**

Tervezett legyen az óvoda nevelő-oktató munkája és az intézmény éves működése.

**Felelős:** óvodavezető

**Hatókör:** tervezésben érintett dolgozók

**Dokumentumok:** jegyzőkönyv

**Folyamatleírás tartalma:**

Az előző nevelési év tanévzáró értekezletén megfogalmazott tapasztalatokra, feladatokra épül az éves munkaterv.
Tartalma:

- Célok, feladatok
- Eseménynaptár
- Vezetői ellenőrzési terv.

Csatolandó

- Gyermekvédelmi felelős éves munkaterve.
- Szakmai munkaközösségek éves munkaterve.
- Minőségügyi munkaterv

Határidőket és a végrehajtásért felelős személyeket határoz meg.
Az intézményvezető készíti el.
A szükséges adatokat, információkat a szakmai munkaközösség vezetőjétől, a gyermekek mérését összesítő team-vezetőktől és a csoportok óvónőitől gyűjti be a vezető. Határideje augusztus 31.
Az intézményvezető előzetesen egyeztet a pedagógusokkal és a véleményüket kikéri.
Tanévnyitó nevelési értekezleten ismerteti a vezető az éves munkatervet, majd a kollégák megvitatják.
Az éves munkatervet a nevelőtestület hagyja jóvá.
A tanévnyitó nevelési értekezleten jegyzőkönyv készül.
Teljesülését a vezető nyomon követi és félévkor, valamint év végén értékeli.

**Az eljárás módosítása**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### 5.1.3. Intézmény ellenőrzés

Az ellenőrzés az intézményi működés, a feladatellátás megfelelőségi vizsgálata a hatályos jogszabályok és a nevelési / pedagógiai program alapján.

Az ellenőrzéssel a hatékony működést segítjük elő, a tények okait keressük. Célja a hiányok pótlása, a hibák javítása, az eredmények megerősítése, a hatékony módszerek elterjesztése.

Ellenőrzés területei:

- Gazdálkodás, a pénzügyek kezelése,
- Törvények betartása, dokumentumok megléte
- Dokumentálás, formai és tartalmi szabályosság,
- Szakmai tevékenység, az oktató-nevelő munka eredményei,
- Gyermek és ifjúságvédelmi tevékenység,
- A tanuló és gyermekbalesetek megelőzése érdekében tett intézkedések,
- Folyamatok működtetése.

Ellenőrzés módszerei, eszközei:

- csoportos, vagy egyéni interjú (interjú lap)
- helyszíni megfigyelés (megfigyelési lap)
- beszámoltatás
- dokumentumelemzés
- mérések, számítások
- audit

Az ellenőrzés során használt mutatók:

- igen/nem
- teljesült/nem teljesült

Az intézmény vezetője annak érdekében, hogy az intézmény működése tervezetten ellenőrzött legyen, ellenőrzési rendszert vezet be és működtet, melyben meghatározza, hogy:

1. Mely folyamatokat (területeket) ki, milyen módszerrel milyen szempont szerint, milyen gyakorisággal ellenőriz?

2. Milyen rendszerességgel, kinek az irányításával történik a belső auditálás?
3. Hogyan kell azt dokumentálni?
4. Az ellenőrzést milyen beavatkozás követhet?
5. Milyen módon kell nyilvánossá tenni az ellenőrzés tapasztalatait?

### 5.1.3.1. Vezetői ellenőrzés (EL)

**A szabályozás célja:**

Az intézményen belüli ellenőrzés rendszerének kialakítása annak érdekében, hogy a szabályzatoknak és a szabályozásnak megfelelő működés biztosított legyen.

**Hatókör:** valamennyi alkalmazott.
**Felelős:** óvodavezető és az ellenőrzési jogkörrel felruházott személyek.
**Dokumentumok:**

éves ellenőrzési terv

ellenőrzési szempontsorok

ellenőrzés feljegyzése, melyet az ellenőrzött aláírásával jóváhagyott

**Szabályozás tartalma:**

Az óvodavezető a tanévnyitó értekezleten ismerteti az éves ellenőrzési tervet, mely az érintett tagóvoda nevelői szobájában kifüggesztésre kerül.

Az éves ellenőrzési tervhez használt táblázat formája:

| Tárgya | Érintettek | Módszerek | Gyakoriság | Határidő | Felelős |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

Az ellenőrzés szempontok szerint történik, amelyet minden dolgozó ismer. Szempontsor a HOP-ban leírtaknak való megfelelést vizsgálja. Az ellenőrzési adatokat fel kell használni a teljesítmény -értékeléshez.

Az ellenőrzést önértékelés és értékelés kell, hogy kövesse. Az értékelést az végzi aki az ellenőrzést lefolytatta. Megállapítja a tapasztalt hiányosságokat és annak felelősét.

Az értékelés során az ellenőrző az emberi méltóságot és a személyiséghez fűződő jogokat tiszteletben tartja, építő kritikát alkalmaz.

Az értékelés alábbi intézkedésekkel zárulhat:

- utasítás javításra, hiánypótlásra kötelező hospitálásra utasítás,
- továbbképzésen való részvételre kötelezés,
- módszertani eszköztár valamely eleme kötelező használatának előírása,
- fegyelmi felelősségre vonás,
- javító team működtetése,
- folyamatszabályozás,
- egyedi esetekben a fent felsoroltakról az intézkedés módja és tartalma eltérhet.

Utóellenőrzés: ha az ellenőrzés során hiányosság, szabálytalanság merül fel, akkor az intézkedés meghozatala után legfeljebb 6 hónapon belül kontroll ellenőrzést kell végrehajtani.

Aki az ellenőrzés megállapításaival nem ért egyet, másik szakmai ellenőrzés keretében kérheti annak felülvizsgálatát.

Az ellenőrzésről feljegyzés készül, melyet az ellenőrzött személy és az ellenőrzést végző aláírásukkal hagynak jóvá.

A tapasztalatok az éves értékelés alkalmával - **a személyes adatok kivételével** - nyilvánosságra hozhatók.

Az ellenőrzés, az ellenőrzés rendje a táblázatban rögzítettek szerint történik.

| **Az ellenőrzés tartalma** | **Módszerek, eljárások** | **Gyakori-ság** | **Az ellenőrzést végző személye** | **Dokumentum** |
|---|---|---|---|---|
| A gazdálkodással kapcsolatos szabályzatok ellenőrzése | Dokumentum-elemzés, beszámoltatás | évente | Óvodavezető | Ellenőrzési lap |
| A költségvetés időarányos teljesítésének ellenőrzése | Dokumentum-elemzés | 3 havonta | Óvodavezető | Költségvetési jelentés, ellenőrzési lap |
| Élelmezési költségek, térítési díjak, az adagok mennyiségének ellenőrzése | Számítások, beszámoltatás, dokumentumelemzés, mérés | havonta | Óvodavezető,tagint. vezetők | Ellenőrzési lap |
| Házipénztár | Dokumentum-elemzés, számítások | havonta | Óvodavezető | Ellenőrzési lap |
| Helyettesítés, túlmunka | Számítások, dokumentum-elemzés | havonta | Óvodavezető, tagint. vezetők | Ellenőrzési lap |
| A szakmai alapdokumentumok ellenőrzése | Dokumentumelemzés | évente 4x | Óvodavezető, tagint. vezetők | Ellenőrzési lap |
| **Az ellenőrzés tartalma** | **Módszerek, eljárások** | **Gyakori-ság** | **Az ellenőrzést végző személye** | **Dokumentum** |
| A tervezés ellenőrzése, Csoportnaplók, tervek ellenőrzése | Dokumentumelemzés | évente 3x | Óvodavezető, tagint. vezetők | Ellenőrzési lap |
| A MIP végrehajtásának ellenőrzése | Mérések, dokumentum-elemzés, interjú | évente | Minőségügyi koordinátor | Interjú lap, ellenőrzési lap |
| Csoportlátogatások, foglalkozások, tevékenységek ellenőrzése | Megfigyelés, beszámoltatás | évente külön terv szerint | Óvodavezető, tagint. vezetők | Csoportlátoga-tási lap. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| A gyermek és ifjúságvédelemmel kapcsolatos tevékenység | Interjú, beszámoltatás, dokumentum-elemzés | évente 2x | Óvodavezető, tagint. vezetők | Interjú lap, ellenőrző lap |
| Gyermekbalesetek megelőzésére tett intézkedések | Dokumentumelemzés, beszámoltatás | évente 3x | Óvodavezető, tagint. vezetők | Ellenőrző lap |
| A takarítás minőségének ellenőrzése | Megfigyelés, interjú, szemle | havonta 2x | Óvodavezető, tagint. vezetők | Ellenőrzési napló |

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.3.2. Belső audit (EL)

**A folyamatleírás célja:**

Minőségirányítási rendszer, a szabályozott folyamatok ellenőrzése és értékelése évente, annak érdekében, hogy a működés hatékony, az eljárásnak megfelelő legyen.

**Felelős:** minőségügyi koordinátor
**Hatókör:** auditornak kijelölt kollégák
**Dokumentumok és bizonylatok:** kérdéslisták, audit jelentések

**A folyamatleírás tartalma:**

A vezetés az éves munkaterv – minőségirányítási munkaterv - részeként összeállítja az alábbiak szerint az audit ütemtervét

| A vizsgált terület megnevezése | Eljárás száma | Auditálás ideje | Auditor |
|---|---|---|---|
| | | | |

Az óvodavezető az auditorokat írásban bízza meg. A minőségügyi koordinátor felelős az auditorok képzéséért.

Az auditoroknak az auditálandó terület eljárásait át kell vizsgálnia, és kérdéslistát kell készítenie:

| **Auditor neve:** | | **Terület:**<br>**Eljárás címe** | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ssz.** | **Kérdés** | **megfelel** | | **Igazoló dokumentumok** | **Megjegyzés** |
| | | igen | nem | | |
| | | | | | |

A vizsgálandó területeken dolgozóknak fel kell készülni. Biztosítaniuk kell az eljáráshoz kapcsolódó összes dokumentumot megtekintésre.
Az auditálás lépései:

1. A dokumentumok átvizsgálása (a dokumentumok, bizonylatok a szabályozásnak megfelelően vannak-e kitöltve? Hitelesek-e, azaz tartalmazzák-e az aláírást ahol szükséges? Tárolásuk a szabályozásban rögzített határideig történik-e?)
2. Interjúzás a szabályozásban megnevezettek körében. (Tisztában vannak-e feladataikkal, tudják-e a dokumentálási kötelezettségüket?)
3. Az észlelt hibák rögzítése a kérdéslista megfelelő rovatában.

Az auditoroknak három napon belül kötelessége az audit dokumentációját átadni a minőségügyi koordinátornak.

Az auditorok javaslata alapján elkészíti az audit jelentést, melyet két héten belül átad a vezetőségnek. A vezetőség szükség szerint elrendeli a helyesbítő tevékenységeket.

**Az eljárás módosítása**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### 5.1.4. Intézményértékelés

Értékelés az intézmény, a fenntartó, az ágazati irányítás által meghatározott célkitűzések összehasonlítása az intézmény működésének és pedagógiai tevékenységének eredményeivel

Az értékelés folyamatszabályozó tevékenység, melynek középpontjában minden esetben az eredményesség és a minőség áll, célja ezek javítása, a rendszer egészének vagy egyes elemeinek és funkciójának a fejlesztése.

Vezetői értékelés területei:

- Az intézmény feltételrendszere (anyagi, személyi, tárgyi),
- Gazdálkodás,
- Törvényesség, tanügyigazgatás,
- Célok, tervek (MIP, munkaterv) teljesültsége,
- Nevelő-oktató munka eredményessége, hatásossága (mérések,
- ellenőrzések),
- Technikai dolgozók munkája,
- Az intézmény, mint szervezet (klíma, vezetés),
- Partnerek elégedettsége, kapcsolatrendszer,
- Gyermekvédelmi tevékenység
- Gyermekbalesetek megelőzése

Mérési, értékelési módszerek:

- Dokumentumok elemzése.
- Megfigyelések, látogatások.
- Ellenőrzésekről vezetett feljegyzések.
- Kérdőívek alkalmazása
- Tesztek, mérések, vizsgák eredményei.
- Intézményi klíma vizsgálat
- A tanuláshoz, iskolához való viszony vizsgálata,
- Vezetői eredményesség és elfogadottság vizsgálata
- A család és iskola kapcsolatának feltérképezése,
- Tanítási-tanulási módszerek vizsgálata

- Interjúk különféle csoportokkal, vagy egyénekkel.
- Támogató / gátló erők felmérése,
- Stb.

A vezetés az intézmény munkáját évente, a tanév végén értékeli, az év közben végzett ellenőrzések, mérések visszajelzések alapján, a partneri elvárásoknak megfelelés és a hatékony működés biztosításának érdekében.

A teljes körű önértékelést az intézményben négyévente kell végezni. Az önértékelés célja, hogy az intézmény tárja fel erősségeit és fejlesztendő területeit.

A teljesítmény értékelés a pedagógusok és vezetők tevékenységének komplex értékelése annak érdekében, hogy láthatóvá váljanak az erős és fejlesztendő területek, konkrét visszajelzést kapjanak a teljesítményükről, kijelölt legyen a fejlődési út és teljesítményhez igazított elismerés valósuljon meg.

A MIP teljesültségét évente értékelni kell**.** A minőségirányítási rendszer működtetésének és a működés eredményeinek összegyűjtése, véleményeztetése és értékelése történik annak érdekében, hogy az intézmény gyakorlata egyre inkább közeledjen a kitűzött célokhoz.

Az intézményvezetés meghatározza:

1. A tanévzáró értékelés:
   - területeit,
   - a szükséges adatok összegyűjtésének folyamatát,
   - az adatok elemzési szempontjait,
   - a tanévzáró lefolytatásának szabályait.

2. A teljes körű önértékelés:
   - módszereit, periódusát és
   - az önértékelés folyamatának szabályait.

3. A teljesítményértékelés:
   - rendjét, szabályait
   - szempontjait.

4. A MIP évente történő értékelésének:
   - szempontjait,
   - a felhasználandó adatokat.

## 5.1.4.1. Vezetői tanévzáró értékelés elkészítésének rendje (EL)

**A folyamat célja:**

Az intézmény gyakorlatának átvizsgálása annak érdekében, hogy meghatározhatók és kijelölhetők legyenek az intézményben a partneri jelzések, tapasztalatok alapján a fejlesztendő területek a javítandó és szabályozandó folyamatok.
Feltárni az eredményeket, az intézmény működésével kapcsolatosan.
A dolgozók informálása arról, hogy a teljes intézmény, ezen belül a saját munkaterületükön végzett munkájuk hatékonysága, szakmai eredménye milyen.

**Hatókör:** vezetés és óvónők
**Felelős:** óvodavezető
**Dokumentumok:**

Minden olyan, dokumentum, ami a mérések, ellenőrzések során keletkezett.

**A folyamatleírás tartalma:**

A tagintézmény vezetők az óvodavezető által megadott időpontig elkészítik az éves munka értékelését. A tagintézmény vezetők a szakmai munkaközösségek és a minőségügyi csoportok vezetőitől, a team vezetőktől, a gyermekvédelmi felelősöktől, az óvodapedagógusoktól bekérik az éves munka értékelését, mely alapján elkészítik az év értékelését.

A tagóvodák éves értékelése alapján az óvodavezető elkészíti az intézményi évértékelést.

Az értékeléseknek ki kell térni:

- az intézményben folyó szakmai munka számadatokkal igazolt eredményeire, kiemelve az intézményi specialitásokat és a gyerekek fejlődési mutatóit
- szakmai fejlesztésekre
- minőségirányítási munka eredményeire,
- intézményi légkörre,
- balesetvédelemi munkára,
- stb.

Az értékelésnek mérésekre, adatokra, ellenőrzésekre építetten kell megtörténnie. Az értékeléseket az erősségek, eredmények, illetve a fejlesztendő területek meghatározásával kell végezni.

A tagóvoda vezetők a tagóvodákban ismertetik az adott intézményre vonatkozó évértékelést.

Az óvodavezető az értékelést június 30.-ig készíti el, melyről tájékoztatja a dolgozókat, és nyilvánosságra hozza a megállapításokat.

Az értékelésben meghatározott fejlesztendő területeket és az ebből következő feladatokat, be kell építeni a következő évi munkatervbe.

AZ értekezleteken jegyzőkönyv és jelenléti ív készül.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.4.2. Az intézmény teljes körű önértékelésének rendje (EL)

**Cél:**

Az intézmény szembenézzen önmagával, láthatóak legyenek az erősségek, a fejlesztendő területek. Az intézmény működésébe épüljön be a folyamatos fejlesztés.
Biztosított legyen az önértékelés ismételhetősége, trendvizsgálat.

**Hatókör:** A mérésre felkért dolgozók.
**Felelős:** minőségügyi koordinátor
**A folyamat dokumentumai:**

A vizsgálati űrlapok: intézményi önértékelés, adottságok. és eredmények**, i**ntézkedési terv, jegyzőkönyv, jelenléti ív

**A folyamatleírás tartalma:**

Az intézményi önértékelést 4 évente végezzük, először minden intézményben: 2010-2011-es tanévben.

A teljes körű önértékelést az óvodavezető rendeli el.

Alkalmazott módszerek önértékelés során:

- kérdőív,
- folyamatelemzés,
- dokumentumelemzés,
- adatgyűjtés.

A vizsgálatot végző teamek felkészítéséért a minőségügyi koordinátor a felelős.

Az önértékelés területei:

1. adottságok:
   - a vezetés elkötelezettsége,
   - a szervezeti kultúra,
   - intézményi stratégia,
   - emberi és egyéb erőforrás,
   - intézményi folyamatok, szabályozási rendszer.
2. eredmények:
   - folyamatos fejlesztés eredményei,
   - partnerek (dolgozók) elégedettsége,
   - szervezeti kultúra változásában meginduló folyamatok,
   - szabályozottság a folyamatokban,
   - célok teljesültsége.

Az adottságok, eredmények vizsgálatát a minden intézményegységben a mérésre felkért dolgozókból létrejött teamek végzik.

A csoport az alábbi táblázat használatával gyűjt adatokat az adottságokhoz:

| **Állítás** | **Az adottság értékelése** | | | | | **Hogyan történik, ki mit tesz, kiket érint?** | **Hivatkozott dokumentumok** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | a | b | c | d | e | | |
| | | | | | | | |

Az eredmények összegyűjtése az adottságok vizsgálatával együtt történik. Diagramok, táblázatok, számadatok gyűjtését jelenti.

Az önértékelés során ki kell térni a fenntartói értékelések során megfogalmazottakra, mint:

- gazdálkodás,
- tanügyigazgatás,
- az intézményben rendelkezésre álló oktatási-nevelési feltételek,
- a vezetési, illetve az intézményirányítási, népszerűsítési tevékenység,
- a pedagógus munkájának megszervezése,
- a szakmai munka értékelése a tanulás eredményei alapján,
- a pedagógiai program megvalósítása,
- az intézménnyel kapcsolatos általános elégedettség és az intézménnyel
- kapcsolatban felmerült igények

Az adatok feldolgozása után a mérésre felkért dolgozók vizsgálják, hogy elegendő adat van-e a birtokunkban.

Elemzés során meg kell határozni az intézmény erős és fejlesztendő területeit. Az eredményt ismertetik a vezetéssel.

A fejlesztendő területekről gyengeséglistát kell készíteni. Ennek alapján a minőségügyi csoportok a vezetés egyetértésével meghatározzák az intézmény fejlesztési céljait és intézkedési tervet készítenek három héten belül.

Az intézményegységek a saját adataik ismeretében tagintézményi fejlesztési célt határoznak meg és elkészítik az intézkedési tervüket.

A vizsgálat lezárásakor a vizsgálatot végzők átgondolják az eszközök használhatóságát, és szükség szerint korrekciót javasolnak.

A dolgozókat 2 alkalommal kötelező szóban és faliújságon tájékoztatni:

1. Az intézményi önértékelés eredményeinek (erősség, fejlesztendő terület, gyengeséglista) elkészítése utáni 1 héten belül.
2. A célok és intézkedési terv elkészítése utáni 1 héten belül.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### 5.1.4.3. A vezetés és pedagógusok teljesítménymérésének szempontjai és az értékelés rendje (EL)

**A szabályozás célja:**

Pedagógusok tevékenységének komplex értékelése annak érdekében, hogy láthatóvá váljanak az erős és fejlesztendő területek, konkrét visszajelzést kapjanak a teljesítményükről, kijelölt legyen a fejlődési út és teljesítményhez igazított elismerés valósuljon meg.

**Hatókör:** pedagógusok

**Felelős:** óvodavezető

**Dokumentum:**

Teljesítmény-értékelő kérdőívek egyéni és intézményi összesítői, értékelő összesítő lapok, fejlődési tervek

**Folyamatleírás tartalma:**

A teljesítményértékelést kétévente az óvodavezető rendeli el.

Az a pedagógus vesz részt benne, aki legalább nyolc hónapot dolgozott az óvodában, illetve vezetői feladatot látott el.

A pedagógusok teljesítménymérést az alábbi táblázatban megadottak szerint kell végezni:

| Értékelés fajtái | Ki végzi? | Mikor/meddig? | Módszer | Pontok |
|---|---|---|---|---|
| Önértékelés | Minden pedagógus | 2 évente, 02.15.-28. | Kérdőív | 100 |
| Társértékelés | Tagóvodánként, 1+2 fő véletlenszerű kiválasztással | 2 évente, 03.15.-31. | Kérdőív | 100 |
| Ellenőrzési adatok | Óvodavezető, tagintézmény vezetők | Értékelési ciklusonként legalább 2x | Ellenőrzés | 100 |
| Vezetői értékelés | Óvodavezető, tagintézmény vezetők | 2 évente | Kérdőív Megbeszélés | 100 |
| Összes pontszám: | | | | 400 |

Az ön és társértékelés kérdőíven történik, ahol az állítások pontozása 1-től 4-ig történik:

1 – nem jellemző
2 – ritkán jellemző
3 – általában jellemző
4 – mindig jellemző.

A társértékelés kitöltése név nélkül történik.

A pedagógusok teljesítményméréshez (önértékelés, pedagógus társak és / vagy csoportok értékelése, vezetői értékelés) használt kérdésterületek és hozzájuk rendelt pontok:

| Terület | Pontok |
|---|---|
| Oktatás – nevelés | 40 |
| Többletek (vállalt feladatok, felkészültség) | 20 |
| Munkafegyelem, munkavégzés minősége, megbízhatóság | 20 |
| Kapcsolatok, kommunikáció | 10 |
| Együttműködés a dolgozókkal (az óvodai szervezethez való kötődés) | 10 |
| Összesen: | 100 |

Az érintett pedagógusok a ciklus végén a róluk készült adatokba betekinthetnek.

Az összesítő lapok biztonságos tárolása az óvodavezető és a tagintézmény vezetők felelőssége.

Az értékelő összesítő lap mindaddig nem selejtezhető, míg a pedagógus az óvodában dolgozik. Munkaviszonyának megszűnésekor kérésére át kell adni. Amennyiben nem kéri, meg kell semmisíteni. Más munkáltatónak nem adható át!

A kérdőívek összesítésére az óvodavezető ill. a tagintézmény vezetők a nevelőtestület bármely tagját felkérheti. A feldolgozásban résztvevőkre titoktartási kötelezettség vonatkozik.

Az értékelés folyamata értékelő beszélgetéssel zárul, melynek célja a fejlesztés, nem a minősítés. A megbeszélés eredményeként ki kell tölteni az alábbi fejlődési (karrier) tervet:

**Fejlődési (karrier) terv**

Név:

Erősségek:

Fejlesztendő területek:

Fejlesztés érdekében megállapított feladatok:

Vezetéstől várt támogatás:

Különvélemény:

Értékelő aláírása: Értékelt aláírása:

Dátum:

A teljesítményértékelés eredményének kategóriái:

- nem teljesítette a követelményeket: 50 %-ig (200 ill.150 pont),
- a követelményeket, elvárásokat részben teljesítette: 50-80 %-ig (200-320 ill. 150-240 pont),

- az elvárásoknak teljes mértékben megfelelt: 80 %-tól (320-400 ill.240-300 pont).

Az egyéni adatokból a vezetés tagintézményi ill. óvoda szintű összesítést készít, melyekből a szervezetre vonatkozó feladatokat fogalmaz meg.

Az egyéni eredmények nyilvánosságra nem hozhatók!

Az értékelés befejezése után 3 héten belül a mérőeszközöket felül kell vizsgálni és szükség szerint módosítani kell, melyért a minőségügyi koordinátor felelős.

A vezetés értékelésének lefolytatására is a fentebb leírtak érvényesek.

Vezetők értékelése az alábbi táblázat alapján történik:

| **Értékelés fajtái** | **Ki végzi?** | **Mikor/meddig?** | **Módszer** | **Pontok** |
|---|---|---|---|---|
| Önértékelés | Minden vezető | Kétévente 02.15.-28. | Kérdőív | 100 |
| Pedagógus társak vagy csoportok értékelése | Tagint.-ként minden pedagógus, Óvodavezető esetében tagint.-ként 1-1 lapon össszesítve | Kétévente 03.15.-31. | Kérdőív, megbeszélés | 100 |
| Magasabb vezető értékelése | Magasabb vezető | Kétévente 05.31.-ig | Kérdőív, megbeszélés | 100 |
| Összes pont (kivétel: Óvodavezető: 200) | | | | 300 |

A vezetés teljesítményméréséhez (önértékelés, pedagógus társak és / vagy csoportok értékelése, magasabb vezetői értékelés) használt kérdésterületek, szempontok és pontarányok:

- Személyes tulajdonságok, vezetési stílus
- Változáshoz való viszony
- Tervezés
- Szervezés, menedzselés, kapcsolatok
- Erőforrás gazdálkodás
- Motiválás
- Ellenőrzés, értékelés
- Informálás

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.4.4. A MIP értékelésének szabályai (EL)

**A szabályozás célja:**

A MIP működtetésének és a működés eredményeinek összegyűjtése, véleményeztetése, értékelése annak érdekében, hogy az intézmény gyakorlata egyre inkább közeledjen a kitűzött célokhoz.

**Felelős**: óvodavezető
**Hatókör:** minőségügyi koordinátor, minőségügyi csoportok
**Dokumentumok:**
jegyzőkönyvek, jelenléti ívek és kérdéslista a szülőknek,
egyéni, csoport és intézményi eredmények,
intézkedési és feladat tervek

**A folyamatleírás tartalma:**

Az intézmény Minőségirányítási Programját évente értékelni kell.

A tagóvodánként elkészített értékeléseket a MIP teljesültségéről a minőségügyi koordinátor gyűjti össze és rendezi egységes szerkezetbe.

Tagintézményenként az értékeléshez szükséges adatokat a minőségügyi csoportok gyűjtik össze, majd értékelik.

A gyermekek és csoportok fejlődését vizsgáló teamek vezetői a csoportösszesítőket 05. 15.-ig gyűjtik össze, összesítik, elemzik.

Az elemzések eredményeit a szülők számára ismertté kell tenni, hogy a vélemények és a javaslatok megfogalmazásánál figyelembe tudják venni azokat.

A szülői szervezetek véleményét tagintézményi szinten ki kell kérni 05. 31.-ig.

A véleménynyilvánítást segítő kérdések:

- Rendszeres tájékoztatást kapunk az intézmény aktuális évi céljairól.
- Az intézményi fejlesztéseket ismerjük, tapasztaljuk. Ezek:
- Tapasztaljuk a minőségirányítási rendszer működésének előnyeit. Ezek:
- A szülői közösséget a következő fejlesztésekbe, javaslatok meghatározásába vonták be:
- Elégedettek vagyunk a következő oktatási eredményekkel:
- Elégedettek vagyunk a következő nevelési eredményekkel:
- Elégedettek vagyunk a következő programokkal:
- Elégedettek vagyunk a …
- Nem vagyunk elégedettek a következő oktatási eredményekkel:
- Nem vagyunk elégedettek következő nevelési eredményekkel:
- Nem vagyunk elégedettek a következő programokkal:
- Nem vagyunk elégedettek…
- Javasoljuk hogy…

A kérdéslista bővíthető, de nem szűkíthető.

A szülők véleményeket, javasolt intézkedéseket fogalmaznak meg a jobbítás érdekében.

A véleménynyilvánításról és a javaslatokról jegyzőkönyv készül, a jelenlévők jelenléti ívet töltenek ki.

A kitöltött jegyzőkönyveket a szülői szervezet óvodai szintű vezetőjének kell összegyűjteni, összesíteni és átadni az intézmény minőségügyi koordinátorának egy héten belül.

A MIP teljesüléséről véleményt nyilvánít a tantestület is. A véleményekről és a javaslatokról jegyzőkönyvet kell készíteni és jelenléti ívet kell vezetni.

A véleménykérés térjen ki:

- a minőségpolitika és minőségcélok érvényességére, teljesíthetőségére és az eredményekre.

- a dolgozók és a vezetés elkötelezettségére és teljesítményére,
- a szervezeti kultúrában tapasztalható változásra,
- a folyamatos fejlesztés eredményeire,
- a szabályozott folyamatok működtetésének hatékonyságára,
- a partnerek elégedettségében történő változásra
- a működtetésből származó szakmai eredmények (figyelembe véve a gyerekek egyéni fejlődését és az egyes csoportok teljesítményét),
- a végrehajtási problémákra és nehézségekre.

A vélemények megfogalmazása után, a pedagógusok intézkedéseket javasolnak a jobbítás érdekében, melyeket egyszerű többséggel fogadnak el, lehetőség szerint felelős és határidő meghatározásával.

A minőségügyi koordinátor kitölti a „MIP teljesültségének értékelése" című dokumentumot a szülői szervezet és a nevelőtestület véleményezése és javaslatai alapján.

A minőségpolitika és célok teljesültségének értékelése az intézkedési terv és a feladat tervek teljesültségének vizsgálatával, igazolásával történik. Ez az eljárás érvényes az ÖMIP-ben megadott célokra is.

A folyamatok működtetését audit jelentéssel kell igazolni.

Az értékelés mellékletének tartalmaznia kell az igazoló dokumentumokat.

A szülői és nevelőtestületi javaslatokat is tartalmazó MIP értékelést az óvodavezető szükség szerint kiegészíti és jóváhagyás után megküldi a fenntartónak, és gondoskodik a nyilvánosságra hozatalról.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### 5.1.5. Az intézmény működésének javítása és fejlesztése

Az intézményvezetés a mérések és értékelések eredményei alapján meghatározza azokat a területeket, amelyeken a működés javítására, fejlesztésére van szükség. Ehhez biztosítja a feltételeket és eszközöket. A problémák megoldására szükség szerint fejlesztő teamek alakulnak.

**A szabályozás célja:**

Az intézményben megteremteni a folyamatos fejlesztés feltételeit, a dolgozókat képessé tenni az intézmény működésének folyamatos javítására.

**Hatókör:**

intézményvezetés ( intézményvezető, tagintézmény vezetők, minőségügyi koordinátor, minőségügyi csoportok vezetői, szakmai munkaközösség vezetők )

**Felelős:** óvodavezető

**Dokumentumok**:

A partneri igény és elégedettség mérés összefoglalója, a vezetői ellenőrzés és értékelés beszámolója, audit jelentés, intézkedési tervek, feladattervek.

**Folyamatleírás tartalma:**

A folyamatos fejlesztésnek legalább a következő adatgyűjtési területekre kell kiterjednie:

- partneri igény és elégedettség mérés
- vezetői ellenőrzés, vezetői értékelés
- külső ellenőrzés, értékelés
- dolgozói hibafeltárás,
- panaszkezelés
- belső audit

Ezen területekről származó információkból probléma lista készül, melyeket súlyozni, rangsorolni kell.

Érvényesüljön az intézményben a PDCA logika ( P- tervezés, D- kipróbálás, C- ellenőrzés, A- bevezetés ).

A felmerülő gyengeségek kiküszöbölésére fejlesztő teamek alakulnak, melyek lehetnek intézményi és tagintézményi szintűek.

A teamek tagjait az intézményvezető, ill. a tagintézmény vezetők bízzák meg. A minőségügyi csoport képezi őket a feladatra, ill. továbbképzéseken vesznek részt.

A team 3-5 tagból áll, akik maguk közül választanak vezetőt, akit az intézményvezető, ill. a tagintézmény vezető jóváhagynak

A team vezető felelős a team munkájáért.

A team munkájáról minden alkalommal emlékeztető készül.

A team munkáját a minőségügyi csoport vezetője, ill. a minőségügyi koordinátor ellenőrzi, és tájékoztatja az intézményvezetőt, ill. a tagintézmény vezetőt.

A team feladattervet készít, melyben meghatározza az elérendő célt (mikorra és mekkora változást kíván elérni)

A feladatterv részei:

- A probléma meghatározása (helyzetfelmérés, okok feltárása)
- Adatgyűjtés
- Adatok elemzése
- Ok- okozati elemzés (halszálka diagram, 5 miért, ötletbörze módszerekkel )
- Változtatás megtervezése, kipróbálása
- Bevezetésre javaslattétel az intézményvezető vagy tagintézmény vezető felé
- Újbóli méréssel ellenőrizzük a változtatás beválását (PDCA)

A változtatás bevezetésével a team megszűnik.

A vezetés gondoskodik arról, hogy az elfogadott változtatások dokumentáltan és ellenőrzötten beépüljenek az intézmény működésébe.

A minőségügyi csoport ellenőrzi a bevezetett változások végrehajtását.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.6. Az intézmény belső működési rendjének biztosítása

Az intézményvezetés a kötelező szabályozásokon kívül a folyamatos fejlesztés igényének megfelelve gondoskodik a minőségfejlesztés szervezeti feltételeinek megteremtéséről, a szervezeten belüli kommunikáció, információ átadás rendszerességéről és megfelelősségéről és szabályozza a szervezetben dolgozók egymáshoz való viszonyát.

Ennek érdekében a vezetés:

1. Az intézményvezető a minőségirányítás érdekében egy fő minőségügyi koordinátort és tagóvodánként három főből álló minőségügyi csoportot bíz meg. Meghatározza ezek működésének szabályzatát, melynek tartalmaznia kell a tagok felelősség és hatáskörét.
2. Intézményi szinten meghatározza a minőségirányítási rendszer működtetésének dokumentálási rendjét a hozzáférés és nyilvánossá tétel szabályait.
3. Meghatározza a belső információ átadás formáit és szabályait. A partnerei tájékoztatása érdekében kiépíti és működteti információs csatornáit. Szabályozza az információ átadás rendjét, ezen belül meghatározza az:
   - informálandók körét,
   - az információk belső áramlásának és frissítésének folyamatát,
   - a kommunikációs csatornákat,
   - az érintettek bevonásának módját az információ terjesztésébe és felhasználásába.
4. Munkaköri leírásokat készít.

### 5.1.6.1. Minőségügyi koordinátor és minőségügyi csoportok működésének szabályozása (EL)

**Szabályozás célja:**

Valósuljon meg az intézményen belüli minőségirányítási munka összehangolt, rendszeres, módszeres és tudatos fejlesztése.

**Hatókör:** intézmény

**Felelős:** minőségügyi koordinátor

**Dokumentumok:**

IMIP
Munkaterv
Intézményi vezetés éves munkaterve
Bizonylati album
Emlékeztetők

**Folyamatleírás tartalma:**

A minőségügyi koordinátor az intézményvezető, a minőségirányítási csoportvezetők (tagintézményenként egy fő) és a minőségirányítási csoportok tagjai (tagintézményenként kettő fő) a tagintézmény-vezetők által megbízott pedagógusok.

A megbízás érvényessége visszavonásig tart.

**1. Minőségügyi koordinátor feladatai:**

- Az IMIP intézményi szintű működésének koordinálása.

- A minőségügyi szemlélet kiterjesztése.
- Kapcsolattartás a tagintézményi minőségügyi csoportokkal, az intézményvezetővel és a tagintézmény-vezetőkkel.
- Elkészíti és értékeli az intézmény minőségirányítási éves munkatervét.
- Intézményi összehasonlítást és elemzést készít a tagintézmények adatai alapján.
- Tervezi, segíti és ellenőrzi a minőségügyi csoportok munkáját.
- Elkészíti az IMIP éves értékelését.
- Gondoskodik az intézményi minőségirányítás dokumentációjának karbantartásáról.
- Javaslati, véleményezési jogköre van az intézményvezetés felé.
- Szavazategyenlőség esetén szavazata dönt.

**2. Minőségirányítási csoport vezetőjének feladata:**

- Az IMIP tagintézményi szintű munkájának koordinálása.
- Kapcsolatot tart a minőségügyi koordinátorral, az intézményvezetővel és a tagintézmény-vezetővel.
- Irányítja a tagintézményi minőségügyi csoport munkáját.
- Összehasonlítást és elemzést készít a tagintézményben mért adatok alapján.
- Adatokat szolgáltat a minőségügyi koordinátor felé.
- Karbantartja a tagintézmény minőségügyi dokumentumait.
- Beszámolási, véleményezési és javaslattételi joga van a munkaközösség-vezető, a tagintézmény-vezető, a minőségügyi csoport tagjai és az intézményegység nevelőtestülete felé.
- Szavazategyenlőség esetén dönt.

**3. Minőségügyi csoport tagjainak feladata:**

- A munkában való aktív részvétel.
- Emlékeztető készítése az üléseken, mely tartalmazza a jelenlévőket, a dátumot, a témát, miben állapodott meg a csoport, a felelőst és a határidőt.
- Más dolgozók is részt vehetnek a minőségügyi csoport ülésén, de szavazati joggal nem rendelkeznek.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL)

**Szabályozás célja:**

Olyan belső dokumentációkezelés kialakítása és működtetése, amely biztosítja a minőségirányítási rendszer működéséhez szükséges dokumentáció ellenőrzöttségét, naprakész állapotát, a dokumentumok megfelelő rendszerezését és elosztását, hogy minden munkaterületen a szükséges módon rendelkezésre álljanak.

**Felelős:** minőségügyi koordinátor

**Dokumentumok:** IMIP, bizonylati album

**Folyamatleírás tartalma:**

A minőségirányítási rendszer alapdokumentuma az intézményi MIP, mely hivatkozásokat tartalmaz az összes olyan előírásra, amelyek a minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükségesek.

A rendszer működését átfogó eljárások meghatározzák, hogy az egyes folyamatokhoz milyen dokumentumoknak kell rendelkezésre állnia.

Megkülönböztetünk belső használatra szánt és kimenő dokumentumokat:

A belső dokumentumok minden lapja előfejjel van ellátva, mely tartalmazza a dokumentum

- egyértelmű megnevezését,
- a hatálybaléptetés dátumát,
- az oldalszámot és az összes oldal számát,
- a változat számát,
- a készítő és a jóváhagyó személyét.

Az IMIP-ot az intézményvezető, a tagintézmény-vezetők, a minőségügyi koordinátor és a minőségügyi csoportok készítik el.

Kiadásra ellenőrzött és jóváhagyott dokumentum kerülhet.

A dokumentumok visszavonásig érvényesek, ha az érvényesség időbeni hatálya nincs feltüntetve.

A minőségirányítási rendszerben használt dokumentumokat az iratkezelési szabályzatban előírtak szerint kell iktatni, tárolni és selejtezni.

A kitöltött eszközök az összesítés után két héttel selejtezhetők. Az összesítők nem selejtezhetők.

Az előírás és utasítás jellegű dokumentumokat az Elosztási listával kell kiadni, mely tartalmazza, hogy mely dokumentum hány példányban, hová került kiosztásra. Az átvevő személy aláírásával igazolja az átvételt. Bármely dolgozó igényelhet a minőségirányítási megbízottól saját részére példányt. A minőségügyi csoport vezetői felelősek azért, hogy a rendszer működése során minden alkalmazási területre csak jóváhagyott, érvényes példány legyen kiadva.

A dokumentumok változtatására bárki tehet javaslatot. A megindokolt és írásban rögzített módosítási kérelmeket a minőségügyi koordinátorhoz kell benyújtani, aki 30 napon belül köteles áttanulmányozni és szükség esetén konzultálni a javaslat beterjesztőjével. Elfogadás esetén az intézményvezetővel egyeztetve a dokumentum érintett részében a módosítást végrehajtja. Elutasítás esetén a javaslattévőt írásban kell értesíteni az elutasítás tényéről és indokáról.

A változtatott oldalakat új változatszámmal kell ellátni a fejlécben.

A változtatásokat azok készítik és hagyják jóvá, akik az eredeti dokumentumot készítették, illetve hagyták jóvá. Az érintetteket az Elosztási lista alapján a készítő értesíti. Kiadja számukra a módosított oldalakat és visszaveszi az érvénytelenné váltakat, majd megsemmisíti azokat. A megsemmisítésre vonatkozóan az intézmény Iratkezelési szabályzata tartalmaz előírást. Kivételt képez a minőségügyi koordinátor által tárolt eredeti példány, melynek változtatott lapját „érvénytelen” felirattal kell tárolni.

A minőségügyi dokumentumok kinyomtatott törzspéldányait a minőségügyi koordinátor, a többi példányt a minőségügyi csoportok vezetői tárolják.

Az IMIP-ot évente értékelni kell, az EL- 5.1.4.4. számú eljárásban leírtak szerint. A külső és belső környezet szabályozásainak (pl. jogszabály, stratégia) változásaihoz hozzá kell igazítani, aktualizálni kell. A változtatást az óvodavezető, a tagintézmény vezetők, a minőségügyi koordinátor és a minőségügyi csoportok végzik.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.1.6.3. Belső információ átadás formái és szabályai (EL)

**A szabályozás célja:**

Az intézményben kiépített és működtetett legyen a belső információs rendszer a dolgozók megfelelő és pontos tájékoztatása érdekében.

**Hatókör:** A teljes dolgozói kör
**Felelős**: óvodavezető
**Dokumentumok:**

Telefonos információs füzet (telefont vevő személy – füzet - célszemély)
Óvodafutár (tagintézmény vezető – óvónők, munkatársak)
Karbantartó füzet (óvónőktől – karbantartó)

**Folyamatleírás tartalma:**

Az óvodavezető és tagintézmény vezetők gondoskodnak arról, hogy a munkához szükséges információkat időben és pontosan kapják meg az érintettek.

Az információt minden esetben csak az érintett kaphatja meg.

Az információt az intézményvezető E-mailben küldi a tagintézmény vezetőnek, melyet ő az érintetteknek az *Óvodafutár füzetben* küldi szét oly módon, hogy a füzetbe beírás után beteszi a jelzett helyre – csoportba.

Az üzenet átvételét az érintettek személyek aláírásukkal és dátummal igazolják.

Ezután továbbadják egymásnak a következő csoportba.

Az utolsó érintett személy ellenőrzi, hogy mindenki aláírta-e az üzenetet, és visszaviszi a vezetői szobába.

A kiindulás és beérkezés között 1 óránál több idő nem telhet el.

A telefonon érkező információt a vevő a *Telefonos információs füzetbe* bejegyzi (átíró-tömbös füzet). A bejegyzésnek tartalmaznia kell **ki , mikor, kinek, mit üzent** és továbbá **ki vette az üzenetet**. Majd ezután az üzenetet vevő személy továbbítja az eredeti írást az célszemélynek.

A szóban érkező hivatalos információ esetén az *Óvodafutár füzetet* kell használni.

Tagintézményi döntés alapján *Eseménynaptár* vezethető, amely jól látható helyen, a dolgozók folyosórészén kell elhelyezni.

Amikor a dolgozók többségét érintő információt kell közölni (pl. heti beosztás, szabadságolás, ügyeleti kiírás stb.), akkor az óvoda *Információs faliújságán* kell az kifüggeszteni.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### *5.2. Partnerkapcsolatok irányítása*

A partnerek elvárásainak és igényeinek feltárása annak érdekében, hogy az intézmény működése egyre jobban közelítsen és feleljen meg a partnerek elvárásainak.

A vezetés:

1. Szabályozza az igények és elégedettség, elégedetlenség mérésének rendjét. Az így nyert adatok elemezése után tervezi meg a fejlesztés területeit.
2. Meghatározza azokat a szabályokat, amelyek a partnerkapcsolatok folyamatos javítását, az intézmény partnereitől érkező felmerülő problémák kezelését garantálják.
3. Előírja az azonos eljárásrend kialakítását minden intézményegységben a panaszok megoldása érdekében.

## 5.2.1. A partneri igényfelmérés szabályai (EL)

**A szabályozás célja:**

Az intézményben a partnerek elvárásainak megismerése tervezetten történjen annak érdekében, hogy elégedettségük és elvárásaik az óvoda számára ismertek legyenek.

**Hatókör:** Minőségügyi csoportok
**Felelős:** Minőségügyi csoportok vezetői, Minőségügyi koordinátor

**Dokumentumok:**

kérdőívek (dolgozói, szülői, fenntartói, iskolai, ill. tagintézményi döntés alapján egyéb partnerek)
gyermeki elégedettség vizsgálat dokumentumai (szeret- nem szeret vizsgálat)
tagintézményi, intézményi összesítők
erősségek, gyengeségek listája
elvárások listája

**A folyamatleírás tartalma:**

Két évente az óvodavezető rendeli el a partneri igényfelmérést.

A tagintézményekben azonos mérőeszközöket kell alkalmazni, melyek tartalmazzák tagóvodánként különválasztottan az egyediségeket.

A kérdőívek állításai tartalmukban azonosak, csak a megfogalmazás változik attól függően, hogy mely partnernek szólnak.

A minőségügyi csoportok a begyűjtött kérdőívek adatait összesítik és elkészítik a tagintézményi összesítőket. A feldolgozást százalékolva, átlagolva végzik. Limitet határoznak meg, mely fölött erősségekről, alatta gyengeségekről beszélünk. A kapott adatok alapján készül el az erősségek, gyengeségek listája. A nyitott kérdések feldolgozása alapján az elvárások listája.

A tagintézményi összesítők adataiból a minőségügyi koordinátor intézményi összehasonlító táblázatokat és elemzéseket készít.

Az előző években mért adatokhoz viszonyítva trend-vizsgálatot kell végezni.

Kezeletlenül probléma, felvetés nem maradhat. Dönteni kell a problémák kezelési módjáról, mely lehet:

- azonnali intézkedés,
- vezetői utasítás,
- javító team létrehozása.

A fejlesztés az 5.1.5 Intézmény javítása, fejlesztése eljárásban szabályozottak szerint történik.

A mérések eredményeiről az óvodavezető ill. Tagintézmény vezetők a partnereket legkésőbb 60 napon belül tájékoztatják írásos formában, ill. az eredmények kifüggesztésével.

A vizsgálat lezárása után a mérőeszközök felülvizsgálatát el kell végezni. A javasolt módosításokat elfogadás után az eljárásrendbe be kell építeni. Az összehasonlíthatóság érdekében a kérdések 80%-nak meg kell egyezni az előző vizsgálat kérdőíveinek kérdéseivel.

A szabályozás felülvizsgálata kétévente történik, melynek felelőse a minőségügyi koordinátor.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

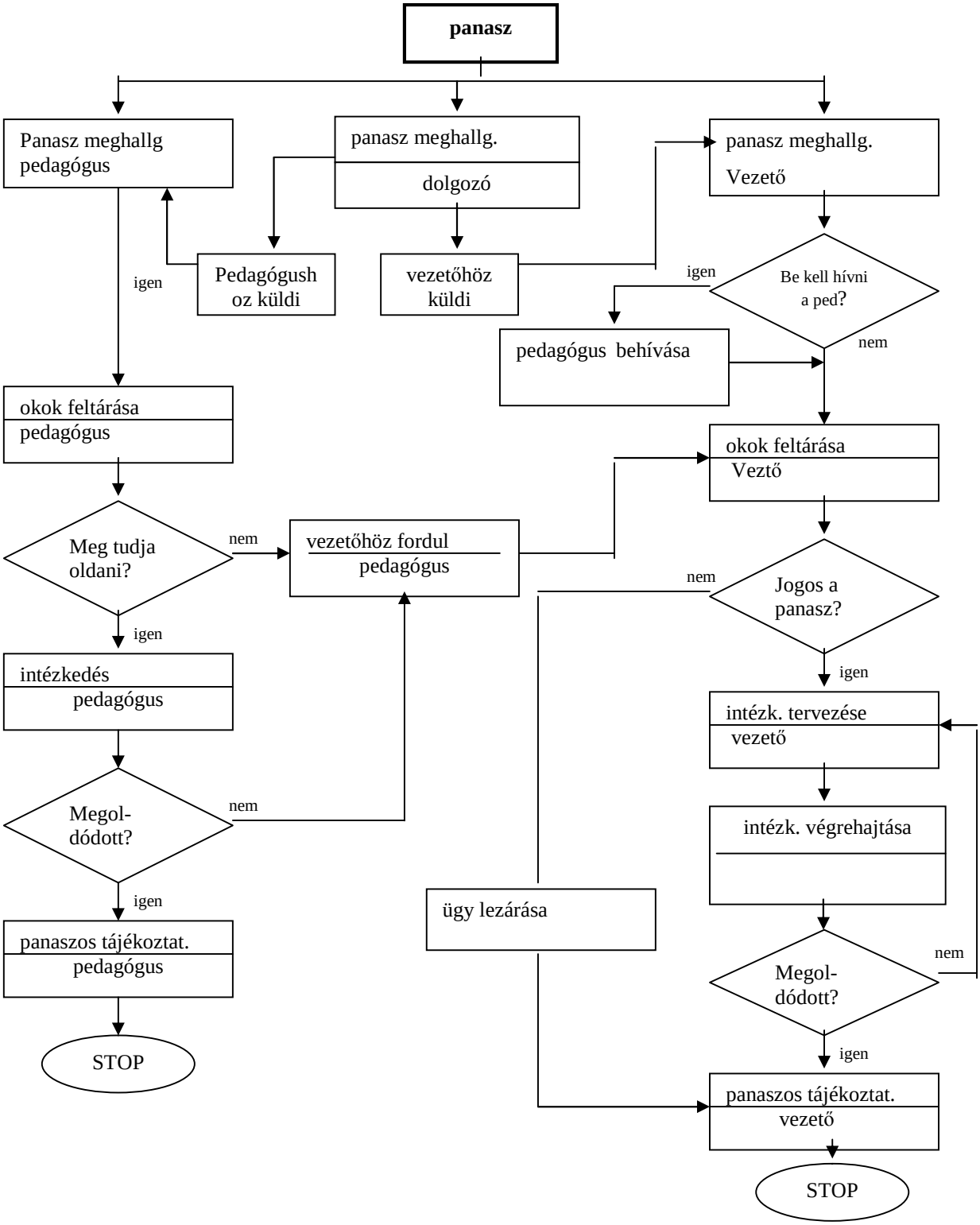
**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.
A partneri igényfelmérés rendjét, az alábbi táblázat tartalmazza:

| Partnerek | Módszer | Kiválasztás módja | Gyakoriság | Felelős | Tájékoztatás (kit?) | Hogyan? |
|---|---|---|---|---|---|---|
| dolgozók | kérdőív | teljes dolg. kör | 2 évente | min. ügyi csoport vezetője | dolgozók | írásban szóban |
| gyerekek | Szeret-nem szeret vizsg. | szisztematikus (csop.ként 10 fő) | 2 évente | min. ügyi csoport vezetője | szülők, dolgozók | szóban írásban |
| szülők | kérdőív | szisztematikus (30%) | 2 évente | min. ügyi csoport vezetője | szülők, dolgozók | szóban írásban |
| iskola | kérdőív | elsős tanítók | 4évente | min. ügyi csoport vezetője | iskola, dolgozók | Írásban szóban |
| fenntartó | Kérdőív interjú | oktatási referens | 4 évente | min. ügyi csoport vezetője | fenntartó, dolgozók | szóban, kérésre írásban |
| egyéb (tagint.-kénti választás alapján) | Kérdőív interjú | | 4 évente | | int. vez., tagint. vez., dolgozók, egyéb partner | szóban |

## 5.2.2. Panaszkezelés rendje (EL)

**Panaszkezelés rendszere szülők, gyermekek, külső partnerek esetében:**



A panasz kezelésére a pedagógus, a tagintézmény vezető és az óvodavezető jogosult. Írásos dokumentum (jegyzőkönyv, feljegyzés) a vezetőhöz kerülő panasz esetén készül. Az intézkedés tervezéséről annak eredményéről, fellebbezési lehetőségről a panaszost írásban kell tájékoztatni. Intézkedési idő a panasz felvételétől számított 3 hét. Ettől eltérni csak abban az esetben lehet, ha a panasz okainak feltárása bizonyítottan nem valósítható meg a fent jelzett ideig.

## A panaszkezelési eljárás dolgozó esetében:

A munkáltató lehetőséget biztosít a panasztételre, a szolgálati út betartása mellett.

A dolgozó az egyenlő bánásmód megsértése, a zaklatás, jogellenes elkülönítés, megtorlás stb. előfordulása esetén az első szintű tagintézmény vezetőhöz fordulhat. Ha szakszervezeti tag, ahhoz a szakszervezetekhez is fordulhat, amelynek tagja.

**I. szint**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült (intézmény egységek).
- I. szinten a felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz, jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

**II. szint**

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, akkor a panasszal az óvodavezetőhöz kell fordulni, aki a panaszt a panaszos és az tagintézmény vezető bevonásával vizsgálja. Sikeres megoldás esetén a problémát lezárják, az intézkedésről feljegyzés készül. Ha a panaszos nem tekinti megoldottnak az ügyét, akkor az óvodavezető a fenntartó felé írásban közvetíti a panaszt.

**III. szint**

- 15 napon belül az óvodavezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz írásban a probléma kezelésére.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az óvodavezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

**IV. szint**

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### *5.3. Humán erőforrás biztosítása*

A vezetés meghatározza azokat a folyamatokat, amelyek biztosítják a dolgozók elkötelezettségét az intézményi célok, feladatok iránt és ösztönöz a minél sikeresebb munkavégzésre.

## 5.3.1. Kiválasztási és betanulási rend (EL)

Az intézmény az egyenletes színvonalú szolgáltatás nyújtása érdekében felvételi politikát, kiválasztási rendet működtet, meghatározza, azokat a szempontokat, amely alapján kiválasztja a dolgozókat. Az új dolgozóknak, a pedagógus pályakezdők kivételével kötelezően alkalmazott betanulási rendet ír elő, amely biztosítja az intézményi szokások és működés, belső etikai normák, valamint a biztonságos munkavégzés szabályainak megismerését.

A pályakezdő pedagógusok betanulását és feladatait a Gyakornoki szabályzat tartalmazza.

**A szabályozás célja**:

Olyan dolgozók kerüljenek alkalmazásra, akit képességük, képzettségük és emberi mentalitásuk alkalmassá tesz a beilleszkedésre és a hatékony együttműködésre az intézményi célok megvalósítása érdekében.

Biztosított legyen, hogy az alkalmazott dolgozók megismerik a szervezet működését, az intézmény elfogadott értékeit, hagyományait és szabályzatait és azokat alkalmazzák

**Felelős**: óvodavezető

**Hatóköre**:

a jelentkező munkavállalók és az intézmény azon alkalmazottai akiknek a eljárás felelősséget ad

**A folyamat dokumentumai:**

kinevezés v. munkaszerződés,
munkaköri leírás,
az intézmény előíró és szabályozó dokumentumai

**A folyamatleírás tartalma**:

A leendő dolgozó kiválasztását az óvodavezető végzi. Az intézményben közalkalmazotti jogviszonyt létesíteni szándékozó személy szakmai önéletrajzot nyújt be.

**Kiválasztási szempontlista- nem pedagógusok számára:**

- A pályázó feleljen meg a képesítési követelményeknek, adott munkakörnek**.**
- Rendelkezzen olyan egyéb ismeretekkel, amely az intézményi tevékenységében hasznosítható. /irodai dolgozóknál számítógépes ismeret, gépírás/.
- Fogadja el az intézmény alapértékeit. /humánum/

**Betanulási rend- nem pedagógus dolgozó esetében:**

Az új munkatárs betanulása mentor segítségével történik, aki az adott tevékenységet végző alkalmazottak közül kerül kiválasztásra. A mentort az óvodavezető bízza meg. Tevékenysége a betanulás időtartamára terjed ki.

Ha a munkakört egy ember látja el, a mentor a gondnok vagy a gazdasági vezető.

A mentor feladatai:

- Ismertesse meg az intézmény íratlan szabályait.
- Ismertesse meg a munkakörhöz szükséges dokumentumokat.
- Segítsen a munkaköri leírás értelmezésében.
- Ismertesse meg a helyi szokásokat, hagyományokat.

Az új munkatárs feladatai:

- Az átadott dokumentumokat önállóan tanulmányozza.
- Folyamatosan konzultáljon a mentorral.
- A munkatársi értekezleten vegyen részt.
- Végezzen önértékelést a munkájáról.

**Kiválasztási szempontlista- pedagógusok számára**

A pályázó feleljen meg képesítési követelményeknek /A közoktatásról szóló 1993 évi 79-es törvény 17. paragrafusának első bekezdése alapján/.

Rendelkezzen olyan egyéb végzettséggel vagy ismeretekkel, amely az intézményi tevékenységében hasznosítható /nyelvismeret, számítógépes ismeret stb./.

A benyújtott pályázat formai és tartalmi elemei megfelelőek legyenek.

Legyenek jó referenciái.

Fogadja el az intézmény alapértékeit, humánumot, kreativitást.

Jellemezze befogadási és önművelési készség, a pedagógiai és pszichológiai kultúra, illetve a szaktudományok újabb eredményei iránt.

Törekedjen gondolatainak, érzéseinek hiteles közvetítésére és befogadóként a pontos közléssel megegyező értelmezésre.

Rendelkezzen pozitív életszemlélettel.

Rendelkezzen a szabadidős tevékenységekben hasznosítható ismeretekkel és kompetenciákkal.

**Betanulási rend- pedagógusok számára**

Alapja a mentori rendszer. Az óvodavezető a mentori szempontsor figyelembevételével és az adott tagintézmény vezető segítségével kiválasztja és felkéri az arra alkalmas pedagógust mentori munka elvégzésére.

A mentor kiválasztásának szempontjai:

- A mentor legalább 5 éve dolgozzon az intézményben.
- A mentor az óvodában folyó tevékenységek széles körének legyen ismerője illetve tevékeny résztvevő.

A mentor munkáját mentori megbízólevél alapján végzi, amely tartalmazza feladatait, a munka egy tanévre terjed ki.

Az új nevelő feladatai:

- Az átadott dokumentumok önálló tanulmányozása.
- Hospitálás az azonos csoportban dolgozó kollégánál.
- A hospitálás tapasztalatainak a megbeszélése a csoportban dolgozó óvodapedagógussal.
- Folyamatos konzultáció a mentorral.
- A szakmai továbbképzésbe való bekapcsolódás.
- Önértékelés végzése.

**A betanulási idő:**

- Technikai dolgozóknál 3 hó
- Pedagógusoknál 1 tanév

A betanulási idő végén a betanításért felelős személy, a betanítás segítésére kijelöltek és a dolgozó véleményt mond az adott időszakról. Próbaidő esetén a betanítók javaslatot tesznek a jogviszony további kimenetelére, pedagógusok esetében a betanulási idő esetleges meghosszabbítására.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.3.2. Ösztönző rendszer

A vezetés a dolgozók bevonásával meghatározza a dolgozók értékelésének szempontrendszerét, amelyet az intézmény alapdokumentumaira támaszkodva fogalmaz meg.

**A szabályozás célja:**

Az ösztönző rendszer segítse a munka hatékonyságának növelését, a közösségért végzett munka értékének megbecsülését, az intézményi célokkal való azonosulást, a hatáskörök megosztását, az egyenletesebb teherviselés megvalósulását, az értékelés objektivitását, a dolgozói önértékelés és kreativitás fejlődését.

**Hatókör:** A teljes alkalmazotti kör
**Felelős:** óvodavezető, tagintézmény vezetők
**Dokumentumok:** szempontsorok, értékelő lapok, jelöltek listája

***A folyamatleírás tartalma:***

Jutalmazás:

Az óvodavezető dönt az elismertek személyéről és az elismerés mértékéről.

Tagintézmény vezetők az alkalmazotti kör véleményének tükrében elkészítik a jutalmazásra javasolt személyek listáját és indoklását.

A Közalkalmazotti Tanács az alkalmazotti kör megkérdezésével elkészíti a jutalmazásra javasolt személyek listáját és indoklását.

- Az adott év feladatai, az intézményi értékrend alapján az intézményvezetés felülvizsgálja a jutalmazási szempontsort, és szükség szerint módosítja. A szempontok kiterjednek a dolgozók szakmai, emberi (viselkedés) és munkafegyelmi jellemzőire is.
- A helyettesek és a Közalkalmazotti Tanács az összeállított szempontsor alapján elkészíti a jutalmazandó munkatársak listáját.
- Az intézményvezetés értekezleten áttekinti a javaslatokat és összeállítja a jelöltek névsorát.
- A vezetés minden tagja megindokolja javaslatát. A jutalmazási szempontsor alapján mindenki külön – külön rangsorolja a jelölteket, majd konszenzus alapján megállapodnak a végső rangsorolásban.
- Ezt követően a meglévő jutalmazási keret a rangsor alapján elosztásra kerül. A döntésről, indoklásokról feljegyzés készül.

- A jutalmazás időpontjának kijelölését követően az adminisztrátor 2 példányban kinyomtatja a vezetői indoklást, amelynek egyik példányát a jutalmazott kézhez kapja, a másik példány a személyi anyagba kerül.
- A jutalmak átvételekor a jutalmazottak átvételi elismervény aláírásával kapják kézhez jutalmukat.

Ösztönző eszközök a jutalmazás mellett:

- Továbbtanulás támogatása
- Továbbképzés támogatása
- Helyi továbbképzésen felkérés előadásra
- Innovatív munkára ösztönzés
- Publikációra ösztönzés
- Felkérés házi, megyei bemutatóra
- Konferencián való részvétel támogatása
- Városi kitüntetésre javaslat
- Megyei elismerésre, kitüntetésre javaslat
- Országos elismerésre, kitüntetésre javaslat

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### 5.3.3. Belső képzés rendje

*A vezetés a szakmai munka fejlesztése, egységes pedagógiai szemlélet kialakítása, az egymástól tanulás és a jó, őszinte együttműködés érdekében belső képzési rendszert működtet.*

**A szabályozás célja:**

Olyan képzési rend kialakítása, amely minden dolgozó számára biztosítja a szakmai munkához szükséges pontos információt, tapasztalatot annak érdekében, hogy a nevelés az óvoda programja szerint történje.

Elvi egység kialakítása a szakmai gondolkodásban, egymástól tanulás megerősítése.

**Hatókör:** A teljes alkalmazotti kör
**Felelős:** óvodavezető, tagóvoda vezetők, munkaközösség vezetők
**Dokumentumok:** tervek

**A folyamatleírás tartalma:**

Az évvégi értekezleten feltárt problémákra, hiányosságokra alapozva határozzuk meg az elkövetkezendő tanév nevelési feladatait, erre épül a belső képzés.

A belső képzés értékelése a tanévzáró értekezleten történik az éves munkaterv értékelésének részeként.

Belső képzés formái:

- Óvodaközi szakmai munkaközösség.
- Tagintézményen belül működő szakmai munkaközösség.
- Elrendelt egyéni hospitálás.
- Pályakezdő gyakornoki képzése.
- Technikai dolgozók belső képzése.
- Új dolgozó betanítása.
- Külső képzés rendje.

**Óvodaközi szakmai munkaközösség**

Tanévzáró értekezleten felmerült intézményt átfogó problémák, hiányosságok kezelésére jön létre.

Felelőse: munkaközösség vezető, akit a nevelőtestület javaslatainak figyelembe vételével az óvodavezető bíz meg.

A munkaközösségben a nevelőtestület tagjai érdeklődésüktől függően jelentkezhetnek.

A munkaközösség vezető éves munkatervet készít, amelyet a tanévnyitó nevelési értekezleten ismertet és elfogadtat a tagokkal.

Az éves munkaterv a tagintézményekben megtekinthető.

Valamennyi munkaközösség foglalkozás időpontjáról és helyszínéről a munkaközösség vezető 7 nappal előtte tájékoztatja a tagokat.

Csoportban szervezett szakmai bemutató esetén, a látogatás befejeztével a munkaközösség vezető értékelő beszélgetést folytat a munkaközösség tagjaival, amelynek célja a fejlesztés és nem a minősítés.

**Tagintézményen belül működő szakmai munkaközösségek:**

A már jól működő szakmai munkaközösségek megtartása vagy a felmerült problémák javítására jön létre.

Az eljárási rendje megegyezik az óvodaközi szakmai munkaközösség eljárási rendjével.

**Elrendelt egyéni hospitálások:**

Az óvodavezető, tagintézmény vezető rendelheti el az ellenőrzések tapasztalatai alapján.

Eljárási rendje egyezik a vezetői ellenőrzés szabályozásaival.

**Pályakezdők képzése:**

A törvényileg meghatározott Gyakornoki képzés alapján történik.

**Technikai dolgozók belső képzése:**

A tagintézmények helyi szükségleteiből, aktualitásaiból adódik.

Felelőse: tagintézmény vezető

A képzés célja: a neveléssel összefüggő témák feldolgozása, amely elősegíti a gyermekek egységes nevelését.

**Új dolgozó betanítása:**

Kötelezően alkalmazott betanulási rendet ír elő, amely biztosítja az intézményi szokások és működés, belső etikai normák, valamint a biztonságos munkavégzés szabályainak megismerését, az EL-5.3.1. eljárás szerint.

**Külső képzés rendje:**

A tagintézmény továbbképzési tervének megfelelően történik.

A beiskolázási tervüket a pedagógusok írásban nyújtják be a tagintézmény vezetőjének, aki összehangolja az intézmény célkitűzéseivel.

A pénzügyi fedezetet az éves költségvetési keret biztosítja.

A képzéseken szerzett tapasztalatokat, új ismereteket a pedagógusok megosztják egymás között.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL)című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.4. Biztonságos intézmény

Az intézmény vezetés feladata gondoskodni az intézményt használó partnerek, különösen, a gyerekek egészséges és biztonságos munka és tanulási környezetéről.

A dolgozók munka- és balesetvédelemmel kapcsolatos szabályait a Munka és balesetvédelmi szabályzat tartalmazza.

A gyerekeket minden alkalommal, ha balesetveszélyes helyzetbe kerülhetnek, a nekik megfelelő szinten és módon, oktatásban kell részesíteni.

Ennek érdekében:

- Fel kell mérni a veszélyforrásokat, amelyek a gyerekek és dolgozók fizikai biztonságát érintik.
- Meg kell tervezni a preventív intézkedések körét.
- Gondoskodni kell az érintettek rendszeres munkavédelmi-, tűzvédelmi- és balesetvédelmi oktatásáról.

### 5.4.1. A gyermekek balesetvédelmi oktatásának szabályozása (EL)

**Szabályozás célja:**

Az intézményben előforduló veszélyforrások kiszűrése, balesetmentes óvodai élet érdekében.

**Hatókör**: teljes dolgozói kör, gyermekek

**Dokumentumok:** csoportnapló szervezési része

**Felelős:** tagintézmény vezető, óvodapedagógusok

**Folyamatleírás tartalma:**

Az óvónő minden egyes veszélyt jelentő tevékenység előtt tájékoztatja a gyermekeket a baleset elkerülése érdekében a szabályok betartására.

A gyermekek oktatásának időpontját a csoportnapló szervezési részében jelöljük.

Barkácsolás alkalmával a balesetveszélyes tárgyak miatt két felnőtt felügyelete szükséges.

Az udvari játék ideje alatt legalább 2 felnőtt felügyelete szükséges.

Baleset esetén azonnal biztonságba kell helyezni a gyermeket, majd gondoskodni kell a szakszerű orvosi ellátásról. A tagintézmény vezetőjét értesíteni kell. Minden esetben kötelesek vagyunk a szülőt tájékoztatni.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

### *5.5. Nevelő- oktató munka*

A Helyi Nevelési Programban megfogalmazott intézményi célok, feladatok helyességének, teljesültségének megismerése érdekében végzett mindazon folyamatok meghatározása, melyek az eredményes nevelőmunkát biztosítják.

Ennek érdekében a vezetés:

- A törvényben előírtak szerint biztosítja a helyi nevelési/pedagógiai program felülvizsgálatát és módosítását.
- Előírja a gyermekek körében mérések végzését.

A nevelőtestület meghatározza:

- a korcsoportot és a mérési területeket,
- a használt mérőeszközöket,
- a mérés lefolytatását,
- a mérés értékelésének szabályait,
- az eredmények hasznosításának módját.

## 5.5.1. Nevelési program beválás vizsgálat szabályozása (EL)

**Szabályozás célja:**

A Helyi Óvodai Program (HOP) beválásának vizsgálata tervszerű, dokumentált legyen.

Az erős és fejlesztendő nevelési-oktatási területek láthatóvá váljanak.

**Felelős:**

óvodavezető, tagintézmény vezetők, gyermekek mérését végző teamek vezetői

**Hatókör:** minden óvónő

**Dokumentumok:**

csoportösszesítők, intézményi összesítők, összehasonlító elemzések, jegyzőkönyvek

**Szabályozás tartalma:**

A program beválásának vizsgálatát 2013-ben, majd öt évente végezzük, ha a törvény másképp nem rendeli.

A felülvizsgálatban a nevelőtestület valamennyi tagja részt vesz.

Tagintézményenként kell vizsgálni az alapelvek, célok és feladatok, valamint a helyi sajátosságok teljesíthetőségét az adott körülmények között a megelőző négy évben tapasztalatai alapján. Szükség esetén a nevelőtestület javaslatot tesz a változtatásra.

„A gyermekek és csoportok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje" fejezet vizsgálatainak adatait felhasználva négy év eredményei alapján trend-vizsgálatot végeznek a teamek vezetői. Az elért eredményeket összevetik a HOP-ban meghatározott kimeneti szinttel. A vizsgálatok tapasztalatai alapján javaslatot tehetnek a teamek a módosításokra.

A módosítási javaslatokat a vezetés összesíti, értékeli és óvodai szintű javaslatokat fogalmaz meg. A módosítások bevezetéséről a nevelőtestület dönt.

A módosított HOP-ot a fenntartónak jóváhagyásra kell beterjeszteni.

A tagintézmények vezetőinek lehetővé kell tenni, hogy a szülői szervezetek megismerjék a módoított HOP-ot.

A módosított dokumentum ból minden csoportban el kell helyezni egy-egy példányt.

**Az eljárás módosítása:**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5.1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelés (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése:**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## 5.5.2. A gyermekek és csoportok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje (EL)

**Szabályozás célja:**

Megismerhetők, mérhetők legyenek a gyermekek fejlődésének mutatói és az óvodában folyó nevelő-oktató, fejlesztő pedagógiai tevékenység nyomon követhető legyen.

**Felelős:** tagintézmény vezetők, program beválását vizsgáló teamek vezetői, óvónők
**Hatókör:** minden óvónő

**Dokumentumok:**

gyermekek egyéni felmérő lapjai**,** csoportösszesítők**,** tagintézményi összesítők, összehasonlító elemzések**,** jegyzőkönyv

**Folyamatleírás tartalma:**

| Kit? | Mivel? | Mikor? | Gyakoriság |
|---|---|---|---|
| Kiscsoportosok | Szociális, értelmi, anyanyelvi, mozgás fejlettségét vizsgáló kérdéssorok | 12. 15.-ig | évente |
| Tanköteles korúak | Szociális, értelmi, anyanyelvi és mozgás fejlettségét vizsgáló kérdéssorok | 05. 15-ig | évente |

Minden tagintézményben azonos módon és eszközzel történik a gyerekek mérése.

A kiscsoportos és a tanköteles korú gyermekek mérésére munkacsoportok (program beválását vizsgáló teamek) alakulnak, melyek tagintézményenként vezetőt választanak maguk közül.

A teamek kérdéssorokat állítanak össze szociális, értelmi, anyanyelvi, mozgás területén , figyelembe véve a korosztályok sajátosságait.

A vizsgálatot az óvónők végzik a csoportokban, a gyermekek egyéni felmérő lapjait alkalmazva. Az egyéni adatok alapján területenként csoportösszesítőket készítenek, melyeket a táblázatban meghatározott határidőig a teamek vezetőinek továbbítanak.

Tagintézményi összesítőt és elemzést készítenek a team-vezetők. Ennek alapján a tagintézmény vezető nevelési feladatokat határoz meg, illetve a szakmai munkaközösség felé javaslatot fogalmaz meg a kiemelt nevelési területre.

A kapott adatokat az óvodavezető intézményi szinten összegzi, és további feladatokat fogalmaz meg óvodai szinten.

A mérések eredményeit fel kell használni a tanév értékeléséhez, az éves munkaterv elkészítéséhez, a programbeválás vizsgálatához.

A egyéni felmérő lapokat, az adatkezelés szabályai szerint, a csoportokban őrzik az óvónők, míg a gyermek az óvodába jár. Utána meg kell semmisíteni azokat. A szülők igény szerint betekintést nyerhetnek gyermekük eredményeibe.

A csoport- és intézményi összesítőket és elemzések dokumentumait az iratkezelés szabályai szerint kell tárolni.

**Az eljárás módosítása**

Az eljárás tartalmi és formai módosítása csak az 5-1.6.2. Minőségirányítási dokumentumok kezelése (EL) című eljárásban előírt módon lehetséges.

**Az eljárás értékelése**

Az eljárás előírásainak betartását a belső auditor az auditterv szerint ellenőrzi.

## MELLÉKLETEK

**Tartalom:**

1. **Szülői szervezet egyetértését tartalmazó jegyzőkönyv.**
2. **Alkalmazotti közösség jóváhagyását tartalmazó jegyzőkönyv.**

**Tapolcai Óvoda**
**8300 Tapolca, Dobó tér 5.**
**OM azonosító: 201169**
**Tel/fax: 510 – 908; 510 – 907**
**e-mail.: szivovi54@enternet.hu**

# Jegyzőkönyv

**Készült:** A Tapolcai Óvoda Tapolca, Dobó tér. 5.

**Ideje:** 2008. november 04.
**Tárgy:** Rendkívüli alkalmazotti értekezlet.

**Helyszín:** Tapolca, Dobó tér 5.

**Jelen vannak:** **Frang Lászlóné intézményvezető**
A Tapolcai Óvoda alkalmazotti közössége: 70 fő
Távollevő: nincs

**Napirend:** A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programjának véleményezése

Jegyzőkönyv vezető: Süléné Tóth Piroska
Hitelesítők: Galambosné Ács Judit
Sipkovics Károlyné

Frang Lászlóné intézményvezető köszönti a jelenlevőket.
Megállapítja, hogy az értekezlet határozatképes.

Az intézményvezető javaslatot tesz a napirendben szereplő téma megtárgyalására.

Az alkalmazotti közösség tagjai a Minőségirányítási Programot előzetesen megismerték.

Napirenddel kapcsolatban kérdés, hozzászólás nem érkezett.

A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programját az alkalmazotti közösség egyhangúlag kézfeltartással módosítás nélkül elfogadta.

Frang Lászlóné megköszönte a jelenlétet, és továbbra munkát kívánt.

Frang Lászlóné
intézményvezető

Süléné Tóth Piroska
jegyzőkönyvvezető

Galambosné Ács Judit
hitelesítő

Sipkovics Károlyné
hitelesítő

**Tapolcai Óvoda**
**8300 Tapolca, Dobó tér 5.**
**OM azonosító: 201169**
**Tel/fax: 510 – 908; 510 – 907**
**e-mail.: szivovi54@enternet.hu**

# Jegyzőkönyv

**Készült:** A Tapolcai Óvoda Tapolca, Dobó tér. 5.

**Ideje:** 2008. november 04.
**Tárgy:** Rendkívüli szülői munkaközösségi értekezlet.

**Helyszín:** Tapolca, Dobó tér 5.

**Jelen vannak:** **Frang Lászlóné intézményvezető**
A Tapolcai Óvoda Szülői Munkaközösségének tagjai
Távollevő: nincs

**Napirend:** A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programjának véleményezése

Jegyzőkönyv vezető: Süléné Tóth Piroska
Hitelesítők: Galambosné Ács Judit
Sipkovics Károlyné

Frang Lászlóné intézményvezető köszönti a jelenlevőket.
Megállapítja, hogy az értekezlet határozatképes.

Az intézményvezető javaslatot tesz a napirendben szereplő téma megtárgyalására.

A szülői munkaközösség tagjai a Minőségirányítási Programot előzetesen megismerték.

Napirenddel kapcsolatban kérdés, hozzászólás nem érkezett.

A Tapolcai Óvoda Minőségirányítási Programját a szülői munkaközösség egyhangúlag kézfeltartással elfogadta.

Frang Lászlóné megköszönte a jelenlétet, és további jó munkát kívánt.

kmf.

Frang Lászlóné
Intézményvezető

Fischlné Kovács Anikó
Szülői Szervezet elnöke

Süléné Tóth Piroska
jegyzőkönyvvezető

Galambosné Ács Judit
hitelesítő

Sipkovics Károlyné
hitelesítő

*2. számú melléklet*

# INTÉZMÉNYI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

## TAPOLCAI ÁLTALÁNOS ISKOLA

**Készítette: Bajner Imre igazgató**

**Elfogadás dátuma:**

**Jóváhagyó: Tapolca Város Önkormányzata**

**Jóváhagyás dátuma:**

**Érvényessége:**

**Tervezett felülvizsgálat dátuma:**

# Tartalomjegyzék

1. Az intézmény rövid bemutatása ..... 59
2. Az intézmény minőségpolitikája ..... 61
2.1 Minőségpolitikai nyilatkozat ..... 61
2.3. Pedagógiai minőségcéljaink: ..... 63
2.4. Szervezeti minőségcéljaink: ..... 64
3. Az intézmény minőségirányítási rendszere ..... 65
3.1 A vezetés szerepe a minőségirányítási rendszerben ..... 65
3.1.1 Jogszerű működés biztosítása 67
3.1.2 Tervezés 68
3.1.2.1 A Pedagógiai Program készítésének, felülvizsgálatának folyamatábrázolása 70
3.1.2.2 A pedagógiai program készítésének, felülvizsgálatának felelősségi és hatásköri táblázata ..... 71
3.1.2.3 A pedagógiai program készítésének, felülvizsgálatának során keletkezett dokumentumok, bizonylatok ..... 71
3.1.2.4 Az IMIP készítésének, felülvizsgálatának folyamatszabályozása ..... 72
3.1.2.5 Az IMIP felülvizsgálatának felelősségi és hatásköri táblázata ..... 73
3.1.2.6 Az IMIP készítésének, felülvizsgálatának során keletkezett dokumentumok, bizonylatok ..... 73
3.1.2.7 Az éves munkaterv készítésének folyamatszabályozása ..... 74
3.1.2.8 Az éves munkaterv készítésének, felülvizsgálatának felelősségi és hatásköri táblázata ..... 75
3.1.2.9 Az éves munkaterv készítésének, felülvizsgálatának során keletkezett dokumentumok, bizonylatok ..... 75
3.1.3 A vezetői ellenőrzés, értékelés 76
3.1.3.1 Az intézmény ellenőrzési terve ..... 77
3.1.3.2 Az intézmény mérési modellje ..... 78
3.1.3.3 A vezetői intézményértékelés elkészítésének rendje: ..... 80
3.1.4 A minőségirányítási rendszer működtetése 80
*3.2* Az intézményi működés belső rendje ..... 81
3.2.1 Partnerkapcsolatok irányítása és menedzselése 81
3.2.1.1 A partnerazonosítás ..... 81
3.2.1.2 Kommunikáció a külső partnerekkel ..... 82
3.2.1.3 Külső partneri igény és elégedettségmérés ..... 82
3.2.1.4 Kommunikáció a belső partnerekkel ..... 82
3.2.1.5 Az intézmény működésének javítása, fejlesztése, panaszkezelés ..... 84
3.2.2 Emberi erőforrás 84
3.2.2.1 A munkatársak szakmai tudásának fejlesztése ..... 85
3.2.2.2 A munkatársak felhatalmazása, bevonása, irányítása ..... 88
3.2.3. Minőségirányítási szervezet felépítése és működtetése. 90
3.2.3.1 Felépítés ..... 90
3.2.3.2 Működtetés: ..... 90
3.2.3.3 A minőségirányítási csoport tagjainak feladatai ..... 90
3.2.3.4 Fő folyamataink ..... 92
3.2.4 Az intézmény mérési és értékelési rendszere 93
3.2.4.1. A teljesítményértékelés szabályzata (5. számú melléklet) ..... 93
3.2.4.2. Az IMIP értékelésének szabályai (6. számú melléklet) ..... 93
3.2.4./A. Nevelő-oktató tevékenység hatékonyságának mérése és értékelése ..... 93

3.2.4./B. Vezetők munkájának mérése és értékelése ..... 93
3.2.4./C. Intézményi önértékelés..... 93
3.2.5 Minőségirányítási rendszer felülvizsgálata 94
3.2.6. Dokumentumok kezelése 94
4. Intézményi Minőségirányítási Program elfogadása és jóváhagyása**Hiba! A könyvjelző nem**
Mellékletek..... 96
1. számú melléklet A partnerazonosítás eljárásrendje 96
2. számú melléklet A partneri igény felmérésének szabályzata a Tapolcai Általános Iskolában 98
3. számú melléklet A Tapolcai Általános Iskola panaszkezelési rendje az iskola tanulói részére 100
4.számú melléklet A Tapolcai Általános Iskola panaszkezelési rendje a felnőttek részére 102
5. számú melléklet A teljesítményértékelés szabályzata 104
6. számú melléklet Az IMIP értékelésének szabályai 109
7. számú melléklet Az egyes tanulók és egyes osztályok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje 110
8. számú melléklet A pedagógusok teljesítmény mérésének szempontjai és a teljesítményértékelés rendje 112
9. számú melléklet A vezetés teljesítményértékelésének rendje 115
10. számú melléklet A vezetés teljesítmény mérésének szempontjai 116
11. számú szabályzat Az irányított önértékelés eljárásrendje 117
12. számú melléklet Belső audit szabályai 122

## 1. Az intézmény rövid bemutatása

Intézményünk, a Tapolcai Általános Iskola 2008. július 2-án jött létre a város három általános iskolájának összevonásával. Az egyesítést követően a Bárdos Lajos Intézményegység lett az iskola székhelye, a másik két iskola pedig – Batsányi János és Kazinczy Ferenc Tagintézményként működik. (Tapolca Város Önkormányzata Képviselő-testülete 175/2008. (VI.27.) Kt. és Raposka Önkormányzat Képviselő-testülete 24/2008. (VI. 26) Kt. határozata alapján.)

Az átszervezést követően megmaradt az iskolák addigi arculata, így az intézményben helyet kap a normál tanterv mellett a két tanítási nyelvű képzés, az emelt szintű nyelvi és informatikai oktatás, az ének zenei és sport tagozat.

*A Bárdos Lajos Intézményegység:* – ahogy névválasztás is kifejezi – munkánkban központi szerepet kap a zenével és a művészetekkel való oktatás.

*Alapvető célunk*: a világra nyitott, humanista értékeket felismerő és megbecsülő emberek nevelése, akik környezetükkel harmóniában élnek, és erős bennük a sikerélményeken alapuló önbizalom.

**Fő értékeink** közt tartjuk számon: a több, mint 20 éve folyó néptánc oktatást 1-8. évfolyamon tanórai keretben. A néphagyományok ápolását, a jeles napokról való megemlékezéseket a rendszeresen megrendezett játszóházak és kalendáriumi napok keretein belül.

A zenei tagozatos tanulóink 4. osztályra alapszinten megtanulnak furulyázni.

Aranydiplomás énekkaraink országos hírnevet szereznek az intézménynek, a városnak.

Felső tagozaton a matematika tantárgyat nívócsoportban oktatjuk.

A *Batsányi János Magyar – Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Sportiskolai Tagintézmény* **fő értékei**nknek tekintjük a műveltségre, informáltságra törekvést, az iskolai demokráciát, az értelmes rendet és fegyelmet.

A szakmai szempontok mellett rendkívül fontosnak tartjuk a gyermekekkel való szerető gondoskodást, a vidám, derűs iskolai életet.

A tagintézményben a két tanítási nyelvű program célnyelve az angol. Az erre jelentkező gyermekek az emelt óraszámú angol nyelv mellett a rajz, testnevelés és országismeret tantárgyakat is célnyelven tanulják, szigorúan az életkori sajátosságok figyelembevételével,

csoportbontásban. A 8. osztály végére a tanulók közép szintű nyelvtudáshoz jutnak. A nyelvi környezetet angol anyanyelvű vendégtanárok segítségével teremtjük meg.
A tagintézmény testnevelés tagozatos hagyományaihoz híven kiemelten kezeljük a tanítványok rendszeres, sokoldalú testedzését és a mindennapos testnevelést.

A *Kazinczy Ferenc Tagintézményben alapvető célunk* olyan iskola működtetése, melyben gyermek, szülő és pedagógus jól érzi magát, szereti az iskoláját, motivált a tanulásra.
**Fő értékeink** közt tartjuk számon az emelt szintű nyelv és informatikai oktatást. Az angol és német nyelvet 3.osztálytól választhatják,ötödik osztálytól pedig emelt óraszámban- heti 5 órában -, az informatikát heti 2 többletórában tanulhatják az érdeklődő tanulók.
Kiemelten kezeljük a tanulás tanítását. Minden tantárgy tanulási technikájának megismerését, elsajátítását az adott tantárgy tanulása keretében biztosítjuk.

Mindhárom intézményünkben a szülők és diákok igényeinek megfelelően különböző szakköröket, fakultációs foglalkozásokat, középiskolára és nyelvvizsgára felkészítő foglalkozásokat, sportfoglalkozásokat szervezünk.
A gyógytestnevelést órarendbe illesztve szakképzett gyógytestnevelők közreműködésével, igényesen kialakított tornaszobákban tartjuk.
Eredményesen működnek a tagintézmények hírnevét öregbítő közösségek, rendezvények: Bárdos napok, Batsányi hét, Kazinczy napok, kórusok, énekkarok, néptánc és társastánc csoportok, furulya együttes, színjátszó csoportok, labdarúgó-, kézilabda-, atlétika csapatok.
Farsangi SZM-bál, farsangi karneválok, Kulturális bemutatók, Karácsonyi koncert, téli és nyári táborok, erdei iskolák.
Tanulóink kulturált szabadidő eltöltéséről is gondoskodunk: rendszeresek a színházlátogatások, hangverseny látogatások. Megszervezzük tanulóink úszás oktatását, síoktatást biztosítunk.
Az egészséges életmódra nevelés fontos szerepet kap diákjaink napi programjában. A tagintézmények elnyerték az ÖKOISKOLA címet, így pedagógiai programunk része az ökoiskolai program.
Intézményünk környezetkultúrájára nagy hangsúlyt fektetünk. A teremdekorációk kialakításának egységes követelménye, valamint az aulákban megrendezésre kerülő kiállításoknak meghatározott rendje van.
Erősségünk Pedagógiai programunk, melynek tartalma vonzóvá teheti intézményünket az iskolaválasztás előtt álló tanulók szülei számára.

Iskolánk pedagógusai szakképzettek, többen több diplomával rendelkeznek. Napi munkájukat nagy felelősségtudattal, szakmai felkészültséggel végzik. Sok közöttük az innovatív, stabil szakember.

Mindhárom tagintézményben kiépítésre került a Comenius 2000 Minőségbiztosítási rendszer I. sz. modellje. 2001 szeptemberétől mindhárom iskola elkezdte a partnerközpontú működés megszervezését, majd biztosították folyamatos működését.

A Comenius I. hozadékaként az intézmény megfelel a partnerközpontú működés követelményeinek. Elsajátítottuk az önértékelés képességeit és módszereit. Az eddig kialakított szabályozások összehangoltan, folyamatosan tovább működnek. Partneri adatbázisunkat ugyancsak összehangoltuk, illetve folyamatosan frissítjük.

## 2. Az intézmény minőségpolitikája

### 2.1 Minőségpolitikai nyilatkozat

A Tapolcai Általános Iskola vezetése és minden dolgozója elkötelezett a minőségi munka iránt. Belső és külső tevékenységünkben arra törekszik, hogy partnereink igényeit minél teljesebb körben kielégítsük- rugalmasan alkalmazkodva az intézményt érintő kihívásokhoz.

Pedagógiai munkánkban törekszünk a korszerű, szilárd alapokra épített tudás és egyetemes emberi értékek közvetítésére.

Diákjaink nevelésében fontosnak tartjuk a jól kommunikáló, reális énképpel rendelkező, vállalkozó szellemű emberek kiművelését. Továbbá a konfliktusokat kezelni tudó, a másságot elfogadó, pozitív beállítódású, sikerorientált, kreatív személyiségű emberek kinevelését.

Igyekszünk diákjainkat felkészíteni a kor technikai és környezetvédelmi kihívásaira.

Minőségpolitikánk alapeleme a társadalmi, törvényi változásokhoz rugalmasan alkalmazkodó tartalmi és szervezeti szabályozás.

Céljaink elérése érdekében folyamatosan fejlesztjük az oktatás szellemi és tárgyi feltételeit.

Működésünk nyitott, munkánk átlátható partnereink és a fenntartó számára is.

.

***A Tapolcai Általános Iskola alkalmazotti közössége***

## 2.2. A fenntartói minőségpolitika intézményünkre vonatkozó része

- Minden tanévben teljesül a működési körzetükből érkező gyermekek, tanulók felvétele, illetve elhelyezése, valamint életkori sajátosságaiknak és egyéniségüknek megfelelő nevelésük és oktatásuk, készségeik fejlődése, tankötelezettségük teljesítése.
- Az intézmény területén a gyermekbalesetet esetlegesen előidéző okokat, és ezek megszüntetésére tett intézkedéseket évente a jegyzőkönyvek tartalmazzák.
- Pedagógiai programjukban megjelenik a gyermekek, tanulók testi és lelki állapotának javítására, a rendszeres tisztálkodásra, a ruházat, a környezet rendben tartására, ápolására irányuló törekvés.
- A partneri elégedettségmérés szerint legalább 50 %-os arányban a pedagógusok és tanulók, valamint a tanulók és tanulók kapcsolatait bensőséges, családias légkör jellemzi az iskolában. Az intézmény ennél alacsonyabb eredmény elérése esetén intézkedési tervet készít a partneri elégedettség növelése érdekében.
- 2008. augusztus 31-ére az osztálytermek, az iskolai környezet esztétikája, felszereltsége megfelel a kötelező eszközjegyzékben előírtaknak.
- A hátrányos helyzetű tanulók felzárkóztatását, illetve a tehetséggondozást elősegítő programok hatásosabb végrehajtása, a tanulók személyiségének fejlesztése érdekében.
- Az általános iskola tervezett, rendszeres és ellenőrizhető tájékoztatást ad a tanulók szülei részére – részletes és érdemi módon – a tanuló fejlődéséről, magaviseletéről, tanulmányi előmeneteléről, illetve segítséget nyújt a tanuló neveléséhez.
- Negyedévenkénti rendszeres kapcsolattartás az illetékes gyermek- és ifjúságvédelmi, szociális és egészségügyi intézményekkel, illetve pedagógiai szakszolgálattal a tanulók érdekeit veszélyeztető problémák megoldása érdekében.
- Esélyegyenlőség növelése**.**
- Szociális és kulturális területen jelentkező különbségek kiegyenlítésére törekvés.
- Rendezetlen családi körülmények között élő tanulók beilleszkedésének, együttélésének segítése, a negatív hatások ellensúlyozására alkalmas eljárások keresése
- Az intézményben tanuló diákok számának figyelembe vételével nem csökken a versenyzők száma az általános iskolai tanulók számára szervezett versenyeken, vetélkedőkön.
- Az általános iskola tanévenként legalább egy alkalommal szervez iskolai tanulmányi versenyt, kulturális és sportvetélkedőt a tanulók számára.
- Minden év december végéig széleskörű információnyújtás és pedagógiai segítségadás valósul meg az iskola utolsó évfolyamain tanulók és szüleik számára a megalapozott

pályaválasztási, iskolaválasztási döntés meghozatalához, támogatjuk a helyi iskolákban történő továbbtanulást.

- Az iskola végzős tanulói birtokában lesznek a továbbtanulás igényének és képességének, nem nő azoknak a száma, akik nem vehetnek részt középfokú továbbtanulásban.
- A kompetencia alapú oktatás megismertetése, népszerűsítése a szakórákon.
- Nem szakrendszerű oktatás zökkenőmentes bevezetése az 5-6 évfolyamokon.
- A két tannyelvű, az ének-zenei, az emeltszintű nyelv és az emeltszintű informatika oktatási színvonalának megőrzése.
- Gyógytestnevelés biztosítása a rászorulóknak.
- A testnevelés és sport területén elért eredmények és értékek megtartása és bővítése.
- A művészeti és vizuális nevelés eredményességének növelése.
- Az ÖKO Iskola programjának bevezetése mindhárom tagintézményben.
- Tehetséggondozás, a versenyképesség megőrzése érdekében meg kell határozni a rövid- és középtávú feladatokat.
- Hagyományteremtő szaktárgyi és sport versenyek szervezése, városi kistérségi, megyei és régiós szinten.
- Az általános iskola rendelkezik felülvizsgált és a fenntartói jóváhagyásra benyújtott, az iskolaszék által véleményezett, a nevelőtestület által elfogadott pedagógiai programmal.
- Az iskola rendelkezik felülvizsgált és fenntartói jóváhagyásra a Kt. 40. § (9) bekezdés szerinti egyetértési nyilatkozatokkal együtt benyújtott, a nevelőtestület által elfogadott házirenddel.

## 2.3. Pedagógiai minőségcéljaink:

- A tanulók korosztályuknak megfelelően fejezzék be az általános iskolát. A bukások száma tanévenként 5% fölött ne legyen. Javuljon diákjaink munkafegyelme.
- A tanulók számára képességeik kibontakoztatásához megfelelő optimális körülmények biztosítása.
- A tanulók egyéni képességük kibontakoztatása érdekében használják ki a tanórán kívüli lehetőségeket. Tehetséggondozó és felzárkóztató foglalkozások szélesebb körű kínálatával is biztosítsuk ezt a diákok számára.
- Az önművelés igényének kialakítása a tanulókban.
- Tanulmányi versenyeken minél több lehetőség biztosítása a diákoknak a megmérettetésre. Versenyeredményeik folyamatos nyomon követése, javítása.

- A gyermekek testi és lelki állapotának javítása, a tanulók legyenek fogékonyak az egészséges életvitelre, a környezetük megóvására. Vegyenek részt az ÖKOISKOLAI programban.
- A tanulók iskolai előmeneteléről, magaviseletéről az intézmény rendszeres, korrekt tájékoztatót nyújtson a szülők számára. Szakmai párbeszéd elindítása szülő és pedagógus között.
- Évente széleskörű információ adás és pedagógiai segítségnyújtás valósuljon meg az iskola utolsó évfolyamán tanulók és szüleik számára a megalapozott pályaválasztási, iskolaválasztási döntés meghozatalához.
- Tanulóink a 8. osztály elvégzésével jussanak birtokába azon ismereteknek, melyekkel megállhatják helyüket a választott középiskolában.

**2.4. Szervezeti minőségcéljaink:**

- Az intézmény hatékony működésének fokozása.
- Közös értékrend megerősítése.
- Az intézményi tagok személyes fejlődésének támogatása.
- A környezeti változásokhoz való rugalmas alkalmazkodás, a külső kihívásokra való válaszkeresés.
- A szervezet tagjainak részvétele a változások előkészítésében, az önmegújításra való képessé válás.
- A kidolgozott szabályzatok alkalmazása javítsa a szervezet működését.

# 3. Az intézmény minőségirányítási rendszere

A tagintézmények minőségirányítási rendszerének teljes mértékben igazodnia kell az önkormányzat minőségi elvárásaihoz. Ezek az irányítás – tervezés – koordinálás – ellenőrzés – mérés - értékelés.

Az irányítás: törvények, jogszabályok alapján történik. Hatáskörét a belső szabályzatok, munkaköri leírások és az SzMSz szabályozza. Ezek ismerete mindenki számára kötelező! A fenntartó az ellenőrzéskor vizsgálja az intézményeknél a tevékenységek minőségét, és a célszerűséget.

Az ellenőrzések típusai: átfogó, téma, cél, utó, rendkívüli, szakmai, pénzügyi. Az önkormányzat értékelésének alapja, hogy a dokumentumok szakmai célkitűzései mennyire vannak összhangban a működés eredményeivel, a vizsgálat tapasztalataival. Többek között vizsgálja, hogy a működés megfelel-e a jogszabályoknak, a támasztott követelményeknek, a dokumentumokban rögzített céloknak, az erőforrásokat hatékonyan működteti-e, megállapítja a hiányosságokat, azok felelőseit, javaslatokat tesz.

Az önkormányzati minőségirányítási rendszer tartalmazza az intézményvezető munkaköri leírását, tervezési – koordinációs – ellenőrzési – mérési - értékelési feladatokat.

## 3.1 A vezetés szerepe a minőségirányítási rendszerben

- Az intézmény vezetőjének, vezetőségének feladata biztosítani a minőség iránti elkötelezettséget. Ez az elkötelezettség az alapja a Minőségirányítási program és a minőségfejlesztési rendszer működtetésének, melynek szerves része a partneri igény-, és elégedettség valamint elégedetlenség mérésen alapuló partnerközpontú működés fenntartása, működtetése, továbbfejlesztése.
- Az igényfelmérés eredményeinek elemzése, értékelése, beépítése az intézményi gyakorlatba. Fontos feladat továbbá a nevelőtestület vezetése, a leghatékonyabb együttműködési munkaformák, a szervezeti kultúra folyamatos mérése, fejlesztése.
- Az intézmény vezetője, vezetősége feladata biztosítani az intézmény törvényes működését, a működéshez szükséges erőforrásokat, működtetni az intézményi folyamatokat a partneri elvárásoknak megfelelően.

Ennek érdekében a következő intézkedéseket hoztuk:

- megalkottuk minőségpolitikánkat és minőségügyi célkitűzéseinket
- tevékenységünket éves munkaterv kidolgozásával és megvalósításával kapcsoljuk stratégiai terveinkhez

- folyamatosan biztosítjuk az intézmény működési rendjét, és az ahhoz szükséges erőforrásokat (beleértve a folyamatos fejlesztés és a szervezeti kultúra fejlesztését)
- rendszeres felülvizsgálattal gondoskodunk arról, hogy minőségügyi céljaink megvalósuljanak és a kiépített minőségirányítási rendszerünket eredményesen, és hatékonyan működtessük
- szolgáltatásunkhoz kapcsolódóan partnerközpontú szemléletet tudatosítunk minden munkatársunkban
- az intézmény minden dolgozója munkaköri leírással rendelkezik, amely tartalmazza a beosztásában ráruházott felelősségeket és hatásköröket.

A Tapolcai Általános Iskola igazgatója és vezetősége kinyilvánítja, hogy

- a hatályos jogszabályok betartásával a partneri igényeket anyagi és humán erőforrásai határáig maradéktalanul kielégíti
- rendszeresen felülvizsgálja a partnerközpontú működéshez kapcsolódó dokumentumokat, ennek alapján elemzéseket végez.
- mindig az egyes ember önmagához viszonyított fejlődését tekinti elsődlegesnek, mert ez határozza meg elsődlegesen az intézmény minőségcéljainak teljesítését
- felelősséget visel a minőségcélok eléréséért, a minőséget befolyásoló folyamatok irányításáért, végrehajtásáért. Ugyanakkor megjegyzi, hogy minden intézményi közalkalmazott joga és kötelessége az intézményi szolgáltatások bármelyik fázisában észlelt, a minőséget károsan befolyásoló jelenségeket felismerve közvetlen munkahelyi vezetőjének jelezni. Joga és kötelessége a megszüntetés módjára javaslatot tenni.

Intézményünkben a stratégiai tervezés a Pedagógiai Programban történik, mely tartalmazza az alapelveket és hosszú távú céljainkat, leírja pedagógiai folyamatainkat.

A vezető, a vezetőség a döntések meghozatala előtt jogszabályban meghatározott egyeztetéseket folytat az érdekvédelmi szervekkel. Feladata a nevelőtestület, illetve az érdekvédelmi szervek jogkörébe tartozó döntések előkészítése, a szülői szervezetekkel, a munkavállalói érdekképviseleti szervekkel, a diákönkormányzattal való együttműködés.

Az intézmény vezetője, vezetése gondoskodik arról, hogy az intézmény működését szabályozó külső és belső dokumentumok, az intézmény dolgozói számára hozzáférhetőek, megismerhetőek legyenek.

A közlönyök az igazgatói irodában, a tagintézmény vezetőknél, a titkárságon minden munkatárs számára hozzáférhetőek.

Az intézmény vezetése gondoskodik arról, hogy a tanulók iskolai élettere biztonságos legyen. Vezetői felelősségi körbe tartozik a biztonságos intézmény kialakítása, működtetése,

a működés szabályozása, a gyermek- és tanulóbalesetek megelőzésével kapcsolatos tevékenység irányítása, szabályozása.

### *3.1.1 Jogszerű működés biztosítása*

Cél az intézmény törvényes működése. Az intézményvezetés gondoskodik arról, hogy az intézmény teljes működését szabályozó jogi dokumentumok, különböző szintű rendeletek, az önkormányzati és intézményi belső szabályozók hozzáférhetők legyenek, azokat az alkalmazottak megismerjék és betartsák.

Intézményvezetésünk az alábbi dokumentumok alapján biztosítja a jogkövetést:

- CD Jogtár
- Iskolaszolga
- Korszerű Iskolavezetés
- Magyar Közlöny / Interneten elérhető változat/
- Oktatási Közlöny
- OM honlap
- OH honlap
- Közoktatási ellenőrzési Kézikönyv
- Menedzser Praxis Szakkiadó

**Az intézmény működését szabályozó dokumentumok:**

| Dokumentum neve | Hozzáférhetősége | Tárolási formája | Felülvizsgálata |
|---|---|---|---|
| Alapító okirat | Igazgatói iroda, irattár | nyomtatott | Ha aktuálissá válik |
| Pedagógiai Program* | tanári szobák könyvtárak, titkárságok | nyomtatott, elektronikus formában | 2014 |
| SZMSZ* | Tanári szoba, könyvtárak, titkárságok | nyomtatott, elektronikus formában | 2011 |
| Házirend* | Tanári szobák, könyvtárak, titkárságok | nyomtatott | 2011 |
| Éves munkaterv | Igazgatói iroda, könyvtárak, tanári szobák | nyomtatott | évente |
| A gazdálkodás folyamatát szabályozó dokumentumok | titkárságok | nyomtatott | |
| Munkavédelmi szabályzat | Irattár, titkárságok | nyomtatott | |
| Tűzvédelmi szabályzat | Irattár, titkárságok | nyomtatott | |
| Kollektív szerződés | Tanári szobák, titkárságok, irattár | nyomtatott | évente |
| IMIP* | Irattár, titkárságok, tanári szobák | nyomtatott | 2011 |
| Közalkalmazotti szabályzat | Tanári szobák, titkárságok, irattár | nyomtatott | |

A *-gal jelölt dokumentumok az iskola honlapján megtekinthetők.

### 3.1.2 Tervezés

Intézményünkben a stratégiai tervezést a pedagógiai és minőségirányítási program elkészítése, módosítása és felülvizsgálata jelenti.

***A tervezés alapja*:**

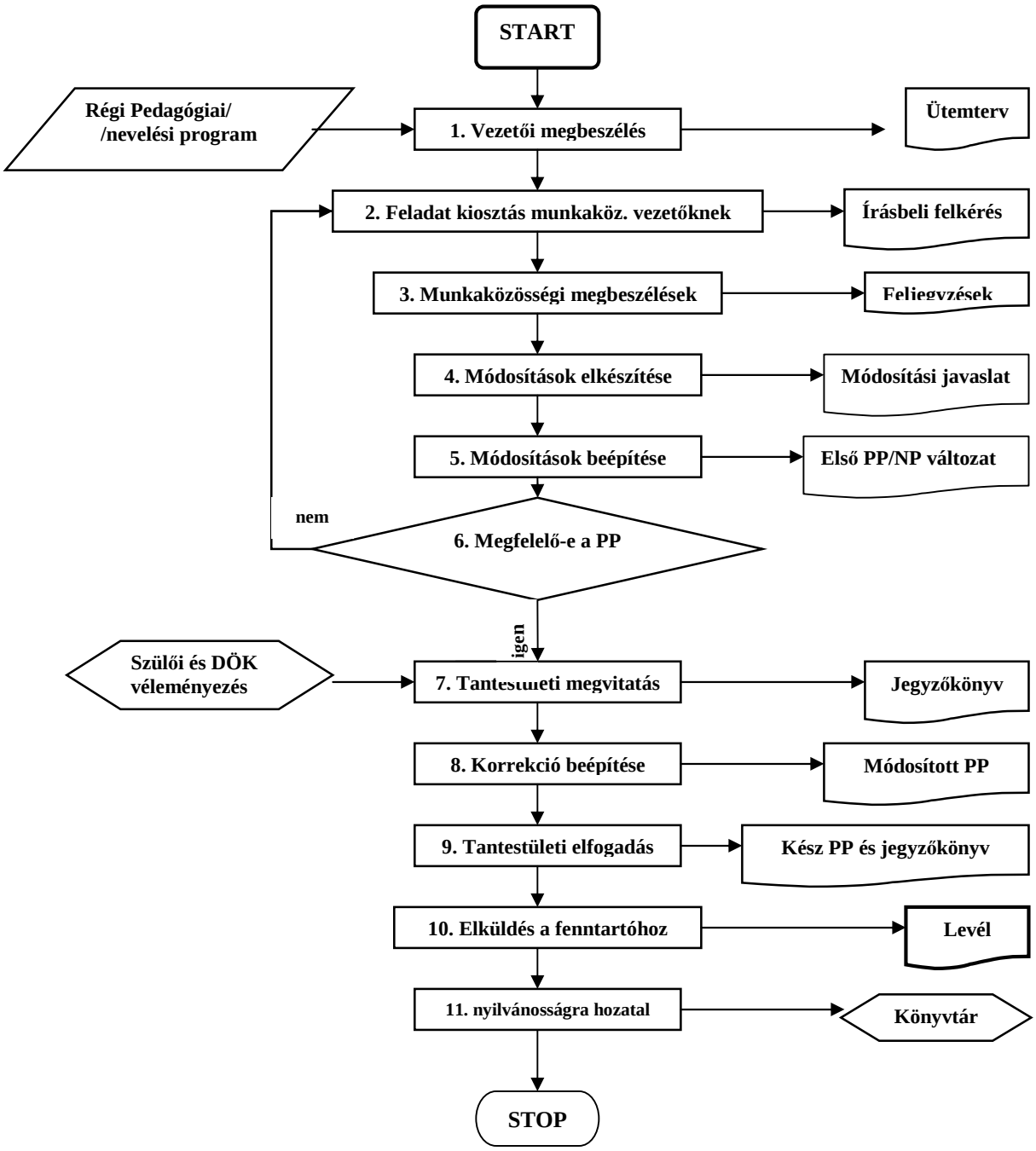
az iskola **pedagógiai programja,** mely a hatályos alapító okirat alapján készült. A pedagógiai programban megfogalmazott céloknak, alapelveknek, feladatoknak összhangban kell lenni a partneri elvárásokkal. A program módosításának legfontosabb kritériuma a jogszabályi megfelelés, emellett pedig, hogy szinkronban legyen a partneri elvárásokkal.

Az iskola **küldetésnyilatkozatának** koherensnek kell lenni a pedagógiai programmal. A küldetésnyilatkozat elfogadását a dolgozók aláírásukkal nyilvánítják ki. Aláírás után az iskolában több, a partnerek által is látogatott helyen ki kell függeszteni.

A **minőségpolitikának** vezetői elkötelezettséget, és a küldetésben megfogalmazott elvekkel való azonosulást kell tükrözni. A minőségpolitikát a vezetés fogalmazza meg, melyet ismertet a dolgozókkal.

A stratégiai tervezés folyamatszabályozása a Pedagógiai Program és IMIP folyamatábrái alapján történik. Az elkészítés lépéseit, feladatait, felelőseit, érintettjeit, a folyamattal kapcsolatos felelősségi és hatásköröket, valamint a keletkezett dokumentumok és bizonylatok kezelésének, nyilvántartásának módját a folyamatábrák után következő táblázatok mutatják.

### 3.1.2.1 A Pedagógiai Program készítésének, felülvizsgálatának folyamatábrázolása



### 3.1.2.2 A pedagógiai program készítésének, felülvizsgálatának felelősségi és hatásköri táblázata

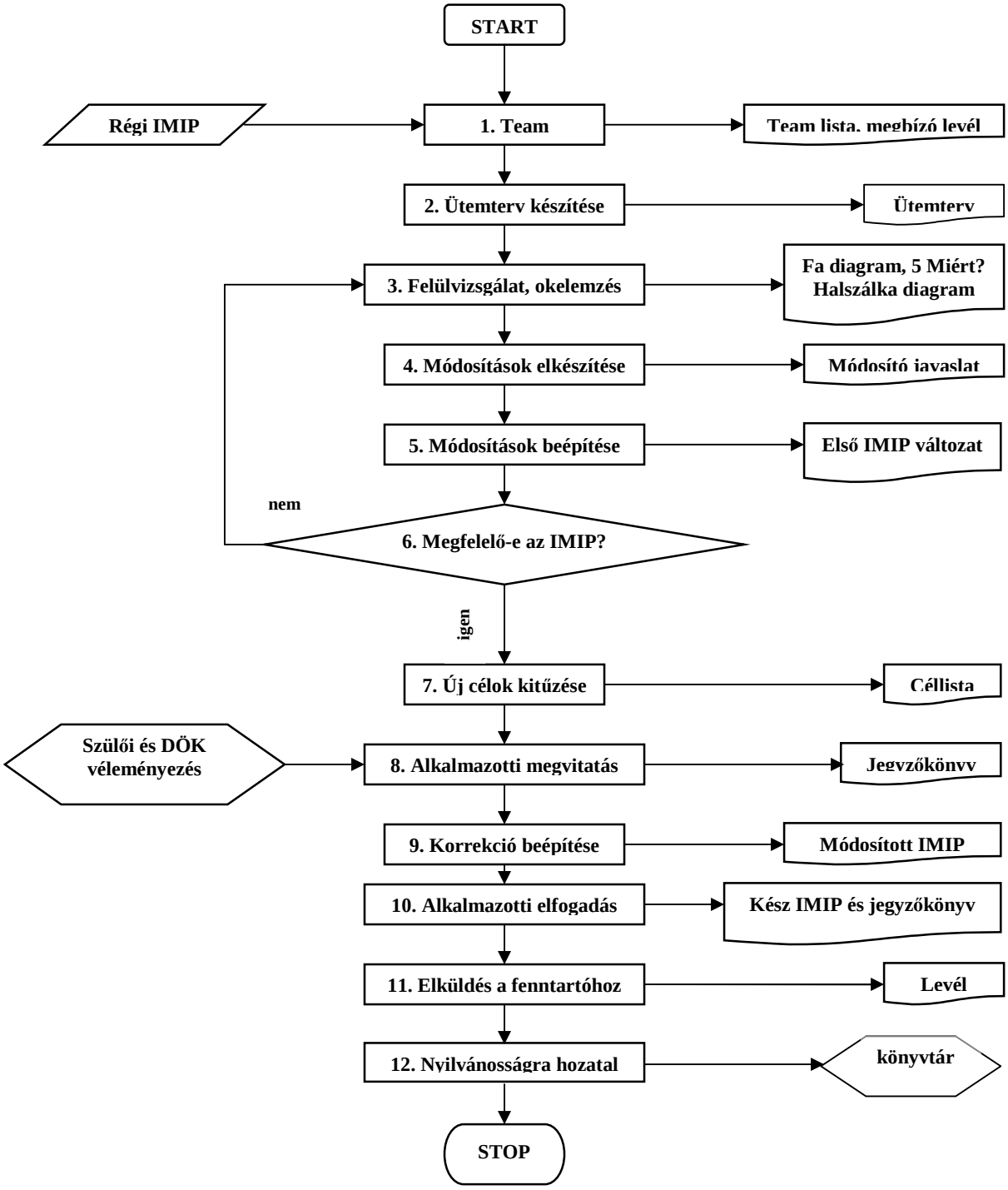
| LÉPÉS | FELELŐS | IDŐPONT | ÉRINTETT | INFORMÁLT |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Igazgató | szeptember | Kibővített iskolavezetés | Tantestület |
| 2. | Igazgató | szeptember | Mk. vezetők | Munkaközösségek |
| 3. | Mk. vezetők | szeptember | Munkaközösségek | Tantestület |
| 4. | Mk. vezetők | november | Munkaközösségek | Igazgató |
| 5. | Mk. vezetők | november | Munkaközösségek | Igazgató |
| 6. | Mk. vezetők, Ig. h. | december | Munkaközösségek, DÖK vez. | Igazgató |
| 7. | Igazgató | december | Tantestület | Tantestület, SzM, DÖK |
| 8. | Mk. vezetők, Ig. h. | január | Munkaközösségek | Tantestület |
| 9. | Igazgató | február | Tantestület | Tantestület |
| 10. | Igazgató | március | ~ | Fenntartó |
| 11. | Igazgató | április | Iskola titkár | ~ |

### 3.1.2.3 A pedagógiai program készítésének, felülvizsgálatának során keletkezett dokumentumok, bizonylatok

| A BIZONYLAT NEVE | KÉSZÍTŐ | MEGŐRZÉSI HELY | MEGŐRZÉSI IDŐ | MÁSOLATOT KAP |
|---|---|---|---|---|
| Ütemterv | Iskolavezetés | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Mk. vezetők |
| Írásbeli felkérés | Igazgató | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Mk. vezetők |
| Feljegyzések a megbeszélésről | Mk. vezetők | Min ügyi kézikönyv | 1 év | Igazgató |
| Módosító javaslatok | Munkaközösségek | Min ügyi kézikönyv | 1 év | Igazgató |
| Jegyzőkönyv az elfogadásról | Jegyzőkönyv vezető | Min ügyi kézikönyv | 5 év | Igazgató |
| Fenntartói jóváhagyás | Fenntartó | Min ügyi kézikönyv | 5 év | Igazgató |
| Kiegészített PP | Munkaközösségek | Min ügyi kézikönyv | 5 év | Igazgató, Könyvtár |

*A pedagógiai / nevelési program felülvizsgálata 5 évenként történik, ha a jogszabályok másként nem rendelkeznek.*

### 3.1.2.4 Az IMIP készítésének, felülvizsgálatának folyamatszabályozása



### 3.1.2.5 Az IMIP felülvizsgálatának felelősségi és hatásköri táblázata

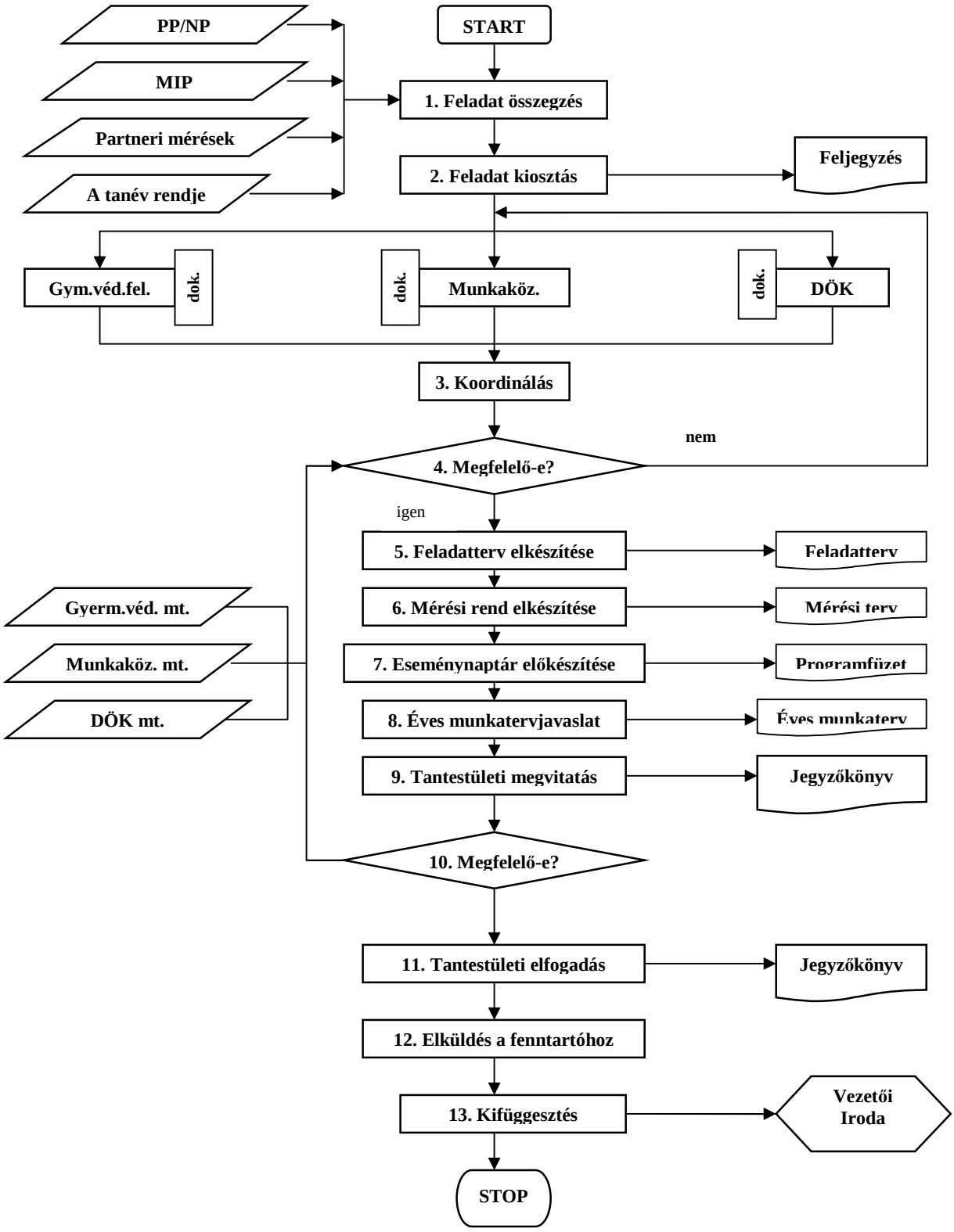
| LÉPÉS | FELELŐS | IDŐPONT | ÉRINTETT | INFORMÁLT |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Igazgató | szeptember | Kibővített iskolavezetés | Tantestület |
| 2. | Team vezető | szeptember | Team | Igazgató és tantestület |
| 3. | Team vezető | szeptember | Team | Igazgató |
| 4. | Team vezető | november | Team | Igazgató |
| 5. | Team vezető | november | Team | Igazgató |
| 6. | Team vezető, Ig. h. | december | Team | Igazgató |
| 7. | Team vezető | december | Tantestület | Alkalmazottak |
| 8. | Igazgató | január | Alkalmazottak | ~ |
| 9. | Team vezető | február | Team | Alkalmazottak |
| 10. | Igazgató | március | Alkalmazottak | DÖK, SzM |
| 11. | Igazgató | április | ~ | Fenntartó |
| 12. | Igazgató | április | Iskola titkár | ~ |

### 3.1.2.6 Az IMIP készítésének, felülvizsgálatának során keletkezett dokumentumok, bizonylatok

| A BIZONYLAT NEVE | KÉSZÍTŐ | MEGŐRZÉSI HELY | MEGŐRZÉSI IDŐ | MÁSOLATOT KAP |
|---|---|---|---|---|
| Írásbeli felkérés | Igazgató | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Team tagok |
| Ütemterv | Team | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Igazgató |
| Feljegyzések a megbeszélésről | Team vezető | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Igazgató |
| Módosító javaslatok | Team | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Igazgató |
| Céllista | Alkalmazottak | Min. ügyi kézikönyv | 2 év | Igazgató |
| Korrekciós javaslatok | Team vezető | Min. ügyi kézikönyv | 1 év | Igazgató |
| Jegyzőkönyv az elfogadásról | Jegyzőkönyv - vezető | Min. ügyi kézikönyv | 2 év | Igazgató |
| Fenntartói jóváhagyás | Fenntartó | Min. ügyi kézikönyv | 2 év | Igazgató |
| Kiegészített MIP | Team | Min. ügyi kézikönyv | 2 év | Igazgató, könyvtár |

Az IMIP felülvizsgálata és módosítása 2 évenként történik, ha a jogszabályok közben nem változnak.

### 3.1.2.7 Az éves munkaterv készítésének folyamatszabályozása



**3.1.2.8 Az éves munkaterv készítésének, felülvizsgálatának felelősségi és hatásköri táblázata**

| LÉPÉS | FELELŐS | IDŐPONT | ÉRINTETT | INFORMÁLT |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Igazgató | augusztus | Kibővített iskolavezetés | Tantestület |
| 2. | Igazgató | augusztus | Mk. vezetők, DÖK vezető, ifjúságvédelmi felelős | ~ |
| 3. | Igazgató | szeptember | Tantestület | ~ |
| 4. | Mk. vezetők, DÖK vezető, ifjúság- védelmi f. | szeptember | Tantestület | ~ |
| 5. | Igazgató | szeptember | Kibővített iskolavezetés | Tantestület |
| 6. | Igazgató | szeptember | Munkaközösség vezetők | Tantestület |
| 7. | Igazgató | szeptember | Tantestület | ~ |
| 8. | Igazgató | szeptember | Tantestület | ~ |
| 9. | Igazgató | szeptember | Tantestület | ~ |
| 10. | Igazgató | szeptember 15. | ~ | Fenntartó |
| 11. | Igazgató | szeptember | Iskola titkár | ~ |

**3.1.2.9 Az éves munkaterv készítésének, felülvizsgálatának során keletkezett dokumentumok, bizonylatok**

| A BIZONYLAT NEVE | KÉSZÍTŐ | MEGŐRZÉSI HELY | MEGŐRZÉSI IDŐ | MÁSOLATOT KAP |
|---|---|---|---|---|
| Feljegyzés | Igazgató | Ig. h. iroda | 1 év | ~ |
| Munkatervek | Mk. vezetők, DÖK vezető, ifjúság védelmi f. | Igazgatói iroda | 1 tanév | Mk. vezetők, DÖK vezető, ifjúságvédelmi f. |
| Feladatterv | Igazgató | Igazgatói iroda | 1 év | Mk. vezetők |
| Mérési terv | Igazgató | Igazgatói iroda | 1 év | Mk. vezetők |
| Programfüzet | Igazgató, Ig. h. | Ig. h. iroda | 1 év | Szülők, alkalmazottak |
| Jegyzőkönyv | Jegyzőkönyv-vezető | Ig. h. iroda | 1 év | ~ |
| Éves munkaterv | Igazgató | Igazgatói iroda | 1 év | Fenntartó |

### 3.1.3 A vezetői ellenőrzés, értékelés

Az ellenőrzés a közoktatási intézmény működésének vizsgálata a hatályos jogszabályok és a nevelési illetve pedagógiai program alapján.
Az ellenőrzés nem más, mint a normáknak, szabályoknak való megfeleltetés.
Az értékelés a meghatározott szakmai célkitűzések összehasonlítása a közoktatási intézmény pedagógiai tevékenységének eredményével.
Az értékelés az ellenőrzés tapasztalataira épül, vele szoros egységet alkot.
A mérés az ellenőrzés és az értékelés egyik legfontosabb eszköze, mely objektív, valós adatokat szolgáltat, trendek alakítására, következtetések levonására alkalmas.
Az intézmény vezetése vizsgálja az intézményi folyamatokat és azok hatékonyságát. A gyakorlatban működteti az ellenőrzési, értékelési, mérési modelljét meghatározott szempontok szerint.

A szempontok összeállításakor figyelembe veszi a fenntartó önkormányzat ÖMIP-jében leírt célokat, feladatokat, a pedagógiai programban megfogalmazott értékrendet és a partneri elégedettség mérésmutatóit.

### 3.1.3.1 Az intézmény ellenőrzési terve

| CÉL - CSOPORT | TERÜLET | GYAKORI-SÁG | ELLENŐRZÉST VÉGZŐ | VISSZACSA-TOLÁS |
|---|---|---|---|---|
| Pedagógusok | 1. **Adminisztráció**<br>- naplóvezetés<br>- anyakönyv<br>- ellenőrző<br>- beszámolók, statisztikák<br><br>2**. Munkafegyelem**<br>- pontos órakezdés<br>- munkaköri leírás betartása<br>- ügyelet<br>- hiányzások | havonta<br>félévente<br>szept. jún.<br><br>naponta<br>naponta<br>naponta<br>naponta | tagint. vez,<br>igh., ig.<br><br>tagint. vez.<br>pedagógiai munkaközösség-vezető | megbeszélés<br><br>megbeszélés |
| Tanulók | 1. **Pontosság**<br>- házi feladat<br>- mulasztás<br>- felszerelés | tanóránként<br>hetente<br>tanóránként | szaktanár<br>osztályfőnök<br>szaktanár | osztályfőnöki óra<br>szülői értekezlet |
| Egyéb közalkalmazottak | 1. **Munkafegyelem**<br>- munkaidő betartása<br>-munkaköri leírás betartása | naponta<br>havonta | Tagintézmény vez. | megbeszélés |

**3.1.3.2 Az intézmény mérési modellje**

| | A mérés tartalma, indikátorai | Célcsoportja | A módszere, eszköze | Gyakorisága | Felelőse | Visszacsatolás |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. a munkavégzés hatékonysága | - helyettesített órák száma osztályonként, tantárgyanként | pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés, félévente: minden év jan. 30.; jún.30. | igh. | tantestületi értekezlet |
| | - bemutató órák száma osztályonként, tantárgyanként | pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés félévente | osztályfőnök | |
| | - versenyeredmények száma tantárgyanként, sportcsoportonként | tanulók | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés félévente | munkaközösség-vezetők, | |
| | - tanórán kívüli közösségi összejövetelek száma típusonként, osztályonként | tanulók, pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés félévente | pedagógus | |
| | - helyi tanterv teljesítése, PP megvalósulása | pedagógusok | óralátogatás, dokumentum-ellenőrzés | adatgyűjtés évente | m.közösség-vezetők,igh | |
| | - egy tanárra jutó tanulók száma | pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés évente | gazd.ügyintéző | |
| | - egy tanulóra jutó képzési költség | pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés évente | gazd.ügyintéző | |
| | - pedagógusok intézményen kívüli megbízatása, közszereplései | pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés évente | pedagógus | |
| | - közalkalmazottak továbbképzési mutatói | pedagógusok | adatgyűjtés, trendvizsgálat | adatgyűjtés félévente | igh | |

| Célja | A mérés tartalma, indikátorai | Célcsoportja | A módszere, eszköze | Gyakorisága | Felelőse | Visszacsatolás |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. tanulói eredmények mérése | - osztálytermek tisztasága, dekoráltsága<br>- dicséretek száma | tanulók<br>3. - 8. évfolyamos tanulók | adatgyűjtés<br>adatgyűjtés évfolyamgyű-lésre | évente háromhavonta, év végén májusban | igh.<br>osztályfőnök | osztályfőnöki óra, szülői értekezlet, nevelőtestületi megbeszélés évfolyamgyűlés |
| 3. partneri elégedettség | igény, elégedettség, elégedetlenség mérése | közvetlen partnerek | A partneri igény felmérési szabályzatban leírtak | bemenet mérés | | |
| 4. az intézményi klíma vizsgálata | viszonyrendszerek, empátia, attitűd, munkahelyhez, vezetéshez való kötődés felmérése, szervezeti kultúra állapota | közalkalma-zottak | kérdőív | | | |

#### 3.1.3.3 A vezetői intézményértékelés elkészítésének rendje:

Az intézményértékelés minden második évben teljes körű.

Az éves munka értékelése legkésőbb minden év június 30-ig megtörténik.
Az értékelésen a teljes dolgozói kör részt vesz.
Az ellenőrzést végzők az ellenőrzés után elkészítik az értékelést. A részértékelések összefoglalóját az igazgató készíti el Az értékelés az ellenőrzött területek szempontjainak teljesültségét, elemzi. Az értékelésnek ki kell térnie a beavatkozás után történő kontroll ellenőrzések eredményeire is, ha azok határideje az értékelés elkészítése előtt lejárt. Az értékelés eredménye az adatok elemzése, a következtetések levonása, erősségek és javítandó területek meghatározása.
A nevelőmunka értékelése, osztályok eredményei, munkaközösségek munkája és a pedagógusok önértékelése a tanévzáró értekezleten történik. A vezetői értékelés után a pedagógusok véleményt nyilvánítanak. A tanévzáró értekezlet időpontja nem lehet később a vezető iskolai értékelésénél.
Az intézményi- és tanévzáró értékelésről jegyzőkönyv és jelenléti ív készül. A jegyzőkönyv kiemelten, tartalmazza azokat a következtetéseket, amelyeket a dolgozók valamint nevelőtestület a végzett munka alapján határoz meg, amelyek alapját képezik a következő év fejlesztendő feladatainak.

### 3.1.4 A minőségirányítási rendszer működtetése

Intézményünk a fenntartói elvárások, a minőségpolitikai célkitűzések megvalósítása érdekében partneri igényfelmérésen alapuló minőségfejlesztési rendszert működtet. A partneri igényeket folyamatosan beépítjük a pedagógiai gyakorlatba.

Az intézmény vezetője:

- Elkészíti a minőségfejlesztési tervet.
- A minőségfejlesztési terv végrehajtására létrehozza és működteti az intézményi minőségirányítási csoportot
- Elkészíti, és rendszeresen felülvizsgálja az intézmény stratégiai terveit.
- Biztosítja a működés feltételeit, lehetőséget biztosít a jogi követelmények megismerésére és biztosítja a jogszerű működését.
- Megteremti az intézményi dokumentumok összhangját a változó jogszabályokkal.

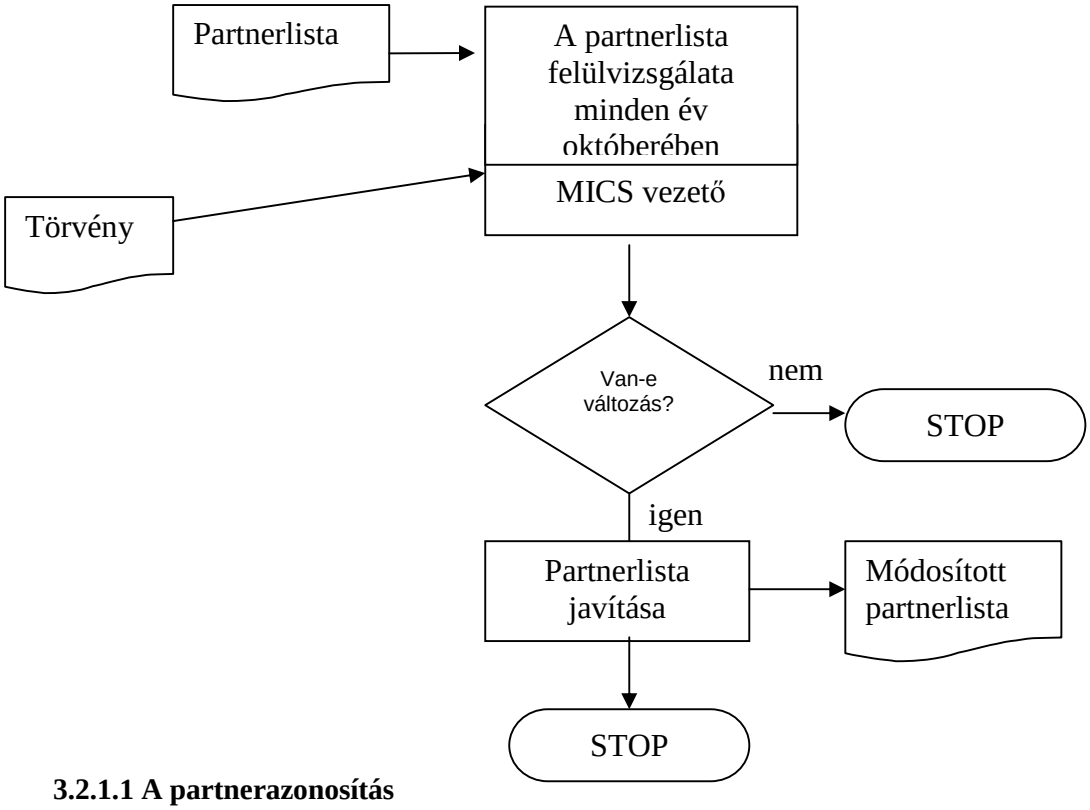
- Kapcsolatot tart fenn és koordinálja a partnerekkel az együttműködést. Biztosítja az intézményben jogaik gyakorlását.
- Menedzseli az intézményt.
- Felügyeli a rendszer működését.

### *3.2* Az intézményi működés belső rendje

## 3.2.1 Partnerkapcsolatok irányítása és menedzselése

**Cél:**
Az intézmény ismerje meg a közvetlen és közvetett partnerek igényeit, elégedettségét, elégedetlenségét, hogy meghatározhassuk a fejlesztésre váró területeket és ezáltal a partnerek komfortérzetét növeljük.

**Feladat:**
Fontos a partnerek változásának követése annak érdekében, hogy be tudjuk építeni elvárásaikat az intézmény működési gyakorlatába.
A minőségbiztosítási rendszerünk feladata az intézmény életében szerepet játszó partnerek azonosítása, elvárásaik, elégedettségük, elégedetlenségük mérése.




#### 3.2.1.1 A partnerazonosítás

A közvetlen és közvetett partnerek azonosítása, a partnerlista elkészítése a Comenius I. modell szintjének kiépítése során megtörtént.

Mellékelt szabályzat: A partnerazonosítás eljárásrendje. (1. számú melléklet)

**3.2.1.2 Kommunikáció a külső partnerekkel**

| **Közvetett partnerek** | **Kommunikáció módja** | ***Kommunikáció gyakorisága*** | ***Kapcsolattartó intézmény részéről*** | ***Kapcsolattartó a partner részéről*** |
|---|---|---|---|---|
| 1. Nevelési Tanácsadó | beszélgetés, levél | heti | tagint.vezetők | fejlesztő pedagógusok, logopédus |
| 2. Gyermekjóléti Szolgálat | tájékoztatás, levél | heti | ifj. védelmi felelős | 321-444 |
| 3. Sportegyesületek | levél | alkalmi | szaktanárok | 321-444 |
| 4. Járdányi Pál Zeneiskola | rendezvények alkalmával | alkalmi | szaktanárok | igazgató 322-242 |
| 5. Gyermekétkeztetés | beszélgetés | napi | iskolatitkár | élelmezésvezető |
| 6. Wass Albert Könyvtár gyermek részlege | rendezvények | heti | iskolakönyvtáros: | gyermekkönyvtárosok 412-408 |
| 7. Művészeti csoportok: néptánc, rocky, képzőművészet | beszélgetés | alkalmi | igazgató tagint.vezetők | csoportvezetők |
| 8.Egyházak | beszélgetés | alkalmi | igazgató | hitoktatók |
| 10. Tamási Áron Művelődési Központ, Mozi Rendezvénycsarnok | tájékoztatás, rendezvények | alkalmi | igazgató, munkaköz. vezetők szaktanárok | intézményvezetők |
| 11. Veszprém Megyei Egységes Pedagógiai Szakszolgálat Commitment Köznevelési Kht. | továbbképzés mérések továbbtanulás | havi | igazgató tagint.vezetők munkaköz.vez. | intézményvezető |
| 12. Tankönyvkiadók | Bemutatók | Negyedévente | Tankönyvfelelős Igazgatóhelyettes | területi képviselők |
| 13. Rendőrség | előadás, verseny, tájékoztatás | havi | igazgatóhelyettes | kapcsolattartó |
| 14. Iskolafogászat | szűrővizsgálat | évi | osztályfőnök | iskolafogász |
| 15. Városszépítő Egyesület | tájékoztatás | alkalmi | Igazgató, | egyesületi elnök |
| 16. Média / Tv, újság / | tájékoztatás, rendezvények | alkalmi | Ált. igazgatóhelyettes | szerkesztőség |
| 17. Somló Volán, MB Balaton | megbeszélés | alkalmi | isk.titkár | területi ig. |

**3.2.1.3 Külső partneri igény és elégedettségmérés**

A partneri igény felmérési szabályzata a Tapolcai Általános Iskolában (2. számú melléklet) Igény és elégedettség mérés rendje (M 14)

**3.2.1.4 Kommunikáció a belső partnerekkel**

| ***Közvetlen partnerek*** | ***Kommunikáció módja*** | ***Kommunikáció gyakorisága*** | ***Kapcsolattartó intézmény részéről*** | ***Kapcsolattartó partner részéről*** |
|---|---|---|---|---|
| 1. Tanulók | beszélgetés | napi kapcsolat | pedagógusok | DÖK |
| 2. Szülők | fogadóóra, szülői értekezlet, egyéb | havi és igény szerinti | igazgató, osztályfőnök, szaktanárok | SZM vezető és tagok |
| 3. Pedagógusok | értekezlet, közvetlen beszél-getés | heti , napi | igazgató, igazgatóhelyettes tagint.vezetők mkaköz.vezetők: | Szakszervezet Közalkalmazotti Tanács |
| 4. technikai dolgozók | munkaértekezlet | heti | igazgató tagint.vezetők | iskolatitkár |
| 5. Fenntartó (Önkormányzat) | igazgatói értekezlet | heti | igazgató tagint.vezetők | oktatási referens |
| 6. Óvodák | nyílt napok, szülői ért. suli-buli, ovisuli | félévenként | Tagintézmény vezetők | óvodavezetők |
| 7. Városunk középiskolái | nyílt napok | évente | pályaválasztási felelős | Intézmény-vezetők |
| 8.Iskolaorvos, védőnők | tájékoztatás | heti | osztályfőnök | iskolaorvos védőnő |

**3.2.1.5 Az intézmény működésének javítása, fejlesztése, panaszkezelés**

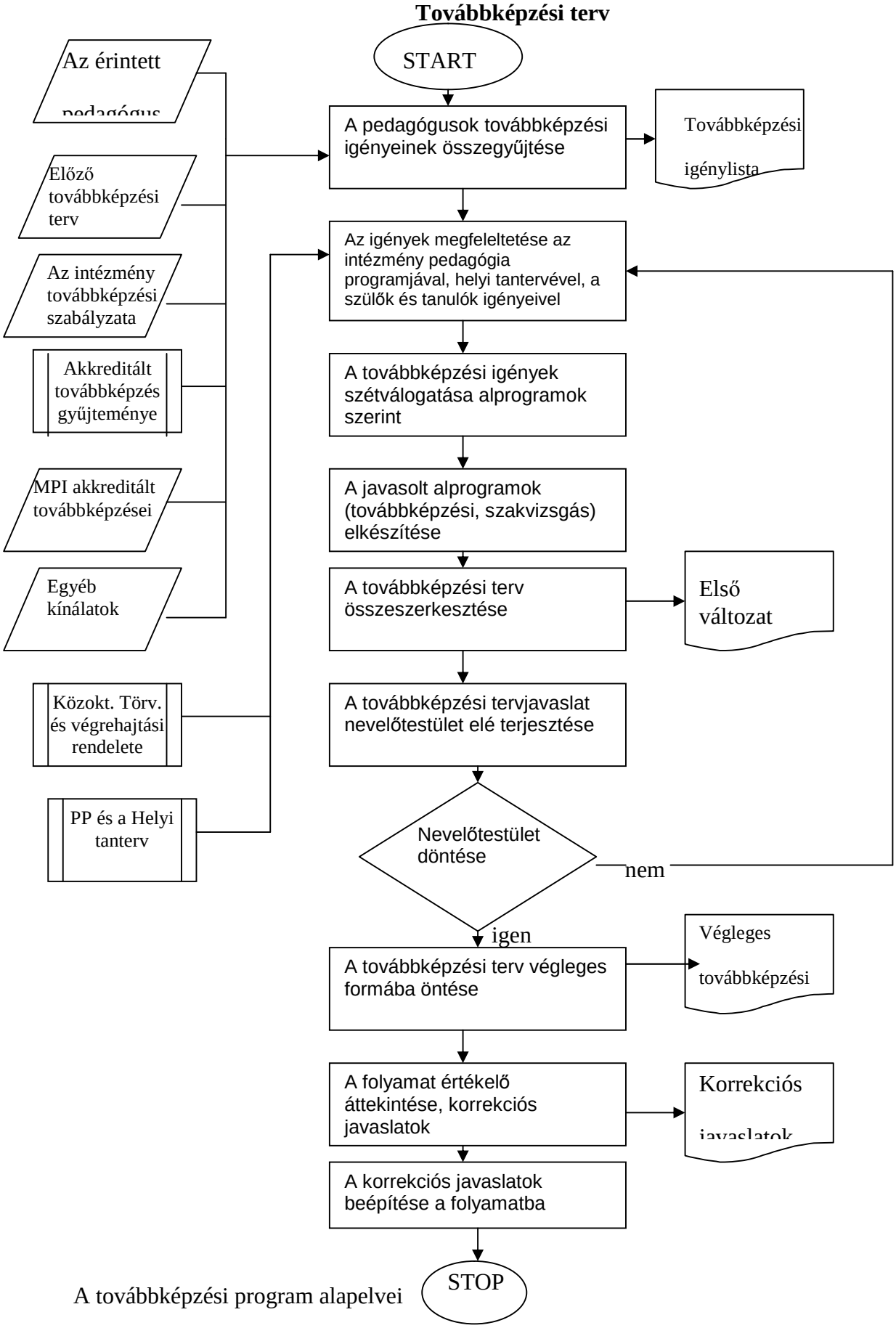
**Tanulói panaszkezelés**
A Tapolcai Általános Iskola panaszkezelési rendje az iskola tanulói részére
(3. számú melléklet)

**Felnőtt panaszkezelés**
A Tapolcai Általános Iskola panaszkezelési rendje a felnőttek részére
(4. számú melléklet)

## *3.2.2 Emberi erőforrás*

| Tartalmi rész | A szabályozás neve | A szabályozásban hol található? |
|---|---|---|
| Alkalmazási feltételek<br>Kinevezés | Kiválasztás, betanulás<br>KJT<br>Munka Törvénykönyve<br>138/92. Korm. Rendelet (és módosításai) | 16. – 17.§<br>20.§<br>21.§ közalkalmazotti jogviszony létesítése<br>111. § |
| Pedagógusok továbbképzése, szakvizsga, 7 évenkénti kötelezettség | Továbbképzés<br>KT<br>138/92. Korm. Rend. (és módosításai)<br>277/97. Korm. rend. (és módosításai)<br><br>41/1999. OM. rendelet(és módosításai) | <br>20-21.§<br>122.§ 3.bek.<br>19.§ 5.bek.<br>A továbbképzés /A továbbképzés teljesítése |
| | Értékelés<br>KT<br>11/94 Miniszteri rendelet (és módosításai) | <br>107.§ |
| Kiemelt munkáért járó kereset-kiegészítés<br><br><br><br>Jutalom | Ösztönző rendszer<br>KJT<br>138/92. Korm.rend. (és módosításai)<br>KT<br>24/200. OM rendelet (és módosításai)<br>KJT | <br>67.§<br><br>118.§ 10-12 bek.<br><br>77.§ 1-2.bek |

### 3.2.2.1 A munkatársak szakmai tudásának fejlesztése




A továbbképzési program alapelvei

Szakvizsgára vonatkozó alprogram

a) Szakvizsgára való jelentkezésnél előnyt élveznek a vezetők, középvezetők és a továbbképzési kötelezettség alá eső pedagógusok;

b) A jelentkezők sorrendjét az iskolavezetés az intézményi érdekeket figyelembe véve közösen alakítja ki és tárja a KAT, illetve a testület elé;

c) A szakvizsgára történő jelentkezésnél a különböző képzőhelyek közül a földrajzilag közelebbi megjelölését támogatjuk.

Továbbképzési alprogram

a) Előnyben részesülnek:

- kiemelt területek (szakvizsgára is felkészítő szakirányú szakképesítések, kerettantervi modulok oktatásának követelményei, idegen nyelvek, számítástechnika, fejlesztő pedagógia)
- 40 év feletti pedagógusok
- az intézmény sajátos szükségletei

b) A beiskolázási tervben különös előnyt élveznek azok a pedagógusok, akiknek már nincs lehetősége a 7 év kihasználására;

c) A beiskolázási tervben azoknak kell lehetővé tenni a továbbképzés folytatását, akik az előző évben már megkezdték azt, és még nem fejezték be;

d) Fontos a pedagógus és az iskola érdekének egyeztetése a továbbképzések kiválasztása szempontjából (érdeklődése, beállítottsága – igény az iskola részéről),

e) A továbbképzések célja:

- szakmai ismeretek elmélyítése, bővítése
- új módszerek megismerése és átadása
- másoddiploma megszerzése

f) Munkaidőn kívüli tanfolyamok keresése lehetőség szerint.

g) Továbbképzési nyilvántartás vezetése annak érdekében, hogy mindenki befejezze az általa elkezdett képzést. A továbbtanuló kötelezhető a képzési költség visszafizetésére, ha önhibájából nem fejezte be azt.

h) A továbbképzési nyilvántartás az ezzel a feladattal megbízott vezetőnél és a munkaügyi ügyintézőnél található, tartalmazza: név, munkakör, a továbbképzés megnevezése, a kezdés és a befejezés várható időpontja, a továbbtanuló várható távolléti ideje adatait.

i) A továbbtanulni szándékozó a kérelmét írásban nyújtja be.

j) A közalkalmazotti tanács véleményezése után a tantestület egyeztetésével az igazgató dönt a továbbtanulásról.

Helyettesítés

a) Az érintett pedagógust lehetőség szerint tegyük szabaddá az előre ismert továbbképzési napokon. Pl.: órarend készítésénél szempont legyen.
b) Szakszerű helyettesítésre törekedjünk a tanóra védelmében és a gyerekek érdekében!
c) Óra ne maradjon el!
d) Hosszantartó hiányzás esetén állandó helyettessel számoljunk.

**3.2.2.2 A munkatársak felhatalmazása, bevonása, irányítása**

**Eljárásrend az emberi erőforrások kiválasztási és betanulási rendjének működtetésére (pedagógus munkatárs)**

| | **Lépések** | **Módszer** | **Eszköz** | **Érintett** | **Felelős** | **Határidő** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I. | Pályázat kiírása | Pályáztatás | Média | Az adott szakmai munkaközösség | Igazgató | Tanév vége |
| II. | Határidőre beérkező pályázatok értékelése | Dokumentum-elemzés | Szakmai önéletrajz | Pályázó, igazgató | Igazgató | Pályázat határideje (aug. 1.) |
| III. | Személyes beszélgetés a pályázóval | Beszélgetés | Dokumentumok, pályázat | Pályázó, igazgató | Igazgató | Aug. 15. |
| IV. | Intézmény céljainak megismertetése | Beszélgetés | Küldetésnyilatkozat, pedagógiai program | Pályázó, igazgató | Igazgató | Aug. 15. |
| V. | A feltételrendszer megismertetése | Beszélgetés | Munkajogi dokumentumok | Pályázó, igazgató | Igazgató | Aug. 15. |
| VI. | Megbízás | Döntés | Munkaszerződés, munkaköri leírás | Pályázó, igazgató | Igazgató | Aug. 20. |
| VII. | Patronáló pedagógus kijelölése | Felkérés | Megbízás | Patronáló pedagógus, pályázó, igazgató | Igazgató | Aug. 28. |
| VIII. | Személyes beszélgetés a vezetővel – egyéni érdeklődési kör megismerése – érdekvédelmi szervezetek megismerése – munkaközösség megismerése –hagyományainak megismerése | Beszélgetés | Iskolai dokumentumok | Pályázó, igazgató, szervezetek képviselője, munkaközösség vezetője | Igazgató, patronáló tanár | Szept. 10. |
| IX. | Személyes találkozások (a patronáló pedagógussal) | Bemutatás | | Munkatársak + új munkatárs + patronáló tanár | Igazgató, helyettes | Szept. 10. |
| X. | A kiválasztás és betanulás értékelése | Megbeszélés írásbeli értékelés | Értékelés szempontjai HPP Munkaköri leírás Óralátogatás értékelő lap Adminisztráció | Új munkatárs, Patronáló tanár, Igazgató | Igazgató | Jan. 31. Máj. 31. |
| XI. | Az eljárásrend korrekciója az értékelés tapasztalatai alapján | Korrekció | Eljárásrend | Minőségügyi tanács | Igazgató | Jún. 15. |

**Szempontok a patronáló pedagógus kiválasztására:**

- legalább 5 éve intézményünk kinevezett pedagógusa, általában munkaközösség-vezető ill. az ő javaslatára kiválasztott munkatárs.

**A patronáló pedagógus feladata:**

- a belépő új, pályakezdő ill. nem pályakezdő kolléga óráinak látogatása, értékelése az óralátogatási értékelő lap szempontjai szerint,
- az adminisztráció pontos vezetése,
- informális problémák megbeszélése.

**Eljárásrend az emberi erőforrások kiválasztási és betanulási rendjének működtetésére, /nem pedagógus munkatárs/**

| | Lépések | Módszer | Eszköz | Érintett | Felelős | Hat.idő |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **I.** | ***Álláshirdetés*** | Hirdetés | Média | Gazdasági vezető | Gazdasági vezető | ***Aktualitás szerint*** |
| **II.** | Beérkező jelentkezések értékelése | Értékelő megbeszélés | | Jelentkező<br>Gazdasági vezető | Gazdasági vezető | Aktualitás szerint |
| **III.** | A feltételrendszer megismertetése | Beszélgetés | Munkajogi dokumentum | Jelentkező<br>Gazdasági vezető | Gazdasági vezető | Aktualitás szerint |
| **IV.** | Döntés az álláshely betöltéséről, megbízás | Döntéshozatal | Szerződés | Jelentkező<br>Gazdasági vezető | Gazdasági vezető | Aktualitás szerint |
| **V.** | ***Patronáló munkatárs kijelölése*** | Felkérés | Megbízás | Jelentkező<br>Gazdasági vezető<br>Patronáló munkatárs | Gazdasági vezető | Aktualitás szerint |
| **VI.** | Patronáló munkatárs értékelése a jelentkezőről | Szóbeli megbeszélés | Munkaköri leírás | Jelentkező<br>Gazdasági vezető<br>Patronáló munkatárs | Gazdasági vezető | A munkaszerződést követő 3 hónap elteltével |
| **VII.** | Az eljárásrend lépéseinek korrekciója az értékelés tapasztalatai alapján | Korrekció | Eljárásrend | Minőségügyi tanács | Gazdasági vezető | Aktualitás szerint |

**Szempontok a patronáló munkatárs kiválasztására**

A gazdasági vezető javaslatára történik a kiválasztás a legalább 3 éve intézményünkben jól dolgozó munkatársak közül.
A patronáló munkatárs feladata, hogy helyismeretére és munkahelyi tapasztalatára támaszkodva segítse az új munkatárs munkavégzését ill. beilleszkedését.
A konyhai dolgozók kiválasztásánál a konyhai működést szabályozó minőségügyi rendszer az irányító.

**Kapcsolódó dokumentumok**

a. partnerazonosítás eljárásrendje
b. partneri igény – és elégedettségmérési eljárás rendje
c. irányított önértékelés eljárásrendszere

## *3.2.3. Minőségirányítási szervezet felépítése és működtetése.*

**3.2.3.1 Felépítés**

| Igazgató | | |
|---|---|---|
| minőségirányítási csoport vezetője<br>általános igazgatóhelyettes | | |
| Bárdos Lajos<br>Intézményegység<br>2 fő | Batsányi János<br>Tagintézmény<br>2 fő | Kazinczy Ferenc<br>Tagintézmény<br>3 fő |
| A tantestület többi pedagógusa,<br>iskolatitkárok, gazdasági előadó, technikai dolgozók | | |

A csoport összetételének arányát a tagintézmények pedagógus létszámai határozzák meg és a tagokat a tagintézmény vezetők jelölik ki.

**3.2.3.2 Működtetés:**

Tanév eleji feladatok: - csoport kialakítása
- éves munkaterv összeállítása

A munkát az év elején összeállított ütemterv alapján látják el. Feladattól függően 2-3 hetente csoportmegbeszéléseket tartanak, a részfeladatokon kisebb csoportokban dolgoznak.

A minőségirányítási feladatok ellátását a minőségirányítási csoport tagjai végzik, de egyéb feladatokban (pl. kérdőív kitöltés, véleményezés, értékelés, stb.) a tantestület tagjai is részt vesznek.

**3.2.3.3 A minőségirányítási csoport tagjainak feladatai**

Szervezik és összehangolják az IMIP aktuális feladatait.

Tájékoztatást nyújtanak az iskolavezetésnek és az iskola dolgozóinak.(értekezlet, faliújság)
Kapcsolatot tartanak a partnerekkel.
Figyelemmel kísérik és kezdeményezik a minőségirányítással foglalkozó továbbképzéseket.
Tájékozódnak a szakirodalomban.
Az előírt határidőket betartják és betartatják.
A minőségfejlesztéssel kapcsolatos ismereteiket folyamatosan frissítik.
Beszámolnak a végzett munkáról az iskolavezetésnek.
Biztosítják a hozzáférést a dokumentációkhoz, gondoskodnak a dokumentumok védelméről.

### 3.2.3.4 Fő folyamataink

Célunk a felelősségi mátrix megalkotásával az volt, hogy egyértelműen láthatóvá tegyük, hogy az intézményben folyó főfolyamatnak ki a gazdája és ez által biztosítsuk a rendszer akadálytalan működését.

| | Fő folyamat | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Stratégiai tervezés | X | X | X | | | | | | | | |
| 2. | Éves tervezés | X | X | X | X | X | | X | | | | |
| 3. | Vezetői ellenőrzés | X | X | X | | X | | | | | | |
| 4. | Irányított önértékelés | | X | | | | | | | | | |
| 5. | Partnerek azonosítása, igényeinek és elégedettségének mérése | | X | | | | | | | | | |
| 6. | Kiválasztási és betanulási rend működtetése (tantárgyfelosztás, mentor) | | | X | | | | | | | | |
| 7. | Továbbképzési rendszer működtetése | X | | X | | | | | | | | |
| 8. | Belső értékelési rendszer (munkatársak értékelése) | X | X | X | X | X | | | | | | |
| 10. | Eszköz, felszerelés, épület biztosítása (infrastruktúra) | X | | X | | | | | | X | X | |
| 11. | Gazdasági és pénzügyi folyamatok | | | | | | | | | X | | |
| 12. | Elsősök beiskolázása | X | X | X | | | | | | | | |
| 13. | Módszertani eszköztár és kultúra | | X | | X | X | | | | | | |
| 14. | Az adott csoport előrehaladására vonatkozó éves pedagógiai tervezés (tanmenet) | | | | | X | | | | | | |
| 15. | A tanuló értékeléséhez szükséges közös követelmények és mérőeszközök | | | X | X | X | | | | | | |
| 16. | Tagintézmények együttműködése | X | X | X | X | | | | | | | |
| 17. | Az intézmény működésének éves értékelése | X | | | | | | | | | | |
| 18. | Tagintézmény működésének éves értékelése | | | X | | | | | | | | |
| 19. | A 8. osztályosok nyomon követése, pályaválasztás segítése | | | | | | X | | | | | |
| 20. | OH mérések (kompetencia mérések) eredményeinek nyomon követése | | | X | X | X | | | | | | X |
| 21. | ÖKO- program tervezése, fejlesztése | | | | | X | | | | | | X |
| 22. | Hátrányos helyzetű tanulók nyomon követése | | | | | | | | X | | | |

| Folyamatgazda (felelős) | |
|---|---|
| A | Igazgató |
| B | Általános igazgató helyettes (minőségirányítási vezető) |
| C | Tagintézmény vezető |
| D | Városi munkaközösség vezető |
| E | Munkaközösség vezető |
| F | Továbbtanulási felelős |
| G | DÖK vezető |
| H | Ifjúságvédelmi felelős |
| I | Gazdasági előadó |
| J | Balesetvédelmi felelős |
| K | Programfelelős |

### *3.2.4 Az intézmény mérési és értékelési rendszere*

A mérési, értékelési rendszer működtetése alapozza meg a reális, objektív tényeken alapuló helyzetelemzést, amelyre a fejlesztés épül. A mérést mindig az értékelés követi. A mérés eredményeit össze kell hasonlítani a kitűzött célokkal és a célokhoz rendelt sikerkritériumokkal.

Az elvégzett vizsgálatok eredményei alapján: - meg kell erősíteni a jól működő területeket
- orvosolni kell a feltárt hiányosságokat.

A mérés eredményéről, ha annak jellege megengedi, tájékoztatni kell az érintetteket írásban vagy szóban.

**3.2.4.1. A teljesítményértékelés szabályzata (5. számú melléklet)**
**3.2.4.2. Az IMIP értékelésének szabályai (6. számú melléklet)**
**3.2.4./A. Nevelő-oktató tevékenység hatékonyságának mérése és értékelése**

3.2.4./ A./1. Az egyes tanulók és egyes osztályok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje (7. számú melléklet)

3.2.4./ A./2. Pedagógusok teljesítménymérésének szempontjai és a teljesítményértékelés rendje (8. számú melléklet)

**3.2.4./B. Vezetők munkájának mérése és értékelése**

3.2.4./B./1 A vezetés teljesítményértékelésének rendje (9. számú melléklet)

3.2.4./B./2 A vezetés teljesítmény mérésének szempontjai és az értékelés rendje (10. számú melléklet)

**3.2.4./C. Intézményi önértékelés**

Célja: információgyűjtés a szervezeti kultúra szintjéről, az intézmény folyamatairól.

3.2.4/C.1 Az irányított önértékelés eljárásrendje (11. számú melléklet)

3.2.4/C.2 Belső audit szabályai (12. számú melléklet)

### *3.2.5 Minőségirányítási rendszer felülvizsgálata*

Cél: a minőségirányítási rendszer folyamatainak még hatékonyabbá tétele azáltal, hogy a működés során tapasztalt hiányosságokat pótoljuk, az esetleges problémákat pedig a mérések eredményeinek ismeretében orvosoljuk.

Az IMIP felülvizsgálata 2 évente történik, ha közben jogszabály nem módosítja.

Felelős: iskolaigazgató

A folyamat dokumentumai: IMIP

Az elkészült dokumentum:

- nyomtatott formában hozzáférhető a tanári szobákban, könyvtárakban, tagintézmény vezetőknél, az igazgató helyettesnél, az igazgatónál.
- elektronikus formában pedig az intézmény honlapján

### *3.2.6. Dokumentumok kezelése*

A tagintézményekben kapcsos könyv készül illetve irattartók kerülnek használatba vételre, melyek tartalmazzák:

- a minőségirányítási csoport tevékenységével kapcsolatos dokumentumokat. Megőrzési ideje 5 év. Selejtezés a minőségirányítási csoport tagjainak közreműködésével, az iskolavezetés jelenlétében történik.
- a feladatterv szerinti tevékenységgel kapcsolatos dokumentumokat. A munka során készült kérdőívek, interjúk stb. külön felcímkézett irattartóba kerülnek, melyet dátummal látunk el.
- a minőségirányítási csoport munkája során keletkezett dokumentumokat, melyek számítógépen is hozzáférhetőek a tagok számára. Megőrzési ideje 5 év, a selejtezés a szabályzatnak megfelelően.

A jelen szabályzat visszavonásig érvényes.

# 4. Intézményi Minőségirányítási Program elfogadása és jóváhagyása

A minőségirányítási program 2008. november havi módosításának elfogadása és jóváhagyása:

Az intézményi minőségirányítási program módosítását az iskolai diákönkormányzat 2008. december 3. napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.

László Evelin
.....
az iskolai diákönkormányzat vezetője

Az intézményi minőségirányítási program módosítását az iskolai szülői szervezet vezetősége 2008. december 1. napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.

.....
az iskolai szülői munkaközösség elnöke

Az intézményi minőségirányítási program módosítását az alkalmazotti közösség 2008. december 4. napján tartott ülésén elfogadta.

| | | |
|---|---|---|
| Gál Attila | [illegible] | [illegible] |
| intézményegység-vezető | tagintézmény-vezető | tagintézmény-vezető |

Tapolca, 2008. december 4.

Tapolcai Általános Iskola 8300 Tapolca, Úttörő u. 1-5. 1.

Bajner Imre
igazgató

# Mellékletek

## 1. számú melléklet A partnerazonosítás eljárásrendje

**Cél**:
A Közoktatási törvény 40. §-a előírja intézményünk számára, hogy közvetlen és közvetett partnereinket azonosítsuk.

A partnerazonosítás eljárásrendje szabályozza a partnerazonosítási eljárást, ellenőrizhetővé teszi a partnerkiválasztás szempontjait és menetét.

**Érvényességi terület**: Ez a szabályozás a Tapolcai Általános Iskola teljes körű oktatási-nevelési tevékenységére vonatkozik.

**Felelősségi körök**:
**Igazgató**: A Minőségfejlesztési Program megvalósításához a tárgyi és személyi feltételek biztosítása.
**Az intézményi minőségirányítási csoport vezetője**: Irányítja és kontrollálja a Minőségirányítási Program kidolgozását és gyakorlati működtetését. Az intézkedési tervekben vállalt feladatok teljesítésére alakult teamek munkáját támogatja, felelős a határidőre történő dokumentálásért.
**Az intézményi minőségirányítási csoporttagok**: Aktív részvétel a minőségirányítási rendszer és ezen eljárásrendszer kidolgozásában, működtetésében. Figyelemmel kísérik a partnerlistát, részt vesznek annak felülvizsgálatában.

**Fogalom meghatározás**
**Közvetlen partner**:
- A tanulási-tanítási és nevelési folyamat elsődleges szereplői (az óvodások, a tanulók, a pedagógusok és a pedagógiai munkát segítő munkatársak).
- A tanulási-tanítási és nevelési folyamat közvetlen megrendelői, akik elvárásokat támasztanak és/vagy forrásokat biztosítanak az intézmény számára (szülő, fenntartó).
- A tanuló életútjának, illetve tanulási útjának következő állomása (a következő oktatási szint).

**A lista módosításának módja:** A lista módosítására a minőségirányításban érdekeltek köréből bárki javaslatot tehet az intézmény igazgatójának vagy az intézményi minőségirányítási csoport vezetőjének (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoportnak) szóban vagy írásban egyaránt. A módosítást az intézményi minőségirányítási csoport vezetésével a tantestület megvitatja, és az elbírálás után az intézmény igazgatójának jóváhagyásával az intézményi minőségirányítási csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) egészíti ki a javaslattal a partnerlistát.
**Az aktuális felülvizsgálat módja:** Minden év októberében az intézményi minőségirányítási csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) ellenőrzi az összeállított partnerlistát. Partnerenként ellenőrzi a listában felsorolt információk aktualitását, és a módosítások elvégzése után elkészíti az új partnerlistát, eggyel növelve a változatszámot, majd hitelesítteti az igazgatóval. Az új partnerlista, melynek érvényessége egy tanév, tájékoztatás végett a korábbiak helyére kerül. Amennyiben valamely esemény következtében felmerül a tanév közbeni változás lehetősége, az intézményi minőségirányítási

csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) év közben is elvégzi a módosítást a fent leírtak szerint.
**Időszaktól független módosítás/a partnerazonosítás megismétlésének okai**:
A partnerek vagy szabályzók változása esetén, illetve ha a közvetett partnerek legalább 25 %-a megváltozik.

**A dokumentálás módja:**
Az aktuális partnerlistát a bizonylatok kezelésének általános szabályai szerint, e folyamatleírás mellékleteként kell kezelni és nyilvántartani. A módosítás dokumentálásáért a minőségirányítási csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) a felelős.
A partnerlista nyilvános. Megtalálható a Helyi minőségfejlesztési kézikönyvben, az intézmény SzMSz-ében az intézmény könyvtárában; elérhetőségüket az intézményi minőségirányítási csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) biztosítja.

## 2. számú melléklet A partneri igény felmérésének szabályzata a Tapolcai Általános Iskolában

**Cél:**
Az intézmény ismerje meg a közvetlen és közvetett partnerek igényeit, elégedettségét, elégedetlenségét, hogy meghatározhassuk a fejlesztésre váró területeket, és ezáltal a partnerek komfortérzetét növeljük.

A minőségirányítás középpontjában a partnerek elvárásainak való megfelelés áll, melynek fontos része a jelenlegi helyzet értékelése, az igények megismerése.
Célunk az, hogy információkat szerezzünk, és ezek birtokában tudjuk az iskolai, óvodai tevékenységeket javítani.

**Érvényességi terület:**
A szabályzat a partnerlistán szereplő közvetlen és közvetett partneri körre vonatkozik.

**Felelősségi körök:**

**Igazgató:** A Tapolcai Általános Iskolában a partnerközpontú gondolkodás elterjesztése. A szabályzatban foglaltak megvalósítása.
**Az intézményi** minőségirányítási **csoport vezetője** *(vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport)**:*** A partneri elégedettség, elégedetlenség és igények megismerésének megszervezése, lebonyolításának irányítása, felméréséhez a helyi sajátosságoknak megfelelő módszerek ajánlása, elemzések, következtetések levonása, a munkatársak széles körű bevonásával. Felelős a szabályzat kidolgozásáért, működtetéséért.
**Az intézményi** minőségirányítási **csoport tagjai:** Felelősek az aktív részvételért, a minőségirányítási rendszer és e szabályzat kidolgozásért, működéséért.
**Az igényfelmérésben segítő munkatársak:** a korrekt, pontos adatfelvételt és adatfeldolgozást valósítják meg határidőre.

**Fogalom meghatározás:**
**Elégedettség:** a központi és a helyi jogszabályoknak megfelelően a partneri elvárások optimális teljesülése, olyan állapot, amely a partnerben jó érzést kelt.
**Elégedetlenség:** A központi és a helyi jogszabályoknak megfelelő a partneri elvárások teljesülésének vagy megvalósulásának részleges vagy teljes hiánya.
**Igény:** jogos (jogosnak tekintett) kívánság, követelés.
**Elvárás:** Valakinek valakivel szemben támasztott igénye

**Eljárás:**
Az igény és elégedettség mérés rendje című mátrixban (M 14) szabályoztuk a közvetlen és közvetett partnerek:
- mintavételi eljárásait,
- a mintacsoport nagyságát, összetételét,
- a mérést végző személy beosztását,
- a felmérés módszereit, eszközeit,
- a felmérés gyakoriságát,
- időszakát,
- a visszacsatolás módját,
- a mintacsoport nagyságát, összetételét,

- a kiválasztott módszer elfogadási kritériumait.

Minden partneri csoportnál a mérés sorrendje:
- az igény, az elégedettség, és az elégedetlenség.

**Aktualizálás:**
A partneri igényfelmérés aktualizálására a partnerlista időszerűsítésével együtt kerül sor, melyet a minőségirányítási csoport, ennek hiányában az intézményvezető által létrehozott vagy megbízott munkacsoport végez.
**Módosítás:**
A szabályzat módosítására a minőségirányításban érdekeltek köréből bárki javaslatot tehet.
Módosításra akkor kerül sor, ha a partnercsoportok kérik ezt. Javaslatuk alapján a minőségirányítási csoport kidolgozza a módosítást, melyet az intézményvezetés véleményez és a tantestület fogad el. Az új eljárásrend eggyel megnövekedett változatszámot kap, melynek érvényessége a következő módosításig tart.

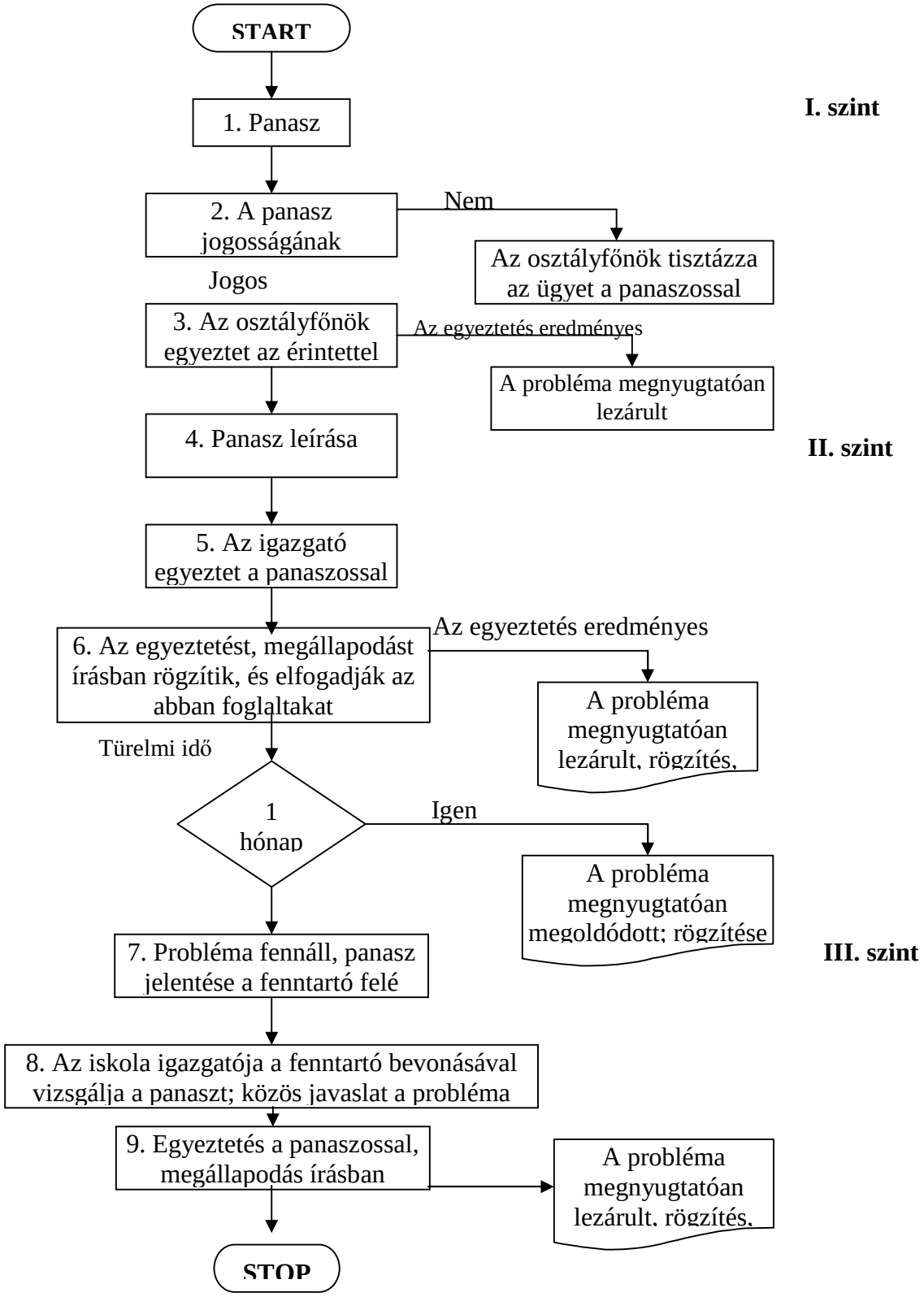
**Időszaktól független módosítás:**
A partnerek vagy szabályzók változása esetén.
A módosítás dokumentálásáért a minőségirányítási csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) a felelős.

**A dokumentálás módja:**
A partneri igényfelmérés szabályzatát a bizonylatok kezelésének általános szabályai szerint kell kezelni és nyilvántartani.
A szabályzat nyilvános. A dokumentum megtalálható a Helyi minőségfejlesztési kézikönyvben, az intézmény könyvtárában. Az intézményi minőségirányítási csoport vezetője (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) biztosítja elérhetőségét.

**Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések:**
Az igény és elégedettségmérés rendje (M-14)

**3. számú melléklet A Tapolcai Általános Iskola panaszkezelési rendje az iskola tanulói részére**

**Cél:** a tanulót érintő felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.
**A panaszkezelési eljárás folyamatábrája:**



**A folyamat leírása**

**I. szint**

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**II. szint**

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
5. Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

**III. szint**

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
8. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
   A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

**Felelősségek és hatáskörök**

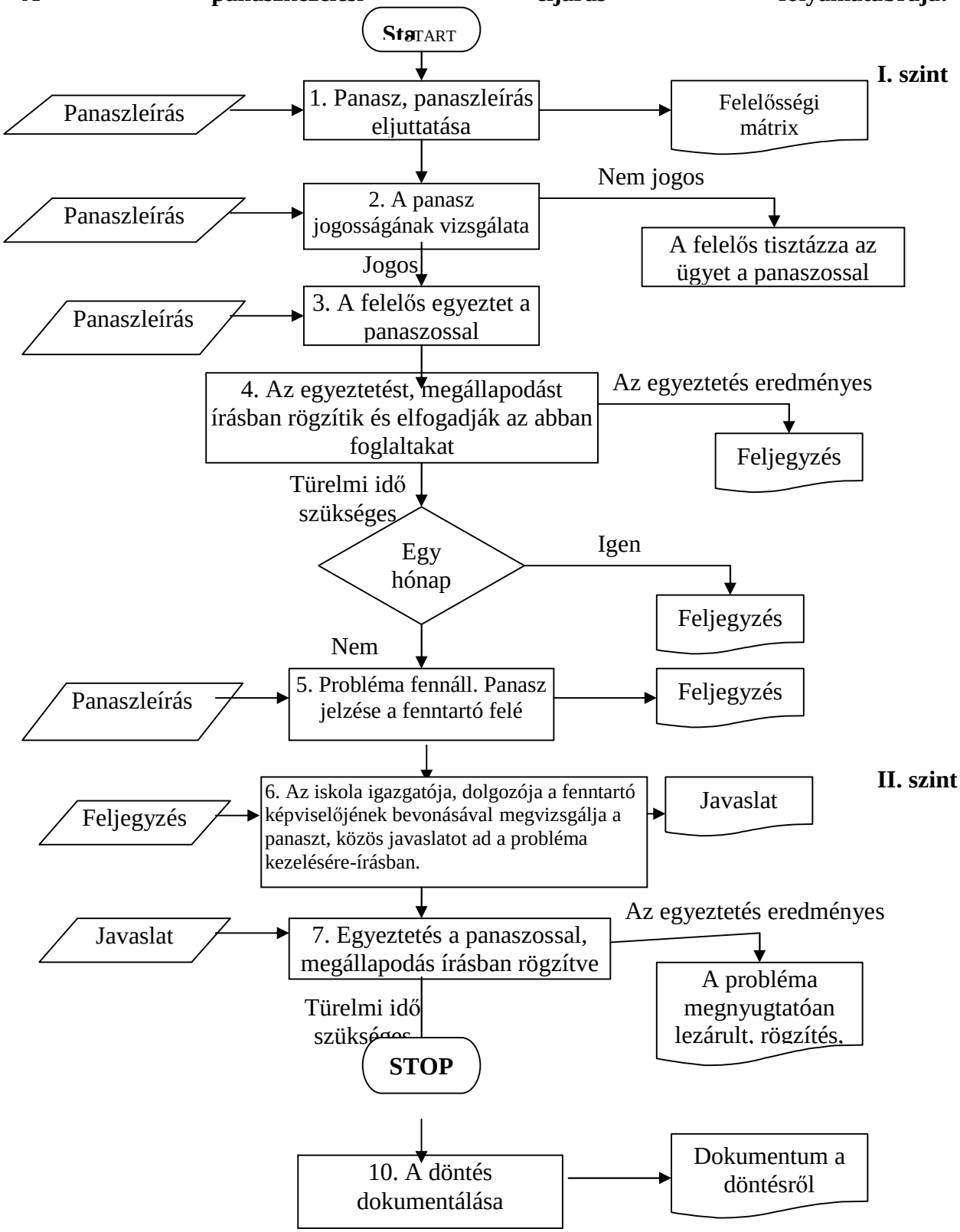
| | Felelős | Érintett | Informált |
|---|---|---|---|
| 2. | Osztályfőnök | A panasz alanya | Panaszos/képviselője |
| 3. | Osztályfőnök | A panasz alanya | Panaszos/képviselője |
| 4. | Osztályfőnök | Panaszos/képviselője | Igazgató |
| 5. | Igazgató | Panaszos/képviselője | Osztályfőnök |
| 6. | Igazgató | Panaszos/képviselője | Osztályfőnök |

**A dokumentumok és bizonylatok rendje**

| | A bizonylat megnevezése | Kitöltő / készítő | Megőrzési hely | Megőrzési idő | Másolatot kap |
|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Jegyzőkönyv | Iskolatitkár | Iktató | Végleg | Panaszos képviselője |
| 9. | Feljegyzés | Fenntartó | Iktató | Végleg | Panaszos képviselője |

**4.számú melléklet A Tapolcai Általános Iskola panaszkezelési rendje a felnőttek részére**

**A panaszkezelési eljárás folyamatábrája:**



## A folyamat leírása

### I. szint

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Az adott területek felelőseit a felelősségi mátrix tartalmazza.
2. I. szinten a felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésben. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
5. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

### II. szint

6. 15 napon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.
7. Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

### III. szint

8. Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
   A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## Felelősségek és hatáskörök

| | Felelős | Érintett | Informált |
|---|---|---|---|
| 1. | Panaszos | Felelős | - |
| 2. | Felelős | Panaszos | Igazgató |
| 3. | Felelős | Igazgató/panaszos | - |
| 4. | Felelős | Panaszos | Igazgató |
| 5. | Igazgató | Panaszos | Fenntartó |
| 6. | Fenntartó képviselője | Igazgató/panaszos | - |
| 7. | Fenntartó képviselője | Igazgató/panaszos | - |

## A dokumentumok és bizonylatok rendje

| | A bizonylat megnevezése | Kitöltő/ készítő | Megőrzési hely | Megőrzési idő | Másolatot kap |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Felelősségi mátrix | „Biztonságos int.” min. kör | Min. kézikönyv | 5 év | Mk., igazgató, alk-i közösség |
| 2. | Panaszlevél írás | Panaszos | Iktató | végleg | Igazgató |
| 4. | Feljegyzés | Felelős | „panasz dosszié” | 5 év | Érintettek |
| 5. | Feljegyzés | Igazgató | Iktató | Végleg | |
| 6. | Javaslat | Fenntartó képviselője | Iktató | Végleg | Panaszos |
| 7. | Feljegyzés | Fenntartó képviselője | Iktató | Végleg | Panaszos |
| 10. | Bírósági határozat | Munkaügyi Bíróság | Iktató | Végleg | Panaszos, igazgató |

## 5. számú melléklet A teljesítményértékelés szabályzata

**Cél**: Az intézmény, a vezetők és pedagógusok teljesítményének átfogó értékelése a fejlesztés, az oktatás-nevelés színvonalának további emelése érdekében.
**Felelős:** intézményvezetés, munkaközösség-vezetők
**Hatókör:** az intézményben közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatottak teljes köre
**Dokumentumok:**

- A szervezeti kultúrára és az intézmény egyéb mutatóira vonatkozó adat- és statisztikai lapok
- Jegyzőkönyvek, jelenléti ívek
- Intézkedési - és feladat tervek
- Pedagógusok és szülők mérőeszközei/értékelő lapjai
- A teljesítményértékelést végzők (vezetők és munkaközösség-vezetők) feljegyzései

**A teljesítményértékelésben közreműködő tisztségviselők, személyek meghatározása**

***Mérési csoport***
Tagjai elvégzik az egyes tanulók és egyes osztályok jogszabály vagy pedagógiai-nevelési program által meghatározott mérését. A mérési csoport tagjait az intézmény vezetője bízza meg (kéri fel) az adott mérési feladat elvégzésére.

***Értékelési Felelős***
A vezetői, illetve pedagógus teljesítményértékelést, az Értékelő Team munkáját irányítja. Az Értékelési Felelőst az igazgató bízza meg.

***Értékelő Team***
Elvégzi a vezetői és pedagógus teljesítményértékelés feladatait az Értékelési Felelős irányításával. Az Értékelési Team tagjait az Értékelési Felelős kéri fel.

***Minőségirányítási csoport vagy megbízott***
A négyéves vezetői, illetve pedagógus teljesítményértékelési ciklus végén az intézmény egészére vonatkoztatva adatokat összesít és elemez, s ezeket az intézményi értékelésért felelős intézmény vezető rendelkezésére bocsátja.

**Eljárási szabályok**

**1.** Az értékelési rendszer működése minden vonatkozásban a tantestület által elfogadott. A teljesítményértékelés szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) megfogalmazott elvek, módszerek és eszközök alapján történik.

Mivel adatgyűjtés kizárólag az eljárásrendben leírt területekről lehetséges, nem gyűjthető és nem használható fel olyan adat,
- amely az értékelt által nem ismert vagy névtelen forrásból származik;
- amely az érintett tanár, tudta nélkül keletkezett;
- amely nem a tanár, szakmai munkájával kapcsolatos;
- amelyről nem kap tájékoztatást a tanár, az Értékelési Beszélgetés előtt.

**2.** Az eljárásrendet és a szabályzatot bevezetésük előtt a nevelőtestület tagjai egy erre a célra összehívott nevelőtestületi értekezleten többségi szavazással érvényesítik.

**3.** Az eljárásrend és a szabályzat bármely részletének módosítása a továbbiakban négyévente megtartandó nevelőtestületi értekezleten kezdeményezhető. Minden módosítás a nevelőtestület többségi szavazásával lép érvénybe, de egy adott tanárra, vonatkozóan egy cikluson belül a ciklus kezdetekor érvényes szabályok szerint történik az értékelés.

**4**. Az Értékelő Team tagjai egyéni ítéletet csak az óralátogatási lap kritériumaival kapcsolatosan alkotnak, és ezt elfogultság nélkül, kedvezőtlen ítélet esetén kellően indokolva kell megtenniük. Az összes többi kritérium esetében az Értékelési Beszélgetés keretében a Team tagjainak és az érintett tanárnak lehetőleg konszenzusra kell jutnia.

**5.** Az adatok kezelése **A vizsgálat dokumentálása és az adatok felhasználása** fejezetben leírtak szerint történik, ezen túlmenően minden egyéni adat bizalmasan kezelendő.
Valamennyi résztvevő erkölcsi felelőssége, hogy az általa kezelt, feldolgozott személyes adatokat titokként kezelje, és ezekről senkivel ne beszéljen.

**6.** Önértékelő és a Véleménykérő Lapok kitöltésének szabályozása a **pedagógusok** teljesítményértékelésekor:

Az értékelés első ciklusa két éves, minden további ciklus pedig négy. Az értékelési ciklusok alatt értékelésre kerül a tantestület minden tagja az Éves munkatervben meghatározottak szerint.

- ✓ <u>Önértékelő Lapot</u> az adott tanévben értékelt kollégák azonos időpontban töltik ki, ezt az időpontot az Éves munkatervben kell közzétenni.
- ✓ <u>Véleménykérő Lapok:</u>
  - A *Munkaközösség-vezetők Véleménykérő Lapját* az adott munkaközösség vezetője tölti ki.
  - A Vezető a *Véleménykérő Lapot* az adott pedagógusról legkésőbb az Értékelési Beszélgetés időpontjáig köteles kitölteni.
    Az intézményvezetés tagjai a Vezetői Értékeléshez információt kérhetnek a partnerek köréből.

- ✓ <u>Óra és egyéb foglalkozás látogatása az iskolában</u>
  A négyéves ciklus során a **munkaközösség-vezetők** évente legalább egy 45 perces órát látogatnak meg az értékelt pedagógusnál, **a vezetést képviselő Team-tag** az intézményvezetést képviselő Team-tag pedig ciklusonként legalább egyet. Ha a látogató úgy ítéli meg, hogy az órán nem kapott elég információt a lap megalapozott kitöltéséhez, tetszőleges számú látogatást tehet. A látogató dönti el, hogy milyen csoportot akar meglátogatni, de a látogatás időpontjában legalább egy héttel a tervezett időpont előtt meg kell egyeznie a látogatónak és az érintett tanárnak. A látogató csak a kérdőíven szereplő szempontok szerint értékelhet. Az így kapott pontszámokból összpontszámot képez. A látogatás utáni három munkanapon belül a tanár megkapja a kitöltött Óralátogatási Lap másolatát – ahol szükséges, konkrét indoklásokkal.
  Az Értékelő Beszélgetés előtt a ciklus összes látogatásának laponkénti átlagpontszámaiból ismét átlagot számít, és ez kerül az Értékelési Összesítő Lapra. Az átlagszámítást az Értékelő Team intézményvezetést képviselő tagja végzi. Az Értékelési Beszélgetés során megvitatásra kerül az értékelt teljesítménye és a résztvevők következtetéseket vonnak le. Ezután az Értékelési Felelős által biztosított adatok és információk segítségével az Összesítő Lapon rögzítik a kiemelkedően sikeres és a még fejlesztendő területeket.

**7.** Önértékelő és a Véleménykérő Lapok kitöltésének szabályozása a **vezetők** teljesítményértékelésekor:

Az értékelés első ciklusa két éves, minden további ciklus pedig négy. Az értékelési ciklusok alatt értékelésre kerül a vezetés minden tagja az Éves munkatervben meghatározottak szerint.

- ✓ Önértékelő Lapot 4 évente az értékelt vezetők azonos időpontban töltenek ki, ezt az időpontot az Éves munkatervben kell közzétenni.
- ✓ Véleménykérő Lapok:
  - A pedagógusok egyidőben töltik ki a Véleménykérő Lapjukat az intézményvezetőiről.
  - A munkaközösség-vezetőkről szóló értékelő Véleménykérő Lapok kitöltése egy másik időpontban, egyidejűleg történik.
  - Ezeket az időpontokat az Éves munkatervben kell közzétenni.
  - A Vezető a *Véleménykérő Lapokat* az igazgató-helyettesekről, tagozatvezetőkről, munkaközösség-vezetőkről legkésőbb az Értékelési Beszélgetés időpontjáig köteles kitölteni.
  - Az igazgató értékelését a Fenntartó saját hatáskörben értékeli.

A vezetők esetében az adatösszesítést az Igazgató végzi. Felkészül az értékelt vezetőt érintő megbeszélésre. Erre az érintett vezető magával viszi a kitöltött Önértékelő Lapját, amelyet összevetnek a kapott eredményekkel. Közösen megbeszélik a magas színvonalon ellátott és a fejlesztendő területeket. Az összesített eredmény a vezető teljesítménymérési mutatója. Az intézmény teljesítménymérési mutatóinak ismeretében határozzuk meg az intézmény vezetőinek teljesítmény szintjét.
A megbeszélés menete, dokumentációja **A vizsgálat dokumentálása és az adatok felhasználása** fejezetben leírtak szerint történik.

Amennyiben a központi jogszabályok vagy a fenntartó önkormányzat elvárása módosulnak, a szabályzat ehhez igazodóan változik.

**Felelősök és feladataik részletezve**

***Értékelési Felelős***

- ✓ a négyéves ciklusok egyénekre szóló megtervezése;
- ✓ gondoskodik a méréshez szükséges dokumentumokról;
- ✓ felelős ciklusonként legalább egy óralátogatás/csoportlátogatás és az azt követő óramegbeszélés lebonyolításáért;
- ✓ az év eleji tájékoztató/megújító értekezletek lebonyolítása, amelyen beszámol az egész nevelőtestületre vonatkozó előző év végi összesített adatokról – ahol lehetséges -, a tantestületi átlagokról, valamint összegzi a Pedagógiai Programmal kapcsolatos tanulságokat, és előterjeszti az intézményvezetés ezzel kapcsolatos esetleges javaslatait, intézkedéseit;
- ✓ a fenti értekezletre rövid, összegző írásbeli feljegyzést is készít,
- ✓ gondoskodás az Értékelési Összesítő Lapok, az Önértékelő és a Véleménykérő Lapok biztonságos tárolásáról;
- ✓ bizalmas tanácsadás minden érintett számára a folyamat során.

**Értékelő Team munkaközösség-vezető tagja vagy tagjai**

- ✓ felelősek tárgyanként évente legalább egy óralátogatás/csoportlátogatás és az azt követő óramegbeszélések lebonyolításáért;

**Iskolatitkár**

- ✓ felelős a dokumentumok sokszorosításáért.

**Értékelt pedagógus**

- ✓ közreműködik a látogatás időpontjának kiválasztásában;
- ✓ az óralátogatás/csoportlátogatás után 3 munkanapon belül óraelemzésen vesz részt;
- ✓ a látogatás utáni öt munkanapon belül megkapja a kitöltött Óralátogatási Lap másolatát – ahol szükséges, konkrét indoklásokkal;
- ✓ Önértékelő Lapon ad tájékoztatást a saját tevékenységéről;
- ✓ a ciklus végén Értékelési Beszélgetés keretében hangot adhat minden, a vizsgálattal összefüggő véleményének, valamint tanácsot, segítséget kérhet. Ugyanitt részt vesz az egyénre szabott, következő ciklusra vonatkozó célok kijelölésében;
- ✓ a ciklus végén Értékelési Összesítő Lapot kap, amelyen rögzítik a vizsgálat eredményeit, tanulságait és a következő ciklusra vonatkozó célokat; ehhez egyetértő aláírása szükséges;

**A nevelőtestület egésze**

- ✓ a rendszer bevezetése előtt nyílt többségi szavazással dönt az egyes elemek és a rendszer egészének használhatóságáról, azaz elfogadja az iskola Értékelési Szabályzatát;
- ✓ minden negyedik év szeptemberében – véleménynyilvánítási joggal - szóbeli tájékoztatást kap az intézmény vezetőjétől az intézmény egészére vonatkozó összesített, értékelési adatokról, tapasztalatokról, valamint a vezetés ezekkel kapcsolatos intézkedéseiről;

**A vizsgálat dokumentálása és az adatok felhasználása**

**Az adatok bizalmas és biztonságos kezelése** a vizsgálat egyik kulcskérdése, így erre különös figyelmet kell fordítani.

- ➢ Az érintett maga tölti ki az Önértékelő és Véleménykérő Lapokat
- ➢ Az Értékelési Összesítő Lap megírása után ezek a dokumentumok a következő ciklus végéig megőrizendők.
- ➢ Az Értékelési Összesítő Lapok, az Önértékelő és a Véleménykérő Lapok biztonságos tárolása az Értékelési Felelős kötelessége.
- ➢ Az Értékelési Összesítő Lap nem selejtezhető. Az Összesítő Lap más munkáltatónak nem adható át.

**Az érintett pedagógus**

- ➢ Megismerhet minden róla gyűjtött információt és adatot, és bármikor betekinthet a róla szóló dokumentumokba.
- ➢ Az igazgatóhoz fordulhat a feltárt problémák megoldásával kapcsolatban, aki vagy továbbképzés engedélyezésével vagy egy mentor kijelölésével köteles segíteni;
- ➢ Kérheti, hogy referenciák írásakor a munkáltató használja fel az értékelésből származó információkat.

**A munkáltató képviseletében** (az igazgató és helyettese)

- ➢ Bármikor hozzáférhet minden tanár személyes Értékelési Összesítő Lapjához.
- ➢ Felhasználhatja a vizsgálat során szerzett adatokat az iskola vezetési gyakorlatának javítására (jobb munkamegosztás, az eszközök jobb elosztása stb.).

- Felhasználhatja a szerzett információkat a továbbképzésekkel kapcsolatos döntéseiben.
- Az összesített iskolai adatokat felhasználhatja PR/marketing célokra.
  Az igazgató **nem használhatja fel** a vizsgálat során szerzett név szerinti, személyes adatokat és információkat
- Fegyelmi eljárás kezdeményezéséhez, vagy az értékeléssel összefüggésben nem álló, egyéb ok miatt indított fegyelmi eljárás során érvként a hozandó döntés befolyásolásához.
- Információszolgáltatási célból sem intézményen belül, sem intézményen kívül.

Valamennyi teljesítmény értékelés dokumentumait zárt helyen kell tárolni. A kitöltött kérdőíveket a következő mérésig kell megőrizni. Az egyéni összesítőt és a fejlesztési tervet a személyi nyilvántartásban kell tárolni és nem selejtezhető.

## 6. számú melléklet Az IMIP értékelésének szabályai

**Cél**: Az IMIP működtetésének és a működés eredményeinek összegyűjtése és véleményeztetése, értékelése annak érdekében, hogy az intézmény gyakorlata egyre inkább közeledjen a kitűzött célokhoz
**Felelős:** intézményvezető
**Hatókör:** minőségirányítási csoport vagy megbízott, osztályfőnök, igh.,
**Dokumentumok:**

- Jegyzőkönyvek, jelenléti ívek és kérdéslista a szülőknek
- Egyéni és osztály és intézményi eredmények
- Intézkedési - és feladattervek
- IMIP értékelésének szempontsora

**Eljárási szabályok**
Az intézmény Minőségirányítási Programját évente értékelni kell (1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról 40. §).

**Az intézményi minőségirányítási program értékelésének fő területei**

- A fenntartó által az IMIP-ben megadott célok és feladatok teljesülése
- Az intézményi IMIP teljesülése
- Az országos mérés, értékelés eredményei, összehasonlító elemzései
- Intézkedések a célok és a működés közelítése érdekében a következő tanévre

***A szabályozás folyamata***
Az értékelési adatokat az értékelési szempontsor alapján a minőségügyi csoport vagy a megbízott gyűjti össze, és készíti el az IMIP értékelésének tervezetét, amit az intézményvezető véglegesít.
Az igazgató gondoskodik arról, hogy az elemzés eredményei az osztályfőnökök közreműködésével az intézményi szülői szervezet, valamint a nevelőtestület számára ismertté váljanak.
Ehhez az osztályfőnökök adott tanév szorgalmi idejének végéig tájékoztatják az egyes osztályok tanulóinak szülőit az IMIP tanévi végrehajtása során kapott eddigi eredményekről, az IMIP értékelés tervezetéről. A szülők véleményüket – az osztályfőnök tájékoztatása mellett - az intézményben rendszeresített Szülői kérdőív kitöltésével írásban alkotják meg, az osztályok SZM elnökeinek hitelesítő aláírásával. A kapott szülői véleményeket az osztályfőnökök a szorgalmi idő utolsó napjától számított három napon belül átadják a minőségügyi csoportnak vagy a megbízottnak. A minőségügyi csoport (megbízott) az osztályok szülői véleményeit feldolgozza, összesíti, és a következő tanév tanévnyitó értekezletén a nevelőtestület elé tárja.
Az IMIP teljesüléséről a nevelőtestület a tanévnyitó értekezleten nyílt többségi szavazással nyilvánít véleményt.
Ezt követően az igazgató a javaslatok figyelembevételével, s ezek alapján az esetleges új célok megfogalmazásával véglegesíti az IMIP értékelését.
Az így elkészült értékelést a mellékleteivel – a kért igazoló dokumentumok (a fenntartó igénye esetén), audit jelentések, szülői és nevelőtestületei véleményezés- az igazgató átadja a fenntartónak.
**Melléklet:**

- Szülői kérdéssor - Az intézményi MIP értékeléséhez (M-1)
  Az intézményi minőségirányítási program értékelésének szempontsora (M-2)

## 7. számú melléklet Az egyes tanulók és egyes osztályok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje

**Cél:** a tanulókat érintő mérések tervezettek legyenek. A mérés adjon információkat a tanulók, osztályok jelenlegi teljesítményéről és a fejlesztés lehetőségeiről.
**Felelős**: igazgatóhelyettes
**Hatókör:** mérésben, fejlesztésben résztvevő tanulók, pedagógusok,
**Dokumentumok, bizonylatok**: mérőlapok, összesítő, egyéni fejlesztési terv
**A folyamatszabályozás tartalma:**
Az egyes tanulók és egyes osztályok mérésének, fejlődésének és teljesítményének követési rendje

| Mérési terület | Évfolyam | Felelős | Határidő | Visszacsatolás |
|---|---|---|---|---|
| DIFER mérés (legalább 4 tanulóval) | 1. | osztályfőnök | október 5. | munkaközösségi és szülői értekezlet |
| Matematika és magyar nyelv tudásszint | minden évfolyam, kivétel a 4., 6. és a 8. | tanító, magyar és matematika tanár | szeptember 30., május 31. | tantestületi és szülői értekezlet |
| Szövegértés | 3. | tanító | május 31. | munkaközösségi és szülői értekezlet |
| Írásbeli belső teljesítménymérés matematikából, magyar nyelvtanból | 4. | tanító | május 31. | tantestületi és szülői értekezlet |
| Szóbeli belső teljesítménymérés két tanítási nyelvű osztályokban idegen nyelvből | 4. | nyelvtanár | május 31. | munkaközösségi és szülői értekezlet |
| **OH mérések:** anyanyelvi és matematikai alapképességek fejlődésének vizsgálata | 4., 6, és 8. | mérési koordinátor | május 30. | tantestületi és szülői értekezlet |
| Történelem | 6. és 8. | történelem szaktanár | május 31. | munkaközösségi és szülői értekezlet értekezlet |
| Magyar irodalom | 6. | magyar szaktanár | január 25. | munkaközösségi és szülői értekezlet |
| Szóbeli belső teljesítménymérés magyar irodalomból | 8. | magyar szaktanár | május 31. | munkaközösségi és szülői értekezlet |
| Szóbeli belső teljesítménymérés idegen nyelvből | 8. | nyelvtanár | január 25. | munkaközösségi és szülői értekezlet munkaközösségi értekezlet |
| Neveltségi szint | 5. és 8. | pedagógiai mk. vezető | október 30. | tantestületi és szülői értekezlet |
| Fizikai állóképesség | 1-8. | tanító, testnevelés tanár | május 31. | tantestületi és szülői értekezlet |

Az Oktatási Hivatal (OH) mérések végrehajtásáért a mérési koordinátor felelős.

**A mérés eljárásrendje:**

Az intézményi mérésekhez a mérőlapot az adott munkaközösség állítja össze, és a felmérést végző személy rendelkezésére bocsátja. A mérőlap feladatait úgy kell összeállítani, hogy épüljön a tantárgy adott évfolyamon előírt tantervi (NAT, keret és helyi tanterv) követelményeire, illetve az adott életkorban 40 perc alatt megoldható, teljesíthető legyen.
Értékelése az ITEM-alapú értékelés szabályai szerint történjen.

A mérőlapokat a szaktanárok, a munkaközösség-vezető javaslata alapján az igazgató hagyja jóvá. A jóváhagyott mérőlapok használata minden érintett számára kötelező. A mérés céljáról és idejéről a résztvevőket tájékoztatni kell (a tanulókat szóban, szülőket írásban). A mérésekhez nyugodt körülményeket és felügyeletet kell biztosítani.
A táblázatban jelzett felelősök személyenként értékelik és összesítik a mérőlapok eredményeit. A mérőlapok egy példányát a szakmai munkaközösség-vezetőknek kell leadni.
Az osztály egyes tanulóira és az egészére fejlesztési tervet kell kidolgozni, amely nyomon követi elsőtől a nyolcadik osztályig a tanuló és az adott közösség fejlődését.
Az eredményeket a mérési csoport elemzi, fejlesztési irányokat határoz meg. Ezek alapján a szakmai munkaközösségeknek, az azonos tantárgyat tanítóknak fejlesztési tervet kell készíteni.
Minden félév végén az egy osztályban tanítóknak megbeszélést kell tartani a tanulók tanulmányi eredményeiről; a magatartás, a szorgalom és a nevelés területén lévő változásokról, a kompetencia mérés eredményeiről, illetve a tanulási módszerekről. Azoknál a tanulóknál, ahol teljesítmény-visszaesés tapasztalható az eredményeikben, fejlesztéseket kell meghatározni, és azt dokumentálni kell az osztály fejlődési lapján.
A szülőket az osztály és az egyes tanulók mérési eredményeiről, valamint a fejlesztés szükségességéről és módjairól tájékoztatni kell szülői értekezleten.

**Melléklet:**

- Fejlesztési terv űrlap (M-3)

## 8. számú melléklet A pedagógusok teljesítmény mérésének szempontjai és a teljesítményértékelés rendje

**Cél:** Pedagógusok tevékenységének komplex értékelése annak érdekében, hogy láthatóvá váljanak az erős és fejlesztendő területek, konkrét visszajelzést kapjanak a teljesítményükről, teljesítményhez igazított elismerés valósuljon meg.
**Felelős:** igazgató
**Hatókör:** *igazgató-helyettes ,tagintézmény-vezetők, munkaközösség vezetők, minőségügyi csoport/megbízott*
**Dokumentum:** méréshez, ellenőrzéshez, összesítéshez használt űrlapok, fejlődési terv űrlapja, kérdőívek, osztálystatisztika, versenyeredmények
**Folyamatleírás tartalma:**
A teljesítményt az alábbi táblázatban megadottak szerint kell végezni

| **Értékelés fajtái** | **Ki végzi** | **Mikor/meddig** | **Módszer** |
|---|---|---|---|
| Önértékelés | minden pedagógus | Az adott értékelési szakasz végén | Kérdőív |
| Pedagógus társak értékelése | munkaközösség-vezető | Az adott értékelési szakasz végén | Kérdőív |
| Vezetői értékelés | igazgató és az általa bevont vezetők | Az adott értékelési szakasz végén | Kérdőív<br>Megbeszélés |
| Óra- és foglalkozás látogatási adatok | • igazgató<br>• igazgatóhelyettes<br>• munkaközösség vezetők | Az adott értékelési szakaszban legalább 3 alkalommal | Óralátogatási |

Pedagógusok értékelése
A teljesítménymméréshez (önértékelés, pedagógus társak munkaközösségenkénti értékelése, vezetői értékelés) használt kérdésterületek, szempontok:

**Tanítás, oktatás – nevelés**

| |
|---|
| Nevelés, személyes tulajdonságok (hozzáállás, fellépés, megjelenés, hangnem, fegyelem és figyelem fenntartása, értékelés objektivitása, motiválás, szokásrendszer, mintaadás, következetesség stb.) |
| Óra-, tanulás tervezése (célok, feladatok, azok kidolgozottsága, játékosság, munkaformák, foglalkoztatási formák, eszközhasználat változatossága, időbeosztás, stb.) |
| Tanítás (óravezetés, tanulásvezetés, szervezés, gyerekek bevonása, hibajavítás, képességfejlesztés, differenciálás, beszéltetés, kérdésfeltevés, értékelés, helyzetek kezelése, hangulat, stb.) Tanulási út követése, segítése, tehetséggondozás, felzárkóztatás, másság kezelése |

**Többlettevékenységek (vállalt feladatok, felkészültség)**

| |
|---|
| Szaktárgyi felkészültség, képzettség, továbbképzések |
| Osztályfőnöki munka, szabadidő szervezése, napközi, ügyelet, programok szervezése a gyerekeknek, ünnepek, rendezvények, intézményszintű feladatok, érdekképviselet, munkaközösség vezetés, minőségügyi - és team munka |

**Munkafegyelem, munkavégzés minősége, megbízhatóság**

| |
|---|
| Munkakörére vonatkozó előírások betartása |
| Szabályok alkalmazása, betartása |
| Lelkesedés, motiváció; sokoldalúság |
| Feladatvégzés, pontosság |

**Kapcsolatok, kommunikáció**

| |
|---|
| Kapcsolat a partnerekkel |
| Kapcsolat a munkatársakkal |
| Kommunikáció jellemzői |

**Együttműködés (az intézményi *szervezethez* való kötődés)**

| |
|---|
| Az intézmény sikeres működéséért felelősséget és feladatot vállal |
| Különböző partnerekkel eredményesen együttműködik |
| Az intézményben elfogadott értékrendet képviseli és betartja |
| Képes csoportnormákat kialakítani, betartani, betartatni. |
| Csoportban tevékenykedik |

Az óralátogatáshoz használt ellenőrzési kérdésterületek, szempontok:

1. Célok, feladatok megvalósítása
2. Tanulásirányítás
3. Motiválás
4. Tanóra felépítése, időarányai
5. Munkakultúra
6. Ellenőrzés, értékelés

| Önértékelés | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| Minden pedagógus | Az adott tanév márciusa | Kérdőív | Értékelési Felelős | - |
| **Pedagógus társak értékelése (maximális pontszáma: 100)** | | | | |
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| Az értékelésre kerülő pedagógusok munkaközösség –vezetői | Az adott tanév márciusa | Kérdőív | Értékelési Felelős | Igazgató helyettes |
| **Vezető általi értékelés (maximális pontszáma: 100)** | | | | |
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| Vezető | legkésőbb az adott tanév március 31. | Kérdőív | Értékelési Felelős | Igazgató |
| **Óralátogatási/Csoportlátogatási jegyzőkönyvek (maximális pontszáma: 100)** | | | | |
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| Értékelő Team | legkésőbb az adott tanév március 31. | Kérdőív | Értékelési Felelős | Értékelő Team Vezetője |

## 9. számú melléklet A vezetés teljesítményértékelésének rendje

| Önértékelés | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| minden vezető | 4 évente áprilisban | kérdőív | igazgató | maga a vezető |
| **Pedagógus társak értékelése (maximális pontszáma: 100)** | | | | |
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| igazgatóról, helyetteseiről, tag.vezetőkről minden pedagógus | 4 évente áprilisban | kérdőív | igazgató | igazgató |
| a munkaközösség vezetőkről a m.közösségük tagjai | 4 évente áprilisban | kérdőív | igazgató | igazgató-helyettes |
| **Felsőbb Vezető általi értékelés (maximális pontszáma: 100)** | | | | |
| **Ki végzi** | **Határidő** | **Módszer** | **Felelős** | **Összesítést végzi** |
| igazgató esetében Fenntartó | 4 évente áprilisban | kérdőív | fenntartó | fenntartó |
| igazgató-helyetteseket, tag.vezetőket az igazgató | 4 évente áprilisban | kérdőív | igazgató | igazgató |
| m.köz.vezetőket az igazgató-helyettesek | 4 évente áprilisban | kérdőív | igazgató | igazgató-helyettes |

## 10. számú melléklet A vezetés teljesítmény mérésének szempontjai

**Cél:** A vezetők tevékenységének komplex értékelése annak érdekében, hogy láthatóvá váljanak az erős és fejlesztendő területek, konkrét visszajelzést kapjanak a teljesítményükről, teljesítményhez igazított elismerés valósuljon meg.
**Felelős:** Igazgató
**Hatókör:** *igazgató*, helyettesek, tagozatvezetők, munkaközösség-vezetők
**Dokumentum**: méréshez, összesítéshez használt kérdőívek, Összesítő Lapok
**Folyamatleírás tartalma:**
A teljesítménymérést az alábbi táblázatban megadottak szerint kell végezni

A teljesítménymméréshez (önértékelés, pedagógus társak értékelése, magasabb vezetői értékelés) használt kérdésterületek, szempontok:

1. Személyes tulajdonságok, vezetési stílus
2. Változáshoz való viszony
3. Tervezés
4. Szervezés
5. Erőforrás gazdálkodás
6. Motiválás
7. Ellenőrzés, értékelés
8. Informálás

## 11. számú szabályzat Az irányított önértékelés eljárásrendje

**Cél**:
A partnerközpontú minőségfejlesztés feltételeinek és eredményeinek rendszeres értékelésével az *intézmény erősségeinek és fejlesztendő területeinek, folyamatainak meghatározása, az intézményi működés - a partnerek elvárásainak megfelelő - folyamatos fejlesztése.*
**Érvényességi terület**:
A Tapolcai Általános Iskola teljes körű oktatási-nevelési tevékenységére vonatkozik ez a szabályozás.
**Felelősségi körök**:
**Intézményvezető:** az irányított önértékelés eljárásrendjének betartása és betartatása, az adatgyűjtéshez, adatfeldolgozáshoz és elemzéshez szükséges emberi és tárgyi erőforrások biztosítása, az érdekeltek tájékoztatása az értékelés eredményeiről. Az értékelés alapján a munkatársak minél szélesebb körű bevonásával fejlesztési célok és intézkedések meghatározása és megvalósítása.
**Minőségirányítási csoport vezetője:**
az aktuális önértékelés folyamattervének elkészítése, az adatgyűjtés, adatfeldolgozás, elemzés, célmegvalósítás tevékenységeinek koordinálása, fejlesztési javaslatok előkészítése.
**Az intézményi minőségirányítási csoporttagok**: Aktív részvétel a minőségirányítási rendszer és ezen eljárásrendszer kidolgozásában, működtetésében. Aktív részvétel az adatgyűjtésben és adatelemzésben.

**Az eljárás leírása**

A pedagógiai munka és a partnerközpontú minőségfejlesztés stratégiai céljaihoz kapcsolódóan intézményünk 4 **évenként irányított önértékelést** végez, *teljes körű* a vezetés (igazgató, igazgató-helyettes és tagintézmény-vezetők), a pedagógusok körében; *reprezentatív* a pedagógiai munkát segítők és technikai dolgozók körében - a létszámuk arányához viszonyított 10 %. Az önértékelés kiterjed az intézmény adottságaira és az adottságokkal elért eredményekre. Az önértékeléssel feltárjuk az intézmény erősségeit és fejlesztendő területeit, folyamatait, idősoros elemzéssel tendenciákat mutatunk be.
***Az értékelendő adottságok:***
- a vezetés szerepe a szervezeti kultúra fejlesztésében
- az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása
- a meglévő folyamatok szabályozottsága
- a szabályozási rendszer teljeskörűsége
- az erőforrások figyelembe vételének módja
- a dolgozók irányítása
- a szervezeti kultúra fejlettségének szintje
- a folyamatos fejlesztés alkalmazásának szintje

***A bemutatandó eredmények:***
- a munkatársak bevonásának mértéke
- az oktató-nevelő munka hatékonysága, eredményei
- a partnerek elégedettsége
- a kitűzött célok elérése, megvalósítása
- a folyamatos fejlesztés eredményei
- az erőforrások felhasználásának hatékonysága.

Az önértékelés keretében elvégzendő elemzések alapján *következtetéseket* vonunk le, *célokat tűzünk k*i és *megtervezzük azok megvalósítását*. Az irányított önértékeléssel egy következő időszak PDCA ciklusát indítjuk újra.
A modell kiépítésének időszakában a minőségirányítási megbízott irányítja és ellenőrzi az irányított önértékelés elvégzését. A modell kiépítését követően az intézmény minőségügyi felelőse készíti elő és szervezi meg az önértékelés folyamatát.

A felmérést legalább 6 hónappal korábban elő kell készíteni. Az *előkészítés* magában foglalja az önértékelési cél, az értékelési területek, módszerek, eszközök, erőforrások és az elvárt kimenetek formájának pontos meghatározását, a mellékelt folyamatterv aktualizálásával és az értékelő csoport feladatra történő felkészítésével. **Az értékelő csoport** tagjait az intézményvezető jelöli ki.

Az irányított önértékelés keretében szükséges *adatgyűjtés, adatfeldolgozás és az adatok kiértékelése az* **értékelő csoport** feladata.

Az *értékelés eredményeiről a feldolgozást végzők szöveges leírást, adattáblákat és grafikonokat készítenek* az elemzés és a későbbi összehasonlítások számára. Az elemző munka során kimutatásra kell, hogy kerüljenek az értékelési területeknek megfelelően részletezve a következők:

- az „adottságok” vonatkozásában az erősségek és a fejlesztendő területek
- az „eredmények” vonatkozásában az erősségek és a fejlesztendő területek.

Az irányított önértékelés eredményeit a teljes alkalmazotti körrel az *intézményvezető ismerteti*, ennek módjáról a vezetői értekezlet dönt.

A fejlesztendő területekkel kapcsolatos elemzések elvégzésére, a következtetések levonására, a fejlesztési irányok és célok pontos meghatározására **minőségi körök** alakulnak. A minőségi körök *elkészítik a fejlesztendő területekkel kapcsolatos elemzéseket, és következtetéseket vonnak le*. Ennek keretében *elvégzik a valós helyzet, valamint az elérni kívánt célállapot közötti eltérések okainak feltárását, elemzését*, továbbá *megtervezik a megvalósításhoz szükséges erőforrásokat, javaslatot tesznek a célok priorizálására és időtáv szerinti strukturálására*. Eközben szükség szerint konzultálnak az intézményvezetővel. Az ily módon elkészített elemzéseket és *célmeghatározásoka*t a minőségi kör-vezetőkkel kibővített intézményvezetés megvitatja, és dönt arról, mire szükséges azonnali vezetői intézkedést hozni, mit kell beépíteni az intézmény alapdokumentumaiba, illetve mire készüljenek - az intézményi munkaterv mellékletét képező, illetve a munkatervbe beépülő **- intézkedési tervek**.

A vezetőségi döntésnek megfelelően a minőségi körök a célállapot elérésére intézkedési terveket készítenek. *Az intézkedési terveket az alkalmazotti kör fogadja el és valósítja meg*. A munkát a minőségirányítási megbízott, a feladatkör megszűntével pedig a későbbiekben megválasztott minőségügyi felelős koordinálja, az intézményvezető ellenőrzi, és a dolgozói közösség az aktuális tanév végén átfogóan értékeli.

A felmérési, adatgyűjtési eszközök egy-egy példányának, az önértékelés összesített és elemzett eredményeinek, a céllistának, az intézkedési terveknek és azok megvalósítása értékelési dokumentációjának tárolása az intézmény iratkezelési szabályzata szerint az irattárban, illetve elektronikus úton, számítógéplemezen történik. Az elemzések és értékelések eredményeiről az időszakos elemzések számára adatbázis kialakítása válik szükségessé. Az adatok és a szöveges összegzések az intézmény dolgozói számára hozzáférhetőek, ezt a minőségirányítási csoport vezetője, későbbiekben a minőségügyi felelős biztosítja.

A mérést követően két alkalommal kötelező szóban és írásban faliújságon keresztül tájékoztatni az intézmény dolgozóit. Először az intézményi önértékelés eredményeinek elkészítése utáni 2 héten belül, másodszor a célok és az intézkedési terv elkészítése utáni két héten belül.

**Eljárásrend módosításának módja**

Az eljárásrend módosítására az intézmény bármely alkalmazottja javaslatot tehet írásban vagy szóban a minőségirányítási támogató csoport vezetőjénél, a későbbiekben az intézményvezető által megbízott minőségügyi felelősnél. A javaslatról az intézmény vezetője dönt. Az intézményvezetés a mindenkori irányított önértékelés elvégzését követő 15 napon belül felülvizsgálja, és szükség szerint módosítja az eljárásrendet.

**A dokumentálás módja**

Az irányított önértékelés eljárásrendje a minőségügyi dokumentáció része. Az eljárásrendet mellékleteivel együtt kell kezelni és nyilvántartani. A keletkező dokumentumok és bizonylatok az irattárazás rendje szerint kezelendők oly módon, hogy gyors visszakeresésük biztosított legyen. A modell kiépítését követően az eljárásrend az intézmény Szervezeti és működési szabályzatának mellékletét képezi.

A módosítás dokumentálásáért a minőségirányítási megbízott (vagy ennek hiányában az igazgató által megbízott munkacsoport) a felelős.

Az irányított önértékelés eljárásrendje megtalálható a Helyi minőségfejlesztési kézikönyvben, az intézmény SzMSz-ében, az intézmény könyvtárában; elérhetőségüket az intézményi minőségirányítási csoport vezetője biztosítja.

**Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések**

Az irányított önértékelés folyamatterve
Mérőeszközök (M 1-13)

**Az irányított önértékelés folyamatterve**

| Feladat | Felelősök, munkában résztvevők | Módszerek | Eszközök, technikai feltételek | Határ-idő | A teljesítmény kritériuma | Dokumen-táció | Ellenőrzési pont (ellenőrzést végzi) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Az irányított önértékelés céljának és területeinek meghatározása | intézmény-vezetőség | megbeszélés | Pedagógiai Program, intézményi munkaterv, | nov. 15. | Pontosan megfogalmazott értékelési célok és területek. | Feljegyzés | |
| 2. Az értékelő csoport kialakítása | intézményvezető | nyilvánossá tett megbízás | | nov. 20. | Az értékelés elvégzésére felhatalmazással bíró, az intézményi dolgozók összetételét a tevékenységi területek alapján reprezentáló csoport. | Feljegyzés, a csoport összetétele és névsora | |
| 3. Az önértékelés céljának és területeinek megfelelő adattípusok, indikátorok, gyűjtendő információk körének meghatározása | ÉCSV | megbeszélés | Pedagógiai Program, intézményi munkaterv, az igényfelmérést követő intézkedési terv, szabályzatok | nov. 25. | Az értékelési területekhez tényeken alapuló megállapításokat lehetővé tevő indikátorok, adattípusok listája. | Feljegyzés | Az önértékelés szakmai előkészítése (intézményvezető) |
| 4. Az önértékelés módszereinek, eszközeinek, adatforrásainak meghatározása, a feldolgozás módjának, kimeneteinek rögzítése | ÉCSV | megbeszélés | a partneri elégedettségmérés eszközei, adattáblák, grafikonok, szöveges elemzések | dec. 5. | Az adatok összegyűjtéséhez adekvát, szakmailag korrekt módszerek és eszközök. Lista az adatforrásokról (statisztika, dokumentáció…). | Feljegyzés | Az önértékelés szakmai előkészítése (intézményvezető) |

| Feladat | Felelősök, munkában résztvevők | Módszerek | Eszközök, technikai feltételek | Határ-idő | A teljesítmény kritériuma | Dokumen-táció | Ellenőrzési pont (ellenőrzést végzi) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5. Az eszközök el(ő)készítése. A meglévő eszközök aktualizálása, használhatóságának ellenőrzése | ÉCS | meglévő és újonnan választott eszközök elemzése, közös értelmezése csoportmunkában | a partneri elégedettségmérés eszközei | dec. 5. | Objektíven értékelhető adatok, információk szerzésére alkalmas, kipróbált, szükség szerint korrigált kérdőívek, az ÉCS számára hozzáférhetővé adatforrások. | Mérőeszközök | (intézményvezető) |
| 6. Szükség szerint új eszközök készítése, kipróbálása és korrekciója | ÉCS | elemzés | számítógép, nyomtató | dec. 8. | Az értékelési célokkal és területekkel adekvát, szakszerűen szerkesztett, az egyértelműség, az alkalmazhatóság és a hasznosság szempontjából kipróbált, véleményezett, mérőeszközök. | Mérőeszközök | (intézményvezető) |
| 7. Az irányított önértékelés elvégzésének ütemezése, feladatok és erőforrások megtervezése | Intézmény vezető, ÉCSV | az értékelő csoport megbeszélése, egyeztetés az intézmény vezetővel | éves munkaterv, számítógép, nyomtató | dec. 9. | Reális, megvalósítható feladat – és ütemterv, biztosított erőforrások. | Ütemterv | Az önértékelés folyamatának ütemezése, a szükséges erőforrások számbavétele (intézményvezető) |
| 8. Az adatgyűjtési eszközök sokszorosítása | ÉCS, iskolatitkár | fénymásolás | számítógép, nyomtató, papír, fénymásoló | dec. 10. | Szükséges példányszámban, technikailag is kifogástalanul elkészített eszközök. | Mérőeszközök | (TCSV, ill., minőségügyi felelős) |

## 12. számú melléklet Belső audit szabályai

**Cél:** Minőségirányítási rendszer, a szabályozott folyamatok ellenőrzése és értékelése évente, annak érdekében, hogy a működés hatékony, az eljárásnak megfelelő legyen.
**Felelős:** minőségirányítási megbízott, koordinátor
**Hatókör**: auditornak kijelölt kolléga(ák)
**Dokumentumok és bizonylatok**: éves auditterv, kérdéslisták, audit jelentések
**A folyamatleírás tartalma:**
A vezetés az éves munkaterv részeként összeállítja az audit ütemtervét. Az intézményvezetőnek a leendő auditorokat írásban meg kell bízni. A minőségirányítási megbízott, koordinátor felelős az auditorok képzéséért. Az auditoroknak az auditálandó terület eljárásait és dokumentumait át kell vizsgálnia, és kérdéslistát kell készítenie. A vizsgálandó területek vezetőinek fel kell készülnie. Biztosítaniuk kell az eljáráshoz kapcsolódó összes dokumentumot megtekintésre.

1. Az audit lefolytatásának első lépése a dokumentumok átvizsgálása. (A dokumentumok, bizonylatok a szabályozásnak megfelelően vannak kitöltve. Hitelesek, azaz tartalmazzák az aláírást, ahol szükséges. Tárolásuk a szabályozásban rögzített határideig történik.)
2. Interjúzás a szabályozásban megnevezettek körében. (Tisztában vannak feladataikkal, tudják a dokumentálási kötelezettségüket.)
3. Az észlelt hibák rögzítése a kérdés lista megfelelő rovatában: Az auditoroknak három napon belül kötelessége elkészítenie az audit jelentést, és átadnia az igazgatónak. Az igazgató szükség szerint elrendeli a helyesbítő tevékenységeket (kontroll intézkedések, az el nem végzett tevékenységek pótlása, esetleg a szabályozás módosítása).

**Mérőeszközök**

1. Szülői kérdéssor az intézményi MIP értékeléséhez
2. Az IMIP értékelésének szempontsora
3. Fejlesztési terv
4. Kérdőív vezetői teljesítményértékeléshez (igazgató, igazgató-helyettes, tagintézmény-vezető)
5. Kérdőív vezetői teljesítményértékeléshez (munkaközösség-vezetők)
6. Vezetői Értékelési Összesítő Lap
7. Kérdőív pedagógus teljesítményértékeléshez (vezetők véleménykérő lapja)
8. Kérdőív pedagógus teljesítményértékeléshez (Önértékelő lap)
9. Óralátogatási jegyzőkönyv
10. Kérdőív pedagógus teljesítményértékeléshez ( Munkaközösségek-vezetők véleménykérő lapja)
11. Óralátogatási jegyzőkönyv napközis tevékenység értékeléséhez
12. Értékelési Összesítő Lap
13. Kérdőív könyvtáros tanár teljesítményértékeléséhez (Önértékelő lap)
14. Az igény és elégedettségmérés rendje

**Szülői kérdéssor**
**Az intézményi MIP értékeléséhez**

1. Rendszeres tájékoztatást kapunk az intézmény aktuális évi céljairól, amelyek ezek:

_____

_____

2. Tapasztaljuk a minőségirányítási rendszer (partneri igény-, és elégedettségmérés) előnyeit, amelyek ezek:

_____

_____

3. Elégedettek vagyunk a következő oktatási eredményekkel:

_____

_____

4. Elégedettek vagyunk a következő nevelési eredményekkel:

_____

_____

5. Elégedettek vagyunk a szülő-iskola kapcsolattartási formáival, gyakoriságával, ezek:

_____

_____

6. Elégedettek vagyunk a következő iskolai programokkal

_____

_____

7. További javaslatunk az oktatási eredmények javítása érdekében:

_____

_____

8. További javaslatunk a nevelési eredmények javítása érdekében:

_____

_____

9. További javaslatunk a szülő-iskola kapcsolattartási formáival, gyakoriságával:

_____

_____

Kelt:

…….

aláírás

**Az intézményi minőségirányítási program értékelésének szempontsora**


**1. BEVEZETŐ**

**2. A FENNTARTÓ MIP-BEN MEGADOTT CÉLOK ÉS FELADATOK TELJESÜLÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSE**

**2.1 Határidőre végre nem hajtott célok és feladatok**

**3. AZ INTÉZMÉNYI MIP TELJESÜLÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSE**

**3.1. Az intézményi minőségpolitika eredményeinek bemutatása**
**3.2. Intézményi MIP-ben megadott minőségcélok teljesülésének értékelése**
3.2.1. Határidőre végre nem hajtott célok
**3.3. Szervezeti kultúra fejlesztésében elért eredmények**
**3.4. A folyamatok működtetése (MIP 5. pontjából)**
3.4.1. A folyamatok működtetésének tapasztalatai
3.4.2. Folyamatok felülvizsgálata (Audit)
**3.5. Partnerközpontú működés eredményei (csak statisztika)**
**3.6. Folyamatos fejlesztés eredményei**

**4. AZ ORSZÁGOS MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS EREDMÉNYEI, ÖSSZEHASONLÍTÓ ELEMZÉS ÉS ÉRTÉKELÉS**

**5. INTÉZKEDÉSEK A CÉLOK ÉS A MŰKÖDÉS KÖZELÍTÉSE ÉRDEKÉBEN A KÖVETKEZŐ TANÉVRE**

**6. ÖSSZEFOGLALÁS**

**7. MELLÉKLETEK**

**Fejlesztési terv**

Tantárgy: ……. Évfolyam: …. Osztály: ….

A mérés időpontja: …….. tartalma: ……. A felmérést végezte: ……

| Sor-szám | A tanuló neve | Feladatok sorszáma, Pontszáma | | | | | | | | Össz. pontszám | Elért pontszám/ Elérhető pontszám (%) | Fejlesztendő |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| 1. | | | | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | | | | | |
| 6. | | | | | | | | | | | | |
| 7. | | | | | | | | | | | | |
| 8. | | | | | | | | | | | | |
| 9. | | | | | | | | | | | | |
| 10. | | | | | | | | | | | | |
| 11. | | | | | | | | | | | | |
| 12. | | | | | | | | | | | | |
| 13. | | | | | | | | | | | | |
| 14. | | | | | | | | | | | | |
| 15. | | | | | | | | | | | | |
| 16. | | | | | | | | | | | | |
| 17. | | | | | | | | | | | | |
| 18. | | | | | | | | | | | | |
| 19. | | | | | | | | | | | | |
| 20. | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Összesen: | | | |
| Fejlesztendő területek osztályszinten: | | | | | | | | | | | | |

**Kérdőív vezetői teljesítményértékeléshez**
**(igazgató és helyettesei, tagintézmény-vezetők)**

Tisztelt Kolléga!

Kérünk, hogy az alábbi kérdőívet önmagadra vonatkoztatva szíveskedj kitölteni! Kérünk, hogy a megfelelő oszlopban X-szel jelöld véleményed önmagadról! Válaszaidat köszönjük!

**1** - egyáltalán nem jellemző,
**2** - részben jellemző,
**3** - gyakran,
**4** - teljes mértékben

Pedagógus neve: _____

A kitöltés időpontja: _____

| Ssz. | Állítás | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Vezetési stílusa demokratikus. | | | | |
| 2. | Gyorsan, felelősséggel képes dönteni. | | | | |
| 3. | Naprakészen követi a törvényi változásokat. | | | | |
| 4. | Érzékeny beosztottai egyéni problémái iránt. | | | | |
| 5. | Fontos számára, hogy intézményében jó munkahelyi légkör uralkodjon. | | | | |
| 6. | A szakmai megújulás híve. | | | | |
| 7. | Célokat tűz ki, azokat érvényesíti. | | | | |
| 8. | Intézményében összehangolt munkavégzés folyik. | | | | |
| 9. | Intézményében a szervezeti struktúra átlátható. | | | | |
| 10. | Intézményében érvényesül az egyenletes munkamegosztás. | | | | |
| 11. | Humánerőforrás politikája tervezett. | | | | |
| 12. | Pályázatírásra ösztönöz. | | | | |
| 13. | Szponzorokat, támogatókat szerez. | | | | |
| 14. | Támogatja az intézmény létesítményeinek tanítási időn túli kihasználását. | | | | |
| 15. | Saját példamutatásán keresztül motivál. | | | | |
| 16. | Ellenőrzése tervszerű. | | | | |
| 17. | Értékelése személyre szabott. | | | | |
| 18. | Értékelése fejlesztő jellegű. | | | | |
| 19. | Az intézményi információáramlás jól működik. | | | | |
| 20. | PR-tevékenységet folytat. | | | | |
| 21. | | | | | |
| 22. | | | | | |
| 23. | | | | | |

**Kérdőív vezetői teljesítményértékeléshez**
**(munkaközösség-vezetők)**

Tisztelt Kolléga!

Kérünk, hogy az alábbi kérdőívet önmagadra vonatkoztatva szíveskedj kitölteni!
Kérünk, hogy a megfelelő oszlopban X-szel jelöld véleményed önmagadról!

Válaszaidat köszönjük!

**1** - egyáltalán nem jellemző,
**2** - részben jellemző,
**3** - gyakran,
**4** - teljes mértékben

Pedagógus neve: _____

A kitöltés időpontja: _____

| Ssz. | Állítás | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Szakmailag maximálisan felkészült. | | | | |
| 2. | Szervezőkészsége kiváló. | | | | |
| 3. | Emberi és szakmai hozzáállása példamutató. | | | | |
| 4. | Adminisztrációs munkája hiánytalan. | | | | |
| 5. | Tudja közvetíteni a vezetés elvárásait a beosztottak felé,. | | | | |
| 6. | A beosztottak igényeit jól tolmácsolja a vezetés felé. | | | | |
| 7. | Önálló gondolatai, ötletei vannak. | | | | |
| 8. | Bátran nyilvánít véleményt az iskolát érintő változások terén. | | | | |
| 9. | Egyéni véleménye építő jellegű. | | | | |
| 10. | Reális célokat tűz ki az általa irányított munkaközösségek tagjai számára. | | | | |
| 11. | Célkitűzése tervezésénél kikéri a kollégák véleményét. | | | | |
| 12. | Elkészíti a munkaközösségi munkatervet. | | | | |
| 13. | A munkaközösségen belül törekszik az egyenletes munkamegosztásra. | | | | |
| 14. | A munkaközösség tagjaival szemben támasztott elvárásait egyénre szabottan határozza meg. | | | | |
| 15. | Motiválja közösségének tagjait szakmai továbbképzéseken ló részvételre. | | | | |
| 16. | Tapasztalatcserére ösztönöz. | | | | |
| 17. | Óralátogatásokon vesz részt. | | | | |
| 18. | Elfogulatlanul értékeli a munkaközösség munkáját az értekezleteken. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 19. | A munkaközösség eredményes működése érdekében PR-tevékenységet folytat. | | | | |
| 20. | | | | | |
| 21. | | | | | |
| 22. | | | | | |
| 23. | | | | | |
| 24. | | | | | |
| 25. | | | | | |

**Vezetői Értékelési Összesítő Lap**

Név:_____

| Dokumentum | Pontszám/átlag |
|---|---|
| Pedagógus Társak Véleménykérő Lapja | |
| Vezető Véleménykérő Lapja | |
| **Össz:** | |

**Fejlődési terv**

1. A kolléga erőssége: _____
   _____

2. Fejlesztendő területek:
   _____
   _____

3. A fejlesztés érdekében a következő feladatokban állapodtak meg az Értékelési Beszélgetés résztvevői:
   _____
   _____

4. A kolléga célja és vállalt feladatai a következő ciklusra:
   _____
   _____

5. A vezetőtől várt támogatás:
   _____
   _____

6. Különvélemény:
   _____
   _____

**Dátum:**

---------- ----------

**Az Értékelő aláírása** **Az Értékelt aláírása**

**Kérdőív pedagógus teljesítményértékeléshez**

**Vezetők véleménykérő lapja**

Tisztelt Kolléga!

Kérünk, hogy az alábbi kérdőívet kollégádra vonatkoztatva szíveskedj kitölteni!
Kérünk, hogy a megfelelő oszlopban X-szel jelöld véleményedet!

Válaszaidat köszönjük!

1 - egyáltalán nem jellemző,
2 - részben jellemző,
3 - gyakran,
4 - teljes mértékben

Kolléga neve: _____

A kitöltés időpontja: _____

| Ssz. | Állítás | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | A munkarendben megfogalmazottak szerint pontosan kezdi meg és fejezi be a tanórákat, foglalkozásokat. | | | | |
| 2. | A tanórákra szakszerűen felkészül, figyelembe veszi a tanulók egyéni képességeit. | | | | |
| 3. | A tanórákon biztosítja a megfelelő munkafegyelmet, az alkotó munkához szükséges légkört. | | | | |
| 4. | A feladatokat a tanóra céljainak megfelelően határozza meg. | | | | |
| 5. | Változatos munkaformákat alkalmazva motiválja a tanulókat. | | | | |
| 6. | A tanórai eszközhasználata sokszínű. | | | | |
| 7. | A tanulók munkáját javítja, javíttatja. | | | | |
| 8. | Az ellenőrzést személyre szabott értékelés követi. | | | | |
| 9. | Személyes példamutatása nevelő hatású a tanulók számára | | | | |
| 10. | Szakmai felkészültségét önképzéssel is fejleszti, követi a szaktárgyához kapcsolódó aktualitásokat. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11. | Eleget tesz a pedagógusok hétévenkénti kötelező továbbképzésének. | | | | |
| 12. | Munkaközösségén, szakmai csoportján belül önként vállal feladatokat. | | | | |
| 13. | Figyelemmel kíséri a különböző verseny lehetőségeket, tanítványait az intézmény által preferált versenyekre felkészíti. | | | | |
| 14. | Foglakozik a tanulók egyéni problémáival. | | | | |
| 15. | Segíti a hátrányos helyzetű diákokat. | | | | |
| 16. | Önként bekapcsolódik a tanórán kívüli tevékenységek szervezésébe, lebonyolításába. | | | | |
| 17. | Az adminisztrációs tevékenységet határidőre, pontosan elvégzi. | | | | |
| 18. | Az intézményi szintű feladatokban aktívan részt vesz. | | | | |
| 19. | Megfelelő partneri kapcsolatot alakít ki szülőkkel. | | | | |
| 20. | Munkatársaival az intézményi céloknak megfelelő szakmai kapcsolatot alakít ki, és tart fent. | | | | |
| 21. | Konfliktustűrő és kezelő képessége kiváló. | | | | |
| 22. | Az intézményen kívül is felelősséggel képviseli munkahelyét. | | | | |
| 23. | Rendszeresen részt vesz pályázatok írásában, a szponzori kör bővítésében. | | | | |
| 24. | Nyílt véleményalkotással segíti tantestülete sikeres működését. | | | | |
| 25. | Segíti a diákönkormányzat munkáját. | | | | |

**Kérdőív pedagógus teljesítményértékeléshez**
**Önértékelő Lap**

Tisztelt Kolléga!

Kérünk, hogy az alábbi kérdőívet önmagadra vonatkoztatva szíveskedj kitölteni!
Kérünk, hogy a megfelelő oszlopban X-szel jelöld véleményed önmagadról!

Válaszaidat köszönjük!

**1** - egyáltalán nem jellemző,
**2** - részben jellemző,
**3** - gyakran,
**4** - teljes mértékben

Pedagógus neve: _____

A kitöltés időpontja: _____

| Ssz. | Állítás | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | A munkarendben megfogalmazottak szerint pontosan kezdem meg és fejezem be a tanórákat, foglalkozásokat. | | | | |
| 2. | A tanórákra szakszerűen felkészülök, figyelembe veszem a tanulók egyéni képességeit. | | | | |
| 3. | A tanórákon biztosítom a megfelelő munkafegyelmet, az alkotó munkához szükséges légkört. | | | | |
| 4. | A feladatokat a tanóra céljainak megfelelően határozom meg. | | | | |
| 5. | Változatos munkaformákat alkalmazva motiválom a tanulókat. | | | | |
| 6. | A tanórai eszközhasználatom sokszínű. | | | | |
| 7. | A tanulók munkáját javítom, javíttatom. | | | | |
| 8. | Az ellenőrzést személyre szabott értékelés követi. | | | | |
| 9. | Személyes példamutatásom nevelő hatású a tanulók számára | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10. | Szakmai felkészültségemet önképzéssel is fejlesztem, követem a szaktárgyamhoz kapcsolódó aktualitásokat. | | | | |
| 11. | Eleget teszek a pedagógusok hétévenkénti kötelező továbbképzésének. | | | | |
| 12. | Munkaközösségemen, szakmai csoportomon belül önként vállalok feladatokat. | | | | |
| 13. | Figyelemmel kísérem a különböző verseny lehetőségeket, tanítványaimat az intézmény által preferált versenyekre felkészítem. | | | | |
| 14. | Foglakozom a tanulók egyéni problémáival. | | | | |
| 15. | Segítem a hátrányos helyzetű diákokat. | | | | |
| 16. | Önként bekapcsolódom a tanórán kívüli tevékenységek szervezésébe, lebonyolításába. | | | | |
| 17. | Az adminisztrációs tevékenységet határidőre, pontosan elvégzem. | | | | |
| 18. | Az intézményi szintű feladatokban aktívan veszek részt. | | | | |
| 19. | Megfelelő partneri kapcsolatot alakítok ki a szülőkkel. | | | | |
| 20. | Munkatársaimmal az intézményi céloknak megfelelő szakmai kapcsolatot alakítok ki, és tartok fenn. | | | | |
| 21. | Konfliktustűrő és kezelő képességem kiváló. | | | | |
| 22. | Az intézményen kívül is felelősséggel képviselem munkahelyemet. | | | | |
| 23. | Rendszeresen részt veszek pályázatok írásában, a szponzori kör bővítésében. | | | | |
| 24. | Nyílt véleményalkotással segítem a tantestület sikeres működését. | | | | |
| 25. | Segítem a diákönkormányzat munkáját. | | | | |

**Óralátogatási jegyzőkönyv**

Óralátogató neve: _____
Órát tartó pedagógus neve: _____
Osztály: _____
Tantárgy: _____
Tananyag: _____
Időpont: _____

Értékskála: 4= kiemelkedő, 3= jó, átlagos, 2= gyenge, 1= Nem megfelelő

**1. Célok, feladatok megvalósítása**

| | |
|---|---|
| 1. 1. Az óra tananyaga időarányosan megegyezik a tantervvel és a tanmenettel | |
| 1. 2. Az óra feladatai alkalmasak az egyéni képességfejlesztésre | |
| 1. 3. A tanítási óra kellően előkészített és szervezett (óravázlat, szemléltetés) | |
| 1. 4. A tanítási óra célja megvalósult | |

**2. Tanulásirányítás**

| | |
|---|---|
| 2. 1. A pedagógus kérdései szakszerűek, érthetőek. | |
| 2. 2. Az órán érvényesül a tanár irányító szerepe | |
| 2. 3. A tanulói tevékenykedtetés változatos, érdekes | |
| 2. 4. A tanítási módszerek, munkaformák megfelelnek az óra céljának, anyagának | |
| 2. 5. A szemléltetőeszközök használata szakszerű és eredményes | |

**3. Motiválás**

| | |
|---|---|
| 3. 1. A tanár fel tudja kelteni a tanulók érdeklődését | |
| 3. 2. Az óra légköre bátorító, segítő | |
| 3. 3. A feladatok tartalma, jellege segíti a figyelem fenntartását, és a koncentrációt | |

**4. A tanóra felépítése, időarányai**

| | |
|---|---|
| 4. 1. A tanítási módszerek megválasztása megfelel a tananyag tartalmának | |
| 4. 2. A tanóra időbeosztása segíti a feladatok eredményes elvégzését | |
| 4. 3. A tanulói munkaformák megfelelnek a feladatoknak és az életkori sajátosságoknak | |
| 4. 4. A tanóra végén a tanulók eljutottak az új ismeretek rendszerezéséhez és rögzítéséhez | |

**5. Munkakultúra**

| | |
|---|---|
| 5. 1. A tanulók önállóak a feladatok elvégzésében | |
| 5. 2. A tanulók fegyelmezettek az órán | |
| 5. 3. A tanulók többsége aktívan vesz részt az órán | |
| 5. 4. Jellemző az egyénre szabott segítségnyújtás | |
| 5. 5. A füzetvezetés esztétikus, tartalma áttekinthető | |

**6. Ellenőrzés, értékelés**

| | |
|---|---|
| 6. 1. A pedagógus folyamatosan ellenőrzi, értékeli a tanulók munkáját. | |
| 6. 2. Az egyénre szabott értékelés jellemzi az órát | |
| 6. 3. Az értékelés ösztönző, bátorító | |
| 6. 4. Jellemző az órán a nyugodt, őszinte légkör | |

**Témacsoportos értékelés**

| Témakör | Elért pont |
|---|---|
| 1. Célok, feladatok megvalósítása | |
| 2. Tanulásirányítás | |
| 3. Motiválás | |
| 4. A tanítási óra felépítése, időarányai | |
| 5. Munkakultúra | |
| 6. Ellenőrzés. Értékelés | |
| **Összesen:** | |

**Észrevételek, javaslatok**: ……
……
……
……
……
……
……

**Összesített értékelés: ……**
……
……
……
……

Dátum:

……. ……..
óralátogató órát tartó pedagógus

**Kérdőív pedagógus teljesítményértékeléshez**

**Munkaközösség-vezetők véleménykérő lapja**

Tisztelt Kolléga!

Kérünk, hogy az alábbi kérdőívet kollégádra vonatkoztatva szíveskedj kitölteni!
Kérünk, hogy a megfelelő oszlopban X-szel jelöld véleményedet!

Válaszaidat köszönjük!

**1** - egyáltalán nem jellemző,
**2** - részben jellemző,
**3** - gyakran,
**4** - teljes mértékben

Kolléga neve: _____

A kitöltés időpontja: _____

| Ssz. | Állítás | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | A munkarendben megfogalmazottak szerint pontosan kezdi meg és fejezi be a tanórákat, foglalkozásokat. | | | | |
| 2. | A tanórákra szakszerűen felkészül, figyelembe veszi a tanulók egyéni képességeit. | | | | |
| 3. | A tanórákon biztosítja a megfelelő munkafegyelmet, az alkotó munkához szükséges légkört. | | | | |
| 4. | A feladatokat a tanóra céljainak megfelelően határozza meg. | | | | |
| 5. | Változatos munkaformákat alkalmazva motiválja a tanulókat. | | | | |
| 6. | A tanórai eszközhasználata sokszínű. | | | | |
| 7. | A tanulók munkáját javítja, javíttatja. | | | | |
| 8. | Az ellenőrzést személyre szabott értékelés követi. | | | | |
| 9. | Személyes példamutatása nevelő hatású a tanulók számára | | | | |
| 10. | Szakmai felkészültségét önképzéssel is fejleszti, követi a szaktárgyához kapcsolódó aktualitásokat. | | | | |
| 11. | Eleget tesz a pedagógusok hétévenkénti kötelező továbbképzésének. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 12. | Munkaközösségén, szakmai csoportján belül önként vállal feladatokat. | | | | |
| 13. | Figyelemmel kíséri a különböző verseny lehetőségeket, tanítványait az intézmény által preferált versenyekre felkészíti. | | | | |
| 14. | Foglakozik a tanulók egyéni problémáival. | | | | |
| 15. | Segíti a hátrányos helyzetű diákokat. | | | | |
| 16. | Önként bekapcsolódik a tanórán kívüli tevékenységek szervezésébe, lebonyolításába. | | | | |
| 17. | Az adminisztrációs tevékenységet határidőre, pontosan elvégzi. | | | | |
| 18. | Az intézményi szintű feladatokban aktívan részt vesz. | | | | |
| 19. | Megfelelő partneri kapcsolatot alakít ki szülőkkel. | | | | |
| 20. | Munkatársaival az intézményi céloknak megfelelő szakmai kapcsolatot alakít ki, és tart fent. | | | | |
| 21. | Konfliktustűrő és kezelő képessége kiváló. | | | | |
| 22. | Az intézményen kívül is felelősséggel képviseli munkahelyét. | | | | |
| 23. | Rendszeresen részt vesz pályázatok írásában, a szponzori kör bővítésében. | | | | |
| 24. | Nyílt véleményalkotással segíti tantestülete sikeres működését. | | | | |
| 25. | Segíti a diákönkormányzat munkáját. | | | | |

**Óralátogatási jegyzőkönyv napközis tevékenység értékeléséhez**

Óralátogató neve: _____
Órát tartó pedagógus neve: _____
Foglalkozás megnevezése: _____
Időpont: _____

Értékskála: 4= mindig, 3= gyakran, általában, 2= néha, 1= nem jellemző

**Általános szokásrendszer**

| | |
|---|---|
| A csoport tevékenységét kialakult szokásrendszer jellemzi. | |
| A pedagógus a higiénés szabályokra folyamatosan figyelmezteti a tanulókat. | |
| A nevelő az étkezési kultúra fejlesztéséért mindent megtesz a lehetőségeken belül, hogy az életkori szinten elvárt normáknak megfelelő legyen. | |
| A viselkedéskultúrát a pedagógus igyekszik javítani. | |
| A beszédkultúra fejlesztésében folyamatosan gondot fordít. | |

**Tanóra - Tanulásirányítás**

| | |
|---|---|
| A foglalkozás időbeosztása segíti a feladatok eredményes elvégzését. | |
| A foglalkozás légköre bátorító, segítő. | |
| A tanulói munkaformák megfelelnek a feladatoknak és az életkori sajátosságoknak. | |
| A tanár-diák kommunikációban jellemző a tanár moderátori szerepvállalása. | |
| A foglalkozás szolgálta a tanulók másnapi részleges felkészülését. | |
| A tanulók önállósága a feladatok elvégzésében megfelel életkori és képességbeli sajátosságaiknak. | |
| A tanulók fegyelmezettek a foglalkozásokon. | |
| Jellemző az egyénre szabott segítségnyújtás. | |
| A pedagógus ösztönzi a csoport tagjait az esztétikus, áttekinthető feladatvégzésre. | |
| A pedagógus folyamatosan ellenőrzi, rendszeresen értékeli az egyéni és a közösségi teljesítményt. | |
| Az értékelésösztönző, bátorító. | |
| A pedagógus törekszik az órán a nyugodt, őszinte légkör megteremtésére. | |

**Szabadidős tevékenység –Tanuláson kívüli foglalkozások**

| | |
|---|---|
| A foglalkozás anyaga megfelel a foglalkozási tervben rögzítetteknek. | |
| A pedagógus érdekes szabadidős tevékenységet kínál. | |
| Minden tanulót igyekszik bevonni a szabadidős tevékenységekbe. | |
| A foglakozás tudatosan átgondolt, jól szervezett. | |

**Környezetkultúra**

| | |
|---|---|
| Otthonos, hangulatos esztétikus környezet veszi körül a tanulókat. (dekoráció) | |
| Igyekszik a pedagógus a tanulók rend és tisztaság iránti igényét felkelteni. | |

**Témacsoportos értékelés**

| Témakör | Elért pont |
|---|---|
| Általános szokásrendszer | |
| Tanóra - Tanulásirányítás | |
| Szabadidős tevékenység –Tanuláson kívüli foglalkozások | |
| Környezetkultúra | |
| **Összesen:** | |

**Észrevételek, javaslatok:**

*1. óralátogató*
……...
……...
……..

*2. foglalkozást tartó pedagógus*
……...
……...
……...

**Összesített értékelés**: …….
……...
……...
……...
……...

Dátum:

……. ……..
óralátogató foglalkozást tartó pedagógus

**Értékelési Összesítő Lap**

Név:_____

| Dokumentum | Pontszám/átlag |
|---|---|
| Pedagógus Társak Véleménykérő Lapja | |
| Vezetők Véleménykérő Lapja | |
| Óralátogatási jegyzőkönyvek | |
| **Összesen:** | |

**Fejlődési terv**

A kolléga erőssége: _____
……...
7.
Fejlesztendő területek:
_____
……...
8.
A fejlesztés érdekében a következő feladatokban állapodtak meg az Értékelési Beszélgetés résztvevői:
_____
……...
9.
A kolléga célja és vállalt feladatai a következő ciklusra:
_____
……...

10. A vezetéstől várt támogatás:
_____
_____

11. Különvélemény:
_____
_____

**Dátum:**

_____ _____
az értékelők aláírása az értékelt aláírása

**Kérdőív könyvtárostanár teljesítményértékeléshez**
**Önértékelő Lap**

Tisztelt Kolléga!

Kérünk, hogy az alábbi kérdőívet önmagadra vonatkoztatva szíveskedj kitölteni!
Kérünk, hogy a megfelelő oszlopban X-szel jelöld véleményed önmagadról!

Válaszaidat köszönjük!

**1** - egyáltalán nem jellemző,
**2** - részben jellemző,
**3** - gyakran,
**4** - teljes mértékben

Pedagógus neve: _____

A kitöltés időpontja: _____

| Ssz. | Állítás | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | A munkarendben megfogalmazottak szerint pontosan kezdem meg és fejezem be a tanórákat, foglalkozásokat. | | | | |
| 2. | A tanórákra szakszerűen felkészülök, figyelembe veszem a tanulók egyéni képességeit. | | | | |
| 3. | A tanórákon biztosítom a megfelelő munkafegyelmet, az alkotó munkához szükséges légkört. | | | | |
| 4. | A feladatokat a tanóra céljainak megfelelően határozom meg. | | | | |
| 5. | Változatos munkaformákat alkalmazva motiválom a tanulókat. | | | | |
| 6. | A tanórai eszközhasználatom sokszínű. | | | | |
| 7. | A tanulók munkáját javítom, javíttatom. | | | | |
| 8. | Az ellenőrzést személyre szabott értékelés követi. | | | | |
| 9. | Személyes példamutatásom nevelő hatású a tanulók számára | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10. | Szakmai felkészültségemet önképzéssel is fejlesztem, követem a szakmámhoz kapcsolódó aktualitásokat. | | | | |
| 11. | Eleget teszek a pedagógusok hétévenkénti kötelező továbbképzésének. | | | | |
| 12. | Munkaközösségemen, szakmai csoportomon belül önként vállalok feladatokat. | | | | |
| 13. | Figyelemmel kísérem a különböző verseny lehetőségeket, tanítványaimat az intézmény által preferált versenyekre felkészítem. | | | | |
| 14. | Foglakozom a tanulók egyéni problémáival. | | | | |
| 15. | Segítem a hátrányos helyzetű diákokat. | | | | |
| 16. | Önként bekapcsolódom a tanórán kívüli tevékenységek szervezésébe, lebonyolításába. | | | | |
| 17. | Az adminisztrációs tevékenységet határidőre, pontosan elvégzem. | | | | |
| 18. | Az intézményi szintű feladatokban aktívan veszek részt. | | | | |
| 19. | Megfelelő partneri kapcsolatot alakítok ki a szülőkkel. | | | | |
| 20. | Munkatársaimmal az intézményi céloknak megfelelő szakmai kapcsolatot alakítok ki, és tartok fenn. | | | | |
| 21. | Konfliktustűrő és kezelő képességem kiváló. | | | | |
| 22. | Az intézményen kívül is felelősséggel képviselem munkahelyemet. | | | | |
| 23. | Rendszeresen részt veszek pályázatok írásában, a szponzori kör bővítésében. | | | | |
| 24. | Nyílt véleményalkotással segítem a tantestület sikeres működését. | | | | |
| 25. | Segítem a diákönkormányzat munkáját. | | | | |

| Az igény és elégedettségmérés rendje | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Partnerek | **Mérés ideje** | **Mérés gyakorisága** | **Mérés módszere** | | **Mintavételi eljárás** | **Mérést végző személy neve, beosztása, a felelős megnevezése** | **Elfogadási kritérium** | **A visszacsatolás módja** |
| Tanulók szülei | február | 4 évente | 1. - 8. évfolyam | saját készítésű kérdőív | teljes körű | osztályfőnökök | 60% | ismertető szülői értekezleten |
| Tanulók | április | 4 évente | 1 – 2. évfolyam | saját készítésű kérdőív - Manók iskolája | teljes körű | osztályfőnökök | 60% | ismertető osztályfőnöki órán |
| | | | 3. – 8. évfolyam | saját készítésű kérdőív | | | | |
| Alkalmazottak | április | 4 évente | teljeskörű | Gallup kérdőív + saját készítésű kérdőív igénymérésre | teljes körű | MCS | 85% | ismertető osztályfőnöki órán |
| Fenntartó | április | 4 évente | irodavezető | saját készítésű kérdőív | irodavezető | MCS | 100% | ismertető tantestületi értekezleten |
| Középiskolák | április | 4 évente | igazgató | saját készítésű kérdőív | igazgatók kapcsolattartó személyek | MCS | 60 % | ismertető tantestületi értekezleten |