

MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

Fenntartói jóváhagyás dátuma: 2010.
Hatálybalépés: 2010.
Tervezett felülvizsgálat időpontja: 2011.

Mérk, 2010. Tartalomjegyzék

Felelősségek és hatáskörök.....30

Lépés 30

Érintett.....30

Informált.....30

Az éves munkaterv készítése folyamatának leírása.....31

Felelősségek és hatáskörök.....33

Igazgató.....33

Igazgató.....33

Igazgató.....33

Igazgató.....33

Igazgató.....33

-.....33

Igazgató.....33

-.....33

Igazgató.....33

Igazgató.....34

Igazgató.....34

Igazgató.....34

Igazgató.....34

39

8.3.3. A panaszkezelés lépcsőfokai.....39

8.3.5. Belső információáramlás, a napi működéshez szükséges információk
átadásának fórumai, gyakorisága.....42

8.3.7. A pedagógusok együttműködése.....45

Szakmai keretek.....45

Az intézmény ellenőrzési, mérési és értékelési rendszere.....52

ÉRTÉKELEÉS.....52

A pedagógus értékelési rendszer területei.....67

MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

<u>A kulcskompetenciát meghatározó tartalmak, a tartalmakhoz kapcsolódó max.</u>	
<u>pontszámok.....</u>	<u>67</u>
<u>Szakmai tudás alkalmazása / max.: 30 pont /</u>	<u>67</u>
<u>Kommunikáció, kapcsolatok kezelése / max.: 30 pont /</u>	<u>68</u>
<u>Megbízhatóság, felelősségvállalás / max.: 30 pont /</u>	<u>68</u>
<u>Együttműködés / max.: 30 pont /</u>	<u>69</u>
<u>Komplexitás kezelése / max.: 30 pont /</u>	<u>69</u>
<u>Egyéb, a szervezet számára értékes kompetenciák.....</u>	<u>70</u>
<u>Kulcskompetenciák intézményben elvárt szintje %.....</u>	<u>70</u>
<u>A vezetői feladatokat ellátók teljesítményértékelése.....</u>	<u>71</u>
<u>A magasabb vezető teljesítményértékelését a fenntartó végzi.....</u>	<u>71</u>
<u>A vezetői munka értékelésének területei.....</u>	<u>71</u>
<u>A vezetői munka értékelésében részt vesz:</u>	<u>71</u>

1. Bevezetés

A magyar közoktatás fejlődésének kikerülhetetlen szakmai eleme a minőségbiztosítás, a minőségfejlesztés, a minőségirányítás megjelenése és beépülése a rendszerbe.

Az intézményi minőségirányítási program határozza meg az intézmény működésének hosszútávra szóló elveit és a megvalósítását szolgáló elképzeléseket. Az intézményi minőségirányítási programban kell meghatározni az intézmény működésének folyamatát, ennek keretei között a vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtását. Az intézmény törvényi előírás teljesítése érdekében kialakítja minőségirányítási rendszerét. A minőségirányítási rendszer kiépítését segítik azon információk, amelyek az intézmény különböző területeinek működését vizsgálják.

Hivatkozások: A minőségfejlesztéssel kapcsolatos törvényi előírások, az Önkormányzati MIP (1993. évi LXXIX. Törvény a közoktatásról 40. § (10), (11); 54. § (1); 85. § (7); 102. § (2) d), f); (11) e); (12); 103. § (1), (4), (5); 129. § (5), (6).

2. Az intézményről

NÉV: MÉRK-VÁLLAL ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT

CÍM: 4352 Mérk, Hunyadi utca 42.

TELEFON: 06/44-554-044

FENNTARTÓ: Mérk Nagyközség Önkormányzata

Az intézmény jogállása: részben önálló intézmény

Az intézmény típusa: ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT (ÁMK)

Az intézmény évfolyamainak száma: 8

Az intézmény tevékenységei:

- Nappali rendszerű általános műveltséget megalapozó iskolai oktatás
- Német nemzetiségi nyelvoktató kisebbségi oktatás Mérk székhely intézményben 2010. szeptember 1-jétől
- Német nemzetiségi nyelvoktató kisebbségi oktatás a vállalji tagiskolában
- Német két-tannyelvű oktatás Vállaj tagintézményben
- Iskolaotthonos oktatás
- Napközis tevékenység
- Tanulósobai tevékenység
- Emelt szintű német nyelvoktatás 1-8. osztályban
- A megismerő funkciók vagy a viselkedés fejlődésének organikus okra visszavezethető tartós és súlyos rendellenességével küzdő, illetve a

megismerő funkciók vagy a viselkedés fejlődésének organikus okra vissza nem vezethető tartós és súlyos rendellenességével küzdő, a többi gyermekekkel /tanulóval együtt nevelhető sajátos nevelési igényű gyermekek/tanulók nevelése-oktatása

- Gyermekek, tanuló- felügyelet, készenlét
- Alapfokú művészeti oktatás
- Könyvtári tevékenység
- Diáksport
- Fejlesztő felkészítés
- Iskolai intézményi étkeztetés
- Intézményi vagyon működtetése
- Iskola-egészségügyi ellátás
- Oktatási célok és egyéb feladatok
- Felnőtt oktatás
- Sajátos nevelést igénylő tanulók integrált oktatása, nevelése felmenő rendszerben azon tanulók esetében, akik a szakértői vélemény szerint, integráltan oktathatók
- Hátrányos helyzetű gyermekek/tanulók ellátása
- Képesség kibontakoztató felkészítése, integrációs felkészítés
- Integrációs felkészítés
- Tankönyvvarusítás
- Referenciahely az önfejlesztő intézményi gyakorlat és pedagógiai kultúra átadására más intézmények felé
- **A kompetencia alapú oktatás a TÁMOP 3.1.4-08/2-2009-0127 pályázat alapján**

3. Küldetésnyilatkozat

„A nevelés egyet jelent azzal, hogy segítünk a gyerekeknek valóra váltani a lehetőségeit”

(Erich Fromm)

Nevelő-oktató tevékenységünk célját a gyermeki személyiség széleskörű fejlesztésében látjuk. Nyitottak vagyunk az eltérő adottságokkal, készségekkel, képességekkel rendelkező tanulók, s a különböző kultúrák befogadására az integrált oktatás-nevelés lehetőségét is biztosítva. A tehetséges, érdeklődő tanulóink számára a differenciált oktatással magasabb szintű, elmélyültebb tudást is kínálunk.

Szeretnénk olyan gyermekeket nevelni, akik

- ◆ körében a tudásnak, a szorgalomnak és a munkának becsülete van,
- ◆ kötődnek lakóhelyükhöz,
- ◆ szeretik és védik a természetet,
- ◆ az emberi kapcsolatok kialakításában az egymás tiszteletén alapuló együttműködésre törekszenek,
- ◆ elfogadják a másságot,
- ◆ gyakorlatiasak, nyitott gondolkodásúak, akik képességeik szerinti legtöbbet akarják és tudják önmagukból kihozni.

Ennek érdekében munkánk során kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy

- a gyermeki személyiséget tisztelet, elfogadás, szeretet és megbecsülés övezze,
- a nevelés segítse a gyermek személyiségfejlődését és egyéni képességeinek kibontakoztatását, a gyermeki közösségben végezhető sokszínű, az életkornak megfelelő tevékenység által.
- a diákok biztos alapkészségek birtokában korszerű, használható, alkalmazható tudásra tegyenek szert, és legyenek képesek boldogulni a szűkebb és tágabb környezetükben.

4. HELYZETELEMZÉS

4.1. A minőségfejlesztési munka előzményei és eredményei

Iskolánkban a 3/2002. (II. 15.) OM rendeletében foglaltaknak megfelelően 2002 szeptemberétől elkezdtük kiépíteni saját minőségfejlesztési rendszerünket, ennek keretében áttekintettük az ezzel kapcsolatosan fellelt szakirodalmat, s kísérletet tettünk a partnerkapcsolatok fontosságának előtérbe helyezésére, irányítására. Felülvizsgáltuk a Pedagógiai program alapelveit, céljait, feladat- és eszközrendszerét.

Partnerkapcsolatainkat hosszabb ideje építjük. Nem újkeletű számunkra feladataink tudatos tervezése, az ellenőrzés, az értékelés és a feladatok

megvalósításának fejlesztése, de a folyamatok pontos leírása, minőségügyi rendszerünk elvárás szerinti bevezetése, működtetése, a minőségpolitika, a minőségi célok, a minőségügy feladatai még nem rögzítettek. Változott a pedagógusok szemlélete és lehetővé vált, hogy a kollégáknak nagyobb rálátásuk legyen az intézményi munka teljes működésére, a célokra, a feladatokra, a folyamatokra, az eredmények közötti összefüggésekre, a hiányok feltárására és pótlására, a külső és belső elvárásoknak való megfelelés feltételeinek megteremtésére.

Ezek azok az előzmények, amelyek alapul szolgálnak egy teljes körű minőségbiztosítási rendszer bevezetéséhez. A továbblépéshez, a nevelő-oktató munkánk eredményességének emeléséhez szükséges a minőségfejlesztési program elkészítése, hogy képesek legyünk folyamatosan elemezni helyzetünket, hogy szükség esetén korrigálni, változtatni tudjunk munkánkon.

A hivatkozott törvényi előírások és az Önkormányzat Minőségirányítási Programja adják az irányvonalat az intézményi minőségirányítási program elkészítéséhez.

4.2. Minőségügyi rendszerünk alappillérei:

A) A vezetés

- a) A vezetés elkötelezettsége, felelőssége
- b) Jogi megfelelés, törvényesség biztosítása

B) Az intézményi munka tervezése

- a) Stratégiai tervezés folyamata
- b) Munkatervi tervezés folyamata

C) Partnerkapcsolatok irányítása

- A) A partnerazonosítás eljárásrendje, partnerlista

- b) Igény- és elégedettségmérés szabályzata
- c) Kommunikáció a partnerekkel (információáramlás, panaszkezelés, társadalmi kihatás)

D) Az intézmény belső ellenőrzési, mérési és értékelési rendszere

- a) Az intézmény kulcsfolyamatainak ellenőrzési, mérési, értékelési rendje
- b) Pedagógus munkatársak értékelése
- c) Nem pedagógus munkatársak értékelése
- d) Partneri igények mérése, értékelése
- e). Intézményi önértékelési rendszer

E) A minőségirányítási rendszer folyamatos fenntartása, működtetése és fejlesztése

4.3. A minőségirányítási program célja, szerepe

A minőségirányítási program biztosítja, hogy az iskola a pedagógiai programját az SZMSZ által meghatározott szabályozással, annak betartásával eredményesen és egyre jobb színvonalon valósítsa meg.

A törvény értelmében

- A minőségpolitika az intézmény működésének hosszú távra szóló elveit és megvalósítását szolgáló elképzeléseket tartalmazza.
- A minőségfejlesztési rendszer az intézmény működését szabályozó folyamatokat, ennek keretén belül a vezetési, tervezési, ellenőrzési,

mérési, értékelési feladatok végrehajtását és annak szervezeti kereteit határozza meg.

A dokumentált minőségfejlesztési rendszer biztosítja:

- a partnerek (diákok, szülők, alkalmazottak, fenntartó, stb.) igényeinek teljesülését,
- a szervezet igényeinek (a megfelelő működés) teljesülését mind a külső, mind pedig a belső igényeket, optimális költségek mellett, a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásával.

A közoktatásról szóló, többször módosított 1993. évi LXXIX. törvény 85. § (7) bekezdése alapján a helyi önkormányzati intézményfenntartó elkészítette az önkormányzati közoktatási intézmények működésének minőségirányítási programját.

5. Jövőképünk

A társadalmi környezet elvárásait minél jobban közelítve egymáshoz az oktatás minőségének biztosításával folyamatosan biztosítjuk, hogy a településen élők gyermekei a nyolcadik évfolyam elvégzés után képességeiknek, érdeklődési körüknek megfelelő középfokú intézményekben nyerjenek felvételt. A minőségirányítási program segítségével áttekinthetőbbé és ellenőrizhetőbbé válik az intézményben folyó nevelő-oktató munka, egységesebbé válik a dokumentációk használatának, alkalmazásának rendje.

A nálunk dolgozó pedagógusok képesek a kor oktatási igényeit kielégíteni, megújulni, s lehetővé teszik a tanulók számára, hogy egyenlő esélyük legyen az életben való eligazodásban, érvényesülésben. Ezt az egyéni képességbeli és teljesítménykülönbségek feltárása után elkötelezetten, hittel, személyes példamutatással, példaértékű magatartással, a legalkalmasabb módszerek kiválasztásával valósítjuk meg.

6.Minőségpolitika

Minőségpolitikai nyilatkozat

Nevelő-oktató tevékenységünk célját a gyermeki személyiség széleskörű fejlesztésében látjuk. E nemes cél elérése közben arra törekszünk, hogy érdekelt partnereink - kiemelten a szülők, gyermekek, és fenntartók - igényeit megismerjük, és megfeleljünk a velünk szemben támasztott követelményeknek.

*Céljaink elérése érdekében egy **partnerközpontú szemléletre épülő minőségirányítási rendszert kívánunk bevezetni és működtetni**, amely garantálja oktató-nevelő munkánk állandó, kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését és partnereink megelégedettségét.*

A minőségfejlesztés érdekében az iskolavezetés minden szinten támogatja és megköveteli a folyamatos képzést és önképzést. Elvárjuk, hogy az intézmény minden dolgozója személyes tudásával és felelősségével járuljon hozzá a minőségpolitika megvalósításához és az intézmény sikeréhez.

Az intézményben dolgozók szerint a fejlődéshez elengedhetetlen az elvárásokra alapozott minőségi munka, a nyitottság. Mindehhez megfelelő szakmai felkészültség szükséges. Nevelő-oktató munkánkat úgy tervezzük, hogy diákjaink továbbtanulva elérhessék céljaikat és kialakítsuk bennük a folyamatos önképzésre való igényt. Munkatársaink munkavégzését megfelelő

munkakörnyezettel és a szükséges eszközök megteremtésével segítjük és tesszük könnyebbé, színesebbé.

Az iskola minden dolgozója elkötelezett abban, hogy a partnerközpontú működést – mint minőségfejlesztő tevékenységünk egyik elemét – folyamatosan fenntartsuk, s minőségirányítási rendszerünket úgy működtessük, hogy a visszajelzések elemzésével (elégedettség-, igényfelmérések, önértékelés) biztosítsuk a Pedagógiai programban megfogalmazott céljaink megvalósításával és értékeink mentén a folytonos fejlődést, az intézmény kulcsfolyamatainak minél teljesebb körű szabályozását, a tudatos szervezetfejlesztést.

A partnerközpontú szemléletmód eddig is általános igény volt iskolánkban, a jövőben azonban tudatos tervezéssel, a partneri igények rendszeres feltárásával, a kulcsfolyamatok minél teljesebb körű szabályozásával és a szervezeti kultúra fejlesztésével biztosítjuk nevelő-oktató munkánk színvonalának folyamatos emelését. Az elvárásoknak megfelelő célokat a Pedagógiai Program nevelési program részében fogalmaztuk meg. Céljaink elérése érdekében vállaljuk pedagógiai-szakmai ismereteink továbbfejlesztését.

7. A minőségi célok kritériumorientált megfogalmazása

Az intézmény minőségirányítási programjának célja annak garantálása, hogy az intézmény a társadalmi és helyi igényeknek megfelelő szolgáltatást nyújtson.

Ennek érdekében az intézmény folyamatos, önértékelésen alapuló minőségfejlesztési tevékenységet végez. E tevékenység a következő elemekből épül fel:

- az intézmény partnereinek évenkénti azonosítása,
- a partnerek igényének, elégedettségének és elégedetlenségének rendszeres mérése,
- a mérési eredmények alapján az intézmény tevékenységének folyamatos fejlesztése,
- e fejlesztésekhez intézkedési tervek készítése,
- az intézkedési tervek végrehajtásának folyamatos ellenőrzése és értékelése,
- az intézmény adottságainak és eredményeinek rendszeres értékelése irányított önértékelés keretében,
- az önértékelés eredményei alapján az intézmény tevékenységének folyamatos fejlesztése.

Elsődleges minőségcélunk, hogy általános iskolai képzés keretében biztosítsuk a településen élő gyerekek felkészítését a középfokú oktatásban való sikeres haladásra, az iskolai nevelési rendszerben kapjon prioritást az egész életen át tartó tanulás iránti igény kialakítására való törekvés.

Ennek érdekében igyekszünk elérni, hogy

- tanulóink olyan alapkészségek, tanulási képességek birtokába jussanak, hogy a lemorzsolódások és bukások száma csökkenjen;
- az általános iskolát végzettek eredményes középfokú beiskolázása megtörténjen;
- a hátrányos helyzetű gyermekek esélyegyenlőségének javítására növeljük a megfelelő programok, felzárkóztató lehetőségek számát;
- a diákok és dolgozók számára pontosan meghatározott elvárásokat és követelményeket írásban rögzítjük, az alkalmas fórumokon megbeszéljük, s közzétesszük mindenki számára;
- az intézményhasználók kommunikációs kultúrájának fejlesztését
- minél több tanulónkról érkezzen olyan visszajelzés, hogy a középiskola elvégzése után felsőfokú oktatásba is bekapcsolódott (végzett),
- a tanulók és szüleik elégedettek legyenek az iskolával, s ezt az elégedettségi mutatók is jelezzék,
- minden rászoruló gyermek segítséget kapjon a mentális problémák kezeléséhez,

- együttműködünk a hivatal illetékes munkatársával mind a hátránykompenzációban, mind a prevenciós munkában,
- az iskolai tervezési folyamatokat tudatosan szabályozzuk,
- folyamatosan nyomon követjük a Pedagógiai programunkban foglalt nevelési-oktatási célok és feladatok megvalósulását,
- az információs és kommunikációs technikák széles körű elterjesztését képzésekkel biztosítjuk,
- az iskolai balesetek megelőzése érdekében felmérjük és megszüntetjük a balesetforrásokat,
- széles körben támogatjuk az oktatóanyagok tanórai használatát, kihasználjuk az esetleges pályázati lehetőségeket a multimédiás beszerzések érdekében, az Internet-elérést mindenki számára lehetővé tesszük,
- pályázati lehetőségeket keresünk a diáksport működési feltételeinek korszerűbb biztosítása, a környezeti nevelést segítő munkaformák elterjesztése érdekében,
- a pedagógus, mint kulcsszereplő minőségügyi képzését (önismereti tréning, alapképzés) 100%-ban megvalósítjuk 7 éven belül,
- a vezető elkötelezettségének mutatói az önértékelés során közelítsék meg a maximumot (intervallumskálán a legmagasabb érték, arányskálán 100%),
- A munka megfelelő szervezése érdekében felülvizsgáljuk, ill. elkészítjük az intézményi működésre vonatkozó szabályzatokat, az éves munkatervekben megjelenítjük az egyes feladatok határidőit és felelőseit,
- megteremtjük a tanulói teljesítmény mérésének bázisát, szakszerű teljesítéséhez igénybe vesszünk standardizált feladatgyűjteményeket, elvégezzük az értékelő csoportok felkészítését, és a megfogalmazott

fejlesztési javaslatok megvalósítására szakértő team bevonásával kidolgozzuk a módszereket, eljárásokat,

- teljesítjük a fenntartó és közvetett partnereink igényeinek minél teljesebb kielégítését,
- kiépítjük a partnerközpontú működés feltételeit,
- hosszú távú célkitűzésünk, hogy a folyamatok szabályozásával, a szervezeti kultúra fejlesztésével eljussunk a teljes körű minőségirányítási kultúra működtetéséhez.

8. Intézményi minőségirányítási rendszerünk

Elemei:

- **A vezetés elkötelezettsége, felelőssége**
- **A jogszerű működés biztosítása**
- **Vezetői ellenőrzés és értékelés**
- **A tervezési folyamatok** (stratégiai tervek, éves tervek, projektek, tanterv, tanmenet, óravázlat stb.)
- **A partnerkapcsolatok irányítása**, kommunikáció a partnerekkel (panaszkezelési eljárás)
- **Az intézmény mérési-értékelési rendszere**
- **Fejlesztő tevékenység**

8. 1. A vezetés

8.1.1. A vezetés elkötelezettsége, felelőssége

Az igazgató gondoskodik arról, hogy olyan belső támogató környezet jöjjön létre, amelyben a munkatársak teljes körben részt vesznek a szervezet céljainak megvalósításában.

Az intézmény igazgatója kinyilvánítja teljes elkötelezettségét

- a partneri igények és elvárások teljesítésének tudatosításában,
- a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározásában, betartásában, elérésében, rendszeres felülvizsgálatában,
- a minőségügyi rendszer időszakos vezetői átvizsgálásában,
- a minőségügyi rendszer működtetéséhez szükséges erőforrások mindenkori biztosításában,
- az intézmény szervezeti kultúrájának fejlesztésében,
- egyértelmű követelményállítással, következetes és rendszeres ellenőrzéssel, segítő értékeléssel támogatja a program végrehajtását.

Továbbá vállalja, hogy a kiépített és működtetett minőségirányítási rendszert fenntartja, és folyamatosan tökéletesíti a partneri elégedettség megtartása és javítása céljából.

Az intézmény vezetése a minőségfejlesztés iránti elkötelezettségéből kiindulva építi ki azt a feltételrendszert, amely ennek érdekében működtethető.

Személyi feltételek biztosítása

- Minőségügyi vezető megbízása
- Minőségi körök tagjainak megbízása célfeladatokra

Minőségügyi vezető feladatai

- elkészíti a minőségfejlesztési munka éves munkatervét,
- folyamatosan ellenőrzi a munkaterv végrehajtását és tájékoztatja az igazgatót,
- szervezi a minőségi köröket és folyamatosan koordinálja munkájukat,
- részt vesz a vezetői ellenőrzésekben, értékelésekben,

- szervezi, irányítja a partneri vizsgálatokat,
- megtervezi, koordinálja az irányított önértékelés lebonyolítását,
- segítséget nyújt a vezetői átvizsgálások szervezéséhez,
- a minőségfejlesztési rendszer bemenő adatait összegyűjti, a beavatkozásokat megtervezi,
- folyamatosan tartja a kapcsolatot az igazgatóval és a munkatársakkal,
- megszervezi a legitimációs folyamatokat.

A minőségügyi szervezetben dolgozó team-tagok (vagy minőségi körök tagjai) munkájukat határozott idejű megbízás alapján végzik.

A minőségügyi vezető és a team-tagok munkájának elismerése az oktatási miniszter 3/2002. (II.15.) OM rendelete 9. § alapján történik. Cél: a minőségfejlesztési feladatok ellátása és a közös részvétel.

Az erőforrások biztosítása

Az intézmény igazgatója az éves munkatervben dokumentáltan meghatározza és időben biztosítja a szükséges erőforrásokat minőségügyi rendszer keretei között működő intézmény tevékenységéhez. Az erőforrások biztosításáért a teljes felelősség az igazgatóé.

Az emberi erőforrások

- Az iskola csak olyan szolgáltatások megvalósítására vállalkozik, amelyekhez rendelkezik a szükséges személyi feltételekkel.
- Az egyes munkakörök, beosztások ellátásához szükséges végzettségek, képzettségek a jogszabályokban, munkaköri leírásokban vannak szabályozva, a követelményeknek való megfelelést a vezetőség

rendszeresen felülvizsgálja, figyelembe véve a változó körülményeket, a partneri igények módosulásait. Szükség esetén újrafogalmazza és dokumentálja a munkakör betöltésének feltételeit. A személyi feltételek megteremtése az igazgató felelőssége.

- A minőségügyi rendszer fenntartása és folyamatos tökéletesítése érdekében az intézmény megszervezi a munkatársak minőségügyi oktatását és továbbképzését. A képzési tervet a minőségügyi vezető készíti el és az igazgató hagyja jóvá, biztosítva a szükséges erőforrásokat. Új szolgáltatás tervezésekor, vagy szolgáltatások fejlesztésekor a szükséges személyi feltételek biztosítását az intézmény a meglévő személyi erőforrásainak figyelembevételével tervezi. Új munkatárs felvételekor előírja a szükséges szakmai képzettség és gyakorlat meglétét. Az új munkatársak minőségügyi képzését munkába lépéskor meg kell kezdeni. A képzést a minőségvezető irányítja. A munkatársak önképzéséhez szükséges feltételeket az igények összegyűjtésével a munkaközösség-vezetők javaslatára az iskola vezetése biztosítja. Külső szakmai továbbképzések feltételeinek biztosítása hasonló módon a vezetés feladata és mérlegelési joga.

Munkafeltételek

- Az intézmény csak olyan szolgáltatás megvalósítására vállalkozik, amelyekhez rendelkezik a szükséges tárgyi feltételekkel.
- Az intézmény rendelkezik a működéshez szükséges hatósági engedélyekkel, hardverberendezésekkel engedélyezett szoftverekkel, amelyek kielégítik a velük szemben támasztott követelményeket.
- Az intézmény rendelkezik a minőségügyi rendszer dokumentációjának kidolgozásához, karbantartásához, állagának megőrzéséhez szükséges

irat- és eszköztároló felszerelésekkel. A fogyó készleteket rendszeresen ellenőrizzük, és megfelelő időben gondoskodunk a feltöltésükről.

- A szolgáltatások teljesítése, a minőségügyi rendszer fenntartása nem igényli az átlagtól eltérő egészségvédelmi és biztonságtechnikai feltételek biztosítását.
- A tanulók, munkatársak, technikai személyzet és vezetés számára biztosított helyiségek, a rendezett, tiszta belső és külső környezet megfelelő feltételeket teremt a szolgáltatások megvalósításához.
- Az optimális és biztonságos munkakörnyezet fenntartása a vezetés felelőssége.

Alkalmazottak kiválasztásának és munkába állításának rendje

- munkájának ismertetése, munkaköri leírás
- belső dokumentumok megismertetésének módja (SZMSZ, Ped. Progr. Házirend, stb.)
- bérezés, munkajogi kérdések
- dolgozókkal szembeni elvárások, minősítési szempontok,
- kiválasztott munkatárs megismertetése kollégákkal
- mentorrendszer működtetése
- feladatkör: szokásrend, napi feladatok, adminisztráció, Ped. Program elvárásai
- gyakorlati tanácsok, stb.
- a helyi szervezeti kultúra megismertetése

Továbbképzési rendszer működtetése

Pedagógus Továbbképzési Program

- Alapelvek:
 - Törvényesség (7 évente 120 óra, stb.), 277/1997. (XII.22.) MKM sz. rendelet
 - Önkéntesség,
 - Egyéni és munkahelyi érdek összehangolása, stb.
- Az intézmény érdekeit szolgáló, kiemelt támogatást élvező továbbképzések;
 - Pl.: helyi tanterv alkalmazását elősegítő továbbképzések, nevelési programhoz kapcsolódó továbbképzések, pedagógiai munka magas szintű végzéséhez szükséges pedagógiai, pszichológiai ismeretek megújítása, pedagógus szakvizsga, minőségbiztosítás, mérés-értékelés, (stb.)
- Kiemelt támogatási körön kívül eső továbbképzések:
- a fejlett technika működtetése
- gyermek és ifjúságvédelem

- EU csatlakozásból adódó intézményi kihívások (pl.: pályairányítás, informatika, idegen nyelv)

Ennek érdekében elkészíteni:

- a.) Finanszírozási program: központi keret, intézményi hozzájárulás, önrész, egyéb forrás
- Fennmaradó pénzösszeg felosztása,
 - Egyéb költségek felhasználása (anyagi ösztönzés, eszközök megvásárlása, stb.)
 - Helyettesítés: finanszírozása, a pedagógiai munka akadálytalan ellátása
- b.) Éves terv készítése
- kérelem a továbbképzésre
 - intézményi összesítés /továbbképzés formája, ideje, bekerülési és egyéb költség, intézményi keret/
 - nevelőtestületi döntés
 - értesítés a továbbképzésről, stb.
 - a képzés elvégzésének igazolása
 - munkajogi következmények (várakozási idő csökkentése, átsorolás más fizetési osztályba)

Az ellenőrzés

A nevelőtestület meghatározza és bevezeti azokat az ellenőrzési tevékenységeket, amelyek biztosíthatják a minőségügyi rendszer folyamatos tökéletesítését és szolgáltatásaink kifogástalan teljesítését.

Vezetői ellenőrzés

Az intézmény vezetője meghatározza és nyilvánossá teszi az intézmény működésével, folyamatainak ellenőrzésével kapcsolatos hatásköröket, a vezető megjelöli, hogy melyek a működés azon területei, folyamatai, amelyeket személyesen kíván ellenőrizni, meghatározza az alkalmazandó módszereket, időpontot, az ellenőrzés során nyert információk felhasználási módját.

Minőségügyi ellenőrzés

Az iskola vezetése a minőségügyi rendszer évente legalább 1 alkalommal szükség esetén a minőségügyi vezető kérésére többször is felülvizsgálhatja.

A felülvizsgálat az alábbi területekre terjed ki:

- partneri elégedettség és kifogások
- erőforrások helyzete
- szolgáltatások hatékonysága, megfelelősége
- helyesbítő, megelőző tevékenységek
- változások szükségessége
- korábbi átvizsgálások eredményeinek vizsgálata
- a minőségügyi rendszer tökéletesítése, szükséges változtatások
- erőforrások fejlesztése
- szolgáltatások fejlesztése

A vezetőségi átvizsgálás megállapításait és a hozott intézkedéseket feljegyzésekben dokumentálják.

A munkatársak munkájának ellenőrzése

Az intézmény vezetése az érintettek bevonásával kialakítja és a gyakorlatban működteti az intézményben foglalkoztatott pedagógus és nem pedagógus alkalmazottak munkájának ellenőrzési, értékelési rendjét.

Eltérések kezelése

A partnerek által jelzett és saját ellenőrzés során feltárt olyan eseteket, amelyekben a szolgáltatások részben vagy egészben nem feleltek meg az előírt, vagy a rögzített várható követelményeknek, minden esetben eltérésként kell kezelni. Az észlelt eltérések jelzését a partnerektől elvárjuk, a munkatársaktól megköveteljük. Az eltéréseket a minőségügyi vezető feljegyzésében dokumentálja a nem-megfelelőség javítását a hozott intézkedésekkel kapcsolatos véleményét is feljegyezve.

Az értékelés

Az intézmény vezetése meghatározott időszakonként és meghatározott szempontok alapján megvizsgálja az intézmény működésének gyakorlatát, a partneri elvárásoknak való megfelelés és hatékonyság biztosítása érdekében. A félévente, évente elvégzendő értékelések feladata annak vizsgálata, hogy az

intézmény, illetve annak egyes folyamatai milyen hatékonysággal működnek. Az intézményértékelést az intézményvezetőnek évente el kell végeznie, az erről szóló beszámolót a különböző partnerek igényei alapján kell elkészíteni és nyilvánosságra hozni.

Intézményértékelés

Sokoldalú önértékelési rendszer kidolgozásával, ill. évente a munkaterv, illetőleg intézkedési tervek feladatainak megvalósítása alapján; ezek lesznek az indikátor képzésének alapjai.

8.1.2. Jogszerű működés biztosítása

Az intézményvezetés fontosnak tartja, hogy az iskola életét szabályozó jogi dokumentumok

- törvények, különböző szintű rendeletek, a fenntartó, vagy az intézmény belső szabályozói – minden munkatárs számára hozzáférhetőek legyenek, azokat mindenki ismerje meg, munkaköri feladatuk ezek betartása.

Jogi szabályozók hozzáférhetősége:

<u>Intézményi belső szabályozók</u>	<u>Tárolás helye, használat módja</u>
A) Alapvető általános dokumentumok a) Alapító okirat b) SZMSZ c) Házi rend d) Intézményi minőségirányítási program	Igazgatói iroda Nevelői szoba
B) Alapvető szakmai dokumentumok a) Pedagógiai program b) Továbbképzési program és	Igazgatói iroda Nevelői szoba Iskolai könyvtár

MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

beiskolázási terv c) Intézményi éves munkaterv, beszámoló	
C) Intézményi ügyintézés dokumentumai a) Ügyintézési, iratkezelési szabályzat b) Jegyzőkönyv, határozat, értesítés c) Tanügyi nyomtatványok (tantárgyfelosztás, órarend)	Igazgatói iroda Nevelői szoba
D) Munkaügyi dokumentumok a) Nyomtatványok, programok (tartalmukat Kjt., Kt. valamint SZMSZ, kollektív szerződés határozhatja meg b) Munkaköri leírások	
E) A gazdálkodás folyamatát szabályozó dokumentumok a) Számviteli rend és gazdálkodás szabályzata	Igazgató helyettes
F) Védelmi jellegű szabályzók a) Munkavédelmi szabályzat b) Tűzvédelmi szabályzat c) Katasztrófavédelmi szabályzat d) Számítástechnikai és szoftvervédelmi szabályzat	Igazgatói iroda Nevelői szoba
G) Érdekvédelmi szabályzatok a) Kollektív szerződés b) Közalkalmazotti szabályozat c) A szülői szervezet működési szabályzata d) DÖK működési szabályzata	Igazgatói iroda Nevelői szoba
<u>Külső szabályozók</u> Törvények, rendeletek, közlönyök, CD-jogtár stb.	Igazgatói iroda Nevelői szoba

8. 2. Az iskolai munka tervezési folyamatai

8.2.1. Stratégiai tervezés

Az Intézményi minőségirányítási program része a minőségfejlesztési munkaterv, aminek összhangban kell állnia az intézmény pedagógiai programjával, a fenntartói MIP-ben megfogalmazott feladatokkal.

Intézményünkben a **stratégiai tervezés** egyenértékű a helyi pedagógiai program, az SZMSZ és a minőségirányítási program tervezésével, felülvizsgálatával.

- A pedagógiai program tartalmazza a nevelő-oktató munkánk alapelveit, céljait, feladatait, eszközeit, eljárásait, folyamatait, a nevelő-oktató munka tartalmát.
- A minőségirányítási programban határozzuk meg minőségpolitikánkat, minőségi céljainkat és a működés folyamatainak szabályozását.
- Az SZMSZ a különböző jogszabályokban előírtaknak megfelelően a szervezeti működés helyi szabályozását tartalmazza.

A folyamat leírása

1. A HPP felülvizsgálata szeptemberben 5 évenként történik. Első lépésként az iskola vezetése áttanulmányozza a KT-t és a szükséges törvényi szabályozásokat.
2. A kibővített iskolavezetőség feltérképezi, majd azonosítja a HPP módosításra, kiegészítésre szoruló területeit, ismerteti a tantestülettel.
3. Szeptember közepén megalakulnak a munkacsoportok a támogatói kör tagjaiból.
4. Szeptember végén a munkacsoportok felülvizsgálási témakört választanak maguknak.
5. Október elején az igazgató tantestületi értekezleten tájékoztatja a kollégákat a munkacsoportok megalakulásáról, és az első olvasat elkészítésének és előterjesztésének időpontjáról.
6. A munkacsoportok október végéig elvégzik a kijelölt területek elemzését.
7. November közepéig a csoportok együttesen és kölcsönösen megbeszélik módosító javaslataikat és összehasonlítják.
8. November közepén tantestületi értekezleten a munkacsoportok ismertetik elemzéseiket és módosító javaslataikat, melyeket a tantestület megvitat.
9. Amennyiben a tantestület elfogadja a javaslatokat, a módosítások, kiegészítések bekerülnek a programba. Ha korrekció szükséges, a munkacsoportok elvégzik azt egy héten belül.
10. Az így kiegészített pedagógiai programot iskolaszéki ülésen elfogadtatjuk, DÖK ülésen a tanulókkal is megismertetjük.
11. December közepén az iskolavezetés ellenőrzi és összeveti a teljes programot a törvényi előírásokkal. Ha a kiegészített pedagógiai program megfelel a törvényi előírásoknak, akkor bővíthető. Ha, hiányok adódnak, a munkacsoportok pótolják.

12. Január közepén az igazgató testületi vitára és elfogadásra bocsátja a HPP fejlesztési módosításait.
- Ha a tantestület nem ért egyet a módosításokkal visszairányítja az adott munkacsoporthoz.
13. Elfogadás után, január végén a végleges programot az igazgató megismerteti közvetlen partnereinkkel (szülők, gyerekek) különböző fórumokon.
14. Az igazgató a második félév elején a módosított HPP-t felterjeszti az önkormányzathoz elfogadásra.

Felelőségek és hatáskörök

Lépés	Felelős	Érintett	Informált
1.	Igazgató	Tantestület	
2.	Igazgató	Kibővített isk. vez.	Nevelőtestület
3.	Igazgató	Támogatói kör	Nevelőtestület
4.	Igazgató	Munkacsoportok	Nevelőtestület
5.	Igazgató	Tantestület	
6.	Csoportvezetők	Munkacsoport tagjai	Igazgató
7.	Csoportvezetők	Munkacsoport tagjai	Igazgató
8.	Igazgató	Tantestület	
9.	Munkacsoportok vezetői	Tantestület	
10.	Igazgató, DÖK vezető	Iskolaszék, DÖK	
11.	Igazgató	Iskolavezetőség	Tantestület
12.	Minőségi kör vezetője	Minőségi kör tagjai	Igazgató
13.	Igazgató	Tantestület	
14.	Igazgató	Szülők, gyerekek, tantestület	
15.	Igazgató	Önkormányzat	Tantestület

A stratégiai tervet az éves munkaterv bontja le operatív feladatokra.

Az éves munkaterv célja, hogy meghatározza az iskola nevelő-oktatómunkáját, szabályozza időben és felelősökre bontva az éves feladatokat.

8.2.2.Az éves tervezés

A hosszú távú célok éves megvalósítási tervét tartalmazza, amely kijelöli azokat a területeket, amelyeknél vezetői beavatkozásra van szükség, és meghatározza az ebből adódó feladatokat.

A tervezési feladatok között szerepel az éves munkaterv, a tanév rendjének elkészítési módja, szabályai, a munkaközösségek munkaprogramjai, a tantárgyfelosztás elkészítése, az órarend elkészítése és folyamatos felülvizsgálata, a tanmenetek elkészítése, az éves költségvetés tervezése, műszaki karbantartás, felújítás terve (fenntartói gazdálkodási terv része), a minőségtervek elkészítése.

Az éves munkaterv készítése folyamatának leírása

1. Az igazgató tájékoztatja a kollégákat az alakuló értekezleten a tanévre vonatkozó nevelési és oktatási célkitűzésekről, a szervezeti egységek munkaterveinek tartalmi és formai elvárásairól.
2. Az alakuló értekezleten az intézményvezető tájékoztatást ad a személyi feltételekről.

3. Ugyanakkor az igazgató a tárgyi és szervezeti feltételeket is ismerteti, a nyár folyamán milyen fejlesztések történtek.
4. A fentieket figyelembe véve a munkaközösségek az első megbeszélésükön meghatározzák a célokat, célértékeket.
- 4/a. A DÖK és az ifjúságvédelmi felelősök elkészítik éves munkatervüket.
5. Ugyanezen a megbeszélésen a munkaközösségek cselekvési tervet állítanak össze a célok eléréséhez, felosztják a feladatokat, meghatározzák az időkereteket, felelősöket rendelnek a feladatokhoz, azok ellenőrzéséhez, értékeléséhez.
6. Egy héten belül a munkaközösség-vezetők összeállítják és írásba foglalják a munkaközösségi terveket.
7. Ezután a munkaközösségek értékelik a terveket. Ha tartalmilag, formailag megfelelőnek tartják, akkor elfogadják és az igazgató elé terjesztik. Ha valamilyen igazítást javasolnak, akkor az adott lépésnél beavatkozás szükséges.
8. Ezt követően az igazgató a munkaközösségi munkatervek alapján elkészíti az iskola feladattervét, amelyben rögzíti az adott tevékenység időpontját és felelőseit is.
9. Ugyanakkor a munkaközösségi tervekkel összhangban az intézményvezető elkészíti a mérési tervet, amely tartalmazza a mérések várható idejét, szereplőit és felelőseit.
10. Ezzel egyidőben az igazgató összeállítja a tanévben várható események naptárát.
11. Az aktualizált kommunikációs adatbázis szolgálja a tájékoztatási rendszer megtervezését.
12. Ezek után az igazgató összeállítja és írásba foglalja az iskola éves munkatervét.

13.A tanévnyitó értekezleten a nevelőtestület dönt a munkaterv elfogadásáról.

Ha tartalmilag, formailag megfelelőnek tartják, akkor elfogadják, ha nem akkor az adott területen beavatkozás szükséges.

14.Szeptember 15-ig az igazgató egy példányt elküld a fenntartónak, egyet pedig elhelyez az igazgatói irodában.

Felelősségek és hatáskörök

	Felelős	Érintett	Informált
1.	Igazgató	Mk. vezetők, ifj. véd felelős, DÖK vezető	Tanestület
2.	Igazgató	Tanestület	-
3.	Igazgató	Tanestület	-
4.	Mk. vezetők	Tanestület	-
5.	Mk. vezetők	Tanestület	-
6.	-	-	-
7.	Mk. vezetők	Tanestület	Igazgató
8.	Igazgató	Mk. vezetők, ifj. véd felelős, DÖK vezető	-
9.	Igazgató	Mk. vezetők	-
10.	Igazgató	Mk. vezetők, DÖK vezető	-

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

11.	Igazgató	-	Tantestület
12.	Igazgató	-	-
13.	Igazgató	Tantestület	Fenntartó, szülő
14.	Igazgató	A feladattal megbízott személy	-

Tantervkészítés (-választás)

Tartalmazza a folyamat megvalósításának idejét, a tevékenységek sorrendjét, ezek fórumait, az érintetteket, a felelőst, a keletkezett dokumentumot és bizonylatot, valamint annak helyét.

Tanmenetkészítés

Munkaközösségek, tanárok a kidolgozott helyi tanterv alapján az intézményben szokásos módon készítik el.

Munkaközösségi munkatervek

Az éves munka tervezése folyamatára szerint történik.

A napi munka tervezése

Az egyes pedagógus tervezőmunkája.

Tematikus tervezés, tanítási órák, ill. tanórán kívüli foglalkozások tervezése a helyi szokások szerint történik.

Minőségfejlesztési munka tervezése

Az érvényes Intézményi minőségirányítási programot a minőségügyi vezető bontja le éves feladatokra, amire elkészíti a munkatervet. Az alkalmazotti

közösség az intézmény éves munkatervével egy időben fogadja el. Ezen kívül az aktuális minőségi célokra intézkedési tervek készülnek, melyeket egy-egy minőségi célra alakult csoport vagy vállalkozó kollega készít el. Az elfogadást dokumentálni kell.

Minden pedagógiai tevékenységünk a PDCA logika alapján működtethető eredményesen (tervezés – végrehajtás – ellenőrzés, beavatkozás – értékelés).

Intézkedési terv készítésének folyamata

Az intézkedési terv készítői	Ki végzi a tevékenységet?	Mikor?	A folyamat során keletkezett dokumentumok
A probléma megfogalmazása	Minőségi körök	Igényfelmérés után	Problémalista
A problémára vonatkozó információk és adatok összegyűjtése, rendszerezése, rögzítése, felvétele		Probléma ismeretében	Adatok, háttéranyagok
Az összegyűjtött információk rendezése, elemzése		Igényfelmérést, anyaggyűjtést követően	Statisztikai, egyéb adatok, összegzés
Ok-okozati elemzés, a probléma és lehetséges okainak összefüggés-elemzése	Minőségügyi vezető irányításával minőségi körök	Összegzés után	Problémaokok listája
Az elemzés és az ok-okozati vizsgálatok alapján a probléma megoldására tett javaslat(ok) kidolgozása, leírása, a javasolt megoldás folyamatos ellenőrzés melletti bevezetése és működtetése	Minőségi körök	Kidolgozás határideje időkategóriáktól függően	Korrektíós javaslat
Az eredmények értékelése		Határidők lejártakor	Értékelés, összegzés

A végleges megoldás kidolgozása és a teljes rendszerkörnyezetbe történő visszacsatolása	Minőségügyi vezető	Éves munkaterv készítésekor	Éves munkaterv, jegyzőkönyv

8.3. Partnerkapcsolatok irányítása

8.3.1. Partnerazonosítás

A minőségügyi vezető szeptember 30-ig a munkatársak bevonásával (ötletek összegyűjtésével) elkészíti, majd a következő években felülvizsgálja a Partnerlistát és elvégzi a szükséges változtatásokat, frissítéseket. Amennyiben a táblázatban lényegi változás történt: partner törlése, új partner felvétele, a felmérés gyakoriságának, a minta nagyságának megváltoztatása, **a változás tantestületi jóváhagyást igényel**

A partnerlista tartalmazza az alábbi adatokat:

- az újraazonosítás gyakorisága, módszere,
- kapcsolattartók neve v. beosztása, elérhetősége
- az elégedettség-, igényfelmérésbe bevontak köre, a megkérdezés gyakorisága
- a kapcsolattartás módja,
- tájékoztatás módja, eszközei.

A listára kerülés tényéről a partnereket szóban vagy írásban tájékoztatjuk.

A partnerlistát minden évben az alkalmazotti közösség elfogadó nyilatkozata egészíti ki. Az erről szóló jegyzőkönyvet a minőségügyi vezető és egy iskolai dolgozó hitelesíti aláírásával.

8.3.2. A partneri igény- és elégedettségmérés

A minőségügyi vezető október 30-ig elkészíti a *Partneri elégedettségvizsgálat szabályzatát*. A felmérések időpontját november – február időszakra kell tervezni. A terv tartalmazza a konkrét időpontokat, egyes felmérésekért felelős(ök) megnevezését, a visszajelentés módját, időpontját.

A Partneri elégedettségvizsgálat szabályzatát a tantestület hagyja jóvá. A szükséges tantestületi értekezlet megszervezéséért az igazgató a felelős, a téma előterjesztése a minőségügyi vezető feladata.

A szabályzat tartalma:

- a szabályozás célja,
- az igényfelmérés gyakorisága és módszerei,
- a minta nagyságának meghatározása,
- az elfogadható visszaérkezési arány meghatározása,
- a vizsgálandó tartalmi területek partner-csoportonkénti meghatározása (mátrix készítése),
- a mérőeszközök általános szempontjai,
- a technikai lebonyolítás leírása (feladat, felelősök, határidők)

- az eredmények elemzése, közzététele.

A tantestületi jóváhagyás után minőségügyi vezető és munkatársai a partnerlista alapján – figyelembe véve az előző évi felmérés tapasztalatait – átvizsgálja a szükséges mérőeszközöket – kérdőíveket, interjúkérdések – és elvégzi a szükséges változtatásokat. A változtatás mértéke csak akkora lehet, ami nem gátolja a trendvizsgálat lehetőségét. A véglegesített mérőeszközök sokszorosításáról a minőségügyi megbízott gondoskodik. A felmérések lebonyolítását az erre a feladatra létrejött minőségi kör felelős tagjai szervezik.

A beérkezett eredmények feldolgozása és elemzése a minőségi kör tagjainak feladata. Az elemzésnek ki kell terjednie a különböző partnercsoportok véleményének egymással, az előző évek mérési eredményeivel, ill. a Pedagógiai Programmal való összehasonlításra is. Az eredményeket az *Összefoglaló jelentés a partneri elégedettségvizsgálatról* tartalmazza. Az összefoglaló alapján készítik el az Intézkedési tervet, amely a javasolt beavatkozásokat a következő csoportosításban tartalmazza:

- igazgatói utasítással megoldható feladatok
- fejlesztő tevékenységet igénylő feladatok
- az adott tanévben elvégezhető feladatok
- következő tanévre áthúzódó feladatok

A részletes szabályozást a Partneri igény elégedettség, elégedetlenség méréséről minden évben október 30-ig felül kell vizsgálni.

8.3.3. A panaszkezelés lépcsőfokai

A panaszkezelés hivatalos rendjét az alábbiakban rögzítjük. Fontos azonban megjegyezni, hogy a település sajátosságai lehetővé teszik a napi kapcsolattartást, melynek értelmében partnereink bármikor felkereshetik és felkeresik az iskola tanárait, igazgatóját probléma esetén. Az azonnali közvetlen megbeszélés megnyugtató megoldást jelentett eddig is és a jövőben is élünk a lehetőséggel.

A hivatalos eljárás a következő:

- Szülőknek:
1. Szaktanár kezeli a problémát, vagy viszi az igazgatóhoz
 2. Osztályfőnök kezeli a problémát, vagy viszi az igazgatóhoz
 3. Közvetlenül fordul az igazgatóhoz

Tanulóknak: 1. Szaktanárhoz,
 2. Osztályfőnökhöz,
 3. Igazgatóhoz fordul.

Tanároknak, nem pedagógiai dolgozóknak:

Igazgatóhoz fordul (szóban v. írásban)

Az illetékes a panasz meghallgatása után dönt arról, hogy a panaszkezelési eljárás során szükséges-e más személy(ek), vezetők bevonása az ügy megnyugtató tisztázása és megoldása érdekében. Minden érintett csak a saját hatáskörében megoldható panaszok esetén intézkedhet egyszemélyben, de a személyisé jogokat vagy a tanári titoktartást nem sértő eseteket célszerű megbeszélni az iskolavezetés valamelyik tagjával.

8.3.4. Kommunikáció a partnerekkel

Iskolánk nagy gondot fordít arra, hogy partnereink időben, alaposan informálódjanak intézményünk életéről, működéséről.

Az információszerzés, -átadás színterei

Szülőkkkel:

- szóbeli kapcsolattartás:
 - választmányi gyűlés,
 - szülői értekezlet,
 - fogadó órák,
 - személyes megbeszélés alapján,
 - telefonon történő tájékoztatás,

- írásbeli kapcsolattartás:
 - üzenő és ellenőrző füzetten keresztül,
 - tájékoztató levelekkel,
 - hirdetményekkel, plakátokkal,
 - évközi értékeléssel.

Szülői értekezletek:

Célja: a közös feladatok, célok megtervezése, a problémák megoldása.

Kapcsolatteremtés iskola-szülő, szülő-szülő között.

Ideje: éves munkatervben rögzítettek szerint

Családlátogatás:

Főleg az osztályfőnök és az ifjúságvédelmi felelős feladata a környezettanulmányozás, közvetlenebb kapcsolat kialakítása, a tanulóval kapcsolatban felmerülő problémák megoldása céljából.

Hogyan kapcsolódhat be a szülő az iskola közéletébe?

Az iskola működéséhez a következő szülői szerepek jelennek meg:

- A szülő, mint a szolgáltatás megrendelője,
- A szülő, mint a tanulási – nevelési folyamat segítője,
- A szülő, mint az iskolai közélet szereplője,
- Iskolai rendezvények közreműködője.

A szülő kérheti:

- Az ifjúságvédelem segítségét,
- A napközi otthoni ellátást,
- Az étkeztetési hozzájárulás csökkentését,
- A nem kötelező, tanórán kívüli foglalkozások szervezését

Szülői értekezletek, fogadóórák:

- Szülői értekeztetés
- Félévi szülői értekeztetés
- Beiskolázással kapcsolatos szülői értekeztetés

8.3.5. Belső információáramlás, a napi működéshez szükséges információk átgyakorisága

Kommunikációs csatorna	Információ	Informált	Felelős	Idő
Vezetőségi ülés	A programok tervezése, értékelése, stratégia kialakítása	Szűk körű iskolavezetés	Igazgató	Hé
Vezetőségi értekeztetés	Programok tervezése, értékelése, aktuális tájékoztatások, döntések	Tágabb iskolavezetés	Igazgató	M és
Alakuló értekeztetés	Tájékoztató a nyári munkákról, a személyi változásokról, a nyári táborokról, a tanév tervezésének módjáról	Nevelőtestület	Igazgató	Au uta ter
Tanévnyitó értekeztetés	A tanév céljai, feladatai, tanévindító munkák időterve	Nevelőtestület	Igazgató	Au
Nevelési értekeztetés	Szakmai ismeretek bővítése, tapasztalatcsere	Nevelőtestület	Igazgató	M év
Munkaközösségi értekeztetés	Munkaközösségi helyzetelemzés, célok, feladatok, mérések ütemterve, Ülések a munkaterv szerint tervezetten	Munkaközösség tagjai	Munkaközösség vezető	M
Tanestületi értekeztetés	Aktuális témák megbeszélése	Nevelőtestület	Igazgató	M eg
Esetmegbeszélés	Az osztályban felmerült nevelési probléma megbeszélése	Az egy osztályban tanító pedagógusok	Osztályfőnök	Ak

MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

Kommunikáció a fejlesztő pedagógussal, pszichológussal, gyermekvédelmi felelőssel	A tanulási, magatartási problémás tanulókhoz segítségkérés A hátrányos és veszélyeztetett tanulók jelzése, szükség esetén segítség kérése	Oszt. f. – fejl. ped. Oszt. f. – pszichológus Oszt. f. – gyermekvéd. felelős	Osztályfőnök	Alkalmazott
Faliújság	Havi program, felhívások, rendezvényekkel kapcsolatos információk, Órarend, ügyeleti rend	Nevelőtestület	Ig. helyettes, felelősök	Alkalmazott
Helyettesítési füzet	Hiányzó pedagógusok helyettesítésének rendje	Érintett kollégák	Ig. helyettes	Előzetes
Karbantartó füzet	Az épületben észlelt hibák	Érintett pedagógus, karbantartó	Gondnok	Az
Telefon	A kolléga hiányzásának bejelentése	Ig. helyettes	Kollégák	SZ
Posta	Versenyfelhívások, versenyeredmények, Továbbképzések, értekezletek Önkormányzati információk, feladatok, rendeletek Egyéb partnerektől származó információk,	Felelősök, érintett személyek	Iskolatitkár	Az
E-mail	Versenyfelhívások, versenyeredmények, Továbbképzések, értekezletek Önkormányzati információk, feladatok	Felelősök, érintett személyek	Iskolatitkár	Az
Körözvény	Aktuális információk közlése	Nevelőtestület	Igazgató, ig. helyettes	Alkalmazott

8.3.6. Az iskola belső kommunikációs rendszere

Az iskolán belüli információáramlás az intézmény zavartalan és folyamatos működését biztosító rendszeres és pontos tájékoztatás, illetve a visszajelzés rendszere az elmúlt évek gyakorlatának tapasztalatai, hagyományai révén alakul ki. Ennek legfontosabb formái és rendszeressége:

- folyamatos szóbeli,
- folyamatos írásbeli,
- aktuális szóbeli.

A munkaközösségek és az egy osztályban tanító tanárok együttműködési szokásrendszerét táblázatba rögzítettük.

8.3.7. A pedagógusok együttműködése

Szakmai keretek	Ülések száma	Tevékenység	Elvárt eredmény	Értékelés	Ellenőrzés területei
Munkaközösségek:	évente 5 feladattól függően ennek gyakorisága nőhet	Tanterv –vizsgálata Tanmenetek - vizsgálata Módszerek, eszközök kiválasztása Módszertani tapasztalatok átadásának fórumai (Bemutatók, ötletbörzék) A tanulói értékelés követelményeinek teljesülése	Mérési feladatok összehasonlító elemzése Bevált módszerek		igazgató-helyettes, igazgató
Egy osztályban tanító tanárok közössége:	1- 2 havonta magatartás és szorgalom elbírálása - nevelési tréning szükség esetén	Magatartás, szorgalom értékelése Információk átadása a fejlődési lap kitöltéséhez Problémák megbeszélése,	-Magatartás, szorgalom, pedagógiai alapelv kritériumainak megfelelő eredmény -Sokoldalú tájékoztatás (korrekt, pontos) a fejlődési lapokon -Nevelési problémákra konszenzuson alapuló nevelési eredmény	az adott osztályfőnök, osztályfőnöki munkaközösség-vezető	igazgató-helyettes, igazgató fejlődési lap vezetése tanmenet ig.h. családlátogatás módszerek, szempontok ig., igh.h. mk.vez.

8.4. Az intézmény belső ellenőrzési, mérési és értékelési rendszere

Alapelvek:

- Meghatározott időközönként mérni szükséges az intézményhasználók igényét, elégedettségét, elégedetlenségét.
- Lehetővé kell tenni a tanulók értékelését. A mérési, értékelési koncepció a legmesszebbmenőig figyelembe veszi a tanulók életkori sajátosságait.
- A hozzáadott pedagógiai értékelvűségnek jellemzőnek kell lennie, ami azt jelenti, hogy nem alkalmaz az egyes osztályok, csoportok közötti összemérést (rangsort) lehetővé tevő elemeket. Így a mérési-értékelési gyakorlatnak nem célja összehasonlítani a mérésben részt vevő osztályokat, csoportokat, illetve azok eredményeit, de célja feltárni az intézményben működő osztályok, csoportok fejlesztési szükségleteit.
- Az időhatárokat pontosan meg kell jelölni (félévi és év végi beszámolás, egy-egy projekt befejezése utáni beszámolók, stb.)
- Az értékelés és elismerések szempontjait a testület közösen állítja össze, az elvárásokat nyilvánosságra hozza. Az országos, a regionális és helyi értékelések egységes rendszert alkossanak.
- Az intézményértékelésnek, a pedagógusok és nem pedagógus alkalmazottak értékelésének segítenie kell minden szinten a folyamatos fejlesztést.
- Az értékelés az érdekelték által elfogadott követelmény v. normarendszer alapján történjen.
- Az értékelést tényanyag támassza alá,
- személyre szóló és ösztönző hatású legyen,

- a munka értékelése humánus légkörben történjen,
- a fejlesztés, a korrekció nyomon követhető legyen.

Az ellenőrzés a szabályoknak való megfelelésre, a közoktatási intézmény működésének vizsgálatára terjed ki, kötelező elemei a Kt. 85. § (7) és 102. szerint:

- szakmai ellenőrzés (pedagógiai programban rögzítetteknek való megfelelés)
- törvényességi ellenőrzés (Közoktatási önellenőrzési kézikönyv szerint)
- pénzügyi ellenőrzés (kötségvetésben rögzített pénzeszközök felhasználása)

Célja:

- a folyamatos sikerélményhez juttatás,
- az önértékelési képesség fejlesztése,
- a szakmai pályaterv, karriertervezés elősegítése,
- az egyéni és szervezeti célok összehangolása,
- a belső kommunikáció felgyorsítása,
- a probléma- és konfliktuskezelés javítása,
- a minőségfejlesztés folyamatossága

Az értékelés szerepe a helyi közoktatási szolgáltatás fejlesztésében

A partnerközpontú működés jegyében az intézmény működését átláthatóvá kell tenni. A szervezett és hatékony munkavégzés alapja az intézményi folyamatok szabályozottsága, a biztonságos munkavégzés feltételeinek megteremtése (értékkrend, követhető belső rend, stb.)

Az iskolát a fenntartó elszámoltathatja szakmai eredményeiről.

A helyi minőség garantálása csak működő, megalapozott mérési, értékelési rendszer segítségével lehetséges. Az értékelés középpontjában minden esetben az eredményesség és a minőség áll, célja ezek javítása, az iskola egészének vagy egyes elemeinek, funkcióinak a fejlesztése. Az értékelés az ellenőrzéssel szemben nem szabályoknak való megfelelés, hanem az eredményesség és a minőség vizsgálatára irányul. Az értékelés eredményei nem csak néhány felelős vezető személy érdeklődésére tarthatnak számot, mint az ellenőrzés esetében, ezért az értékelés nyilvános.

Értékelés és minőségfejlesztés

Az értékelés legfontosabb funkciója a minőség fejlesztése. A minőségirányítás tágabb fogalom. A minőségirányítás az iskola egyes elemeinek működésébe beépülve folyamatosan elősegíti a minőségi elvek érvényre jutását. Azaz nem csak a folyamat végén értékelünk, hanem a szervezeti működés és a pedagógiai folyamat minden pontján. Ennek érdekében az intézmény kidolgozza az indikátorrendszerét.

Mérés, értékelés

Az intézményi munka ellenőrzésének, értékelésének egyik legfontosabb eszköze. A tantárgyi mérések mellett egyre több lehetőség van kipróbált mérési eszközökkel pedagógiai mérések elvégzésére is. Több ponton elvégzett méréssel becsülhető az ún. hozzáadott pedagógiai érték.

Színterei

- Tanulók tanulmányi munkája (a tantervi követelmények teljesülése szempontjából)
 - tanórai és tanórán kívüli tevékenységek
 - versenyek

- Tanulók magatartása, szorgalma (a pedagógiai programban, helyi tantervben leírtak szerint)

- Pedagógusok, technikai dolgozók munkája
(a munkaköri leírásban és törvényben, helyi szabályozókban megjelölt kötelezettségek alapján)
 - önértékelés (évente egyéni önértékelés, munkaközösségi értékelés)
 - vezetői ellenőrzés, értékelés
 - tervezett (munkatervi)
 - eseti

- külső, szakmai vizsgálat

Intézményi szintű

- fenntartói, és egyéb vizsgálatok
 - gazdálkodás és tanügyigazgatás
 - pénzügyi, tárgyi, személyi feltételek,
 - vezetés, menedzselés,
 - szakmai tevékenység
- irányított önértékelés

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

Az intézmény ellenőrzési, mérési és értékelési rendszere

TERÜLET	ELLENŐRZÉS					ÉRTÉKELÉS				
	mérési pont	módszer	gyakoriság	dokumentáció	felelős	indikátorok	módszer	gyakoriság	dokumentáció	felelős
Az intézmény kulcsfontosságú területei (nevelés-oktatás, szakmai tevékenység)										
Pedagógiai program tartalma	Tanév eleje	Dokumentum-elemzés	évente	PP, fenntartó és okt. kormányzat előirányzatai	Igazgató	A fenntartó középtávú céljainak megjelenése a PP-ban	Dokumentum-elemzés	évente	PP	Igazgató
A PP céljainak megvalósulása	Tanév vége	Dokumentum-elemzés, belső szakmai ellenőrzés	évente	Éves munkaterv, szabályzatok	Isk.vez. tagjai	Az intézmény tartalmi munkáját szabályozó és tervező dokumentumok koherenciája a PP-vel: a célok megjelenése az operatív tervezés dokumentumaiban; a felzárkóztatásra, differenciálásra fordított órák aránya; a foglalkozásokon résztvevő hátrányos helyzetű tanulók aránya, a foglalkozások eredményessége, diff. módszerek aránya a tanórán; a célok teljesülésének mértéke	Intézményi önértékelés dokumentum-elemzéssel, megfigyelési módtól függően) óraelemzés	Szükség szerint (a választott megfigyelési módtól függően)	PP Egyéb szabályozók, munkatervek, óratervek, óravázlatok, feljegyzések, stat. mutatók	Igazgató, ig. helyettes, munkaköz.-vezetők

MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

Közzoktatási szakmai szolgáltatások	Szükségse rüen	Ajánlatok, kínálat elemzése	Szükség szerint	A kiválasztás módjának rögzítése	Isk.vez. tagjai	A szolgáltatás minőségével való elégedettség	Önértékelés, partneri elégedettségmé rés	évente	Igényfelmérés eljárásrendje, a szolgáltatás kiválasztásának szempontjai	Igazgatóh.
Nevelési- oktatási folyamatok irányítása	Tanévvégi értékelés	Dokumentum- elemzés	évente	Szabályzatok, PP, éves tervek	Igazgató	Belső szabályzatok megléte, érvényessége, hozzáférés biztosíthatósága, partneri elégedettség mutatói	Dokumentum- elemzés	évente	Jegyzőkönyv, érvényes szabályzatok, statisztikák, operatív tervek	Igazgató
A szervezet működtetése	Tanévvégi értékelés	Dokumentum- elemzés, megfigyelés	évente	Éves munkaterv, munkaközössé gi tervek, DÖK, ISK, ifjúságvéd. tervek, képzési terv, költségvetés	Igazgató	Delegált feladatok és hatáskörök, a szervezet zavarmentes működése	Felelősök beszámoltatása , megvalósulás dokumentálása	évente	Írásos beszámolók, jegyzőkönyvek	Igazgató
Belső információs rendszer	Félévi értekezlet	Dokumentum- elemzés	folyamatos	Emlékeztetők, jkv., faliújság, elektronikus adathordozók	Isk.vezetés tagjai	Minden munkatárs naprakész tájékozottsága az iskolát érintő ügyekről	Önértékelés, partneri elégedettség vizsgálata	évente	Elégedettségi mutatók, jkv.	Igazgató, minőségügyi vezető
Tanulmányi munka eredményes- sége	belső ell. szerint esetenként	dokumentum- elemzés, óralátogatás	Ellenőrzési terv szerint	napló, ellenőrző, óralátogatási terv, ellenőrzési szempontsor, feljegyzések	Of. ig.h. igazgató	Tantervi követelmények teljesülése (tanulmányi statisztikák)	szóbeli írásbeli	félévente	ellenőrző, napló, bizonyítvány, anyakönyv, ért. jegyzőkönyv	Szaktanárok, of.

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

Versenyek, versenyeredmények (országos, helyi)	Verseny időpontja, helyszíne	Személyes bejárás	évente	Jegyzőkönyvek	Iskolavezetés tagjai, mkv.	Versenyen induló, ill. helyezést elért tanulók száma	írásbeli	félévente	Jegyzőkönyv, oklevelek, emléklapok	Iskolavezetés tagjai
Országos és helyi felmérések eredményei	Félévi v. év végi értekezlet	Dokumentum-elemzés	félévenként	Statisztikai adatok, jkv.	Iskolavezetés tagjai	Országos és helyi felmérések eredményei	írásbeli	félévente	Dolgozatok, statisztikák, jegyzőkönyvek, szakirodalom	Munkaközösség-vezetők, igazgató
Diagnosztikus és formatív mérések	Minőségfejlesztési éves munkaterv szerint	Dokumentum-elemzés	Értelemszerűen	Mérőeszköz, feljegyzés	Igazgató, mérési-értékelési szakértő	Megbízható, érvényes mérőeszközök a tanulási tevékenység eredményeinek méréséhez	Dokumentum-elemzés	Minőségfejlesztési munkaterv szerint	Beszámoló	Minőségügyi vezető, mérési-értékelési szakértő
A beiskolázás eredményessége	Félévi értekezlet	Dokumentum-elemzés	Értelemszerűen	Napló, jegyzőkönyv	Igazgató, ig.h.	Beiskolázottak, végzetek aránya, tantárgyi eredmények (bukott tanulók száma, tantárgyi bukások száma, lemorzsolódás)	írásbeli szóbeli	félévente	Jegyzőkönyvek, tantárgyi statisztikák, bizonyítvány, Napló, anyakönyv	Iskolavezetés tagjai
Továbbtanulás	Tanévnyitó értekezlet	Visszajelzések begyűjtése	évente	feljegyzés	Isk.vez. tagjai, szaktanárok, volt of.	A jelentkezők és felvettek aránya	szóbeli	évente	Feljegyzések	Of. munkaközösség, isk. vezetés tagjai
Felzárkóztatás, tehetség gondozás, hátránykompenzáció	Félévi v. év végi értekezlet	Dokumentum-elemzés (PP, munkaterv), megfigyelés (látogatás)	Ellenőrzési terv szerint v. szükség esetén	feljegyzés	Isk.vez. tagjai	A programokban résztvevő tanulók aránya, eredményességi mutatók, órárfordítás aránya/száma	Önértékelés az intézmény belső szabályozói alapján	félévente	Tanmenet, tanulói fejlesztési terv, tantárgyfelosztás, órarend, naplók, statisztika	Iskolavezetés tagjai, a programban

MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM

Tanórákhoz kötődő programok megvalósulása (lokálpatriotizmus erősítéssel)	Év végi értekezlet	Adatgyűjtés	évente	Munkaközösségi munkatervek, tanterv	Isk.vez. tagjai, mkvez.	Megvalósult programok száma, jellege	Intézményi önértékelés	évente	Tanmenet, napló, fotók, tanulói produktumok	érintett tanárok
Tanórán kívüli programok megvalósulása	Év végi értekezlet	Dokumentum-elemzés	évente	Munkaközösségi munkatervek, tanterv	Isk.vez. tagjai, mkvez.	Megvalósult programok száma, elégedettségi mutatók	Programok tervezése, nyilvántartása, érzelmi hatás vizsgálata	évente	Beszámolók, elégedettségi statisztikák, fogl. naplók	Minőségfejl. team/vezető, igazgató
Gyerme- és ifjúságvédelmi feladatok megvalósulása	Tanév elején	Dokumentum-elemzés (előző évi)	félévente	Felelős beszámolója	Gyerm. és ifj.véd. felelős, iskolavezetés	Személyi feltételek megléte, nyilvántartások száma, dokumentált intézkedések száma, prevenciós előadások, kiállítások, egyéb rendezvények témája, száma	Dokumentum-elemzés	évente	Nyilvántartás, jegyzőkönyv	Gyerme- és ifjúságvédelmi felelős, iskolavezetés
Magatartás	folyamatos osztályozó értekezlet	óralátogatás megbeszélés	folyamatos félévente	feljegyzés feljegyzés	igazgató ig.h.	Dicséretetek, elmarasztalások száma	önértékelés megbeszélés	félévente	Napló, ellenőrző, bizonyítvány	osztályfőnök
Szorgalom	folyamatos osztályozó értekezlet	óralátogatás megbeszélés	folyamatos félévente	feljegyzés	igazgató ig.h.	Példás, jó szorgalmú tanulók aránya az összlétszámhoz visz.	önértékelés megbeszélés	félévente	napló	osztályfőnök
Fegyelmi ügyek	esetenként	dokumentum-elemzés megbeszélés	esetenként	jegyzőkönyv	igh.	Kvalitatív és kvantitatív adatok (ügyek száma, jellege)	megbeszélés	félévente	Jegyzőkönyv, napló, ellenőrző, levél	igazgató
Jutalmazások (motiváció)	alkalomszerűen	óralátogatás dokumentum-elemzés	rendszeres	feljegyzés napló	igazgató ig.h., mkv	Szóbeli, írásbeli dicséretetek, oklevelek, tárgyi jutalmak, pénzjutalom felsorolása	önértékelés dokumentum-elemzés	félévente	Jegyzőkönyv, egyéb adat-, információhordozó	igazgató, ig. h.

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

Házirend betartása	folyamatos	iskolabejárás óralátogatás dokumentum- elemzés	folyamatos	feljegyzés	igazgató ig.h.	A házirend be nem tartásából következő problémák	beszámoló	évente	jegyzőkönyv	igazgató	
Ügyeleti rendszer	folyamatos	Dokumentum- elemzés, beszámoltatás	folyamatos	feljegyzés	igazgató ig.h.	A feladat folyamatos, zavartalan ellátása	beszámoló	évente	jegyzőkönyv	igazgató	
DÖK	félévente	Beszámoltatás	értelemszerű en	Félévi ért. jegyzőkönyv	Patronáló tanár, igazgató	Rendezvények megnevezése, érdekvédelem megvalósulása	beszámoló	évente	Írásos beszámoló, értekezleti jkv.	Diákönkormá- nyzatot patronáló tanár, igazgató	
Iskolai ünnepélyek, rendezvények	félévente	Felelősök beszámoltatása	értelemszerű en	Félévi ért. jegyzőkönyv, írásos beszámoló	Felelősök, igazgató	Ünnepélyek felsorolása, megjelentek száma, elégedettségi mutatók	Dok. elemzés, elégedettségmér- és, elemzés	évente	Írásos beszámoló, statisztikai mutatók	Rendezvényf- elelősök, iskolavezetés tagjai	
Tanmenet, program	IX. 10.	dokumentum- elemzés	évente	tanmenet	ig.h. mkv.	Kohens a PP-vel	beszámoló	félévente	jegyzőkönyv	igazgató	
Tankönyv, taneszköz	IX. 15., II. 15.	dokumentum- elemzés megbeszélés	félévente	rendelések, leltári jegyzőkönyv	ig.h.	A tanulás-tanítás folyamatában segíti a megértést, rögzítést; az eszközellátottság optimálisan kielégítő a taneszközjegyzékben felsoroltak alapján; A kihasználtság jó	Leltár, önértékelés	évente	Jegyzőkönyv Statisztika, Hiánylista Kihasználtsági mutatók	igazgató	

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

Pedagógusok munkája	munkaterv szerint (ellenőrzési terv)	óralátogatás dokumentum-elemzés	értelemszerűen	feljegyzés napló	igazgató ig.h. mkv.	A pedagógus munkájával kapcsolatban a közokt. törvényben, rendeletekben, helyi szabályozókban megfogalmazott elvek, feladatok, elvárások megvalósulása	Óraelemzés, megbeszélés	Éves munkaterv szerint	Feljegyzés, helyi tanterv, óravázlat	Igazgató, munkaköz.- vezető
Munkaközösségi szakmai munka	munkaterv szerint	óralátogatás iskolai elemzés beszélgetés	munkaterv szerint	napló feljegyzés	igazgató ig.h.	A munkaközösségi munkatervben kitűzött célok megvalósulása, többletteljesítés, hiányok	önértékelés	évente	beszámoló	igazgató ig.h, munkaköz.- vezető
Nem pedagógus alkalmazottak munkája	Munkaterv szerint	Megfigyelés, beszélgetés	folyamatos	feljegyzés	ig.h.	Pontos jelenlét Az elvárásnak megfelelő munkavégzés Takarékos és célszerű eszközhasználat	szóbeli	évente	jegyzőkönyv	igazgató ig. h. mkv.

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

Gazdálkodás										
Humánerőforrás-fejlesztés, munkaerő-gazdálkodás	Évente és/vagy szükség esetén	Dokumentum-elemzés	Értelemszerűen	Továbbképzési terv, PP, pedagógusok személyi anyaga (végzettségek)	Iskolavezetés	A továbbképzési terv és a pedagógiai program közötti koherenciavizsgálat eredménye, a pedagógusok végzettségének megfelelő ellátott tanórák aránya	Dokumentum-elemzés, statisztikai számítások		jegyzőkönyv	Igazgató
Költségvetés tervezése és felhasználása	évente	Dokumentum-elemzés	Elkészülése után	Költségvetés tervezete	igazgató	Költségvetés terv szerinti megvalósítása, tervezett és felhasznált költségvetés aránya, a normatív és a feladatfinanszírozásban kapott támogatások optimális felhasználása	Dokumentum vizsgálat	évente	Költségvetési beszámoló	igazgató
A gazdálkodás eredményessége és hatékonysága, célok és pénzügyi források összhangja	Szabályzatok szerint és szükség esetén	Dokumentum-elemzés	Értelemszerűen	Bevételi és kiadási előirányzatok, pénzügyi bizonylatok, szabályzatok	Igazgató	a ped. program céljait szolgáló kifizetések száma, csoportbontásban megtartott órák aránya	Statisztikai számítások, önértékelés	évente	Lista a saját bevételekről	Igazgató

**MÉRK-VÁLLAJ ÁLTALÁNOS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROGRAM**

Tárgyi és infrastruktúrális feltételek	Évente, ill. szükség esetén	Adottságok elemzése, változások nyomon követése, helyzetfelmérés és dok. vizsgálat	értelemszerűen	Szabályozók, leltár, engedélyek, jkv., stb.	igazgató	Adatbázis az adottságokról, kihasználtság-mutatók, az infrastruktúra megóvásának szabályai, tanuló/számítógép arány, egy tanulóra jutó négyzetméter, a könyvtár éves gyarapodása, az eszköz- és felszerelési jegyzék hiányzó elemei	Intézményi önértékelés, trendvizsgálat	Évente	Adatbázis, statisztika, szabályzat, eredménymutatók, hiánylista	igazgató
Felszerelés	Évenként	Leltár, dokumentum-elemzés	Tervezet szerint	Eszközök, anyagok, szabályzatok, jegyzőkönyv	igazgató	Az iskola biztonságos intézmény, felszereltsége megfelel a jogi előírásoknak	Felmérés a fenntartó szempontjai szerint, önértékelés	Fenntartó által kitűzött időben, önértékelés évente	Hiányosságok listája	munkaközösségek vezetői, igazgató
Igazgatás										
A működés törvényessége	Tanév eleje	Dokumentum-elemzés	évenként	Jogszabályok, rendeletek	Igazgató, ig.h.	Jogszabályoknak való megfelelés, a szabályozók elérhetőségének biztosítása	Dok. elemzés, önértékelés	Évente	Hiánylista, nem-megfelelőségek jegyzéke	Igazgató, minőségügyi vezető

Minőségfejlesztési tevékenység

Partneri elégedettség	Minőségügyi munkaterv szerint, szabályzatok szerint	Dokumentum-elemzés	évente	jegyzőkönyv	minőségügyi vezető, igazgató	Elégedettségi mutatók az intézmény által meghatározott tartalmi területekről (az intézmény működésének kulcsfontosságú területei és a bevonás mértéke – egyenletes terhelés érvényesülésének mutatói)	Intézmény által választott modell alapján mérés, dok. elemzés, feldolgozás	félévente	Fejlesztendő területek kijelölése, problémalista, célmeghatározások dokumentumai, fejlesztő javaslatok, intézkedési tervek	minőségügyi vezető, igazgató
Önértékelés	Tanév végén	Beszámolók alapján	4 évente	Beszámoló az önértékelésről	Minőségügyi vezető, ig.	Tényszerű adatok az intézményi működés területeiről az adottságok és eredmények tükrében (EFQM modell adaptált verziója szerint)	Intézményi önértékelés – összhangban a fenntartói elvárásokkal	4 évente v. a fenntartóhoz igazodva	Beszámoló az önértékelés eredményéről	Minőségügyi vezető, igazgató
Fejlesztő tevékenység	Tanév elején és végén	Dok. elemzés (áthúzódó int. tervek)	évente	Éves munkaterv	Minőségügyi vezető	Intézkedési tervek megvalósulásának mutatói	Radar-diagram	Évente	Beszámoló az intézkedési tervek megvalósulásáról	Minőségügyi vezető, igazgató

8.4.2. Intézményi önértékelés rendszere

Az eljárás célja az intézmény adottságainak, eredményeinek felmérése, azok értékelése, a szükséges beavatkozások elvégzése.

8.4.3. Az önértékelés lebonyolítása

Az irányított önértékelés évében az igazgató – a minőségügyi vezető egyetértésével – szeptember 15-ig megbízza az önértékelést lebonyolító csoport tagjait. A csoport vezetője a minőségügyi vezető.

A csoport október 15-ig áttekinti az önértékelés eszközeit (kérdőívek, szabályzatok, pontszámítási módszerek) előkészíti a szükséges módosításokat és jóváhagyás végett a tantestület elé terjeszti. A mérőeszközöknek ki kell elégíteni az eljárás céljában meghatározott követelményeket. A tantestületi értekezlet megszervezése és lebonyolítása a minőségügyi vezető feladata.

Az egyes területek pontértékének meghatározása után a csoport egy összegző jelentést készít **Összefoglaló az irányított önértékelésről** címmel. Ebben minden területen ki kell térni az intézmény erősségeire, illetve fejlesztendő területeire.

Az összefoglaló jelentést a minőségügyi vezető alkalmazotti értekezleten terjeszti a munkatársak elé.

8.5. A minőségirányítási rendszer folyamatos fenntartása, működtetése és fejlesztése

Az eljárás célja, hogy az iskolánk működése során keletkező problémajelzések, valamint az intézményt érintő külső és belső mérések, belső értékelések eredményei alapján észlelt hiányosságok, hibák, nem-megfelelőségek megszűnjenek, a szükséges javító, fejlesztő, megelőző tevékenységek megtörténjenek. Az eljárás hatálya kiterjed az intézmény teljes működésére.

Az eljárás során a minőségügyi vezető feladata a működési problémák, nem megfelelések összegyűjtése, és az iskolavezetéssel egyeztetve a megfelelő javító, fejlesztő tevékenységek elindítása.

Működési problémák, nem-megfelelőségek összegyűjtésének módja

Az intézmény napi működésében a dolgozók, tanulók által észrevett működési problémák, nem-megfelelőségek összegyűjtése a

- hibajelentő lap,
- fejlesztő javaslat, illetve a
- tanulói észrevételek alapján történik.

Hibajelentő lapot kell kitölteni

- Az intézmény dolgozóinak, amennyiben működési rendellenességet vagy szabályoktól való eltérést tapasztalnak.
- Az iskolavezetés tagjainak a külső és belső mérés, a vezetői ellenőrzés során észlelt működési rendellenességekről, hiányosságokról, amennyiben úgy ítélik meg, hogy azok megszüntetéséhez helyesbítő, fejlesztő tevékenységre, vagy az ismételt illetve más területen történő

bekövetkezés elkerülése érdekében megelőző tevékenységre van szükség.

- Az iskolavezetés tagjainak, amennyiben a partneri igényfelmérés, irányított önértékelés eredményei vagy az indikátorrendszer mutatói alapján úgy ítélik meg, hogy helyesbítő, fejlesztő tevékenységre van szükség.
- A diákönkormányzatot segítő tanárnak az észlelt működési rendellenességekről, illetve a tanulói észrevételek alapján.

Fejlesztő javaslat

A fejlesztő javaslat c. lap kitöltése minden dolgozó joga. Célja, hogy a munkatársak javaslataikkal hozzájárulhassanak az iskolai működés hatékonyságának fejlesztéséhez.

Tanulók jelzései

A tanulók által észlelt hibák, működési rendellenességek jelzésére, a Tanulói észrevételek c. lap használható, melynek kitöltése minden tanuló joga. A kitöltött lapokat a DÖK által kihelyezett gyűjtőládába kell dobni, melynek kezelése a DÖK feladata felelőse a diákönkormányzatot segítő tanár. A DÖK döntése alapján vagy saját hatáskörben feldolgozzák a jelzést, vagy a diákönkormányzatot segítő tanár kitölt egy Hibabejelentő lapot vagy Minőségjavító indítvány lapot az esetről.

Az összegyűjtött lapok, információk feldolgozása, megoldási módok

A dobozokban található lapok további kezelése a minőségügyi vezető feladata.

A gyűjtődobozok tartalmát hetente ellenőriznie kell.

A lapok tartalma alapján dönt a folytatásról, ami lehet:

- intézkedés
- intézkedési terv
- fejlesztő tevékenység

Minden hibajelzés után prevenciós elemzést köteles végezni. Az elemzés alapján dönt a folytatásról, ami lehet:

- intézkedés
- intézkedési terv
- fejlesztő tevékenység

Intézkedési terv

Amennyiben a jelzett probléma megoldása ismert, de elhárítása több lépésből álló, hosszabb folyamatot igényel, akkor a megoldás lépéseit intézkedési tervben kell rögzíteni. Az intézkedési tervet vagy a minőségügyi vezető készíti, vagy átadja ezt a munkát a területért felelős vezetőnek. A hibabejelentő lapra rá kell írni az intézkedési terv megnevezését, készítőjét és a minőségügyi vezető aláírásával le kell zárni.

Fejlesztő tevékenység

Fejlesztő tevékenységet akkor folytatunk, ha a jelzett probléma oka, megoldása még nem ismert.

E tevékenységet a minőségügyi vezető a Fejlesztő tevékenység adatlap kitöltésével indítja. Az adatlapon rögzíti a fejlesztő tevékenység végrehajtásáért felelős személyt, a tevékenységben részt vevő team tagjait és a tevékenység határidejét. Az adatlap másolatát átadja a tevékenységért felelős személynek. A folyamatban lévő fejlesztő tevékenységekről a minőségügyi vezető nyilvántartás vezet, amely tartalmazza a tevékenységért felelős személyek nevét és határidőket.

Mellékletek:

1.sz.melléklet

ELJÁRÁSREND

a partnerek azonosításáról és a partnerlista módosításáról

A minőségügyi vezető tájékoztatja a nevelőtestület tagjait a partnerazonosítás szükségességéről, a minőségirányításban betöltött szerepéről a partnerazonosítás folyamatának lépéseiről és céljairól.

A partnerek azonosítását közvetlen partnerek esetében évente végezzük el, és az adatokat folyamatosan aktualizáljuk. Közvetett partnereinkkel az azonosítás gyakorisága két év.

A partnerazonosítás lépései:

- 1./ A minőségügyi vezető előkészíti a partnerlista tervezetet. Megbeszéli a kibővített vezetőséggel és brainstorminggal elvégzik a kiegészítést.
- 2./ A nevelőtestület tagjai három napos határidővel javaslatot tesznek az általuk javasolt közvetlen és közvetett partnerekre, megnevezve a kapcsolattartó személyét, elérhetőségét.
- 3./ A minőségügyi vezető összegyűjti a javaslatokat.
- 4./ A vezetőség és nevelőtestület javaslatait összesítve a minőségügyi csoport elkészíti a partnerlistát, illetve módosított partnerlistát és táblázatot, amelyben rögzítik a kapcsolattartó személyeket, a megkérdezések gyakoriságát, módját, a minta nagyságát és a mintavétel szabályait.
- 5./ Az elkészült listát a nevelőtestület tagjai elé kell tární, és annak elfogadásáról jegyzőkönyv készül.
- 6./ A legitimált partnerlistát hirdetőtáblán közzé kell tenni egy példányát a minőségfejlesztési csoport őrzi, illetve munkapéldányként használja.

PEDAGÓGUS ÉRTÉKÉLÉS

A pedagógus értékelési rendszer területei

A dolgozók értékelését a következő öt kulcskompetencia alapján végezzük:

/ azaz: az öt kulcskompetencia teljesítésének szintjét az intézményi elvárásokhoz viszonyítva/

- Szakmai tudás alkalmazása
- Kommunikáció, kapcsolatok kezelése
- Megbízhatóság, felelősségvállalás
- Együttműködés
- Komplexitás kezelése

A kulcskompetenciát meghatározó tartalmak, a tartalmakhoz kapcsolódó max. pontszámok

Szakmai tudás alkalmazása / max.: 30 pont /

- A tantárgyhoz, beosztáshoz szükséges ismereteknek, képességeknek birtokában van.
- Pedagógiai, oktatási, szakmai ismereteit munkája során képes alkotó módon alkalmazni.
- Nevelési ismereteit munkája során képes alkotó módon alkalmazni.
- Tudását eredményesen adja át.
- Tudását, képességeit folyamatosan fejleszti.

Kommunikáció, kapcsolatok kezelése / max.: 30 pont /

- Magatartása és kommunikációja hiteles, érthető, határozott és meggyőző.
- Figyelembe veszi partnerei jelzéseit.
- Alkalmazza az IKT eszközeit.
- Képes kapcsolatot felépíteni, fenntartani, a szervezetet képviselni.
- Konfliktusokat megfelelően tud kezelni.

Megbízhatóság, felelősségvállalás / max.: 30 pont /

- Ismeri és betartja a munkakörére vonatkozó előírásokat.
- A szabályokat megbízhatóan alkalmazza, meg tudja ítélni az elfogadható mértékű eltérést, korrekciós javaslatot tesz.
- Ítéletalkotásaiban, intézkedéseiben mérlegel.
- Kötelező és vállalt feladatait felelősséggel, önállóan, pontosan teljesíti.
- Döntéseit vállalja, hibáit felismeri és önállóan javítja.

Együttműködés / max.: 30 pont /

- Képes különböző partnerekkel eredményesen együttműködni.
- Képes csoportnormákat kialakítani és azokat betartani.
- Csoportszerepekhez alkalmazkodva tevékenykedik.
- Képes a csoportcélokat követni és/vagy azok kialakításában részt vállalni.
- A bizalom és a számonkérés arányait helyesen kezeli.

Komplexitás kezelése / max.: 30 pont /

- Rutin és nyitott helyzetekben képes komplexen gondolkodni, dönteni és cselekedni.
- Alkalmazza az ok-elemzés, a problémamegoldás eszközeit.
- Célokat tud meghatározni és/vagy elfogadni.
- Tevékenységét megtervezi, a tervek szerint végzi, az eredményeket elemzi, értékeli. Szükség esetén korrekciót végez/ javasol.
- Döntéseknél figyelembe veszi a feladat –és hatáskörét.

Egyéb, a szervezet számára értékes kompetenciák.

- művészeti kompetencia: irodalmi, zenei, képzőművészeti, ének, tánc, stb.
- technikai kompetencia: szerelések, berendezés, dekoráció, eszköz- és kiadványkészítés, gépjárművezetés stb.
- szervezési/rendezési kompetencia: ünnepek, táborok, erdei iskolák, rendezvények, események, programok szervezése, rendezése.
- precizitás: kiemelkedő rendszerező-, átlátó képesség, statisztikák, kimutatások készítése
- konyhaművészet/vendégvárás: sütés, főzés, terítés, dekorálás, ajándékkészítés
- külső kapcsolat-, szponzorszerzés, pályázatkeresés és írás.
- Nyelvtudás

Kulcskompetenciák intézményben elvárt szintje %

Szakmai tudás alkalmazása:	85 %
Kommunikáció és kapcsolatok kezelése:	75 %
Megbízhatóság, felelősségvállalás:	80 %
Együttműködés:	80 %
Komplexitás kezelése:	70 %

VEZETŐI ÉRTÉKÉLÉS

A vezetői feladatokat ellátók teljesítményértékelése

Az intézményben vezetői feladatokat ellátók köre: - magasabb vezető / igazgató/
- vezető / igazgató helyettes /

A magasabb vezető teljesítményértékelését a fenntartó végzi.

A vezetői munka értékelésének területei

- A vezetői készségek, képességek.
- Az iskolai munka irányítása.
- A vezető elvárásai az egyes iskolai közösségekkel szemben.
- A vezetés demokratizmusa.
- A belső ellenőrzés, értékelés rendszere és működtetése.
- Az iskolai légkör.
- Az iskola menedzselése, a vezető külső kapcsolatai.

A vezetői munka értékelésében részt vesz:

- a magasabb vezető,
- a nevelőtestület.

A teljesítményértékelésnek tartalmaznia kell: - a személyes adatokat,
- részletes szöveges értékelést,
- javaslatokat, intézkedéseket.

Az értékelést írásba kell foglalni és átadni az érintettnek.