



Szervezeti és Működési Szabályzat

Család és KarrierPONT Esztergom

„NŐK – Munka-Család”

EFOP-1.2.9-17-2017-00025. projekt keretében

2018. április 6.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Tartalomjegyzék

| | |
|---|-----------|
| 1..... | Által |
| ános rendelkezések..... | 3 |
| 1.1. Az SzMSz célja..... | 3 |
| 1.2. Az SzMSz hatálya..... | 3 |
| 1.3.Család és KarrierPONT Esztergom alapadatai | 3 |
| 2..... | A |
| Család és KarrierPONT Esztergom tevékenységei és emberi erőforrásai..... | 4 |
| 2.1. A Család és KarrierPONT Esztergom küldetése és céljai | 5 |
| 2.2. A Család és KarrierPONT Esztergom tevékenységei..... | 5 |
| 2.3. A Család és KarrierPONT Esztergom célcsoportjai | 6 |
| 2.4. A Család és KarrierPONT Esztergom munkakörei | 7 |
| 3. A projekt elérendő céljai és az indikátorok ismertetése | 11 |
| 3.1. A projekt céljai..... | 11 |
| 3.2. Első év végére elérendő célok..... | 12 |
| 4. A Család és KarrierPONT Esztergom döntési jogköreinek bemutatása | 12 |
| 5. A Család és KarrierPONT Esztergom infrastruktúrája és munkakörnyezetének bemutatása | 14 |
| 6. Információ és adatbázis | 16 |
| 7. Adatvédelem és titoktartás | 17 |
| 8. Nyilatkozati szabályok | 17 |
| 9. Felhasznált anyagok jogosultsága | 18 |
| 10. Kockázatok kezelése..... | 19 |
| 11. A Család és KarrierPONT Esztergom működése | 21 |
| 11.1. A Működés folytonosságának biztosítása, nyitvatartási idő meghatározása | 21 |
| 12. Adminisztrációs kötelezettségek..... | 22 |
| 12.1. Dokumentáció felsorolása..... | 22 |
| 12.2. Panaszkezelés..... | 22 |
| 12.3. Alvállalkozók kiválasztása és értékelése | 23 |
| 13. A folyamatok dokumentálása a Család és KarrierPONT Esztergomban.... | 23 |
| 14. Mérés, Elemzés és Fejlesztés..... | 24 |



1. Általános rendelkezések

A Család és KarrierPONT Esztergom jogszerű és zavartalan működésének biztosítása, a térségben élő nők és családok társadalmi és munkaerő-piaciszerepeinek érvényesülése és helyzetének javítása, valamint a Család és KarrierPONT Esztergom és az illetékességi területén működő munkáltatók, helyi civil szervezetek, önkormányzatok, vállalkozások és gazdasági érdekképviseltek közötti kapcsolat erősítése érdekében a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal, a Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, valamint az Esztergomi Otthon Segítünk Alapítvány az alábbi Szervezeti és Működési Szabályzatot fogadta el.

1.1. Az SzMSz célja

A Család és KarrierPONT Esztergom Szervezeti és Működési Szabályzatának(a továbbiakban: SzMSz) célja, hogy meghatározza a működés alapvető irányelveit és feladatrendszerét, valamint szabályozza a tevékenységét és a megvalósítási folyamatokat.

1.2. Az SzMSz hatálya

Az SzMSz az aláírás napján lép hatályba és a Család és KarrierPONT Esztergom fennállásáig kötelező érvényű. Az SzMSz hatálya kiterjed a konzorciumi partnerekre, a Család és KarrierPONT Esztergom által foglalkoztatott személyekre, a megbízási szerződés keretében foglalkoztatott munkatársakra, az alvállalkozókra, valamint az egyéb szerződéses jogviszony keretében alkalmazottakra. A szabályzat a Család és KarrierPONT Esztergomi illetékességi területét érinti, Esztergom, Deák Ferenc u. 14.

Az SzMSz megtalálható a Család és KarrierPONT ügyfélfogadó helyiségben lévő faliújságon, valamint az Esztergom Esztergomi Otthon Segítünk Alapítvány honlapján.

1.3. A Család és KarrierPONT Esztergom alapadatai

Név: Család és KarrierPONT Esztergom



Székhely: Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, 2500 Esztergom, Deák Ferenc u. 14.

Projektazonosító száma: EFOP-1.2.9-17-2017-00025.

Projekt címe: „NŐK – Munka-Család”

Alapítók: Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal (konzorciumvezető), Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (konzorciumi partner), Esztergomi Otthon Segítünk Alapítvány (konzorciumi partner)

A Család és KarrierPONT Esztergom működési rendjét meghatározó dokumentumok:

- a) A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal és az Emberi Erőforrások Minisztériuma EU Fejlesztések Végrehajtásáért Felelős Helyettes Államtitkárság között létrejött -2017. november 29. napjával hatályos –**Támogatási Szerződés**
- b) A NŐK – Munka-Család elnevezésű, EFOP-1.2.9-17- 2017-00025. számú projekt szakmai terve
- c) A fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról szóló 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás; valamint a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal TER-2/1783/23/2017. számú Alapító Okirata
- d) Esztergomi Otthon Segítünk Alapítvány Alapító Okirata
- e) Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Alapszabálya
- f) Módszertani Kézikönyv a Női Információs és Szolgáltató Központok működésének támogatására – 2018. február 7. ;
- g) Audit Kézikönyv a Női Információs és Szolgáltató Központok működésének támogatására – 2018. február 7.

2. A Család és KarrierPONT Esztergom tevékenységei és emberi erőforrásai

Működési alapelvek:

Ügyfélközpontúság: a tevékenységünk során – a jogszabályi előírások betartása és betartatása mellett – mérlegeljük a szűkebb és tágabb lakóközösség érdekeit, és egyben biztosítjuk, hogy a munkatársaink az ügyfelek igényeinek megfelelően elérhetőek legyenek.



Együttműködés: közvetlen és közvetett eszközökkel egyaránt törekszünk arra, hogy bevonjuk térségünk lakosságát. Keressük azokat a lehetőségeket, ahol munkatársaink személyesen tudnak találkozni a lakossági igényekkel, véleményekkel, ezeket összegyűjtik és hasznosítják a Család és KarrierPONT Esztergom további tevékenységében. Fontosnak tartjuk, hogy minél több csatornán eljussanak a programok az érintetteknek.

Esélyegyenlőség: kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a hátrányos helyzetű társadalmi rétegeket is meg tudjuk szólítani.

2.1. A Család és KarrierPONT Esztergom küldetése és céljai

A Család és KarrierPONT Esztergom küldetése elsődlegesen az Esztergom térségében élő nők **rugalmas foglalkoztatásának elősegítése**, a társadalmi szerepvállalásuk megerősítése által a család és munka **összeegyeztetőségének** javítása, a gyermekvállalási hajlandóság növelése, valamint a **munkaerő-piacra történő visszatérésük segítése**.

A központ által biztosított szolgáltatások hozzájárulnak a **nők és kisgyermekes családok** társadalmi **presztízsének** és **önbecsülésének fejlesztéséhez**.

A Család és KarrierPONT Esztergom egyaránt alapvető céljának tekinti a munkavállalók és a munkáltatók együttműködésének javítását, valamint a rugalmas és **családbarát munkavégzés** népszerűsítését, a **rugalmas foglalkoztatási formák** lehetőségének alkalmazását.

A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársai a projekt megvalósítása során mind a munkavállalók, mind a munkáltatók részére megrendezésre kerülő információs napokon és munkáltatói fórumokon ismertetik a részmunkaidős állások, valamint a távmunka előnyeit.

A Család és KarrierPONT Esztergom céljai elérése érdekében az alábbiakban felsorolt tevékenységeket kívánja megvalósítani.

2.2. A Család és KarrierPONT Esztergom tevékenységei

| Ssz | Szolgáltatáscsoport | Elérhető szolgáltatások |
|-----|---|--|
| 1. | Kommunikációs és szemléletformáló tevékenységek | <ul style="list-style-type: none">• Munkáltatói fórumok• Helyi együttműködési modell kidolgozása és elérhetővé tétele• Foglalkoztatási kerekasztal |



| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Rugalmas foglalkoztatási formákról jó gyakorlatok összegyűjtése • Állásbörze • Nők társadalmi és gazdasági szerepvállalásának erősítésére, sztereotípiák lebontására előadások, on-line tartalmak megjelenítése, tájékoztató napok, családi napok |
| 2. | Képzések | <p>A Család és KarrierPONT Esztergom belső munkatársai nem valósítanak meg képzéseket, ez a tevékenység végrehajtása teljesen kiszervezve, felnőttképzési intézmény által teljesül.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Munkaerő-piaci reintegrációs képzések • Munka és magánélet összehangolását segítő képzések • Hálózati, társadalmi partnerképzés, fenntarthatóság • Munkáltatók képzése • Formális és nem formális képzések, felkészítések |
| 3. | Szolgáltatásszervezés | <ul style="list-style-type: none"> • Gyermekfelügyelet és egyéb segítő szolgáltatások megszervezése a képzések idejére • Önkéntes felkészítések • Iskola, óvoda választó program |
| 4. | Egyéni szolgáltatások | <ul style="list-style-type: none"> • Egyéni karrier tanácsadás • Munkavállalást támogató mentálhigiénés, pszichológusi szolgáltatások • Munkavállalást támogató egyéb szolgáltatások • Mentorálás |
| 5. | Workshopok, előadások, csoportok, klubok | <ul style="list-style-type: none"> • Előadások, • Workshopok, • Csoportos foglalkozások biztosítása • Klubok alapítása a kiírás céljaival összhangban (alkotóklub, beszélgető klub) |
| 6. | Online hozzáférés biztosítása | <ul style="list-style-type: none"> • Térítésmentes internet elérés biztosítása a Család és KarrierPONTon belül |

2.3. Család és KarrierPONT Esztergom célcsoportjai



a., Egyéni ügyfeleknek tekintjük:

Az aktív korú munkavállalók, akiknek gyakran nehézséget okoz a munka és a magánélet összehangolása, különös tekintettel a munkaerő-piac szempontjából hátrányos helyzetűekre.

- A GYES-ről, GYED-ről munkába visszatérők és visszatérni szándékozó elsősorban nők;
- Pályaválasztás előtt állók, elsősorban nők;
- Pályamódosítást tervezők, elsősorban nők;
- A magánélet és munka összehangolását segítők.

b., Intézményi ügyfelek és munkáltatók:

A munkaadók és szakmai szervezeteik, amelyek érdeklődnek, tájékozódnak a munka és a családi élet összeegyeztetésének fontosságáról, a nők rugalmas foglalkoztatásának lehetőségeiről. Továbbá ide sorolhatjuk a mikro, kis- és közepes vállalkozásokat, társadalmi vállalkozásokat, civil szervezeteket, valamint a hálózat együttműködő tagjait.

2.4. A Család és KarrierPONT Esztergom munkakörei

A konzorciumvezető biztosítja a projektmenedzsment és a szakmai vezetői feladatok ellátását.

A projektszervezetet a **projektmenedzser** irányítja, aki elsődleges és átfogó felelősséggel tartozik a projekt eredményes megvalósításáért. Helyettesítése: megbízó képviselője.

A **szakmai vezető** irányítja a projektszervezet szakmai-tervezési és megvalósítási munkáját, továbbá feladata az egyes szakmai megvalósítók tevékenységének koordinálása a projektmegvalósítási időszakban.

A **pénzügyi vezető** a projekt megvalósulásához szükséges gazdasági, pénzügyi tevékenységeket irányító, koordináló személy.

A projektmenedzser munkáját a **projektasszisztens** segíti, melyet a projekt időtartama és komplexitása indokol. Foglalkoztatásával megoldhatók a helyettesítési feladatok is, biztosítva így a gördülékeny és kockázatmentes feladatellátást.

A Család és KarrierPONT Esztergom hatékony képviselete, működése és a projekt céljainak elérése érdekében a Család és KarrierPONT-on **vezető** kerül kinevezésre, aki teljes felelősséggel tartozik a szakmai megvalósításáért, valamint a szakmai munkatársak irányításáért.



A **Család és KarrierPONT Esztergom vezetője** megegyezik a projekt szakmai vezetőjével. Feladatai különösen:

- Elkötelezetten gondoskodik az ügyfelek igényeinek és elvárásainak teljesítéséről.
- A tevékenységek szabályozása által hozzájárul a szolgáltatások gördülékeny igénybevételéhez.
- Ismeri és alkalmazza a tevékenységekre előírt etikai normákat és jogszabályokat, követi ezek változásait.
- Ügyfelei igényeit és elvárásait, a megoldáskeresését – a velük egyetértésben kialakított tereket- dokumentumokban rögzíti, panaszaitat kivizsgálja.
- A minőségi szolgáltatás alapjait munkatársainak továbbadja, illetve a Családbarát ország projekt által biztosított képzéseken biztosítja, hogy maga és kollégái napra készek legyenek a segítői és a tanácsadói feladatokban.
- A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársait ösztönzi a megfelelő teljesítés érdekében.
- A munkáltatókkal való együttműködést hosszú távra építi kollégáival, a Család és KarrierPONT Esztergom szellemében és gyakorlatában is elköteleződik a rugalmas foglalkoztatási formák mellett, népszerűsíti azt saját példáján keresztül is.

A Család és KarrierPONT Esztergom vezetője mellett további **munkatársak** kerülnek alkalmazásra, akik hozzájárulnak a szakmai tervben vállalt feladatok végrehajtásához, foglalkoztatásuk során kiemelkedő szempontot jelent a jó kommunikációs készség, a kreativitás, valamint a problémaérzékenység. A Család és Karrier Pont Esztergom az általa nyújtott szolgáltatásokat különböző szakemberek foglalkoztatásával biztosítja.

A **projekt szakmai megvalósítóinak** feladata különösen:

- Közreműködnek a szakmai vezető, a projektmenedzser és a pénzügyi vezető feladatainak ellátásában, továbbá folyamatosan együttműködnek a projektmenedzserrel.
- Részt vesznek a projekt eredményes megvalósításának biztosításában, az adminisztráció vezetésében, a belső dokumentációk összegyűjtésében, a jelentések és beszámolók összeállításában.



- Támogatják és segítik a projektmenedzsment munkáját a megvalósítás során, részt vesznek a projektüléseken, valamint a projektrendezvényeken.
- Kapcsolatot tartanak a konzorciumi partnerekkel és a projektben közreműködő egyéb szervezetekkel.
- Nyomon követik a projektfeladatok végrehajtását és a meghatározott határidők betartását, figyelemmel kísérik a projekthez kapcsolódó hatályos jogszabályokat és egyéb szakmai útmutatókat.

A program koordinátor feladata különösen:

- A projekt programjainak előkészítése és megvalósítása, a munkatársak munkájának koordinálása. Közreműködik a projektbeszámolók, kifizetési kérelmek összeállításában.
- A tervezett programok adminisztrációjának előkészítése és összegyűjtése, összegzése, továbbítása a projektmenedzserhez.
- Kapcsolattartás a konzorciumi munkatársakkal, külső és belső megvalósítókkal.
- Gondoskodik a programokhoz szükséges eszközök, feltételek meglétéről, az alapítvány eszközeit és anyagait felhasználva, a foglalkozások lebonyolításában közreműködés. A programok hirdetéséhez szükséges szakmai anyagok összegyűjtése.
- A Projekt előrehaladását és a programban bevontak létszámát folyamatosan nyomon követi és ennek megfelelően koordinálja a programokat.
- Programokhoz biztosítja a munkatársaknak a forrásokat az EOSA eszközeit és anyagait használva. A programokra érkező külső előadók munkájának figyelemmel kísérése.
- Az On-line Tudásmegosztó kezelésével kapcsolatos feladatok ellátása.

A marketing koordinátor feladatai különösen:

- Programok tervezésében, előkészítésében történő részvétel, rendezvények és program sorozatok marketingjének koordinálása.
- A tervezett programokon résztvevők elérésével kapcsolatos feladatok ellátása, az érdeklődők informálása, értesítése különböző csatornákon keresztül.



- A programok hirdetéséhez, a célcsoport eléréséhez marketing anyagok elkészítése, médiavásárlási feladatok, a programokról reklám anyagok, beszámolók elkészítése, feltöltése FB oldalra, honlapra és internetes oldalakra, programok hirdetése,
- A projekt beszámolókhöz a programok megvalósulásáról készült fotók, sajtómegjelenések, beszámolók, hirdetések összerendezése.
- Kapcsolattartás a résztvevőkkel, tájékoztatás, toborzás, utólagos visszajelzések FB oldalon, honlapon, írott sajtóban stb.
- Plakátok, szórólapok, hirdetési anyagok tartalmi és formai koordinálása, létrehozása, kapcsolattartás a grafikkussal és a fejlesztővel.

A közösségi civil - szervező feladatai különösen: (2 fő)

- A tervezett programok előkészítését szervezi, megvalósulásukat koordinálja.
- Végzi a projektben a résztvevők szervezését, jelentkezők fogadását, informálását, értesítését.
- Gondoskodik a programokhoz szükséges eszközök, feltételek meglétéről, a meghívók, jelenléti ívek elkészítése, az események hirdetése, honlapon, internetes oldalakon.
- Kapcsolattartás résztvevőkkel, tájékoztatás, mentorálás, a programok forrás igényének jelzése szakmai, pénzügyi vezető felé.
- Foglalkozások lebonyolításában történő közreműködés. A programokon résztvevők igényeinek, visszajelzéseinek közvetítése a szakmai vezető felé.
- Programokról dokumentáció készítése, követi a vállalt programok teljesülését.
- Figyelemmel kíséri a vállalt eredményindikátorok teljesülését.
- A programokra érkező külső előadók munkájának figyelemmel kísérése, kérésre referálás szakmai vezetőnek.

A munkaerő-piaci mentor feladatai különösen:

- Legfőbb és elsődleges feladata mentálhigiéniai tanácsadás nyújtása
- Résztvevők mentorálása, személyes kísérése a programban.
- Munkáltatókkal kapcsolattartás, a programok előkészítésében történő részvéte, dokumentáció vezetésében közreműködés.
- Végzi a projektben a résztvevők szervezését, jelentkezők fogadását, informálását, értesítését.



- Programok hirdetése, honlapon, internetes oldalakon, kapcsolattartás résztvevőkkel, tájékoztatás. Követi a vállalt programok teljesülését
- A programokra érkező külső előadók munkájának figyelemmel kísérése, kérésre referálás szakmai vezetőknek.

A szociális szervező feladatai különösen:

- Program előkészítéseket szervezi, megvalósulásukat koordinálja, végzi a projektben a résztvevők szervezését, jelentkezők fogadását, informálását, értesítését.
- Gondoskodik a programokhoz szükséges eszközök, feltételek meglétéről, a foglalkozások lebonyolításában közreműködik.
- Programok hirdetéséhez szakmai anyagok összegyűjtése.
- Kapcsolattartás résztvevőkkel, tájékoztatás, mentorálás, személyes kísérés.
- Hátrányos helyzetű résztvevők segítése a programokba való bekapcsolódásban.
- A programokon résztvevők igényeinek, visszajelzéseinek közvetítése a program koordinátor felé. Figyelemmel kíséri a vállalt eredményindikátorok teljesülését, adott programhoz kapcsolódóan. A programokra érkező külső előadók munkájának figyelemmel kísérése, kérésre referálás program koordinátor felé.

A fenti munkakörök betöltésénél biztosítjuk az **rugalmas munkaszervezési** módszerek megvalósítását, a részmunkaidő és a rugalmas munkaidő lehetőségével.

A megjelölt munkatársak helyettesítését akadályoztatás esetén a projektmenedzser jelöli ki.

3. A projekt elérendő céljai és az indikátorok ismertetése

3.1. A projekt céljai

A megvalósítani kívánt tevékenységek és feladatok ütemezését a cselekvési ütemterv tartalmazza, amely az alábbi négy mérföldkövet határozza meg:

- 2018. augusztus 31.
- 2018. december 31.
- 2019. december 31.



– 2020. december 31.

A projekt elérendő céljai között szerepel:

- az első mérföldkőig a Család és KarrierPONT Esztergom megalakulása, a működés hátterének kialakítása,
- a költségvetésben megnevezett eszközök beszerzése a megfelelő beszerzési eljárások lefutási idejének függvényében,
- a formális és nem formális képzések szervezése,
- munkáltatói fórumok, workshopok, szakmai találkozók, állásbörzék, információs napok tartása,
- jó gyakorlatok felkutatása, a rugalmas foglalkoztatási formák módszertani kidolgozása,
- női önbizalom-erősítő klubok, alkotókörök megrendezése,
- gyermekfelügyeleti és mentálhigiéniai szolgáltatások nyújtása.

3.2. Első év végére elérendő célok

- 2018.08.31. napjáig a Család és KarrierPONT Esztergom megalakulása, a működés hátterének kialakítása.
- A munkaerő-piaciintegráló programokba bevont hátrányos helyzetű személyek száma: 150 fő.
- A költségvetésben megnevezett eszközök beszerzése a megfelelő beszerzési eljárások lefutási idejének függvényében.
- Munkáltatói fórumok, workshopok, szakmai találkozók, állásbörzék, információs napok tartása (6 esemény), a helyi munkaadókkal együttműködések kialakításának megkezdése.
- Jó gyakorlatok felkutatása, a rugalmas foglalkoztatási formák módszertani kidolgozása. (6 dokumentum)
- Formális és nem formális képzések, felkészítések lebonyolításának megkezdése a megfelelő beszerzési eljárások lefutási idejének függvényében.
- Női önbizalom- erősítő klubok, alkotókörök megrendezésének előkészítése.
- Gyermekfelügyeleti és mentálhigiéniai szolgáltatások nyújtásának, személyes tanácsadások, segítő szolgáltatások nyújtásának megkezdése.
- Az adaptált képzések, fejlesztési és programok megvalósításának előkészítése.



- Kommunikációs és szemléletformáló tevékenységek megkezdése a megfelelő beszerzési eljárások lefutási idejének függvényében.

4. A Család és KarrierPONT Esztergom döntési jogköreinek bemutatása

A Család és KarrierPONT Esztergom **önálló jogi személyiséggel** nem rendelkező szervezet. A Család és KarrierPONT Esztergom költségeinek finanszírozása az EFOP-1.2.9-17-2017-00025 azonosítószámú „NŐK-Munka-Család” című pályázatban meghatározottak szerint történik. A Család és KarrierPONT Esztergom élén a szakmai vezető áll.

Aláírási jogok:

A Család és KarrierPONT Esztergom önálló jogi személyiséggel nem rendelkezik, ezért aláírási jogosultsággal kizárólag a **konzorciumi tagok hivatalos képviselői** rendelkeznek.

A projekt egészét érintő dokumentumok esetében (támogatási szerződés, támogatási szerződést érintő változás bejelentők és módosítási kérelmek, helyszíni szemlék jegyzőkönyvei, együttműködési megállapodások stb.) mindhárom szervezet hivatalos képviselőjének, illetve az általuk delegált személy aláírásával kell ellátnia az adott dokumentumot. Abban az esetben, ha az adott dokumentum csak az egyik konzorciumi tagra vonatkozik, az érintett konzorciumi tag hivatalos képviselője írja alá az adott dokumentumot.

Vagyonkezelés rendje: A Család és KarrierPONT Esztergom létrehozása az EFOP-1.2.9-17-2017-00025. számú pályázat keretében valósul meg, így vagyonkezelési, kötelezettségvállalási és utalványozási jog csak a Kormányhivatalnál van.

A Család és KarrierPONT Esztergomban **pénzforgalom nem zajlik**.

Dokumentálás módja, iratkezelés rendje:

A projekt végrehajtása során keletkező valamennyi dokumentum elektronikus formában a konzorciumvezetőnél van. Ehhez teljes hozzáférést csakis a projektmenedzser, a pénzügyi vezető, a projektasszisztens és a szakmai vezető kap.

A papír alapú dokumentumok szintén a konzorciumvezetőnél kerülnek elhelyezésre.



Az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel során keletkező dokumentumokat a Család és KarrierPONT Esztergom munkatársa aláírásával igazolja.

A konzorciumi partnerek és az általuk foglalkoztatott munkatársak kötelezettséget vállalnak arra vonatkozóan, hogy a Család és KarrierPONT Esztergom tevékenységeinek megvalósítása során az irányadó jogszabályok alapján, kellő gondossággal és alaposággal járnak el.

A projekt során felmerülő kötelezettségvállalások a partnereket egyetemlegesen érintik.

A Család és KarrierPONT Esztergom tevékenységének eredményes megvalósításáért elsődlegesen a konzorciumvezető által biztosított projektmenedzsment, a szakmai vezető, valamint a Család és KarrierPONT Esztergom vezetője felel, másodlagosan a szakmai megvalósítók.

A döntési jogkörök és felelősségi körök tekintetében szintén a fentiekben leírtak az irányadók. A beszerzések lefolytatására és a pénzkezelések folyamatára a projektre vonatkozó hatályos eljárásrendi és pénzügyi jogszabályok szerint kerül sor.

5. A Család és KarrierPONT Esztergom infrastruktúrája és munkakörnyezetének bemutatása

A Család és KarrierPONT Esztergom működése során vállalja az infrastrukturális környezet megvalósítását. A kötelező elemek teljesítése céljából a Család és KarrierPONT Esztergom a következő helyiségből áll: egy adminisztrációs, egy szakmai munkavégzésre és tárgyalásra, továbbá a szolgáltatásokat igénybevevők fogadására alkalmas irodák.

A kisgyermekes célcsoportokra tekintettel, a zavartalan beszélgetések lefolytatása érdekében gyerekarok kerül kialakításra.

ACsalád és KarrierPONT Esztergom a fizikai környezete kialakítása során megvalósítja a pályázatban **kötelezően** vállalt infrastrukturális elemeket. A központ zavartalan és hatékony munkavégzése érdekében a munkatársak és az ügyfelek számára optimális munkafeltételeket biztosít, az emberi tényezőkre (pl.:ergonómia, biztonság) és a fizikai tényezőkre (zaj,



hőmérséklet, fényviszonyok) egyaránt tekintettel. Folyamatosan figyeli az ügyfelek igényeinek változásait.

Az Család és KarrierPONT Esztergom infrastruktúráját biztosító eszközeit leltárban rögzíti.

| | |
|--|--|
| Infrastrukturális feltételek | forrás: a pályázati költségvetésben megtervezett támogatási összeg. |
| Megnevezés | |
| Legalább 2 db helyiség+ fogadó tér | 1 db Család és KarrierPONT Esztergom tárgyalótérrel és irodai/tanácsadói feltételekkel 1 db tanácsadói tér Több fogadótér gyermeksarokkal Előadóterem |
| Minimum 1 (kötelező), de inkább 2 mellékhelyiség (férfi, női) | Mellékhelyiség ügyfelek és munkatársak számára, továbbá egy pelenkázó és szoptató sarok |
| Kis teakonyha | Iroda folyosón biztosított teakonyha felszereléssel. |
| 1 db asztali vízadagoló | Előtérben |
| 2 db íróasztal | 4 db íróasztal az irodában, |
| Minimum 1 db zárható, közepes méretű lemezszekrény | 1 db pánccs szekrény az irodában. Zárható szekrények mind a két irodában. |
| 2 db asztal alatti fiókos - gurulós szekrény | 2 db gurulós íróasztalokhoz tartozó fiókos szekrény az irodában. |
| 2 db számítógép, lehetőleg laptop+ Internet/ mobil Internet | Internet az épületben mindenhol rendelkezésre áll. Laptopok. |
| 1 db dohányzó asztal | Tanácsadói térben, és fogadótérben biztosított |
| 3 db kényelmes szék | Tanácsadói térben, és fogadótérben biztosított |
| Fogas, lehetőleg több személy kiszolgálására | Minden térben biztosított |
| 1 nagy teljesítményű, lehetőleg színes nyomtató, fénymásoló, scanner | Család és KarrierPONT Esztergom irodában |
| Klímaberendezések | A teljes Család és KarrierPONT Esztergom |



| | |
|--|---|
| | klimatizált. |
| Gyereksarok - kötelező | A gyermeksarok eszközei a Család és KarrierPONT Esztergom irodájában lesznek találhatóak. Ezek közül asztal és székek, színezővel folyamatosan biztosítottak lesznek a fogadótérben. |
| Tréning helyszín természetes fényvel | A Család és KarrierPONT Esztergom legalább 50 fő befogadásáig terjedő oktatásra alkalmas biztosított. |
| 20 db kényelmes szék | Család és KarrierPONT Esztergomban lesz biztosítva. |
| Pelenkázó, szoptatásra elkülöníthető sarok (helyiség) - kötelező | A programokon, képzések ideje alatt biztosítunk a gyermekfelügyeleti helyiségben, vagy mellette külön szoptatáshoz sarkot. A tanácsadások alkalmával is ez az intimitás külön teremben megoldott. |
| Cserepes virágok, képek a falon, terítő | Család és KarrierPONT Esztergom helyiségeiben is rendelkezésre fognak állni. |
| Iratmegsemmisítő | A Család és KarrierPONT Esztergom irodájában rendelkezésre fog állni. |

6. Információ és adatbázis

A Család és KarrierPONT Esztergom a működése során létrejövő információáramlás megosztása és az adatbázisok rendelkezésre állása érdekében **együttműködik** a Családbarát ország projekttel, beszámol a projekt előrehaladásáról, az Online Tudásmegosztón keresztül anonim módon és aggregált formában adatszolgáltatást nyújt az Országos Központszámára.

Az adatszolgáltatás többek között a szolgáltatást igénybe vevőinek számára és visszajelzéseire, a megvalósított programokra, a jó gyakorlatok bemutatására, a kommunikációs aktivitásokra, valamint az elért eredményekre és indikátorokra tejed ki.

Az Online Tudásmegosztó felület kezelését a program koordinátor végzi.



A Család és KarrierPONT Esztergom működését segíti az Családbarát ország projekt által létrehozott telefonos és online ügyfélszolgálat. A helyi központ munkatársai kapcsolatot tartanak az ügyfélszolgálattal, valamint felmerülő szakmai kérdés felmerülése esetén igénybe veszik.

A szakmai megvalósítók a településen élő lakosság – elsősorban- szociális helyzetéről és mentális egészségi állapotáról, továbbá a munkaerő-piacra történő visszatérésének helyzetéről probléma- és hálózattérképet készít.

A Családbarát Ország kiemelt projekttel **elsősorban a szakmai vezető tartja a kapcsolatot.**

7. Adatvédelem és titoktartás

2018. május 25. napjától közvetlenül alkalmazandó az EU általános adatvédelmi rendelete (a továbbiakban: GDPR rendelet)

A Család és KarrierPONT Esztergom a működése során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek betartása mellett védi a célcsoport személyes adatait. A Család és KarrierPONT Esztergom az ügyfelek személyes adatait, mint adatfeldolgozó, kizárólag meghatározott célból kezeli.

Az adatok feldolgozása során különös hangsúlyt fektet az érintettek magánszférájának védelmére és az adatbiztonság követelményének megvalósulására.

A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársai az eljárásuk során kötelesek a hivatali titoktartásnak eleget tenni, amelyet a felek így határoznak meg:

Hivatali titok: amit a jogszabály annak minősít, továbbá a dolgozó személyes adatvédelmével, bérezésével kapcsolatos adatok, az ügyfelek és különösen a gyermekek és a szülők személyiségi jogaihoz fűződő adatok, továbbá, amit a Család és KarrierPONT Esztergom vezetője az adott ügy, vagy a zavartalan működés biztosítása, illetve a Család és KarrierPONT Esztergom jó hírnevének megőrzése érdekében, írásban annak minősít.

8. Nyilatkozati szabályok

A Család és KarrierPONT Esztergom sikeres működésének teljesülése, valamint a nyilvánosság és a tájékoztatás biztosítása érdekében kiemelkedő szerepe van a



kommunikációnak, amelynek elsődleges célja a potenciális célcsoport minél nagyobb arányú elérése, továbbá a projektbe történő bevonása.

A kommunikáció átfogó céljának tekinthetjük a lakossági szemléletformálását, a nők munkaerő-piaci helyzetének, a család és a munka összeegyeztethetőségének javítását, valamint a nők társadalmi szerepvállalásának növelését.

A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársai kötelezettséget vállalnak a „Széchenyi 2020 Kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségei (KTK) és az Arculati Kézikönyv” előírásainak betartására.

A központ működése során – többek között- az alábbiakban felsorolt kommunikációs eszközök kerülnek alkalmazásra:

- a lakosság részére készített nyomtatott tájékoztatók (brosúrák, szórólapok)
- a konzorciumi partnerek honlapján megjelenő, folyamatosan frissülő tájékoztatások,
- lakossági fórumok
- sajtóközlemények megjelenítése
- a sajtó, helyi médiaszervezetek bevonásával események szervezése
- a megvalósítás helyszínén tájékoztató tábla elhelyezése

A Család és KarrierPONT Esztergom működése során **nyilatkozási joggal a konzorcium vezetője, valamint az általa kijelölt és megbízott munkatárs rendelkezik.**

9. Felhasznált anyagok jogosultsága

A képzések során öt képzési anyagot használ fel a Család és KarrierPONT Esztergom a Családbarát Ország által kiadott dokumentációból.

A Család és KarrierPONT Esztergom belső munkatársai nem tartanak képzéseket az ügyfelek részére, ez a tevékenység végrehajtása kiszervezetten, alvállalkozók bevonásával történik.



A központ működése során jogtisztta szoftvereket és más adathordozókat alkalmaz, valamint a felhasznált szellemi termékek szerzői jogait tiszteletben tartja.

10. Kockázatok kezelése

ACsalád és KarrierPONT Esztergom elsődlegesen igyekszik megelőzni a működése során felmerülő kockázatokat.

A pénzügyi kockázat bekövetkezésének lehetősége csekély mértékben áll fen, a rendelkezésre álló likviditási terv biztosítékot nyújt a likviditás fenntartására a teljes projektidőszakban. A megvalósíthatósági kockázatok tekintetében a képzett szakmai munkatársak lehetővé teszik a változásokra történő gyors reagálást.

Az ügyfeleket érintő változásokra problématerkép, továbbá helyi igényfelmérés és hálózatterkép készítésével reagál. A pályázat megvalósulásával kapcsolatos kockázatok és bekövetkezésének valószínűségei elemzésre kerülnek.

Éves rendszerességgel áttekintésre kerül az infrastruktúra működésével kapcsolatos környezeti- és egyéb kockázatok (tűz-balesetveszély) A Család és KarrierPONT Esztergom területén esetlegesen felmerülő veszély esetére, kijutást biztosító menekülési útvonal kerül kijelölésre.

A pénzügyi kockázatok elemzése

| Kockázat megnevezése | Bekövetkezés valószínűsége/hatása projektre | Kockázat kezelése |
|--|---|--|
| Nem áll rendelkezésre megfelelő mértékű előleg, tartalék a projekt teljes időtartama alatt | kicsi / nagy | A kockázat bekövetkezésével reálisan nem kell számolnunk, mivel megfelelő likviditási terv benyújtása esetén jogosultak vagyunk 100% előleg igénybevitelére, amely megfelelő pénzügyi tervezés mellett elegendő biztosítékot nyújt a likviditás fenntartására a teljes |



| | | |
|--|-----------------|--|
| | | projektidőszakban. |
| A kifizetési igénylések csúszása miatt nem biztosított a likviditás | kicsi / nagy | Likviditási terv átgondolt, reális összeállítása, annak felelős betartása, a kifizetési kérelmek megfelelő ütemezése, időben való benyújtása |
| A kifizetési igénylések nem megfelelő összeállítása miatt a támogatások kifizetésének elhúzódása | kicsi / közepes | Megfelelő tapasztalatokkal rendelkező pénzügyi munkatárs bevonása, helyettesítésének, pótlásának megoldása szükség esetén |

Megvalósíthatósági és fenntarthatósági kockázatok

| Kockázat megnevezése | Bekövetkezés valószínűsége/hatása a projektre | Kockázat kezelése |
|---|---|--|
| Jogszabályi változások a megvalósítás folyamatában | közepes/kicsi | A megvalósítás során folyamatos a szakmajogszabályok követése és figyelemmel kísérése. A magasan képzett szakmai team lehetővé teszi a változásokra történő gyors reagálást, a szükséges tartalom módosítások időbeni elvégzését |
| Szervezeti kockázatok: a pályázók személyében történő esetleges szervezeti változás (jogutódlás, összevonás, stb.) a projektidőszakban jogszabályi változások miatt | kicsi/közepes | A kockázati tényező bekövetkezése esetén erős szakmai és jogi kontroll mellett történjen a pályázói jogok átadása, a projektben vállalt kötelezettségek átvétele megállapodásban kerüljön rögzítésre, változatlan feltételek mellett. A projektgazda személyében történt változás azonnali bejelentése a Közreműködő Szervezet felé. |
| Konzorciumi/együttműködési kockázat | kicsi/nagy | A konzorciumi és együttműködési megállapodások előzetesen, olyan szervezetekkel kerültek megkötésre, akikkel már rendelkezünk múltbéli szakmai kapcsolattal és elkötelezettek a projekt céljai iránt. |
| Társadalmi kockázat: célcsoport és lakossági ellenérzések a projekttel kapcsolatban, nem megfelelő fogékonyság a projekt által közvetített üzenetre | kicsi/kicsi | Folyamatos tájékoztatás, megfelelő kommunikációs üzenetek és kommunikációs formák választása az egyes célcsoportok elérése, bevonása és informálása érdekében. |
| Hatékonysági kockázat: nem teljesülnek a projekt megvalósítása által várt hatások | közepes/kicsi | A helyi problémákhoz és igényekhez igazodó szakmai tevékenységek megvalósítása, vala- |



| | | |
|--|------------|---|
| | | mint a széleskörű kommunikációs eszközök alkalmazása az elérhető cél-csoportok bevonása érdekében, nagymértékben biztosítják a hatások elérését. |
| Megvalósítás szakmai kockázata: nem áll rendelkezésre a szükséges szakmai team | kicsi/nagy | A szakmai team az előkészítés folyamatában kiválasztásra került, stabil, szakmailag magasán képzett, EU-s projektpasztalatokkal rendelkező személyek kerültek bevonásra. Esetleges pótszakemberek kijelölése a szükséges helyettesítések esetére, a személyi kockázatok gyors kezelése érdekében. |

11. A Család és KarrierPONT Esztergom működése

11.1. A Működés folytonosságának biztosítása, nyitvatartási idő meghatározása

A Család és KarrierPONT Esztergom vezetője a feladatkörök meghatározása, a tevékenységek és a feladatok összhangjának biztosítása mellett köteles mindent megtenni a működés folyamatosságáért.

A Család és KarrierPONT Esztergom nyitvatartási idejét az ügyfelek érdekeire tekintettel alakítja ki. A Család és KarrierPONT Esztergom az ügyfelek kiszolgálására fordított idejét legalább heti húsz órában határozza meg, az alábbiak szerint:

- Hétfő : 08:00- 18:00 h
- Csütörtök: 08:00- 16:00 h
- Péntek: 08:00- 12:00 h

A tanácsadások, rendezvények ezen időn túl is rendelkezésre állnak, azokat rugalmasan igazítjuk az igényekhez és a külsős szakemberekhez a fentiekben meghatározott ügyfélfogadási időn túl is.



Az egyéni ügyfelek egyrészt telefonon másrészt személyesen fordulhatnak a Család és KarrierPONT Esztergomhoz. A félreértések elkerülése érdekében telefonon csak információ nyújtható.

12. Adminisztrációs kötelezettségek

12.1. Dokumentáció felsorolása

A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársai az ügyfelekkel való személyes találkozások során az alábbiakban felsorolt dokumentumokat alkalmazza:

- Tanácsadási lap
- Személyes fejlődésem terve
- Az ügyfél által aláírt jelenléti ív
- Képzéseken, fejlesztéseken, felkészítésen való részvétel esetén értékelő lap. Az egyéni ügyfelek, azok esetszembeszései és a szupervíziók adatai érzékeny adatok, a felvett dokumentumokat zárható iratszekerényben, az elektronikusan rögzített adatokat csak szabályozott hozzáféréssel szabad tárolni.
- A munkáltatókkal való kapcsolatfelvételtől, és a kapcsolat elmélyítésének fázisairól feljegyzések készülnek, amelyek munkáltatóként és évenként kerülnek nyilvántartásra.
- A tárgyalások során alkalmazásra kerül a „Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet”
- Az álláskereső sikeres elhelyezése esetén a Foglalkoztatói visszajelző kérdőív alkalmazását elősegíti.
- A belső munkatársak munkáját segítő esetszembeszézés és a szupervízió dokumentálására a „Beszámoló adatlap a Család és KarrierPONT Esztergom munkatársainak mentálhigiéniai támogatásáról” elnevezésű nyomtatvány szolgál
- Ahhoz, hogy az ügyfelekkel elért sikerek mások számára is megismerhetővé, alkalmazhatóvá váljanak, az eredményeket és tapasztalatokat a „Jó gyakorlat kérdőív” által kerül rögzítésre.



12.2. Panaszkezelés

A Család és KarrierPONT Esztergomban a várakozásra, vagy az ügyfelek kiszolgálására rendszeresített helyiségben jól látható helyen kihelyezésre kerül a panaszok kezelésével kapcsolatos tájékoztató.

A panaszkezelési elvünk: az ügyfél igényeinek előtérbe helyezése. Panasz esetén elsősorban meghallgatjuk az ügyfél panaszait, majd az olyan megoldás keresésére törekszünk, amivel ő maradéktalanul elégedett lesz. A panaszkezelésről külön szabályzat rendelkezik.

12.3. Alvállalkozók kiválasztása és értékelése

A Család és KarrierPONT Esztergom az alvállalkozók kiválasztása során a verseny tisztasága, a társadalmi elköteleződés (pl: felelős foglalkoztató és a környezetileg felelős magatartás) mellett fokozottan figyeli a teljesítés szakmai és pénzügyi garanciáit.

13. A folyamatok dokumentálása a Család és KarrierPONT Esztergomban

A dokumentáció vezetésével kapcsolatos szabályozás célja a folyamatok rögzítése,- például: szolgáltatási naplóban-, a monitoring feltételeinek biztosítása, valamint, a működés minden területén, az érvényes, hiteles dokumentumok, bizonylatok visszakereshető módon álljanak rendelkezésre.

A fentiekre és az irányadó szabályokra tekintettel a dokumentáció gyűjtése papírlapon és elektronikus mappa struktúra formájában történik.

A Család és KarrierPONT Esztergom legfontosabb belső dokumentumait képezik:

- Irányító Hatással (IH) kötött szerződés és kapcsolódó dokumentumok
- Családbarát ország projekttel kötött Együttműködési Megállapodás
- Szakmai terv
- Munkaszerződések
- Szolgáltatási szerződések
- Szolgáltatási Napló
- Tanácsadási lap
- Személyes fejlődésem terve
- Jelenléti ív



- Problématérkép
- Hálózattérkép
- Regisztrált panaszok és kivizsgálásuk eredménye
- Utasítások
- Szabályzatok

14. Mérés, Elemzés és Fejlesztés

14.1. A Család és KarrierPONT Esztergom folyamatosan gondoskodik az eredmények méréséről, és az ehhez szükséges adatok gyűjtéséről. Ez a folyamat jelenti a kapcsolatot és a visszacsatolást a szervezet tevékenysége és az ügyfelei, valamint a társadalom és a befogadó környezet között.

14.2. Annak érdekében, hogy a hibákat megelőző, vagy korrekciót igénylő adatok felszínre kerüljenek és a döntéshozatalhoz a tényeken alapuló információk rendelkezésre álljanak, szükséges, hogy a mérési adatok olyan információt hordozzanak, amelyekből a vezetés ismereteket szerezhet a működés eredményéről.

A munkatársak anyagi és erkölcsi ösztönzése mellett, **a személyes értékelés-** főleg a dicséret-lehet hatékony az ügyfél centrikus szolgáltatások továbbfejlesztésében, ugyanis ahol az értékelés a személyes fejlesztés része, ott a folyamatok értékelése is természetesebb úton történik.

Félévente meghatározzuk a célokat, melyek megvalósítását az időszakok végén közösen, csoportmódszerrel kiértékeljük.

A Család és KarrierPONT Esztergom munkatársainak munkája egymásra épül és szorosan összefügg, ezért **az egész csapat teljesítményét együttesen kezeljük.**

A csapatban gondolkodást és a csapatmunkát a Család és KarrierPONT Esztergom kiemelt értékének tekintjük.

Az értékelés során lehetőséget biztosítunk arra, hogy a munkatársak a munkájukkal kapcsolatos személyes élményeiket, sikereiket és problémáikat is megosszák.



A Család és KarrierPONT munkatársai körében **a vezető félévente** a humánerőforrás hatékonyságát elősegítendő **minőségellenőrzést** végez, mely támogatja a **személyiségfejlődést** is. Az értékelő megbeszélésekről minden alkalommal emlékeztető készül.