



Női Erőforrás
Család és KarrierPONT

SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI
SZABÁLYZAT

Az EFOP-1.2.9-17-2017-00081 „Női Erőforrás” című projekt keretében





Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| Preambulum | 3 |
| I. Általános adatok | 3 |
| I.1 A Szervezeti és Működési Szabályzat célja | 3 |
| I.2. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT adatai | 3 |
| I.3. A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya | 3 |
| II. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT tevékenységei és emberi erőforrásai | 4 |
| II.1. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT küldetése | 4 |
| II.2. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT célcsoportja | 4 |
| II.3. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT tevékenységei | 5 |
| II.4. Tanácsadó testület | 6 |
| II.5. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT emberi erőforrásai | 6 |
| II.6. Helyettesítések rendje | 7 |
| II.7. Organigram | 8 |
| III. Az első év elérendő céljai | 8 |
| III.1. Indikátorok, műszaki, szakmai mutatók teljesítése | 8 |
| III.2. Az első évben elérendő szakmai célok | 8 |
| IV. A Női Erőforrás Család és Karrier döntési és aláírási jogkörei | 9 |
| V. A Női Erőforrás Család és Karrier infrastruktúrája és munkakörnyezete | 9 |
| VI. Információ és adatbázis | 10 |
| VI.1. Online Tudásmegosztó | 10 |
| VI.2. Kapcsolattartás a Családbarát Ország projekt ügyfélszolgálatával | 10 |
| VII. Adatvédelem és titoktartás | 10 |
| VIII. Nyilatkozati szabályok | 10 |
| IX. Felhasznált anyagok jogosultsága | 11 |
| IX. Kockázatok kezelése | 11 |
| XI. A Női Erőforrás Család és Karrier működése | 11 |
| XI.1. A Női Erőforrás Család és Karrier vezetőjének feladata | 11 |
| XI.2. A működés folytonosságának biztosítása | 12 |
| XII. Adminisztrációs kötelezettségek | 12 |
| XII.1. Panaszkezelés | 17 |
| XII.2. Mérés, értékelés | 17 |



Preambulum

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT jelen Szervezeti és Működési Szabályzata (a továbbiakban SZMSZ) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján készült, figyelemmel a Számvitelről szóló 200.C.törvény, valamint a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012.évi I. törvény vonatkozó rendelkezéseire is. Az SZMSZ a Család és KarrierPONT szervezetének, működésének, vezetésének és gazdálkodásának, a Család és KarrierPONT jellegének megfelelő szabályokat, szabályzatokat tartalmazza.

I. Általános adatok

I.1 A Szervezeti és Működési Szabályzat célja

Az SZMSZ célja, hogy rögzítse a Női Erőforrás Család és KarrierPONT Miskolc adatait, tevékenységének és működésének feltételrendszerét, valamint a projektben dolgozó munkatársak feladat- és jogkörét.

I.2. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT adatai

Megnevezése: Női Erőforrás Család és KarrierPONT Miskolc

Székhelye: 3525 Miskolc, Széchenyi u. 19. fsz 7.

Működés kezdetének időpontja: 2018. november 15.

Nyitvatartási idő: hétfő, kedd, csütörtök: 9.00-14.00, szerda: 13.00-18.00, péntek: 8.00-13.00

Projektazonosító száma: EFOP-1.2.9-17-2017-00081

Projekt címe: „Női Erőforrás”

Alapítók: az EFOP-1.2.9.-2017-00081 kódszámú Női Erőforrás Család és KarrierPONT című pályázat megvalósítására létrejött konzorcium.

Konzorciumvezető: ERGO-Európai Regionális Szervezet. **Konzorciumi tagok:** -Ifjúságért Alapítvány -Dr. Hilscher Rezső Szociális Közalapítvány

A működési rendet alapítói oldalról meghatározó dokumentumok:

- Konzorciumi szerződés
- Támogatói szerződés EFOP-1.2.9-17-2017-00081
- Hatályos szakmai terv
- EFOP-1.2.6.-VEKOP-17-2017-00001 Családbarát Ország projekt Módszertani kézikönyve
- A fenntartók alapító okirata
- A fenntartók adatkezelési szabályzata

I.3 A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya

Az SZMSZ személyi hatálya kiterjed a Női Erőforrás Család és KarrierPONT tisztségviselőire, vezetőire, munkavállalóira és alvállalkozóira.

Területi hatálya a projekttevékenységek tekintetében Borsod-Abaúj-Zemplén Megye területe, különösen Miskolc város közigazgatási területe.

A Szervezeti és Működési Szabályzat 1 nyomtatott példánya elhelyezésre kerül a Család és KarrierPONTban és a www.noieroforrasmiskolc.hu online felületen egyaránt elérhetővé válik.



II. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT tevékenységei és emberi erőforrásai

II.1 A Női Erőforrás Család és KarrierPONT küldetése

A projekt célja a nők munkaerő-piaci helyzetének javítása, a család és munka összeegyeztethetőségének előmozdítása helyi megoldásokkal és együttműködésekkel.

A projekt rész céljai:

- A nők atipikus foglalkoztathatóságának javítása, különös tekintettel a helyben beazonosítható hiányszakmákra.
- A munkáltatók és a munkavállalók helyi szintű együttműködésének javítása a család és a munka összeegyeztethetőségének érdekében.
- A magánélet és a munka összehangolását segítő támogató szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók és a velük együttműködő közösségek működési feltételeinek megteremtése helyben.
- Atipikus foglalkoztatási formák népszerűsítése, elterjesztése a részmunkán és a távmunkán kívül az önfoglalkoztatás, a bedolgozás, az egyszerűsített vagy alkalmi munka, a job sharing és a munkaerő-kölcsönzési formák, az új típusú munkaidő modellek népszerűsítésével és a bevezetés lehetőségének ismertetésével mind a munkavállalók, mind a munkaadók körében.
- A nőkkel szembeni társadalmi és gazdasági sztereotípiák lebontása szemléletformálással.

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT-ban munkatársként, konzorciumi tagként tevékenykedő résztvevők mindannyian kisebb vagy nagyobb gyermeket nevelő anyák és apák, vagy gyermekvállalás előtt álló nők vagyunk. Fontosnak tartjuk, hogy az általunk működtetett Család és KarrierPONT-ban a hozzánk forduló nők és családtagjaik támogató közösséget találjanak. Törekszünk arra, hogy standardizált szolgáltatásaink személyre szabottak is legyenek annak érdekében, hogy a hozzánk forduló nők, családok olyan egyéni bánásmódban, segítő szolgáltatásokban részesüljenek, ami számukra a legkedvezőbb. Az a vízió áll a küldetésünk megvalósításának szolgálatában, hogy az általunk elért nők olyan útravalót kapnak a Női Erőforrás Család és KarrierPONT-tól, amiből hosszútávon tudnak profitálni, és tovább tudják adni az általuk megtapasztalt támogató női közeg nyújtotta tapasztalatokat a hasonló élethelyzetben lévő nőtársaiknak.

Fontos érték számunkra a család, ezért a Női Erőforrás Család és KarrierPONT-ban számolunk az apákkal, nagyszülőkkel is, számukra is örömmel nyújtunk programot. Segítjük a hozzánk forduló nőket és hozzátartozóikat abban, hogy a család valódi erőforrásává, támogató közegévé váljon a nők kettős/többszörös szerepének sikeres kibontakoztatásában.

II.2. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT célcsoportja

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT célcsoportja egyrészt egyéni ügyfelekből, másrészt szervezeti ügyfelekből áll, az alábbiak szerint:

Egyéni ügyfelek

Egyéni ügyfeleink **elsődlegesen azok a nők, akik hozzátartozójuk ellátása, gondozása miatt hátrányt szenvednek a munkaerőpiacon**, ezen túl pedig minden olyan nő és családtagja, aki megszólítva érzi magát a Női Erőforrás Család és KarrierPONT által kínált programok, szolgáltatások kapcsán.

Bár elsődleges ügyfeleink azok az aktív korú nők, akik valamilyen munkaerőpiaci szempontból hátrányos helyzetben vannak (pl. GYES-ről GYED-ről visszatérők, 25 év alatti fiatalok és pályakezdők, fogyatékos gyermeket nevelők, fogyatékosan élők, gyermeküket egyedül nevelők, nagycsaládosok, idős hozzátartozót gondozók, alacsony iskolai végzettségűek, szakképzetlenek, 50 év feletti, foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülők, tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettek, megváltozott munkaképességűek, legalább 24 hónapja munkanélküliek), a Női Erőforrás Család és



KarrierPONT ügyfelének tekint minden olyan nőt és családtagját, aki részt kíván venni a programjainkon, függetlenül attól, hogy besorolható-e valamely fenti kategóriába.

Szervezeti ügyfelek

Szervezeti ügyfelnek tekintjük egyrészt azokat a munkáltatókat, akik már alkalmazzák a családbarát és/vagy atipikus formáját, vagy bármely okból (pl. belső motiváció, CSR, employer branding, munkaerőhiány kezelése, stb.) nyitottak ezek megismerésére, alkalmazására, másrészt az intézmény- és ellátórendszer azon tagjait, civil szervezeteket, egyházakat, formális és informális csoportokat amelyek ügyfélkörében megjelennek az egyéni ügyfeleink.

Fontosnak tartjuk a hálózatos működést, ezért tágabb értelemben véve ügyfeleinknek, partnereinknek tekintjük az országban működő többi Család és KarrierPONT-ot is.

II.3. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT tevékenységei

- Igényfelmérés és a jó gyakorlatok gyűjtése a családbarát, rugalmas foglalkoztatás témakörében olyan munkáltatók körében, melyek már rendelkeznek ilyen típusú tapasztalattal
- Állásbörzén történő megjelenés
- Munkakonferenciák népszerűsítése érdekében
- Konferenciák
- üzemplátogatások
- kerekasztal beszélgetések
- vidéki foglalkoztatási börzék
- HR fórumok
- Fórumsorozat munkaerőpiaci szakembereknek
- Kampányok, figyelemfelhívó akciók,
- Családi tábor,
- programsorozat apáknak,
- női adattár készítése, naprakészen tartása
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyében élő nők bemutatása portrék formájában,
- női kézművesek, termelők vására,
- ifjúságpolitikai találkozók,
- egyéni képességek felmérése,
- készségútlevél (személyes portfólio) készítése,
- egyéni és csoportos tanácsadás, mentorálás, coaching,
- önkéntesek képzése,
- hiányszakmák megismerése,
- vállalkozóvá válást, vállalkozás fenntartását elősegítő tréning,
- tréningek (önismereti, párkapcsolati, szülésélmény feldolgozó, informatika/digitális kompetenciafejlesztő)
- képzések (munkáltatói, munka és magánélet összehangolását segítő, társadalmi partnerképzés),
- gyermekfelügyelet,
- a Női Erőforrás Család és Karrierpont munkatársainak belső képzése,
- Család és KarrierPONT működtetése

A szakmai tervünkben vállalt tevékenységeinken túl fontos küldetésünknek tekintjük, hogy a Miskolc belvárosában működő Női Erőforrás Család és KarrierPONT egy élő, jól működő családbarát közösségi tér legyen, amit a kisgyermekes anyukák magukénak éreznek. Ennek érdekében folyamatosan monitorozzuk a célcsoportunk igényeit (online kérdőívek és személyes beszélgetések segítségével), annak érdekében, hogy olyan programokat is meg tudjunk valósítani, amelyeket nem vállaltuk a szakmai tervünk keretein belül, de fontosnak tartjuk a megvalósításukat a célcsoportunk elérése szempontjából.



II.4. Tanácsadó testület

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT a működése megkezdését követő 6. hónap végére tűzi ki a Tanácsadó Testület, mint támogató szakmai fórum felállításának határidejét.

II.5. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT emberi erőforrásai

A munkaviszonyra és a munkaidő-beosztásra vonatkozó belső szabályok kialakításánál elsődlegesen a Munka Törvénykönyvének vonatkozó előírásai az irányadók. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT elkötelezett az atipikus munkavállalási formák alkalmazásában, ezért a programban foglalkoztatott munkatársak mindegyike atipikus foglalkoztatás (kötetlen vagy rugalmas munkaidő) keretein belül került alkalmazásba. A munkaviszonytól eltérő formában (megbízási vagy szolgáltatói szerződés keretein belül) nekünk dolgozó kollégáink esetében is figyelembe vettük a családbarát működésmód megvalósításának fontos szempontjait.

Az alábbiakban a projektmegvalósítás életszerű, könnyen átlátható és megérthető kifejtésére törekszünk, a IV. pontnál részletesebb információt az egyes munkakörökhöz kapcsolódóan a munkaköri leírások tartalmazzak.

Menedzsment

A projekt menedzsmentje a **projektmenedzserből** (Boros Annamária /Annamari/) a **pénzügyi vezetőből** (Farkas Krisztina /Kriszti/) és a **szakmai vezetőből** (Hiripi Edina) áll. Annamari feladata a projekt összefogása és irányítása, Kriszti a program pénzügyi koordinációját, nyomon követését végzi, míg Edina a szakmai koncepció kidolgozásáért és megtartásáért, a küldetés fókuszban tartásáért felel.

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT közvetlen munkatársai

A **Női Erőforrás Család és Karrierpont vezetője** Szabó-Takács Helga. Helga feladata a Központ munkájának koordinálása, az ehhez kapcsolódó dokumentáció rendben tartása. A szakmai vezetővel közösen koordinálják a projektben tevékenykedő munkatársakat és önkénteseket, illetve ők képviselik a Női Erőforrás Család és Karrierpontot a különböző megjelenéseken, rendezvényeken, így gyakorlatilag a Női Erőforrás Család és KarrierPONT brandjének (én-márkájának) közvetlen képviselői.

A Központban folyamatosan jelen lévő **szociális végzettségű munkatárs** Husvéth Bernadett (Betti). Betti mintegy háziasszonyként fogadja a Központba betérőket, így az ő személyéhez kötődik az elsődleges kapcsolatfelvétel. Betti biztosítja a szociális, mentálhigiénés tanácsadást azon ügyfeleink részére, akik ezt a szolgáltatást szívesen igénybe vennék. Betti feladata az Online Tudásmegosztó Portál kezelése, amit a Központ vezetőjével együtt látnak el.

A **képzési és fejlesztési koordinátor** Sűrű Barbara (Barbi), a **képzési és fejlesztési koordinátor asszisztens** pedig Kakszi Dóra. A képzés-csapat két tagja felel a képzések, tréningek koordinációjáért, a tananyag kidolgozásáért, esetleges engedélyeztetéséért, megvalósításukért. Barbi belső munkatársként a Női Erőforrás Család és KarrierPONT-ban végzi a munkáját. míg Dóra külsős munkatársként vesz részt a folyamatokban. Az engedélyhez kötött képzések Dóra kompetenciája alá tartoznak, míg a tréningek, és azok a szakmai terven kívüli kreatív programelemek, melyek a célcsoport bevonását, közösségé formálását célozzák, Barbi feladatai. Bár a két munkakör szorosan összefonódik az asszisztensi pozíció megbízási szerződés keretein belül valósul meg.

Megbízottak, alvállalkozók által végzett feladatok

A **beszállítói kapcsolattartó** Trestyánszki Anikó. Az ő feladata a külsős beszállítókkal való kapcsolattartás, a beszerzésekhez kapcsolódó folyamatokban való részvétel, a projektmenedzserrel és a Központ vezetőjével együttműködve.



Európai Regionális Szervezet

A **fejlesztő pedagógusunk** Palik Szilvia (Szilvi), aki a fogyatékossgal élő gyermeket nevelő szülők, illetve a fogyatékossgal élő szülők elérésében, segítésében vállal szerepet. Ezen túl Szilvihez tartozik a segítő szolgáltatások megszervezése és koordinációja.

A **kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs** Szathmáry-Király Ágnes (Ági), aki a program teljes kommunikációját koordinálja és a különböző programok, rendezvények szervezése kapcsán együttműködik a szakmai vezetővel, a Központ vezetőjével és na beszállítói kapcsolattartóval. Ági feladata a webes felületek, a média és marketingtevékenységek kezelése, koordinációja.

A **HR tanácsadó** kolléga Polonkainé Valsev Ivanov Éva (Évi). Az ő feladata az egyéni ügyfelek számára a Család és KarrierPONT-ban elérhető HR-tanácsadás nyújtása heti egy, előre meghatározott napon (ezen túl online és telefonos tanácsadás, és előre egyeztetett, az eredeti szolgálati napjától eltérő időpontban megtartott tanácsadás), és a munkáltatókkal való kapcsolattartás. Évi koordinálja ezen túlmenően a HR fókuszú programokat, együttműködve a szakmai vezetővel és a Központ vezetőjével.

A **programkoordinátorként** tevékenykedő Zádeczkiné Felhős Enikő az egyes tevékenységek, programok összehangolásában, a szakmai tervnek, költségvetésnek való megfeleltetésében nyújt segítséget. Enikő a legelőbb kapcsolat a megvalósítás során a konzorciumi tagok képviselői és a menedzsment között. Szoros együttműködésben dolgozik a projektmenedzserrel, a szakmai vezetővel, a pénzügyi vezetővel és a Központ vezetőjével.

3 fő **szakmai asszisztens**: Nagy-Mengyi Zsuzsanna (Zsuzsa), Dervarics-Boros Ágnes (Ági) és Jernei Péter az egyes konzorciumi tagok felé történő kommunikáció, adminisztráció végzéséért felelnek. A szakmai asszisztensek feladata, hogy segítsék a konzorciumi tagok és a megvalósításban tevékenykedő szakemberek közötti kapcsolattartást.

II.6. Helyettesítések rendje

| munkakör /név/ | helyettesíti |
|---|--|
| projektmenedzser /Boros Annamária/ szakmai vezető /Hiripi Edina/ | → szakmai vezető /Hiripi Edina/ → Család és KarrierPONT vezető (Szabó-Takács Helga) |
| pénzügyi vezető /Farkas Krisztina/ | → projektmenedzser /Boros Annamária/ |
| Család és KarrierPONT vezető (Szabó-Takács Helga) | → szakmai vezető /Hiripi Edina/ |
| programkoordinátor /Zádeczkiné Felhős Enikő/ | → szakmai vezető /Hiripi Edina/ |
| szociális munkatárs /Husvéth Bernadett/ | → Család és KarrierPONT vezető (Szabó-Takács Helga) |
| képzési és fejlesztési munkatárs /Sűrű Barbara/ | → képzési és fejlesztési asszisztens /Kakszi Dóra/ |
| képzési és fejlesztési asszisztens /Kakszi Dóra/ | → képzési és fejlesztési munkatárs /Sűrű Barbara/ |
| fejlesztőpedagógus /Palik Szilvia/ | → szociális munkatárs /Husvéth Bernadett/ |
| beszállítói kapcsolattartó /Tretyánszki Anikó/ | → pénzügyi vezető /Farkas Krisztina/ |



kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs /Szathmáry-Király Ágnes/ - ügyeletadás idejére

HR tanácsadó /Polonkainé Valcsev Ivanov Éva/

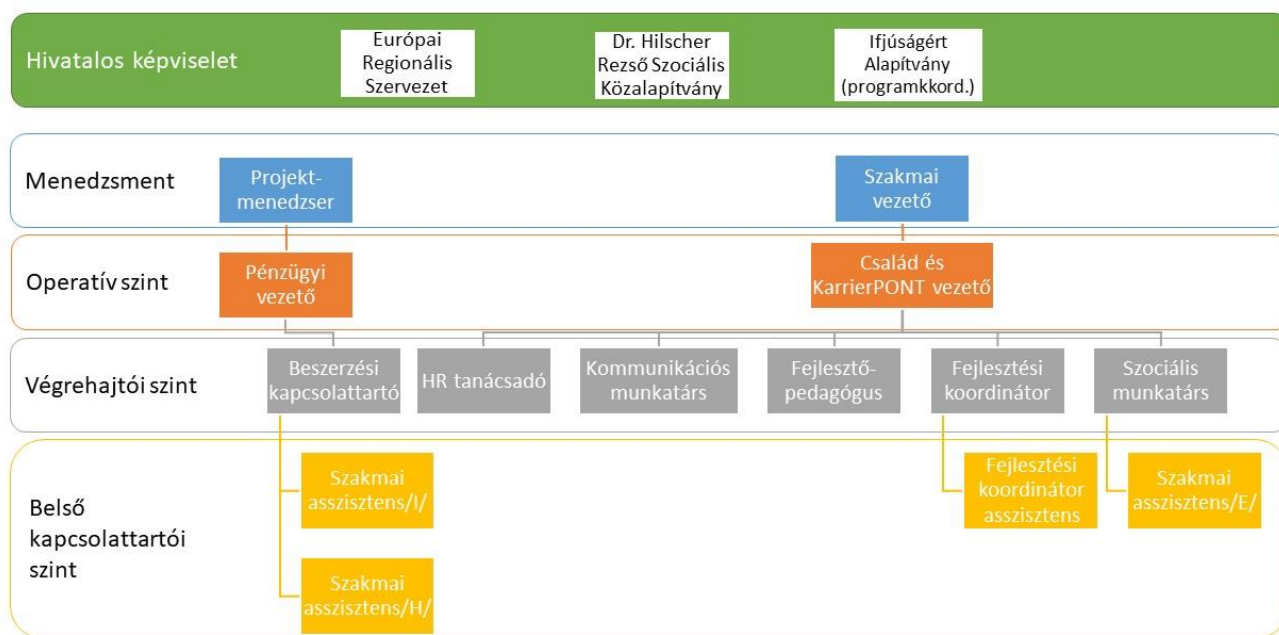
HR tanácsadó /Polonkainé Valesev Ivanov Éva/ - ügyeletadás idejére

kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs /Szathmáry-Király Ágnes/

szakmai asszisztens /Dervarics-Boros Ágnes, Nagy-Mengyi Zsuzsanna, Jernei Péter/

szakmai vezető /Hiripi Edina/

II.7. Organigram



III. Az első év elérendő céljai

III.1. Indikátorok, műszaki szakmai mutatók teljesítése

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT működésének első évében teljesíti az EFOP 1.2.9. pályázati felhívásában meghatározott indikátorok és műszaki, szakmai mutatók elérését (első és második mérőföldkő 2018. december 31-ig)

III.2. Az első évben elérendő szakmai célok

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT működésének első évében az alábbi mutatók teljesítését tűzte ki célul:

- kapcsolatfelvétel és az együttműködés kereteinek kialakítása azokkal a munkáltatókkal, melyek már családbarát módon foglalkoztatják munkavállalóikat, vagy legalább nyitottak a rugalmas foglalkoztatás bevezetésére Borsod-Abaúj-Zemplén megyében.
- a Családbarát Ország projekt keretein belül meghatározott képzések tananyagának engedélyeztetése, a képzések megszervezése.



- a Női Erőforrás Család és KarrierPONT megismertetése a miskolci, Borsod-Abaúj-Zemplén megyei különböző fórumokon a legszélesebb spektrumú kommunikációs aktivitás és marketing segítségével.
- a kisgyermekes anyák, családok elérése, a Női Erőforrás Család és KarrierPONTnak mint közösségi térnek az ismertté tétele körükben.

IV. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT döntési és aláírási jogkörei

Tekintve, hogy a Női Erőforrás Család és Karrierpont nem önálló jogi személy, az aláírási jogok a konzorciumi tagok működéséhez kapcsolódnak.

A döntési és cégszerű aláírási jogkörök meghatározásában elsődleges jelentőséggel bír a támogatási szerződés, és az egyes konzorciumi partnerek belső szabályzata (alapító okirat, alapszabályzat). A projektszintű aláírási és döntési jogkörök a hivatalos képviselő szintjén történnek (ld. organigram, II.7).

A beszerzésekhez kapcsolódó aláírási jogkör kibővül a pénzügyi vezető és a Család és KarrierPONT vezető aláírásának lehetőségével. A beszerzésekhez kapcsolódó döntési jogkör az aláíró és legalább egy konzorciumi partner képviselőjének jogköre, annak a kapcsolattartó szakmai asszisztensnek a tájékoztatásával, aki az adott beszerzést végrehajtó konzorciumi partnerhez van rendelve.

A megvalósítás során támogatási szerződést érintő döntési jogkörrel (pl. változásbejelentés vagy szerződésmódosítás kapcsán) kizárólag a konzorciumi tagok hivatalos képviselői rendelkeznek. Ezekben az esetekben véleményezési és előterjesztési jog- és feladatkörrel bír a projektmenedzser, a pénzügyi vezető és a szakmai vezető.

A projektmegvalósítás során a szakmai tartalmat érintő kérdésekben döntési jogkörrel a szakmai vezető bír, mely a konzorciumi tagok informálása és jóváhagyása mellett történik.

A Család és KarrierPONT működésével kapcsolatos kérdésekben döntési joggal a Család és KarrierPONT vezetője bír, a szakmai vezető informálása és jóváhagyása mellett.

A szociális és HR tanácsadó, fejlesztő pedagógus, a kommunikációs munkatárs, a fejlesztési koordinátor és a fejlesztési koordinátor asszisztens előterjesztési és javaslattevési feladat- és jogkörrel bír a Család és KarrierPONT vezetőjének irányába.

A beszerzési munkatárs a pénzügyi vezető és a Család és KarrierPONT vezetője felé tájékoztatási kötelezettséget vállal, önálló döntési jogkörrel nem rendelkezik.

A szakmai asszisztensek a konzorciumi partnerek felé és a Család és KarrierPONT felé tájékoztatási kötelezettséget vállalnak, önálló döntési jogkörrel nem rendelkeznek.

V. A Női Erőforrás Család és Karrierpont infrastruktúrája és munkakörnyezete

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT infrastruktúrájának kialakításánál az alábbi szempontok érvényesülnek:

- A Női Erőforrás Család és KarrierPONT egy olyan közösségi tér, ahová a nők, kisgyermekes anyukák, családok nyitvatartási időben bármikor betérhetnek. Annak érdekében, hogy a Család és KarrierPONT-ba betérő családok otthonosan érezzék magukat, a Központ egy részét egyfajta közösségi nappalivá alakítottuk. Ezen a részen olyan bútorzat került elhelyezésre, mely a kisgyermekes anyukák, családok igényeire fókuszál (gyermekjátékok, kanapé, ételmelegítési lehetőség, stb.).



- Fontosnak tartjuk, hogy a Női Erőforrás Család és KarrierPONT alkalmas legyen a HR fókuszú tevékenységek szervezésére, megvalósítására is. Az infrastrukturális feltételek megteremtése során figyelembe vettük azt szempontot is, hogy a munkáltatókkal történő tárgyalások helyszínének a kisgyermekes családok igényeit kielégítő tértől eltérő berendezéssel kell bírnia.
- Az egyéni tanácsadások helyszínét elkülönítettük, így teremtve meg az egyéni tanácsadások bizalmi, ügyfélközpontú légkört.
- A Női Erőforrás Család és KarrierPONT egyszerre legalább három munkatárs munkahelyétől is szolgál, ezért egy barátságos, inspiráló irodai légkör kialakítására törekedtünk.
- A Család és KarrierPONT rendelkezik saját teakonyhával és 2 mosdóval.
- A helyiség berendezésénél olyan módon törekedtünk a berendezési tárgyak és eszközök biztonságos elrendezésére, amely kellő védelemmel ellátott, de nem túlkorlátozó a gyermekek számára.
- A helyiség berendezése során figyelembe vettük a Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. Módszertani kézikönyvében megfogalmazott ajánlásait mind a kötelező, mind pedig a választható elemek esetében.
- A Női Erőforrás Család és KarrierPONT akadálymentes kerekesszékekkel, babakocsival közlekedők számára. Ezekről eltérő akadályozottság esetén előzetes egyeztetést követően asszisztenciát biztosítunk ügyfeleink számára.

VI. Információ és adatbázis

VI.1. Online Tudásmegosztó

A Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. által működtetett Online Tudásmegosztó kezelése, feltöltése a szociális végzettségű munkatárs feladata a Család és KarrierPONT vezető felügyelete mellett.

VI.2. Kapcsolattartás a Családbarát Ország projekt ügyfélszolgálatával

A Családbarát Ország projekt ügyfélszolgálatára számára rendelkezésre bocsájtottuk a Női Erőforrás Család és KarrierPONT szakmai vezetőjének, a Központ vezetőjének, a szociális végzettségű munkatársnak és a konzorciumvezetőnek, illetve a konzorciumi partnernek az elérhetőségét. Ezeken túl a kapcsolattartás fóruma a Női Erőforrás Család és KarrierPONT telefonja és email címei: info@noieroforrasmiskolc.hu, kozpont@noieroforrasmiskolc.hu. Előbbi a szociális munkatárs, utóbbi a központ vezető és a szakmai vezető közös elérhetősége.

VII. Adatvédelem és titoktartás

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT kinyilvánítja elkötelezettségét az Adatvédelmi törvény betartására. 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 vezetője az adott ügy, vagy a zavartalan működés biztosítása, illetve a Család és KarrierPONT jó hírnevének megőrzése érdekében, írásban annak minősít.

Törvényi háttér: 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100112.tv>

Az adatvédelem egyéb szempontjait a konzorciumi tagok belső adatkezelési szabályzata szabályozza.

VIII. Nyilatkozati szabályok

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT betartja a Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettsége (<https://www.palyazat.gov.hu>) alatt rögzített arculati és kommunikációs iránymutatásokat, és alkalmazza a Családbarát Ország Nonprofit Kft.



által a Család és KarrierPONTok számára elkészített arculati elemeket. Ezeken túl a Női Erőforrás Család és KarrierPONT saját arculati elemeit (saját logó-kép, arculati szín) is megjeleníti a rendelkezésére álló felületeken.

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT nevében nyilatkozatot tehet:

- a főpályázó képviselője,
- a szakmai vezető,
- a Család és KarrierPONT vezető,
- a Család és KarrierPONT bármely más munkatársa a fent megjelöltek közül legalább 2 fő tudomásával és előzetes szóbeli engedélyével,

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT szolgáltatásai, programjai kapcsán nyilatkozatra felkért ügyfelek egyéni döntésük alapján tehetnek nyilatkozatot, amelyek minden esetben a nyilatkozó kliens álláspontját, véleményét képezik, ezek tartalmáért a Női Erőforrás Család és KarrierPONT nem vállal felelősséget.

IX. Felhasznált anyagok jogosultsága

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT kijelenti, hogy az egyes képzések megkezdésének időpontjában rendelkezik a képzések megtartásához szükséges engedélyekkel.

Az alkalmazott szoftverek és más adathordozók jogtisztaságával, továbbá a felhasznált szellemi termékek szerzői jogainak tiszteletben tartásával kapcsolatos bizonyítékok rendelkezésre állnak.

X. Kockázatok kezelése

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT törekszik a működése során felmerülő kockázatok proaktív gondolkodással megtervezett kezelésére, elemzi a pályázat megvalósulásával kapcsolatos kockázatokat, azok bekövetkezésének valószínűségét és kidolgozza azok kezelési módjait. A kockázatkezelés szakmai tervben meghatározott elemei, illetve a mindenkori felülvizsgálat dokumentumai a Szervezeti és Működési Szabályzat mellékletét képezik.

XI. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT működése

XI.1. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT vezetőjének feladata

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT vezetője és a szakmai vezető szorosán együtt dolgoznak az alábbi szempontok mentén:

- Az ügyfelek igényeinek, elvárásainak folyamatos figyelembevétele mellett tervezik és szervezik a Család és KarrierPONT tevékenységeit. Ezeket rendszeresen monitorozzák, belső megbeszélések keretein belül, az ügyfelek visszajelzéseire alapozva alakítják ki a mindenkori szolgáltatási- és programkínálatot.
- Ismerik és alkalmazzák a tevékenységekre vonatkozó etikai és jogszabályi normákat.
- A minőségi szolgáltatás alapjait ismerik, ezeket kollégáiknak átadják. Támogatják munkatársaikat az önképzés minden formájában.
- Folyamatosan törekszenek egy jó hangulatú, inspiráló, egymást támogató munkahelyi közeg megteremtésére.
- Elköteleződnek az atipikus foglalkoztatás mellett, ezt a gyakorlatot saját munkatársaik esetében is alkalmazzák, támogatva őket a munkájuk és magánéletük összehangolásának sikerében.
- Magukénak érzik a Női Erőforrás Család és KarrierPONT küldetését, ennek érdekében kongruens módon, elkötelezetten építik ennek én-márkáját mind az ügyfelek, mind pedig a küldő megjelenések esetében. Törekszenek a központ pályázati kereteken túli fenntartására.



XI. 2. A működés folytonosságának biztosítása

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT szakmai vezetője a feladatkörök meghatározása, a tevékenységek és a feladatok összhangjának biztosítása mellett mindent megtesz a működés folytonosságáért.

A Női Erőforrás Család és Karrierpont nyitvatartási ideje meghatározásakor alkalmazkodik az ügyfelek igényeihez, szükség esetén ezt rendszeresen felülvizsgálja. A Női Erőforrás Család és KarrierPONT dolgozói és alvállalkozói elkötelezettek a központ szolgáltatásainak minél szélesebb körben történő elérhetővé tételében, ezért igény esetén előzetes megbeszélést követően az ügyfelek rendelkezésére állnak nyitvatartási időn túl is.

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT-ban egyszerre legalább két munkatársa tartózkodik, de a helyiség kialakításánál arra törekedtünk, hogy akár 6 fő együttes munkavégzését is lehetővé tegye a szolgáltatások zavartalan biztosítása mellett.

XII. Adminisztrációs kötelezettségek

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT minél inkább eleget tesz a Családbarát Ország projekt által és az Irányító Hatóság által meghatározott adminisztrációs követelményeknek a Módszertani kézikönyv és az EFOP 1.2.9 pályázati felhívás és segédlete alapján. Nyomon követi ezek változásait és törekszik a naprakész ismeretekre. Mindemellert a Női Erőforrás Család és KarrierPONT elkötelezett az ügyfelekkel történő bizalmi légkör kialakításában, ezért a dokumentációs rend kialakításánál abban az esetben törekszik a teljes dokumentáció kitöltésére, ha ez nem veszélyezteti a bizalmi légkör kialakítását. Ellenkező esetben elsődlegesen az Irányító hatóság felé történő elszámolás élvez prioritást az ügyfélközpontú ellátás megvalósítása és a pályázati elszámolhatóság érdekében.

A dokumentációs kötelezettség az alábbiak szerint valósul meg:

| Tevékenység | Használandó dokumentumok | Tárolás rendje | Felelős |
|---|--|--|--|
| Igényfelmérés és a jó gyakorlatok gyűjtése a Családbarát Munkahely Díjat elnyert, valamint a Családbarát Munkahely és a GINOP 5.3.2. konstrukció pályázatainak nyertesei körében | Munkáltatói együttműködési megállapodás, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) (Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet) | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |



| | | | |
|--|--|--|--|
| Közös megjelenés a megyei állásbörzén | munkáltatói együttműködési megállapodás, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) (Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet) jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| Munkakonferencia | munkáltatói együttműködési megállapodás, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) (Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet) jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| Konferencia | munkáltatói együttműködési megállapodás, jelenléti ív (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| Látóút/üzemlátogatás | munkáltatói együttműködési megállapodás, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) (Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet) jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| Kerekasztal beszélgetések (határátlépő-határátkelő) | munkáltatói együttműködési megállapodás, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |



| | | | |
|---|---|--|---|
| | (Jó gyakorlat kérdőív) jelenléti ív photódokumentáció | | |
| <i>Üzleti reggeli</i> | munkáltatói együttműködési megállapodás, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) (Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet) jelenléti ív photódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Hálás állás foglalkoztatási börze</i> | munkáltatói együttműködési megállapodások, (Foglalkoztatói visszajelző kérdőív) (Jó gyakorlat kérdőív) jelenléti ív photódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>HR-es fórum</i> | munkáltatói együttműködési megállapodás, (Jó gyakorlat kérdőív) (Munkáltatói tárgyaláshoz kérdőív segédlet) jelenléti ív photódokumentáció | Papír alapon + Elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Munkaerőpiaci tanácsadók, mentorok, foglalkoztatási szakemberek fóruma</i> | jelenléti ív photódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | HR tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Szolgáltató Központ és női munkavállalás kampány</i> | pályázati felhívás szerinti módszerekkel nem dokumentálható (médiamegjelenések archiválása elektronikusan) | elektronikusan | kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs + Család és KarrierPONT vezető |



| | | | |
|---|---|-------------------------------------|--|
| <i>Figyelemfelhívó akciók</i> | jelenléti ív fotó dokumentáció | papír alapon + elektronikusan | kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Családi tábor</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív jelenléti ív fotó dokumentáció | papír alapon + elektronikusan | kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Apakényeztető, apás kerekasztal</i> | jelenléti ív fotó dokumentáció | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Női adattár készítése és frissítése</i> | pályázati felhívás szerinti módszerekkel nem dokumentálható | elektronikusan (weboldal) | kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Portrék</i> | fotó, videó dokumentáció | elektronikusan (weboldal) | kommunikációs és rendezvényszervező munkatárs + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Női kézművesek, termelők találkozója és vására</i> | jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Fórumorozat</i> | jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Ifjúságpolitikai találkozó</i> | jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Belső képzés</i> | jelenléti ív fotó dokumentáció | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |



| | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|
| <i>Egyéni képességek felmérése</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív felmérő ív tanácsadási jelenléti ív Egyéni fejlődésem terve | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Készség útlevél, egyéni fejlődés</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív tanácsadási jelenléti ív Egyéni fejlődésem terve | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Coaching szemléletű munkaerőpiaci tanácsadás</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív tanácsadási jelenléti ív Egyéni fejlődésem terve Tanácsadási lap | papír alapon + elektronikusan | tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Tanácsadás</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív tanácsadási jelenléti ív Egyéni fejlődésem terve Tanácsadási lap | papír alapon + elektronikusan | tanácsadó + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Mentorálás</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív tanácsadási jelenléti ív Egyéni fejlődésem terve Tanácsadási lap | papír alapon + elektronikusan | mentor + Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Ritka kincsek klub</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Tréningek: -akció-hős tréning -vállalkozóvá válást elősegítő és a vállalkozás fenntartását segítő tréning -önismereti tréning</i> | együttműködési megállapodás ESZA kérdőív jelenléti ív fotódokumentáció | papír alapon + elektronikusan | tréner + Család és KarrierPONT vezető |



| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>- párkapcsolati tréning - szülésélmény feldolgozási tréning - digitális kompetencia alapvető ismeretek I. tréning - digitális kompetencia felhasználó II. tréning</p> | | | |
| <p>Családbarát Ország projekt által meghatározott képzések:</p> <ul style="list-style-type: none">- munka és magánélet összehangolása,- munkáltatói képzés,- munkaerőpiaci reintegráció,- társadalmi opartnerképzés | <p>képzési szerződés megállapodás ESZA kérdőív jelenléti ív fotódokumentáció</p> | <p>papír alapon + elektronikusan</p> | <p>képzési és fejlesztési munkatárs asszisztens + Család és KarrierPONT vezető</p> |
| <p>A személyre szóló, munkahelyi előrelépést, soft skillek erősítését, vállalkozói hajlandóságot, önfoglalkoztatást, karriertervezést, karriermódosítást kiemelten atipikus formában segítő képzések és/vagy, felkészítések és/vagy, fejlesztések és/vagy szolgáltatások (pl. állásközvetítéssel kapcsolatos mentorálás, tanácsadás, tréningek, stb.)</p> | <p>tananyag</p> | <p>papír alapon + elektronikusan</p> | <p>képzési és fejlesztési munkatárs asszisztens + Család és KarrierPONT vezető</p> |
| <p>Munkaerő-piaci helyi igényekhez, ezen belül kiemelten az atipikus munkavégzéshez szükséges és egyúttal a célcsoportra vonatkozó személyes fejlődési elvárásokhoz igazodó képzések és/vagy felkészítések és/vagy, fejlesztések és/vagy, szolgáltatások (pl. nyelvtudáshoz, információs technológiához, vidékfejlesztéshez, kreatív iparágakhoz, kisipari tevékenységekhez, zöld gazdasághoz, helyi hagyományok megtartásához, vállalkozásindításhoz, egyedi szolgáltatások nyújtásához, stb. kapcsolódóan)</p> | <p>tananyag</p> | <p>papír alapon + elektronikusan</p> | <p>képzési és fejlesztési munkatárs asszisztens + Család és KarrierPONT vezető</p> |
| <p>gyermek és más családtagok ellátásához kapcsolódó, valamint munkamagánélet összehangolását, szervezését elősegítő gyermekfelügyeleti és egyéb háztartást segítő szolgáltatások nyújtása, a közösségi erőforrások bevonásával (pl. az otthonokban)</p> | <p>tananyag</p> | <p>papír alapon + elektronikusan</p> | <p>képzési és fejlesztési munkatárs asszisztens + Család és KarrierPONT vezető</p> |



| | | | |
|---|--|------------------------------------|------------------------------|
| <i>segítő önkéntes szolgáltatások nyújtása, akár csere alapon, pótnagyi szolgálat, nagyi tábor, egymás kölcsönös kisegítésének koordinálása a háztartási munkák, bevásárlás, ügyintézés, stb. kapcsán).</i> | | | |
| <i>Jó gyakorlatok fejlesztése, inkubálása</i> | Jó gyakorlatok kérdőív | papír alapon +/vagy elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |
| <i>Gyermekfelügyelet biztosítása</i> | szolgáltatási napló önkéntes szerződés önkéntes jelenléti ív | papír alapon + elektronikusan | Család és KarrierPONT vezető |

XII.1. Panaszkezelés

A Női Erőforrás Család és KarrierPONT elkötelezett az ügyfélközpontú ellátás megvalósításában, ezért a panaszkezelés során nyert információkat minden esetben kiértékeli és reagál ezekre.

Panaszkezelési eljárást kezdeményezhet az az ügyfél, aki elégedetlen a Női Erőforrás Család és KarrierPONT bármely szolgáltatásának igénybe vétele során tapasztalt bármely eljárással, vagy irányába történő interakcióval, a Család és KarrierPONT vezetőjének vagy a szakmai vezetőnek címzett emailben (kozpont@noieroforrasmiskolc.hu) vagy szóban a Női Erőforrás Család és KarrierPONT nyitvatartási idejében.

A panaszt a Női Erőforrás Család és KarrierPONT vezetője és a szakmai vezető közösen vizsgálja és értékeli ki, bevonva az esetlegesen érintett munkatársa(ka)t. A panaszkezelés célja az ügyfél-elégedettség növelése és a Női Erőforrás Család és KarrierPONT szolgáltatásainak fejlesztése.

Amennyiben a panaszkezelés nem valósul meg kielégítő módon, a Családbarát Ország projekt részére e-mailben továbbítjuk azt.

XII.2. Mérés, értékelés

A Módszertani kézikönyv 6. számú melléklete alapján valósul meg a meg a teljesítmény és eredmények mérése, értékelése, a Női Erőforrás Család és KarrierPONT megnyitását követően. A mérés, értékelés hatálya kiterjed az ügyfél-elégedettség mérésére, a partnerek elégedettség-mérésére és a munkatársak teljesítményének mérésére és ezek értékelésére.