

# **MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ**

**A GINOP-5.1.5-16 „Nem állami szervezetek  
munkaerőpiaci szolgáltatásainak támogatása”  
projekt megvalósításához  
a Kedvezményezett szervezetek számára**

*Hatályos:* 2018. 06. 04.

***Készítette:***

Dr. Török Réka, szakmai vezető

GINOP 5.1.5.-16 Országos Koordinációs Iroda

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Kedves GINOP 5.1.5.-16 Projektmegvalósító Munkatárs!

A Módszertani Útmutató célja a GINOP-5.1.5-16 projekt kedvezményezett szervezeteinek támogatása a szakmai tevékenységek megvalósításában és az indikátorok szakszerű elszámolásában. Annak érdekében, hogy a konzorciumban zajló megyei projektek szakmailag színvonalasak legyenek, és a kitűzött célok megvalósuljanak, alkalmazandó iránymutatásként készítettük el a szolgáltatási folyamat leírását, a hozzá kapcsolódó dokumentáció iratmintáit, valamint az ügyfélút leírását.

**Az ügyfelek által igénybe vehető szolgáltatási tevékenységek listáját (szolgáltatási sztenderdek) az 1. sz. Melléklet tartalmazza, a tartalmait pedig az 1. sz. Függelék (külön csatolva).**

**A szolgáltatási dokumentációk iratmintáinak összesítő táblája (2. sz. Melléklet) jelen módszertani útmutató külön csatolt mellékleteivel együtt érvényes (2. sz. Függelék a szolgáltatási dokumentációkról, SZD\_0 - SZD\_24).**

**A 3. sz. Melléklet tartalmazza az ügyfélút modellezését a bevonástól a lezárásig.**

Jelen Módszertani útmutató a GINOP 5.1.5.-16-ra vonatkozó Pályázati Felhívással, Monitoring Tájékoztatóval, NGM eljárásrenddel, ESZA Adatvédelmi ajánlással összhangban készült. Az útmutatót javasolt annak mellékleteivel és a pénzügyi elszámolási elvekkel együtt alkalmazni az összes megyére.

Sikeres projektet kívánunk!

a GINOP 5.1.5.-16 Országos Koordinációs Iroda csapata nevében

Dr. Török Réka

szakmai vezető

országos szakmai koordináció

[torok.reka@mpme.hu](mailto:torok.reka@mpme.hu)

## Tartalomjegyzék

<b>A GINOP-5.1.5-16 projekt szolgáltatásnyújtási folyamata</b> .....	4
1. A GINOP-5.1.5-16 projekt ügyfélbevonási folyamata .....	4
1.1. Együttműködés kialakítása a járási hivatalokkal és kapcsolattartási rend .....	4
1.2. Az ügyfél programba bevonásának útjai .....	5
2. A szolgáltatásnyújtás további folyamata.....	11
3. Munkáltatói kapcsolattartás.....	15
<b>Melléletek</b> .....	19
1. sz. Melléklet: Szolgáltatási sztenderdek listája .....	19
2. sz. Melléklet: Iratminták_SZD_Összesítő_segéd tábla .....	19
3. sz. Melléklet: GINOP 5.1.5. Ügyfélút .....	20
<b>Függelékek</b> .....	23
1. sz. függelék: Szolgáltatási sztenderdek leírása .....	23
2. sz. függelék: Szolgáltatási dokumentációk iratmintái .....	23

## A GINOP-5.1.5-16 projekt szolgáltatásnyújtási folyamata

### 1. A GINOP-5.1.5-16 projekt ügyfélbevonási folyamata<sup>1</sup>

#### 1.1. Együttműködés kialakítása a járási hivatalokkal és kapcsolattartási rend

A projekt sikeres megvalósítása érdekében fontos hangsúlyozni a kormányhivatalokkal való szoros együttműködést, hiszen a projekt elsősorban a kormányhivatalok járási hivatalainak nyilvántartásaiban szereplő ügyfélkörre épít és másodsorban a saját toborzás által megszólított ügyfelek körére. *(A kormányhivatalokkal kötött együttműködési megállapodásokban foglaltak szerint az adott megyében a projektben vállalt létszámból a Szolgáltató által a járási hivatalokhoz irányított inaktív személyek bevonási aránya legalább 15%.)*

Ezek értelmében elsőként célszerű a kormányhivatalokkal, azok járási hivatalaival való kapcsolattartás felvétel és az együttműködés megkezdése, valamint a rendszeres kapcsolattartási, **ügyfél-irányítási rend** kialakítása.

A kapcsolattartás felvétel az illetékes megyei konzorciumvezető szervezet, valamint a Szolgáltató konzorciumba tartozó szervezetek, azon belül a delegált vezető feladata. **Az egyeztetés során ki kell térni az alábbiakra:**

- a megvalósító szervezetek (konzorciumi tagok) bemutatása (eddig tevékenységek, eredmények, erőforrások, stb.),
- a GINOP-5.1.5-16 program bemutatása (cél, célcsoport, megvalósítás helyszínei, a projektben vállalt szolgáltatások, indikátorok, rendelkezésre álló erőforrások stb.),
- a kapcsolattartás rendjének kialakítása (kapcsolattartók személye, rendszeresség, információáramlás tartalma és módja, adatszolgáltatások, határidők, stb.),
- a járási központokban és az egyes járásokhoz tartozó egyéb településeken az ügyfélfogadás helyszínének, rendjének egyeztetése.

A Szolgáltató a Felhívás 3.4.1.1. ea) pontja értelmében a szolgáltatásnyújtási feladatok megkezdése előtt együttműködési megállapodást köt a megyei kormányhivatalokkal. **Az együttműködési megállapodás alapján a kapcsolattartás tartalmi elemei:**

- a kormányhivatalok által a programba történő ügyfélirányítás (Irányítólap) – heti adatszolgáltatás a Szolgáltató felé az irányított ügyfelekről – amennyiben az irányított ügyfél nem jelenik meg az egyeztetett időpontban, a Szolgáltató részéről visszajelzés a kormányhivatalok felé,
- a Szolgáltató az Irányítólap kiállítását követően 30 munkanapon belül megkezdheti a szolgáltatásnyújtást az ügyfelek számára,
- az Egyéni Fejlesztési Terv (EFT) a kormányhivatalok által készített Egyéni Cselekvési Tervhez (ECST) igazodik – az EFT módosítására szükség esetén a kormányhivatalok megjelölt kapcsolattartójának 5 munkanap áll rendelkezésére,

---

<sup>1</sup> Az ügyfélút részletes modelljét a 3. sz. Melléklet tartalmazza.

- a szolgáltatások megvalósulásáról a Szolgáltató részéről naprakész nyilvántartás vezetése (Tanácsadási napló, stb.), amelynek adataiból heti rendszerességgel adatszolgáltatás történik a kormányhivatalok felé.

## **1.2. Az ügyfél programba bevonásának útjai**

Az ügyfelek programba kerülése **két úton** történhet:

1. Az ügyfél a megyei Kormányhivatalnál álláskeresőként, közvetítést kérőként, vagy szolgáltatást kérőként nyilvántartásban szerepel és a kormányhivatal járási hivatala a Szolgáltatóhoz irányítja;
2. A Szolgáltató szervezetek toborzói tevékenységét és javaslatát követően a járási hivatal nyilvántartásba veszi, és a Szolgáltatóhoz irányítja.

### **A szakmai megvalósítók (Szakértők) felelnek a Felhívás szerinti tevékenységek ellátásáért, azaz:**

- az inaktív személyek toborzásáért, a járási foglalkoztatási osztályhoz irányításért, az egyéni cselekvési terv tartalmának kialakítására vonatkozó javaslatért,
- a járási hivatal foglalkoztatási osztályától irányító lappal érkező személyek programba vonásáért,
- az ügyfélmappa és az egységes szolgáltatási dokumentáció rendezett, naprakész vezetéséért,
- az első interjú és felmérés elkészítéséért,
- egyéni fejlesztési terv kialakításáért és a járási hivatallal való egyeztetéséért,
- a fejlesztési tervben meghatározott szolgáltatások biztosításáért,
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó támogatási elemek (útiköltség, gyermekfelügyelet, hozzátartozó ápolása, megélhetési támogatás) biztosításáért,
- a megfelelő álláshelyre való közvetítésért,
- az utókövetésért,
- a meghatározott adatkörök szerinti adatgyűjtés végrehajtásáért (kormányhivatali, monitoring, saját részre történő),
- az ESZA kérdőívek kitöltéséért,
- a standardizált elégedettségi kérdőív kitöltéséért,
- a szakmai rendezvények lebonyolításába való bekapcsolódásért,
- a megvalósítás során felmerülő problémák, akadályok, illetve jó gyakorlatok vezetőik felé történő jelzéséért.

#### **1.2.1. Kormányhivatalnál nyilvántartásban lévő ügyfél projektbe vonása**

A kormányhivatal járási hivatali ügyintézője (Ügyintéző) a nála nyilvántartásban szereplő, vagy nyilvántartásba kerülő személyek esetén az adott személy Egyéni Cselekvési Tervével (ECST) összhangban dönt arról, hogy az ügyfél sikeres elhelyezkedését mely eszközök, programok igénybevétele által tudja elősegíteni.

Az Ügyintéző vizsgálja a programba vonás és célcsoportba tartozás objektív és szubjektív feltételeit.

### **Bevonhatósági kritériumok (objektív feltételek):**

- a. álláskereső személy, vagy aki legalább 3 hónapja nyilvántartott álláskereső, aki 25 év alatti, vagy alacsony (ISCED 1-2.) iskolai végzettségű, vagy elavult (munkaerőpiacon nem hasznosítható vagy a bevonást megelőzően 15 évvel megszerzett) szakképesítéssel rendelkezik, vagy 50 év feletti, vagy a gyermekgondozást, családtag ápolását követően kíván visszatérni a munkaerőpiacra, illetve közvetítést kérőként nyilvántartottak, vagy inaktív, akik programba vonásuk érdekében kérik nyilvántartásba vételüket;
- b. **nem vonható be célcsoporttagként** az az álláskereső, aki a Kormányhivatal - együttműködési megállapodásban foglaltak szerinti - nyilatkozata alapján e szolgáltatás ideje alatt, illetve a jelen támogatott programba történő belépést megelőző 180 napon belül részt vesz vagy részt vett a GINOP 5.1.1.-15 és VEKOP 8.1.1-15 vagy GINOP 5.2.1.-15 és VEKOP 8.2.1-15, vagy TOP-5.1.1-15, TOP-5.1.2-15 továbbá TOP-6.8.2-15 munkaerő-piaci programokban;
- c. az utolsó szolgáltatási alkalom zárását követően a célcsoportba tartozók a megyei kormányhivatal illetékes járási hivatala által biztosított alábbi két fajta szolgáltatást vehetnek igénybe a GINOP 5.1.1.-15 és VEKOP 8.1.1-15 vagy GINOP 5.2.1.-15 és VEKOP 8.2.1-15, továbbá TOP 5-1.1.1-15, TOP- 5.1.2-15 illetve TOP-6.8.2-15 konstrukciók keretein belül: a munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. GM rendeletben szabályozott:
  - a munkaerő-piaci információ nyújtása;
  - a munkaerő-piaci mentori szolgáltatás;
- d. a célcsoporttagnak biztosított szolgáltatásnak szerepelni kell a megyei kormányhivatalok illetékes járási hivatala által véglegesített álláskeresők részére készített egyéni cselekvési tervben, illetve inaktívak esetén az egyéni fejlesztési tervben.

### **A projektbe nem bevonható személyek**

Nem lehet a szolgáltatási programba irányítani azt a célcsoportba tartozó személyt, aki:

- támogatott vagy támogatás nélküli foglalkoztatásban/önfoglalkoztatásban/közfoglalkoztatásban vesz részt, vagy
- bármely forrásból megvalósuló nappali tagozatos oktatásban/képzésben vesz részt,
- a Nemzeti Foglalkoztatási Alap Foglalkoztatási Alaprészének decentralizált keretéből, valamint képzési keretéből támogatásban részesül,
- állami foglalkoztatási szerv által folyósított és jogerős határozattal visszakövetelt, támogatással összefüggő fizetési kötelezettségét nem teljesítette,
- aki résztvevője munkaerőpiaci programoknak (GINOP-5.1.1/VEKOP-8.1.1, GINOP-5.2.1/VEKOP-8.2.1, TOP-5.1.1/TOP-5.1.2/TOP-6.8.2), illetve akiknek a munkaerőpiaci programokkal vagy jelen szolgáltatási programban való korábbi részvételével összefüggő 180. napi nyomon követése még nem zárult le.

Amennyiben az ügyfél megfelel a bevonási kritériumoknak, az Ügyintéző Irányító lappal (Irányítólap KH), előre egyeztetett időpontban a Konzorciumvezető Szolgáltatóhoz irányítja. Az Irányító lap tartalmazza az egyéni fejlesztési terv elkészítést magába foglaló szolgáltatás megnevezését, mint első szolgáltatást, valamint a szolgáltatás várható helyszínét és időpontját.

Az Ügyintéző az Irányítólappal kiállításával egyidejűleg rendelkezésre bocsátja a Szolgáltató részére papíralapú vagy elektronikus formában az adott ügyfélre vonatkozó kiadható információkat<sup>2</sup> (neve, elérhetősége, első szolgáltatás időpontja, helyszíne, ECST tartalma).

Az Ügyintéző kizárólag az objektív feltételeknek megfelelő ügyfelet irányíthat a Szolgáltatóhoz. Az Ügyintéző átadja az ügyfél részére a szolgáltató által elkészített tájékoztatót, amelyben a programról és a bevonáshoz szükséges dokumentumokról kap tájékoztatást az ügyfél (*SZD\_0 dokumentáció*).

### 1.2.2. A szolgáltató szervezet által toborzott ügyfél projektbe való bevonása<sup>3</sup>

Amennyiben az ügyfél a toborzási tevékenység során kerül a Szolgáltató látókörébe, és nem az Ügyintéző irányítja először a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató első lépésként kitölti az ügyféllel az **Adatkezelési nyilatkozatot** (*SZD\_1 dokumentáció*). A nyilatkozat melléklete tartalmazza az ESZA által kiadott részletes adatkezelési tájékoztatót<sup>4</sup>, melynek tartalmát szükséges megismertetni az ügyféllel.

Ezt követően az ügyfél aláírásával igazolja, hogy az inaktív célcsoportba tartozik (**Nyilatkozat célcsoportba tartozásról**, *SZD\_1A dokumentáció*), ezt követően a Szolgáltatónak kötelessége az ügyfelet **Javaslattevői lappal** (*SZD\_1B dokumentáció*) az illetékes Foglalkoztatási Osztályhoz küldeni nyilvántartásba vétel céljából.

Amennyiben az Ügyfél szándéka szerint részt kíván venni a programban, ezen a dokumentumon kerül jelzésre a kormányhivatal illetékes foglalkoztatási osztálya számára. A dokumentum megjelölt részét a Szolgáltató tölti ki, mellyel az Ügyfél a megadott időpontig felkeresi az Ügyintézőt, és kéri a nyilvántartásba vételét és a programba irányítását.

A Javaslattevői lapon jelzésre kerül a Szolgáltató által – az ügyfél számára – javasolt szolgáltatás is, a Felhívásban foglaltaknak megfelelően. A dokumentum két eredeti példányban készül, melyből egy átadásra kerül a KH számára, egy pedig elhelyezésre kerül az ügyfél iratanyagában a Szolgáltatónál.

A Szakértő feladata, hogy az ügyfél jelentkezését nyomon kövesse, amennyiben szükséges elősegítse az Ügyintézőnél (kísérés).

Az Ügyintéző a nyilvántartásban nem lévő ügyfelet nyilvántartásba veszi, és részére ECST-t készít, majd Irányító lappal ellátva az ügyfelet a projektbe irányítja.

Az Ügyintéző a Javaslattevői lapon ad visszajelzést a Szolgáltatónak a nyilvántartásba vételről és a programba irányításról. Ezen a dokumentumon igazolja továbbá, hogy az ügyfél a javaslattevői időpontjában nem szerepelt a járási hivatal nyilvántartásában.

---

<sup>2</sup> A kiadható adatokat az NGM adatkezelési nyilatkozata tartalmazza, melynek előkészítése zajlik.

<sup>3</sup> Az ügyfél útiköltség támogatása megyénként eltérő pénzügyi kerettel és elszámolási módszerrel működik.

<sup>4</sup> Az adatkezelésre vonatkozó ESZA Adatvédelmi ajánlás itt érhető el: <https://www.palyazat.gov.hu/doc/4404>

Az inaktív célcsoportba tartozásnak két alátámasztó dokumentuma tehát:

1. Nyilatkozat célcsoportba tartozásról (*SZD\_1A dokumentáció*);
2. Javaslattételi lap (*SZD\_1B dokumentáció*).

*A projektben inaktív személynek<sup>5</sup> számít:* aki nem dolgozik, nincs aktív tanuló vagy hallgatói jogviszonya, nem keres munkát és/vagy nem tud munkába állni. A gyes-en, gyed-en lévő szülőt abban az esetben kell inaktívnak tekinteni, ha a regisztrált álláskereső nyilvántartásában nem szerepel és nem foglalkoztatott. A csecsemőgondozási díjban részesülők foglalkoztatottnak minősülnek.

### **Nyilvántartásba vett ügyfelek programba irányítása**

Az ügyfél az Ügyintéző által készített **Irányító lappal** érkezik a Szolgáltatóhoz, ahol a Szakértő az első találkozás alkalmával részletes tájékoztatást ad a jelentkező részére a GINOP-5.1.5-16 programról, a program keretében igénybe vehető szolgáltatásokról.

Ezt követően a Szakértő elkészíti és aláírja az ügyféllel az **Adatkezelési nyilatkozatot** (*SZD\_1 dokumentáció*), ezáltal lehetővé válik, hogy betekintést nyerjen az ügyfél irataiba. Az adatkezelési nyilatkozat aláírásával egyidőben a Szakértő ügyfelet részletesen tájékoztatja a programban kezelt adatok szabályairól. Az Adatkezelési nyilatkozat eredeti példánya az ügyfél iratanyagában kerül elhelyezésre a Szolgáltatónál, a másolat pedig az ügyfelet illeti.

Ezt követően kerül sor a célcsoportba tartozás nyilatkozatának aláírására (*SZD\_1A dokumentáció*) arról, hogy az ügyfél álláskereső, szolgáltatást kérő vagy közvetítést kérő<sup>6</sup>. Ezt követően a Szakértő másolatot készít az ügyfél célcsoportba tartozását igazoló dokumentumairól, személyes okmányairól, végzettségeit igazoló dokumentumairól, amelyek később az **ügyfél mappájában kerülnek elhelyezésre**, az ügyfél által magával hozott **Irányító lappal együtt**.

A programba való bevonás a **Szolgáltatási szerződés** (*SZD\_2 dokumentáció*) megkötésével jön létre. A Szolgáltatási szerződés egy kétoldalu dokumentum, mely kifejezi mind az ügyfél szándékát a programban való részvételre, az együttműködésre, a szolgáltatások igénybevételére, a nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedésre, valamint a Szolgáltató szándékát arra nézve, hogy a program eszközrendszerével hozzásegítse az ügyfelet a munkaerőpiaci státuszának javulásához, az álláskeresősítéshez, az elhelyezkedéshez és a munkahely megtartásához. A Szolgáltatási szerződés *két eredeti példányban* készül, melyből egyet az ügyfél kap meg, egy példány pedig a Szolgáltatónál vezetett iratanyagban kerül elhelyezésre.

Ezzel egyidőben kitöltésre kerül az *SZD\_ESZA Kérdőív belépés* dokumentáció is. A Felhívás 3.7.3. pontja értelmében a Szolgáltatók egyéni szintű adatgyűjtésre kötelezettek, amely szerint minden bevont ügyfél esetében kötelező a Szakértők által az **ESZA kérdőív felvétele**, amelyhez az Irányító Hatóság biztosít hozzáférést a Szolgáltatóknak az EPTK rendszerén keresztül ([www.palyazat.gov.hu](http://www.palyazat.gov.hu) /E-ügyintézés/2014-2020<sup>7</sup>). A résztvevő belépéskori adatait a belépés napjára vonatkozó állapotnak megfelelően kell felvenni (az adatoknak akkor is a belépés napján érvényes helyzetet kell tükrözniük, ha az adatfelvétel esetleg korábban, a belépés napját megelőzően történik).

<sup>55</sup> Az inaktívak pontos, kiegészített definíciója hamarosan a módosított Felhívásban lesz hozzáférhető.

<sup>6</sup> Amennyiben korábban az ügyfél az inaktív célcsoportba tartozásról nyilatkozott, a nyilatkozatot nem kell még egyszer aláírni.

<sup>7</sup> A felület Súgója tartalmazza az EPTK\_ESZA\_részrtvevok\_kezikonyv\_v17.34. pdf dokumentumot, amely részletes útmutatást ad a kérdőív kitöltéséhez.



A dokumentumon meg kell adni a projekt azonosítóját (ugyanaz, mint az EPTK felületen kapott projektazonosító), továbbá a dátumot, amikor a résztvevő bekerült a programba. A kérdőív többi részét a programban résztvevő – szükség szerint a Szakértő segítségével – tölti ki, és aláírásával igazolja. Így az ügyfél aláírásával elkészül papír alapon egy példány, a másik példány pedig elektronikusan kerül rögzítésre az EPTK-ban.<sup>8</sup>

Az első interjú az egyéni fejlesztési terv (EFT) készítés megalapozását segíti elő, azaz EFT szolgáltatás keretében történik. A Szolgáltatási szerződés megkötését követően a Szakértő irányított kérdésekkel felméri a leendő ügyfél együttműködési készségét, illetve motivációját a szolgáltatásokban való részvételre és munkavállalásra. Ezen adatokat a **Kapcsolatfelvételi és első interjú adatlap**on (SZD\_3 dokumentáció) rögzíti. Ez a dokumentum egy eredeti példányban készül és az ügyfél iratanyagában kerül elhelyezésre.

Az EFT-t az Ügyintéző által elkészített ECST-vel összhangban kell elkészítenie a Szakértőnek, az abban szereplő tevékenységeknek, szolgáltatásoknak az ECST-re kell épülnie. Az ECST-hez az ügyfél által férhet hozzá a tanácsadó, illetve a továbbiakban az NGM adatkezelési szabályzata rendezi a kérdést.

#### Az EFT elkészítésének alapja:

- ECST Ügyintéző által megadott információi (amennyiben az NGM adatkezelési rendje engedi),
- első interjú,
- a Szakértő ügyféllel való találkozásának személyes tapasztalatai.

Az EFT-ben az első interjú, valamint az ügyfél környezetének feltérképezése alapján azonosított, munkavállalást akadályozó tényezőkre kell reagálni, az akadályozó tényezőket feloldó szolgáltatások kombinációjával. Az EFT nem csak az igénybe veendő szolgáltatások formáját, hanem a tanácsadások esetszámát, valamint időbeli ütemezését és egymásra épülését is tartalmazza.

Az EFT egy eredeti példányban készül, amelyet az Ügyfél aláír. Egy másolati példány az ügyfelet illeti, egy példány az iratanyagban kerül elhelyezésre. Ezt követően a Szolgáltató eljuttatja az Ügyintézőnek elektronikus vagy papíralapú változatban, akinek 5 munkanap áll rendelkezésére az Együttműködési megállapodás értelmében, hogy módosítást kezdeményezzen vagy jóváhagyja.

Az EFT-ét az együttműködési megállapodásban rögzített módon, elektronikus levélben vagy papír alapon szükséges eljuttatni az Ügyintéző számára, majd a jóváhagyást követően az ügyfél iratanyagában elhelyezni szükséges (az elektronikus levélre érkezett választ nyomtatva). *Amennyiben a járási hivatal a megadott 5 munkanapon belül nem kezdeményez módosítást, illetve nem jelez vissza a szolgáltató felé, abban az esetben az EFT elfogadottnak tekinthető.* A Szolgáltató az általa biztosított szolgáltatásokról heti rendszerességgel (Együttműködési megállapodás 1.12. pontja) visszajelzést ad az ügyintéző részére, amely adatok az IR-ben rögzítésre kerülnek.

---

<sup>8</sup> A Damil elektronikus rendszerben is generálható és onnan kinyomtatható az Ügyfél által aláírandó példány.

Az ügyfél számára a szolgáltatások biztosítása az EFT-ben meghatározott ütemezés szerint zajlik. A szolgáltatások elsődleges célja az ügyfél felkészítése a munkaerőpiacra való kilépésre. Ennek megfelelően a programban biztosított szolgáltatások mellett törekedni kell arra, hogy az ügyfél számára a teljes körű információt biztosítsuk valamennyi olyan szolgáltatásról is, mely a program keretében a Szolgáltatónál közvetlenül nem hozzáférhető (pl.: szociális és egészségügyi szolgáltatások).

Esetenként előfordulhat, hogy a szolgáltatási folyamat közben derül fény egyes szolgáltatások szükségességére és a Felhívás 3.4.1.1 ad) pontja minden szolgáltatásnak szerepelnie kell a megyei kormányhivatalok által készített egyén cselekvési tervben is. Amennyiben szükséges módosítani az EFT-t, az SZD\_4 dokumentáció utolsó oldalát szükséges alkalmazni.

### **A bevonás „konzorciumi” jellege**

Mivel a Kormányhivatal a Konzorciumvezető szolgáltatóval kötött együttműködési megállapodást, a Szolgáltatónak saját fejléccel ellátott bevonási dokumentációin (SZD\_1-től SZD\_4-ig) fel kell tüntetnie a konzorciumvezető nevét és elérhetőségét. Mivel a KH felé a Konzorciumvezető szolgáltató felelős a bevonásért, gondoskodnia kell arról, hogy a kompetenciától és kapacitástól függően a megfelelő konzorciumi taghoz irányítsa az ügyfelet (ügyfélkoordináció). A konzorciumi megállapodásban szükséges rögzíteni, hogy a bevonási dokumentumokat a Konzorciumvezetőn kívül a megbízásából eljáró Szolgáltató (konzorciumi tag) is aláírhatja, ezzel elkerülhető, hogy az ügyféllel több Szolgáltató kössön szolgáltatási szerződést, amennyiben az ügyfélút során több Szolgáltató is nyújt szolgáltatást.<sup>9</sup>

A bevonás és ügyfélkoordináció során monitorozni szükséges, hogy melyik szervezet milyen szakértői kapacitással, hány ügyfelet milyen óraszámmal, mely típusú szolgáltatásokat nyújtva tud ellátni az adott megyében.

---

<sup>9</sup> Hasonlóan, a szolgáltatási folyamat lezárásakor.

## 2. A szolgáltatásnyújtás további folyamata

A szolgáltatások biztosítása során a Módszertani útmutatóban megjelölt iratmintákat kell alkalmazni (SZD\_0-tól SZD\_24-ig) és a szolgáltatási sztenderdekben, illetve a szolgáltatási dokumentumok összesítő segédtablázatában (2. sz. Melléklet) foglaltakat kell irányadónak tekinteni.

A GINOP-5.1.5-16 programban adható szolgáltatások az 1. sz. Mellékletben felsorolt sztenderdekben kerülnek részletesen meghatározásra az alábbi szempontok szerint:

1. A szolgáltatás célja
2. A szolgáltatás célcsoportja
3. A célcsoport tagjainak kiválasztására alkalmazott eljárások, módszerek
4. A szolgáltatás tartalma, tevékenységek
5. Módszertan, a szolgáltatás formája
6. A szolgáltatás nyújtásához szükséges szakmai kapacitások
7. Monitoring
8. A szolgáltatás időtartama/gyakorisága

A szolgáltatási sztenderdeket a **Szakértőknek szükséges teljeskörűen ismerni, és a szolgáltatásnyújtás során az adott szolgáltatás sztenderdjét alapul venni és betartani.**

A szolgáltatások között szerepel az **EFT (SZD\_4 dokumentáció)** elkészítése, melyet **minden Ügyfél részére kötelező biztosítani**, s melyben meghatározásra kerül, hogy milyen további szolgáltatást vesz igénybe, és milyen időintervallumon belül, hány alkalommal a későbbiek során. Az első interjú és az EFT elkészítése során megfogalmazásra kerül az Ügyfél problémája, melyre az EFT-ben megjelölt szolgáltatásnyújtás során személyre szabottan, az Ügyfél igényeihez mérten történik a tanácsadás, mentorálás, információnyújtás. Az EFT-ben érdemes az Ügyintéző felé egyértelműen jelezni, amennyiben az ügyfél projekt általi elhelyezésével számolunk.

A **Tanácsadási esetenaplóban (SZD\_5 dokumentáció)** történik az **egyéni tanácsadások** rögzítése, melyek a sztenderdek alapján a következők:

- SZ3\_Egyéni álláskeresési tanácsadás
- SZ5\_Egyéni munkatanácsadás
- SZ11\_Pályatanácsadás – Pályamódosítási tanácsadás (egyéni)
- SZ13\_Pályatanácsadás – Pályaválasztási tanácsadás (egyéni)
- SZ14\_Pszichológiai tanácsadás
- SZ20\_Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás.

A korábban megfogalmazott vagy újonnan azonosított munkaerőpiaci szükségletek és megoldandó problémák, ill. a tanácsadási folyamat összegzése kerül rögzítésre a Tanácsadási esetenaplóban.

Amennyiben az Ügyfél **pályatanácsadásban** részesül, külön **Pályaterv** (SZD\_6 dokumentáció) is készül, melyben a lehetséges képzési irányok meghatározásra kerülnek a tanácsadás eredményeképpen. A Tanácsadási esetenapló egy eredeti példánya a Szolgáltatónál kerül lefűzésre. A Pályatervből az Ügyfél is kap egy eredeti példányt a Szolgáltató mellett, ill. a Kormányhivatal elektronikus formában kapja meg az Ügyfél pályatervét a további együttműködési lehetőségekre való tekintettel.

Amennyiben az Ügyfél számára **szociális információnyújtást** (SZ18\_Szociális információnyújtás) szükséges nyújtani, a folyamat rögzítése az SZD\_8 dokumentáción történik. Egy eredeti példány ebből a Szolgáltatónál marad, egy másolati példányt pedig az Ügyfél kap. Ezen a dokumentumon kerül jelzésre, amennyiben további Szervezetek bevonását igényli az eset, ill. mely Intézményeket keresheti fel az Ügyfél, milyen egyéb eszközökkel támogatható az aktuális élethelyzetében fennálló akadályok elhárításában, melyek hátráltatják a munkaerőpiaci elhelyezkedését.

A hosszabb időintervallumra (több hónap) kiterjedő segítségnyújtás **mentori szolgáltatás** (SZ21\_Munkaerő-piaci mentori szolgáltatás) keretében lehetséges. A mentori szolgáltatásban részesülő Ügyfelek esetében **Mentori napló** (SZD\_7 dokumentáció) kerül kitöltésre, melynek vezetése folyamatosan történik. Az Ügyfél feltárt problémáinak megoldására irányuló cselekvések, események kerülnek leírásra időpontenkénti felsorolásban a szolgáltatás időtartamának megjelölésével, melyet az Ügyfél aláírásával igazol. A mentori napló egy eredeti példánya a Szolgáltatónál kerül lefűzésre.

Azon Ügyfelek részére, akik elhelyezkedtek a munkaerőpiacon, és a munkahelyi beilleszkedéshez, betanításhoz igényelnek segítségnyújtást, az „SZ9\_Munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése” sztenderd alapján adható szolgáltatás. A szolgáltatásnyújtás folyamatát szükséges **Folyamatnaplóban** vezetni (SZD\_19 dokumentáció – *Folyamatnapló munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés ségítéséhez, betanításhoz*). A mentori naplóhoz hasonlóan az Ügyfél feltárt problémáinak megoldására irányuló cselekvések, események kerülnek leírásra időpontenkénti felsorolásban a szolgáltatás időtartamának megjelölésével, amelyet az Ügyfél és a Munkáltató aláírásával igazol. A folyamatnapló egy eredeti példánya a Szolgáltatónál kerül lefűzésre.

Az egyéni tanácsadás mellett **csoportos tanácsadás** is igénybe vehető a program keretében, amelyhez az alábbi sztenderdek sorolhatók:

- SZ1\_ Álláskeresési technikák oktatása
- SZ6\_ Igényfeltáró csoportos foglalkozás
- SZ7\_ Munkavállalói kulcsképeességeket és kulcskompetenciákat fejlesztő csoportos foglalkozás
- SZ8\_ Motivációs csoportos foglalkozás
- SZ10\_ Pályamódosítási csoportfoglalkozás
- SZ12\_ Pályaorientációs csoportos foglalkozás
- SZ15\_ Munkaerő-piaci visszalépést és beilleszkedést segítő reintegráló csoportos foglalkozás
- SZ16\_ Személyiségfejlesztést, beilleszkedést és önálló életvitelt segítő csoportfoglalkozás
- SZ19\_ Újraorientáló csoportos foglalkozás

A **csoportos foglalkozások** és **Álláskereső Klub** során kiemelt figyelmet kell fordítani az alábbiakra:

- külön **jelentkezési lapot** kell kitöltetni minden egyes ügyféllel;
- minden nap külön **jelenléti ív** készüljön, amely alátámasztja a szolgáltatás megvalósulását;
- a szolgáltatási alkalmak során törekedni kell **fotó dokumentáció** készítésére is, melyhez a programrésztvevőkkel hozzájárulási nyilatkozatot kell kitöltetni, (a fotókon felismerhetők lehetnek a résztvevő személyek, így ez szükséges);
- a csoportfoglalkozás és Álláskereső Klub előre elkészített **tematika** alapján kerül megtartásra, amelyhez kapcsolódóan **előrehaladási naplót** kell vezetni napi bontásban;
- végül egy **értékelő beszámoló** készül a csoportfoglalkozásról és álláskereső klubról, amely a tematika és előrehaladási napló részeként jelenik meg.

A csoportfoglalkozás és Álláskereső Klub megnevezését és időpontját tartalmazó fedlappal ellátott mappában, időrendben, csoportfoglalkozásonként, Álláskereső Klubonként kell tárolni a szolgáltatás dokumentumait, melyek a következők:

- Jelentkezési lap csoportos foglalkozás/álláskereső klub (*SZD\_9 dokumentáció*);
- Hozzájáruló nyilatkozat csoportos foglalkozás/álláskereső klub (*SZD\_9A dokumentáció*).
- Jelenléti ív csoportos foglalkozás/álláskereső klub (*SZD\_10 dokumentáció*);
- Tematika és előrehaladási napló csoportos foglalkozás (*SZD\_11 dokumentáció*);
- Tematika és előrehaladási napló álláskereső klub (*SZD\_12 dokumentáció*).

Az Álláskereső Klub (SZ2\_Álláskereső klub) a csoportos tanácsadásnál jóval hosszabbtávú, gyakorlatorientáltabb csoportos szolgáltatásnyújtást takar. Az Álláskereső Klub esetében kötelező a kettős csoportvezetés.

## Ügyfélmappa

Minden ügyfél iratanyagát elkülönítetten kell kezelni. Az ügyfélmappa borítóján fel kell tüntetni az ügyfél nevét, születési idejét, és a projekt nevét. Az ügyfélmappa belső borítóján fel kell tüntetni a szolgáltatások megvalósulásának időpontjait, valamint az egyéb – egyéni program szempontjából fontos – eseményeket, észrevételeket. Az ügyfélmappában el kell helyezni az ügyfélre vonatkozó, az Ügyfél programban való részvételét és a szolgáltatásnyújtások igénybevételét alátámasztó dokumentumokat, melyek az alábbiak:

**Kötelező dokumentációk (minden esetben az ügyfélmappa részei)<sup>10</sup>:**

- Adatkezelési nyilatkozat (*SZD\_1 dokumentáció*);
- Nyilatkozat célcsoportba tartozásról (*SZD\_1A dokumentáció*);
- Javaslattételi lap (*SZD\_1B dokumentáció*) – amennyiben releváns;

---

<sup>10</sup> Az elégedettségmérő dokumentumok is kötelezőek (SZD\_22 Elégedettség kérdőív szolgáltatásonként, SZD\_ESZA\_elégedettségmérő kérdőív), azonban ezeket anonim módon, külön mappában szükséges tárolni, nem a névre szóló ügyfél mappákban.

- Irányító lap (*KH dokumentuma*);
- Szolgáltatási szerződés (*SZD\_2 dokumentáció*);
- Kapcsolatfelvételi- és interjú adatlap (*SZD\_3 dokumentáció*);
- ESZA belépés-kilépés kérdőív (Nyilatkozat személyes adatok felvételéhez projektbe való kilépéskor és belépéskor)
- Egyéni Fejlesztési Terv (*SZD\_4 dokumentáció*);
- Záródokumentum (*SZD\_23 dokumentáció*);
- Visszajelző lap KH-nak (*SZD\_23A dokumentáció*);
- Hatásvizsgálati lap (*SZD\_24 dokumentáció*).

#### **Szolgáltatásnyújtás tartalmától függő dokumentációk:**

- Tanácsadási esetenapló (*SZD\_5 dokumentáció*);
- Pályaterv (*SZD\_6 dokumentáció*);
- Mentori napló (*SZD\_7 dokumentáció*);
- Szociális információnyújtás (*SZD\_8 dokumentáció*);
- Jelentkezési lap csoportos tanácsadás/álláskereső klub igénybevételére (*SZD\_9 dokumentáció*);
- Állásfeltárási napló (*SZD\_17 dokumentáció*);
- Kiajánló lap (*SZD\_18 dokumentáció*);
- Folyamatnapló munkahelyi beilleszkedéshez, betanításhoz (*SZD\_19 dokumentáció*);
- Nyilatkozat munkaviszony létesítéséről (*SZD\_20 dokumentáció*);
- Nyilatkozat munkaviszony fennállásáról (*SZD\_21 dokumentáció*);

Az Ügyfél saját mappájában elhelyezendő dokumentumok listáját a 2. sz. melléklet\_SZD\_Összesítő\_segéd tábla tartalmazza.

Az Ügyfelek **Munkáltatóhoz történő közvetítését célzó szolgáltatás** a Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés, mely részben az **Állásfeltárási naplóban** (*SZD\_17 dokumentáció*) és a **Kiajánló lapon** (*SZD\_18 dokumentáció*) követhető nyomon. Ezek a dokumentumok az Ügyfél személyre szabott igényei mentén feltárt konkrét álláslehetőségeket tartalmazzák, melyekre az Ügyfél célzottan jelentkezhet.

Ugyanezen szolgáltatási folyamat másik vonala a munkáltatói oldalról megjelent igények feltárása, melyet az alábbi dokumentumok részleteznek, illetve összesítenek:

- Munkáltatói kapcsolatfelvétel és profil adatlap (*SZD\_13 dokumentáció*);
- Együttműködési megállapodás munkáltatóval (*SZD\_14 dokumentáció*);
- Adatbázis együttműködő munkáltatókról (*SZD\_15 dokumentáció*);
- Potenciális munkakör adatlap (*SZD\_16 dokumentáció*);
- Nyilatkozat munkaviszony létesítéséről (*SZD\_20 dokumentáció*);
- Nyilatkozat munkaviszony fennállásáról (*SZD\_21 dokumentáció*).

### 3. Munkáltatói kapcsolattartás

Amennyiben új munkáltatót keres fel a Szolgáltató, törekedni kell arra, hogy első alkalommal személyes egyeztetés történjen, hiszen fontos tudnunk, és meggyőződnünk arról, hogy a jövőben milyen munkakörülmények közzé fogjuk közvetíteni az ügyfelet.

Az első megbeszélést követően a szakértő/munkáltatói kapcsolattartó **Munkáltatói kapcsolattfelvételi és profil adatlapot** (SZD\_13 Munkáltatói kapcsolattfelvételi és profil adatlap) tölt ki, amelyen rögzíti a **munkáltató alapadatait**, leírja a munkahelyi környezetet, megközelíthetőséget. A dokumentumokon fontos rögzíteni a tapasztalatokat és a személyes benyomásokat, így többek között:

- tömegközlekedési eszközzel mennyire könnyen megközelíthető a munkahely,
- mely területen van a leendő munkahely (városközpontban, peremterületen),
- kapnak-e az alkalmazottak védőruházatot,
- van-e a cégnél cafeteria,
- hogyan néz ki a vezetői struktúra,
- ki foglalkozik a HR kérdésekkel,
- ki fogja a leendő munkavállaló irányítási feladatait ellátni,
- milyen a foglalkoztatás típusa és jellege.

A munkáltatóval való kapcsolat nyomonkövethetősége érdekében javasolt munkáltatói eseménynaplót vezetni elektronikusan, melyben rögzíthető a munkáltatóval történő személyes, telefonos vagy e-mailes kapcsolattartás rövid leírása.

A Szolgáltató szervezettel korábban már szerződésben álló munkáltatókat is van lehetőség a program kapcsán újból megkeresni. Ebben az esetben a Szolgáltató tájékoztatja az adott céget az együttműködés lehetőségéről és amennyiben a munkáltató érdeklődést mutat a programmal kapcsolatban, új Együttműködési megállapodást köt vele.

#### **Együttműködési megállapodás és munkaerőigény**

Ha a Munkáltató részéről szilárd az elköteleződés, akkor a szolgáltató **Együttműködési megállapodást** köt (SZD\_14 dokumentáció) a Munkáltatóval, így teszi hivatalossá a munkáltatóval történő együttműködést. A megállapodást a Szolgáltató szervezet által megbízott képviselő meghatalmazás alapján írja alá. A megállapodás két eredeti példányban készül, egy eredeti példány a Munkáltatót illeti, a másik a Szolgáltatónál marad.

A megfelelő ügyfél megtalálásnak másik alappillére a **Potenciális munkakör adatlap** kitöltése (SZD\_16 dokumentáció), amely elektronikusan (e-mailen megküldve) vagy papír alapon is megtörténhet. Ezen dokumentum a konkrét munkaerőigény pontos és részletes rögzítésére alkalmas, illetve a későbbi hirdetés alapját képezik a benne leírt kritériumok.

Az Együttműködési megállapodást kötött munkáltatókról nyilvántartást (SZD\_14A dokumentáció) kell vezetni egy védett elektronikus felületen elhelyezett táblázat folyamatos feltöltésével.

A munkáltatóval zajló munkát a felsorolt dokumentációk segítségével a Munkáltatói mappában is célszerű tárolni.

## **Közvetítés és elhelyezés**

Ha az ügyfélkörben van olyan jelölt, aki alkalmas lehet a pozíció betöltésére, akkor a Szolgáltató a potenciális munkavállaló önéletrajzát e-mailen megküldi a Munkáltatónak, előzetesen egyeztetve az Ügyféllel, hogy hozzájárul-e.

A Szolgáltató az önéletrajzok mellé pár soros jellemzést adhat a Munkáltató számára a jelöltekről (milyen volt a személyes interjú során a benyomás róla, viselkedéséről, kommunikációjáról, megjelenéséről, pozícióra való alkalmasságáról). A közvetítés menetétől adott esetben munkáltatói kérésre el lehet térni. A Szolgáltató feladata, hogy folyamatosan keressék a kapcsolatot a Munkáltató képviselőjével, segítséget nyújtsanak a munkakörök kiválasztásában, a megfelelő jelöltek feltérképezésében, amennyiben szükséges az interjú lebonyolításában, a munkakör esetleges átalakításához szükséges tényezők felmérésében, és az elhelyezett munkavállalók kapcsán folyamatosan tájékozódjanak az ügyfél beilleszkedéséről, és munkateljesítményéről. Ha szükséges avatkozzanak be és támogassák a Munkáltatót és az ügyfelet is a sikeres együttműködés érdekében.

A munkáltató a jelentkezők közül kiválasztja azokat az ügyfeleket, akik a megküldött dokumentumok alapján alkalmasak lehetnek a munkakör betöltésére. A szolgáltatást nyújtó Szakértő igény szerint elkíséri a kiválasztott ügyfeleket az állásinterjúra, és segíti őket a sikeres elhelyezkedés érdekében.

Az állásinterjú eredményét a munkáltató közli az ügyféllel. A munkáltató a közvetítés eredményéről minden esetben tájékoztatást ad a Szolgáltató részére, melyet a **Kiajánló lap** (SZD\_18 dokumentáció) kitöltésével dokumentálnak.

A **sikeres közvetítés és elhelyezés** esetén a Szolgáltató dokumentálja a létrejött munkaviszonyt (SZD\_20 dokumentáció), illetve a munkaviszony fennállását a hatásvizsgálat során (SZD\_21 dokumentáció). A nyilatkozat egy eredeti példányban készül el, amely a Szolgáltatónál marad.

## **Indikátorok teljesülése – EFT-ben rögzített célok teljesülése és elhelyezés**

**Az EFT-ben rögzített célok sikeresnek tekinthetők és indikátorként elszámolhatók az alábbi feltételek vagylagos teljesülésével:**

- a) az ügyfél az EFT-jében szereplő szolgáltatási alkalmak minimum 80%-án részt vett, és ez dokumentációval megfelelően alátámasztott;

vagy

- b) Az ügyfél az EFT-jében szereplő szolgáltatásokat igénybe vette, azonban a szolgáltatások biztosítása közben - a szolgáltatások hatására – elhelyezkedik, és ez dokumentációval megfelelően alátámasztott.

A szolgáltatási folyamat közben való elhelyezkedés befolyásolhatja az egyéni fejlesztési terv szakmai tartalmát és menetét, de azt, amennyiben a szolgáltató és ügyfél számára is kivitelezhető, nem szükséges megszakítani.



A Pályázati felhívás 3.4.1.1 ad) pontja szerint a célcsoporttagnak biztosított szolgáltatásnak szerepelni kell a megyei kormányhivatalok illetékes járási hivatala által véglegesített álláskereső részére készített egyéni cselekvési tervben, illetve inaktívak esetén az egyéni fejlesztési tervben, **így a teljes, javasolt szolgáltatási folyamat az elhelyezkedés előtt rögzüljön az egyéni fejlesztési tervben.** Ez azt jelenti, hogy a szakmailag indokolt esetekben még az elhelyezkedés előtt ki kell egészíteni az egyéni fejlesztési tervet például a munkahelyi beilleszkedést támogató szolgáltatásokkal is.

**Sikeres elhelyezésnek számít és indikátorként számolható el,** amennyiben a Szolgáltató közvetíti ki és helyezi el az Ügyfelet, vagy saját maga talál munkát, és ezt a Nyilatkozat munkaviszony létesítéséről dokumentummal (*SZD\_20 dokumentáció*) igazolja.

**NEM számít elhelyezésnek** az egyszerűsített foglalkoztatás, a közfoglalkoztatás és bértámogatással a KH által elhelyezés.

Külföldi telephellyel vagy székhellyel rendelkező munkáltatónál történő elhelyezés csak abban az esetben számolható el indikátornak, ha a munkáltató magyarországi fiókteleppel vagy telephellyel rendelkezik, és megoldható a magyarországi telephelyen, fióktelephelyen keresztül az utókövetés.

Ha az Ügyfél az egyéni program megvalósításának időtartama alatt a kormányhivatal közvetítése által helyezkedik el támogatás nélküli foglalkoztatásban, a Szolgáltató elszámolhatja az elhelyezkedési indikátor keretében.

Amennyiben az ügyfél programja lezárul (Zárdokumentummal kilép), mert pl. teljesültek az EFT-ben rögzített célok, **de a hatásvizsgálati időn belül (180 nap), illetve a projekt lezárultáig elhelyezkedik, ebben az esetben az elhelyezkedés elszámolható indikátornak.**

Az indikátorokba való beszámítás nyomkövethetősége szempontjából szükséges, hogy mindegyik eset a megfelelő dokumentációval alátámasztott legyen (pl. *SZD\_20 dokumentáció*).

## **Együttműködés partnerszervezetekkel**

Az inaktív ügyfelek toborzásának, megfelelő szolgáltatásba irányításának, munkára való kijelölésének érdekében a Szolgáltatónak célszerű együttműködési megállapodást kötnie egyéb partnerszervezetekkel (munkaközvetítők, önkormányzatok, családsegítők, képzők, egyéb szolgáltatók, stb).

Ha a Partnerszervezet részéről szilárd az elköteleződés és hosszabb távú az együttműködés, akkor a szolgáltató **Együttműködési megállapodást** köt (*SZD\_15 dokumentáció*) a Partnerszervezettel, így teszi hivatalossá az együttműködést. Az iratminta sablont szükséges kiegészíteni azokkal a tartalmakkal, szolgáltatásokkal, amelyekben megállapodnak a felek (pl. toborzás, információnyújtás, helyszín biztosítása, stb.).

A megállapodást a Szolgáltató szervezet által megbízott képviselő meghatalmazás alapján írja alá. A megállapodás két eredeti példányban készül, egy eredeti példány a Partnerszervezetet illeti, a másik a Szolgáltatónál marad.

## **Elégedettség mérés, az egyéni program lezárása és hatásvizsgálat**

A projektből való kilépésre, az ügyfél programjának zárására az utolsó szolgáltatási alkalom után kerül sor.

Az egyéni program lezárását megelőzően a **program megvalósulását, az ügyfél elégedettségét szolgáltatásonként értékelni szükséges** (*SZD\_22 dokumentáció*), melynek során a szakértő vizsgálja, hogy mennyire volt hatékony az ügyfél szolgáltatásba való bevonása és részvétele (csak azokat az oldalakat szükséges kitölteni, amely az igénybevett szolgáltatás(ok)ra vonatkozik az adott szolgáltatás lezárását követően). A teljes szolgáltatási folyamatra vonatkozó elégedettségmérést az ESZA elégedettségmérő kérdőívvel szükséges felmérni (*SZD\_ESZA elégedettségmérő kérdőív*). A kérdőíveket anonim módon szükséges felvenni és külön mappába gyűjteni.

Az értékelést követően kerül sor az Ügyfél **szolgáltatási folyamatának lezárására**, a **Záródokumentum** kitöltésével (*SZD\_23 dokumentáció*). A szolgáltatás lezárásával egy időben kitöltésre kerül az SZD\_ESZA Kérdőív\_kilépés dokumentáció is, melyet az EPTK rendszerében elektronikusan is szükséges rögzíteni, az eredeti papír alapú példányt pedig az Ügyfél aláírását követően elhelyezni az ügyfél mappájában. Amennyiben az Ügyfél nem jelenik meg személyesen (tehát aláírása nem tud szerepelni a dokumentumon), e-mailben történő alátámasztás szükséges a programból való kilépéséről.

A szolgáltató informálja a járási hivatalt az Ügyfél programjának zárásáról, amelyet ügyfelenként másolatban megküld a *Visszajelző lap KH-nak dokumentumon* (*SZD\_23A dokumentáció*).

A Szolgáltató **az elhelyezkedést követő 90.**, valamint **az utolsó szolgáltatási alkalmat követő 180. napon** megvizsgálja, hogy az ügyfél munkaviszonya továbbra is fennáll-e (*SZD\_24 dokumentáció*). A hatásvizsgálat során a munkaviszony fennállásáról szóló, ügyfél által aláírandó nyilatkozat (*SZD\_24 dokumentáció*) szintén egy eredeti példányban készül el, amelyet a Tanácsadó az ügyfél személyi anyagához csatol. Az ügyfél sikertelen személyes elérése esetén az aktuális státuszáról rögzített hatásvizsgálat akkor tekinthető alátámasztottnak, ha e-mailben megküldi az ügyfél, hogy elhelyezkedett:

önállóan,  
a Szolgáltató közreműködésével,  
támogatással a Járási Hivatal tevékenységén keresztül,  
képzést kezd/képzése folyamatban,  
állást keres, illetve  
egyéb (kifejteni).

**A teljes résztvevői létszám esetén szükséges a 90. és a 180. napi hatásvizsgálat.**

Hogyha a konzorcium másik tagja lépteti ki az ügyfelet a programból, mint amelyik bevonta, az egyéni program lezárását és hatásvizsgálatot az utolsó szolgáltatást nyújtó Szolgáltató bonyolítja le.

## Mellékletek

### 1. sz. Melléklet: Szolgáltatási sztenderdek listája

Sz1\_Álláskeresési technikák oktatása

Sz2\_Álláskereső Klub

Sz3\_Egyéni álláskeresési tanácsadás

Sz4\_Egyéni fejlesztési terv

Sz5\_Egyéni munkatanácsadás

Sz6\_Igényfeltáró csoportos foglalkozás

Sz7\_Munkavállalói kulcskép és kulcskomp fejl csop fogl

Sz8\_Motivációs csoportos foglalkozás

Sz9\_Munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés segítése betanítás

Sz10\_Pályamódosítási csoportfoglalkozás

Sz11\_Pályatanácsadás Pályamódosítási tanácsadás egyéni

Sz12\_Pályaorientációs csoportos foglalkozás

Sz13\_Pályatanácsadás Pályaválasztási tanácsadás egyéni

Sz14\_Pszichológiai tanácsadás

Sz15\_Munkaerő-p visszalépést beill seg reint csop fogl

Sz16\_Személyiségfejl beill önálló életvitelt seg csoportfogl

Sz17\_Személyre szóló állásfeltárás és elhelyezés

Sz18\_Szociális információnyújtás

Sz19\_Újraorientáló csoportos foglalkozás

Sz20\_Vállalkozóvá válást elősegítő tanácsadás

Sz21\_Munkaero piaci mentori szolgáltatás

### 2. sz. Melléklet: Iratminták\_SZD\_Összesítő\_segédtábla

### 3. sz. Melléklet: GINOP 5.1.5. Ügyfélút



**Inaktívok toborzása**  
**Kapcsolatfelvétel a Szolgáltatóval**  
**SZD\_0\_Ügyfél tájékoztató**  
**SZD\_1\_Adatkezelési nyilatkozat**  
**SZD\_1A\_Nyilatkozat célcsoportba tartozásról**  
**SZD\_1.B\_Javaslatvételi lap KH-hoz**  
**SZD\_1.C\_Javaslatvételi összesítő lap** a szolgáltatótól a konzorciumvezetőn keresztül KH felé az irányított inaktívok összesítéséről.

Ügyfél felkeresi a KH-t, kéri a nyilvántartásba vételét és a programba irányítását.

**Kormányhivatal**  
 Bevonási kritériumok vizsgálata, nyilvántartásba vétel, KH\_ECST elkészítése, **KH\_Irányítólappal + ügyfélről információk** a Konzorciumhoz  
**SZD\_0\_Ügyfél tájékoztató**

A KH a Javaslatvételi lapon ad visszajelzést a Konzorciumvezető szolgáltatónak a nyilvántartásba vételről, a programba irányításról, a javasolt szolgáltatásról és egyes objektív feltételek teljesüléséről.

↓ A KH ügyintézője időpontot egyeztet a Konzorciumvezető szakértőjével.  
 KH\_Irányított ÜFLista az átirányított ügyfelekről a Konzorciumvezető felé.

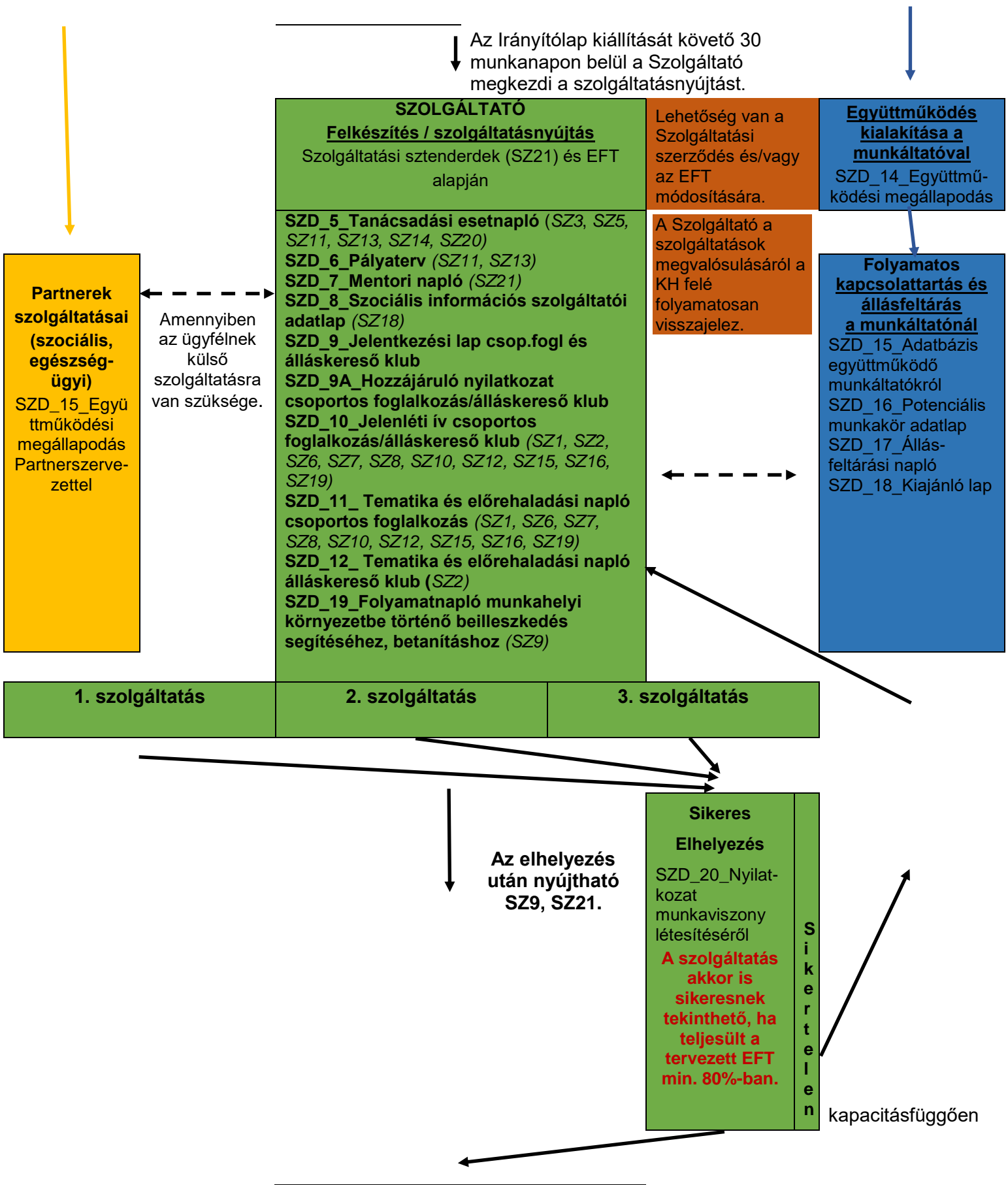
**KONZORCIUMVEZETŐ ÜGYFÉLKOORDINÁCIÓ**  
 A konzorciumvezető kapacitástól/kompetenciától függően a megfelelő konzorciumi taghoz irányítja az Ügyfelet.  
**KONZORCIUMVEZETŐ VAGY A MEGBÍZÁSÁBÓL ELJÁRÓ SZOLGÁLTATÓ**  
**Kapcsolatfelvétel**  
**SZD\_1\_Adatkezelési nyilatkozat**  
 Személyes iratok, végzettség, egyéb dokumentumok másolata  
**SZD\_1A\_Nyilatkozat célcsoportba tartozásról**  
**Programba vonás**  
 SZD\_2\_Szolgáltatási szerződés  
**SZOLGÁLTATÓ**  
 SZD\_3\_Kapcsolatfelvételi és első interjú adatlap  
 SZD\_4\_Egyéni Fejlesztési Terv (ECST alapján),  
 ESZA kérdőív\_bevonás

Amennyiben az ügyfél nem jelenik meg az egyeztetett időpontban, a Szolgáltató a KH felé ezt azonnali hatállyal jelzi.

KH értesítés (EFT megküldése) – a KH ügyintézőjének lehetősége van az EFT módosítására javaslatot tenni 5 munkanapon belül. Amennyiben nem jelez, az EFT elfogadottnak tekinthető.

**Partner**  
**Kapcsolatfelvétel**

**Munkáltató**  
**Kapcsolatfelvétel**  
 SZD\_13\_Munkáltatói kapcsolatfelvételi és profil adatlap



**KONZORCIUMVEZETŐ VAGY A  
MEGBÍZÁSÁBÓL ELJÁRÓ  
SZOLGÁLTATÓ**

**Lezárás, utókövetés**

SZD\_22\_Elégedettség Kérdőív  
szolgáltatásonként  
SZD\_23\_Záródokumentum  
SZD\_23A\_Visszajelző lap KH-nak  
ESZA Kérdőív kilépés  
SZD\_ESZA\_Elégedettségmérő kérdőív  
SZD\_24\_Hatásvizsgálati lap  
SZD\_21\_Nyilatkozat munkaviszony  
fennállásáról

A szolgáltatásnyújtás befejezését,  
elhelyezkedést követően: 90. nap  
utókövetés, 180. nap utókövetés.

## **Függelékek**

- 1. sz. függelék: Szolgáltatási sztenderdek leírása**
- 2. sz. függelék: Szolgáltatási dokumentációk iratmintái**