



**A Hétvezér Általános Iskola minőségirányítási  
programja szerint működtetett  
ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer**

**Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata  
263/2004.(VI.24.) számú közgyűlési határozatával  
elfogadott IMIP kiegészítése**

**2007. március 10.**

**Tölgyesi Ferencné  
igazgató**

## Tartalomjegyzék

Bevezetés .....	4
1. Az ellenőrzés, mérés és értékelés alapelvei, célrendszere, hasznosítása, vonatkozási területe .....	4
1.1. Alapelvek .....	4
1.2. Célrendszer.....	5
1.3. Hasznosítás.....	5
1.4. Vonatkozási terület.....	5
2. Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer területei .....	6
3. Az intézményben vezetői feladatokat ellátók, továbbá a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak teljesítményének értékelése .....	6
3.1. Vezetők teljesítményértékelése.....	6
3.1.1. Vonatkozási terület .....	6
3.1.2. Módszer.....	6
3.1.3. Eljárásrend .....	7
3.1.4. Szempontok .....	7
3.2. Pedagógusok teljesítményértékelése.....	9
3.2.1. Vonatkozási terület .....	10
3.2.2. Módszer.....	10
3.2.3. Eljárásrend .....	11
3.2.4. Szempontok .....	12
4. Partneri igény és elégedettség mérés .....	13
4.1. Vonatkozási terület.....	13
4.2. Módszer.....	13
4.3. Eljárásrend.....	13
4.4. Szempontok.....	13
5. A tanulók országos mérése és értékelése eredményeinek figyelembe vétele.....	14
5.1. Vonatkozási terület.....	14
5.2. Módszer .....	14
5.3. Eljárásrend.....	14
5.4. Szempontok.....	15

6.	A külső mérések és értékelések eredményeinek figyelembe vétele .....	15
6.1.	Vonatkozási terület.....	15
6.2.	Módszer .....	15
6.3.	Eljárásrend.....	15
6.4.	Szemponatok.....	15
7.	Az intézményi minőségirányítási program végrehajtásának nevelőtestületi értékelése.....	16
7.1.	Vonatkozási terület.....	16
7.2.	Módszer .....	16
7.3.	Eljárásrend.....	16
7.4.	Szemponatok.....	16
8.	A teljes körű intézményi önértékelés.....	16
8.1.	Vonatkozási terület.....	16
8.2.	Módszer .....	16
8.3.	Eljárásrend.....	17
8.4.	Szemponatok.....	17
9.	A mérési-értékelési rendszer panaszkezelés rendje .....	17

## Bevezetés

A Hétvezér Általános Iskola érvényes Minőségirányítási Programmal rendelkezik, amelyet Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a 263/2004. (VI.24.) számú határozattal elfogadott.

A 2006. évi LXXI. törvény módosította a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvényt. a 40.§.(11) bekezdése szerint:

*„... Az intézményi minőségirányítási programnak tartalmaznia kell az intézményben vezetői feladatokat ellátók, továbbá a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak teljesítményértékelésének szempontjait és az értékelés rendjét. A minőségirányítási programban rögzíteni kell a teljes körű intézményi önértékelés periódusát, módszereit és a fenntartói minőségirányítási rendszerrel való kapcsolatát. A minőségirányítási program végrehajtása során figyelembe kell venni az országos mérés és értékelés eredményeit. A nevelőtestület a szülői szervezet (közösség) véleményének kikérésével évente értékeli az intézményi minőségirányítási program végrehajtását, az országos mérés, értékelés eredményeit, figyelembe véve a tanulók egyéni fejlődését és az egyes osztályok teljesítményét. Az értékelés alapján meg kell határozni azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a közoktatási intézmény szakmai célkitűzései és az intézmény működése folyamatosan közeledjenek egymáshoz. A nevelőtestület és a szülői szervezet (közösség) értékelését és a javasolt intézkedéseket meg kell küldeni a fenntartónak. A javasolt intézkedések a fenntartó jóváhagyásával válnak érvényessé. A fenntartónak az értékelést és a javasolt intézkedéseket a honlapján, honlap hiányában a helyben szokásos módon nyilvánosságra kell hoznia.”*

E törvényi előírásnak megfelelően a **Hétvezér Általános Iskola** az Önkormányzati Minőségirányítási Programban (továbbiakban ÖMIP) megfogalmazottakkal összhangban az intézményi minőségirányítási programját (továbbiakban IMIP) az alábbi ellenőrzési, mérési és értékelési rendszerrel egészíti ki, amely az IMIP 3.4. fejezetéhez is kapcsolódik.

## 1. Az ellenőrzés, mérés és értékelés alapelvei, célrendszere, hasznosítása, vonatkozási területe

### 1.1. Alapelvek

- Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer jogszerűen, szakszerűen, tervezett módon, partnerközpontúan, hatékonyan és alapvetően a gyermekek, a tanulók érdekében működjön.
- Legyen összhangban az intézmény működését szabályozó dokumentumokkal.
- Legyen átfogó, az intézmény egészére alkalmazható.
- Legyen objektív, konkrét, gyakorlatias és könnyen adminisztrálható.
- Legyen áttekinthető, reprodukálható, egyértelmű, fejleszthető.
- Az objektivitás növelése érdekében az értékelendő területet több szempontból közelítse – az információk forrása széles tartományú legyen.
- Építsen az intézményen belüli és kívüli humán erőforrásokra is.

- Legyen alkalmas komplex értékelésre, de elemenként illetve részterületenként is használható legyen.
- A nyilvánosság kérdése esetenként kerüljön meghatározásra.
- A folyamat minden lépése legyen a tantestület által legitimált.
- Az értékelési folyamatban résztvevők feladatköre, felelősségi és hatásköre pontosan rögzített legyen.
- Normaként legyen kezelve, azaz minden érintettre nézve egyező és azonosan értelmezhető alkalmazást jelentsen.
- Az intézményi folyamatokat az adatfelvétel ne zavarja meg.

## **1.2. Célrendszer**

- Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer meghatározó módon járuljon hozzá ahhoz, hogy az intézmény az elvárásoknak megfelelően teljesítse a jogi és szakmai követelményeket.
- A működtetett rendszer célja, hogy megfelelő információkkal rendelkezünk az állandó minőségjavításhoz.
- A pedagógusok mérhető tevékenységének megerősítésével, szükség esetén annak fejlesztésével biztosított legyen az egyéni és a szervezeti célrendszer összehangoltsága.
- Az egyes teljesítményértékelési ütemek végén ismertekké váljanak az értékelt személyhez kapcsolódó munkafeltételek, az általa befolyásolt folyamatok és kimenetek egymásra gyakorolt hatása; továbbá az egyén fejlesztésének lehetősége.

## **1.3. Hasznosítás**

- Az ellenőrzési, mérési és értékelési folyamat során keletkezett adatokról, tényekről, megállapításokról szóló dokumentáció (jelentés) kerüljön feldolgozásra és képezze alapját a visszacsatolásnak, fejlesztésnek.
- A teljesítményértékelés tapasztalatai szempontként vehetők figyelembe az értékelt előmenetelénél.
- A rendszer tartalmazza az egyes vizsgálati területek nyilvánosságra hozatalának szintjét.

## **1.4. Vonatkozási terület**

Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer vonatkozik:

- az intézményre,
- az IMIP által meghatározott és az eljárásrendben érintett partneri körre,
- az intézményben az IMIP alapján ellenőrzést, mérést és értékelést végzőkre.

## 2. Az ellenőrzési, mérési és értékelési rendszer területei

- Az intézményben vezetői feladatokat ellátók, továbbá a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak teljesítményértékelése
- Partneri igény és elégedettség mérés
- A tanulók országos mérése és értékelése eredményeinek figyelembe vétele
- A külső mérések és értékelések eredményeinek figyelembe vétele
- Az intézményi minőségirányítási program végrehajtásának nevelőtestületi értékelése
- A teljes körű intézményi önértékelés

## 3. Az intézményben vezetői feladatokat ellátók, továbbá a pedagógus munkakörben foglalkoztatottak teljesítményének értékelése

A MIP meghatározza az intézményi vezetők, pedagógusok ellenőrzésének, mérésének és értékelésének alapjait, ezen belül a folyamatok elvégzéséért felelős személy kiválasztásának szempontjait, a teljesítményértékelés tárgyát, időszakát, módszereit, időintervallumokat.

### 3.1. Vezetők teljesítményértékelése

#### 3.1.1. Vonatkozási terület

Az intézmény vezető beosztású dolgozóira

- igazgató,
- igazgatóhelyettes,
- *minőségügyi vezető.*

#### 3.1.2. Módszer

Az intézmény belső erőforrásait felhasználva:

- **intézményvezető esetében**
  - önértékelés,
  - tantestületi szintű értékelés.
- **vezető esetében**
  - önértékelés és intézményvezetői értékelés,
  - az intézmény vezetője által megbízott vezető beosztású dolgozó(k) által történő értékelés,
  - tantestületi szintű értékelés.

### **Külső erőforrások felhasználásával:**

Felkért külső szakértő(k) által végzett értékelés.

### **3.1.3. Eljárásrend**

#### **Intézményvezető esetében:**

- Az intézményvezető ütemezett teljesítményértékeléséről a fenntartó gondoskodik az ÖMIP alapján.
- Az intézményvezetői önértékelést illetve az intézményvezető tantestületi szintű értékelését a **Vezetői értékelő és önértékelő lap** kitöltésével lehet teljesíteni. (1.sz. melléklet)
- A folyamatban keletkezett dokumentumokban a továbbiakban az intézmény adatkezelési szabályzata vonatkozik.

#### **Vezetők esetében:**

- **Az intézmény négyéves program** alapján éves alprogramokra bontva célirányosan alkalmazza a teljesítményértékelésre kerülő vezető beosztású dolgozók vonatkozásában a jelen dokumentumot. Az alprogramot (éves ellenőrzési ütemtervet) úgy kell elkészíteni, hogy négy év alatt legalább egyszer minden vezető teljesítménye értékelésre kerüljön.
- A vezetői önértékelés és a vezető intézményvezetői értékelése az alábbiak szerint történik: az e célra alkalmazott mérőeszközt (**Vezetői értékelő és önértékelő lap**) mindkét fél kitölti és az eredményt közösen értelmezik. Ezt követően az intézmény vezetője a vezető társai számára fejlesztési javaslatokat fogalmaz meg. Az értékelés ezen módja nem nyilvános. A vezető, vezető beosztású dolgozó(k) által történő értékelése az alábbiak szerint történik: az e célra alkalmazott mérőeszközt (**Vezetői értékelő és önértékelő lap**) az értékeltre vonatkoztatva minden vezetőtárs alkalmazza és az eredményt közösen értelmezik. Ezt követően a vezetőség az értékelt vezetőtárs számára konszenzusban elfogadott fejlesztési javaslatokat fogalmaz meg. Az értékelés ezen módja a vezetőség szintjén nyilvános.
- A vezető tantestület által történő értékelése az alábbiak szerint történik: az e célra alkalmazott mérőeszközt (**Vezetői értékelő és önértékelő lap**) az értékeltre vonatkoztatva minden tantestületi tag képviselőjében megválasztott team kitölti és az adatokat az intézményvezető által megbízott személy kizárólag az intézményvezető számára összesíti, aki az eredményről és javaslatairól tájékoztatja a tantestületet.
- A folyamatban keletkezett dokumentumokra a továbbiakban az intézmény adatkezelési szabályzata vonatkozik

### **3. 1. 4. Szempontok**

- **A vezetői felkészültség, kompetenciák birtoklása, alkalmazása**

A vezetői teljesítmény megítélése során nagy szerepet kapnak a személyes kompetenciák: a vezetési szakmai ismeretek, valamint olyan készségek birtoklása, mint a problémaérzékenység, kommunikációs készség.

- **Tanügyigazgatási feladatok ellátása**

A fenntartó és munkáltató képviselői a legtöbb információval az intézményvezető ezen a területen nyújtott teljesítményről rendelkezik. A tanügyigazgatási feladatok vezetői irányítása, a panaszkezelés, az intézmény működését meghatározó szabályzók jogszerű, naprakész alkalmazása, a törvényes működés biztosítása állandó feladata az intézményvezetőnek. A vezető tevékenységének ez a területe az, melyről a napi együttműködés során, ellenőrzések alkalmával a legtöbb értékelő visszajelzést kapja.

- **Gazdálkodási tevékenység tervezése, szervezése, irányítása**

A gazdálkodás területén a tervezéstől az erőforrások szakmai hatékonyság érdekében történő felhasználásán át, a gazdálkodás vezetői ellenőrzéséig az intézményvezetőre számos feladat hárul, függetlenül attól, hogy részben önállóan vagy önállóan gazdálkodó intézményt vezet. A fenntartó a gazdálkodással összefüggő tevékenységet többször ellenőrzi. Az ellenőrzések során tett megállapítások, valamint a működés során tapasztaltak alapján értékelhetők a vezető gazdálkodásirányító tevékenységei. A modellben önálló részterületet képvisel a forrásbővítés vezetői irányítása.

- **A nevelési, oktatási folyamatok irányítása, intézményi eredményesség**

A vezető kiemelten fontos feladata az intézményben folyó pedagógiai folyamatok irányítása. E területen a vezető azon tevékenységeinek értékelése történik meg, melyek a vezetői tervezéstől, a pedagógiai munka megszervezésén keresztül az ellenőrzésen, értékelésen át a legfontosabbnak ítélt szakmai vezetési feladatokat jelentik. Külön szempontként jelenik meg a pedagógiai munka eredményessége, az intézmény nevelési, illetve pedagógiai programjának megvalósítása, mint kiemelt vezetői feladat.

- **Humán erőforrás fejlesztés és gazdálkodás**

Önálló értékelési terület, a vezető, mint „munkáltató” értékelése. A humán erőforrás tervezése, felhasználása, fejlesztése egy nevelési-oktatási intézményben több mint a szűken értelmezett munkáltatói feladatok sora. A jól működő vezető az intézményi célok, feladatok által meghatározott humán erőforrás gazdálkodás jellemzi.

- **Szervezetfejlesztés**

Az intézmény, mint szervezet fejlesztése, a fenntartói és partneri igényeknek való megfelelés a környezetéből érkező kihívásokra történő reagálás nagy jelentőséggel bír mind az eredményesség, mind a hatékonyság szempontjából. A vezető tevékenysége ezen a területen elsősorban a szervezeti kultúra fejlesztésére, a minél inkább tanuló szervezetté válás megvalósítására irányul, amelyben fontos szerepe van a feladat-, hatás- és felelősségkör megosztásának, a munkavállalók minél szélesebb körű bevonásának.

- **Kapcsolattartás, Információ és kommunikáció**

E területen azon vezetői tevékenységek értékelésére kerül sor, melyek az intézmény belső információáramlásának megszervezését, valamint a vezető belső és külső partnerekkel való kapcsolattartását, az egyes partnerekkel, valamint a környezettel való kommunikációját jelentik. A szervezet hatékony működéséhez az is szükséges, hogy a vezető olyan belső információs rendszert alakítson ki, amely minden munkavállaló számára biztosítja a munkájához szükséges információkat.



## 3.2. Pedagógusok teljesítményértékelése

### A Másképp modell leírása

#### Fogalmak

- *Az értékelés:*  
Az értékelés tényleírás, amely megállapítja, hogy a dolgozó milyen mértékben felel meg a szervezet által támasztott követelményeknek. Azaz, a dolgozó munkájában elért eredményeinek és a szervezetben betöltött szerepeinek összevetése az intézményi célokkal, elvárásokkal a kulcs-kompetenciák alapján.
- *A kompetencia:*  
A kompetencia az egyénre jellemző **tudásnak** (kognitív és emocionális), **képességeknek** (alapképességek, személyiségjellemzők, szakmai készségek) és **attitűdöknek** (alapvető értékek, szemlélet) az **alkalmazásban megnyilvánuló integrációja**, amely biztosítja a dolgozóval szembeni intézményi elvárások teljesítését.
- *A kulcskompetencia:*  
Azok a lényeges, fontos kompetenciák/kompetencia-csoportok, amelyek alapvetően szükségesek az intézmény hatékony működéséhez.
- *A kompetencia elvárási szint:*  
Intézményi megállapodás a kompetenciák teljesülésének mértékével kapcsolatos elvárásokról. Mivel a különböző kulcskompetenciák az egyes intézményekben/intézménytípusokban különböző fontosságúak lehetnek, a modell lehetőséget ad arra, hogy a szervezeti céloknak megfelelően a felhasználók maguk határozzák meg százalékosan, mely kompetencia területeken milyen szintű teljesítmény az intézményi elvárás.

#### Az értékelés céljai

- *Dolgozóra irányuló célok:*  
A dolgozó kapjon átfogó értékelést a munkájáról, amely
  - visszajelzést ad erősségeiről és fejlesztendő területeiről,
  - alapja és ösztönzője további fejlődésének,
  - támogatja, hogy egyéni törekvéseit össze tudja hangolni az intézményi célokkal,
  - fejleszti önismeretét, önértékelését.
- *Vezetői / irányítási célok:*
  - Az egyén hatékonyságának növelésével az intézmény működésének hatékonyságát növelje.
  - Javuljon a szervezet teljesítménye.
  - Javuljon a szakmai kommunikáció a vezető és munkatársai között.

- *Szervezeti célok:*
  - „A rendelkezésre álló vagy szükségessé váló emberi erőforrás optimális felhasználása, vagy fejlesztése annak érdekében, hogy növelje az alkalmazottak teljesítményét, és ezzel megvalósítsa a szervezet célkitűzéseit és küldetését.”
  - Javuljon a belső szakmai kommunikáció a munkatársak között.
  - Kialakuljon a „tanuló” szervezet, mely képes jól reagálni a környezet elvárásaira, változásaira.
  - Közös értéké váljon, hogy mindenki számára lehetőség van a fejlődésre: a gyengékből jók, a jókból kiválóak lehetnek, és a kiválóak megtalálják azokat a területeket, ahol még tovább fejlődhetnek.

### **Várható eredmény**

- A dolgozó önértékelése javul,
- a dolgozó tudatosan törekszik munkájának javítására, fejlődésre,
- a vezető számára a fejlődés követhető,
- a vezető következtethet a szervezet erősségeire és fejlesztendő területeire, és ehhez képest alakíthatja szervezetfejlesztő tevékenységét,
- a szervezetben javul a szakmai kommunikáció,
- kialakul a „tanuló-szervezet”.

### **Amit értékelünk**

A dolgozó munkavégzésének tükrében az öt kulcskompetencia teljesítésének szintjét, azaz megfelelését az intézményi elvárásokhoz viszonyítva. (2.sz. *melléklet Pontozó lap*)

### **Aki értékeli**

Az összegző értékelést a vezető végzi, illetve átruházott hatáskörben a vezetőhelyettes, munkaközösség vezető vagy tantárgygyongozó.

### **Az átfogó értékelések gyakorisága**

Az egyes dolgozók munkavégzéshez szükséges kompetenciáinak átfogó, összegző értékelésére legalább 4 évenként kerüljön sor.

#### **3.2.1. Vonatkozási terület**

A „Pedagógusok teljesítményértékelése” folyamatleírás az intézménnyel jogviszonyban álló, pedagógus munkakörben foglalkoztatott minden alkalmazottra vonatkozik. ( 3.sz. *melléklet Folyamatábra*)

#### **3.2.2. Módszer**

**Az intézmény belső erőforrásait felhasználva** az intézmény vezetője által megbízott vezető (szakmai vezető) beosztású dolgozó(k) végezhetik.

A mérés-értékelés folyamatának minden esetben több résztvevője van, nevezetesen a mérés vezetője, illetve az adatszolgáltatásban közreműködők. Ezen utóbbiakat a mérés vezetője illetve az értékelt pedagógus választja meg a teljesítményértékelés mérőlapjaiban az egyes részterületeknél feltüntetett szempontok szerint.

**Külső erőforrások felhasználásával:**

Az intézményvezető külső szakértő bevonásával is élhet, ebben az esetben a teljesítményértékelést a szakértő ezen dokumentumban rögzítettek alapján végzi.

### 3.2.3. Eljárásrend

**A teljesítményértékelés ütemezése**

A **vezetés négyéves program** alapján éves alprogramokra bontva célirányosan alkalmazza a teljesítményértékelésre kerülő személyek vonatkozásában a jelen dokumentumot. Segédanyag alapján éves rendben meghatározza az adott személyek vonatkozásában elvégzendő mérés-értékelés időpontját, tartalmát, azaz konkrétan kijelöli a kiválasztott területeket, valamint az értékelést végző személyt, személyeket. Az alprogramot (éves ellenőrzési ütemtervet) úgy kell elkészíteni, hogy négy év alatt legalább egyszer minden pedagógus teljesítménye értékelésre kerüljön.

Az intézmény vezetője a fenti alprogramot az éves munkatervhez csatolja, ezáltal annak elfogadásakor tantestületi legitimitást kap a teljesítményértékelés adott tanévi ütemezése is.

**A teljesítményértékelés folyamata**

Az értékelést végző felveszi a kapcsolatot az értékelésbe vont munkatárssal, és egyeztetni a folyamat kezdetének időpontját, egyeztet a folyamat várható tartalmáról, módszeréről, időtartamáról; továbbá a munka folyamatos végzéséhez kollegális támogatást kér (dokumentumok rendelkezésre bocsátása).

**A Másképp modell szerinti átfogó értékelés folyamata:**

- Tervezett adat- és információgyűjtés, adatok rendszerezése az értékelést megelőzően.
- Az adott időszakban / tanévben / tanévekben értékelésre kerülő dolgozók körének megtervezése.
- A dolgozói értékelő lap kitöltése: önértékelés – vezetői értékelés
- Adatbevitel az Excel programba, az értékelés megjelenítése diagramon. Az egyéni diagramlap átadása a dolgozónak.
- Az adatok vezetői elemzése, következtetések levonása.
- Értékelő megbeszélés
  - A dolgozó és a vezető véleményének egyeztetése
  - A javasolt fejlesztési feladatok / irányok egyeztetése
  - Szükség esetén mentor / felelős kijelölése, feladataik meghatározása
- „A dolgozói értékelés szöveges összegzése és megállapodás a fejlődési feladatokban” lap vezetői kitöltése, megállapodás (aláírások), a dokumentum átadása a dolgozónak, archiválás.
- A megállapodás nyomon-követése (vezető, és/vagy kijelölt mentor, felelős).
- Az intézményi összesítések vezetői értékelése, nyilvánossá-tétele a szervezetben, hasznosításának meghatározása.
- Szervezetfejlesztési terv készítése.

### 3.2.4. Szempontok

#### Kulcskompetenciák és tartalmi meghatározásuk

Kulcskompetenciák	Tartalmi jellemzők
1. SZAKMAI TUDÁS ALKALMAZÁSA	A tantárgyához, beosztásához szükséges ismereteknek, képességeknek birtokában van, azokat képes munkája során, alkotó módon alkalmazni, tudását eredményesen átadni és folyamatosan fejleszteni.
2. KOMMUNIKÁCIÓ, KAPCSOLATOK KEZELÉSE	Magatartása és kommunikációja hiteles, érthető, határozott és meggyőző. Figyelembe veszi partnere jelzéseit. Alkotó módon alkalmazza az IKT eszközzeit. Képes kapcsolatokat felépíteni és hatékonyan fenntartani, a szervezetet képviselni. Konfliktusokat megfelelően tud kezelni.
3. MEGBÍZHATÓSÁG, FELELŐSÉGVÁLLALÁS	Ismeri és betartja a munkakörére vonatkozó előírásokat. A szabályokat megbízhatóan alkalmazza és meg tudja ítélni az elfogadható mértékű eltérést, szükség esetén korrekciós javaslatot tesz. Ítéletalkotásában, intézkedéseiben mérlegel. Vállalt feladatait felelősséggel, önállóan, pontosan teljesíti. Döntéseit vállalja, hibáit felismeri, és önállóan javítja.
4. EGYÜTTMŰKÖDÉS	Képes különböző partnerekkel eredményesen együttműködni. Képes csoportnormákat kialakítani és azokat betartani és betartatni. Csoportszerepekhez alkalmazkodva tevékenykedik. Képes a csoportcélokat követni és/vagy azok kialakításában részt vállalni. A bizalom és a számonkérés arányait helyesen kezeli.
5. KOMPLEXITÁS KEZELÉSE	Rutin és nyitott helyzetekben képes komplexen gondolkodni, dönteni és cselekedni. Alkalmazza az ok-elemzés, a problémamegoldás eszközeit, célokat tud meghatározni és/vagy elfogadni. Tevékenységét megtervezi, a tervek szerint végzi, az eredményeket elemzi, értékeli, szükség esetén korrekciót végez, javasol. Döntéseknél figyelembe veszi a feladat- és hatásköröket.
EGYÉB, A SZERVEZET SZÁMÁRA ÉRTÉKES KOMPETENCIÁK	Feladatainak megvalósítása során alkalmaz olyan, a személyében rejlő lehetőségeket, a munkakör betöltéséhez közvetlenül nem szükséges kompetenciákat, amelyek a szervezeti célok megvalósulását támogatják, munkáját hatékonyabbá teszik, teljesítményét fokozzák, vagy az intézményről a partnerek által alkotott pozitív képet erősítik.

## 4. Partneri igény és elégedettség mérés

### 4.1. Vonatkozási terület

Az intézmény közvetett és közvetlen partneri köre.

### 4.2. Módszer

Jellemzően kérdőívek alkalmazásával történik a partneri igények, és elégedettség felmérésére. A partneri elégedettség kérdőíveinek kiértékelésére statisztikai módszereket alkalmazunk, az adatokat grafikusán is megjelenítjük.

### 4.3. Eljárásrend

Az éves munkaterv önálló fejezeteként a minőségügyi felelős által a MIP alapján tervezetten – egy-egy partneri kör vonatkozásában - felmérjük partnereink igényeit és elégedettségét.

Az eljárás főbb lépései:

- kapcsolatfelvétel a kiválasztott partnerekkel,
- mérőeszközök készítése,
- adatgyűjtés,
- adatok összegzése, elemzése, értékelése,
- trendvizsgálatok,
- célok, prioritások meghatározása,
- javaslatok megfogalmazása,
- nyilvánosságra hozatal,
- a partneri igény-és elégedettségmérés értékelése az éves beszámoló részeként.

Az eljárás teljes körű lebonyolítása a minőségügyi munkacsoport feladata.

*(4.sz. melléklet A partneri igények és elégedettség mérés eljárás rendje)*

Az intézmény munkatársainak minden egyes partneri panaszt ill. a megelégedettségre vonatkozó észrevételt dokumentálniuk kell, és elemzésre át kell adni az intézmény vezetőjének.

### 4.4. Szempontok

A felmérés, az adatgyűjtés kiterjed:

- a partneri elvárásokra, igényekre,
- a partneri elégedettségre, elégedetlenségre,
- az oktató-nevelő munka véleményezésére.

## **5. A tanulók országos mérése és értékelése eredményeinek figyelembe vétele**

### **5.1. Vonatkozási terület**

A miniszter által kiadott adott tanévre vonatkozó „Tanév rendje” rendelet szerint, valamint a pedagógus teljesítményértékelésének és az intézmény pedagógiai értékelésének folyamatai.

### **5.2. Módszer**

Összehasonlító elemzés.

### **5.3. Eljárásrend**

#### **Intézményi vonatkozásban:**

- Az országos mérés, értékelés összesített és az intézményre vonatkozó eredményét az intézmény vezetője beszerzi, és elemzésre átadja a témában érintett munkaközösség-vezetőknek vagy mérési felelősnek.
- A munkaközösség-vezető által szervezett munkacsoport (érintett szaktanárok) elvégzik az elemzést.
- A munkaközösség-vezető javaslatot tesz az intézményvezetőnek a mérési eredmények tapasztalata alapján szükséges intézkedések meghozatalára.
- Az eredmények elemzéséről, a javaslatok megfogalmazásáról az év végi beszámoló részeként dokumentáció készül.
- Az igazgató gondoskodik a megtett intézkedések végrehajtásának ellenőrzéséről, a visszacsatolásról.

#### **Fenntartói és intézményi vonatkozásban:**

Kezdeti feltétel:

Fenntartói felszólítás érkezik intézkedési terv készítésére *(ha az iskolában folyó pedagógiai tevékenység az országos mérés, értékelés eredményei szerint nem éri el a jogszabályban meghatározott minimumot, a fenntartó jogszabály szerint köteles felhívni az iskola igazgatóját, hogy készítsen intézkedési tervet).*

- Ha van felszólítás, akkor az iskola a felhívástól számított három hónapon belül megküldi az intézkedési tervét a fenntartónak. Az intézkedési terv a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé.
- Az intézkedési terv elkészítése során fel kell tárnunk azokat az okokat, amelyek a pedagógiai tevékenység színvonalának elmaradásához vezettek.
- Az intézkedési tervben kell meghatározni a feltárt okok megszüntetéséhez szükséges intézkedéseket, illetve az ennek végrehajtásához szükséges iskolafejlesztési programot.
- Az intézkedési tervnek tartalmaznia kell azokat az intézkedéseket, amelyekkel biztosítani lehet az intézkedési terv végrehajtásáig a megfelelő színvonalú oktatást.

További feltétel: *jogszabály szerint, ha a következő évi országos mérés, értékelés eredménye szerint az iskola ismét nem éri el a jogszabályban meghatározott minimumot, a fenntartó három hónapon belül intézkedési tervet készít. A fenntartó az intézkedési terv elkészítéséhez az intézkedési tervben foglaltak végrehajtásához - jogszabályban meghatározottak szerint - pedagógiai szakmai szolgáltató intézmény, szakértő vagy más szakmai szervezet közreműködését köteles igénybe venni. Az intézkedési terv az erre illetékes hatóság jóváhagyásával válik érvényessé, mely egyúttal hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja az intézkedési tervben foglaltak végrehajtását.*

- Az intézmény végrehajtja a fenntartó által elkészített fejlesztési tervet. Ha ennek végrehajtása akadályba ütközik (pl. feltételek hiánya), akkor azt haladéktalanul jelzi a fenntartónak.

## **5.4. Szempontok**

Az elemzés szempontjai:

- Az intézményi eredmények trendvizsgálata.
- Intézményi eredmények és országos eredmények viszonya.

## **6. A külső mérések és értékelések eredményeinek figyelembe vétele**

### **6.1. Vonatkozási terület**

A mérési eredmények felhasználhatóságának lehetőség szerinti legszélesebb területe.

### **6.2. Módszer**

Elemzés, értelmezés, beazonosítás.

### **6.3. Eljárásrend**

- A mérési folyamatok tervezése előtt, az intézményvezető vagy az általa megbízott személy az előző négy év vonatkozásában áttekinti az intézményben lefolytatott külső méréseket, elemzi ezek dokumentációit.
- Beazonosítja a külső mérési eredményeket az intézményben aktuálisan történő mérési értékelési folyamatok eredményeivel.
- A külső mérési eredményeket –azok nyilvánossági szintjét figyelembe véve - a mérésvezető számára hozzáférhetővé teszi.

### **6.4. Szempontok**

A külső mérési eredmények objektív figyelembe vétele.

## **7. Az intézményi minőségirányítási program végrehajtásának nevelőtestületi értékelése**

### **7.1. Vonatkozási terület**

Az intézményi minőségirányítási programban meghatározott folyamatok összessége.

### **7.2. Módszer**

Elemzés, értékelés beszámoló.

### **7.3. Eljárásrend**

- A nevelőtestület évente, legkésőbb a tanévzáró értekezletén értékeli az intézményi minőségirányítási program, illetve az aktuális tanévre tervezett feladatok végrehajtását.
- A nevelőtestület évente, legkésőbb a tanévzáró értekezleten a jelen dokumentum 5.3. pontja szerint elkészült beszámolót megismerve és elfogadva értékeli az országos mérés, értékelés eredményeit, figyelembe véve a tanulók egyéni fejlődését és az egyes osztályok teljesítményét.
- Az előző két értékelési folyamat alapján – a megfogalmazott javaslatok szerint – a nevelőtestület meghatározza azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a közoktatási intézmény szakmai célkitűzései és az intézmény működése folyamatosan közeledjenek egymáshoz.
- Az intézményi minőségirányítási program végrehajtásának, és az országos mérés, értékelés eredményeinek értékelésekor ki kell kérni a szülői szervezet (közösség) véleményét.

### **7.4. Szempontok**

Jogszerűség, szakszerűség, teljesíthetőség.

## **8. A teljes körű intézményi önértékelés**

*(5.sz. melléklet)*

### **8.1. Vonatkozási terület**

Az intézmény működéséhez kapcsolható, mérhető és értékelhető rendszerelemek, folyamatok összessége.

### **8.2. Módszer**

Az intézmény teljes körű működését, eredményeit, fejlődését kimutató, az intézmény sajátosságait figyelembe véve *adaptált közoktatási minőségdíj-modell vagy más minőségügyi modell alkalmazása.*



### 8.3. Eljárásrend

A teljes körű intézményi önértékelésre négyévente kerül sor, az intézményvezetői ciklushoz igazítva, annak 4. évében.

#### A teljes körű intézményi önértékelés főbb lépései:

- az önértékelés területeinek azonosítása,
- az értékelés „szintjének” (intézményhez viszonyított, fenntartói, regionális, országos, nemzetközi) meghatározása,
- viszonyítási pontok meghatározása,
- az értékelés eszközrendszerének, az alkalmazott módszerek meghatározása, az önértékelést megvalósító modell kiválasztása, adaptálása,
- az értékelést végzők körének meghatározása,
- indikátorrendszer kidolgozása,
- az információk feldolgozása,
- az eredmények visszacsatolása,
- a fenntartó tájékoztatása az eredményekről.

### 8.4. Szempontok

Az önértékelési modell által meghatározottak szerint. Az önértékelés a fenntartói minőségirányítási rendszerrel összhangban, annak elvárásait figyelembe véve valósul meg.

Az önértékelés a folyamatok szabályozottságára, a szervezeti kultúra szintjére és a folyamatos fejlesztés alkalmazásának megvalósulására is kiterjed.

## 9. A mérési-értékelési rendszer panaszkezelés rendje

A panaszkezelés szabályozásának célja, hogy az ellenőrzés, mérés és értékelés folyamatában felmerülő panaszokat, esetleg jogorvoslati kérelmeket jogszerűen kezeljük, illetve ezáltal is növeljük a folyamat valamennyi résztvevőjének jogi és szakmai biztonságát.

Általánosságban minden érintett, akinek az ellenőrzés, mérés, értékelés folyamatához kapcsolódóan kifogása merül fel, írásban az intézmény vezetőjéhez fordulhat.

A panasz a folyamat megindítását követően bármikor megtehető. A panaszokra - kivizsgálást követően - az érkeztetéstől számított 30 munkanapon belül írásban érdemi választ kell adni.

**Teljesítményértékelés esetén,** ha az értékelő és az értékelt között véleménykülönbségek vannak, akkor ezt írásban rögzíteni kell, megfogalmazva azt, hogy ki mivel nem ért egyet, és mivel indokolja véleményét. A teljesítményértékelés véltén vagy valóban hibás ténymegállapításai miatt az értékelt egyeztetést kezdeményezhet a munkáltatójánál.