

## Megbízási szerződés

mely létrejött egyrészről a

neve: Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatal

székhelye: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.

képviseli: dr. Filipsz Andrea jegyző

KSH szám: 15511001-8411-321-01

adószám: 15511001-2-43

bankszámlaszám: 11784009-15511001

számlavezető pénzüintézet: OTP Bank Nyrt.

kapcsolattartó: Kovács Lajos

telefon: 06-1-372-4583

fax: 06-1-372-4628

e-mail cím: kovacs.lajos@ujbuda.hu

mint megbízó – a továbbiakban: „**Megbízó**” –

másrészről

cég neve: Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola, mint Konzorciumvezető

székhelye: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

képviseli: Dr. Kiss Pál István vezérigazgató

cégjegyzékszám: -

adószáma: 18172636-2-42

bankszámlaszám: 10300002-20176479-00003285

számlavezető pénzüintézet: MKB Bank Nyrt.

kapcsolattartó: Berényi Szilvia

telefon: 06-1-273-3090 (1109-es mellék)

fax: 06-1-273-3099

e-mail cím: sberenyi@bkf.hu

mint Megbízott - a továbbiakban „**Megbízott**”, (Megbízó és Megbízott együttesen a „**Felek**”, külön-külön a „**Fél**”) - között.

Felek tekintettel a tevékenység jellegére közös akarattal megbízási szerződést kötnek az alulírott napon és helyen az alábbi feltételek szerint és tartalommal.

## 1. Előzmények

1.1 A Megrendelő az Államreform Operatív Program keretében az ÁROP-3.A.1/B „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép-magyarországi régióban” felhívás alapján benyújtott ÁROP-3.A.1/B-2008-0019 számú pályázaton támogatást nyert. A Megrendelő a Kbt. 251.§. (3) bekezdésében biztosított lehetőséggel élve az általános egyszerű eljárásrendbe tartozó beszerzése tekintetében, hirdetmény közzétételével induló tárgyalás nélküli eljárást indított, a Projekt egyes részfeladatainak megvalósítására. A közbeszerzési eljárás 001 részajánlata tekintetében nyertes ajánlattevő a Megbízott lett.

A következő megállapodásokat és nyilatkozatokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képező dokumentumok, és amelyek együttesen olvasandók és értelmezendők, nevezetesen:

- a Szerződő felek között létrejött jelen szerződés, és annak mellékletei,
- az ajánlattételi felhívás,
- a Megbízott által tett nyertes ajánlat (a továbbiakban együttesen: szerződés)

Az előbb említett dokumentumok egymást kiegészítik, és kölcsönösen magyarázzák.

## 1.2 Értelmező rendelkezések:

- Irányító Hatóság/Támogató: **Nemzeti Fejlesztési Ügynökség**
- Közreműködő Szervezet: **a VÁTI Magyar Regionális Fejlesztési és Urbanisztikai Közhasznú Társaság Közreműködő Szervezet Igazgatóság – Közigazgatási Operatív Programok Igazgatósága, mint az Államreform Operatív Program pályázatainak lebonyolításában közreműködő szervezete;**
- **Pályázat:** az Államreform Operatív Program keretében az ÁROP-3.A.1/B „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép-magyarországi régióban” felhívás alapján benyújtott ÁROP-3.A.1/B-2008-0019 számú pályázat;
- **Projekt:** a Pályázat alapján a közbeszerzési eljárás 001 részajánlatának megvalósítása;
- **Ajánlat:** jelen szerződés **1.1 pontban** meghatározott közbeszerzési eljárásban Megbízott által benyújtott ajánlat;
- **Kbt.:** a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény;
- **Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény.

## 2. Szerződés tárgya

- 2.1 Megbízó a jelen szerződés aláírásával megbízza Megbízottat az ÁROP-3.A.1/B-2008-0019 jelű, „Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának Szervezetfejlesztése” című pályázat megvalósításához kapcsolódó alábbi képzési szolgáltatások ellátásával.

Képzés neve	Képzés időtartama (nap)	Résztevők várható létszáma
Ügyfélszolgálati képzés	4 nap	Min. 40 fő
Projektmenedzsmet tréning	2 nap	Min. 5 fő
Döntéshozatali képzés	4 nap	Min. 10 fő
Stratégiai tervezés tréning	4 nap	Min. 15 fő
Teljesítményértékelői attitűdformálás tréning	6nap	Min. 30 fő

A jelen szerződésben foglaltak szerint Megbízott vállalja, hogy 2010. augusztus 16.-ig összesen 105 főt von be a felnőttképzési tevékenységekbe.

Felek megállapodnak, hogy a szervezet igényeihez illeszkedő konkrét képzési tematikát közösen egyeztetik a teljesítési időszak elején.

- 2.2 Megbízott kijelenti, hogy a jelen szerződés 2.1. pontjában vállalt szolgáltatásokat jelen szerződés feltételei szerint teljesíti. Megbízott kötelezi magát, hogy a képzési feladatok ellátását az ajánlatában foglaltak szerint, a Megbízó által előírt határidőket szigorúan betartva, folyamatos rendelkezésre állásának biztosításával, a legmagasabb színvonalon végzi el, az elvárható gondosság keretein belül.

## 3. Felek jogai és kötelezettségei

- 3.1. Megbízó köteles Megbízott szerződésszerű teljesítését elfogadni, továbbá a megbízási díjat a jelen szerződés 4. számú pontjában foglaltak szerint Megbízott részére megfizetni.
- 3.2 Megbízott a szerződés teljesítésével kapcsolatos feladatait a jelen szerződés, illetve a nyertes ajánlat tartalma szerint köteles végrehajtani, Megbízó érdekében, annak utasításai szerint, a Kbt. a hatályos magyar jogszabályokkal és szakmai-etikai előírásokkal összhangban.

- 3.3 Megbízott kijelenti és szavatol azért, hogy a szerződés tárgyát képező feladatok tevékenységi körébe tartoznak, továbbá az azoknak elvégzéséhez szükséges tapasztalattal, szakértelemmel, továbbá műszaki-technikai háttérrel rendelkezik, illetve a teljesítés során folyamatosan rendelkezni fog.
- 3.4 Megbízónak Kbt.-ba, egyéb jogszabályba vagy szakmai követelménybe ütköző, továbbá alkalmatlan vagy célszerűtlen utasításaira, illetve a Megbízó által rendelkezésre bocsátott alkalmatlan dokumentációra Megbízott köteles a Megbízó figyelmét felhívni. Amennyiben a Megbízó ennek ellenére utasítását fenntartja, úgy a Megbízott azt kizárólag Megbízó kockázatára és kárviselési felelősségére hajtja végre, illetőleg annak természetétől függően megtagadhatja a végrehajtást a szerződésszegés jogkövetkezményeinek alkalmazása nélkül.
- 3.5 Megbízó köteles mindazon tényt, információt vagy dokumentumot haladéktalanul Megbízott rendelkezésére bocsátani, melyek a jelen szerződés megfelelő teljesítéséhez szükségesek. Megbízó vállalja, hogy a jelen szerződés szerinti határidőre a szükséges nyilatkozatait megadja és döntéseivel a teljesítés főbb irányait - lehetőleg írásban - meghatározza.
- 3.6 Megbízott vállalja, hogy szakmai munkájával minden tőle elvárhatót megtesz azért, hogy biztonsággal teljesüljenek a Megbízó pályázati vállalásai (indikátorok, Támogatási Szerződésből fakadó szakmai kötelezettségek).
- 3.7 Feleket a jelen szerződés hatálya alatt, különösen a tájékoztatás terén, fokozott együttműködési kötelezettség terheli. Megbízott e kötelezettsége keretében köteles a Megbízóval, illetve a Megbízó nevében eljáró vagy a teljesítésben érintett egyéb szervezetekkel, folyamatosan, a jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint együttműködni. A Megbízóval, a Megbízó nevében eljáró személyekkel vagy a teljesítésben érintett egyéb szervezetekkel történő együttműködés magában foglalja különösen a folyamatos információcserét, a szükségszerű tájékoztatást, egyeztetéseket, konzultációkat, Megbízó ez irányú kérése hiányában is.
- Megbízó felelősséggel tartozik az általa szolgáltatott adatok, dokumentumok valódiságáért és azok tartalmának valóságáért.

- 3.8 Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, mely a szerződés teljesítését érinti, különösen azokról, melyek a szerződés határidőben történő teljesítését akadályozhatják, vagy veszélyeztethetik. Felek az értesítés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért teljes felelősséggel tartoznak.
- 3.9 Megbízó köteles a Szerződés 1. számú mellékletében meghatározott képzések kezdésének időpontját e-mailben és/vagy telefonon megerősíteni a Megbízottnak a korábbi nyilatkozata alapján legkésőbb 30 naptári nappal a képzés kezdése előtt.
- 3.10 Megbízó vállalja, hogy a Megbízott számára a képzési szolgáltatás lebonyolításához szükséges adatokat (ld. 2. számú melléklet) a képzés kezdete előtt legkésőbb 30 naptári nappal korábban írásban megküldi.
- 3.11 Megbízó 7 munkanappal a képzési tevékenység előtt köteles tájékoztatni a képzésen résztvevőket a képzés időpontjáról, időtartamáról, céljáról, részleteiről és felhívni a résztvevők figyelmét a jelenléti kötelezettségre.
- Továbbá Megbízó köteles legkésőbb a képzési tevékenység előtt 7 munkanappal a képzés helyszínében és a résztvevők számában és összetételében bekövetkezett változásokat egyeztetni Megbízottal.
- 3.12 Megbízó vállalja, hogy a Szerződés 1. mellékletében meghatározott képzési alkalmakkor az adott képzésbe bevonásra kerülő, a Megbízó által kijelölt személy(ek) időben, késés nélkül megjelenik a Megbízóval előre leegyeztetett helyszínen.
- 3.13 Felek kifejezetten rögzítik, hogy Megbízott kizárólag a fenti feladatok ellátásához szükséges időben köteles a teljesítésre, Megbízóval szemben folyamatos rendelkezésre állás kötelezi.
- 3.14 Megbízott kijelenti, hogy tevékenysége során tudomására jutott bármilyen, a Megbízót érintő adatot, információt – mind a jelen szerződés fennállása alatt, mind pedig azt követően – bizalmasan, üzleti titokként kezel, azokat sem saját, sem pedig harmadik személy gazdasági tevékenységével összefüggésben nem használhatja fel, azokról kizárólag Megbízó előzetes írásbeli jóváhagyásával adhat bármilyen felvilágosítást, vagy tehet illető harmadik személy számára hozzáférhetővé. A titoktartási kötelezettség megsértésével okozott károkért Megbízottat teljes körű kártérítési felelősség terheli.

Megbízott felelős azért is, hogy a Szerződés teljesítésével összefüggésben közreműködő alkalmazottai, egyéb szerződő partnerei jelen titokvédelmi kötelezettség tartalmát megismerték és annak eleget is tesznek. Megbízott köteles gondoskodni arról, hogy ezen munkatársai, közreműködői, szakértői titoktartásra kötelezettek legyenek abban az esetben is, ha már nem állnak alkalmazásában, illetve vele jogviszonyban.

- 3.15 Megbízott kijelenti, hogy a jelen szerződés feltételei szerinti tevékenységek ellátására a megbízást elfogadja. Mind Megbízó, mind Megbízott kijelenti, hogy a vállalt kötelezettségek teljesítése érdekében legjobb tudása szerint törekszik az együttműködésre.
- 3.16 Megbízott a megbízás teljesítése érdekében – kijelölt képviselője útján, a jogi személynek erre jogosult, a jogi személy nevében való eljárásra felhatalmazott tagján, illetőleg alkalmazottján kívül – más személy közreműködését is igénybe veheti. Az igénybe vett személyért úgy felel, mintha a rábízott ügyet maga látta volna el.
- 3.17 A képzés helyszínét a Megbízó biztosítja, képzéshez szükséges technikai és egyéb eszközöket Megbízottnak kell biztosítani. A képzések időpontját szerződő felek előzetesen szóban vagy írásban egyeztetik. Amennyiben a képzés helyszínét a Megbízó biztosítja, Megbízó kijelenti, hogy a Szerződésben meghatározott feladat teljesítéséhez kiválasztott terem megfelel az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól szóló 24/2004. (VI.22.) FMM rendelet I. mellékletében foglalt tárgyi feltételeknek.

#### **4 Megbízási díj, fizetési feltételek**

- 4.1 Megbízottat a jelen szerződés szerinti feladatok teljes körű, határidőben történő megvalósításának esetére bruttó 4.800.000,- Ft, azaz bruttó négymillió-nyolcszáz ezer forint megbízási díj illeti meg. A számlák kiállítására jelen szerződés 4.3 pontjában meghatározott módon kerül sor.
- 4.2 Megbízási díj tartalmazza a szerződésszerű teljesítéssel kapcsolatos valamennyi költséget, díjat, valamennyi szolgáltatás ellenértékét, így Megbízott más jogcímen ellenérték felszámítására nem jogosult, kivéve a kötbér, kártérítés és a tevékenység lemondása esetén a megkezdett tevékenység költségei (pl. utazás, szállás).

- 4.3 A szolgáltatás ellenértékét Megrendelő az igazolt teljesítést követően az elfogadott számla ellenében, a számla kézhezvételétől számított 60 naptári napon belül banki átutalással teljesíti a jelen szerződésben Megbízott által megadott bankszámlaszámra. A Megrendelő előleget nem folyósít.
- 4.4 Megbízott rész-számlák kibocsátására jogosult, jelen szerződés alábbi táblázata szerint, mely a Megbízó által ajánlott és a Megbízott által elfogadott teljesítési határidőkhöz igazodnak. A rész-számlák benyújtása legkorábban a rész-számlához tartozó 2.1 pontban megjelölt feladatok elvégzése, illetve az 1. számú Mellékletben vállalt létszám képzésének lefolytatása esetén Megrendelő általi igazolását követően történhet.

<b>Díj és fizetési ütemezés</b>					
<b>Tevékenység/Állami feladat</b>	<b>Megvalósítási határidő</b>	<b>I. rész-számla</b>	<b>II. rész-számla</b>	<b>III. rész-számla</b>	<b>Összes díj</b>
<b>1. Ügyfélszolgálati képzés</b>	2010. április 30.		X		<b>960.000,-Ft</b>
<b>2. Projektmenedzsmet tréning</b>	2010. január 30.	X			<b>480.000,-Ft</b>
<b>3. Döntéshozatali képzés</b>	2010. április 30.		X		<b>960.000,-Ft</b>
<b>4. Stratégiai tervezés tréning</b>	2010. január 30.	X			<b>960.000,-Ft</b>
<b>5. Teljesítményértékelői attitűdformálás tréning</b>	2010. július 31.			X	<b>1.440.000,-Ft</b>
<b>Rész-számlák %-os bontása a teljes összeghez képest</b>		<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>	

- teljes vállalási összeg %-a

- 4.5 Megbízott szerződésszerű teljesítését Megrendelő igazolja. A számla kibocsátása kizárólag a szerződésszerű teljesítés Megrendelő általi igazolását követően történhet. Megbízott kizárólag ezen teljesítési igazolás birtokában jogosult a számla kiállítására. A teljesítés igazolását megelőzően benyújtott számlát Megrendelő nem fogadja be. A teljesítés igazolására Megbízó részéről projekt menedzser jogosult.
- 4.6 Teljesítési igazolásnak minősül a Megbízó írásbeli nyilatkozata, amelyben a Megbízási teljesítést szerződésszerűnek minősíti, és azt elfogadja. Amennyiben a jelen

szerződésben nevesített szolgáltatás nyújtása teljes körűen megvalósult, úgy a Megbízó a teljesítési igazolás aláírását nem tagadhatja meg.

- 4.7 Megbízó tájékoztatja Megbízottat, hogy – tekintettel arra, hogy a szerződés közbeszerzés teljesítéséhez kapcsolódóan jött létre ezért a kifizetés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-a hatálya alá esik, havonta nettó módon számított 200 000 forintot meghaladó kifizetést abban az esetben fizethet, ha a Megbízott bemutat, átad vagy megküld a tényleges kifizetés időpontjától számított 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, vagy a Megbízott a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózási adatbázisban. A kifizetést teljesítő a köztartozást mutató együttes adóigazolás átadása, bemutatása vagy megküldése után a köztartozás erejéig visszatartja a kifizetést. A visszatartási kötelezettség az általános forgalmi adóra nem terjed ki.
- 4.8 Amennyiben a Megbízó fizetési kötelezettségének a nem megfelelően kiállított számla, vagy az azt alátámasztó okiratok hiánya miatt nem tud eleget tenni, - úgy ez a Megbízott Ptk. szerinti késedelmi kamat iránti követelését kizárja.
- 4.9 Amennyiben a Megbízott neki felróható okból a Szerződés tárgyát képező feladatok teljesítése során a részhatáridő vagy a véghatáridő tekintetében késedelembe esik, úgy a Megbízó részére késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér napi mértéke a bruttó ajánlati ár 2%-a.
- 4.10 Amennyiben a Megbízott neki felróható okból a Szerződést nem teljesíti a bruttó ajánlati ár 20%-ának megfelelő összegű meghiúsulási kötbért köteles fizetni Megbízó részére.

## **5 Szerződés időtartama, módosítása és megszűnése**

- 5.1 Felek a jelen szerződést határozott időtartamra kötik. A jelen szerződés az aláírásának napján lép hatályba, és 2010. augusztus 16-ig tart.
- 5.2 Felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződést kizárólag a Kbt. 303. §-a szerint módosíthatják, azaz amennyiben a szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott körülmény miatt a szerződés valamelyik



fél lényeges jogos érdekét sérti. A szerződésmódosítást a felek kötelesek írásba foglalni.

- 5.3 Jelen szerződést a felek közös megegyezéssel módosíthatják a Kbt. 303. §-ában foglaltak alapján.
- 5.4 Jelen szerződést bármelyik fél 3 hónapos határidővel felmondhatja a másik félhez intézett írásos nyilatkozattal. A felmondás indokát írásban kellőképp részletezni és megfelelően alátámasztani kell.
- 5.5 A másik fél súlyos vagy ismételt szerződésszegése esetén a felek jogosultak a jelen szerződést a jogsértő vagy mulasztó félhez intézett egyoldalú írásbeli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni. Késedelmes vagy hibás teljesítés esetén, amennyiben a Megbízott a Megbízó által kitűzött póthatáridőben sem teljesíti megfelelően a szerződést, Megbízó érdekmúlás esetén szintén jogosult a jelen szerződéstől elállni, illetve azt azonnali hatállyal felmondani. Megbízó részéről azonnali hatályú felmondásra ad lehetőséget, ha Megbízott ellen csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indul. Megbízott részéről azonnali hatályú felmondásra ad lehetőséget, ha a Megbízó jelen szerződés szerinti fizetési kötelezettségét esedékességtől számított 90 napon belül, a Megbízott írásos felszólítását követően sem teljesíti.

Megbízott jogosult a teljesítését az esedékes követeléseinek Megbízó általi kiegyenlítéséig felfüggeszteni.

- 5.6 Felek a megbízási jogviszony megszűnésekor egymással elszámolni kötelesek.

## **6 Együttműködés, kapcsolattartás**

- 6.1 Felek a jelen szerződés teljesítése érdekében kötelesek egymással együttműködni. Az együttműködés keretében Felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni minden olyan tényről, körülményről vagy eseményről, amely a jelen szerződésben foglalt kötelezettségek megfelelő teljesítésére vonatkozik, illetve a teljesítést bármilyen módon korlátozhatja, megnehezítheti, késleltetheti, vagy megakadályozhatja.

- 6.2 A jelen szerződés által megkívánt minden írásbeli értesítést a Felek részére a mindenkori székhelyre kell küldeni. A megadott névre és címre ajánlott, tértivevényes küldeményként postára adott értesítést a kézbesítés megkísérlését követő harmadik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni, ha a tértivevény szerint a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett ismeretlen, ismeretlen helyre költözött, az iratot nem vette át, vagy az átvételt megtagadta.
- 6.3 Felek szabályszerű írásbeli közlésnek tekintik a faxon vagy elektronikus úton elküldött írásbeli üzeneteket is. Kétség esetén mind levél, mind fax, mind elektronikus úton küldött üzenet esetében a küldő felet terheli annak a bizonyítása, hogy a másik fél részére az üzenetet megküldte. Az üzenet megküldése bizonyítható ajánlott postai küldemény esetén feladóvevénnyel, hiba és megszakításmentes adást bizonyító fax igazoló szelvénnel, valamint e-mail megküldése esetén olyan iratokkal, melyből megállapítható, hogy hiba visszajelentés nem történt. Felek ugyanakkor kötelezik magukat arra, hogy a szerződés teljesítése szempontjából különösen fontos okiratokat (például pénzügyi elszámolás, bizalmas okiratok stb.) személyesen, illetve ajánlott, tértivevényes levél útján juttatják el a címzett részére.
- 6.4 Az együttműködésre a Felek kapcsolattartókat jelölnék ki. A Felek az együttműködés keretében teljesítendő írásbeli értesítéseket és nyilatkozatokat a másik fél kijelölt kapcsolattartóihoz kötelesek megtenni, és a másik fél kapcsolattartóitól jogosultak az ilyen értesítéseket és tájékoztatásokat hitelesként és érvényesként elfogadni.

Megbízó kapcsolattartója: Kovács Lajos

Kapcsolattartó postacíme: 1113 Budapest, Bocskai út 39.-41.

Kapcsolattartó telefon/fax száma: 06-1-372-4583

Kapcsolattartó e-mail száma: kovacs.lajos @ujbuda.hu

Megbízott kapcsolattartója: Berényi Szilvia

Kapcsolattartó postacíme: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

Kapcsolattartó telefon/fax száma: 1/273-3090 (1109-es mellék); fax: 1/273-3099

Kapcsolattartó e-mail száma: sberenyi@bkf.hu

## **7 Egyéb kikötések**

- 7.1. Felek a jelen szerződésből eredő jogi vitáikat elsősorban tárgyalásos úton kötelesek rendezni. Ennek eredménytelensége esetén alávetik magukat - hatáskörtől függően - a Pesti Központi Kerületi Bíróság vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességének.
- 7.2. Szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében Felek a Kbt. és a hatályos magyar jogszabályok – így különösen a Polgári törvénykönyv – rendelkezéseit tekintik irányadónak.
- 7.3. Az illetékes ellenőrző szervezetek ellenőrzése, helyszíni vizsgálata esetén Megbízott köteles minden segítséget Megbízó részére megadni, a helyszíni vizsgálaton jelen lenni, az ellenőrzés hatékonysága és Megbízó kötelezettségeinek megfelelő teljesítése érdekében.
- 7.4. Megbízó a jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Megbízott a Pályázat, illetve Projekt következő adatait referenciaként felhasználja: a Megbízó neve, a fejlesztés célja, helye, a Pályázat formája, az elnyert támogatás összege.
- 7.5. Mindkét Fél kijelenti, hogy:
  - (I.) kellő felhatalmazással és jogkörrel rendelkezik a jelen szerződés aláírására és teljesítésére; a jelen szerződés aláírását az erre kijelölt vezető, illetőleg a Felek igazgatósága, vagy vezető testülete szabályszerűen engedélyezte, és az megfelel a Kbt., valamint az erre vonatkozó egyéb jogszabály szerinti rendelkezéseknek;
  - (II.) a jelen szerződést a Fél nevében aláíró személy megfelelő, a Kbt. és az erre vonatkozó jogszabályok által megkívánt aláírási joggal rendelkezik, így részéről a jelen szerződés aláírása és teljesítése nem eredményezi más, olyan szerződés vagy egyéb jognyilatkozat megszegését, amelyben félként szerepel;

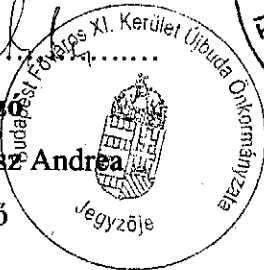
(III.) nincs olyan függőben levő kötelezettsége vagy érdekkörében levő más körülmény, amely kedvezőtlenül hathat a jelen szerződésben foglaltak érvényességére, teljesítésére vagy saját teljesítési készségére, illetve képességére.

Felek a Szerződést értelmezés és többszöri egyeztetés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Budapest, 2009. október hónap 19. napján.

*Filip*  
.....  
**Megbízó**  
képv.: dr. Filipisz Andrea  
Jegyző

**BUDAPESTI KOMMUNIKÁCIÓS ÉS ÜZLETI ISKOLA**  
**BKF**  
.....  
**Megbízott**  
képv.: Dr. Kiss Pál István  
Vezérigazgató



27  
.....  
**Budapesti Fővárosi XI. Kerületi Ügyrendészeti és Közigazgatási Igazgatóság**  
**Jogtanácsosa**



.....  
**Budapesti Fővárosi XI. Kerületi Ügyrendészeti és Közigazgatási Igazgatóság**  
**Polgármestere**  
1

**1. számú melléklet**

**Képzések megnevezése, ütemezése, csoportok létszáma és tematika**

2009	Szeptember	31-06	
		07-13	
		14-20	
		21-27	
		28-04	
	Október	05-11	
		12-18	
		19-25	
		26-01	
	November	02-08	
		09-15	
		16-22	
		23-29	
	December	30-06	
		07-13	
14-20			
21-27			
28-03			
2010.	Január	04-10	Projektmenedzsment tréning (1x8 fős csoport) Stratégiai tervezés tréning (1x15 fős csoport)
		11-17	
		18-24	
		25-31	
	Február	01-07	
		08-14	
		15-21	
		22-28	
	Március	01-07	
		08-14	
		15-21	
		22-28	
	Április	29-04	Ügyfélszolgálati képzés (2x20 fős csoport) Döntéshozatali képzés (1x 12 fős csoport)
		05-11	
		12-18	
		19-25	
26-02			
Május	03-09		
	10-16		
	17-23		
	24-30		

Június	31-06	
	07-13	
	14-20	
	21-27	
	28-04	
Július	05-11	Teljesítményértékelői attitűdformálás tréning (2x15 fős csoport)
	12-18	
	19-25	
	26-01	
Augusztus	02-08	
	09-15	
	16-22	
	23-29	

## Ügyfélszolgálati képzés

### **A képzési program célja:**

A képzés célja, hogy az önkormányzat/ polgármesteri hivatal Ügyfélszolgálatán dolgozó vagy Ügyfélszolgálattal kapcsolatban lévő munkatársak megismerjék a kommunikáció elméleti összefüggéseit, elsajátítsák a „robusztus” tárgyalástechnika módszereit, gyakorlati ismereteit. Tudjanak udvariasan bánni, ugyanakkor hatékonyan és eredményesen, problémamegoldásra törekedve „kezelni” a problémás (ingerült, elégedetlen) ügyfeleket, ismerjék meg az ügyfélszolgálati kódex szempontrendszerét, tudják azt a gyakorlatban hasznosítani. A képzés további célja, hogy a képzésben résztvevő sajátítsa el a kommunikációs rendszerek elemzésének módját. Tudjon saját munkaszervezetén belül hatékonyan részt venni az ún. dezertáló stratégia visszaszorításában, erősítve a kooperatív stratégiát.

### **TEMATIKA**

#### **1. Az emberi kommunikáció elméleti áttekintése**

- 1.1 A kommunikáció szintjei (kétszintes modell)
  - Interperszonális kommunikáció
  - Szervezeten belüli kommunikáció
- 1.2 Non-verbális kommunikáció és felhasználhatósága a mindennapokban
- 1.3 az érvelés és a meggyőzés módszerei
- 1.4 Félreértések, mellébeszélések, sértések elkerülésének módszerei
- 1.5 Az érdekes figyelmet fenntartó beszéd alapjai
- 1.6 A kommunikációs siker 5 pillére (gyakorlat az ügyfelekkel való személyes kapcsolat elmélyítésért)

#### **1. A belső ügyfélkör azonosítása, megállapodás-kötési csomópontok**

« Te is az én emberem vagy ? »

#### **2. Tárgyalási helyzet kommunikációs mozzanatainak áttekintése**

- 2.1 Felkészülés, információgyűjtés
- 2.2 Érvrendszer
- 2.3 Előkészítés
- 2.4 Verbális, és nem verbális jelzések
- 2.5 Prezentálás
- 2.6 Érvelési technikák
- 2.7 Tárgyalás lezárása

#### **3. Kommunikáció problémás ügyfelekkel**

- 3.1 „Jogtár” összeállítása: A résztvevők brainstorm módszerrel gyűjtik össze a problémás (ingerült és elégedetlen) ügyfelek különleges igényeit. A cél az ilyen ügyfelek számára szóló „jogtár” létrehozása.
- 3.2 „A problémák fája” – problémás belső és külső ügyfelek (a problémák okainak feltérképezése)

#### **4. Kommunikációs rendszerelemzés**

- 4.1 Ügyfélszolgálati kódex készítése.
- 4.2 Kommunikációs „csonka-SWOT”.

## **5. Gyakorlat a telefonos kommunikáció sikeréért**

- 5.1 A résztvevők két forgatókönyvet tekintenek át, s ezek alapján azonosítják a helyes és helytelen telefonos kommunikáció elemeit.
- 5.2 Híváskapcsolás és a hívó fél várakoztatásának forgatókönyve.
- 5.3 „Mars-lakó” gyakorlat (cél a pontatlan telefonos tájékoztatás következményeinek szemléltetése).
- 5.4 Ügyfélszolgálati kódex készítése.

## **6. Együttműködés-fejlesztés, szinergia**

- 6.1 Munkaszervezetet hátráltató « dezertáló » stratégia
- 6.2 A kooperatív stratégia fontossága
- 6.3 « Barlang-misszió: a konszenzuális döntés hiányának káros következményei
- 6.4 Emberi alapképességek összhangjának vizsgálata a munkaszervezeten belül szinergia teszt segítségével



## Projektmenedzsment tréning tematika

**A képzési program célja:** a projektszerű működés elsajátítása a projekt előkészítésétől, a tervezésen át, a megvalósításig, valamint a modern projektkultúra megismertetése a résztvevőkkel. A tréning során elsősorban arra fókuszálunk, miként lehet egy projektműködést a Hivatal berkeibe integrálni, melyek azok a főbb pontok a szervezet kultúrájában, amelyeket illeszteni, szükség esetén változtatni kell ahhoz, hogy egy projekt hatékonyan, a projekt team-ben/ konzorciumban résztvevők megelégedettségét szolgálva tudja elérni a céljait.

### TEMATIKA

#### **A projektműködéssel kapcsolatos főbb alapfogalmak**

- Alaptevékenység versus projekttevékenység
- Szervezeti/ Hivatali stratégia és projektstratégia
- A Projekt Ciklikus Menedzsment (PCM) fogalma és gyakorlata az EU-ban: kiírásgenerált projektek
- Az angolszász projektműfaj elmélete, gyakorlata: ötletgenerált projektek
- Az indikátorok fogalma és szerepe a projektben: hogyan mérjük a folyamatot és az eredményt/ hatást? A fenntarthatóság fogalma és szükségessége a projekt hosszú távú megtervezésében
- Az időterv, ütemterv (Gant diagramm) fontossága az átlátható projekttervezéshez
- A PQM (Process Quality Management) szemlélete a projektmenedzsment rendszerekben
- Versenyeztetés és közbeszerzés

#### **A projekt előkészítése**

- Az igényfelmérés, a hatékony célcsoport célzás és szegmentálás ismervei
- A leendő projektgazda és partnerek kapacitásának, teherbírásának vizsgálata, előzetes kockázatelemzések, megvalósítási tanulmányok készítése

#### **Tervezés**

- A projekt céljainak és missziójának megfogalmazása (stratégia)
- Szakmai, pénzügyi, kommunikációs, emberi erőforrás, logisztikai ütemtervek, mérföldkövek felállítása. A projekt időtervének felállítása
- A projekt költségvetés elkészítése, menedzselése
- A mérési pontok (indikátorok, sikerkritériumok) megfogalmazása: mit fogunk mérni?
- A projektteam / konzorcium felállítása
- Krízis /vis major forgatókönyvek megírása, kríziskezelő algoritmusok felvázolása
- Partnerségépítés a leendő konzorciumi partnerekkel

#### **Megvalósítás, menedzselés**

- A folyamatfigyelés, probléma megelőzés, illetve a hatékony problémakezelés technikai rendszere, illetve lélektana a PQM ( Folyamat Minőség Menedzsment) segítségével
- A nem várt helyzetek (vis majorok) hatékony kezelése, konfliktusmenedzsment a projekt megvalósítása során

- A belső és külső célcsoportok elégedettségének mérési technikái a projekt alatt. A reflexív és önreflexív projektszervezet ismérvei.

### **Zárás, riportálás**

- A projekt folyamatainak és eredményeinek végső értékelése, a tanulságok megvonása és beillesztése a szervezeti működésbe, kultúrába: hogyan ne kövessük el újra a hibákat?

## Döntéshozatali képzés

**A képzési program célja:** a résztvevők megismerik és gyakorolják a hatékony, önérvényesítő kommunikáció, továbbá a delegálás és a visszajelzés technikáit, ezáltal járulva hozzá, hogy a vezetés önállóbb, eredményesebb munkatársakat kapjon.

**célcsoport:** vezetők, folyamatgazdák, ügyfélkapcsolat tartók  
kiemelten:

- a hatékony önérvényesítő – asszertív kommunikáció
- a delegálás
- visszajelzési technikák

A lehetőségek és kényszerek hatására való folyamatos döntéskényszer egyidős az emberiség történetével. A jól meghozott és előrevivő döntések meghatározóak a szervezet eredményessége és előrehaladása szempontjából.

### TEMATIKA

#### **1. Bevezetés, megállapodások és keretek tisztázása**

- 1.1 A képzés alapjainak meghatározása, megegyezések, keretek, együttműködési szabályok tisztázása
- 1.2 Diganosztizálás - a szervezet jelenlegi állapotának jellemzőit a csoport tagjai állítják össze egy közös rajz segítségével
  - a haladás iránya, legfontosabb célok meghatározása
  - a szervezethez tartozó meghatározó emberek/posztok tartalmi jellemzői,
  - működési automatizmusai,
  - lehetőségei, és szándékai, valamint
  - nehézségei és esetleges elakadásai

#### **2. A vezető, mint a döntéseiért felelős kulcsember**

Döntéseitől nagymértékben függ az általa vezetett csoport, szervezet eredményessége. A csoport viselkedésének, normáinak kialakítására döntő hatása van.

- 2.1 A döntéseket meghozó vezető személyisége, kompetenciái, attitűdje, motivációi
- 2.2 A döntésért felelős személy/személyek közvetlen munkatársainak felkészültsége, tapasztalatai

#### **3. A döntések fajtái, időbeliségük alapján**

- 3.1 sürgős döntések
- 3.2 rövid távú döntések
- 3.3 hosszú távú, akár az intézmény jövőjét meghatározó döntések

#### **4. A döntések folyamata**

- 4.1 akcióterv készítése
- 4.2 határidők beépítése
- 4.3 ellenőrző folyamatok beépítése
- 4.4 a haladás ütemének és minőségének rendszeres időnkénti ellenőrzése
- 4.5 a zárás és értékelés tartalma és személyi érintettsége ( elismerés, értékelés)

#### **5. A meghozott döntések emberi tényezői - a döntésbe bevont személyek, csoportok köre**

- 5.1 Egyszemélyi felelősség, s ennek tartalma
- 5.2 Team-ben dolgozók személyes és a teljes team-ért számonkérhető felelőssége

## **6. A döntések típusai**

- 6.1 érdekről, érdekekről szóló – egyéni és csoportos - döntések
- 6.2 értékekről szóló, értékeket befolyásoló döntések

## **7. A döntések időigénye és időlegessége**

- 7.1 A gyors döntések, sürgős döntések típusai
- 7.2 A gyors döntések, sürgős döntések jellemzői

## **8. A döntéseket támogató kommunikációs folyamatok, eszközök**

- 8.1 Diagnosztizálás a döntések előtt: „most hol járunk, és hová akarunk eljutni”
- 8.2 Miből fogjuk tudni, hogy eljutottunk a kitűzött célhoz?
- 8.3 A kompetens és a döntésekben érintett személyekkel való rendszeres egyeztetés
- 8.4 A tárgyalások, egyeztetések asszertív kommunikációval való lebonyolítása
- 8.5 A megegyezések rögzítése és a haladás rendszere ellenőrzése

## **9. Érvelés technika, vitakultúra**

- 9.1 Az érvelések tartalmi alapvetései – mit, miért, hogyan...
- 9.2 Az érvelés, vita eleje, közepe, lezárása, megfogalmazása
- 9.3 A vita tartalmi tanulságai
- 9.4 Az érvelés, vita személyes eszközei: a tér, idő, résztvevők köre
- 9.5 Disputa – a vitajátékba való belekóstolás – pro és kontra
- 9.6 Tartalom, és ami mindezt megtámogathatja: testtartás, hang, gesztusok, stb.

## **10. A delegálás alapjai, fontossága**

- 10.1 Saját munkák, feladatok és átadandók, átadható feladatok köre. Mi határozza meg mindezeket?
- 10.2 A delegálás feltételei: kinek, mit, mikor, mikorra és hogyan?
- 10.3 Az ezzel kapcsolatos egyéni és csoportos felelősségek pontos tisztázása
- 10.4 A delegálás minősége, visszajelzések
- 10.5 A delegálás igény szerinti dokumentálásának módszerei

## **11. Motiváció és minőségi, személyre, csoportra történő visszajelzés**

- 11.1 A vezetői motiváció alapjai – kit, hogyan, mikor – motivációs eszköztár feltárása
- 11.2 Jót, jól, jókor – az alkalmazás lehetőségei és eszközei
- 11.3 Az elismerés és dicséret közötti különbség
- 11.4 Az előrevívő, őszinte és emberségesen megfogalmazott kritika alapjai
- 11.5 A változások meghatározott időnkénti ellenőrzése, a változások tartalmi megfogalmazása ( indokolt kritika és elismerés, vezetői figyelmesség ezen a téren)

## **12. Az innováció folyamatos jelenléte a döntésekben is**

- 12.1 Megújulás, a folyamatos és előrevívő módosítás és változtatás szemlélete és gyakorlata, valamint lehetőségei a szervezetben
- 12.2 A folyamatos innováció felelőssége a minőségi és hatékony döntések szempontjából, a tanulószervezet típusú szemlélet beépítése

## **13. A jókor, jól meghozott döntések hatása az egész szervezetre.**

- 13.1 A vezető felelőssége, mintaadása a döntések tartalma és minősége tekintetében
- 13.2 A vezetők közötti informálás reális és optimális folyamata

13.3 A nyertes-nyertes játszmák minősége a meghozott döntésekben

**14. Akciótervek készítése, változtatások, módosítások, újszerű elemek megfogalmazása, célkitűzések konkretizálása és egyéni konzultáció felajánlása**

## Stratégiai tervezés

### **A képzési program célja:**

A stratégiai (tervezési) attitűd fejlesztése abból a célból, hogy az önkormányzat/polgármesteri hivatal döntési helyzetben lévő munkatársai tervezettebben, az önkormányzat, a kapcsolódó intézmények, valamint a település jövőképét, illetve jelenlegi adottságait jobban figyelembe véve, összehangoltabban legyenek képesek dolgozni. A képzés további fontos célja az adhoc, illetve a tervezett működés összehasonlítása, valamint az önreflexív, elemző, visszacsatoló működés fejlesztése. A képzés nem titkolt célja a stratégiai párbeszéd és vitakultúra erősítése a szervezeten belül, valamint a partner intézmények, illetve a helyi társadalom felé.

### TEMATIKA

#### **1. A stratégiai gondolkodás alapjai**

- A stratégia fogalma, a tervezett működés alapjai
- Az adhoc és a tervezett működés összehasonlítása (rövid esettanulmányokon keresztül)
- A civil, forprofit és kormányzati szektor szereplőinek stratégiai hangsúlyai:
  - különbségek, azonosságok, találkozási pontok
  - A kontinentális (EU-s) és az angolszász modell összehasonlítása: meglévő adottságokból induljunk ki vagy egy reális jövő képhez mérten allokáljuk az erőforrásokat?

#### **2. A stratégiai tervezés lépései**

- Hosszú és rövid távú jövőképek megfogalmazása (hivatal, intézmények, település)
- Küldetés megfogalmazása
- Belső erősségek és gyengeségek, valamint a külső lehetőségek és veszélyek megfogalmazása (SWOT)
- A szervezeti (hivatali) kultúra fogalma, jelentősége a stratégiai tervezés folyamatában
- A stratégiai kérdések megfogalmazása, a stratégiai prioritások megfogalmazása
- Részstratégiák megfogalmazása (személyi (HR) ügyek, külső-belső szervezeti (hivatali) kommunikáció, pénzügyek, irodai menedzsment, az önkormányzati projektek menedzsmentje
- A stratégiai ütemterv felállítása: időütemezés, felelősök, belső monitoring-rendszer felállítása, indikátorok, értékelési szempontok megfogalmazása
- Kockázatelemzési stratégiai és krízisforgatókönyvek megfogalmazása

### **3. Stratégiai menedzsment**

- A stratégia mint a hivatal legfőbb projektje: a harmonikus együttműködés és kommunikáció kellékei
- Időközi folyamatelemzés, a részeredmények és az eltérések megvizsgálása
- Válságkezelés, konfliktusmenedzsment

## Teljesítményértékelői attitűdformálás tréning tematika

**A képzési program célja:** egy olyan objektív, átlátható teljesítményértékelési rendszer megtervezése és kialakítása a szervezetben, amely lehetővé teszi, illetve megkönnyíti a szervezetben dolgozó munkatársak munkájának korrekt, elfogulatlan mérését és értékelését. A képzés további fontos súlypontja, hogy elősegítse a vezető munkatársak teljesítményértékelői készségeinek fejlesztését abból a célból, hogy minősítésmentesen, támogatóan tudják a beosztottak munkáját mérni, értékelni, ezzel szakmai fejlődésüket elősegíteni.

### TEMATIKA

A képzés készségfejlesztő tréning formában valósul meg. Rövid, interaktív elméleti részekből és hosszabb egyéni és kiscsoportos gyakorlatokból áll.

A „Teljesítményértékelői attitűdformálás tréning” az alábbi témákat foglalja magába:

#### Egyéni pszichológiai aspektusok

- A személyiség strukturálódása: én, ösztönén, felettes én. A személyiségkarakterből kinövő szerepek és ezek teljesítményaspektusai (pl. konfliktuskereső, problémamegoldó, motiváló stb. karakterek)
- Az egyéni neveltetés és értékrend megnyilvánulása a munkaszervezetben
- Személyiség típusok. Az egyes típusok megnyilvánulásai, adaptációs stratégiái a munkavégzés folyamatában
- Az emberi szükségletek hierarchizálódása: Maslow szükségletpiramisa
- A motiválás, motiválhatóság lélektana. A motivációs szint hatása a munkateljesítményre
- A siker és kudarc megélése: hatása a munkateljesítményre

#### Szervezetszociológiai, szociálpszichológiai aspektusok

- Szervezeti stratégia: szervezeti célok és küldetés
- Mi fontos a szervezetben: a szervezeti kultúra (szervezeti értékek, attitűdök, filozófiák). A szervezeti kultúra hatása az egyéni és csoportteljesítményre
- Formális és informális szerepek a szervezetben. Szervezeti hierarchia, státuszok, munkakörök
- Verseny és kooperáció a szervezetben: hatásuk az egyéni és csoportteljesítményre

#### A teljesítménymérés és értékelés eszközei

- A teljesítményértékelés rendszerének felállítása a szervezetben: célok, eszközök, felelősök
- A mérés dimenziói, avagy milyen teljesítménydimenziókat érdemes mérni a szervezetben
- A munkakörhöz tartozó feladatok és munkafolyamatok listája. A formális munkakörökben leírtakhoz képest történt eltérések okai
- A motivációs szint mérése
- Az írásbeli és szóbeli kommunikáció hatékonyságának mérése és értékelése



- Az együttműködési készség, képesség mérése és értékelése
- A hatékonyság, avagy az adott időegységben sikeresen megvalósított munkafolyamatok mennyiségének és minőségének mérése, értékelése a szervezetben
- A viselkedés, magatartás mérése és értékelése
- Kvantitatív mérés: teljesítménymutatók, indikátorok, mérési skálák alkalmazása a teljesítményértékelésben
- Kvalitatív mérés: teljesítményértékelő (támogató) interjú
- „On the job” (munka közbeni) megfigyelés és visszajelzés
- Assessment Center (egyéni tesztek, egyéni és kiscsoportos feladatok) alkalmazása a munkatársak teljesítményének értékelésében
- A teljesítményértékelési folyamat (interjú) fontosabb momentumai:
  1. Az értékelői objektivitás személyes feltételei
  2. A minősítésmentes kommunikáció alkalmazása a teljesítményértékelő interjún
  3. Az interjú felépítése, az interjú szakaszai: korábbi célok és elvárások, a megtervezett munkafolyamatok megvalósulás, jövőbeni célok közös megfogalmazása
  4. A munkavállaló beszélgetése: kérdezőtechnika

#### Típushibák a teljesítménymérési, és értékelési folyamatban

- A tervezetlenségből fakadó típusproblémák
- A mérés és értékelés dimenzióinak ismeretlenségéből fakadó problémák
- Az értékelési rendszer túlzott formalizáltságából fakadó problémák
- A túlzott szubjektivitás, illetve a minősítés és bünbakképzés veszélyei a mérési és értékelési folyamatban

#### Gyakorlatok a tréning során

- Motivációval, egyéni-munkához kötődő-szükségletekkel kapcsolatos tesztek kitöltése, tanulságok megfogalmazása
- Teljesítményértékelő kérdőívek készítése
- Assessment center modellezése a tréningcsoportban
- Teljesítményértékelő interjúk gyakorlása párban, megfigyelőkkel

**2. számú melléklet**

**Megbízó által a Megbízott részére képzésenként szolgáltatott adatok**

Képzés megnevezése	<b>Ügyfélszolgálati képzés</b>		
Képzés pontos időpontja	Év	Hónap	Nap
Képzés időtartama	Kezdés:	Befejezés:	
Képzésen résztvevők Száma			
Képzés helyszíne			

Képzés megnevezése	<b>Projektmenedzsment tréning</b>		
Képzés pontos időpontja	Év	Hónap	Nap
Képzés időtartama	Kezdés:	Befejezés:	
Képzésen résztvevők Száma			
Képzés helyszíne			

Képzés megnevezése	<b>Döntéshozatali képzés</b>		
Képzés pontos időpontja	Év	Hónap	Nap
Képzés időtartama	Kezdés:	Befejezés:	
Képzésen résztvevők Száma			
Képzés helyszíne			

Képzés megnevezése	<b>Stratégiai tervezés tréning</b>		
Képzés pontos időpontja	Év	Hónap	Nap
Képzés időtartama	Kezdés:	Befejezés:	
Képzésen résztvevők Száma			
Képzés helyszíne			

Képzés megnevezése	<b>Teljesítményértékelői attitűdformálás tréning</b>		
Képzés pontos időpontja	Év	Hónap	Nap
Képzés időtartama	Kezdés:	Befejezés:	
Képzésen résztvevők Száma			
Képzés helyszíne			