

# Környezeti Tanácsadó Irodák Hálózata Szövetség (Kötháló)

## Szervezeti és Működési Szabályzat

### 1. Embléma használata:

A Kötháló a Fórum döntése alapján embléma használatot írt elő. A Kötháló emblémájával ellátott táblát kötelező jól látható helyen kihelyezni a bejáratához.

### 2. Pecsét használata:

Logóval ellátott hosszú pecsét használatára (névvel, székhely és levelezési címmel, adószámmal) a Társadalmi elnök, az Ügyvezető és a pénzügyi vezető jogosult.

### 3. Együttműködés más intézményekkel, szervezetekkel:

A Kötháló, szakmai partnerséget, együttműködési megállapodásokat köthet minden olyan szervezettel, intézménnyel, melyek szakmai munkájának ellátását, színvonalának emelését segítik. A Kötháló érdekében bárki folytathat érdekérvényesítő tevékenységet, de kizárólag a Hálózati Tanáccsal való egyeztetést követően.

### 4. Etikai normák:

A Környezeti Tanácsadó Irodák Hálózatában résztvevő szervezetek tevékenységükben, gyakorlati munkájuk során az alábbi alapelveket érvényesítik:

- 1.) Tevékenységüket, kapcsolataikat a hálózat működési alapelvei szerint fejtik ki.
- 2.) A munka során kialakuló feszültségeket elsősorban egymás között tisztázzák.
- 3.) Cselekedeteikkel, nyilatkozataikkal arra törekcsenek, hogy javuljon a mások által róluk kialakított vélemény.
- 4.) Kicsérélik egymásról alkotott véleményüket, és kapcsolataikban kerülnek az ettől eltérő minősítést.
- 5.) Ha a Hálózati Fórumon egy állásfoglalást elfogadtak, kötelesek cselekedeteiket azzal összhangban kifejtteni.
6. Állásfoglalásokat a Kötháló vezető képviselői (Társadalmi elnök, ügyvezető) és tanácsa fogalmazhat meg.
- 7.) A közös projektek megvalósításánál betartják az írásos megállapodásokat és arra törekcsenek, hogy az abban foglalt feladatokat maradéktalanul megvalósítsák.

### 5. A Kötháló minőségfejlesztési rendszere:

A Kötháló minőségfejlesztési rendszerben értékeli és ösztönzi a jobb tanácsadói tevékenység érdekében tagszervezeteit.

A működési alapkövetelményeket nem teljesítő - rendes tagsággal rendelkező - iroda, illetve ha pontszáma két egymást követő mérési időszakban 10%-ot meghaladóan csökken, vagy ezt valamely más oknál fogva kéri, automatikusan pártoló taggá válik.

Az irodák tevékenysége minőségfejlesztési (ön)értékelésük (alapkövetelmények és a működési színvonal), szöveges beszámolójuk és monitori ellenőrzés alapján minden év elején értékelésre kerülnek, mely során a működésük javítását segítő intézkedési terv javaslat is készül. A monitor értékeléséről tájékoztatja a Tanácsot és a Felügyelő Bizottságot. Ez alapján a Tanács az iroda tagi státuszát is érintő javaslatot terjeszthet a Fórum felé, melyet az véglegesít.

**Mellékletek:** Kötháló tanácsadó irodák éves minőségi és szöveges értékelése, tájékoztató a Kötháló minőségfejlesztési rendszeréről

## Kötháló rendes tagjai környezeti tanácsadó tevékenységének éves minőségi értékelése

(A kitöltött pontozási és szöveges kérdőívet minden év **február 15-ig** a Kötháló levelezési címére kérjük postázni és számítógépes formátumban feltenni a Kötháló intranetes felületére)

<b>I. BELÉPÉSI ÉS MŰKÖDÉSI ALAPKÖVETELMÉNYEK</b>			
	<b>Szempontjai</b>	<b>Belépési alapköv.</b>	<b>Működési alapköv.</b>
1.	<b>Alapszabály, 30 napnál nem régebbi bírósági kivonat, közhasznúsági vagy azzal egyenértékű éves jelentés az elmúlt 3 évről, sajtómegjelenések a szervezet működéséről.</b>	x	
2.	<b>Legalább 3 éves stabil lakosság által elérhető szervezeti-irodai működés, saját szervezeti honlap</b>	x	
3.	<b>A tagszervezet alapszabályában szerepel a környezeti tanácsadás (konkrétan szerepeljen!)</b>	x	x
4.	<b>Legalább 10 négyzetméteres tanácsadó iroda</b> (a szervezet tulajdona vagy bérleménye, magánlakás nem lehet)	x	x
5.	<b>A tanácsadásért felelős személy kijelölése</b> A Kötháló felé legalább egy, legfeljebb két tanácsadó legyen megjelölve tagszervezetenként, meghatározva, hogy ki a tanácsadó iroda vezetője, aki a Köthálóval való kapcsolattartásért is felel.	x	x
6.	<b>Legalább egy felsőfokú végzettségű tanácsadó:</b> a szervezet olyan munkatárssal rendelkezik, akinek munkaköri leírásában szerepel a környezeti tanácsadás, a kapcsolattartás a Köthálóval és az ehhez a tagsághoz szükséges feladatok ellátása, aki <b>ügyfélszolgálat-szerűen végzi a tevékenységet, szükség esetén gondoskodik a helyettesítésről.</b>	x	x
7.	<b>Működőképes vezetékes és/vagy mobil telefonvonal és -készülék, melyet a tanácsadásra használnak.</b>	x	x
8.	<b>Működőképes számítógép a tanácsadáshoz.</b>	x	x
9.	<b>Működőképes Internet-hozzáférés</b>	x	x
10.	<b>Működőképes fénymásoló</b>	x	x
11.	<b>Működőképes üzenetrögzítő vagy hangposta</b>	x	x
12.	<b>Működőképes nyomtató</b>	x	x
13.	<b>Működőképes digitális fényképezőgép vagy fotókészítésre alkalmas eszköz.</b>	x	x
14.	<b>A bejáratnál, honlapon (szórólapon, bemutatkozó kiadványokban, hirdetésekben, stb.) a nyitvatartási idő feltüntetése, mely hetente legalább 20 óra.</b>		x
15.	<b>Környezeti tanácsadásról szóló ügyfél tájékoztató, ügyfélkönyv, tábla kihelyezése az ügyfelek által jól látható helyen, ill. a rendelkezésre álló Kötháló arculati elemek megjelenítése a tanácsadó irodában (pl. molinó, köthálós kiadványok, környezetbarát termék polc, stb.)</b>		x

16.	<b>Az irodai ügyfélszolgálat során az ügyek regisztrálása a tagszervezet által előre közölt és meghatározott módon történik</b> (szakértő bevonása, helyszínelés, fotó, kapcsolódó dokumentumok), az ügyregisztráció módját az éves szöveges jelentésben ki kell fejteni.		X
17.	<b>Aktív részvétel a pályázatok, projektek megvalósításában</b> (pl. témavizsgálat, belső szakmai munkacsoport, kiadványírás, segítség a képzések szervezésében, stb.) - melyet az éves szöveges jelentésben kell kifejteni		X
18.	<b>Szervezeti honlapon a tanácsadás feltüntetése, Kötháló logó és link a Kötháló honlapjára (egy lépésből).</b>		X
19.	<b>Éves szinten részvétel a Kötháló által szervezett képzések és hálózati Fórumok legalább 2/3-án-</b>		X
20.	<b>Levelezőlista használata</b> (a levelezőlista/levelezőlisták) kötelező, legalább 3 munkanapon belül a válaszadás kötelező.		X
21.	<b>A Hálózat által kért dokumentumok</b> (pl. évente az iroda működéséről szóló éves beszámoló és jelentés, szerződések, dokumentációk, beszámolók, stb.) határidőre valóleadása. <b>A tagdíj (számla ellenében) határidőre történő befizetése (január 31.).</b>		X
22.	<b>Az alapszabályban nevesített munkacsoportok közül leglább kettőben aktívan részt vesz</b>	X	X
23.	<b>A tanácsadást érintő változások bejelentése</b> (személyi, nyitva tartás, elérhetőségek) az ügyvezetőnek (5 munkanapon belül).		X

II. Működési színvonal értékelése				
1. Az ügyfelek elégedettsége				
Főszempontok	Alszempontok	Pont-keret	Össz-pont	Szerzett pont
<b>1.1. Ügyfelek elégedettsége a kapott tanácsadási szolgáltatás minőségével</b>	1.1.1. Az ügyfelekkel folytatott levelezés során a tanácsadó az aláírásához csatolja-e a Kötháló honlapon levő elégedettséget mérő kérdőív linkjét	20	40	
	1.1.2. A saját szervezeti honlapon van-e link a Kötháló honlapon levő elégedettséget mérő kérdőívre  Pontozás: igen/nem – vagy kap pontot, vagy nem.	20		
<b>Összesen</b>		<b>40</b>	<b>40</b>	
2. A tanácsadó felkészültsége				
<b>2.1. Szakmai tapasztalatok és szakmai fejlődés</b>	2.1.1. A tanácsadó tanácsadóként eltöltött éveinek száma.  Pontozás: évenként 2 pont, legfeljebb 20 pont	20	70	
	2.1.2. Részvétel szakmai tanulmányutakon (nem csak a Kötháló által szervezetteknek lehet pontot kapni) – sorolja fel őket a szöveges jelentésben!  Pontozás: a tanulmányutakon eltöltött napok száma alapján pont/nap	20		
	2.1.3. Nyelvtudás	10		

	Pontozás: 5 pont nyelvenként és 5 pont szintenként, de legfeljebb 10 pont			
	2.1.4. Alapdiplomán túli (akkreditált, stb.) képesítések, végzettségek. Pontozás: 5 pont képesítésenként, de legfeljebb 10 pont	10		
	2.1.5. Részvétel önképzésen (az év során) – felsorolás a szöveges értékelésben Pontozás: legfeljebb 5 képzés x 2 pont.	10		
<b>2.2. Dinamikus egyensúly az irodai (helyhez kötött) és külső munkák között</b>	2.2.1. Ügyek, tevékenységek megyei (országos) eloszlása – ha indokolt a kimenetel helyszínre, akkor meg is teszi a tanácsadó.  Pontozás: települési, megyei, regionális, országos szintekre kiterjedő, regisztrációban is megtalálható tanácsadások előfordulása esetén Pontozás: szintenként 5 pont	20	<b>90</b>	
	2.2.2. Utcai rendezvényeken, irodán kívüli helyszíneken tanácsadás (standolás, kampányok, témanapok) Pontozás: alkalmanként 2 pont (legfeljebb 20)	20		
	2.2.3. Egyéb tevékenységek irodán kívül (pl. előadás, képzések, tárgyalás, bizottságok, stb.) – néhány ilyen említsen meg a szöveges jelentésben! Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	2.2.4. A tanácsadó külső helyszínen való tartózkodása esetén a helyettesítés megoldása kompetens kollégával, ennek bejelentése a levelező listán. Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 20 pont.	20		
	2.2.5. Évente hány napot tölt el külső (pl, lásd fentiek) munkákkal a tanácsadó? Pontozás: 10 nap elfogadható, ha ettől több, arányosítva legfeljebb 20 pont.	20		
	<b>Összesen</b>	<b>160</b>		<b>160</b>

<b>3. Szakmai és média kapcsolatok</b>				
<b>3.1. Szakmai együttműködések (hatóságok, önkormányzatok, zöld ügyekben közreműködő szervezetek, cégek, média, stb.)</b>	3.1.1. A környezeti tanácsadói tevékenységet erősítő, fejlesztő vagy népszerűsítő tevékenységek, amelyek Köthálón kívüli vagy köthálós szervezetekkel, de nem köthálós szintű együttműködés keretein belül valósulnak meg. Pontozás: bármilyen, a szervezet által igazolt dokumentációval (pl. jelenléti ív, fényképek, médiahíradás stb.) alkalmanként 2 pont, legfeljebb 20 pont.	20	<b>40</b>	
	3.1.2. Szakértői lista megléte a szervezet által vezetett módon (fájl, papír, stb.) Pontozás: 10 pont plusz, ha a szervezet alkalmazott szakértője más Kötháló tag munkáját segíti. Alkalmanként 2 pont (legfeljebb 20 pont).	20		
<b>3.2. Tanácsadó iroda kezdeményező kommunikációs stratégiája (kommunikáció más szervezetekkel)</b>	3.2.1. A szervezet kommunikációs stratégiájában helyet kap a környezeti tanácsadás. Pontozás: célcsoport meghatározása, üzenet, kommunikációs eszközök, arányosítva	10	<b>10</b>	
<b>3.3. Média kapcsolatok</b>	3.3.1. Megjelenés külső médiafelületen az iroda elérhetőségeivel (és a tanácsadói tevékenység népszerűsítésével) Pontozás: igazolt megjelenésenként 2 pont	20	<b>120</b>	
	3.3.2. Stratégia végrehajtása (média-megjelenések) Pontozás: megjelenésenként 2 pont	10		
	3.3.3. Hírek médiapartnereknek a tanácsadás feltüntetésével, vagy témájával Pontozás: hírenként 1 pont, legfeljebb 20	20		
	3.3.4. Médiaesemények szervezése Sajtótájékoztatók, beszélgetések sajtóreggelik, stb. szervezése a tanácsadói tevékenységgel vagy egy konkrét ügyvel kapcsolatban. Pontozás: alkalmanként 2 pont.	20		
	3.3.5. Média partnerek adatbázisa, meglévő lista a szervezet által vezetett módon (fájl, papír, stb.) minden olyan médiumról, amellyel a szervezet kapcsolatban áll. Pontozás: legalább 10 médium 5 pont, 20 vagy annál több 10 pont.	10		

	3.3.6. Külső médiafelületet kap egy ügy (nem vásárolt médiafelület, hanem pl. konfliktus, váratlan környezeti ügy) Pontozás: ügyenként 2 pont	10		
	3.3.7. Negyedéves hír Pontozás: hírenként 5 pont	20		
<b>Összesen</b>		<b>160</b>	<b>160</b>	
<b>4. Szervezeti háttér</b>				
<b>4.1. Tanácsadó iroda működtetéséhez szükséges szervezeti háttér biztosítása (erőforrások: anyagi, emberi, infrastrukturális, természetbeni stb.)</b>	4.1.1. A tanácsadó iroda körülményei: Pontozás: tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető, akadálymentes, önálló tárgyaló vagy egyéb olyan adottság, ami a tanácsadói tevékenységet segíti (pl. oktatóterem) x 2 pont	10	<b>60</b>	
	4.1.2. Nyitvatartás: Pontozás: A 20 órás heti minimumon túl plusz 2 pont minden óráért, de legfeljebb 20 pont	20		
	4.1.3. Infrastruktúra fejlesztése a szükséges mértékben (csere, javítás is ) Pontozás: eszközönként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	4.1.4. Szervezeti szándék a tanácsadó képzésére a tanácsadással összefüggő témában Pontozás: tanulmányi szerződésenként 5 pont	10		
	4.1.5. Plusz eszközlista az alapkövetelményekben nem szereplő, de a tanácsadói tevékenységet segítő eszközökre (pl. irodai eszközök, lamináló, stb) Pontozás: darabonként 2 pont, legfeljebb 10.	10		
<b>4.2. Tanácsadás helye, szerepe a szervezet életében, tevékenységében</b>	4.2.1. Éves működési tervben megjelenik-e? Pontozás: igen/nem	10	<b>30</b>	
	4.2.2. A szervezet közhasznúsági vagy éves jelentésében szerepel a tanácsadói tevékenység. Pontozás: igen/nem	10		
	4.2.3. Szervezeti stratégiai tervben Pontozás: igen/nem – vagy kap pontot, vagy nem.	10		
<b>4.3. Szervezeti vezető/vezetés és a tanácsadó közti viszony</b>	4.3.1. Munkáltatói viszonyok rendezettek (munkaszerződés, munkaköri leírás megtalálható) Pontozás: 5-5 pont.	10	<b>30</b>	

	4.3.2. A tanácsadást érintő információáramlás szervezeti kereteken belül megoldott, segítséget kap a tanácsadó saját szervezetének vezetőitől. Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	4.3.3. Kötháló döntések és folyamatok (Fórum és Tanács) témái a tagszervezetek egyeztetési fórumain (elnökség, közgyűlés, stb.) megjelennek. Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
<b>Osszesen</b>		<b>120</b>	<b>120</b>	
<b>5. Szervezeti vállalások, részvétel a Kötháló életében</b>				
<b>5.1. Részvétel a Kötháló szakmai tevékenységeiben</b>	5.1.1. Részvétel tapasztalatcserén Pontozás: alkalmanként 5 pont, legfeljebb 20 pont.	20	<b>80</b>	
	5.1.2. Tudásmegosztás, -továbbadás Pontozás: alkalmanként 5 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.1.3. Részvétel projektek megvalósításában: témavizsgálatokban, belső szakmai munkacsoportokban Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.1.4. A Kötháló képviselőjében végzett szakmai munka (külső munkacsoportokban) Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.1.5. Mentori tevékenység Pontozás: alkalmanként 4 pont, legfeljebb 20 pont.	20		
	5.1.6. Kiadványkészítés Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
<b>5.2. Részvétel a Kötháló működtetésében, ebben vállalt feladatok</b>	5.2.1. Szervezés, koordináció – munkacsoport, országos program koordináció Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10	<b>70</b>	
	5.2.2. Részvétel köthálós szervezet és programfejlesztő munkában Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.2.3. Részvétel a testületekben, választott tisztségek Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		

	5.2.4. Anyagi felelősségvállalás a Köthálóért Pontozás: alkalmanként 5 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.2.5. A Kötháló szervezeti érdekeinek megjelenítése – lobbytevékenység Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.2.6. Részvétel tagszervezeti vezetői találkozón, vezetői aktivitás (Fórumon) Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10		
	5.2.7. Részvétel a Fórumon Pontozás: alkalmanként 5 pont, legfeljebb 10	10		
<b>5.3. A Kötháló identitás szervezeti vállalása</b>	5.3.1. Kötháló stand rendezvényeken, kiállításokon stb. Pontozás: alkalmanként 2 pont, legfeljebb 10 pont.	10	<b>30</b>	
	5.3.2. Kötháló arculati elemek használata (e-mail, levélpapír, névjegykártya stb.) Kiadványok, saját újság, szórólapok, tabló a tanácsadás feltüntetésével. Pontozás: megjelenési formánként 2 pont	10		
	5.3.3. Környezeti ügyek kommunikációjában a Kötháló megemlítése Pontozás: megjelenésenként 2 pont	10		
<b>Összesen</b>		<b>180</b>	<b>180</b>	
<b>6. Az ügyek elemzése, sajátosságai</b>				
<b>6.1. Ügyek és elérések száma</b>	6.1.1. Tanácsadás és ügymegoldások száma Pontozás: 10 ügyenként 1 pont, legfeljebb 50 pont.	50	<b>100</b>	
	6.1.2. Elérések száma Pontozás: 200 elérésenként 1 pont, legfeljebb 50 pont	50		
<b>6.2. Ügyek megoszlása</b>	6.2.1. Tematikus megoszlás regisztrálása Pontozás: igen/nem – vagy kap pontot, vagy nem.	20	<b>60</b>	
	6.2.2. Ügytípusok regisztrált megoszlása (tanácsadás vagy elérés) Pontozás: igen/nem – vagy kap pontot, vagy nem.	20		
	6.2.3. Földrajzi megoszlás Pontozás: igen/nem – – vagy kap pontot, vagy nem.	20		
<b>Összesen</b>		<b>160</b>	<b>160</b>	



<b>7. Adminisztráció</b>				
<b>7.1. Ügyregisztráció</b>	7.1.1. Adatvédelmi szabályok betartása Pontozás: igen/nem – vagy kap pontot, vagy nem.	20	<b>60</b>	
	7.1.2. Iratok, ügyiratok, dokumentumtár átlátható kezelése Pontozás: arányosan	10		
	7.1.3. Az alapkövetelményeken túl ügyek regisztrálása (értékelésekhez) átlátható módon excel táblázatban Pontozás: 100 ügyenként 10 pont	30		
<b>7.3. Tanácsadást kiegészítő szolgáltatások</b>	7.3.1. Katalogizált könyvtár (kölcönözhető) Pontozás: igen/nem – vagy kap pontot, vagy nem.	10	<b>30</b>	
	7.3.2. Mérőműszer kölcsönzés, komposztáló keretoztás, aprítékoló kölcsönzés, stb. Pontozás: szolgáltatásonként 5 pont	20		
<b>Összesen</b>		<b>90</b>	<b>90</b>	
<b>MINDÖSSZESEN</b>		<b>910</b>	<b>910</b>	