

EGYSÉGES SZOLGÁLTATÁSI KÉZIKÖNYV

„CIVIL SZFÉRA FEJLESZTÉSÉÉRT”

MUNKACSOPORT

5. „OKOS FÜZET”



Egységes szolgáltatási kézikönyv- 5. „Okos füzet”

2024

Kiadó:

CONTACT Mentálhigiénés Konzultációs Szolgálat

5000 Szolnok, Baross út 56.

tel: +36 56 221 882, +36 56 513 000

e-mail: info@contactmksz.hu

www.contactmksz.hu

Szerkesztő: dr. Molnár Beáta, Gráner Alexandra

Szerzők, közreműködők. Köszönetet mondunk a forrásként felhasznált anyagok összeállításáért:

A "Háztartások Foglalkoztatásáért" Alapítvány

CONTACT Mentálhigiénés Konzultációs Szolgálat

Egri Norma Alapítvány

Esély és Részvétel Közhasznú Egyesület

Hierotheosz Egyesület

Mecsek Polgári Egyesület

Tisza-parti Civil Közösségekért Egyesület

Korrektúra és lektorálás:

Vadasi Zsuzsanna, A "Háztartások Foglalkoztatásáért" Alapítvány

Minden jog fenntartva, beleértve a könyv bármely részének bármilyen módon történő reprodukálása!

Tartalomjegyzék

1. Bevezető.....	4
2. Civil Közösségi Szolgáltató Központok	5
3. A törvényi háttér.....	7
4. Misszió, értékeink, alapelveink és vízióink.....	8
5. Tanácsadások.....	10
6. Rendezvények.....	19
7. Infokommunikációs szolgáltatások.....	22
8. Képzések és egyéb szolgáltatások.....	27
9. Leggyakoribb plusz szolgáltatások.....	29



Bevezető

A civil társadalom eszméje a modernitás kulcsfontosságú eseményeiben gyökerezik. A gondolkodók a 18. század végén, 19. század elején tettek különbséget az állam és a társadalom között (civil szféraként, civil társadalomként jelenik meg). A világ minden fejlett, demokratikus országának a civil szervezetek nélkülözhetetlen alkotóelemei, a társadalom és az intézmények közötti kapcsolat fontos közvetítő szereplői.

A következtetések ellenére ugyanakkor mindenképpen le kell szögeznünk, hogy a társadalmi életben kimagasló jelentősége van a civil társadalom szerveződéseinek, azok számbeli gyarapodásának és terjedésének a településhálózat egyes szintjein. Ezek a közösségi szervezetek egyrészt jelzik a lokális társadalom aktivitását, annak főbb érdeklődési és kötődési pontjait, másrészt érzékeltetik a lakosság fogékonyságát, támogatási képességét a nem gazdasági szférák iránt.

A Civil Közösségi Szolgáltató Központ hálózatának 5. okos füzetével célunk egy olyan belső használatra szánt kiadvány létrehozása, amelyet a Civil Közösségi Szolgáltató Központ hálózat tagjai és a Miniszterelnökség Civil és Társadalmi Kapcsolatokért Felelős Helyettes Államtitkársága közösen tud használni.



1. Ábra: Ünnepélyes keretek között, hivatalos címadományozási ceremónián vehették át okleveleiket a 2023 és 2025 közötti időszakra Civil Közösségi Szolgáltató Központ (CKSZK) címet elnyert civil szervezetek a Károlyi-Csekonics palotában (2023.01.20.)

Civil Közösségi Szolgáltató Központok



A Civil Közösségi Szolgáltató Központok hálózatát a társadalmi és civil kapcsolatokért felelős miniszter működteti és ellenőrzi. A pályázati úton elnyert címet olyan civil szervezetek viselhetik, amelyek vállalták, hogy a Civil tv. 52. §-ában és a címpályázati felhívásban meghatározott feladataikat ellenszolgáltatás nélkül nyújtják. A támogató, szolgáltató hálózat 2012. július 1-jén kezdte meg működését. A Civil Közösségi Szolgáltató Központokat működtető civil szervezetek minden vármegyében és a fővárosban kialakították irodáikat és várják a tanácsra, segítségre szoruló, vagy informálódni vágyó civil szervezetek képviselőit, munkatársait. A Civil Központok feladatát képezi többek között a civil szervezetek működésének szakmai támogatása, fenntarthatóságuk erősítése, továbbá az államháztartás alrendszeréből nyújtott támogatások szabályszerű felhasználásának elősegítése.

A Civil Közösségi Szolgáltató Központok által nyújtott főbb szolgáltatások a következők:

- segítséget nyújtanak a civil szervezetek számára az adminisztratív kötelezettségek teljesítéséhez;
- tájékoztatást nyújtanak támogatási lehetőségekről, pályázati kiírásokról;
- gyakorlati segítséget kínálnak és egyénre szabott tanácsadást végeznek civil szervezetek számára
- Elősegítik a kommunikációt és ösztönzik az együttműködést a szektoron belül, és a szektorok között egyaránt.

A Civil Közösségi Szolgáltató Központok címbirtokos szervezetei és elérhetőségeik:

<u>Vármegye megnevezése:</u>	<u>Címbirtokos megnevezése:</u>	<u>Elérhetősége:</u>
<i>Baranya vármegye</i>	Mecsek Polgári Egyesület	+36/20/ 505-5355 ; info@ckszkbaranya.hu
<i>Bács-Kiskun vármegye</i>	Főnix Kulturális és Ifjúsági Egyesület	+36 /78/ 415-165 - Kiskőrös; + 36 /76/ 777-517 - Kecskemét; civilbacs@gmail.com
<i>Békés vármegye</i>	Egyensúly AE Egyesület	+36/20 /264 4463; civilkozpontbekes@gmail.com
<i>Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye</i>	Esély és Részvétel Közhasznú Egyesület	+36/46/611-559; civilkozpont@erke.hu
<i>Budapest</i>	Századvég Közéleti Tudásközpont Alapítvány	+36 /1/ 479 -5297; +36 /20/ 445-4105; budapestcivil@budapestcivil.hu
<i>Csongrád-Csanád vármegye</i>	Tisza-parti Civil Közösségekért Egyesület	+36/ 62 / 898 -808 ; +36 /20 /285-9355 ; civilcsongrad@gmail.com
<i>Fejér vármegye</i>	Echo Innovációs Műhely	+36-22/502-276 ; +30/617-3292; civil@echomail.hu
<i>Győr-Moson-Sopron vármegye</i>	Kisalföldi Vállalkozásfejlesztési Alapítvány	+36/96 /512- 532; +36/ 20 356 4296; info@civil-gyms.hu
<i>Hajdú-Bihar vármegye</i>	Civilek a Fiatalokért Egyesület	+36/30/228-6006; +36/20/255-1005 hbmcivilkozpont@gmail.com
<i>Heves vármegye</i>	Egri Norma Alapítvány	+36/420-660; normaalapitvany@gmail.com
<i>Jász-Nagykun-Szolnok vármegye</i>	CONTACT Mentálhigiénés Konzultációs Szolgálat	+36/56/221-882; +36/20/3227225; info@contactmksz.hu
<i>Komárom-Esztergom vármegye</i>	Majki Népfőiskolai Társaság	+36 /34/787-242; +36/20/236-2553 civil.kem@gmail.com
<i>Nógrád vármegye</i>	A "Háztartások Foglalkoztatásáért" Alapítvány	+36 /32/ 786-740 ; +36 /20/ 943-9366 nogradcivilkozpont@gmail.com
<i>Pest vármegye</i>	Isten Szolgálatában Református Missziói Alapítvány	+36 /20/ 311-1877, +36 /24/ 656-905; ckszkpestmegye@gmail.com
<i>Somogy vármegye</i>	Kaposvári Gazdaságfejlesztő és Munkahelyteremtő Egyesület	+36/ 30/408-4945; +36/20/-252-0967; somogycivilkozpont@gmail.com
<i>Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye</i>	Hierotheosz Egyesület	+36 /42/311 -324 ; civilkozpontoszszb@gmail.com
<i>Tolna vármegye</i>	Dunamenti Polgári Egyesület	+36 /74/672-800 ; civilkozpont.tolna@gmail.com
<i>Vas vármegye</i>	Hegypásztor Kör	+36/30/2249-008; info@vascivil.hu
<i>Veszprém vármegye</i>	A Veszprém Vármegyei Civil Hálózatért Közhasznú Egyesület	+36 /88/401-110; +36 /20/341-75-85; civilhaz@vpmegye.hu
<i>Zala vármegye</i>	Zalai Civil Életért Közhasznú Egyesület	+36/20/ 474-3300 ; info@zalacivil.hu

A törvényi háttér

A törvényi háttér

A civil szolgáltató központok címet olyan civil szervezetek viselhetik, amelyek vállalták, hogy a Civil törvény 52. §-ában és a címpályázati felhívásban meghatározott feladataikat ellenszolgáltatás nélkül nyújtják. A civil központok célja a civil szervezetek működésének szakmai támogatása, fenntarthatóságuk erősítése, továbbá az államháztartás alrendszeréből nyújtott támogatások szabályszerű felhasználásának elősegítése.

A civil közösségi szolgáltató központok tevékenységük keretében az alábbi feladatokat látják el:

- a) igény esetén közreműködnek a civil szervezetek e törvény szerinti adminisztratív (elektronikus úton teljesítendő) kötelezettségeik teljesítésében,
- b) elősegítik a civil szervezetek és a helyi önkormányzatok és a nemzetiségi önkormányzatok együttműködését,
- c) részt vesznek a civil szervezetek és az üzleti szféra kapcsolatainak és együttműködési lehetőségeinek fejlesztésében,
- d) folyamatos működésű szakmai tanácsadási rendszert működtetnek jogi, közhasznúsági területen; pénzügyi, könyvelési, adózási kérdésekben; pályázati módszerekre, technikákra vonatkozóan; számítógép-kezelés területén,
- e) folyamatos információszolgáltatást biztosítanak az e törvény szerinti intézkedések végrehajtásának megvalósulásáról,
- f) az e célra létrehozott számítógépes rendszeren keresztül adatot szolgáltatnak a Civil Információs Portál számára az a)-e) pontok szerinti feladatokkal kapcsolatos adatok és információk terjesztése érdekében,
- g) a kollégiumok kérésére tájékoztatást adnak az adott ellátási területen működő civil szervezetek tevékenységéről,
- h) az ellátási területükön működő helyi civil szervezeteket összefogva együttműködnek az országos rendezvények helyi megvalósításában,
- i) ismeretátadással segítik a civil szervezeti vezetők, a civil területen feladatot ellátók, a civil szervezeteknél önkéntes tevékenységet végzők munkáját,
- j) részt vállalnak a civil közösségi szolgáltató központok közös feladatainak megvalósításában
- k) részt vesznek az elektori gyűlések szervezésében és lebonyolításában.

Minden vármegyében, valamint a fővárosban a pályázaton nyertes civil szervezet működteti a civil közösségi szolgáltató központot, nyújt szolgáltatást, és a támogatási időszak alatt használhatja a civil közösségi szolgáltató központ megnevezést. A civil közösségi szolgáltató központ az 51. § és 52. § szerinti szolgáltatásokat ellenszolgáltatás nélkül nyújtja. A nyilvános pályázat nyerteseivel a miniszter határozott idejű szakmai együttműködési megállapodást köt. A határozott idő elteltével a cím viselésére vonatkozó jogosultság megszűnik.

A civil közösségi szolgáltató központ cím jogosultja évente szakmai beszámolási kötelezettséggel tartozik a miniszter felé. A Civil Közösségi Szolgáltató Központok hálózatát a társadalmi és civil kapcsolatokért felelős miniszter működteti és ellenőrzi.

Misszió és értékeink

A misszióink:

A civil szolgáltató központok információs és tanácsadói szolgáltatásokkal, a civil szakmai ismeretek terjesztésével, közösségfejlesztési tevékenységgel, a szektoron belüli és szektorközi együttműködés ösztönzésével sokoldalú és gyakorlati fejlesztő segítséget adnak a civil szervezeteknek.

Logo, egységes arculati elemek:

Valamennyi Civil Közösségi Szolgáltató Központ rendelkezik a Miniszterelnökség által létrehozott logóval. Mivel 2023. 01.01.-től a megyék vármegyék lettek, így a Civil Központok logója is megváltozott, amit az év elején a Miniszterelnökség mind a 19 vármegyei címbirtokos szervezet részére megküldött.

A Civil Központ logo arculatában a magyaros színvilág (piros-fehér-zöld) dominál és a Civil Információs Portál arculati elemei is szinergiában vannak egymással a Civil Központoknál az i betűn látható pont meggyezik a Civil Információs Portálnál láthatóval.



2. Ábra: A Civil Központok „Civil szféra fejlesztéséért” munkacsoport tagjainak vármegyei logója

Értékeink:

- Elhivatottság
- Hitelesség
- Folyamatos fejlődés
- Csapatmunka
- Minőség

Módszertani elveink

- Valamennyi szolgáltatás alapvető célja az önállóság kialakítása, a „képesé tétel”, hogy a szervezet saját maga is képes legyen céljai megvalósítására,
- Együttműködés, partneri viszony kialakítása
- Tárg tevékenységrepertoár,
- Komplexitás,

- Információs hátrányok kiegyenlítése,
- A három szektor egységként kezelése,
- Pro aktivitás.

Ügyfeleink

A civil szolgáltató központok elsődleges ügyfelei az ellátási területén működő civil szervezetek, de tágabb értelemben szolgáltatást nyújt a magánszemélyek és az állami és a piaci szféra szereplői számára is – szükség esetén földrajzi kötöttség nélkül.

A Civil Közösségi Szolgáltató Központ

A Civil Közösségi Szolgáltató Központ tevékenységének alapját jelenti vármegyénként legalább egy ügyfélszolgálati iroda működtetése, amely a civil szervezetek igényeihez alkalmazkodva, de előre meghatározott, napi nyitvatartással, megbízhatóan áll az ügyfelek rendelkezésére. Ajánlott infrastrukturális feltételek: jól megközelíthető, akadálymentes irodahelyiség; tanácsadási tevékenységre alkalmas külön helyiség, elkülönített ügyféltér és váróhelyiség; mosdók; internetkapcsolattal rendelkező számítógépek a munkatársak és az ügyfelek számára; szükséges egyéb elektronikai eszközök (nyomtató, fénymásoló, szkennel, projektor, tablet stb); telefon.

Az ügyfélszolgálat - etikai alapelvei

Az ügyfélkapcsolat legfontosabb elemei: a kommunikáció, a bizalom és a megértés. Az ügyfélszolgálati irodában dolgozó kollégákkal szemben a legszigorúbb elvárásokat támasztjuk. A legfontosabb eredményünk az elégedett ügyfél. Minden eszközzel arra törekszünk, hogy minden szervezet számára segítséget nyújtsunk szükségleteiknek megfelelően.

Víziónk

A civil szolgáltató központok célja olyan aktív, együttműködői hálózat megvalósítása, amelynek tagjai - egyediségük megőrzése mellett - azonos szakmai alapelvek mentén, magas színvonalon nyújtanak szolgáltatásokat az egyre bővülő és fejlődő célcsoport számára.



3. Ábra: Civil Központok Szakmai Találkozója Kiskőrösön 2023. április 20-21.-én.

Szolgáltatásaink

A. Tanácsadások

Meghatározott időtartamú, előre meghirdetett vagy egyénileg egyeztetett időpontban és helyszínen igénybe vehető, a követelményeknek megfelelően dokumentált, interaktív szolgáltatási esemény, amely az ügyfél kompetenciáját segíti megalapozni az adott problémahelyzetben a korlátozó tényezőinek feltárása, a szükséges támogató eszközök meghatározása, és ezen keresztül az akadályok elhárítása révén. A tanácsadások témaköreinek összeállítása lefedi a vármegyei civil szektor igényeit, ismeretekhez juthatnak, amelyek megszerzésére önerőből nem képesek.

A Civil Közösségi Szolgáltató Központok hálózata 2022. évben ünnepelte fennállásának 10. évfordulóját. A címbirtokosok jelentős tapasztalatra tettek szert a civil szervezetek segítségével; folyamatosan fejlesztik képességeiket, bővítik tudásukat. A Civil Közösségi Szolgáltató Központok címbirtokosai maguk is civil szervezetek, így a célcsoport problémáit felismerik és megkeresik erre a megoldást, hiszen a folyamatos képzések, workshopok, tapasztalatcserék révén naprakész és szakszerűen tudnak segíteni a civil szervezeteknek. Az ország bármelyik pontján keresik meg a Civil Közösségi Szolgáltató Központot, ugyanúgy kérhet jogi; közhasznúsági; pénzügyi, könyvviteli és adózási; elektronikus ügyintézés segítő; pályázati és forrásteremtési; adományozással és önkéntességgel kapcsolatos; továbbá a fiatalok bevonása a civil szervezetek tevékenységébe témakörökben tanácsadást.

A következőkben ezeket a tanácsadásokat fogjuk részletesen ismertetni: a különböző tanácsadások lehetséges tartalmi elemeit, jellegét, gyakoriságát, tartalmát, elvárt időtartamát, folyamatát, helyszínét, dokumentációját, személyi és tárgyi követelményeit. A „Civil szféra fejlesztéséért” munkacsoport tagok által megkérdezett tanácsadások összevetése folytán, azt a konklúziót tudtuk levonni, hogy a különböző tanácsadásokban nagyban hasonlít a tanácsadás jellege, gyakorisága, tartalma, időtartama, folyamata a helyszíne és a dokumentálás módja valamint a tanácsadó személyével kapcsolatos követelmények. Természetesen voltak kisebb nagyobb eltérések, de a Civil Központok országsszerte azonosan az alábbi módon látják el a tanácsadási feladatokat.

A tanácsadás jellege: Személyes (egyéni vagy csoportos) vagy nem személyes: telefonos, e-mail-es, online csatornák (viber, skype, meet, zoom, facetime, stb), közösségi oldalakon keresztül.

A tanácsadás gyakorisága: Az ügyfél a tanácsadást vagy csupán egy alkalommal, vagy eseti, illetve rendszeres jelleggel veszi igénybe.

A tanácsadás tartalma: Egyszerű, összetett vagy speciális. Speciális lehet pl. szervezeti „szerviz”, amikor a szervezet egyidejűleg kap áttekintést és javaslatokat a gazdálkodásával számvitelével, illetve az előtte álló törvényességi és szervezetfejlesztési és forrásszervezési feladatokkal kapcsolatban.

A tanácsadás időtartama: Minimum 15 perc

A tanácsadás folyamata: Az ügyfél személyes vagy telefonos megkeresését követően a civil központ munkatársa a szaktanácsadóhoz irányítja, alapesetben azonnali időpont egyeztetéssel, lehetőség szerint egy héten belül. Elektronikus megkeresés esetén a felmerülő probléma megválaszolása a tanácsadó feladata lehetőség szerint 48 órán belül, de legkésőbb egy héten belül. A civil központ munkatársai képesek arra, hogy az alapvető kérdésekre külső szakértő bevonása nélkül válaszoljanak. Ehhez kidolgozott sablonokat, szabályzatokat, mintákat, leírásokat, előadási anyagokat, GYIK-et és videó segédleteket is tudnak használni. Az ügy jellege, az ügyfél igénye, illetve az ügymenet gyorsítása szükségessé teszi külső szakértők, szaktanácsadók bevonását.

A tanácsadás helyszíne: A tanácsadás személyes megkeresés esetén történhet a civil központ irodájában vagy külső helyszínen és online térben elsősorban nyitvatartási időben. Ajánlott az elkülönített tanácsadói helyiség és a várakozásra alkalmas tér. Telefonos vagy e-mail-es megkeresés esetén nincs helyszíni követelmény. Az e-mailes tanácsadás a civil központ címéről történik. Egyéb elektronikus felületek (pl: közösségi média, egyéb üzenetküldő alkalmazások, online élő videós egyeztető felületek) bevonása engedélyezett.

A tanácsadás dokumentációja: a tanácsadást a tanácsadó dokumentálja, amelyet személyes megkeresés esetén - ha a szolgáltatás igazolása papír alapon történik - az ügyfél aláírásával igazol. A szolgáltatási napló tartalmazza a személyes, online és telefonos tanácsadásokat is. A tanácsadó rögzíti az ügyfél adatait, időtartamot, a szolgáltatási területet, hogy nyomon tudjuk követni az indikátorokat. A szolgáltatási napló össze van kötve az civil szervezeti adatbázissal, ami gyorsítja a dokumentálást.

A tanácsadó személyével kapcsolatos követelmények: a tanácsadó lehet a civil központ állandó munkatársa vagy külsős, megbízott személy. Szakirányú végzettség vagy civil szervezetek működtetésében szerzett legalább 2-3 éves tanácsadói szakmai tapasztalat (pl. jogász, közgazdász háttérrel megtámogatva) szükséges. A civil szervezeteket érintő szabályozások alapos ismerete, jártasság az elektronikus nyomtatványok és a dokumentumsablonok alkalmazásában, tapasztalat az eljárási folyamatok gyakorlatában.

Az alábbiakban a különböző tanácsadások rövid leírása és a tanácsadás lehetséges tartalmi elemei kerülnek ismertetésre, hiszen ez a különböző tanácsadások esetében egyedi, mindegyik tanácsadás más-más témakörben segíti a civil szervezetet. Ezek a tanácsadások sokszor egymásra épülnek, hiszen egy-egy megbeszélés alkalmával derül ki, hogy még milyen további témakörben van szüksége segítségre a civil szervezetnek.

Jogi, közhasznúsági tanácsadás

<p>A tanácsadás rövid leírása:</p>	<p>A civil szervezetek alapításának, működtetésének, közhasznú státuszának, megszűnésének jogi kérdéseivel kapcsolatos tanácsadás.</p>
<p>A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:</p>	<p>Alapítás esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> – az eljárás ismertetése, – a szükséges dokumentációhoz kapcsolódó iránymutatás, – dokumentumsablonok biztosítása, dokumentumok elkészítése, – kérelemnyomtatvány benyújtása, alapító közgyűlés levezetése. <p>Működtetés esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> – iratminták biztosítása, – változásbejegyzési eljárásokhoz dokumentumsablonok biztosítása, – dokumentumok elkészítése, kérelemnyomtatvány benyújtása, – közgyűlés vagy alapítói gyűlés levezetése, – esetleg jogi képviselő biztosítása fellebbezés esetén. <p>Közhasznúsággal kapcsolatos ügyekben:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a státusszal kapcsolatos előnyök, kötelezettségek ismertetése, – segítségnyújtás a szükséges feltételek teljesítésében; – dokumentumsablonok biztosítása, – a változáshoz kapcsolódó dokumentumok elkészítése, – kérelemnyomtatványok benyújtása. – közgyűlésen közreműködés, <p>Megszűnés esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> – az eljárás ismertetése, az eljárással kapcsolatos iránymutatás, – dokumentumsablonok biztosítása, dokumentáció elkészítése (pl. közgyűlési jegyzőkönyv, végelszámoló nyilatkozat), – végelszámoló teendőkben folyamatos támogatás, – kérelemnyomtatványok és nyilatkozatok elkészítése, benyújtása.



4. Ábra: Kérdések a civil szektorról Családi és Civil Expo Nógrád vármegyében.

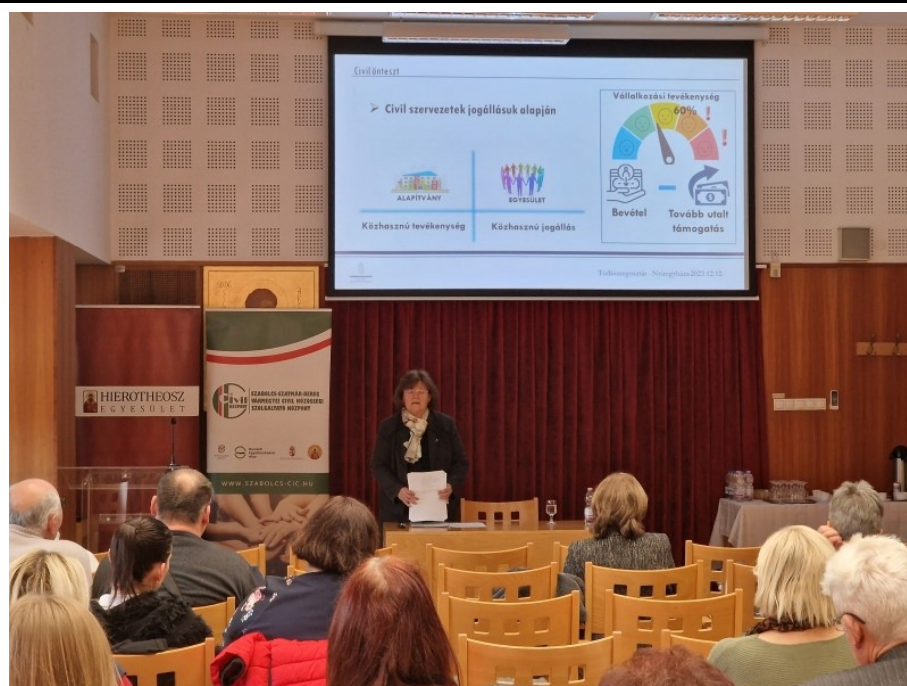
Pénzügyi, könyvviteli és adózási tanácsadás

A tanácsadás rövid leírása:	A civil szervezetek gazdálkodásával, számvitelével, valamint az adókkal, járulékokkal és illetékekkel összefüggő kötelezettségeik teljesítésével kapcsolatos tanácsadás.
A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:	<p>A tanácsadás a civil szervezetek gazdálkodását érintően többek között az alábbi elemekkel foglalkozik:</p> <ul style="list-style-type: none">• a létesítő okirat gazdálkodási szempontból történő elemzése átgondolása (célok, tevékenységek, a döntési rend és felelősség);• a non profit gazdálkodás jellemzői;• bankszámla nyitás, - vezetés;• az alapcél szerinti (közhasznú) és vállalkozási jellegű tevékenységekhez tartozó bevételek és ráfordítások besorolása, aránya, elkülönített kezelése, elszámolása stb.;• költségvetés tervezés;• közhasznúsági feltételek teljesítése;• a speciális, civil szervezetekre jellemző bevételek és ráfordítások (pl. az adományok, támogatások, az SZJA 1 %, a közérdekű önkéntes tevékenység értékére) vonatkozó szabályok bemutatását, gyakorlati alkalmazásának támogatását. <p>A tanácsadás a civil szervezetek számvitelét érintően többek között az alábbi elemekkel foglalkozik:</p> <ul style="list-style-type: none">• a létesítő okirat és a szervezet jellemzői alapján a számviteli politika és az alapvető számviteli szabályzatok kialakítása, frissítése;• a könyvvezetés módjának megválasztása, illetve az egyszeres és a kettős könyvvitel közötti váltás;• az elkülönítetten kezelt bevételek és ráfordítások könyvelése, nyilvántartása;• a speciális, civil szervezetekre jellemző bevételek és ráfordítások (pl. az adományok, támogatások, az SZJA 1 %, a közérdekű önkéntes tevékenység értékére) könyvelése, elszámolása;• az éves beszámolási és letétbehelyezési kötelezettség teljesítése;

A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:

A tanácsadás a civil szervezetek adókkal, járulékokkal és illetékekkel összefüggésben többek között az alábbi elemekkel foglalkozik:

- a NAV bejelentkezés, adatszolgáltatás, telephely létesítés, cégkapu regisztráció; igazolás és törzsadat lekérdezés;
- köztartozás mentes adatbázis;
- a társasági adó kapcsán a bevallás alóli mentességgel, a bevallási és az adófizetési kötelezettséggel; a civil szervezet, valamint az adományozókat megillető kedvezményekkel.
- az áfa kapcsán az alanyi mentességgel, az áfa alanyisággal, az egyes termék és szolgáltatások áfa tv. szerinti besorolásával, a számla és a nyugtaadási kötelezettséggel, közösségi adószámmal stb;
- SZJA kapcsán 1 % fogadás, felhasználás és elszámolás, adómentesen adható juttatások;
- a helyi adókkal, különösen a nem közhasznú alapítványok adófizetési kötelezettségével;
- a szervezetek illeték törvény szerinti besorolása (személyi, illetve feltételes mentesség; illeték elengedése, illetékfeljegyzési jog)
- az adományok, támogatások adótörvények szerinti megítélése;
- a (kényszer) végelszámolás útján történő megszűnés



5. Ábra: A civil szervezetek képviselőit tájékoztatták a Állami Számvevőszék munkatársai a szabályos működési feltételekről Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyében.

Elektronikus ügyintézést segítő tanácsadás

A tanácsadás rövid leírása:	A civil szervezetek működtetéséhez, adminisztrációjához, törvényi kötelezettségeinek teljesítéséhez kapcsolódó elektronikus felületek használatához kapcsolódó tanácsadás.
A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:	<ul style="list-style-type: none"> - cégkapu bejelentése, módosítása, - ÁNYK program és kapcsolódó nyomtatványok telepítése, használata (pl. kivonat igénylés), - ügyfélkapu használata (pl. tulajdoni lap lekérés), - közösségi oldalakra történő regisztráció és használat, - levelezőrendszerek használata, - számítógépes szoftver használat (pl. word, excel, power point, paint, publisher) - weblap szerkesztés, elektronikus megjelenés.

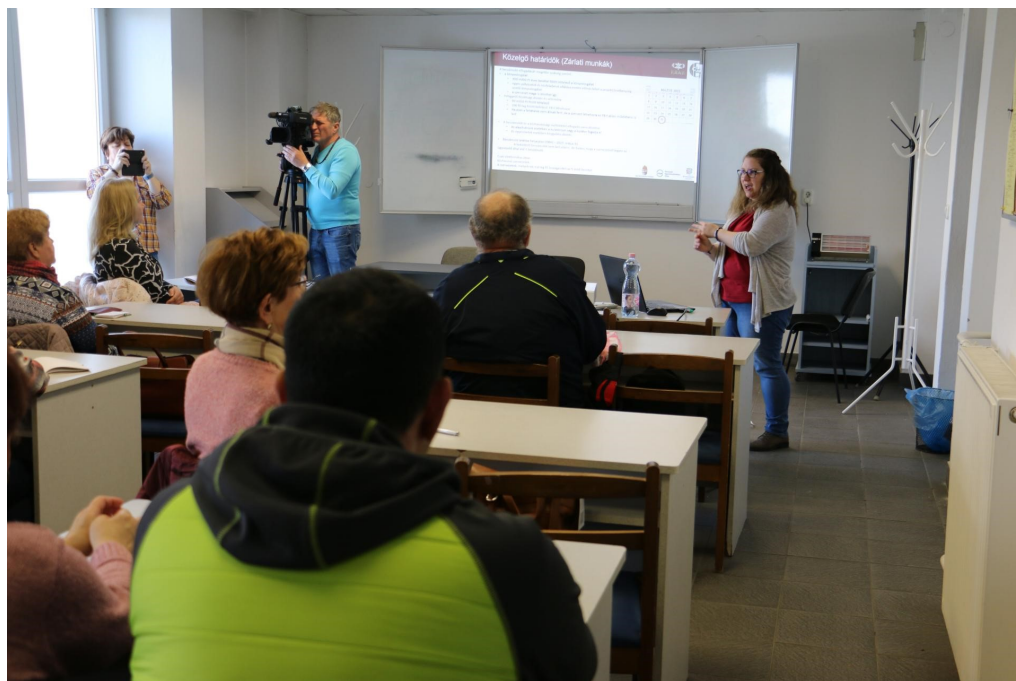
Pályázati és forrásteremtési tanácsadás

A tanácsadás rövid leírása:	A civil szervezetek forrásteremtési tevékenységéhez és a pályázataikhoz kapcsolódó tanácsadás, amely a hazai és külföldi pályázatokra is kiterjed és felöleli a teljes pályázati időszakot.
A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:	<p>Pályázati tanácsadás esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a pályázati felületek használata, a különféle pályázati életszakaszokhoz kapcsolódó folyamatok (pályázat benyújtása, hiánypótlás, szerződéskötés, módosítása, elszámolás) ismertetése, - a pályázati kiírások ismertetése, felmerülő kérdések megválaszolása, - a pályázatok tartalmi részének és költségvetésének kidolgozásához segítségnyújtás, - a pályázatok benyújtásához szükséges, együttműködő partnerek ajánlása, - a pályázatok benyújtásához szükséges mellékletek, nyilatkozatok, engedélyek, dokumentumok beszerzésében segítségnyújtás, - az elkészült pályázat formai és tartalmi áttekintése, - hiánypótlás teljesítése, - a szerződéskötés folyamatának támogatása, - a pályázatok módosítása, - pályázati elszámolás.

A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:

Forrásteremtési tanácsadás:

- forrásteremtési stratégia kidolgozásában segítségnyújtás,
- lehetséges bevételi források meghatározása,
- támogatók megkeresésében segítségnyújtás,
- egyéni adományozók megkeresésének lehetséges technikái,
- 1%-os regisztráció, kapcsolódó kampányelemek,
- vállalatok/intézmények megkeresésében segítségnyújtás,
- lehetséges támogatók ajánlása,
- segítők toborzásának lehetőségei, technikái,



6. Ábra: Határidők és elszámolások – információs és tanácsadó fórumot tartottak civil szervezetek részére Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében.

Adományozással, önkéntességgel kapcsolatos tanácsadás

<p>A tanácsadás rövid leírása:</p>	<p>A civil szervezetek hatékony működése érdekében bevonható fiatalok megszólítását szolgáló tanácsadás.</p>
<p>A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:</p>	<p><u>Adományozás:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Az adományozás részlet szabályait tartalmazó Korm. Rendelet • Az adomány költségként történő leírása • A nem közhasznú szervezetek részére adott juttatások • A civil szervezetek által adott juttatások, támogatások, segélyek • Különleges kedvezmények a veszélyhelyzetben • Adományszerzési technikák ismertetése • Adományok kiosztása, nyomon követése, dokumentálása, után követése <p><u>Önkéntesség:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Önkéntes törvény ismertetése • Az önkéntesek jogai és kötelezettségei • Az önkéntes közvetítés módja és lehetőségei • Közérdekű önkéntességről szóló tájékoztató • Fogadó szervezetté válás feltételei • Önkéntesek toborzása, megtartásával kapcsolatos technikák, módszerek • Önkéntes foglalkoztatása, juttatási lehetőségei • Önkéntes munka dokumentálása • Önkéntes munka elszámolása, pályázatban való részvétele • Önkéntes klub, Önkéntesek Nemzetközi Napja • Iskolai Közösségi Szolgálattal kapcsolatos ismertek • Egyéb pl. Foglalkoztatást helyettesítő támogatás stb.



7. Ábra: Az önkéntes hangya, aki szorgalmas és segítőkész akár egy igazi önkéntes

Fiatalok bevonása a civil szervezetek tevékenységébe

A tanácsadás rövid leírása:	A civil szervezetek hatékony működése érdekében bevonható fiatalok megszólítását szolgáló tanácsadás .
A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:	<ul style="list-style-type: none"> • fiatalok megszólítása – ifjúsági csoportokkal, oktatási intézményekkel való kapcsolatfelvétel • Oktatási intézményekkel való összehangolt projekt ötletek megvalósításának lehetőségeinek feltárása • programszervezés a fiatal célcsoport számára • IKSZ-ben való részvétel elősegítése, mentor programban való felkészítés • online kommunikációs felületekkel való megismerkedtetés • ALACOOOLJ játék levezetésének bemutatása civil szervezetek vezetői észére, akik fiatalokkal tudnak és szeretnének foglalkozni

Magyar - külhoni magyar kapcsolatok fejlesztése tanácsadás

A tanácsadás rövid leírása:	A civil szervezeteket érintő magyar-külhoni magyar kapcsolatok fejlesztésére irányuló tanácsadás - határon túli civil szervezetekkel együttműködve.
A tanácsadás lehetséges tartalmi elemei:	<p>Általános témakörök:</p> <ul style="list-style-type: none"> – mezőgazdasági és vidékfejlesztési témák, – adománygyűjtési stratégiák, – önkéntes koordináció, – jogi és pénzügyi tanácsadás, – pályázatírás, együttműködő partnerek ajánlása, – rendezvényszervezés. <p>Speciális témakörök:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Magyar Igazolvány, – a Babakötvény igénylése, – illetve különböző ösztöndíjak lehívása



8. Ábra: Magyar - külhoni magyar kapcsolatok fejlesztése tanácsadás Kárpátalján (Ukrajna).

B. Rendezvények

A Civil Közösségi Szolgáltató Központoknak az előzőekben ismertetett tanácsadásokon túl a rendezvények kategóriában 3 indikátort kell teljesíteniük. Az egyik az információs rendezvény szervezése a vármegyében.

Ezen túl van még saját rendezvény, mely saját kezdeményezésű és szervezésű. Ebből évente legalább egy rendezvényt kell tartani, a vármegyei összes civil szervezet meghívásával, melyen a szakmai irányító szerv képviselője meghívottként vehet részt. Ezen túlmenően vannak még azok az országos rendezvények, kampányok, programokhoz csatlakozó helyi rendezvények, melyet a Miniszterelnökség szervez pl. Civil Vértadás, Szociális Munka Napja, Adventi Civil Börze, Középiskolai Óra, Civil szervezeti vezetői workshop stb.

Információs rendezvények

Az információs rendezvény tanácsadási vagy egyéb, a Civil Központ szolgáltatásaival összefüggő témakör kapcsán, de konkrét kérdéshez kapcsolódó (pl. NEA pályázati kiírás, törvényi változás, a működéshez kapcsolódó kötelezettség, éves beszámoló elkészítése, KSH statisztikai jelentés leadása), előre meghirdetett időpontban és helyszínen lebonyolításra kerülő, több órás, alapvetően nem interaktív, formáját tekintve egyirányú kommunikációra építő szolgáltatás, amelyen az ügyfélkör több tagja részt vesz. A cél: találkozási lehetőség biztosítása, információátadás, aktuális témák feldolgozása, jó példák kommunikációja.

Az információs rendezvények elvárt célértéke 20 db rendezvény, amelyből 75%-át (minimum 15 db-ot) a székhelytől eltérő városban/járásban kell megszervezni. A koronavírus járvány „jó gyakorlata” lett az információs rendezvények online térbe történő *átültetése, melynek előnye, hogy a civil szervezetnek nem kell utaznia, bárholnan be tud csatlakozni, ha videó felvételtől van szó, azt pedig bármikor megnézheti és az adott részen megállíthatja, ami őt érdekli/amelyre a kérdése irányul.* Fontos, hogy az információs rendezvény aktuális legyen pl. tavasszal lehet a témája az éves beszámoló elkészítése, vagy a közgyűlés összehívására vonatkozó ismeretek átadása, de akár „workshop” sorozat is indulhat az újonnan alakult civil szervezet számára, hogy bemutassuk hogyan működik egy civil szervezet. Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyében a tavalyi évben indított jógyakorlat lett a „Civil Szervezetek Tudástára”, ahol egy-egy hónapon át tudásmegosztó workshopokat tartottunk a civil szervezeteknek aktuális (jogi, pénzügyi, munkaügyi) témákban, ahol interaktív, közvetlen módon tudtuk új ismeretekkel gazdagítani a szervezetek tudását. Amennyiben a Civil Központ munkatársai között nincs olyan, aki az adott témakörben előadást tud tartani, akkor egy szakértőt érdemes felkérni, ez lehet akár a NAV, Bíróság vagy éppen a Kormányhivatal munkatársa, akik később is felkérhetők majd egy-egy rendezvényre.



9. Ábra: Közös kincsünk kerekasztal beszélgetés Nógrád vármegyében 2024. évben.

Saját rendezvény

Olyan rendezvény, amelyet a Civil Központ saját tematika alapján, helyi igényekre reagálva szervez meg, arra meghívást kap a vármegye valamennyi szervezete, és a szakmai irányító szerv képviselője meghívottként vehet rajta részt. Évente legalább 1 db rendezvényt kell megvalósítani, melynek kötelező dokumentálás módja a meghívó és a jelenléti ív. A saját rendezvélynél az előkészületektől kezdve a rendezvény megszervezéséig, majd utókövetéséig minden a Civil Központ feladata. Ez lehet akár egyszeri alkalom, vagy akár hagyományteremtő szándékú. Amennyiben szabadterű a rendezvény a szervezőnek a feladata a szükséges engedélyek és szerződések (pl. területfoglalás, zajhatás bejelentése, zene utána a Artisjus - Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület részére szerzői jogdíj befizetése, stb.) beszerzése és – ellenőrzés alkalmával - a bemutatás is.

Fontos kiemelni még a protokoll szabályok ismerete és betartása, hiszen Helyettes Államtitkár úr és Miniszterelnökség munkatársai, továbbá országgyűlési képviselő, polgármester, kormányhivatal vezető és egyéb magas rangban álló személyek is megtisztelik eseményünket.

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyében ilyen saját rendezvény a Civil Kavalkád.

Civil Kavalkád: 2007 óta jelentős változáson ment keresztül, kinőtte a hazai színteret és nemzetközi szintre lépett, hiszen ettől az évtől külhoni kiállítók, csoportok is érkeznek a rendezvényre. További fontos mérföldkő volt, amikor 2019. évben a Civil Kavalkád felkerült Szolnok Város turisztikai térképre. A Civil Kavalkád, 2022. évig Szolnok Város Napja keretében Szolnok Város Önkormányzatával közösen került megrendezésre, 2023. évtől már az egész rendezvényt csapatunk szervezi. Ide tartozik a kiállítók és a színpadi produkciók megtervezése, szükséges engedélyek beszerzése, színpadtechnika, biztonságtechnika biztosítása, a rendezvény utáni takarítás is.

A nagyrendezvények szervezése hónapokkal korábban megkezdődik, és számítani kell rá, hogy a túljelentkezés akár 1,5-2 szerese is lehet a terem/helyszín befogadó képességéhez viszonyítva, így célszerű már a meghívóban is feltüntetni, hogy pl. csak az első 100 fő részére tudják a szervezők a helyet biztosítani.

Az előre beregisztrált és a rendezvényen megjelenő szervezetek képviselői nem mindig ugyan azok, mert bármi előre nem látható esemény közbejöhet pl. betegség, hivatalos intéznivaló és lesznek olyan szervezetek, akik nem regisztrálnak, de mégis megjelennek. Jó tanács, hogy számoljunk több székkel a rendezvény megtervezésénél. Kisebb ajándékot a meghívott előadóknak adhatunk, ezzel is kifejezve hálánkat. A civil szervezetek is nagyon örülnek pl. az egyesület nevével, vagy a Civil Központ logójával ellátott mappának/jegyzetfüzetnek/tollnak, vagy akár hírlevél különszámának (szeretik a szervezetek viszontlátni magukat), ami emlék marad számunkra és jó szívvel fognak visszagondolni rendezvényünkre.



10. Ábra: XX. Civil Kavalkád Jász-Nagykun-Szolnok vármegyében 2023. évben.

Országos rendezvényekhez, kampányokhoz, programokhoz csatlakozó helyi rendezvények

Minden, a Miniszterelnökség által szervezett országos rendezvényhez, kampányhoz, programhoz kapcsolódó helyi rendezvény az országos rendezvények számával egyenlő mértékben. A kötelező dokumentálás módja a jelenléti ív. Ezekon az országos rendezvényeken, programokon, kampányokon mind a 20 db civil közösségi szolgáltató központ egyszerre vesz részt és ilyenkor személyesen/online módon történő figyelemfelhívás révén nagyon-nagyon sok emberhez jut el a civil szervezetek, civilség mondanivalója. Itt nagyon lehet látni a civil központok hálózatában rejlő erőt és lehetőségeket, hiszen mindannyian arra törekszünk, hogy a lehető legjobban teljesítsük a kitűzött feladatot, de mégis segítjük egymást. Ez a X. Civil Véradás alkalmával is látható volt, hiszen a Pest vármegyei Civil Közösségi Szolgáltató Központ kezdeményezésre a Cserkész Szövetség is a jó ügy mellé állt és országszerte több helyszínen adtak vért. Az SZJA 1 % felajánlásánál és az Adventi Civil Börze kapcsán is a Miniszterelnökség által készített kampány videók túlmenően minden Civil Központ a helyi igényeknek megfelelően készíti el kampányát, hiszen ők azok, akik napi kapcsolatban állnak a nonprofit szervezetek, a forprofit szféra, vagy akár az adakozó magánszemélyek között is, így a mi kommunikációnkra, közvetítő szerepünkre nagy szükség van. A Civil Központok ezeket a feladatokat mind másképpen teljesítik, de ettől jó igazán a hálózat, hogy a sokszínűség mellett mégis egy egységet képviselünk.



11. Ábra: Civil véradás Bács-Kiskun vármegyében (fent) és CIVIL INFO-NEA Országos Tájékoztató rendezvény Baranya vármegyében (lent).

C. Infokommunikációs szolgáltatások

Elektronikus hírlevél

A Civil Központok a tanácsadásokon és rendezvényeken túl a digitális térben is segítik a civil szervezeteket. Egy-egy hírlevélben a civil szervezetek értesítést kapnak aktuális teendőkről (jogi, pénzügyi témákban, pályázati lehetőségekről, az előző időszakban a Civil Központban megtartott képzésekről, eseményekről, továbbá a vármegyei civil szervezetek beszámolóiról, vagy elkövetkező eseményeiről. Ezen felül tartalmazhat még köszöntőt, tanulságos történetet kedvcsinálónak, határon túli partnereink híreit, ünnepeket és szokásokat, illetve közérdekű információkat is. Sok szervezet, mint a nyilvánosságbiztosítás eszközeként használja ezeket a kiadványokat, ugyanis pl. a NEA, NKA, FCA, VCA pályázataikról (pályázati számmal és logókkal együtt) is itt számolnak be. Ezeket a hírleveleket a civil szervezeteken túl a Miniszterelnökség, (határon túli) partnereink, önkormányzatok, vállalkozók, a média képviselői, továbbá a hálózat tagjai részére is eljuttattuk. A Miniszterelnökség, mint szakmai irányító szerv rendkívüli elektronikus hírlevél kiküldését kéri a Civil Központoktól, sokszor egy meghatározott célcsoportra leszűrve.

A hírlevél olyan kommunikációs (és közösségi marketing) eszköz, amellyel a civil központ a már létrejött ügyfél és partner kapcsolatait gondozza, fejleszti tovább. A hírlevél a feliratkozott olvasók elkötelezettségét, a szolgáltatások tudatosabb használatát erősíti. Ezért a hírlevélben főleg olyan tartalmakat érdemes közzétenni, amelyekhez a civil központ – a tanácsadási, információs, képzési szolgáltatások vagy legalább a partnerségi kapcsolatok, a párbeszéd és az érdekképviselet szintjén – közvetlenül köthető.

Informatív jelleg¹

A hírlevél informatív jellegét erősítő tényezők:

- naprakészség, időszerűség
- egyszerűség, közérthetőség
- releváns, értékes, fontos, máshol el nem érhető, vagy sajátos módon feldolgozott információk közreadása (az információ értékét, hasznát elsődlegesen a civil központ és a feliratkozott olvasó közötti kapcsolat gondozása szempontjából érdemes vizsgálni!)
- kapcsolódás a mélyebb információszerzés, tanulást biztosító lehetőségekhez (pl. kapcsolat a honlappal, podcast vagy videósatornával stb.)
- a szöveges, képi (fotók, infografikák stb.) hangzó információk, médiumok vegyítése
- cselekvésre ösztönző elemek: akciólinkek, megosztási lehetőség stb.

¹ *Miniszterelnökség CKTK Főosztály a CIKOT-on elhangzott tájékoztatók alapján a hírlevelek informatív jellegét; terjedelmét, formátumát, rendszerességét és terjesztését vizsgálja. A technikai és adatvédelmi szempontok kisebb szerepet játszanak.*

Terjedelem

A hírlevél terjedelmére nincs általános érvényű szabály. De minden olvasónak véges az ideje és a figyelme. Hosszabb elemzésekből, cikkekből a hírlevélben beharangozót vagy összegzést célszerű közreadni. A hírlevélben el lehet helyezni gombot, linket, ami átvezet a civil központ honlapjára, felhőtárhelyre, médiacsatornájára stb.

Bármely civil központ megjelentethet hosszabb terjedelmű online kiadványt hírlevél címmel. De célszerű lenne különbséget tenni a hírlevél, valamint az e-mail útján terjesztett más média formátumok (elektronikus folyóirat, az E-zin, közlöny stb.) között.

Formátum

A hírlevelet célszerű az okos telefonokon történő olvasáshoz igazítani (a hírlevél ajánlott szélessége 600 px, célszerű nagyobb méretű betűket, erősebb kontrasztokat használni, ajánlott a figyelmet irányító rövid és kiemelt címsorok alkalmazása). A hírlevelet küllemében is érdemes a szervezet honlapjával, közösségi média profiljával, média csatornáival összehangolni.

A képek és a szövegek arányára figyelni kell. Az aránytalanul sok képi elemet tartalmazó üzeneteket levelező rendszerek spamként értékelik. A szolgáltatók általában korlátozzák a feltölthető képek egyedi és együttes méretét, illetve az olvasók sem értékelik a nagyméretű hírleveleket.

Rendszeresség

A pályázatban elvárt évi 12 db hírlevél jelenthet havi rendszerességű megjelenést. De a szezonális hatással is számolni lehet. (Egyes hónapokban a tartalmak előállítása és az olvasók elérése is korlátozott lehet. Míg más időszakokban a havi kétszeri, háromszori megjelenés is indokolt lehet.) A rendszerességet befolyásolhatja, hogy a civil központ milyen irányban építi a szolgáltatásait. (Pl. a tanácsadás és információs szolgáltatások iránti igényt erősíti, ha a hírlevél előkészítő cikkeket közöl.) A civil központok által gondozott hírlevelek megjelenési idejét sem lehet egységesíteni. A hírlevelekben megjelennek csak a vármegye civil szervezeteit érintő információk. Ezek ütemezését nem lehet országos szinten összehangolni. E mellett a hírlevél marketing eszköz. Minden civil központnak fontos, hogy saját szándékainak megfelelően ütemezhesse hírlevelek küldését.

Technikai háttér

Ha civil központ a hírlevelet átgondolt kommunikációs (és marketing) céllal kezeli, akkor elkerülhetetlen valamilyen hírlevél alkalmazást használnia. A hírlevél alkalmazások használatának előnye többek között:

- a címlisták kialakítására, kezelésére
- kézbesítési és olvasottsági információk követhetősége (egyedi és statisztikai jellegű adatok)
- cselekvésre ösztönző elemek elhelyezése és követése

Minden civil központ maga dönti el, hogy milyen alkalmazást választ. A külső levelező szerver használata

hírlevél küldő megoldásként előnyösebbek lehetnek a tárhely szükséglet és a spam-be kerülés veszélyének mérséklése szempontjából is. 2023. január 1-je óta kötelező olyan hírlevélküldő rendszert használni, mely lehetővé teszi az e-mailek célbaérési, megnyitási stb. adatait nyomon követését, majd a Miniszterelnökség részére történő adatközlés részeként. A Civil Központok többsége Gmail levelező rendszert használ, ahonnan a fent említett adatok kigyűjthetőek, de ennek költség vonzata is van. 4 fajta előfizetési mód közül lehet választani, melynek havi díja 3 és 10 ezer forint közötti kiadást jelent.

Kötelező szabályok és adatvédelem

Csak azoknak a személyeknek lehet hírlevelet küldeni, akik egyértelműen kifejezték a hozzájárulásukat vagy feliratkoztak a hírlevélre. A személyes adatok kezelése miatt figyelni kell a GDPR, valamint az Infotörvény és a reklámtörvény rendelkezéseinek betartására. Ezt az érintetteknek szóló adatkezelési tájékoztatóban és a szervezet „belső” adatvédelmi nyilvántartásban is meg kell jeleníteni.

A hírlevél minden számában biztosítani kell, hogy az olvasók egyszerűen leiratkozhasanak a hírlevélről.

Adatbázisok

A Civil Központok általában két nyilvántartást (ügyfél és civil referens) kezelnek, összhangban a GDPR előírásaival. Ezek a nyilvántartások tartalmazzák a szolgáltatásokban részt vett és vagy kapcsolatban álló civil szervezetek nevét, címét, adószámát, tevékenységi körét, a vezető/kapcsolattartó telefonszámát és e-mail címét. Ezeket a listákat célszerű Excel formátumban vezetni, hogy később ha településre, vagy tevékenységi körre kell szűrünk akkor ebben egyszerűbben tudjuk ezt elvégezni. A civil referensek nyilvántartását is célszerű évente 2 alkalommal felülvizsgálni, ugyani az önkormányzati kapcsolattartókkal, polgármesterek és jegyzők személyében évközben bekövetkezhet változás.

Ügyféladatbázis

Az ügyféladatbázis az ügyfelekkel/partnerekkel kapcsolatos információk strukturált tárolására és kezelésére szolgál. Az ügyféladatbázis funkciói:

- ügyfélkezelés és kapcsolattartás
- szervezetre/személyre szabott szolgáltatások nyújtása
- elemzések és döntéshozatal támogatása

Az ügyféladatbázis minimálisan a civil központ szolgáltatásait igénybe vevő és/vagy a civil központtal kapcsolatban álló civil és gazdasági szervezetek, intézmények, természetes személyek azonosítására, elérésére szolgáló adatokat tartalmazza. A civil szervezetek esetében az adatbázis tartalmazza a szervezet célját és tevékenységét. Az adatbázis civil szervezetekre vonatkozó (nyilvános) adatait az OBH nyilvántartása alapján lehet frissíteni. Az új szervezetekről a Miniszterelnökség CKTK Főosztálya rendszeres tájékoztatást küld. Az új szervezeteknek e-mailben/ postai levélben tájékoztatást nyújtunk a civil szervezet számára igénybe vehető ingyenes tanácsadásokról, szolgáltatásokról és figyelmükbe ajánljuk a Civil Központot. A visszaérkező regisztrációs dokumentumok révén az adatbázis és címlista bővíthető.

A változásokat, a megszűnéshez vezető eljárásokat a birosag.hu oldalon található közzététel kereső segítségével lehet követni. Az ügyféladatbázisba nem kerülnek be azok az adatok, amelyeket adatfeldolgozóként kap meg a címbirtokos szervezet. (Pl. a NEA választások kapcsán kezelt adatok, a bírósági nyilvántartási eljárások segítése kapcsán átadott dokumentációkban szereplő adatok stb.)

Az adatbázis teljes tartalma a vonatkozó adatvédelmi szabályok betartása mellett még az érintettek kifejezett hozzájárulása mellett sem hozható nyilvánosságra és nem osztható meg más szervezettel. A címbirtokos szervezet statisztikai jellegű, illetve a nyilvánosan elérhető adatokat tartalmazó tájékoztatást tud adni az ügyféladatbázis vezetéséről, tartalmáról.

Az adatbázis fejlesztése és ügyfélkapcsolati és/vagy elemző, döntéstámogató rendszerekbe történő integrálása a címbirtokos szervezet érdeke. A CKSZK adatbázis elválik a címbirtokos civil szervezet által működtetett vagy használt saját adatbázistól. Címbirtokos váltás esetén az adatbázis a mindenkori címbirtokos használja tovább.

Honlap fenntartása és fejlesztése

A jól működő honlap, alapvető és nélkülözhetetlen eszköze a külvilággal való kapcsolattartásnak, segíti a hatékony és széleskörű kommunikációt. Lehetőséget nyújt a szervezetnek arra, hogy széles körben megismertesse tevékenységét és célját a társadalommal, így növelve a láthatóságát a potenciális érdeklődők számára. Mindemellett a honlap segítségével a civil szervezet könnyen és gyorsan tájékoztathatja a közösséget az aktuális eseményekről, programokról, szolgáltatásokról és kezdeményezésekről, ezáltal aktív résztvevőket vonz be és támogatja a helyi közösségi életet.

Egy jó honlap kulcsa mindenekelőtt az érthetőség és átláthatóság, tehát egyszerű, felhasználóbarát navigációt biztosít a látogatóknak, hogy könnyen megtalálják a nekik releváns információkat. A rendszeres frissítések biztosítják, hogy mindig naprakész legyen a felület és az aktuális események, kezdeményezések, fontos információk, mihamarabb megjelenjenek rajta.

Elvárt indikátor: a címbirtokos szervezetétől elkülönült honlap folyamatos rendelkezésre állása, mely kétféleképpen történhet. A címbirtokos szervezet működtethet saját önálló CK weboldalt, vagy a címbirtokos szervezet saját honlapján elkülöníthet egy saját különálló CK-aloldalt ("fület").

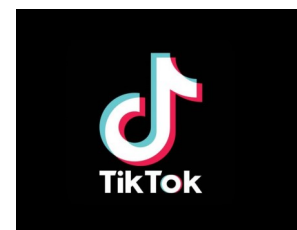
A honlap minimális tartalma:

- Bemutakozás: Szerkezetét tekintve szükséges, hogy a honlapon szerepeljen egy rövid bemutatkozás, melyben a címbirtokos szervezet céljai, missziója és tevékenységei ismertetésre kerülnek.
- Szolgáltatások: A honlapon külön pontban kell szerepelnie a civil közösségi szolgáltató központ által nyújtott szolgáltatásoknak, amelyeket fel kell sorolni és tartalmát részletesen kifejteni. Kiemelten fontos azért, mert ezzel segítséget nyújtunk az érdeklődőknek, hogy könnyedén eligazodhassanak az elérhető, térítésmentes lehetőségek között.
- Hírek, rendezvények (információs tartalmak) : A honlap legdinamikusabb felülete. Nemcsak a civil központ programjainak és híreinek nyújt megjelenési lehetőséget, hanem a vármegyében működő szervezetekének is.
- Kapcsolat: Az elérhetőségek és nyitvatartás megfelelő megjelenítése kulcsfontosságú a szervezet honlapján. Ennek érdekében érdemes egy jól látható és könnyen megtalálható részt kialakítani az oldalon, például egy elérhetőségi adatokat tartalmazó menüpontot. Az elérhetőségeken belül elengedhetetlen a civil központ nevét, címét, telefonszámát, e-mail címét és nyitvatartását/ügyfélfogadási rendjét feltüntetni. QR kódos elérés is javasolt.
- Hírlevélre feliratkozás: A hírlevélre feliratkozási lehetőség látványosan és könnyen észrevehető helyen helyezkedjen el a honlap felületén.
- Kötelező: támogatói logók szabályszerű megjelenítése
- Ezen elemek összessége segít abban, hogy a civil közösségi szolgáltató központ honlapja hatékony eszköz legyen a szervezet kommunikációjában.

Valamennyi Civil Központ rendelkezik a saját weboldalon túl, közösségi oldalakkal (Facebook, Instagram, Tik-Tok, Youtube stb.) ahol a civil szervezetek információkat kaphatnak.

Évente legalább 12 db rendezvényt kell a Civil Információs Portál számára feltölteni és Miniszterelnökség számára a meghívót megküldeni.

Ezen felül az infokommunikációs eszközök közé sorolható a roll-up, plakát, molinó aktuális logókkal, továbbá a címbirtokosi oklevél jól látható helyre történő kihelyezése is.



D. Képzések és egyéb szolgáltatások

A Civil Központok feladatai kiterjednek a képzésekre, amelyek lehetőséget biztosítanak arra, hogy megfelelően felkészítsük az adott ellátási területen működő civil szervezeteket az előttük álló kihívásokra, megoldásra váró feladatokra.

A képzésekkel kapcsolatos elvárások: Minimum 5 óra időtartam, minimum 10 fő részvétele.

A képzés jellege: személyes vagy online

A képzés dokumentációja: jelenléti ív, tematika, fotódokumentáció

A képzés személyi és tárgyi feltételei: A képzésen résztvevők számának megfelelő nagyságú helyiség, szükséges eszközök (pl. projektor, laptop, flipchart, íróeszközök, papír stb.), internetkapcsolat, Internetkapcsolattal rendelkező számítógép. Online képzés esetén konferenciabeszélgetés, videóhívás lebonyolítására megfelelő program. A témában jártas, szakképzett előadó, aki felkészült a technikai eszközök és az alkalmazás használatára is.

Adományozással, önkéntességgel, fiatalok bevonásával kapcsolatos képzés

A civil központok legrégebbi képzése, amelyben már nagy tapasztalattal, kiterjedt kapcsolati tőkével rendelkeznek. E két témakör jól bemutatható a szektor számára megfelelő szakemberek segítségével. A legjobb, ha olyan civil szervezetet kérünk fel e képzések megtartására, akiknek a mindennapi, fő feladatai között megtalálhatók az adománygyűjtés, és önkéntesség. Ők vélhetően olyan gyakorlati, szakmai tapasztalattal rendelkeznek e témák mentén, ami képes arra, hogy másoknak azt bemutattva segítse más civil szervezetek ezirányú törekvéseit.

A leghatékonyabb ezt a képzést workshop vagy tréning formájában megtartani, hogy gyakorlati módszereket is el tudjanak sajátítani a résztvevők.

A fiatalok bevonásának módszertanának megismeréséhez szintén érdemes külsős szakember (pl.: ifjúságsegítő) megszólítása, mivel ő az, aki megfelelő válaszokat tud adni a fiatalok megszólítása és a fiatalokkal való közös munka során felmerülő kérdésekre.

Helyi igényeknek megfelelő képzések

A tanácsadások, a rendezvények kiváló táptalajt biztosíthatnak a helyi igények felderítésére, emellett az infokommunikációs szolgáltatási lehetőségek tovább bővítik az eszköztárunkat egy felmérés elvégzése során. Mind a hírlevelek, mind a különböző közösségi média platformok szolgálhatják a civil szervezetek igényeinek megismerését. Ezek az információk pedig a civil központnak a szakmai fejlődését segítik elő, ami az új kapcsolatok kialakításában is segítséget jelenthet.

A helyi igényekre reagálva készült el Bács-Kiskun vármegyében egy 20 x 45 perces képzés kidolgozása, amely a civil szervezet megalakulását követően megismerteti a civil szervezeti képviselőket és az adminisztrációs feladatokat ellátó személyeket az adminisztrációs kötelezettségükkel mind jogi, mind pénzügyi, gazdálkodási és pályázati szempontból. E rövid képzés során gyakorlati szemszögből kerül bemutatásra valamennyi kötelezettség.

A képzésen résztvevő képes lesz önállóan elkészíteni valamennyi nyilvántartását az aktuális jogszabályoknak megfelelően (beleértve a GDPR szabályait is), megismeri azokat a hatóságokat és szervezeteket, akikhez további tájékoztatást kérhet. A résztvevő képessé válik a rendszerezett szervezetvezetésre.

Szintén a helyi igények felmérését követően került meghirdetésre Csongrád-Csanád vármegyében az újonnan bejegyzett civil szervezetek számára a kezdő lépéseket tartalmazó, bemutató képzés, ami azokat a sarokpontokat kívánja bemutatni a vezetők részére, amelyre egy-egy bejegyzési eljárás során az ügyvédnek, vagy könyvelőnek sokszor nincs kapacitása. Mintadokumentumok bemutatásával felhívjuk a létesítő okirat fontosságára a figyelmet, közösen értelmezzük az általa szabályozott kötelezettségeket. Például megnézzük, hogy hogyan kell szabályszerűen egy közgyűlés, elnökségi ülést vagy egy kuratóriumi ülést megtartani, milyen dokumentumokat kell elkészíteni, milyen tartalommal. E képzések résztvevő képessé válik arra, hogy önállóan értelmezze a működésüket szabályzó dokumentumokat, az azokba foglalt feladatokat teljesítse.

Civil szervezetek működését bemutató program a középiskolások számára

E program során a civil központnak jó kapcsolatot kell kialakítani a az ellátási területén működő középiskolai oktatási intézmények vezetőivel, hiszen a középiskolás korosztályt, mint célcsoportot rajtuk keresztül lehet a legkönnyebben elérni. A civil szervezetek számára egyre nagyobb kihívást jelent a fiatalok megszólítása, az utánpótlás nevelése. A jelen program ehhez nyújthat segítséget, mert a civil szervezetek nyújtotta közösséggel való megismerkedést minél fiatalabb korban érdemes elkezdni. A középiskolások már egyre többször találkozhatnak különböző tevékenységű civil szervezetekkel. A középiskolás fiatalokat már érdemes nemcsak a civil szervezet által kínált javakat élvező célcsoporttagoknak tekinteni, hanem bevonni őket a szervezet életébe, működtetésébe. Ahhoz, hogy sikeresen bevonjuk a fiatalokat ebbe a munkába, ahhoz szükséges megismerkedtetni őket általánosságban a civil szférával. Erre egy jó lehetőség a Civil Központok hálózatában elkészült Alacoolj! társasjáték, amit osztályfőnöki órák keretében tudunk levezetni a fiatalok számára.



12. Ábra: A Civil Központok hálózatának standja az Edukáció kiállításon 2022. évben.

Leggyakoribb plusz szolgáltatások

Információszoigáztatás

A tartalomszoigáztatás egy formája. A szoloigáttató által az ügyfélkör számára látható, és hozzáférhető módon biztosított – egyirányú tudástranszfer, egyszerű információátadás. Egyszerű információs szoloigáttatás, amely érinti a központ tanácsadási témaköreit, de időtartamában nem éri el a tanácsadás minimális időkorlátját. Pl. pályázati, beszámolósi határidők; pályázati feltételek; rendezvényekkel képzésekkel kapcsolatos információk, stb.



13. Ábra: A Nógrád vármegyei Civil Központ munkatársai a Hajdú-Bihar vármegyei Civil Központnál tanulmányúton.

Egyfajta információszoigáttatásnak tekinthetjük a szervezetek által szervezett nyilvános programok hírelését a saját (CKSZK) csatornákon keresztül. Minden hónapban, folyamatosan gyűjthetjük a működési területünkön lévő civil szervezetek által szervezett, vagy társrendezésükben álló nyilvános programokat, eseményeket. A rendezvények plakátját, meghívóját, leírását hírlevélben kiküldhetjük a feliratkozott civil szervezetek számára, valamint megoszthatjuk a honlapon és a közösségi média felületeinken. Ezzel tehetjük még eredményesebbé a civil szervezetek programját, a nyilvánosság elérésének növelését célozzuk meg.

Humán és tárgyi infrastruktúra biztosítása civil szervezetek számára

Térben és időben nem behatárolható, de kizárólag a Civil Központ ügyfelei számára nyújtott szoloigáttatás, amely kizárólag a szoloigáttatást igénybe vevő szervezet működésének, illetve programjai megvalósulásának, szoloigáttatásai biztosításának elősegítése érdekében biztosítható. A szoloigáttatás keretében az elsődleges ügyfélkör tagjai a szoloigáttató tulajdonában vagy használatában lévő eszközöket és egyéb infrastruktúrát veszik igénybe. Jellemző megvalósulási formája az irodai infrastruktúra (számítógép, internet, fénymásoló, nyomtató, szkennel, projektor, flipchart stb.) használatának biztosítása, az irodatechnikai vagy egyéb eszközök biztosítása, továbbá a rendezvények megvalósításához szükséges helyszín biztosítása, bérbeadása.

Dokumentáció

A szolgáltatások dokumentálásának célja, hogy a Civil Központ és a Támogató számára is rendelkezésre álljanak a kimeneti indikátorok méréséhez és elemzéséhez szükséges információk és bizonyítékok; az elszámoltathatóság objektív feltételei adottak legyenek; az ügyfelek tisztában legyenek az igénybevett szolgáltatással, annak feltételeivel és rendelkezzenek a szolgáltatás igénybevételét igazoló dokumentummal. A szolgáltatások során használt leggyakoribb dokumentációk: szolgáltatási napló, tanácsadói lap, ügyfélnyilvántartás, meghívó, jelenléti ív, beszámoló/emlékeztető, fotódokumentáció, média megjelenés, rendszer-napló/képernyőkép (online rendezvénynél), visszajelzési lap.

Adatvédelem

Személyes adat

A személyes adatnak számít minden információ, amely önmagában vagy más információval együtt, akár csak közvetve is alkalmas egy természetes személy azonosítására.

Adatkezelés

A címbirtokos szervezetek adatkezelőnek minősülnek. Hozzáférnek személyes adatokhoz, meghatározzák az adatok kezelésnek célját. Továbbá az adatok kezelését érintő döntéseket hoznak, vagy hajtanak végre. A civil központok egy-egy szolgáltatást, kezdeményezést gyakran más személyekkel, szervezettel együttműködve valósítanak meg. Emiatt gyakran másokkal közösen kezelnek adatokat (közös adatkezelés).

Adatfeldolgozás

A címbirtokos szervezet igénybe vesz olyan szolgáltatásokat, amelyek teljesítése együtt jár azzal, hogy a felkért szolgáltató/segítő, mint adatfeldolgozó, a civil szervezet helyett, a szervezet nevében kezel személyes adatokat (pl. a szervezet könyvelését végzi, a szervezet honlapját frissíti stb.).

A címbirtokos a civil központ szolgáltatásai körében lehet adatfeldolgozó. Egy másik civil szervezet egy másik személy, szervezet, intézmény megbízásának teljesítése során adatfeldolgozónak számít, mindaddig, amíg a neki átadott, illetve a megbízás által tudomására jutó adatokat kizárólag a megbízója nevében, a szerződés és a „megbízója” rendelkezései szerint kezeli (Pl. a NEA választások, a NIR vagy a bírósági nyilvántartások adatainak aktualizálásához nyújtott tanácsadói segítség stb.).

Adatkezelési elvek

Az európai adatvédelmi rendelet (GDPR) és nemzeti szinten az info törvény tételesen rögzíti adatvédelmi elveket. Ezeket Magyarországon a papír alapú adatkezelés során is érvényesíteni kell:

- A célhoz kötöttség elve: csak egyértelműen meghatározott céllal lehet adatokat kezelni.
- A jogszerűség elve: csak megfelelő joggal lehet adatokat kezelni.
- A tisztességesség elve: csak jogszerűen és az érintettek információs jogait biztosítva lehet adatokat kezelni.

- Az átláthatóság elve: az érintettek által megismerhető, megérthető és követhető módon lehet adatokat kezelni.
- Az adattakarékosság elve: csak a feltétlenül fontos információkra kiterjedően lehet adatokat kezelni.
- A korlátozott tárolhatóság elve: csak a feltétlenül szükséges ideig lehet adatokat kezelni.
- A pontosság elve: csak az adatok pontosságát, naprakészségét biztosítva lehet adatokat kezelni.
- Az adatbiztonság, -integritás, a bizalmas jelleg megőrzésének elve: csak az adatok biztonságát, bizalmas jellegét szervezési és/vagy technikai megoldásokkal védve lehet adatokat kezelni.

Az elszámoltathatóság elve: a civil szervezetnek tudnia kell bizonyítani az Adatvédelmi Hatóság és az érintettek felé, hogy a fenti adatkezelési alapelveket alkalmazza.

Adatvédelmi nyilvántartás

Adatkezelőként minden címbirtokos köteles adatvédelmi nyilvántartást (adatvagyon leltárt) vezetni. Ennek tartalma:

1. az adatkezelő (minden egyes közös adatkezelő) neve elérhetősége, ha van, akkor az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége)
2. az érintettek (azok, akiknek az adatait kezeljük) körének kategóriái
3. az adatkezelés célja, céljai
4. a kezelt adatok köre
5. az adatok forrása
6. az adatkezelés jogalapjai
7. a kezelt személyes adatok törlésének időpontja (ha ez az időpont ismert)
8. a műszaki és szervezési jellegű biztonsági intézkedések általános leírása
9. adatvédelmi incidensek kezelése.

Ha szükséges:

- a különleges adatok, vagy bűnügyi adatok
- az adattovábbítás esetei.

Az adatkezelői nyilvántartás mellett azoknak a szervezeteknek, amelyek adatfeldolgozók is egyben adatfeldolgozási nyilvántartást is kell vezetniük. Ez praktikusán lehet egy másik táblázat. Ez a nyilvántartás kevesebb dolgot rögzít.

- az adatfeldolgozó nevét, elérhetőségét, az adatvédelmi tisztviselő nevét, elérhetőségét (ha van ilyen)
- az adatkezelő megbízása, rendelkezése szerint végzett adatkezelések típusait (átláthatóbb ha az adatok kategóriáit is megadjuk. pl, az adatkezelés típusa: kérdőíves vizsgálat; a kezelt adatok kategóriái: pl. lakóhely, foglalkozás, végzettség, stb.)
- az adattovábbítás hazai, illetve EGT országbeli címzettjét
- az adatkezelő kifejezett utasítására történő nemzetközi adattovábbítás esetén a nemzetközi adattovábbítás tényét, valamint a címzett harmadik ország vagy nemzetközi szervezet megjelölését;
- műszaki és szervezési biztonsági intézkedések általános leírását.

Az adatvédelmi nyilvántartás (adatvagyon leltár) formája

Az adatvédelmi nyilvántartás formátuma tekintetében nincs semmilyen előírás. A táblázatos forma megfelelő, mert könnyen áttekinthető, és ösztönzőleg hat a rövid, tömör megfogalmazások alkalmazására is (lásd. átláthatóság elve).

Adatkezelési tájékoztató

A címbirtokosok a civil központ szolgáltatásai körében többféle céllal, eltérő érintetti körrel és joggal kezelnek személyes adatokat. Célszerű legalább tevékenységi területekre, ügykörökre vonatkozóan külön-külön adatkezelési tájékoztatókat készíteni. A tájékoztatónak ezeket kell tartalmaznia:

1. az adatkezelő és - ha valamely adatkezelési műveletet adatfeldolgozó végez, akkor az adatfeldolgozó - megnevezését és elérhetőségeit,
2. az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségeit (ha van kijelölt tisztviselő),
3. a tervezett adatkezelés célját, céljait (ezt átláthatósági, de energia és időtakarékosági okokból is célszerű az adatvédelmi nyilvántartásban szereplő céllal azonosan megadni)
4. az érintettet megillető jogokat, valamint azok érvényesítési módjának ismertetését

Az érintettnek joga van ahhoz, hogy:

- az adatkezeléssel összefüggő tényekről az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjanak (előzetes tájékozódáshoz való jog). Ezt szolgálja az adatkezelési tájékoztató.
 - kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa (hozzáféréshez való jog).
 - kérelmére a személyes adatait az adatkezelő helyesbítse, illetve kiegészítse (helyesbítéshez való jog).
 - kérelmére a személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza (az adatkezelés korlátozásához való jog),
 - kérelmére a személyes adatait az adatkezelő törölje (törléshez való jog).
5. az adatkezelés jogalapját (Ezt átláthatósági okokból is célszerű az adatkezelési tájékoztatóval azonos módon megadni).
 6. a kezelt adatok megőrzésének időtartamát, ezen időtartam meghatározásának szempontjait (Ezt átláthatósági okokból is célszerű az adatkezelési tájékoztatóval azonos módon megadni).
 7. a kezelt személyes adatok továbbítása vagy tervezett továbbítása esetén az adattovábbítás címzettjeit. (Ezt átláthatósági okokból is célszerű az adatkezelési tájékoztatóval azonos módon megadni).
 8. a kezelt személyes adatok gyűjtésének forrását.

az adatkezelés körülményeivel összefüggő minden további érdemi tényt.

A tájékoztatás teljesítését az elérni kívánt céllal arányosan az adatkezelő késleltetheti, a tájékoztatás tartalmát korlátozhatja vagy a tájékoztatást mellőzheti, ha ezen intézkedése elengedhetetlenül szükséges.

Tájékoztató szükséges legalább a tanácsadási, rendezvényszervezési, képzési és informatikai (honlap és hírlevél) feladatokhoz kapcsolódóan.

Az adatkezelési jogalapok

Jelenléti ív

A címbirtokos szervezetek rendezvényeiken általában jelenléti ívet készítenek. Az adatkezelés jogalapja jellemzően az érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1.) a) pont). A hozzájárulás történhet nyilatkozat útján vagy az érintett akaratát egyértelműen kifejező más magatartás formájában is. A jelenléti ív kitöltése és aláírása (ha ez lehetséges) is minősülhet hozzájárulásnak, feltéve, hogy önkéntesen és megfelelő tájékoztatás alapján történik. Az adatkezelés egy vagy több konkrét céllal történhet. Tilos a személyes adatok meghatározott cél nélküli, tetszőleges jövőbeni felhasználásra való gyűjtése és feldolgozása. De az adatokat nem kizárólag a konkrét rendezvény dokumentálására lehet használni, más konkrét célt (célokat) is meg lehet adni.

Ha a rendezvényen csak jelenléti ív vagy személyes adatokat tartalmazó jelentkezési felület kitöltésével lehet részt venni, akkor az adatkezelés jogalapja az adatkezelő (vagy egy harmadik fél) jogos érdekeinek érvényesítése lehet. Ebben az esetben érdekmérlegelési tesztet kell készíteni, amely igazolhatja, hogy a személyes adatok kezeléséhez fűződő érdek erősebb, mint az érintett személyes jogainak, szabadságainak gyakorlása.

Fotó és videó felvétel

Az adatkezelés jogalapja általában az érintett hozzájárulása. A felvétel készítéséhez és annak felhasználásához külön-külön hozzájárulás szükséges. Alapvető követelmény, hogy az érintett megfelelő tájékoztatást kapjon. Az adatkezelési tájékoztatót célszerű a meghívóval együtt kiküldeni, illetve már a rendezvény meghirdetésekor elérhetővé tenni. A hozzájárulásnak önkéntesnek kell lenni. Ezért, ha a jelenléti vagy az online rendezvényen a résztvevőknek nincs módja elkerülni a felvétel készítését az adatkezelés jogalapját kell átgondolni. Érdekmérlegelési teszt igazolhatja, hogy az adatkezelő jogos érdeke erősebb, mint az érintett személyes jogainak, szabadságainak gyakorlása.

A rendezvényeken készült fotó, videó esetében nem szükséges hozzájárulást kérni a felvétel elkészítéséhez és az elkészített felvétel felhasználásához tömegfelvétel és nyilvános közéleti szereplésről készült felvétel esetén:

- A tömegfelvételeken emberek sokasága látható, az azokon ábrázolt személyek nem egyénekként, hanem mint a tömeg részei jelennek meg. Tömegfelvételeken nem az egyes személyek kilétének van jelentősége, hanem a sokaság egésze hordoz információt.

- Közzsereplésnek számít, ha valaki nyilvános eseményen, a köz érdekében (ártsd. az országos vagy helyi társadalmi viszonyok alakulását befolyásoló szándékkal) vesz részt, szólal meg. A nyilvános közéleti eseményen készült felvétel felhasználáshoz is szükséges az érintett külön hozzájárulása, ha a felvétel közzlése nem ahhoz az eseményhez kapcsolódik, amelyen a felvétel készült

Tanácsadások

Egy-egy tanácsadási területen akár olyan személyek adataihoz hozzáfér a civil központ, akik nem tudnak hozzájárulást adni a személyes adataik kezeléséhez. Az adatkezelés jogalapja lehet:

- az érintett által létesített szerződés teljesítése, vagy az érintett kérésére a szerződés megkötésének előkészítése (GDPR 6. cikk (1) b) pont.) Ilyen adatkezelés történhet pl. a pályázatok támogatási szerződéseinek megkötése, teljesítése, elszámolása kapcsán.
- az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése. Ha a civil központ érdekvédelmi tesztet készít a tanácsadások kapcsán ki tudja mutatni, hogy a tanácsadási feladatait a civil törvény, a Miniszterelnökséggel kötött szakmai megállapodás alapján, közpénzből származó támogatás segítségével látja el. A tanácsadás miatt megismert és kezelt adatok szükségesek a tanácsadással, az ügyfél adatbázis vezetésével stb. kapcsolatos feladat ellátásához.

A tanácsadások esetében a civil központ sok esetben csak adatfeldolgozónak minősül. Az átadott személyes adatok kezeléséről, felhasználásáról nem hoz döntéseket, azokat nem a saját maga által meghatározott célból szerzi be és tárolja. A tanácsadás során a személyes adatok kezelője a szolgáltatást igénybe vevő szervezet.

Az érintett hozzájárulása lényegében nem a tanácsadás nyújtáshoz, dokumentálásához szükséges. Inkább a kapcsolattartást (pl. ügyféladatbázis, hírlevél) alapozza meg.

Érdekmérlegelési teszt elvégzése

A jogos érdeken alapuló adatkezelés egyfajta rugalmasságot biztosít az adatkezelők számára. Azokra tevékenységekre, szolgáltatásokra alkalmazható, amelyek nincsenek aránytalanul nagy hatással az érintettekre, de szükséges, hogy az adatok kezelése az érintett hozzájárulásánál is erősebb garancia mellett történjen. A jogos érdeken nyugvó adatkezeléshez minden esetben szükséges érdekmérlegelési tesztet készíteni. Az érdekmérlegelési teszt elvégzésnek nincs kötött formája és módszertana. Az érdekmérlegelési teszt elvégzésnél alkalmazható az Adatvédelmi Munkacsoport 6/2014. számú munkacsoporti véleményében megfogalmazott módszer. Az érdekmérlegelés ajánlott lépései:

1. lépés: Szükségesség vizsgálata. Valóban nélkülözhetetlen az adatok kezelése, nem állnak rendelkezésre olyan egyéb megoldások, amelyek lehetővé teszik a tervezett cél adatkezelés nélküli megvalósítását.
2. lépés: Az adatkezelő és/vagy a harmadik fél jogos érdekének lehető legpontosabb meghatározása, illetve a jogos érdek igazolása. Az adatkezelő és/vagy a harmadik fél érdekének törvényesnek és konkrétan kell lennie. Az adatkezelésnek valós és ténylegesen fennálló (aktuális) érdeket kell szolgálni.

Az adatkezelés nem csak a címbirtokos érdeke lehet. Pl. egy civil szervezetnek, mint harmadik félnek érdeke, hogy az adatkezelés által teljesíteni tudja a jogszabályi, pályázati stb. kötelezettségeit.

3. lépés: Ideiglenes egyensúly elérése annak mérlegelésével, hogy az adatkezelő érdekeivel szemben elsőbbséget élveznek-e az érintettek alapvető jogai vagy érdekei. Milyen ellenérveket lehet felsorakoztatni az adatkezeléssel szemben. Az adatkezelés kapcsán leginkább az Ptk. 2:43. § -ban nevesített személyiségi jogok esetleges sérelmét, korlátozását kell mérlegelni (a) az élet, a testi épség és az egészség megsértése; b) a személyes szabadság, a magánélet, a magánlakás megsértése; c) a személy hátrányos megkülönböztetése; d) a becsület és a jóhírnév megsértése; e) a magántitokhoz és a személyes adatok védelméhez való jog megsértése, f) a névviseléshez való jog megsértése; g) a képmáshoz és a hangfelvételhez való jog megsértése.)
4. lépés: Annak meghatározása, hogy miért korlátozza arányosan az adatkezelő jogos érdeke az érintettek jogait. érdekeit elvárásait. Szükség esetén különböző garanciák építhetők be az adatkezelés folyamatába (adatkezelés időtartama, adatok felhasználásának korlátozott esetei, az adatokhoz hozzáférők korlátozott száma, átláthatóság biztosítása).

Példa az érdekmérlegelési teszt elvégzésének dokumentálására:

1. Érdekmérlegelési teszt elvégzésének indoka

Az Esély és Részvétel Közhasznú Egyesület (ERKE), mint a civil közösségi szolgáltató központ címmel járó tanácsadási feladatokat végző szervezet személyes adatokat kezel. A civil szervezetek adatait tartalmazó közhiteles bírósági és adóhatósági nyilvántartásokból elérhető személyes adatokon túl szükség-szerűen kezeli a civil szervezetek alapítóinak, képviselőinek, tagjainak, munkatársainak nem nyilvános név, lakcím és egyéb kapcsolattartási adatait.

2. Érdekmérlegelési teszt tárgya

Az ERKE a tanácsadási feladatai során a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjára (az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekének érvényesítése) alapozza a személyes adatok kezelését. Az ERKE érdekmérlegelési tesztben vizsgálja meg saját jogos érdekét és a nem természetes személy civil szervezet (mint harmadik fél) érdekét.

3. Feltétlenül szükséges-e az adatkezelés, valamint az Adatkezelő jogos érdekeinek meghatározása

3.1. Az adatkezelő jogos érdekének azonosítása, az adatkezelés célja

Az ERKE a 2021. CLXXV (civil) törvény alapján folyamatos működésű szakmai tanácsadási rendszert működtet jogi, közhasznúsági területen; pénzügyi, könyvelési, adózási kérdésekben; pályázati módszerekre, technikákra vonatkozóan; számítógép-kezelés területén.

Az adományozással, önkéntességgel kapcsolatos és a fiatalok bevonásával kapcsolatos, valamint a magyar-külhoni magyar kapcsolatok építése érdekében végzett tanácsadást a Miniszterelnökséggel kötött szakmai megállapodás alapján végzi.

A tanácsadási feladat ellátását költségvetési forrás a Nemezeti Együttműködési Alap pályázati forrásból támogatja. Az Adatkezelőnek eleget kell tennie a jogi és szerződésből fakadó kötelességeinek.

A tanácsadás olyan területeket érint, amelyeken az érintett által képviselt vagy más módon az érintetthez köthető szervezetnek, mint harmadik félnek jogszabályi vagy szerződésben vállalt kötelezettsége áll fenn.

A tanácsadás során az ERKE jellemzően adatfeldolgozónak minősül, nem maga határozza meg az adatkezelés célját és nem hoz döntést a tanácsadásban résztvevő szervezet által neki átadott személyes adatok kezeléséről.

3.2. Személyes adatok köre:

A tanácsadást igénybe vevő ügyfél: e-mail címe, telefonszáma, a szervezethez tartozása, a tanácsadás során felmerülő kérdésben játszott szerepe.

3.3. Személyes adatok kezelésének időtartama:

Az ügyfél tanácsadólapon megjelenő adatait a pályázati előírások teljesítése miatt 10 évig tároljuk.

4. Adatvédelmi elvek érvényesülése

Az adatkezelés biztosítékai: az ERKE biztosítja hogy a GDPR rendelet 5. cikkében megfogalmazott adatkezelési elvek az adatkezelés időtartama alatt érvényesüljenek. A papíralapon kezelt személyes adatok esetében az Info tv 4. §-t veszi alapul. Az adatkezelés során az érintett megismerheti az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát, az érintett jogait és jogorvoslathoz való jogát az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza részletesen, amely megtalálható a tanácsadó lapon és az ERKE honlapján.

Az adatok forrása: A tanácsadás során a már működő civil szervezetek esetében az adott szervezet adja meg azokat a személyes adatokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a tanácsadás eredményesen segítse a szervezet (mint harmadik fél jogi vagy szerződésen alapuló) kötelezettségeinek teljesülését. A tanácsadás során a szolgáltatást igénybe vevő szervezet megoszt olyan adatokat az adatkezelővel, amelyek kezelésének, feldolgozásának továbbításának jogszerűségéről magának kell gondoskodnia.

A Tanácsadás során a természetes személyek (pl. alakuló, vagy nem bejegyzett szervezetek alapítói, tagjai) saját maguk adják meg az adataikat.

A tanácsadás során a képviselő nevére, lakcímére, édesanyja nevére, a szervezethez való tartozására vonatkozó adatokat a közhiteles bírósági és adóhatósági nyilvántartásból egészítünk ki.

5. Eredmény:

Az adatkezelés szükségessége

Az adatkezelés szükséges. A kezelt adatok az ERKE jogszabályban meghatározott és szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítéshez kapcsolódnak.

A személyes elektronikus és telefonos elérési adatok hiányában tanácsadásban érintett szervezet (harmadik fél) nem tudjuk biztosítani, hogy a bíróságoktól, hatóságoktól, támogatóktól kapott felhívásoknak határidő-re eleget tegyenek.

Az érintettek jogait és szabadságait ért sérelem:

Az adatkezelés az érintett információs és önrendelkezési jogát érinti, az adatkezelés során sérelem nem valószínűsíthető

Az érdekmérlegelési teszt eredményeként az ERKE megállapította, hogy az adatkezeléshez fűződő érdeke törvényes, egyértelmű és valós, ezért megállapítható a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek az adatkezelés alapjául szolgálhat.





A Civil Közösségi Szolgáltató Központok hálózata a 19 vármegyében és a fővárosban is az elmúlt 10 évben egy egységé kovácsolódott, szakmai együttműködés magas szintre emelkedett. A civil szolgáltató központok célja olyan aktív, együttműködői hálózat megvalósítása, amelynek tagjai - egyediségük megőrzése mellett - azonos szakmai alapelvek mentén, magas színvonalon nyújtanak szolgáltatásokat az egyre bővülő és fejlődő célcsoport számára. Ehhez szüksége van egy civil inkubációhoz, melynek célja a civil szervezetek kapacitásainak fejlesztése, működési feltételeinek javítása hozzájárul az elvándorlással érintett térségek népességmegtartó erejének növeléséhez.

A Civil Közösségi Szolgáltató Központok hálózatával a fiatalok is egyre többször találkozhatnak, hiszen már a középiskolákban is tájékoztatást adnak a gyerekeknek a civil szektorról és a civil szervezetek munkásságáról, de egész év során országsszerte sok olyan tematikus rendezvény van, ahol az emberek találkozhatnak a címbirtokos szervezetekkel. A Civil Közösségi Szolgáltató Központok jól és gyorsan reagálnak a különböző kihívásokra, hiszen a COVID járvány alatt az online rendezvények és tanácsadások kerültek előtérben, míg az energiaárak megemelkedésékor a bezárt közösségi terek pótlására sok helyen a Civil Központok a civil szervezetek részére térítésmentesen helyszínt biztosítottak a rendezvények, klubtalálkozók megtartására. A hálózat és a Miniszterelnökség kapcsolata az évek során egyre szorosabb lett, a különböző szakmai konferenciák, találkozók pedig lehetőséget adnak a kölcsönös tapasztalatcserére.

Jelen kiadvány a „Civil szféra fejlesztéséért” munkacsoport tagjainak (Baranya, Borsod-Abaúj-Zemplén, Csongrád-Csanád, Heves, Jász-Nagykun-Szolnok, Nógrád, Szabolcs-Szatmár-Bereg, vármegyei Civil Központok) véleményét, ötleteit, javaslatait tartalmazza, melyeket a Munkacsoport ülések közben osztottak meg egymással.