

INTÉZMÉNYI VIZSGÁZTATÁSIRÁNYÍTÁSI ÉS MŰKÖDTETÉSI KÉZIKÖNYV



Móni Eleonóra

minőségirányítási vezető



Gaál Gábor László

vizsgaközpont vezető

Tartalom

1. Az Esztergomi Független Vizsgaközpont működésére vonatkozó jogszabályok	6
2. Alkalmazási terület	6
3. Szervezeti felépítés és felelőségek	7
3.1 A Vizsgaközpont alapadatai	7
3.2 A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra	7
3.3 Felelősségi körök és hatáskörök	8
4. Minőségirányítási rendszer	10
4.1 Általános követelmények	10
4.2 Minőségpolitika és minőségcélok	10
4.3 Dokumentációs rendszer	10
4.3.1 Belső dokumentumok	10
4.3.2. Külső dokumentumok	11
4.3.3. Érvénytelenné vált dokumentumok	12
4.3.4. Feljegyzések	12
4.3.5. Formanyomtatványok	12
4.3.6. Vizsgadokumentáció	12
4.3.7. Fejlesztett vizsgafeladatok	13
4.3.8. Változáskövetés	13
4.4 Információs rendszer	13
4.4.1 Nyilvános információk	13
4.4.2 Bizalmas kezelés	14
4.4.3 Információbiztonság	16
4.5 Vezetőségi átvizsgálás	20
4.6 Belső audit	20
4.7 Folyamatos fejlesztés	25
4.7.1 Elkötelezettség	25
4.7.2 Elégedettség mérése	26
4.8 Helyesbítő és megelőző intézkedések	28
4.8.1 Helyesbítő intézkedések	28
4.8.2 Megelőző intézkedések, kockázatelemzés	30

5. A pártatlanság biztosítása	32
5.1 Általános követelmények	32
5.2 A kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények	33
5.3. A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben	38
6. Erőforrások biztosítása	39
6.1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei	39
6.2. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának ellenőrzése és bizonyítása	40
6.3. A személyzet feladatára való felkészítése és munkájának irányítása	41
6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése	42
7. A vizsgahelyszínek	43
7.1. A vizsgahelyszín biztosítása	43
7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése	46
8. A vizsgafolyamat szabályozása	51
8.1. Általános követelmény	51
8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság	51
8.2.1 Szakmai vizsga esetén	51
8.2.2 Képesítő vizsga esetén:	52
8.2.3 Igazolás a vizsgára bocsátás feltételeinek teljesítéséről	52
8.2.3.1 Szakmai vizsga esetén:	52
8.2.3.2 Képesítő vizsga esetén:	52
8.3 Felmentési kérelmek benyújtása jogszabály (tanulmányi versenyeredmény; beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő jelentkező, sajátos nevelési igényű jelentkező, fogyatékkal élő jelentkező esetén), KKK, PK alapján	53
8.4 Kedvezmény biztosítása a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére	54
8.4.1 A kedvezmény biztosításának feltétele	56
8.4.2 A dokumentumok ellenőrzésével a jogosultság elbírálásával, a döntéssel kapcsolatos információk	56
8.4.3 A vizsgázó tájékoztatásának módja	57
8.4.4 Egyedi eljárás iránti kérelem	57
8.4.5 Az egyedi eljárás iránti kérelem benyújtásának időpontja és módját	57
8.4.6 A kérelmezhető egyedi eljárások	58

8.4.7 A kérelem átvizsgálása a teljesíthetőség szempontjából, a döntéssel kapcsolatos információk.....	58
8.4.8 A vizsgázó tájékoztatásának módja.....	58
8.5 Méltányossági kérelem	59
8.6 A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat	60
8.7 A vizsgacsoport létszáma	61
8.8 A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés	61
8.9 A vizsgán jelen levő személyzet kiválasztása	61
8.9.1 Vizsgabizottság kiválasztása	61
8.9.2 A jegyző kiválasztása	62
8.9.3 A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása	63
8.10 A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése.....	65
8.11 A vizsgázók tájékoztatása.....	67
8.12 A késések kezelése	67
8.13 A szabálytalanságok kezelése	67
8.13.1 A szabálytalanságok megelőzése	67
8.13.2. A szabálytalanságok észlelése	68
8.13.3. A szabálytalanságokkal kapcsolatos döntés	68
8.14 A vizsgázók teljesítményének mérése.....	69
8.15 Vizsgaeredmények nyilvántartása.....	70
8.16 Ismételt vizsga.....	70
9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés	71
9.1 Törvényességi kérelem.....	71
9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok	72

INTÉZMÉNYI VIZSGÁZTATÁSIRÁNYÍTÁSI ÉS MŰ- KÖDTEKÉSI KÉZIKÖNYV		Érvénybe lép	Verziószám/V1
Módosítások jegyzéke			
Fejezet/ Mellékletszám	Módosítás tartalma	Életbe lépés dá- tuma	Verziószám
	minőségbiztosítási vezető megneve- zés helyett minőségirányítási vezető	2026.03.23.	2.

1. Az Esztergomi Független Vizsgaközpont működésére vonatkozó jogszabályok

- 2019. évi LXXX sz. törvény a szakképzésről (továbbiakban: Szkt.) 12/2020 (11.7.) Kormányrendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról (továbbiakban: Szkr.)
- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020 (11.7) Kormányrendelet a Felnőttképzési törvény végrehajtásáról
- 2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról (továbbiakban: Ákr)
- Képzési és kimeneti követelmények (továbbiakban: KKK) közzétéve: ikk.hu
- Programkövetelmények (továbbiakban: PK) közzétéve: ikk.hu
- Az Szkr. 7. számú melléklete alapján kiadott „Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvének tartalmára”

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont a fenti jogszabályok és dokumentumok tevékenységével összefüggő követelményeit kötelezően betartja és betartatja.

2. Alkalmazási terület

Jelen kézikönyv az Esztergomi Független Vizsgaközpont (továbbiakban vizsgaközpont) tevékenységére vonatkozó követelményeket írja le.

A vizsgaszabályzat megalkotásának célja, hogy a Esztergomi Független Vizsgaközpont - mint akkreditált szakképzési vizsgaközpont - vizsgáztatási tevékenysége a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény, (továbbiakban Szkt.) és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) korm.-rendelet (továbbiakban Szkr.) alapján, annak megfelelően történjen.

A vizsgaszabályzat az Esztergomi Független Vizsgaközpont által szervezett vizsgákra terjed ki, amelyekre megfelelő engedélyekkel rendelkezik. A vizsgaközpont tevékenységét a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal engedélyezi és ellenőrzi. A vizsgaközpont az engedélyezett KEOR-szám alá tartozó szakmák, szakképesítések esetében szervez vizsgákat.

Jelen vizsgaszabályzat a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény, a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Kormányrendelet, valamint a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény és a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet előírásait hivatkozza.

Jelen vizsgaszabályzat előírásaitól eltérés a képzési és kimeneti követelményekben, a programkövetelményekben, egyéb, a vizsgaközpont tevékenységét kötelezően szabályozó jogszabályban, előírásban megfogalmazott egyedi követelményeknek való megfelelés érdekében történhet. A képzési és kimeneti követelményekben, programkövetelményekben, a tevékenységet szabályozó egyéb jogszabályban, előírásban másként nem szabályozott esetekben a vizsgaközpont belső szabályzata szerint kell eljárni (egyedi eltérés indokolt esetben, dokumentáltan a

vizsgaközpont-vezető döntése alapján a vonatkozó KKK/PK és más kötelező érvényű jogszabályi előírások sérülése nélkül történhet, amelyről minden esetben feljegyzés készül). Amennyiben az adott KKK / PK-ban, rendszerkövetelményben, vonatkozó jogszabályban, előírásban jelen szabályzattól eltérő eseti előírások kerültek rögzítésre, úgy a vizsgaszabályzatban leírtaktól való eltérés a szükséges pontokban megengedett, a vonatkozó előírásoknak való megfelelés érdekében kötelező.

3. Szervezeti felépítés és felelősségek

A Vizsgaközpont szervezetének kialakítása és tevékenységeinek irányítása során a pártatlanság úgy biztosított, hogy kialakítja és betartja a belső szabályzatait. A Vizsgaközpont a Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzíti, dokumentálja szervezeti felépítését, működésének alapvető szabályait. A vizsgaközpont a felső vezetés, a munkatársak, valamint a vizsgáztatást végző személyzet, feladatkészítő bizottság, szakértők kötelezettségeit, felelősségi-, és hatáskörét a Szervezeti és Működési Szabályzatában, munkaköri leírásokban, valamint az együttműködő személyzet megbízásaiban, illetve kapcsolódó szabályzatokban, eljárásokban rögzíti.

A konkrét felelősségeket, kötelezettségeket az adott területre vonatkozó szabályozás és a munkaköri leírások, megbízások tartalmazzák.

Melléklet: Szervezeti és működési szabályzat

3.1 A Vizsgaközpont alapadatai

- a.) Hivatalos megnevezése: Esztergomi Független Vizsgaközpont
- b.) Rövidített név: EFVK
- c.) Székhely: 2500 Esztergom, Budai Nagy Antal u. 24.
- d.) Levelezési címe: 2500 Esztergom, Budai Nagy Antal u. 24.
- e.) Hivatalos honlapja: <https://efk-vizsgakozpont.hu>
- f.) Ügyfélszolgálati telefonszáma+36706848660, e-mail címe: vizsgakozpont@eszc.eu
- g.) Szakmai vezető. Gaál Gábor László
- h.) Alapítás dátuma: 2022.08.31.
- i.) Alapító okirat kelte: 2020.08.01. (módosítás. 2022.08.31.)

3.2 A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra

A vizsgaközpont, mint az Esztergomi Szakképzési Centrum önálló jogalanyisággal rendelkező szervezeti egysége jogilag felelős a személyek vizsgáztatásáért és annak a 12/2020 (II.7.) Kormányrendeletben, valamint saját belső szabályzataiban meghatározott módon történő dokumentálásáért.

Hivatalos megnevezés: Esztergomi Független Vizsgaközpont
Rövidített név: ESZCVK

A vizsgaközpont a szakképzési feladatellátásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően szervezi és bonyolítja le a szakma, részzszakma megszerzésére irányuló szakmai vizsgát, illetve a

szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítésre irányuló képesítő vizsgát. A vizsgaközpontnak meg kell felelnie a vizsgáztatott szakmákra, illetve szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítések meghatározott speciális szakmai, tárgyi és személyi feltételeknek.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont az Esztergomi Szakképzési Centrum jogi személyiséggel rendelkező, teljes szakmai függetlenséggel működő szervezeti egységeként az Szkr.-ben és jelen Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben rögzítettek szerinti megfelelő tevékenységért és működésért vállal felelősséget.

A vizsgaközpont aktuális szervezeti ábrával rendelkezik, amelyben a munkakörök és az azok közötti alá- és fölérendeltségi viszonyok vannak rögzítve, amely alapján beazonosítható a felelősségvállalás az előírtak szerinti megfelelő tevékenységért és működésért.

A szervezeti ábrában valamennyi munkakör fel van tüntetve. A szervezeti ábra elkészítésének felelőse a minőségirányítási vezető.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont szervezeti felépítés ábrája



3.3 Felelősségi körök és hatáskörök

A vizsgaközpont vezető felel:

- a vizsgaközpont szakszerű, független és pártatlan, törvényes működésének biztosításáért
- a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos megfelelő döntések hozataláért
- a panaszok kivizsgálásáért
- a vizsgázó vizsgaeredményét érintő jogszerű és szakmailag megalapozott döntések hozataláért
- a KKK-k és nyilvántartásba vett PK-k követelményeinek megfelelő vizsgáztatás biztosításáért
- a vizsgaközpont munkavállalói alkalmasságának és az alkalmasság fenntartásának biztosításáért
- a GDPR szabályainak megfelelő biztonságos információkezelés és a nyilvános információk vonatkozó jogszabályoknak megfelelő biztosításáért

A szakmai vezető felel:

- a vizsgaközpontra vonatkozó minőségpolitika meghatározásáért és közzétételéért
- a vizsgaközpont működésének megfelelőségét és a pártatlan vizsgáztatást szolgáló szabályzatok és eljárások kidolgozásáért
- az érdekellentétek rendszerszerű kiküszöböléséért
- az alkalmassági követelményeknek megfelelő személyzet kiválasztásáért a vizsgáztatási folyamatban
- az elektronikus és egyéb nyilvántartások naprakész adattartalmának biztosításáért
- a teljes vizsgáztatási folyamat alatt a munkabiztonság fenntartására vonatkozó szabályok, eljárások kialakításáért és betartásáért, betartatásáért

A minőségirányítási vezető felel:

- a minőségirányítási rendszer működtetéséért
- a panaszok nyilvántartásáért
- a vizsgáztatás minőségének és a vizsgázó személyek elégedettségének nyomon követésért és fejlesztéséért
- a belső audit terv készítéséért és az audit koordinálásáért, a helyszíni vizsgamegfigyelések végzéséért

A vizsgaközpont a tanúsításitevékenységgel kapcsolatos döntéseket másra nem ruházza át, más szervezetnek nem adja ki. A vizsgaközpont vezetője vagy meghatározott helyettese dönt minden a vizsgaközpont feladatát érintő kérdésben a vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott helyettesítésre vonatkozó rend szerint.

Pénzügyek és felelősség

Gazdálkodása tekintetében a vizsgaközpont éves keretgazdálkodást folytat, amely keretet a szakképzési centrum biztosítja a gazdálkodásra vonatkozó és az SZMSZ-ben meghatározott részletszabályok szerint. A keret meghatározása tekintetében véleményezési jogkörrel bír a vizsgaközpont vezetője, a felhasználása tekintetében szakmai kérdésekben nem utasítható. A vizsgaközpont egy állami költségvetési szerv része.

A vizsgaközpont a vizsgán megbízással munkát végző személyeket megfelelő és elegendő információval látja el a feladattal kapcsolatban, beleértve a feladattal összefüggő felelősségi- és hatásköröket.

A munkavégzéshez szükséges információkat a megbízólevél részleteiben tartalmazza. A vizsgaszabályzat a honlapon nyilvánosságra hozott, a megbízott személyek számára korlátozás nélkül hozzáférhető.

A vizsgaközpont a megbízástól a vizsga zárásáig elsősorban telefonon és e-mailben tart kapcsolatot a vizsgán részt vevő személyezettel.

A vizsgaközpont a vizsga adataihoz az érintetteknek az eKréta rendszeren keresztül hozzáférést biztosít.

4. Minőségirányítási rendszer

4.1 Általános követelmények

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont létrehozta Minőségirányítási rendszerét, amely képes alátámasztani és bizonyítani az előírt követelmények következetes teljesülését.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont minőségirányítási rendszere:

- a.) minőségpolitikából
- b.) célkitűzésekből
- c.) dokumentációs és információs rendszerből
- d.) vezetőségi átvizsgálásból
- e.) belső auditból, valamint
- f.) a folyamatos fejlesztést célzó intézkedésekből áll.

4.2 Minőségpolitika és minőségcélok

A vizsgaközpont a honlapján nyilvánossá tett minőségpolitikájában kijelölte a hosszútávú terveit, a stratégiai céljait és az elkötelezettségét a minőségi munkavégzés, a pártatlan vizsgáztatás és a folyamatos fejlesztése iránt.

A vizsgaközpont vezetése a honlapján nyilvánosságra hozott információkkal, a rendszeres ismétlődő felkészítéssel/képzéssel, a kommunikáció fenntartásával gondoskodik arról, hogy a munkatársak és az együttműködésben részt vevő szakértők a minőségpolitikát megértsék és fenntartsák.

A vizsgaközpont a vezetőségi átvizsgálás alkalmával évente meghatározza a stratégiai hosszútávú célkitűzésekhez illeszkedő, mérhető minőségcéljait.

Az elért eredményeket a vizsgaközpont vezetősége figyelemmel kíséri és a vezetőségi átvizsgálás alkalmával azokat értékeli.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont minőségpolitikáját az *1. sz. melléklet* tartalmazza.

4.3 Dokumentációs rendszer

A részletes szabályozást a „Dokumentum és iratkezelési szabályzat” tartalmazza.

4.3.1 Belső dokumentumok

A vizsgaközpont saját magával szemben támasztott és partnereink felé közvetített elvárásainkat fogalmaztuk meg a vizsgaközpont minőségpolitikájában. (IVK. 1. számú melléklet)

Szabályzó dokumentumaink biztosítják működési folyamataink jogi kereteknek megfelelő szabályozását és átláthatóságát mind saját munkavállalóink, mind partnereink felé.

- Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv

- Szervezeti és Működési Szabályzata
- Belső szabályzataink
 - Személyes adatokra vonatkozó (GDPR) adatkezelési szabályzat
 - Etikai szabályzat
 - Vizsga és eljárási díjak szabályzata
 - Vizsgafolyamat részletes szabályzata
 - Dokumentum és iratkezelési szabályzat

A Vizsgaközpont által alkalmazott eljárásrendek

- Törvényességi, panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend
- Belső audit terv és eljárásrend
- Vizsgaszabályzat
- Vizsgafeladatok elkészítése eljárásrend
- Vizsgán közreműködők kiválasztásának eljárásrendje
- Különleges és rendkívüli események eljárásrend
- Változás követések eljárásrend
- Utasítások,
- Munkaköri leírások,
- Megbízások,
- Egyéb, a vizsgaközpont által azonosított dokumentumok.

A szabályozó dokumentumok módosítását bármely dokumentum felhasználó kezdeményezheti szóban vagy írásban az adott dokumentumot kiadó személynél. A módosítási igény elfogadásáról (a dokumentum módosításáról) a dokumentumot kiadó személy dönthet.

Vizsgaközpontunk nyilvántartást vezet a hatáskörébe utalt vizsgafeladat fejlesztésekről, a fejlesztett feladatokról.

A nyilvántartásnak biztosítania kell

- a) az azonosítást, nyomon követhetőségét, és
- b) az ismételt felhasználásból származó veszélyek elkerülését.

A vizsgaközpontunk rögzíti belső dokumentumainak

- a) megőrzési idejét,
- b) megőrzésének módját, és
- c) a megőrzésért felelős személyt.

4.3.2. Külső dokumentumok

Vizsgaközpontunk azonosítja külső dokumentumait az alábbiak szerint:

- a) engedélyek, hatóságtól érkező dokumentumok,
- b) a tevékenységre vonatkozó hazai jogszabályok és azok szerinti dokumentumok,
 - ba) Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok megfelelőségi és működési feltételrendszeréhez,
 - bb) képzési és kimeneti követelmények,
 - bc) programkövetelmények,

- c) a nem a vizsgaközpont fejlesztési hatáskörébe utalt központi vizsgafeladatlapok, a hozzájuk tartozó javítási és értékelési útmutatók,
- d) egyéb a vizsgaközpont által azonosított külső dokumentumok.

4.3.3. Érvénytelenné vált dokumentumok

Vizsgaközpontunk eljárással rendelkezik az érvénytelenné vált dokumentumok használatának elkerülésére, a szoros elszámolási kötelezettség alá tartozó rongtott bizonyítványok kezelésére.

Melléklet: Dokumentum és iratkezelési szabályzat

4.3.4. Feljegyzések

A vizsgaközpontunk feljegyzése olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat (jegyzőkönyvek, bizonylatok, nyilvántartások). A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a feljegyzések megfelelő kezelésére.

A vizsgaközpontnak személyzete megfelelő felkészítésével és az elkészült feljegyzések megfelelő tárolásával biztosítania kell, hogy azok

- a) olvashatóak legyenek,
- b) védve legyenek a sérüléstől, rongálódástól,
- c) visszakereshetők legyenek.

A vizsgaközpontunk meghatározza a feljegyzések:

- a) megőrzési idejét,
- b) megőrzésének módját,
- c) megőrzésért felelős személyt,
- d) a tárolással és selejtezéssel kapcsolatos feladatokat és felelőségeket.

4.3.5. Formanyomtatványok

Vizsgaközpontunk formanyomtatványaival kapcsolatban biztosítja:

- a) az azonosíthatóságot,
- b) a kiadási dátum nyomon követhető módon történő nyilvántartását,
- c) az aktuális kiadás használatát,
- d) a minden érintett részére történő hozzáférést.

4.3.6. Vizsgadokumentáció

Vizsgaközpontunk a vizsgadokumentáció összetételét az alábbiak szerint határozza meg:

- a) jelentkezési lapok,
- b) a vizsgázók egyéni kérelmei és a vizsgaközpont határozatai,
- c) a vizsgára bocsátás feltételeinek való megfelelés dokumentumai,
- d) kijavított írásbeli feladatlapok,
- e) vizsgázói felkészülési lapok,
- f) értékelőlapok,

- g) vizsgajegyzőkönyv és mellékletei (beleértve szakmai vizsga esetén a lebonyolítási rendet, a vizsgatevékenységek lebonyolításának helyszínét, személyi és tárgyi feltételeit, azok biztosításának módját, a feltételek megfelelőségét írásban rögzítő dokumentumot és a vizsgaösszesítő ívet)
- h) (vizsgajegyzői) értesítő levelek a vizsga eredményére vonatkozóan,
- i) egyéb, a vizsgaközpont által azonosított dokumentumok.

4.3.7. Fejlesztett vizsgafeladatok

Vizsgaközpontunk eljárással rendelkezik a hatáskörébe utalt fejlesztett mérés- értékelési feladatok biztonságának megőrzésére az alábbiak szerint:

- a) a feladatkészítő és -véleményező szakemberek az elkészített feladatot a vizsgaközpont által meghatározott titoktartási, információbiztonsági előírások betartásával adják át a vizsgaközpontnak,
- b) a feladatkészítő és -véleményező szakemberek a feladat megkezdése előtt titoktartási nyilatkozatot tesznek arról, hogy nem adnak semmilyen módon, semmilyen információt a feladatfejlesztői tevékenységükről, ill. az általuk készített, véleményezett feladatokról,
- c) a feladatkészítő és -véleményező szakemberek írásbeli kötelezettséget vállalnak az átadott vizsgafeladat és a munkapéldányok saját gépeikről való törlésére,
- d) a vizsgafeladatok tárolása, sokszorosítása, csomagolása, szállítása olyan módon történik, hogy az illetéktelen hozzáférés kizárható legyen.

Melléklet: Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

4.3.8. Változáskövetés

Vizsgaközpontunk biztosítja, hogy rendszeres időközönként, ütemezetten megtörténik a szabályozó környezet (külső szabályozó dokumentumok) változásának figyelemmel kísérése, annak érdekében, hogy

- a) a szabályozó belső dokumentumok aktualizálásra kerülhessenek, és
- b) a szabályos működés fenntartható legyen.

Minden dokumentum láblécében szerepel a változat száma és érvényessége.

Melléklet: Változáskövetések figyelése eljárásrend

4.4 Információs rendszer

A részletes szabályozást az Esztergomi Független Vizsgaközpont „GDPR szabályzata” tartalmazza.

4.4.1 Nyilvános információk

Vizsgaközpontunk a vizsgázóról kizárólag olyan információt hoz nyilvánosságra, amire a jogszabály felhatalmazást ad.

Vizsgaközpontunk a jelentkezőket megfelelő és elégséges információval látja el a vizsgákkal, a vizsgázás folyamatával kapcsolatban.

Vizsgaközpontunk a nyilvános információk biztosításának és a tájékoztatási kötelezettségnek megfelelően saját honlapjáról link-kapcsolattal hozzáférhetővé teszi az IKK (Innovatív Képzéstámogató Központ) honlapján közzétett képzési és kimeneti követelményeket és program-követelményeket, melyek a vizsgakövetelmények részletes leírását tartalmazzák.

Vizsgaközpontunk nyilvánosan elérhetővé teszi továbbá:

- a) azoknak a szakmáknak, szakképesítéseknek a megnevezését és azonosító számát, amelyek esetén a vizsgaszervezésre engedély alapján jogosultsággal rendelkezik,
- b) azoknak a szakmáknak, szakképesítéseknek a megnevezését, amelyek esetén aktuálisan vizsgát hirdet meg és azok vizsgadíjait,
- c) a vizsga- és eljárási díjakra, valamint ezek megfizetésére vonatkozó szabályzatát,
- d) a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrendjét,
- e) ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- f) azokat az információkat, melyek a vizsgára jelentkező vagy a vizsgázó személy számára egyértelművé teszik a rájuk vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, a vizsgaközpont által szervezett vizsgák folyamatát, valamint
- g) személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi tájékoztatását.

Vizsgaközpontunk által nyilvánosságra hozott információk pontosak és hitelesek. Nem hozunk nyilvánosságra olyan tartalmat, ami félrevezető.

4.4.2 Bizalmas kezelés

Vizsgaközpontunk biztosítja, hogy a vizsgáztatási folyamat alatt birtokába került, vagy a jelentkezőtől vagy vizsgázott személytől eltérő más forrásokból származó információkat ne tárja fel illetéktelen fél számára az érintett egyén (jelentkező, vizsgázó, vizsgázott személy) írásos beleegyezése nélkül, kivéve, ha a törvény előírja az ilyen információk feltárását.

A bizalmas információkezelésre vonatkozó követelmény teljesítése

A vizsgaközpont a teljes személyzetre kiterjedően, jogilag érvényesíthető megállapodásokon keresztül biztosítja a vizsgáztatási folyamat során birtokába került információk bizalmas kezelését.

Belső személyzet nyilatkozata

Minden belső munkatárs pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot ír alá a munkaköri leírásával egyidejűleg.

A nyilatkozat megtételével a munkatárs vállalja, hogy

1. megismerte a rendelkezésre álló információkat, amelyek a vizsgaközpont törvényben meghatározott feladatainak ellátására vonatkoznak,
2. a felelősségi körébe tartozó feladatokat a szakmai követelmények előírásainak megfelelő módon végzi el,

3. bizalmasan kezel és megőrizz minden olyan információt vagy dokumentumot („bizalmas információk”), amelyeket a központi adatbázisból hoznak tudomására vagy amelyekhez hozzáférési jogosultságot kap,
4. a bizalmas információkat és adatokat csak a vizsgaközpont törvényben meghatározott feladatellátásának céljaira használja fel és nem teszi hozzáférhetővé harmadik fél számára,
5. nem tart meg / nem ad át másolatokat semmilyen — a feladat ellátása során — birtokába került írásbeli információról vagy mintáról,
6. munkája során pártatlanul jár el, amelynek keretében nem tesz különbséget a munkavégzése során a munkáltatóval kapcsolatban álló személyek és szervezetek között,
7. munkavégzése során felmerülő, bármely potenciális érdekellentétet jelent,
8. munkáját minden személy, szervezet tekintetében azonos szakmai színvonalon látja el,
9. a munkája során és a magánéletében is ügyel arra is, hogy a munkáltató és saját maga pártatlan munkavégzéséhez kapcsolódó jóhírét ne rontsa olyan magatartással, amely megkérdőjelezhetővé teszi az Esztergomi Független Vizsgaközpont vagy saját maga pártatlanságát

A vizsgán közreműködő személyzet nyilatkozata

A megbízással munkát végző vizsgabizottsági tag, a jegyző és az egyéb közreműködő személyzet a megbízólevél aláírásával egyidejűleg nyilatkozatot tesz az információk bizalmas kezelésére.

A megbízólevél aláírásával a megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy nem ad ki bizalmas vizsgaanyagot, információt, illetve nem vesz részt tisztességtelen vizsgáztatási módszerekben, valamint a vizsgafolyamat alatt birtokába került információkat nem tárja fel harmadik fél számára. Tudomásul veszi, hogy a megbízásával kapcsolatos munkavégzése során szerzett ismeretek, adatok, információk (beleértve a vizsgázók vonatkozó adatait is) bármilyen formában történő felhasználása, harmadik fél számára hozzáférhetővé-tétele tilos.

A vizsgabizottsági tagok és a jegyző a megbízás elfogadásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli. Információkhoz való hozzáférés korlátozása

A vizsgaközpont az e-KRÉTA vizsganyilvántartó rendszert használva biztosítja, hogy a vizsgáztatásban részt vevő személyzet kizárólag a megbízás elfogadását, a titoktartási nyilatkozat megtételét követően férhessen hozzá a jelentkezők adataihoz.

A vizsgaközpont a megfelelő technikai és szervezési intézkedések alkalmazása mellett biztosítja, hogy a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelése megelőzhető legyen.

A vizsgaközpontban az elektronikusan tárolt információkhoz csak a jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá. A hozzáféréshez való jogosultságot a vizsgaközpont vezetője ad.

4.4.3 Információbiztonság

Vizsgaközpontunk biztosítja:

- a) a jogosultak számára a vizsgaközpont vizsgáztatási tevékenységével összefüggésben számukra szükséges aktuális dokumentumokhoz, adatokhoz, információkhoz való hozzáférést,
- b) az illetéktelen hozzáférés megakadályozását mind a papíralapú, mind az elektronikus adathordozó esetében.

Vizsgaközpontunk alkalmazottai csak azokhoz az — akár papíralapú, akár elektronikus adathordozón tárolt — iratokhoz, illetőleg adatokhoz férhetnek hozzá, amelyekre munkakörük ellátásához szükségük van, vagy amelyre a vizsgaközponti vezető felhatalmazást ad. A hozzáférési jogosultsági területeket és adatokat folyamatosan naprakészen kell tartani. Vizsgaközpontunk intézkedéseket vezet be az adatvesztések megelőzésére.

A vizsgaközpont az adatvesztések megelőzésére intézkedéseket vezet be.

Az információbiztonságra vonatkozó követelmények teljesítése

Az e-KRETA vizsgaközpont rendszer

Belső munkatársak hozzáférési jogosultsága

Az e-KRETA vizsgaközpont-rendszeren hozzáférhető adatok körét a szervezeti szerepkör határozza meg.

A rendszerben beállítható szervezeti szerepkörök:

- VSZ Admin — a vizsgaközpont törzsadatait karbantartó jogosultság
- VSZ Vizsgaszervező — a vizsgaközpont-hoz tartozó, a vizsgák meghirdetéséhez, megszervezéséhez és lebonyolításához kapcsolódó vizsgaszervezői jogosultság
- VSZ Jóváhagyó — a vizsgaközpont-hoz tartozó, a vizsgák, a vizsgák meghirdetéséhez, megszervezéséhez és lebonyolításához kapcsolódó vizsgaközpont-vezetői jogosultság

A szerepköröket és ezzel az adatok köréhez való hozzáférési engedélyt a vizsgaközpont-vezető adja, módosítja vagy vonja vissza az e-KRETA felületen.

A vizsgáztatásban részt vevő megbízott személyzet hozzáférési jogosultsága:

A vizsgáztatásban részt vevő személyzet a vizsgán betöltött szerepkörének megfelelően a feladatai ellátásához szükséges adatokhoz és információkhoz juthat hozzá.

Kizárólag olyan személy tölthet be vizsgabizottsági tagi szerepkört, valamint jegyzői szerepkört - és férhet így hozzá a tárolt adatokhoz és információkhoz -, akit a vizsgaközpont jogosult munkatársa a jelölhető személyek törzsadatbázisában rögzített.

Kizárólag olyan személy tölthet be a vizsgán egyéb szerepkört -és férhet így hozzá a tárolt adatokhoz és információkhoz-, akit a vizsgaközpont jogosult munkatársa a vizsgacsoport-hoz vizsgaszereplőként rögzített.

Új személyt rögzíteni, illetve a munkatársak számára felhasználói szerepkört beállítani, módosítani szervezeti szerepkörhöz rendelt jogosultságtól függően lehet (VSZ admin szerepkör). A megbízott vizsgaszereplők kizárólag annak a vizsgacsoportoknak az adatait tekinthetik meg,

illetve -szerepkörtől és a vizsgacsoport státuszától függően - végezhetnek abban műveleteket, amelyekhez megbízást kaptak.

Szakértői pályázói elektronikus tárhely

Az elektronikusan tárolt szakértői pályázatok anyagaihoz a munkatársak kizárólag jogosultság alapján férnek hozzá.

A jogosultságot a vizsgaközpont-vezető adja meg. A felületet elérni kizárólag biztonsági belépés - felhasználónév és jelszó - megadását követően lehet.

KRÉTA Iratkezelési modul

Poszeidon EKEDIR Irat és Dokumentumkezelő Rendszer

A vizsgaközpontban az ügyiratok iktatása a Poszeidon iktatási-rendszerrel történik. A rendszerhez a titkárságvezető, illetve a vizsgaközpont-vezető által megbízott személyek férhetnek csak hozzá.

A Poszeidon-rendszer hozzáféréséhez a vizsgaközpont-vezető által kijelölt munkatárs számára a titkárságvezető jogosultságigénylő-lap megküldésével kér engedélyt a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivaltól. Az NSZFH saját hatáskörben felhasználónevet és jelszót rendel a munkatárshoz, azzal az egyértelmű írásbeli utasítással, hogy a jelszót a munkatársnak az első belépés alkalmával meg kell változtatni.

A felületet elérni kizárólag biztonsági belépés -felhasználónév és jelszó- megadását követően lehet.

Hálózati adattárolás NAS

A biztonságos adattárolás, elérés és mentés érdekében a vizsgaközpont saját NAS-rendszert használ. A NAS-rendszeren tárolt adatokhoz való hozzáférés a munkakör függvényében korlátozott. Az információs mappák a vizsgaközpont-vezető által elrendelt jogosultság alapján érhetők el. A belépés jelszóval védett.

További információbiztonsági intézkedések:

A felhasználói jogosultságok természetes személyhez kötöttek és nem átruházhatók, információ-biztonsági incidensek esetében a felelősség minden esetben kivizsgálásra kerül. Abban az esetben, ha a munkavállaó jogviszonya megszűnik, úgy az adatokhoz való hozzáféréseinek jogosultsága törlésre kerül.

A vizsgaközpont portaszolgálattal védett épületben levő irodahelyiségben való működéssel és adattárolással, valamint a helyiség használatán kívüli zártan-tartásával biztosítja, hogy illetéktelenek ne férhessenek hozzá a dokumentumokhoz, adatokhoz, információkhoz. A vizsgaközpont adminisztrációját a vizsgaközpont munkatársai a vizsgaközpont védett irodájában, a számukra rendszeresített számítógépen végzik.

A vizsgaközpontban használt számítógépek jelszóval védettek és vírusvédelemmel ellátottak. A jelszót a felhasználónak bizalmasan kell kezelnie. A jelszót másnak kiadni és írásban bármilyen adathordozón rögzíteni nem szabad.

A jelszó kialakításakor a munkatársaknak a következőket kell figyelembe venni: legyen könnyen megjegyezhető, ne kapcsolódjon olyan információhoz, amely kikövetkeztethető (név, telefonszám, stb.), ne álljon ismétlődő karakterekből, vagy számokból.

Az információkat tartalmazó adathordozók jogosulatlan hozzáféréstől, visszaéléstől vagy megromlásától történő védelme a vizsgaközpont-vezető felelőssége.

A vizsgaközpont a GDPR-szabályzatban leírtaknak megfelelő információval látja el a munkatársakat, külön is kitérve a számítógép használatával kapcsolatos jogokra és kötelezettségekre az alábbiak szerint:

- a) A felhasználó jogosult a munkavégzéshez szükséges infokommunikációs eszközöket használni, a használatukhoz szükséges információt, ismeretet megkapni.
- b) A felhasználó a rendelkezésére bocsátott infokommunikációs eszközöket a vizsgaközpont céljaival, feladataival kapcsolatos, a munkaköri feladatai ellátásához szükséges tevékenység céljára rendeltetésszerűen, a számára megállapított jogosultságok keretein belül használhatja.
- c) A felhasználó köteles a használatra átvett informatikai eszközöket az elvárható gondossággal kezelni és károsodásoktól védeni.
- d) Az illetéktelen hozzáférés elleni védetségért, a munkaállomáson végzett minden tevékenységért, a bejelentkezéstől a kijelentkezésig a felhasználó felelős.
- e) A munkaállomás illetéktelen hozzáférés elleni védelme érdekében a felhasználó köteles a munkaállomást zárolni, jelszóval védeni, a munka végeztével, vagy amennyiben azt felügyelet nélkül hagyja, köteles a munkaállomásból kijelentkezni vagy azt kikapcsolni.
- f) Abban az esetben, ha a munkaállomást több személy is használhatja, a felhasználó a munkaállomást csak akkor hagyhatja el, ha minden futó programból, a felhasználói fiókból és az azonosított kapcsolatból is kijelentkezett.
- g) Dokumentum nyomtatásakor a felhasználó köteles biztosítani, hogy az általa kinyomtatott dokumentumhoz illetéktelen személy ne férjen hozzá. Közös használatú hálózati nyomtató esetében a kinyomtatott dokumentumot köteles a nyomtatóból eltávolítani, sikertelen nyomtatás esetén köteles meggyőződni arról, hogy a nyomtató memóriájában nem maradt nyomtatandó dokumentum.
- h) A felhasználó köteles az általa észlelt informatikai biztonsági eseményről vagy annak bekövetkezési lehetőségéről a vizsgaközpont vezetőjét értesíteni.
- i) A felhasználó meghibásodás, üzemzavar észlelésekor, vírusfertőzés vagy annak gyanúja esetén haladéktalanul köteles értesíteni a vizsgaközpont vezetőjével egyidejűleg a Szakképzési Centrum rendszergazdáját is és a számítógép további használatát az intézkedésig felfüggeszteni, a hibaelhárítás folyamán a rendszergazdával együttműködni, számára a szükséges információkat megadni.

A felhasználó köteles az általa észlelt informatikai biztonsági eseményről vagy annak bekövetkezési lehetőségéről a vizsgaközpont vezetőjét, a rendszergazdát, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselőt értesíteni.

Az értesítési kötelezettség esetei:

- a) visszaélés a felhasználói azonosítóval
- b) adathalászás tevékenység (pl. adathalászás oldalak, kéretlen levelek vagy közvetlen telefonhívások, amelyek személyes vagy munkahelyi információk megszerzésére irányulnak),
- c) rosszindulatú szoftverek jelenléte az eszközön,
- d) adatszivárgás (közérdekű adatok szándékos vagy véletlen továbbítása),
- e) a felhasználó használatában lévő informatikai eszköz elvesztése.

Az adatvesztések megelőzésére hozott intézkedések

1. Általános intézkedések

Az épületekben, amelyekben az adattárolás történik:

- tűz- és robbanásveszélyes anyagok előírás szerint tárolása,
- tűzoltó készülékek elhelyezése az épületben,
- állandó hőmérséklet biztosítására fűtés és légkondicionáló használata,
- a berendezések a Szakképzési Centrum Leltározási Szabályzatában foglaltaknak megfelelően leltározva vannak,
- az iroda és az irattár portaszolgálattal rendelkező épületben van kialakítva.

2. Számítógépek és szerverek védelme

A számítógépek és szerverek védelme érdekében, az adatvesztést megelőzendő a vizsgaközpont megfelelő információval látja el a munkatársakat.

A tájékoztatás kiterjed arra, hogy elemi csapás (vagy más ok) esetén a számítógépekben vagy szerverekben bekövetkezett részleges vagy teljes károsodáskor az alábbiakat kell sürgősen elvégezni:

- o menteni a még használható anyagot,
- o biztonsági mentésekről, háttértárakról a megsérült adatok visszaállítása,
- o archivált anyagok (ill. eszközök) használatával folytatni kell a feldolgozást.

3. Hardvervédelem

A berendezés hibátlan és üzemszerű működését a Centrum biztosítja; a működési biztonság megóvása érdekében a szükséges eszközöket, alkatrészeket beszerzi. Az üzemeltetést, karbantartást és szervizelést a rendszergazda felügyeli. A munkák szervezésénél figyelembe vett szempontok:

- a gyártó előírásai, ajánlatai,
- a tapasztalatok.

4. Automatikus mentések

A számítástechnikai berendezések közül a központi szerver és a NAS szünetmentes áramforrással van felszerelve. Ez biztosítja a szerveren tárolt és mentett adatbázisok megőrzését. A mentések rendszeresen automatikusan megtörténnek, így az áramkimaradás miatt megszakadt adatrögzítések csekély veszteséggel megismételhetők, ill. folytathatók.

5. Érkező levelek átvizsgálása

A levelezőrendszer esetében az intézményen kívüli kapcsolat létesítésének feltétele a levelek informatikailag veszélyes tartalmának vizsgálati képessége.

4.5 Vezetőségi átvizsgálás

A vizsgaközpontunk évente legalább egy alkalommal a belső auditot követően 90 napon belül át kell vizsgálnia a működését, annak biztosítása érdekében, hogy az folyamatosan alkalmas, megfelelő, hatékony, eredményes legyen, beleértve a kinyilvánított minőségpolitikát és célokat. Az átvizsgálási jelentést a minőség Minőségirányítási vezető állítja össze.

A vezetőségi átvizsgálás kötelező témakörei az elmúlt időszakra vonatkozóan:

- a) a belső ellenőrzések (auditok) eredményei,
- b) a jelentkezőktől, vizsgázóktól, vizsgázott személyektől, hatóságtól érkező visszajelzések,
- c) a pártatlanság megőrzése,
- d) a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete,
- e) a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból eredő intézkedések,
- f) a célok teljesülése,
- g) azok a változások, amelyek érinthetik az minőségirányítási rendszert,
- h) panaszok, fejlesztési javaslatok,
- i) integritáshoz kapcsolódó vizsgálatok,
- j) GDPR, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja,
- k) etikai észrevételek,
- l) vizsgaeredmények, vizsgák elemzései, tapasztalatai, a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolása,
- m) helyszíni vizsgamegfigyelések tapasztalatai,
- n) együttműködő partnerek értékelése.

A vezetőségi átvizsgálás döntéseket és intézkedéseket kell tartalmazzon a következő időszakra vonatkozóan az alábbiak szerint:

- a) következő éves belső auditterv,
- b) célok,
- c) erőforrásigények, és
- d) intézkedési terv/ tervek és javaslatok.

4.6 Belső audit

A Minőségirányítási vezető feladatait ellátó személynek a vizsgaközpont működésével összhangban kell meghatároznia az éves audittervet, kockázatbecslés alapján. A kockázatbecslés során figyelembe kell venni az alábbi szempontokat:

- a) az auditálandó terület vizsgáztatás minőségére (vizsga minőségére) gyakorolt hatása,
- b) a változás valószínűsége az előző ellenőrzött állapothoz képest,
- c) a korábban feltárt problémák,

d) visszajelzések.

A belső audit célja annak bizonyítása, hogy a vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvében és hivatkozott dokumentumaiban megfogalmazott eljárások működnek a gyakorlatban, azok alkalmazása és hatékonysága eredményes.

A vizsgaközpont vezető, jóváhagyott belső auditort vagy külsős, irányítási rendszerekkel, kapcsolatos ismeretekkel bíró szakembert kér fel a belső audit elvégzésére.

Jóváhagyott belső auditor olyan munkatárs lehet, aki elvégzi a vizsgaközpont saját belső auditori képzését vagy külső szolgáltató által szervezett belső auditori képzést, aki bizonyíthatóan megismerte az auditálási eljárást.

A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével.

A belső auditortól elvárt kompetencia:

Jóváhagyott vezető auditor, auditor (képzett belső munkatárs) vagy külsős, irányítási rendszerekkel, kapcsolatos ismeretekkel bíró szakember, aki ismeri a Vizsgaközpont dokumentációs rendszerét, és a folyamatait.

A belső auditot olyan személy végezheti, aki megfelelő ismeretekkel rendelkezik

- a vizsgáztatás,
- az ellenőrzés,
- a vonatkozó jogszabályok tekintetében.

A szervezet átalakítása, működési rendjének megváltoztatása vagy a vizsgaközpont vezetőjének kezdeményezése, soron kívüli belső felülvizsgálat végrehajtását vonja maga után. A felülvizsgáló észrevételeit BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS és a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP formanyomtatványon az Minőségirányítási vezetőnek adja át. A belső auditor által elvégzett belső felülvizsgálat főbb lépései:

- a rendszer leírásának előzetes átvizsgálása,
- felülvizsgálat megkezdése (nyitó értekezlet)
- felülvizsgálat területein érintettekkel interjú készítése
- adminisztratív és ügyviteli eljárások működésének átvizsgálása,
- objektív bizonyítékok gyűjtése
- nem megfelelések értékelése
- a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAPOK felvétele
- a rendszer alkalmasság értékelése, jellemzése
- záró értekezlet

A folyamatban használt formanyomtatványok:

- Belső auditor / szakértő megbízás
- Belső audit eltérés lap - belső audit jelenléti ív
- Belső audit kérdéslista/ auditjelentés
- Belső audit auditterv

A BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP-ot kapja: az Minőségirányítási vezető A feltárt hiányosságok megszüntetésére az Minőségirányítási vezető hibajavító/megelőző intézkedéseket hoz.

A vizsgaközpont vezetője köteles a szükséges helyesbítő/megelőző intézkedések módját és határidejét elrendelni. A belső felülvizsgálatok dokumentumait irányítási feljegyzésként kezeljük.

Audittervet a Minőségirányítási vezető készíti el (figyelembe véve az egyes területekre vonatkozó korábbi auditok eredményeit, egyéb visszajelzéseket is). A vizsgaközpont a belső auditjai során az Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv és az abban hivatkozott dokumentumok és formanyomtatványok kritérium rendszerét veszi figyelembe. A mintavételi rendszer: kérdőíves, szűrőpróba szerű.

Belső auditot évente legalább egy alkalommal kell végezni. A belső auditok gyakorisága csökkenthető, ha a Vizsgaközpont bizonyítani tudja, hogy irányítási rendszere folyamatosan és eredményesen megfelel a követelményeknek és stabilnak bizonyult.

Legkorábbi csökkentés lehetőségét vizsgaközpont három éves működési tapasztalata után mérlegeli.

Vizsgaközpontunk biztosítja, hogy:

- a belső auditokat képzett személyek végezzék, akik tájékozottak a Vizsgaközpont működésében
- az auditorok ne auditálják saját munkájukat,
- az auditált területekért felelős személyzet tájékoztatást kap az audit eredményeiről,
- a belső auditból kifolyólag megtett minden intézkedést időben és megfelelő módon végezzenek el, valamint
- bármely fejlesztési lehetőséget feltárjanak.

A belső auditor a munkát a vizsgaközpont-vezetőtől kapott megbízás alapján végezheti el. A minőségirányítási vezető a vizsgaközpont működésével összhangban az éves audittervet kockázatbecslés alapján határozza meg.

A kockázatbecslés során figyelembe vett szempontok:

- az auditálandó terület hatása a vizsgáztatás minőségére (vizsga minőségére),
- a változás valószínűsége az előző ellenőrzött állapothoz képest,
- a korábban feltárt problémák,
- visszajelzések.

Belső audit eljárás

Cél: A belső ellenőrzés hatékony végrehajtása, a nem-megfelelőségek és azok okainak feltárása.

A belső auditra vonatkozó felelősségi körök és hatáskör A vizsgaközpont-vezető felelőssége:

- az éves auditterv és kockázatbecslés jóváhagyása és elrendelése,
- a belső auditor(ok) megbízása,
- a belső audit eltéréslapon rögzített helyesbítő / megelőző tevékenységek és azok határidejének elrendelése.

A minőségirányítási vezető felelős:

- az éves auditterv és kockázatbecslés elkészítéséért,

- a belső auditterv elkészítéséért,
- az audit megszervezéséért, koordinálásáért,
- az auditálandó terület értesítéséről,
- a belső auditor szükség szerinti tevékenységre történő felkészítéséért,
- a belső audithoz, a kérdéslista összeállításához szükséges dokumentumok biztosításáért,
- az audit során feltárt nem-megfelelőségekre helyesbítő, megelőző tevékenységek és azok határidejének meghatározásáért,
- a helyesbítő tevékenységek nyomkövetéséért, azok hatékonyságának ellenőrzéséért,
- vizsgaközpont-vezető tájékoztatásáért,
- az audittal kapcsolatos beszámoló elkészítéséért a vezetőségi átvizsgáláshoz.

A belső auditor felelős:

- az auditra való felkészülésért,
- kérdéslista összeállításáért,
- az audit lefolytatásáért,
- az audit dokumentumainak töltéséért,
- a audit dokumentumainak átadásáért a minőségirányítási vezető részére.

A belső audit lefolytatása

Általános útmutatás

A belső auditokat a vizsgaközpont-vezető rendeli el és a minőségirányítási vezető koordinálja. Az audit végrehajtásának módszere, hogy az auditor összeveti az „Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvének tartalmára”-dokumentum követelményeit az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben és az abban hivatkozott dokumentumokban leírtakkal, valamint megvizsgálja, hogy a vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben és az abban hivatkozott belső dokumentumokban, eljárásokban, szabályzatokban leírtak szerint, az Szkr. követelményeinek megfelelően működik-e.

Az eltéréseket fel kell jegyezni.

A belső audit elrendelése

Az auditot, az éves auditterv és kockázatbecslés szerint, a vizsgaközpont-vezető rendeli el. A szervezet átalakítása, működési rendjének megváltoztatása, feltárt nem-megfelelőségek, visszajelzések vagy a vizsgaközpont vezetőjének, minőségirányítási vezetőnek kezdeményezése, soron kívüli, rendkívüli belső felülvizsgálat végrehajtását vonja maga után. A belső audit audittervben - mint auditprogramban - a minőségirányítási vezető felülvizsgálati területekre lebontva meghatározza a pontos auditidőpontokat, beszélgetőpartnereket, interjúalanyokat (auditáltak) és az auditorokat.

A belső audit lebonyolítása

Az audit lefolytatása nyitóértekezlettel kezdődik, amelyen az auditor és a vizsgaközpont vezetése, valamint az auditált terület képviselői vesznek részt. A nyitó- és záróértekezletet az auditor a minőségirányítási vezető támogatásával vezeti le.

A belső audit lebonyolításához szükséges kérdéslistát / követelménylistát az auditor az audit előtt elkészíti, az „Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi

Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvének tartalmára” és abban hivatkozott dokumentumok, szabályzatok, az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv és abban hivatkozott dokumentumok, valamint a jogszabály ismeretében. A kérdéseknek célorientáltak kell lenniük. Az ellenőrző kérdések az az Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv minden fejezetére és a vizsgaközpont összes folyamataira terjedjenek ki. A megfogalmazott kérdések, megállapítások mintavételesek. Az elkészített audit-kérdéslista szükség esetén a helyszíni ellenőrzés alkalmával tovább bővíthető.

Az audit menete során az auditornak a tények objektív feltárására kell törekednie. A szerzett információkat bizalmasan kell kezelnie.

Az audit során alkalmazott módszerek:

- dokumentumok ellenőrzése,
- vezetett bizonylatok, feljegyzések ellenőrzése,
- interjúk,
- helyszíni munkavégzés, művelet megfigyelése,
- tárgyi feltételek ellenőrzése.

Az interjúk elsődleges célja annak megállapítása, hogy a vizsgaközpont munkatársai ismerik-e a vizsgaközpont belső szabályzatait, saját felelősségi körüket és hatáskörüket, helyüket a rendszeren belül.

A megfigyelések elsődleges célja, hogy a vizsgaközpont munkatársai a szabályzatokban, eljárásokban leírtak szerint végzik-e munkájukat.

Az audit során szerzett tapasztalatokat belső audit-kérdéslista/auditjelentésben kell rögzíteni. A Megjegyzés rovatba az ellenőrzésre vonatkozó hivatkozások rögzíthetők. Pl a mintára kivett feljegyzés azonosítása, az ellenőrzés eredményét alátámasztó dokumentum azonosítása. Észlelt nem-megfelelőség, eltérés esetén Belső audit eltéréslap kerül felvételre, melyen a nem-megfelelőséget olyan módon és olyan részletességgel kell rögzíteni, mely a kivizsgálást, a hiba okának feltárását lehetővé teszi.

A helyszíni vizsgaellenőrzések alkalmával a Helyszíni vizsgaellenőrző lap rögzíti a követelményeket, a követelmények teljesülése, illetve az esetleges problémák, nemmegfelelőségek, ezen a bizonylaton kerülnek rögzítése. A nem-megfelelőség a Belső audit eltéréslapon is meg kell jelenjen.

A Belső audit eltéréslapot, valamint a Belső audit kérdéslista/ auditjelentést, a Helyszíni vizsgaellenőrző lapot az auditornak át kell adnia a minőségirányítási vezető részére, legkésőbb az audit lezárását követő napon. (Amennyiben eltéréslap kerül felvételre, úgy törekedni kell a felvétel napján történő átadásra.)

A belső audit eltéréslapokon szereplő nem-megfelelőségekre a minőségirányítási vezető határoz meg helyesbítő/megelőző tevékenységeket és rendel hozzájuk végrehajtási határidőt. A helyesbítő/megelőző tevékenységeket a vizsgaközpont-vezető rendeli el.

Az audit befejeztével, a záró értekezleten, az auditor beszámol a tapasztalataikról, észrevételeikről és javaslataikról, szem előtt tartva, hogy a belső audit elsődleges célja a nemmegfelelőségek feltárása.

Az audit lezárása

Az audit akkor tekinthető lezártnak, ha az ellenőrzés során feltárt nem-megfelelőségekre meghozott helyesbítő/ megelőző tevékenységek ellenőrzésre kerültek, illetve azok megfelelőnek bizonyultak. Ellenőrzés felelőse a minőségirányítási vezető.

Abban az esetben, ha az ellenőrzés alkalmával a helyesbítő/megelőző tevékenységek nem bizonyulnak megfelelőnek, vagy megvalósultnak, úgy további intézkedés(helyesbítő) meghatározása válik szükségessé a minőségirányítási vezető részéről.

Amennyiben a feltárt nem-megfelelőség súlyossága, jellege azt indokolja, minőségirányítási vezető utóauditot rendelhet el a tervezett intézkedés végrehajtásának ellenőrzésére.

4.7 Folyamatos fejlesztés

4.7.1 Elkötelezettség

A vizsgaközpontunk vezetősége elkötelezett kell legyen a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett.

A vizsgaközpontunk gondoskodik a folyamatai, szolgáltatásai minőségét érintő visszajelzések, elégedettségi mutatók rendszeres gyűjtéséről.

A tevékenységével kapcsolatban fel kell mérnie

- a) a vizsgázóinak,
- b) a felkért vizsgabizottsági tagoknak,
- c) a jegyzőknek az elégedettségét.

A felmérést úgy kell megszervezni, hogy információt szolgáltatson és visszajelzést adjon különösen az alábbiakról

- a) a vizsgaközpont vizsgaszervezési tevékenységének minősége, beleértve a tájékoztatás minőségét (pl. honlapon megjelenő információk használhatósága),
- b) a vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések minősége,
- c) a vizsgahelyszín minősége,
- d) a vizsgán részt vevő személyzet munkavégzésének minősége.

A vizsgaközpontnak az érintettek elégedettségére vonatkozó információkat fel kell dolgoznia és amennyiben szükséges, gondoskodnia kell a megtett észrevételek kivizsgálásáról, az eredmény visszacsatolásáról és szükség szerint megelőző intézkedések megtételéről.

A vizsgaközpontnak az elégedettségméréssel begyűjtött információkat fel kell használnia a tevékenysége, folyamatai fejlesztéséhez.

A folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettséget igazoló bevezetett intézkedések

- Nyilvánosságra hozott minőségpolitikában a folyamatos fejlesztés iránti elköteleződés hangsúlyozott.
- Kommunikációval motivált a fejlesztési javaslatok megtétele a folyamat minden szintjén.
- Fogadásra kerülnek fejlesztési javaslatok a belső kollégáktól, külső szakértőktől, jelentkezőktől, vizsgázott személyektől, a Budapesti Független Vizsgaközponttal kapcsolatban álló egyéb személyektől, szervezetektől.
- A sikeres vizsgázók, a vizsgabizottsági tagok és jegyzők fejlesztési javaslatai célzottan vizsgánként gyűjtött.
- Külön is biztosított a fejlesztési javaslatok fogadása a honlapon létrehozott Ötletláda linken keresztül.
- Minden beérkezett javaslat átvizsgálásra kerül a megvalósíthatóság szempontjából.
- Minden megvalósíthatónak ítélt fejlesztési javaslatról legkésőbb a vezetőségi átvizsgálás alkalmával döntés születik.
- Minden vizsgára vonatkozóan vizsgaelemzés készül annak érdekében, hogy a javítandó, esetlegesen a beavatkozást igénylő területek meghatározásra kerüljenek.
- Az azonosított nem-megfelelőség esetén az érintettekhez a visszacsatolás megtörténik.
- A munkavállalók tervezett ismétlő képzése/ felkészítése mellett rendkívüli képességgel biztosított, az azonosított hiba ismételt bekövetkezésének elkerülése.
- A vezetők elkötelezettségüket személyes példamutatással (szabályok betartása) és személyes felelősségvállalással demonstrálják.

4.7.2 Elégedettség mérése

A vizsgaközpontunk gondoskodik a folyamatai, szolgáltatásai minőségét érintő visszajelzések, elégedettségi mutatók rendszeres gyűjtéséről.

A tevékenységével kapcsolatban fel kell mérnie

- a vizsgázóinak,
- a felkért vizsgabizottsági tagoknak,
- a jegyzőknek az elégedettségét.

A felmérést úgy kell megszervezni, hogy információt szolgáltatson és visszajelzést adjon különösen az alábbiakról

- a vizsgaközpont vizsgaszervezési tevékenységének minősége, beleértve a tájékoztatás minőségét (pl. honlapon megjelenő információk használhatósága),
- a vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések minősége,
- a vizsgahelyszín minősége,
- a vizsgán részt vevő személyzet munkavégzésének minősége.

A vizsgaközpontunk az érintettek elégedettségére vonatkozó információkat feldolgozza és amennyiben szükséges, gondoskodnia kell a megtett észrevételek kivizsgálásáról, az eredmény visszacsatolásáról és szükség szerint megelőző intézkedések megtételéről.

A vizsgaközpontunk az elégedettségméréssel begyűjtött információkat felhasználja tevékenysége, folyamatai fejlesztéséhez.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont vizsgáinként a vizsgázók, vizsgabizottsági tagok, jegyzők e-mail-címére megküldött Google űrlapként szerkesztett Elégedettségmérő kérdőívek segítségével gondoskodik a visszajelzések, elégedettségi mutatók gyűjtéséről.

A vizsgaközpont az elégedettségmérő kérdőívet az objektív véleménynyilvánítás érdekében, a gyűjtött információk tényszerűsége, statisztikai felhasználhatósága érdekében a sikeres vizsgaalkalmát követően küldi ki a vizsgázóknak. A sikertelen vizsgaalkalmat követően a vizsgázói visszajelzések külön dokumentumban panaszként vagy észrevételként tehetők meg, mely észrevételek, visszajelzések gyűjtése, kivizsgálása, elemzése külön szabályozott.

A vizsgázók esetén az elégedettség mérő kérdőív visszaküldés önkéntes és anonim marad, a beérkezett kérdőívekhez e-mail-cím nem kerül gyűjtésre.

A vizsgabizottsági tagoktól (kivéve delegált vizsgabizottsági tag) és a jegyzőtől az elégedettségmérő kérdőív kitöltése és visszaküldése kötelezően elvárt.

A vizsgaközpont a vizsgált területekre vonatkozóan feltett kérdésekkel 0-10-ig terjedő pontozó skálán méri a résztvevők elégedettségét.

A kérdőív lehetőséget biztosít az adott pontszámok szöveges indoklására az észrevételek szöveges megtételére, kifejtésére, valamint egyéb a kérdőíven, kérdésként nem megjelenített szempont, vélemény, fejlesztési javaslat, megjegyzés megtételére.

A minőségirányítási vezető az érintettek elégedettségére vonatkozó információkat feldolgozza, a kapott eredményeket a vizsgaelemzés statisztika részeként nyilvántartja és amennyiben szükséges gondoskodik az észrevételek továbbításáról a vizsgaközpont-vezető felé vagy amennyiben az észrevétel a feladatfejlesztést érinti a képzési szakreferens felé. Abban az esetben, ha az észrevétel kivizsgálást igényel, úgy a minőségirányítási vezető feladata a kivizsgálásról gondoskodni, a kivizsgálás eredményét dokumentálni. Amennyiben az összesített átlag elégedettség (vizsgázó, vizsgabizottság, jegyző) 80% alatti, vagy a beérkezett észrevétel jellege indokolja a minőségirányítási vezető gondoskodik az eredményben érintettek részére történő visszacsatolásáról (vizsgabizottsági tag, feladatfejlesztő szakértő, jegyző) és szükség szerint az okok azonosításáról, a helyesbítő, megelőző intézkedések meghatározásáról.

A vizsgaközpont vezetősége a begyűjtött fejlesztési célú információt a vizsgaelemzés alkalmával átvizsgálja és amennyiben az relevánsnak és megvalósíthatónak bizonyul úgy a vizsgaelemzés statisztika dokumentumában rögzített intézkedés megtételével és az ott hivatkozott határidővel a fejlesztési javaslatot beépíti saját folyamatába.

Az elégedettség mérő kérdőíven begyűjtött információk (eredmények, észrevételek, fejlesztési javaslatok) a vezetőségi átvizsgáláson részleteiben elemzésre kerülnek. Amennyiben szükséges velük összefüggésben intézkedések kerülnek meghatározásra, illetve a fejlesztési

javaslatokként értelmezhető észrevételek esetén azok elbírálására- a megvalósíthatóság tekintetében- a vezetőségi átvizsgálás alkalmával is sor kerülhet.

4.8 Helyesbítő és megelőző intézkedések

4.8.1 Helyesbítő intézkedések

A vizsgáztatási folyamatok során feltárt nem megfelelőségek okainak kivizsgálása az Minőségirányítási vezető feladata. A feltárt okok megszüntetésére irányuló intézkedéseket (helyesbítő tevékenység) a vizsgaközpont vezető rendeli el. A helyesbítő intézkedések alapját a vizsgáztatási tevékenység, a vevői észrevételek, és a belső auditok során felfedett nem megfelelőségek, a külső érdekelt féltől érkező panasz, reklamációk, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. A külső vagy belső auditok eredményét, nem megfelelőségeit az Minőségirányítási vezető dolgozza fel és szükség szerint helyesbítő, megelőző intézkedéseket kezdeményez, melyekkel kiküszöbölhetők a rendszerbeli hiányosságok illetve feltárhatók a potenciális hibaforrások. A helyesbítő tevékenységnek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával.

Az irányítási rendszer működtetés során felmerülő eltérések esetén követelmény, hogy:

- a nem-megfelelőség és annak oka feltárássra kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból és belső auditokból, ellenőrzésekből),
- a nem-megfelelőség helyesbítése megtörténjen,
- a nem-megfelelőség ismételt előfordulásának megelőzésére szolgáló tevékenység szükségessége kiértékelésre kerüljön,
- a szükséges tevékenység kellő időben legyen meghatározva és bevezetve,
- az elvégzett tevékenység eredménye feljegyzésre kerüljön,
- a helyesbítő tevékenység eredményessége átvizsgálásra kerüljön.

Az eltérések újbóli előfordulásának az elkerülésére a nem-megfelelőségeket, ki kell vizsgálni (a panaszokat is), az okokat fel kell fedni, intézkedéseket kell hozni az újbóli előfordulás megakadályozására, a helyesbítő tevékenységet pedig vissza kell ellenőrizni. Az észlelt nem megfelelőségeket és beérkezett panaszokat a meghozott helyesbítő intézkedések hatékonyságát, a vezetőségi átvizsgáláson ki kell értékelni. A hibajavító, helyesbítő tevékenységet minden probléma észlelését követően el kell végezni, melyeknek írásos bizonyítéka problémalapon vagy az egyéb feljegyzéseken található. A belső auditon feltárt hiányosságokra formailag dokumentált helyesbítő tevékenységet kell végezni.

Azonosított nem-megfelelőségek

Nem-megfelelőség eredete	Nem-megfelelőség azonosítása	Dokumentálás
Minőségirányítási rendszer	Akkreditációs eljárás Hatósági ellenőrzés	Intézkedési terv, feljegyzés
	Belső audit	Belső audit eltéréslap/Helyszíni vizsga-ellenőrző lap

	Vizsgaellenőrzés	Minőségirányítási jelentés VK vezetői feljegyzés Helyszíni vizsgaellenőrző lap
	Működési mutatók, elemzések, statisztikák	Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve Minőségirányítási feljegyzés Vizsgaelemzés
Jelentkezők/vizsgázók elvárása	Panasz/jogorvoslati kérelem Egyéb fogadott elégedetlenséget jelző észrevétel Elégedettségmérő kérdőív	Panaszkezelési jegyzőkönyv/ Panaszkivizsgálási jegyzőkönyv Minőségirányítási feljegyzés Feladatfejlesztési feljegyzés Problémalap Vizsgaelemzés (excel) tábla
Egyéb érdekelt fél elvárása	Fogadott észrevétel/visszajelzés	Minőségirányítási feljegyzés/Feladatfejlesztési feljegyzés
	Megbeszélés	Vizsgaelemzés (excel) tábla
	Elégedettségmérő kérdőív (VB tag, jegyző)	Problémalap
Együttműködő partnerekkel szemben támasztott követelmény	Belső audit	Minőségirányítási feljegyzés
	Elégedettségmérő kérdőív	Minőségirányítási jelentés
	Fogadott észrevétel/visszajelzés	Problémalap
	Ellenőrzés (helyszíni vagy dokumentum)	Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve Feladatfejlesztési feljegyzés Vizsgaelemzés (excel) tábla9
Jogszabály követelmény	Ellenőrzés/Felülvizsgálat Visszajelzés/Belső audit	Intézkedési terv Minőségirányítási feljegyzés Problémalap Belső audit eltéréslap Helyszíni vizsgaellenőrzési lap

A minőségirányítási vezető feladata:

- A feltárt észlelt nem-megfelelőségek és azok okainak kivizsgálása.
- A helyesbítést (tevékenység az észlelt nemmegfelelőség megszüntetésére), javítást célzó tevékenység meghatározása, ha értelmezhető és a végrehajtás határidejének a meghatározása.
- Annak meghatározása, hogy szükség van-e az azonosított okok kiküszöbölésére, az ismételt előfordulás megelőzésére helyesbítő tevékenységre.
- Szükség esetén a helyesbítő tevékenység meghatározása, melynek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával.
- A helyesbítő tevékenység végrehajtásának a határidejének meghatározása.
- A helyesbítés és a helyesbítő tevékenység, valamint azok végrehajtási határidejének a dokumentálása a nem-megfelelőséget rögzítő dokumentumon vagy a nemmegfelelőséget rögzítő dokumentumra hivatkozó egyéb feljegyzésen.
- A helyesbítő tevékenység visszaellenőrzése, annak igazolására, hogy az hatékonynak bizonyult az ismételt előfordulás megelőzésében.
- Éves szinten a helyesbítő tevékenységek tapasztalatairól elemzés készítése és annak a vezetőségi átvizsgáláson való ismertetése.

A vizsgaközpont-vezető feladata:

- A helyesbítés és a helyesbítő tevékenység (tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség okának kiküszöbölésére, az ismételt előfordulás megelőzésére) elrendelése.

4.8.2 Megelőző intézkedések, kockázatelemzés

A vizsgaközpontnak

- a folyamataira, tevékenységeire vonatkozó potenciális veszélyek megelőzésére kockázatértékelést kell végeznie,
- a nemmegfelelőségek okainak kiküszöbölése érdekében megelőző intézkedéseket kell bevezetnie.

A megelőző intézkedésekkel kapcsolatos eljárásoknak követelményeket kell meghatározniuk az alábbiakra vonatkozóan:

- a potenciális nemmegfelelőségek, azok okainak kimutatása, azonosítása,
- a nemmegfelelőségek előfordulásának elkerülését célzó intézkedések szükségességének mérlegelése,
- a szükséges intézkedés meghatározása és végrehajtása,
- a megtett intézkedések eredményének rögzítése,
- a megtett megelőző intézkedések hatékonyságának felülvizsgálata.

Megelőző intézkedések

Cél: A kockázatértékelés során fel kell mérni és meg kell állapítani a vizsgaközpont tevékenységében, folyamataiban rejlő kockázatokat. A kockázatkezelés rendjének kialakítása során meg kell határozni azon intézkedéseket és megtételük módját, amelyek csökkentik, illetve megszüntetik a kockázatokat.

A kockázatértékelés kiterjed a vizsgaközpont folyamataira, tevékenységeire, beleértve a pártatlanság fenntartásának biztosítását.

Érintettek:

- munkavállalók
- együttműködő partnerek
- jelentkezők, vizsgázók

A kockázat fogalma

Kockázat a nem kívánt esemény bekövetkezési valószínűségének és az esemény következményeinek az együttese.

A kockázatértékelés folyamata

A kockázatértékelés során a vizsgaközpont felméri a folyamataihoz, tevékenységeihez kapcsolódó kockázatokat.

A kockázatelemzés során meghatározásra kerülnek:

- a vizsgaközpont folyamatai, tevékenységei,

- a folyamatokhoz, tevékenységekhez kapcsolódó azonosított kockázati tényezők,
- a veszélyek (potenciális nem-megfelelőségek)
- a meglevő kockázatsökkentő tényezők
- a veszély bekövetkezésének valószínűsége
- a bekövetkező veszély szervezetre gyakorolt hatásának nagysága
- kockázat (bekövetkezés valószínűsége x szervezetre gyakorolt hatása)
- az azonosított kockázattal kapcsolatos teendők,
- megelőző intézkedés szükségessége
- megelőző intézkedések figyelembe véve a korábbi tapasztalatokból származó intézkedéseket is.

A kockázatértékelés gyakorisága

A kockázatértékelést rendszeresen, évente min. egyszer, az előző évi visszajelzések, tapasztalatok alapján el kell végezni.

A kockázatértékelést soron kívül is el kell végezni minden olyan esetben, amikor bármilyen (külső-belső) kommunikációs csatornán érkezik olyan visszajelzés, információ, amely azt szükségessé teszi, vagy olyan változás áll be a szervezetén belül, amely befolyásolja a minimálisra csökkentett és az aktuálisan elfogadott kockázati szintet.

A vizsgaközpont folyamataival, tevékenységével kapcsolatos kockázatértékelés során vizsgált területek, tevékenységek

Vizsga előkészítése során vizsgált területek:

- jelentkeztetés,
- feladatfejlesztés,
- vizsgabizottsági tagok kiválasztása,
- vizsgán résztvevő egyéb személyzet kiválasztása,
- vizsgahelyszínek kiválasztása.

Vizsga kapcsán elemzett területek:

- vizsgáztatás,
- vizsgaadminisztráció,

Dokumentum —és iratkezelés

Adatkezelés kapcsán vizsgált területek:

- adatbekérés, -tárolás, -továbbítás,
- informatikai biztonság fenntartása Szervezeti működés:
- célok meghatározása • működtetés
- humánerőforrás-gazdálkodás
- számviteli, pénzügyi folyamatok Rendkívüli események kezelése
- üzemzavar.

A minőségirányítási vezető feladata:

- A vizsgaközpont folyamataira, tevékenységeire vonatkozó potenciális veszélyek megelőzésére kockázatértékelés végzése.
- Kockázatértékelés szükség szerint, de minimum évenkénti felülvizsgálata.
- Megelőző tevékenységek meghatározása minőségiavítás céljából vagy új szolgáltatás, új folyamatra való felkészüléskor.
- Észlelt nem-megfelelőség esetén a helyesbítő tevékenységhez kapcsolódóan megelőző tevékenység meghatározása a probléma általánosításából származó nem-megfelelőség okának megszüntetésére.
- A megelőző tevékenység végrehajtásának a határidejének meghatározása.
- A megelőző tevékenység, valamint azok végrehajtási határidejének a dokumentálása a nem-megfelelőséget rögzítő dokumentumon, vagy a nemmegfelelőséget rögzítő dokumentumra hivatkozó egyéb feljegyzésen.
- A megelőző intézkedés hatékonyságának ellenőrzése.
- Éves szinten a megelőző tevékenységek átvizsgálásának tapasztalatairól elemzés készítése, amelyet a vezetőség a vezetőségi átvizsgáláson értékel.

A vizsgaközpont-vezető feladata:

- A megelőző tevékenység bevezetésének elrendelése.
- Szükséges erőforrások rendelkezésre állásának biztosítása.

5. A pártatlanság biztosítása

5.1 Általános követelmények

A vizsgaközpont

- a) tisztességesen kell eljárjon valamennyi vizsgára jelentkező, vizsgázó és vizsgázott személy esetén,
- b) vezetésének el kell köteleznie magát a vizsgáztatás pártatlansága iránt,
- c) kérés nélkül, nyilvánosan hozzáférhető nyilatkozattal kell rendelkezzen arról, hogy megértette a pártatlanság fontosságát a teljes vizsgáztatási folyamatban — beleértve a jelentkezési-, mérési-, értékelési- és döntési- folyamatokat — kezelni tudja az érdekellentétek eseteit, kiküszöböli vagy csökkenti azokat, és minden esetben biztosítja a vizsgáztatás objektivitását,
- d) felelősséget kell vállaljon a vizsgáztatási folyamatok pártatlanságáért, és nem engedheti meg, hogy kereskedelmi, gazdasági, pénzügyi vagy más tényezők nyomást gyakoroljanak rá a pártatlanság elvének feladása céljából,
- e) minden folyamatának és eljárásának függetlennek kell lennie az oktatástól és képzéstől a bizalmas kezelés, az információk biztonságának és a pártatlanság védelme érdekében,
- f) kommunikációjával és tetteivel nem kelthet olyan benyomást, hogy ugyanazon jogi személy kínálata esetén mindkét szolgáltatás (oktatás, képzés és vizsgáztatás) együttes igénybevétele bármilyen előnnyel járna a jelentkező számára vagy, hogy bármely oktatási, illetve képző intézmény szolgáltatásának az igénybevétele befolyással lehet az objektív értékelésre,

- g) kockázatértékelés elvégzésével bizonyítja, hogy felmérte mindazokat a potenciális veszélyeket, melyek a pártatlan vizsgáztatásra hatással lehetnek.

5.2 A kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények

A vizsgaközpontunk a pártatlanságot veszélyeztető tényezők kockázatértékelése során figyelembe veszi az alábbi kapcsolatokat:

- a) ismerősi,
- b) pénzügyi, gazdasági,
- c) szervezeti.

A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok felmérése során az érdekellentétek minden lehetséges forrását azonosítani kell függetlenül attól, hogy az érdekellentétek a vizsgaközponton belül vagy kívül jelentkeznek-e.

A kockázatértékelés során külön is kitérünk azokra a szervezetekre, amelyek közös tulajdonosi kapcsolat miatt érdekeltiséggel bírnak, bírhatnak a vizsgáztatási döntést illetően, vagy potenciálisan képesek a folyamat befolyásolására.

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők kockázatértékelése kitér a következő személyek vizsgáztatására:

- a) a vizsgaközpont saját munkavállalói,
- b) a jogi személy vezető beosztású munkavállalói,
- c) a jogi személy más szervezeti egységeinek munkavállalói,
- d) a jogi személy más szervezeti egységeiben oktatást vagy képzést végzők,
- e) a kapcsolatban álló szervezetekben (pl. képzőkben, vizsgahelyszíneken) képzést végzők.

A kockázatértékelésnek azonosítania kell, hogy a felmért pártatlanságot veszélyeztető tényezők ténylegesek vagy véltek és meg kell határozni a kockázat mértéke miatt szükséges intézkedést.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont dokumentálja struktúráját, irányelveit és eljárásait a pártatlanság kezelése és annak biztosítása érdekében, hogy a tanúsítási tevékenységeket pártatlanul végezze. A vizsgaközpont felső szintű vezetése elkötelezi magát a vizsgáztatás pártatlansága iránt. A vizsgaközpont kérés nélkül nyilvánosan hozzáférhető nyilatkozattal rendelkezik arról, hogy megérti a pártatlanság fontosságát a teljes vizsgáztatási folyamatban- beleértve a jelentkezési-, mérési-, értékelési- és döntési- folyamatokat-kezelti tudja az érdekellentétek esetét, és biztosítja a vizsgáztatás objektivitását.

A vizsgaközpont pártatlanul jár el a jelentkezőkkel, jelöltekkel és a vizsgázott személyekkel kapcsolatban.

A személyek vizsgáztatásával kapcsolatos irányelveknek (politikának) és eljárásoknak tisztességesnek kell lenniük minden jelentkező, jelölt és vizsgázott személy esetében.

A vizsgáztatás nem korlátozható indokolatlan pénzügyi vagy más korlátozó feltétel, például valamely egyesülethez vagy csoporthoz kötődő tagsági viszony megléte vagy hiánya alapján. A vizsgaközpont nem használja fel az eljárásokat a jelentkezők és jelöltek hozzáféréseinek akadályozására vagy gátlására.

A vizsgaközpont felelős a vizsgáztatási folyamatok pártatlanságáért, és nem engedi, hogy kereskedelmi, pénzügyi vagy más tényezők nyomást gyakoroljanak rá a pártatlanság elvének feladása céljából.

A vizsgaközpont folyamatosan figyeli a pártatlanságot fenyegető veszélyeket. Ezek a veszélyek magukban foglalják a tevékenységből, a vele kapcsolatban álló szervezetekből, kapcsolataiból, vagy a személyzetének kapcsolataiból származó veszélyeket. Az ilyen kapcsolatok azonban nem feltétlenül jelentenek a pártatlanság szempontjából veszélyt a testület számára.

Az olyan kapcsolat, amely a vizsgaközpont pártatlanságát veszélyezteti, alapulhat tulajdonjogon, irányításon, vezetésen, személyzetten, megosztott erőforrásokon, pénzügyeken, szerződéseken, marketingtevékenységen (beleértve a védjegyek kérdését) és az értékesítési jutalék kifizetésén vagy új jelentkezők küldésének ösztönzésén, stb.

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők lehetnek ténylegesek vagy véltek.

Egy kapcsolatban álló szervezet olyan szervezet, amely a vizsgaközponttal részben vagy egészben közös tulajdon révén kapcsolódik, és közös vezetéssel, szerződéses megállapodásokkal, közös nevekkkel, közös személyzettel, informális megállapodással vagy olyan más eszközökkel rendelkezik, amelyek alapján szerzett érdekeltséggel bír minden vizsgáztatási döntést illetően, vagy potenciálisan képes a folyamat befolyásolására.

A vizsgaközpont elemzi, dokumentálja, és kiküszöböli vagy csökkenti a vizsgáztatási folyamatból - beleértve a jelentkezési-, mérési-, értékelési- és döntési folyamatokat - adódó potenciális érdekellentétet. A vizsgaközpont a Pártatlansági Nyilatkozatra alapozva dokumentálja, és képes bizonyítani, hogy milyen módon küszöböli ki, csökkenti vagy kezeli az ilyen veszélyeket. Az érdekellentétek minden azonosított potenciális forrását figyelembe kell venni, függetlenül attól, hogy az érdekellentétek a vizsgaközponton belül jelentkeznek-e, például felelősségi körök kijelöléséből, vagy más személyek, testületek vagy szervezetek tevékenységeiből származnak-e.

A vizsgáztatási tevékenységet úgy strukturálja és irányítja, pártatlanságát mindenképpen megőrizhesse. Ez magában foglalja az érdekelt felek kiegyensúlyozott bevonását.

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők magukba foglalják az alábbiakat, de nem korlátozódnak azokra:

- önértékből adódó veszélyek: olyan személy vagy szervezet részéről felmerülő veszélyek, aki vagy amely a saját érdekében cselekszik, a saját előnye érdekében;
- szubjektív veszélyek: olyan veszélyek, amelyek akkor merülnek fel, amikor a személyes előítélet felülkerekedik az objektív bizonyítékon;

- ismerősi viszonyból adódó veszélyek: olyan veszélyek, amelyek olyan személy részéről merülnek fel, aki ismer egy másik személyt, vagy bízik benne, pl. amikor egy vizsgáztató vagy a vizsgaközpont személyzete kapcsolatot alakít ki egy jelölttel, ami befolyásolja az objektív ítéletalkotási képességét;
- megfélemlítési veszélyek: veszélyek, amelyek meggátolnak egy vizsgaközpontot vagy személyzetet az objektív cselekvésben egy jelölttől vagy más érdekelt féltől való félelem miatt;
- pénzügyi fenyegetések: a bevételi forrás egy vizsgaközpont számára veszélyt jelenthet a pártatlanságra nézve.

A Vizsgaközpont belső munkatársaival Pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot, megbízott munkatársaival a megbízólevélben megfogalmazott összeférhetetlenségi, pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot írat alá.

A pártatlanságot biztosító eljárás

Kapcsolódó fogalmak

Összeférhetetlenség: a PTK (2013. évi V. törvény) 8.1 *ban meghatározott hozzátartozó („közeli hozzátartozók: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér; hozzátartozó továbbá: az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa”).

Pártatlanság: Az objektivitás megléte. Az objektivitás azt jelenti, hogy nem állnak fenn érdeellentétek, illetve azokat feloldják oly módon, hogy ne befolyásolják hátrányosan a vizsgaközpont tevékenységeit.

A pártatlanságot fenyegető veszély fogalma

A pártatlanságot fenyegető veszélyek magukban foglalják a vizsgaközpont tevékenységéből, a vele kapcsolatban álló szervezetekből, kapcsolataiból, vagy a személyzetének kapcsolataiból származó veszélyeket. Az ilyen kapcsolatok azonban nem feltétlenül jelentenek a pártatlanság szempontjából veszélyt a vizsgaközpont számára. Az olyan kapcsolat, amely a vizsgaközpont pártatlanságát veszélyezteti, alapulhat tulajdonjogon, irányításon, vezetésen, személyzetén, megosztott erőforrásokon, pénzügyeken, szerződéseken vagy új jelentkezők küldésének ösztönzésén stb. A pártatlanságot veszélyeztető tényezők lehetnek ténylegesek vagy véltek.

A személyzet kiválasztása

Bevezetett intézkedések az összeférhetetlenségi és a kockázatértékelésnek megfelelő pártatlansági szempontok ellenőrzésére:

1. csoportos lejelentés esetén információs lapon bekérték a képzésben részt vevő oktatók nevei, akik a felkérésből kizárásra kerülhetnek;
2. a vizsgacsoportok összeállításakor irányadó szempont az azonos képzőintézményekben végzett jelentkezők lehetőség szerinti azonos csoportba kerülése;
3. az egyes vizsgacsoportokhoz a vizsgáztatók felkérése minden esetben

- a. a személyi anyagban feltüntetett munkahelyek megtekintését,
 - b. a telefonon történő aktuális információkérést követően történik meg;
4. a megbízás elfogadását követően az e-KRÉTA felületen keresztül a vizsgaközpont a személyzetnek hozzáférést engedélyez a jelentkezők adataihoz;
 5. a vizsgabizottsági tagi megbízott a megbízás elfogadásával egyidejűleg nyilatkozattételre kötelezett, miszerint a rendelkezésére bocsátott információk alapján kijelenti, hogy a vizsgázók szakmai vizsgára történő felkészítésében nem vett részt és nem hozzátartozója a jelölteknek (szakmai vizsga esetén), illetve a rendelkezésére bocsátott információk alapján kijelenti, hogy a vizsgázók képesítő vizsgára történő felkészítésében nem vett részt, vagy részt vett, valamint hogy nem hozzátartozója a jelölteknek (képesítő vizsga esetén);
 6. a megbízott egyéb személyzet a megbízás elfogadásával egyidejűleg nyilatkozattételre kötelezett, miszerint a feladat ellátására vonatkozóan nem áll fenn összeférhetetlenség;
 7. a vizsgaközpont a teremfelügyelő figyelmét a megbízólevélen külön is felhívja, hogy nem lehet a vizsgázó hozzátartozója és nem vehet részt a vizsgázó vizsgára történő felkészítésében, valamint nem kaphat teremfelügyelői megbízást az, aki az adott vizsgatevékenység oktatására jogosító végzettséggel, szakképzettséggel rendelkezik;
 8. a megbízólevélen a vizsgaközpont a teljes személyzet figyelmét felhívja arra a kötelezettségre, hogy a megbízott vállalja, hogy munkája során pártatlanul jár el, amelynek keretében nem tesz különbséget az egyes jelöltek között és hogy munkáját minden jelölt tekintetében azonos szakmai színvonalon látja el, valamint arra, hogy vizsgáztatási eljárásban vállalt feladatait máshol betöltött egyéb feladataitól függetlenül, pártatlanul végzi;
 9. a vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgahelyszínt a teremfelügyelővel szemben támasztott követelményről, miszerint nem lehet a vizsgázó hozzátartozója és nem vehet részt a vizsgázó vizsgára történő felkészítésében, amely követelményeknek való megfelelés ellenőrzéséről a vizsgahelyszín képviselője a kijelöléssel egyidejűleg nyilatkozik.
 10. abban az esetben, ha a megbízott a megismert információk alapján összeférhetetlenségi vagy pártatlansági bejelentést tesz, úgy a vizsgaközpont megvizsgálja a bejelentést és amennyiben az indokolt, a megbízást visszavonja.

A vizsga megkezdését követő bejelentések kezelése

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont a megbízólevelek kiküldésével tájékoztatja a felkért személyzetet, hogy amennyiben a megbízás elfogadása után, a vizsga megkezdését követően derül ki, hogy olyan kapcsolatban áll a vizsgázóval, illetve olyan ismert potenciális érdekellentét áll fenn, ami elviekben a munkavégzést, az objektív ítéletalkotást befolyásolhatja, azt haladéktalanul jelenteni kell a vizsgaközpontnak annak érdekében, hogy a potenciális veszély kontrollálható legyen és az objektív vizsgáztatás ne legyen megkérdőjelezhető. A vizsgaközpont tájékoztatja a jegyzőt, hogy a tudomására jutott érdekellentétet jelenti köteles.

A vizsgáztatókat érintő bejelentés esetén az Esztergomi Független Vizsgaközpont az alábbiak eljárást követi:

1. jegyzőkönyvbe veszi a bejelentést,
2. a vizsgabizottság tagja, illetve a vizsgázó bejelentése esetén a vizsgázó tájékoztatását követően a vizsgáról hangfelvétel készül, amelyet 2 napon belül el kell juttatni a vizsgaközpont vezetőjéhez.

A készített hangfelvétel a későbbi esetleges panasz kivizsgálásában a tényfeltárást segíti. A hangfelvételt, a GDPR előírásai szerint a vizsga lezárását követő 15. napig kerül megőrzésre. Amennyiben a hangfelvétel készítéséhez érintett nem járul hozzá, úgy a jegyző arról tájékoztatja a vizsgaközpont-vezetőt, aki utasítást ad a rendkívüli helyzet kezelésére.

A pártatlanságot fenyegető veszélyek figyelemmel kísérése

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont belső munkatársaival Pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot, megbízott munkatársaival a megbízólevélben megfogalmazott összeférhetetlenségi, pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot írat alá.

A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintésére készített kockázatértékelés során figyelembe veszi, hogy a pártatlanságot veszélyeztető tényezők magukba foglalják az alábbiakat, de nem korlátozódnak azokra:

- önérdekből adódó veszélyek: olyan személy vagy szervezet részéről felmerülő veszélyek, aki, vagy amely a saját érdekében cselekszik, a saját előnye érdekében;
- szubjektív veszélyek: olyan veszélyek, amelyek akkor merülnek fel, amikor a személyes előítélet felülkerekedik az objektív bizonyítékon;
- ismerősi viszonyból adódó veszélyek: olyan veszélyek, amelyek olyan személy részéről merülnek fel, aki ismer egy másik személyt, vagy bíz benne, pl. amikor egy vizsgáztató vagy a vizsgaközpont személyzete kapcsolatot alakít ki egy jelentkezővel, ami befolyásolja az objektív ítéletalkotási képességét;
- megfélemlítési veszélyek: veszélyek, amelyek meggátolnak egy vizsgaközpontot vagy személyzetet az objektív cselekvésben egy jelentkezőtől vagy más érdekelt féltől való félelem miatt;
- pénzügyi fenyegetések: a bevételi forrás egy vizsgaközpont számára veszélyt jelenthet a pártatlanságra nézve.

A vizsgaközpont a kockázatértékelésben meghatározott intézkedések betartásával a vizsgaszabályzatban leírt módon szervezi a vizsgáit.

A pártatlan munkavégzés figyelemmel kísérése módszere:

- A vizsgamegfigyelés a vizsgaközpont képviselőjével megbízott jegyző, minőségirányítási vezető, vizsgaközpont-vezető által.
- Az elégedettségmérő kérdőíven érkezett vizsgázói visszajelzések gyűjtése, elemzése. -A panaszok, észrevételek fogadása és vizsgálata.

A pártatlanságot fenyegető veszélyek

- a helyszíni ellenőrzések során tapasztalt vagy vizsgázóktól, hatóságtól, partnerektől érkező panaszok, észrevételek kivizsgálása során igazolt nem-megfelelőségekkel kapcsolatban kerülhetnek azonosításra,
- a felkérés alkalmával jelzett, addig a kockázatelemzésben még nem definiált kapcsolatként is megjelenhetnek,
- az éves felülvizsgálat alkalmával kerülhetnek azonosításra, - azonosíthatók a fluktuációval összefüggésben.

A vizsgaközpont vezetése figyelemmel kíséri a fluktuációt, információt gyűjt annak okáról annak érdekében, hogy az esetleges elégedetlenség eredete megismerhető, megfelelő intézkedések bevezetésével szükség szerint megelőzhető legyen. A vizsgaközpont vezetése számára kiemelten fontos a munkatársak elégedettsége, a bizalom kialakítása megfelelő kommunikáció fenntartásával annak érdekében, hogy a vizsgaközpont megfogalmazott minőségpolitikája és pártatlansági elve a munkavállalók és a vizsgáztatásba bevont személyek közreműködésével maradéktalanul érvényre juthasson.

Helyesbítő tevékenységek

Minden a pártatlanságot érintő nem-megfelelőség, panasz, észrevétel kötelezően kivizsgálásra kerül.

A minőségirányítási vezető feladata:

- a kivizsgálás és a szükséges helyesbítő és megelőző tevékenységek meghatározása, - a kockázatértékelés felülvizsgálata és a vonatkozó szabályozó dokumentumok szükség szerinti aktualizálásra, kiegészítésre való felterjesztése,
- a visszacsatolás biztosítása az érintettek felé,
- a bevezetett intézkedések hatékonyságának a visszaellenőrzése.

A vizsgaközpont -vezető feladata:

- a szükséges intézkedések jóváhagyása, elrendelése.

Abban az esetben, ha a pártatlanság elveinek megfogalmazását, érvényesítését, ellenőrzését végző munkatárs (vizsgaközpont-vezető, minőségirányítási vezető) távozik a vizsgaközpontból és a helyettesítéssel átmenetileg nem biztosítható a minden kétséget kizáró pártatlansági felügyelet, vagy ha a panaszok, visszajelzések mennyisége, jellege azt indokolja, úgy a vizsgaközpont pártatlansági bizottságot kérhet fel a tevékenysége felügyeletére.

A pártatlansági bizottság tagjai lehetnek képzőintézmények kapcsolattartói, vizsgabizottsági tagok, jegyzők, a pártatlanság kezelésében, biztosításában ismeretekkel rendelkező egyéb szakértők. A pártatlansági bizottság felkérésének szükségességéről a vezetői átvizsgáláson is döntés születethet.

A pártatlansági bizottság összehívásáról és annak tagjairól a vizsgaközpont-vezető dönt, a bizottság ülésén előterjesztőként vesz részt. A hozott döntés végrehajtásáért a vizsgaközpont-vezető felelős.

A pártatlanságra vonatkozó kockázatértékelést a minőségirányítási vezető készíti el és a vizsgaközpont-vezető hagyja jóvá.

A pártatlanságra vonatkozó kockázatértékelést a minőségirányítási vezető minimum évente, illetve szükség szerint felülvizsgálja.

5.3. A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben

A vizsgázó teljesítményéről döntést hozó személy nem vehet részt a vizsgázó vizsgáztatásában vizsgabizottsági tagként, illetve nem vehet részt előzetes oktatásban, képzésében a vizsgára történő szakmai felkészítésében.

A vizsgaközpontnak a vizsgabizottság tagjaira vonatkozóan szakmai vizsga esetén be kell tartania az Szkr.-ben rögzített követelményeket, de a képesítő vizsgák esetén is biztosítania kell az alábbi, jelentős kockázatsökkentő követelmények teljesülését:

- a) a vizsgabizottság egy tagja sem lehet a vizsgázó hozzátartozója,
- b) a vizsgabizottság egy lehet olyan személy, aki a vizsgázó képesítő vizsgára történő felkészítésében részt vett abban az esetben, ha teljesülnek az alábbiak:
 - ba) a képzést és a vizsgáztatást nem ugyanaz a jogi személy végzi,
 - bb) nem biztosítható a vizsgázó képesítő vizsgára felkészítésétől független személyzet megfelelő létszámban.

A teremfelügyeletet ellátó személy nem lehet a vizsgázó hozzátartozója és nem vehet részt a vizsgázó vizsgára történő felkészítésében, valamint nem kaphat teremfelügyelői megbízást, aki az adott vizsgatevékenység oktatására jogosító végzettséggel, szakképzettséggel rendelkezik.

6. Erőforrások biztosítása

Gazdálkodása tekintetében a vizsgaközpont éves keretgazdálkodást folytat, amely keretet a szakképzési centrum biztosítja a gazdálkodásra vonatkozó és az SZMSZ-ben meghatározott részletszabályok szerint. A keret meghatározása tekintetében véleményezési jogkörrel bír a vizsgaközpont vezetője, a felhasználása tekintetében szakmai kérdésekben nem utasítható. A vizsgaközpont egy állami költségvetési szerv része.

Vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakember alatt a vizsgabizottsági tagot (kivéve a delegált tag), a feladatkészítést és -véleményezést végző személyt kell érteni.

Vizsgáztatási folyamatban közreműködő jegyző alatt a vizsga előkészítésével, lefolytatásával és lezárásával kapcsolatos írásbeli, dokumentálási és adatrögzítési feladatokat ellátó személyt kell érteni.

6.1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei

A vizsgaközpont

- a) aktuális nyilvántartással kell rendelkezzen minden érintett — az engedélyében szereplő Képzési Terület Egységes Osztályozási Rendszere (a továbbiakban: KEOR) terület szerinti — szakmára, szakképesítésre vonatkozóan azokról a feltételekről, melyeknek az általa felkérhető vizsgabizottsági tagnak kötelezően meg kell felelni az Szkr.-ben, a képzési és kimeneti követelményekben, a programkövetelményekben előírtak szerint,
- b) Képesítő vizsgák vizsgabizottságába olyan személy megbízása javasolt, aki az adott programkövetelményben előírtaknak megfelelő, ennek hiányában a vizsgán megszerezhető szakképesítés ágazatába tartozó, a szakterülethez illeszkedő szakképesítés képzéséhez vagy szakma oktatásához igazodó szakképzettséggel rendelkezik. Minimum 3 év szakképesítésben, annak hiányában közeli (rokon) szakma/szakképesítésben szerzett tapasztalata (oktatói vagy más munkatapasztalata) van.
- c) az alábbi alkalmassági követelményeknek, kompetenciáknak, tapasztalatoknak megfelelő szakembert kérhet fel a hatáskörébe utalt feladatfejlesztéssel összegző feladatra:

- ca) Projektfeladatot készítő szakember: Javasolt a vizsgán megszerezhető szakma, szakképesítés szakterülete tekintetében felsőfokú szakmai végzettséggel rendelkezzen. Legalább öt év oktatási és vizsgáztatási tapasztalata legyen. A felkérés időpontjában az adott szakterületen oktat vagy szakmájában aktívan dolgozik.
- cb) Projektfeladatot véleményező szakember: Javasolt, hogy pedagógiai / andragógiai / oktatói végzettséggel vagy felnőttképzési szakértői gyakorlattal rendelkezzen vagy szakképesítés esetén legalább 2 éves rendszeres oktatási gyakorlattal rendelkezzen az adott szakképesítés vagy közeli (rokon) szakképesítés területén. Vizsgafeladatok értékelése, elemzése, készítése terén szerzett gyakorlata van. A vizsgáztatás terén szerzett jártassággal rendelkezik. Ismeri a vizsgáztatás rendszerét.
- cc) Képesítő vizsga esetén írásbeli feladatkészítő szakember: Javasolt a vizsgán megszerezhető szakképesítés szakterülete tekintetében felsőfokú szakmai végzettséggel rendelkezzen. Rendelkezzen pedagógiai / andragógiai / oktatói végzettséggel vagy szakképesítés esetén legalább 2 éves rendszeres oktatási gyakorlattal az adott szakképesítés vagy közeli (rokon) szakképesítés területén. Oktatási és vizsgáztatási tapasztalata van. A felkérés időpontjában szakterületen oktat, vagy szakmájában aktívan dolgozik.
- cd) Képesítő vizsga esetén írásbeli feladatot véleményező szakember: Javasolt, hogy pedagógiai / andragógiai végzettséggel vagy felnőttképzési szakértői gyakorlattal rendelkezzen vagy szakképesítés esetén legalább 2 éves rendszeres oktatási gyakorlattal rendelkezzen az adott szakképesítés vagy közeli (rokon) szakképesítés területén. Vizsgafeladatok értékelése, elemzése, készítése terén szerzett gyakorlata van. A vizsgáztatás terén szerzett jártassággal rendelkezik. Ismeri a vizsgák rendszerét.
- d) javasolt, hogy legalább érettségi végzettséggel rendelkező személyt kérjen fel a jegyzői feladatra.

A vizsgaközpont munkavállalói esetén munkaszerződésben, nyilatkozatban, illetve az együttműködő partnereivel kötött megállapodásokban, az érintettekkel kötött megbízásokban, megköveteli a pártatlanságot, valamint azt, hogy jelentsenek minden potenciális érdekellentétet. A vizsgáztatókkal kapcsolatos kérdésekben a 12/2020.(II.7.) Korm.rendeletben rögzítettek szerint jár el a vizsgaközpont.

6.2. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának ellenőrzése és bizonyítása

6.2.1 A Vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának elbírálásához és bizonyításához a személyektől (jelentkezőktől) a vizsgaközpontnak be kell kérnie az alábbi dokumentumokat:

- a) az önéletrajzot, amely kifejezetten tartalmaz az ellátni tervezett vizsgáztatási feladathoz kapcsolódó érdemi információt és alátámasztja a feladatra való alkalmasságot,
- b) a képzettséget, végzettséget igazoló bizonyítványok, tanúsítványok, oklevelek másolatát,

c) erkölcsi bizonyítványt, amely bekérhető a jelentkezéssel egyidejűleg, illetve legkésőbb az első megbízás alkalmával. Az erkölcsi bizonyítvány bekérésétől eltekinthet a vizsgaközpont abban az esetben, ha más módon a büntetlenség hitelt érdemlően igazolható.

6.2.2. A jóváhagyás alapjául szolgáló igazoló dokumentumokat- személyi anyagot- a vizsgaközpontnak meg kell őriznie az együttműködési szándék megszűnéséig, de minimum az utolsó megbízás teljesítésétől számított 5 évig.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy elegendő létszámú a konkrét feladatainak és felelősségi köreiknek megfelelő szakmai kompetenciájú személyzettel rendelkezzen az alábbiak szerint:

- d) bemutatja vizsgáztatásifolyamatban közreműködő szakemberek, jegyzőft pályáztatási folyamatát,
- e) bemutatja a jóváhagyásifolyamatát,
- f) bemutatja a feladatra kiválasztásfolyamatát.

6.3. A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása

6.3.1 A vizsgaközpontnak gondoskodnia kell a személyzetének feladatra való felkészítéséről úgy, mint: vizsgabizottsági tagsági feladatok, feladatfejlesztési feladatok, feladatvéleményezési feladatok, jegyzői feladatok, belső munkatárs vizsgaszervezési feladatai.

A felkészítésnek biztosítania kell, hogy a személyzet megértse a vonatkozó vizsgáztatási rendszert, illetve a feladatfejlesztés, a vizsgaszervezés és -lebonyolítás rá vonatkozó folyamatát, annak elveit, előírásait és legyen képes alkalmazni a releváns vizsgáztatási, feladatfejlesztési, vizsgaszervezési és -lebonyolítási eljárásokat és dokumentumokat.

A vizsgaközpont valamennyi munkatársával (beleértve a megbízás alapján munkát végző vizsgabizottsági tagokat, vizsgafeladat készítő és véleményező szakembereket, jegyzőket is) szemben elvárás kell legyen, hogy a közvetlen munkavégzéshez szükséges ismereteiken túl, ismerjék és elfogadják a vizsgaközpont működésének szabályait, etikai és pártatlansági elveit.

6.3.2. A vizsgaközpontnak a személyzetének feladatra való felkészítését rendszeres időközönként meg kell ismételnie.

6.3.3. A vizsgaközpontnak irányítania kell a vizsgáztatási folyamatban részt vevő teljes személyzet munkáját a köteleességeket és felelősségi köröket leíró, aktuális dokumentált utasításokkal, a releváns információk továbbításával, illetve az információk megkérésével.

6.3.4. A vizsgaközpontnak nyilvántartással kell rendelkeznie az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan felkérhető együttműködő szakemberekről és jegyzőkről az érintett személy egyértelmű és dokumentált adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozata birtokában. A nyilvántartás tartalmazza az alábbiakat:

- a) név,
- b) születési hely,
- c) születési idő,
- d) elérhetőség,
- e) utolsó felkészítés (képzés) dátuma,
- f) a felkérhetőség záró dátuma (szakember esetén max. a felkészítés (képzés) elvégzésétől számított 3 év, jegyző esetén max a felkészítés (képzés) elvégzésétől számított 1 év)
- g) azok a szakmák / szakképesítések és feladatkörök melyekre a szakember a vizsgaközpont részéről jóváhagyásra került.

6.3.5 A vizsgaközpontnak figyelemmel kell kísérnie a kötelező érvényű előírások változását és ennek megfelelően kell gondoskodnia a vizsgabizottsági tagok kijelöléséről, megbízásáról, a nyilvántartásai aktualizálásáról.

6.3.6. A vizsgán feladatot kizárólag a vizsgaközpont által előzetesen jóváhagyott és nyilvántartásba vett feladatra bizonyíthatóan felkészített, az adott vizsgára a vizsgaközponttól dokumentáltan megbízást kapott és a megbízást elfogadó személy láthat el.

6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése

6.4.1 . A vizsgaközpontnak figyelemmel kell kísérnie, ellenőriznie kell a vizsgáztatók munkáját, teljesítményét, valamint az általuk hozott döntések megbízhatóságát.

6.4.2. A vizsgaközpontnak a vele együttműködő vizsgáztatókat, feladatfejlesztő, -véleményező szakembereket, a jegyzőket évente értékelnie kell. Az éves értékelés szempontjai az alábbiak:

- kapcsolattartás minősége,
- szakmai együttműködési készség,
- együttműködés keretében nyújtott szolgáltatás minősége,
- dokumentációk vezetése, pontossága, valamint
- panaszkezelés, együttműködés a probléma megoldásában.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy

- az értékelés objektív és következetes legyen,
- az értékeléshez szükséges adatok és információk rendelkezésre álljanak, és
- a szükséges intézkedések megtörténjenek.

6.4.3. A vizsgaközpontnak meg kell előznie a nem megfelelő minőségben teljesítő együttműködő szakember vagy jegyző ismételt felkérését.

6.4.4. A vizsgaközpontnak meg kell előznie annak a szakembernek vagy jegyzőnek a felkérését, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik.

7. A vizsgahelyszínek

Vizsgáztatási folyamatban együttműködő vizsgahelyszín alatt a vizsgák lebonyolítására rendelkezésre álló terület, épület, helyiség, terem értendő a vizsga lebonyolításához szükséges számítógépekkel, berendezésekkel, gépekkel, eszközökkel, számítógépes programokkal együtt.

7.1. A vizsgahelyszín biztosítása

Vizsgahelyszínek rendelkezésre állásának biztosítása

Az Esztergomi Szakképzési Centrum nyilatkozattal igazolja valamennyi szervezeti egységének (képző intézmény) vizsgahelyszíneként való biztosítását.

A vizsgaközpont további potenciális vizsgahelyszíneket kereshet:

- 1) honlapon közzétett nyilvános pályázat útján,
- 2) a tárgyi feltételekkel ismertén rendelkező partner célzott megkeresésével.

A vizsgaközpont vizsgalebonyolítási együttműködési keretmegállapodásokat köt a vizsgahelyszínt biztosító partnerekkel.

Azokban az esetekben, ahol a vizsgalebonyolítási együttműködési keretmegállapodás aláírásának feltételei még nem adóttak, illetve a konkrét együttműködéssel kapcsolatban tisztázandó, pontosítandó kérdések vannak, a keretmegállapodás, szerződés megkötéséig, együttműködési szándéknyilatkozatot köt a vizsgaközpont a partnerrel a szakmai / képesítő vizsgák lebonyolítására. Az első együttműködésben érintett vizsga tervezésekor a felek a konkrét vizsgaszervezésre irányuló vizsgalebonyolítási együttműködési megállapodást megkötik.

A vizsgaközpont olyan szakmák/szakképesítések esetén, amelyekben vizsgáztatási tevékenységet hosszú távon nem tervez végezni, az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok hálózatán alapuló vizsgáztatási rendszer elvén, a gazdaságossági és fenntarthatósági szempontokra tekintettel a potenciális vizsgahelyszín biztosításának módjáról más akkreditált szakképzési vizsgaközponttal kötött együttműködési megállapodás megkötésével gondoskodik. Abban az esetben, ha az érintett szakma/szakképesítés esetén később az Esztergomi Független Vizsgaközpont mégis tervez vizsgáztatást, úgy konkrét együttműködési keretmegállapodás kerül megkötésre a vizsgahelyszínt biztosító partnerrel garantálva ezzel, hogy a szakmai vizsga, illetve képesítő vizsga szervezésének és az adott szakmai vizsgának, illetve képesítő vizsgának az időtartama alatt a feltételek ellenőrzötten rendelkezésre álljanak.

Vizsgahelyszínek jóváhagyása

A vizsgaközpont olyan vizsgahelyszínnel köt vizsgalebonyolítási együttműködési keretmegállapodást, amelynél a feltételek rendelkezésre állásáról előzetesen meggyőződött az alábbiak szerint:

1. referencia, tapasztalat, pl. képzési tevékenység meglétének ellenőrzése, amely az általános tárgyi eszközzel való rendelkezést alátámasztja,
2. helyszíni szemle minden olyan esetben, ahol a vonatkozó képzési és kimeneti követelmény vagy programkövetelmény tárgyi feltételként speciális gépeket, eszközöket ír elő.

A minőségirányítási vezető kockázatértékelést végez annak megállapítására, hogy a helyszíni szemlét a keretmegállapodás megkötését megelőzően, annak kötelező előfeltételeként el kell-e végezni.

A vizsgalebonyolítási együttműködési keretmegállapodásban részletezett feladatok és felelőségek elfogadását követően, a mindkét fél részéről történő aláírás után a vizsgahelyszín felkerül a jóváhagyott vizsgahelyszínek listájára.

Vizsgahelyszínek kiválasztása

Adott vizsgára kizárólag az ellenőrzött, jóváhagyott vizsgahelyszínek listáján szereplő partner kérhető fel együttműködésre.

A felkérés a vizsgára a tervezett vizsga előtt írásban (Megbízás vizsgahelyszín részére) történik.

Megbízásra az a vizsgahelyszín kerülhet, amely a képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben rögzített tárgyi eszközökkel a keretmegállapodásban rögzített kifogástalan, karbantartott állapotban aktuálisan is rendelkezik.

A tárgyi feltételek aktuális rendelkezésre állásáról és állapotáról a vizsgaközpont az alábbiak szerint győződik meg: a megbízás elfogadásával (a kért adatszolgáltatás megtörténte egyenértékű a megbízás vállalásával) egyidejűleg beszerzi a vizsgahelyszín vállalását a megfelelő tárgyi eszköz rendelkezésre állásáról vagy - a speciális tárgyi feltételeket igénylő vizsga esetén - amennyiben az utolsó szemle időpontja 30 nappal korábbi helyszíni szemlét végez az alábbiak szerint:

- személyes ellenőrzés a vizsgaközpont vezető és/vagy a minőségirányítási vezető, vagy a vizsgaközpont vezető által megbízott munkatárs részéről
- online helyszínbejárás
- aktuális állapotot bemutató fotó-dokumentáció bekérése a berendezésekről, eszközökről.

Szükség esetén a vizsgaközpont gondoskodik a hiányzó, vagy nem megfelelő minőségű tárgyi eszköz más helyszínről a vizsgahelyszínre való dokumentált átszállításáról.

A vizsgahelyszín által biztosítandó személyi feltételek aktuális rendelkezése állásáról a vizsgaközpont az alábbiak szerint győződik meg:

- a megbízás elfogadásával egyidejűleg beszerzi a vizsgahelyszín vállalását a feltételeknek megfelelő személyzet meglétéről,
- szükség szerinti, indokolt esetben KKK/PK-ban rögzített speciális végzettség, képzettség, tapasztalat
- meggyőződik a megfelelőséget alátámasztó dokumentumok meglétéről.

A vizsgaközpont a vizsgák lebonyolítására érvényes megállapodásokkal rendelkezik a vizsgahelyszínekkel, vizsgahelyszíneket biztosító partnerekkel.

A vizsgalebonyolítási együttműködési keretmegállapodások releváns elemei

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont által megkötött keretmegállapodások tartalmi elemei:

- A megállapodó felek azonosító adatai név székhely adószám képviselőre jogosult személy neve
- A megállapodás tárgya
- A megállapodás hatálya
- A vizsgahelyszínt biztosító partner jogai és kötelezettségei
- A vizsgaközpont jogai és kötelezettségei
- Együttműködési kötelezettség
- A vizsgaközpont ellenőrzési joga
- A díjazás
- A megállapodás módosítása, megszűnése, felmondása
- Vitás kérdések rendezése
- Záró rendelkezések
- Melléklet
- A vizsgahelyszín azonosító adatai pontos név irányítószáma, címe kapcsolattartó neve kapcsolattartó beosztása kapcsolattartó telefonos elérhetősége e-mail-címe
- A megállapodás tárgyát képező vizsgarészek
- A megállapodás tárgyát képező szakmák/szakképesítések felsorolása
- Az interaktív / írásbeli vizsgák általános személyi és tárgyi feltételei, beleértve a vizsgahelyszín által biztosított vizsgán részt vevő személyekkel szembeni elvárásokat
- A projektfeladatok lebonyolításához szükséges általános személyi és tárgyi feltételek, beleértve a vizsgahelyszín által biztosított vizsgán részt vevő személyekkel szembeni elvárásokat. Az együttműködésben érintett szakmai vizsga, képesítő vizsga lebonyolításához szükséges, a vonatkozó Képzési és Kimeneti Követelményekben, Programkövetelményekben rögzített konkrét személyi és tárgyi feltételek felsorolása vagy/ illetve az információ átadásra való hivatkozás (pl csatolmány)
- A vizsgahelyszínt biztosító partner nyilatkozata, arról, hogy o az érintett szakmák, szakképesítések esetén a szakképzésért felelős miniszter hivatalos kiadványaként közzétett Képzési és Kimeneti Követelményeinek, illetve a Programkövetelményeknek vizsgázatásra vonatkozó feltételeit teljeskörűen megismerte és mind a vonatkozó személyi, mind a szükséges tárgyi feltételeket a megadott vizsgahelyszínen biztosítani tudja.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont teljeskörű felelősséget vállal a vizsga helyszínének vizsga alatti megfelelőségéért.

A vizsgaközpont nyilvántartással rendelkezik azokról a vizsgahelyszínekről, vizsgahelyszínt biztosító partnerekről, akiket jóváhagyott, akikkel együttműködési megállapodást kötött a vizsgalebonyolítás céljából.

A vizsgahelyszínnel kapcsolatban nyilvántartott adatok

- Szerződés Ikt.-szám
- Együttműködő partner azonosító adatai
 - o Megnevezés
 - o Székhely
 - o Adószám (vonatkozó esetben)
- Számlaszám (vonatkozó esetben)
- Partner képviselőjének neve
- Vizsgahelyszín azonosító adatai
- Cím
- Kapcsolattartó neve
- Kapcsolattartó beosztása
- Kapcsolattartó telefonszáma
- Kapcsolattartó e-mail-címe
- Szerződés hatályba lépés ideje
- Az együttműködésben érintett szakma/szakképesítés megnevezése A nyilvántartás vezetése a minőségirányítási vezető feladata.

7.2 A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont figyelemmel kíséri a vizsgahelyszín szolgáltatásának a minőségét.

A vizsgahelyszín által nyújtott szolgáltatás figyelemmel kísérése, észlelt probléma kezelése - eljárás

Cél: Annak biztosítása, hogy a vizsgahelyszín a jogszabályi követelményeknek megfelelő, a vizsgalebonyolítási együttműködési keretmegállapodásban vállalt feltételeket teljesíti a vizsgán.

Gyakorisága:

- Minden vizsga alkalmával.
- Szűrőpróbaszerűen- a belső ellenőrzés részeként - évente min. 10 db (negyedévente a vizsgaidőszakokra egyenletesen lebontva (szakmánkénti/szakképesítésenkénti rotációban)).
- Vizsgaidőszakonként min.1 db, a legtöbb vizsgázót érintő vizsga látogatása.

Ellenőrzést végző személy és az ellenőrzés eredményének dokumentálása

- A vizsgaközpont helyszíni képviselőjeként megbízott jegyző végzi a vizsga alkalmanként történő helyszíni ellenőrzést. Az ellenőrzés tapasztalatát a jegyző a vizsgaközpont által megküldött elégedettségmérő kérdőíven vizsgánként dokumentálja.

- A minőségirányítási vezető végzi a szűrőpróbaszerű vizsgaellenőrzést szakmánként/szakképesítésként rotációban. Az ellenőrzés tapasztalatát a Helyszíni vizsgaellenőrző lapon dokumentálja.
- A vizsgaközpont vezető végzi a vizsgaidőszakonként a legtöbb vizsgázót érintő vizsga látogatását és további vizsgák ellenőrzését szűrőpróbaszerűen. Az ellenőrzés tapasztalatát feljegyezésen dokumentálja.

Az ellenőrzés szempontjai:

- A vizsgahelyszín felkészültsége (fogadás, információ-átadás, rendelkezésre állás) - A hőmérséklet, a megvilágítás megfelelősége.
- Külső zaj vagy egyéb zavaró körülmény megléte.
- Általános rend, higiénia.
- Vonatkozó esetben a berendezések/eszközök állapota, higiéniája.
- A biztosított személyzet megfelelő munkavégzése.

További információk gyűjtése:

A vizsgaközpont

- minden vizsgát követően elégedettségmérő kérdőíven felméri a sikeres vizsgát tett vizsgázók elégedettségét a vizsgahelyszín vonatkozásában,
- minden vizsgát követően elégedettségmérő kérdőíven felméri a vizsgabizottság és a jegyző elégedettségét a vizsgahelyszín vonatkozásában,
- minden vizsgázótól érkező panaszt kivizsgál,
- minden vizsgát követően átvizsgálja a vizsgadokumentumot a vizsgahelyszínre vonatkozó esetleges észrevételek, megállapítások tekintetében,
- vezetett vizsgadokumentáció átvizsgálásával, ellenőrzi a vizsgahelyszín által biztosított személyzet munkavégzésének megfelelőségét.

Információk érkehetnek továbbá

- hatósági ellenőrzésből
- belső-külső auditokból.

Észlelt probléma kezelése

Minden információs csatornán beérkezett, a vizsgahelyszínt érintő - beleértve a vizsgahelyszín által biztosított személyzetet is - visszajelzés kivizsgálásra kerül.

Amennyiben a kivizsgálással összefüggésben, vagy a kivizsgálás eredményeként indokolt, úgy a vizsgaközpont-vezető gondoskodik a beérkezett információ vizsgahelyszínre történő visszacsatolásáról.

Azonosított nem-megfelelőség esetén a vizsgaközpont-vezető felkéri a vizsgahelyszín képviselőjét a helyesbítő tevékenységek megtételére, az ismételt előfordulás megelőzésére. Az Esztergomi Szakképzési Centrum által biztosított vizsgahelyszínek érintettsége esetén a vizsgaközpont-vezető - szükség szerint - a Főigazgató felé is továbbítja a nemmegfelelőséget, annak érdekében, hogy a hasonló esetek elkerülésének valószínűsége maximalizálható legyen.

A javító, helyesbítő tevékenységek hatékonyságának ellenőrzése egyéb rendelkezés hiányában a következő vizsga alkalmával valósul meg.

Súlyos nem-megfelelőség, a vizsga jogszerű lebonyolítására kockázatot jelentő esetekben a vizsgaközpont helyszíni szemle keretében győződik meg a bevezetett intézkedés megfelelőségéről. Amennyiben a helyszíni ellenőrzés után a vizsgaközpont a vizsgahelyszín működésével kapcsolatosan a kifogást fenntartja, úgy a vizsgahelyszín köteles a hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedésekről hivatalos értesítést küldeni a vizsgaközpontnak. Amennyiben a hibák kiküszöbölése 3 hónap alatt nem sikerül a vizsgaközpont számára elfogadható mértékben, akkor a vizsgaközpont a keretmegállapodásban foglaltaknak megfelelően kezdeményezi a megállapodás felbontását. Amennyiben a probléma jellege lehetővé teszi, úgy az együttműködés megszüntetése (a partner által biztosított több vizsgahelyszín esetén) az érintett vizsgahelyszínre korlátozódhat.

A vizsgaközpontnak a vele együttműködő vizsgahelyszíneket, vizsgahelyszínt biztosító partnereket évente értékeli.

Az éves értékelés szempontjai az alábbiak

- kapcsolattartás minősége,
- szakmai együttműködési készség,
- együttműködés keretében nyújtott szolgáltatás minősége,
- dokumentációk vezetése, pontossága (ha értelmezhető)
- panaszkezelés, együttműködés a problémamegoldásban.

A vizsgahelyszínek, vizsgahelyszínt biztosító partnerek értékelésének eljárása

Az értékelés célja

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont a vele vizsgáztatásban együttműködő vizsgahelyszínek, vizsgahelyszínt biztosító partnerek teljesítményét annak érdekében értékeli, hogy kizárólag olyan helyszínekre vigyen vizsgát, ahol minden tárgyi feltétel megfelelő minőségben rendelkezésre áll és ahol a vizsgahelyszín által biztosított személyzet a munkáját magas színvonalon látja el, ahol a gyűjtött információk, a visszajelzések alapján a feltételek meglétének és a munkavégzés minőségének megbízhatósága igazolt.

Az értékelés gyakorisága, időpontja

A vizsgaközpont a megbízott vizsgahelyszíneket évente, a vezetőségi átvizsgálással egyidejűleg értékeli.

Előzetes információ gyűjtés

Az objektív és következetes értékelés érdekében a vizsgaközpont az alábbi értékeléshez szükséges információkat gyűjti:

- a kapcsolódó vizsga során tapasztalt dokumentált nem megfelelőségek,
- a vizsgázott személyek visszajelzései, esetleges panaszai,
- az elégedettségmérő kérdőívek visszajelzései,
- hatósági visszajelzések,
- helyszíni szemlék tapasztalatai,
- a belső audit észrevételei.

Az objektív értékelés szempontjai

Az objektív és következetes értékelés érdekében a vizsgaközpont az értékelési szempontoknak való megfelelés mértékét pontszámokban rögzíti az alábbiak szerint:

Kapcsolattartás minősége (1 pont)

A vizsgahelyszín kapcsolattartója

- Mindig elérhető vagy intézte a visszahívást, e-mailt
- Időnként nem elérhető, nem indít visszahívást, e-mailt
- Gyakran nem veszi fel a kapcsolatot

Szakmai együttműködési készség (20 pont)

A vizsgahelyszín kapcsolattartója

- Minden felkérés esetén együttműködik, illetve keresi a megoldást az együttműködésre
- Időnként visszautasítja az együttműködést
- Nem keresi az együttműködés lehetőségének megoldását

Az együttműködés keretében nyújtott szolgáltatás minősége, beleértve a vizsgahelyszín által biztosított közreműködő személyzet munkavégzését (alapja: visszajelzések, helyszíni szemlélék stb). (30 pont)

- Kifogástalan
- A visszajelzések alapján a vizsgázók, érintettek elégedetlenek a vizsgahelyszín által nyújtott szolgáltatással, de az ok jellemzően a partner önhibáján kívüli, nem hanyagságból, figyelmetlenségből adódik
- Egy-két esetben kifogásolható
- Többször kifogásolható, vagy súlyos a tapasztalt nem-megfelelőség

Dokumentációk vezetése, pontossága, beleértve a vizsgahelyszín által biztosított közreműködő személyzet munkavégzését (20 pont)

- Mindig megfelelő, vagy a probléma egyszeri, nem ismétlődő
- A probléma többször előfordul, de kevesebbszer, mint a megbízások 20%-ában
- Többször előfordult kifogás

Panaszkezelés (20 pont)

A partner kapcsolattartója

- Nem volt panasz, vagy segítőkész, együttműködő, elkötelezett a probléma megoldásában
- Jellemzően hárítja a problémát, de együttműködik
- Hárít, nem együttműködő

Az értékelést követő intézkedések

80 elért pontszám: a partner által biztosított vizsgahelyszín feltétel nélkül minőségképes, a jóváhagyott listában marad

70 elért pontszám: a vizsgahelyszín a jóváhagyott listában maradhat, de tevékenységét a következő évben fokozottan figyelemmel kell kísérni

69 elért pontszám: a partnert nem megfelelő, törölni kell a jóváhagyott listából (későbbi újravétele csak kiemelt alkalmasság-ellenőrzést követően lehetséges)

Az előzetes információk alapján előterjesztett - szükséges intézkedés - a vezetőségi átvizsgálás alkalmával a vizsgaközpont-vezető részéről elrendelésre kerül.

A vizsgaközpont eljárással rendelkezik a nem megfelelő minőségben teljesítő vizsgahelyszínek, vizsgahelyszínt biztosító partnerek ismételt felkérésének megelőzésére.

A nem megfelelő minőségben teljesítő vizsgahelyszínek, vizsgahelyszínt biztosító partner ismételt felkérésének megelőzése

A vizsgaközpont a nem megfelelő minőségben teljesítő vizsgahelyszínt, vizsgahelyszínt biztosító partner ismételt felkérésének megelőzése céljából az alábbi eljárást alkalmazza:

- Törli a partnert, a partner által biztosított vizsgahelyszínt a jóváhagyott listáról, abban az esetben, ha vizsgahelyszín vonatkozásában a jogszabályoknak való megfelelést érintő, súlyos hiba kerül azonosításra és a vizsgafolyamatra ható súlyos hiba megoldására a partner részéről nincs együttműködési készség.
- A partner adott vizsgahelyszínével való együttműködést min. 3 hónapra felfüggeszti, amennyiben a nem-megfelelőségre hozott, helyszíni szemlével igazolt intézkedés nem hoz eredményt. A felfüggesztés ideje alatt a jóváhagyott listából a partner által biztosított vizsgahelyszínt kivezetésre kerül „felfüggesztve” státusszal és a felfüggesztés lejáratát dátumával rögzítetten. Amennyiben a 3 hónap alatt sem sikerül a hiba kiküszöbölése, a vizsgaközpont törli a partner által biztosított vizsgahelyszínt a jóváhagyott listáról.
- Az éves értékelés során nem megfelelőnek minősített partner érintett vizsgahelyszínét törli a jóváhagyott listából, ahová későbbi újravétele csak kiemelt alkalmassági ellenőrzést követően lehetséges.

Felkérést, megbízást kizárólag a jóváhagyott listán szereplő vizsgahelyszínt kaphat.

A vizsgaközpont megelőzi annak a vizsgahelyszínt, vizsgahelyszínt biztosító partnernek a felkérését, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik.

Vizsgahelyszínnel, vizsgahelyszínt biztosító partnerrel szembeni rendőrségi, ügyészségi nyomozás esetére eljárás

A vizsgaközpont a megbízással egyidejűleg a külső vizsgahelyszínt képviselőjét nyilatkoztatja arról, hogy a vizsgahelyszínnel, a vizsgahelyszínt biztosító partnerrel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás nem folyik.

A vizsgaközpont, amint tudomására jut, külön értesítés nélkül, haladéktalanul felfüggeszti együttműködését azzal az együttműködő partnerrel, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik.

A vizsgaközpont a felfüggesztett partnert a felfüggesztés időtartama alatt nem kéri fel együttműködésre. Az együttműködés felfüggesztése a hatósági eljárás lezárásáig, illetve az eljárás eredményének megismeréséig tart. A hatósági eljárás eredményétől függően a vizsgaközpont

a felfüggesztést megszünteti, vagy a nyilvántartott partnert véglegesen törli az együttműködő partnereinek listájáról.

Az esetet, annak körülményét és a megtett intézkedést, a felfüggesztés időtartamát, az esetleges törlés időpontját a minőségirányítási vezető feljegyzésen rögzíti.

8. A vizsgafolyamat szabályozása

8.1. Általános követelmény

A vizsgaszabályzat az Esztergomi Független Vizsgaközpont által szervezett vizsgákra terjed ki, amelyekre megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkeznek. A vizsgaközpont a tanúsítás érvényességi körét lefedő KEOR szám alá tartozó szakmák, szakképesítések esetében szervez vizsgákat.

A vizsgaközpontnak a vizsgákat úgy kell megszerveznie, hogy:

- a vizsgázó képzési és kimeneti követelményben vagy programkövetelményben előírt ismereteit, készségeit, kompetenciáját és attitűdjét megbízható és objektív módszerrel értékelhesse,
- következetes vizsga-adminisztrációval dokumentálja az eseményeket,
- biztosított legyen a szükséges bizonylatok rendelkezésre állása, amelyek használatát a vizsgáztatásban résztvevők számára kötelezővé teszi.

8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság

8.2.1 Szakmai vizsga esetén

A tanulók, illetve a képzésben résztvevők a vizsgára személyesen vagy meghatalmazott útján jelentkezési lapon jelentkezhetnek (Jelentkezési lap). A jelentkezési lap benyújtásának határideje szakmai vizsgára

- a február–márciusi vizsgaidőszak esetén a vizsgaidőszakot megelőző év december hónap első napja,
- a május–június vizsgaidőszak esetén a vizsgaidőszak éve február hónapjának tizenötödik napja,
- az október–novemberi vizsgaidőszak esetén a vizsgaidőszak éve augusztus hónapjának utolsó munkanapja,
- részszakma megszerzésére irányuló vizsga időpontját az Esztergomi Független Vizsgaközpont határozza meg, melyet saját honlapján közzétesz.

A szakképzésért felelős miniszter nemzetközi szerződés, egyezmény, megállapodás, annak hiányában viszonzosság alapján engedélyezheti, hogy a külföldi vizsgázó a vizsgaidőszaktól eltérő időben tegyen szakmai vizsgát. (Szkr. 262. § (3))

Jelentkezés beérkezéséről a vizsgaközpont, a beküldőnek visszajelzést ad.

A jelentkezési lap érvénytelen, ha:

- hiányosan vagy rosszul kitöltött,
- nincs aláírva vagy a jelentkezőt nem lehet beazonosítani, vagy - határidőn túl érkezett meg.

Elutasításra kerül a jelentkezés, ha a szükséges díjfizetés határidőre nem történik meg.

8.2.2 Képesítő vizsga esetén:

A képzésen résztvevők a vizsgára személyesen vagy meghatalmazott útján jelentkezési lapon jelentkezhetnek (Jelentkezési lap)

A jelentkezési lap érvénytelen, ha:

- hiányosan vagy rosszul kitöltött,
- nincs aláírva vagy a jelentkezőt nem lehet beazonosítani, vagy - határidőn túl érkezett meg.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont elutasítja a jelentkezést, ha a szükséges díjfizetés határidőre nem történik meg.

A képesítő vizsgára való jelentkezési lap benyújtásának határidejét a vizsgaközpont határozza meg, melyet saját honlapján tesz közzé.

A jelentkezés beérkezéséről az Esztergomi Független Vizsgaközpont a beküldőnek visszajelzést ad.

8.2.3 Igazolás a vizsgára bocsátás feltételeinek teljesítéséről

8.2.3.1 Szakmai vizsga esetén:

A szakmai vizsgára csak az a jelentkező bocsátható, aki érvényes jelentkezési lappal rendelkezik, illetve a képzési és kimeneti követelményekben (a továbbiakban: KKK) található feltételeket teljesítette.

A vizsgára való jelentkezéssel egyidejűleg kell benyújtani – rendelkezésre állás esetén – a valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítését igazoló, a képző által kiállított hiteles dokumentumokat, illetve minden egyéb, az érintett vizsgához tartozó KKK-ban, a vizsgára bocsátás előfeltételeinek teljesülését igazoló dokumentumot. A jelentkezőnek legkésőbb a szakmai vizsga megkezdéséig igazolnia kell, hogy a szakmai vizsgára bocsátáshoz szükséges, a KKK-ban meghatározott feltételekkel rendelkezik.

A jelentkezéshez csatolt igazoló dokumentumokat a Vizsgaközpont ellenőrzi. A jelentkezési határidő lejártá után legfeljebb 10 nappal a jelentkező írásbeli tájékoztatást kap a jelentkezés elfogadásáról, illetve felszólítást a hiányzó dokumentumok pótlására.

Amennyiben a jelentkező a jelentkezéskor, vagy legkésőbb a szakmai vizsga megkezdéséig nem igazolja, hogy megfelel a szakmai vizsgára bocsátás KKK-ban meghatározott feltételeinek, úgy a jelentkezését a vizsgaközpont törli, melyről a jelentkező írásbeli tájékoztatást kap (Szkr. 263. § (3)).

8.3.3.2 Képesítő vizsga esetén:

Képesítő vizsgára csak az a jelentkező bocsátható, aki a vizsgára jelentkezés, illetve a programkövetelményekben (a továbbiakban: PK) található vizsgára bocsátáshoz szükséges előfeltételeket teljesítette.

A vizsgára való jelentkezéssel egyidejűleg kell benyújtani a PK-ban rögzített, a képzés követelményeinek teljesítéséről a képző intézmény által kiállított tanúsítvány(oka)t, illetve minden egyéb, az érintett vizsgához tartozó PK-ban a vizsgára bocsátás előfeltételének meglétét igazoló dokumentumot.

A jelentkezéshez csatolt igazoló dokumentumokat az Esztergomi Független Vizsgaközpont ellenőrzi. Jelentkezési határidő lejártá után a jelentkező írásbeli tájékoztatást kap a jelentkezés elfogadásáról, illetve a felszólítást a hiányzó dokumentumok pótlására.

Amennyiben a jelentkező a jelentkezéskor vagy a jelentkezési dokumentumok ellenőrzést követő hiánypótlásra felszólítást követően, a megadott időpontig nem igazolja, hogy megfelel a képesítő vizsgára bocsátás PK-ban meghatározott feltételeinek, úgy a jelentkezését a vizsgaközpont törli, melyről jelentkező írásbeli tájékoztatást kap.

8.3 Felmentési kérelmek benyújtása jogszabály (tanulmányi versenyeredmény; beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő jelentkező, sajátos nevelési igényű jelentkező, fogyatékkal élő jelentkező esetén), KKK, PK alapján

Szakmai és Képesítő vizsga esetén egyaránt:

A szakmai vizsga, képesítő vizsga vizsgatevékenységei alól – a jogszabályban vagy a KKK-ban, illetve PK-ban meghatározott kivétellel – nem adható felmentés (Szkr. 264. § (1)).

Az Szkr. 264. § (1) bekezdése alapján a vizsgázó felmentést kérhet szakmai vizsga vizsgatevékenységei letétele alól, ha a jogszabály, illetve a KKK erre lehetőséget ad.

Képesítő vizsga esetén vizsgatevékenység alóli felmentés a PK-ban rögzített esetekben az ott meghatározott feltételek teljesülése esetén adható.

Mentesül a szakmai vizsga vagy a vizsgatevékenység letétele alól az a vizsgázó, aki országos szakmai tanulmányi versenyen, WorldSkills vagy EuroSkills versenyen a KKK-ban meghatározott követelményt teljesítette és a versenyfelhívásban meghatározott helyezést, teljesítményt, szintet elérte. Ebben az esetben a szakmai vizsga vagy a vizsgatevékenység eredménye jelesnek minősül (Szkr. 264. § (2)).

Az Szkr. 297. § (1), (2), (3) bekezdésére és (3) bekezdés b), c) pontjára figyelemmel a vizsgaközpont

1. az interaktív, írásbeli vizsgatevékenységen lehetővé teszi a tanulmányok során alkalmazott segédeszköz használatát vagy segédszemély igénybevételét. A vizsgaközpont a halláskárosodott vizsgázó kérelmére a vizsgatevékenység szóban történő részének idejére - ha az indokolt - jelnyelvi tolmácsot biztosít.

2. indokolt esetben engedélyezi, a vizsgázó igazolt kérelme alapján

- a vizsgázó mentesítését a vizsgatevékenység idegen nyelvi része vagy annak egy típusa, szintje alól, ha a vizsgázót a szakmai oktatás, szakképzés során is mentesítették az idegen nyelv értékelése és minősítése alól,
- az interaktív, írásbeli vizsgatevékenység szóban történő vizsgatevékenységgel vagy a vizsgatevékenység szóban történő részének interaktív, írásbeli vizsgatevékenységgel történő kiváltását,
- az adott vizsgatevékenység az arra meghatározott időnél hosszabb idő alatt történő teljesítését azzal, hogy a projektfeladat esetén a hosszabbítás nem haladhatja meg a

projektfeladatra előírt időtartam harminc százalékát kivéve, ha a KKK-k, PK-k másként rendelkeznek.

A vizsgára való jelentkezéssel egyidejűleg a vizsgázónak írásban kell benyújtania a Vizsgaközpontnak a szakmai vizsgához, képesítő vizsgához kapcsolódó Felmentési kérelmeket és – rendelkezésre állás esetén – a kérelmek alapjául szolgáló dokumentumokat.

A felmentési kérelem alapjául szolgáló igazoló dokumentumokat a vizsgaközpont ellenőrzi. Legkésőbb a jelentkezési határidő lejártá után 10 nappal, a kérelmező írásbeli tájékoztatást kap a felmentési kérelem elfogadásáról, elutasításáról, illetve a felszólítást a hiányzó dokumentumok pótlására. Nem pótolta, vagy nem megfelelő igazoló dokumentumok esetén a kérelmet a vizsgaközpont elutasítja. Felmentési kérelemmel kapcsolatos döntés meghozatalára, az erről szóló határozat kiállítására a vizsgaközpont vezetője jogosult.

8.4 Kedvezmény biztosítása a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont a jelentkezési lapon tájékoztatja a jelentkezőt, hogy az időben, előre jelzett különleges igényeinek, egyedi rendkívüli szükségleteinek figyelembevételére az Szkr.-re tekintettel van lehetőség.

Kedvezmények szakmai vizsga esetén

A beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére az akkreditált szakképzési vizsgaközpont az Nkt. szerinti szakértői bizottság szakértői véleményére tekintettel az alábbi kedvezményeket biztosítja:

- Az interaktív vizsgatevékenységen beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy számára lehetővé teszi a tanulmányok során alkalmazott segédeszköz használatát, vagy segédszemély igénybevétele.
- A halláskárosodott vizsgázó kérelmére a vizsgatevékenység szóban történő részének idejére – ha az indokolt – jelnyelvi tolmácsot biztosít.

Ha azt a beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézség, a sajátos nevelési igény, illetve a fogyatékoság jellege indokolja, a vizsgázó igazolt kérelme alapján az Esztergomi Független Vizsgaközpont engedélyezheti:

- a) a vizsgázó mentesítését a vizsgatevékenység idegen nyelvi része, vagy annak egy típusa, szintje alól, ha a vizsgázót a szakmai oktatás során is mentesítették az idegen nyelv értékelése és minősítése alól,
- b) az interaktív vizsgatevékenység szóban történő vizsgatevékenységgel vagy a vizsgatevékenység szóban történő részének interaktív vizsgatevékenységgel történő felváltását,
- c) az adott vizsgatevékenység az arra meghatározott időnél hosszabb idő alatt történő teljesítését azzal, hogy a projektfeladat esetén a hosszabbítás nem haladhatja meg a projektfeladatra előírt időtartam harminc százalékát, kivéve, ha a képzési és kimeneti követelmények másként rendelkeznek.

Az interaktív vizsgatevékenység szóbeli vizsgatevékenységgel való felváltása esetén a vizsgatevékenység feladatait az akkreditált szakképzési vizsgaközpont határozza meg a képzési és kimeneti követelményekben az interaktív vizsgatevékenységre vonatkozóan, a Szkr. 12. § h) és k) pontja alapján meghatározott kereteken belül (Szkr.297.§).

Kedvezmények képesítő vizsga esetén

Képesítő vizsga esetén a vizsgaközpont vezetője a vizsgázó igazolt kérelme alapján az Nkt. szerinti szakértői bizottság szakértői véleményére tekintettel belső szabályzata szerint engedélyezheti

- írásbeli- és a projekt-vizsgatevékenységen a tanulmányok során is alkalmazott segédeszköz használatát, vagy segédszemély igénybevételét,

Az Szkr.-ben rögzítettek szerint biztosítja

- a halláskárosodott vizsgázó esetén a vizsgatevékenység szóban történő részének idejére - ha az indokolt - jelnyelvi tolmácsot jelenlétét (Szkr. 292/A. § (4) (272. § (5))
- indokolt esetben belső szabályzata alapján engedélyezheti
 - a vizsgázó mentesítését a vizsgatevékenység idegen nyelvi része, vagy annak egy típusa, szintje alól, ha a vizsgázót szakképzés során is mentesítették az idegen nyelv értékelése és minősítése alól,
 - az írásbeli vizsgatevékenység szóban történő vizsgatevékenységgel, vagy a vizsgatevékenység szóban történő részének írásbeli vizsgatevékenységgel történő kiváltását,
 - az adott vizsgatevékenység az arra meghatározott időnél hosszabb idő alatt történő teljesítését azzal, hogy a projektfeladat esetén a hosszabbítás nem haladhatja meg a projektfeladatra előírt időtartam harminc százalékát, kivéve, ha PK-k másként rendelkeznek.

Külön szabályok a köznevelésért felelős miniszter irányítása alá tartozó vizsgákra

A képesítő vizsga vizsgatevékenység során a beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő, illetve a sajátos nevelési igényű tanuló és a képzésben részt vevő fogyatékos személy számára lehetővé kell tenni a tanulmányok során alkalmazott segédeszköz használatát, vagy segédszemély igénybevételét. A szakgimnázium, vagy a szakiskola (a továbbiakban együtt: vizsgaközpont) a hallási fogyatékos vizsgázó kérelmére a vizsgatevékenység szóbeli részének idejére jelnyelvi tolmácsot biztosít. (20/2012 (VIII.31) EMMI rendelet 184/O.§ (2))

Ha azt a beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézség, a sajátos nevelési igény, illetve a fogyatékoság jellege indokolja, a vizsgázó kérelmére – a szakértői bizottság szakértői véleménye alapján – a vizsgaközpont engedélyezheti:

- a vizsgázó mentesítését a vizsgatevékenység idegen nyelvi része vagy annak egy típusa, szintje alól, ha a vizsgázót a képzés során is mentesítették az idegen nyelv értékelése és minősítése alól,
- az írásbeli, interaktív vizsgatevékenység szóban történő vizsgatevékenységgel vagy a szóbeli vizsgatevékenység írásbeli, interaktív vizsgatevékenységgel történő felváltását,
- az adott vizsgatevékenységnek az arra meghatározott időnél hosszabb idő alatt történő teljesítését azzal, hogy a projektfeladat esetén a hosszabbítás nem haladhatja meg a

projektfeladatra előírt időtartam ötven százalékát, kivéve, ha a programkövetelmény másként rendelkezik. (20/2012 (VIII.31) EMMI rendelet 184/O.§ (3))

8.4.1 A kedvezmény biztosításának feltétele

Szakmai és képesítő vizsga esetén

Aláírt kérelem beérkezése a jelentkezéssel egyidejűleg, legkésőbb a jelentkezési határidő végéig.

A kérelem benyújtható a vizsgaközpont honlapján elérhető formanyomtatványon.

A kérelmet aláírva kell a vizsgaközpont számára megküldenie elsősorban az e-KRÉTA felületén keresztül. Az aláírás történhet hagyományos aláírással vagy digitális AVDH hitelesítéssel.

Hagyományos aláírás esetén a kérelmet, aláírást követően szkennelve, AVDH aláírás esetén kizárólag elektronikus formában - az aláírás hitelességét ellenőrizhető formát megtartva - kell feltölteni az eKRÉTA rendszerre.

Indokolt esetben - ha a jelentkező nem tudja vagy nincs módjában az e-KRÉTA felületet használni - van lehetőség az e-KRÉTA felületen kívüli kérelem beadására.

Ebben az esetben a hagyományosan aláírt kérelmet postai úton vagy személyesen lehet a vizsgaközpont címére eljuttatni, illetve az aláírt visszaskennelt dokumentum elektronikusan is megküldhető a vizsgakozpont@eszc.eu címre.

Az AVDH- hitelesített dokumentum kizárólag elektronikusan a vizsgakozpont@eszc.eu címre küldendő be.

Szükséges a kérelem jogosságát alátámasztó, a kérelemhez csatolt a Nkt. szerinti szakértői bizottság szakértői véleményének megléte és csatolása a kérelemhez.

8.4.2 A dokumentumok ellenőrzésével a jogosultság elbírálásával, a döntéssel kapcsolatos információk

Szakmai és képesítő vizsga esetén

A jelentkező által beküldött dokumentumokat (kérelem és csatolt a kérelem alapjául szolgáló szakértői vélemény) a vizsgaközpont munkatársa ellenőrzi. A vizsgaközpont munkatársa a kérelemmel kapcsolatos dokumentumok ellenőrzését követően, észlelt hiba vagy hiányosság esetén, írásban szólítja fel a kérelmezőt a dokumentum cseréjére, pótlására, megjelölve a határidőt, továbbá a pótlandó hiányokat, azonosított hibákat. Az írásbeli értesítés az e-KRÉTA rendszeren kerül megküldésre. Szükség esetén a vizsgaközpont az értesítést az e-KRÉTA rendszeren kívül, közvetlenül is megküldi a jelentkezéskor megadott e-mail címre.

A határidőre nem pótolta, vagy nem megfelelő igazoló dokumentumok esetén a kérelmet a vizsgaközpont vezetője elutasítja.

A kérelem elbírálására, a kérelemmel kapcsolatos döntés meghozatalára (elfogadás/elutasítás) és az erről szóló határozat kiállítására a vizsgaközpont vezetője jogosult.

Az Esztergomi Független Vizsgaközpont vezető a döntéshez szükséges információk beszerzése érdekében felveheti a kapcsolatot a képző intézménnyel.

8.4.3 A vizsgázó tájékoztatásának módja

Szakmai és képesítő vizsga esetén

A kérelmező a kérelmének elfogadásáról vagy elutasításáról legkésőbb az első vizsgatevékenység megkezdése előtt 8 nappal a vizsgaközpont- vezető által kiállított határozatot kap írásban, az e-KRÉTA rendszeren keresztül. A határozat megküldéséről a megbízott munkatárs gondoskodik.

8.4.4 Egyedi eljárás iránti kérelem

Szakmai és képesítő vizsga esetén

Egyedi eljárás iránti kérelmet nyújthat be az a vizsgára jelentkező, aki igazoltan

- fogyatékkal él, vagy sajátos nevelési igényű, beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzd,
- a vizsgán a feladatot / feladatokat a KKK-ban / PK-ban leírtaknak megfelelően teljesíteni tudja, de a fogyatékból, nehézségből eredő hátránya csökkentéséhez segítséget igényel.

8.4.5 Az egyedi eljárás iránti kérelem benyújtásának időpontja és módját

Szakmai és képesítő vizsga esetén

A vizsgára való jelentkezéssel egyidejűleg – legkésőbb a jelentkezési határidő végéig-a vizsgázónak írásban kell benyújtania a vizsgához kapcsolódó egyedi eljárás biztosítására irányuló kérelmét és a kérelem alapjául szolgáló igazoló dokumentumokat.

Az egyedi eljárás iránti kérelem a kedvezmények iránti kérelemmel együtt is beadható, ebben az esetben a kért egyedi eljárást a kérelemben meg kell nevezni.

A külön kérelemként beadott egyedi eljárás iránti kérelemnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- megnevezés: egyedi eljárás iránti kérelem,
- kérelmező neve,
- érintett vizsga/vizsgatevékenység,
- kért egyedi eljárás leírása,
- indoklás,
- a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenesség , a sajátos nevelési igény vagy fogyatékból igazoló dokumentum megnevezése és a kiállítás dátuma. - aláírás

A kérelemhez csatolni kell az igazoló dokumentumot.

A külön egyedi eljárás iránti kérelmet a vizsgaközpont vezetőjének kell címezni és a vizsgakozpont@eszc.eu e-mail címre kell elküldeni.

8.4.6 A kérelmezhető egyedi eljárások

Szakmai és képesítő vizsga esetén

Egyedi eljárás keretében kérelmezhető:

- a diszlexiás, diszgráfiás, látássérült vizsgázó esetén -a vonatkozó szakmai ajánlások figyelembevételével- egyedileg szerkesztett vizsgaanyag (betűtípus, nagyobb betűméret, elrendezés stb.)
- számítógép, amikor a vizsgázó írásképe olyan mértékben lenne rendezetlen, vagy nehezen olvasható, hogy az már az értékelést is gátolná,
- saját számítógép használata csak abban az esetben, ha azon korlátozott számban telepíthető speciális program (pl. szövegfelolvasó) van.

8.4.7 A kérelem átvizsgálása a teljesíthetőség szempontjából, a döntéssel kapcsolatos információk

Szakmai és képesítő vizsga esetén

A jelentkező által beküldött dokumentumokat (kérelem és csatolt igazoló dokumentumok) a vizsgaközpont munkatársa ellenőrzi. Az Esztergomi Független Vizsgaközpont munkatársa a kérelemmel kapcsolatos dokumentumok ellenőrzését követően, észlelt hiba vagy hiányosság esetén a kérelmező által megadott e-mail címen, írásban szólítja fel a kérelmezőt a dokumentum cseréjére, pótlására, megjelölve a határidőt, továbbá a pótlandó hiányokat, azonosított hibákat.

A megadott határidőre nem pótol, vagy nem megfelelő igazoló dokumentumok esetén a kérelmet a vizsgaközpont vezetője elutasítja.

A kérelem elbírálására, a kérelemmel kapcsolatos döntés meghozatalára (elfogadás/elutasítás) és az erről szóló határozat kiállítására a vizsgaközpont vezetője jogosult.

8.4.8 A vizsgázó tájékoztatásának módja

Szakmai és képesítő vizsga esetén

A kérelmező az egyedi eljárásra vonatkozó kérelmének elfogadásáról vagy elutasításáról legkésőbb az első vizsgatevékenység megkezdése előtt 8 nappal a vizsgaközpont vezető által kiállított határozatot kap írásban, első sorban az e-KRÉTA rendszeren keresztül vagy közvetlen levélben a jelentkezéskor megadott e-mail címére. A határozat megküldéséről a megbízott munkatárs gondoskodik.

8.5 Méltányossági kérelem

Szakmai és képesítő vizsga esetén

A kérelem benyújtásának időpontja és módja:

Méltányossági kérelem írásban – lehetőség szerint – a jelentkezéssel egyidejűleg adható be. A vizsgaközpont az egyenlő esélyek biztosítása érdekében esélyegyenlőségi és fenntarthatósági elveivel összhangban a jelentkezéssel egyidejűleg a jelentkezési lapon fogadja a konkrét segítségnyújtásra, speciális feltételekre vonatkozó igényeket.

A vizsgát megelőző munkanapon, illetve a vizsga napján beadott méltányossági kérelmet a vizsgaközpontnak nem áll módjában befogadni.

Rendkívüli élethelyzetből adódóan a fenti befogadási határidőn túl a vizsga megkezdése előtt bejelentett méltányossági kérelem esetén a vizsgaközpont helyszínen jelenlévő képviselője jogosult a méltányossági kérelmet fogadni, arról a vizsgaközpont vezetővel szükség szerint egyeztetni, majd a döntést a kérelmező és a vizsgabizottság tudomására hozni. Az eseményt indokolt esetben jegyzőkönyvben is szükséges rögzíteni.

A nem a jelentkezési lapon rögzített vagy az azt kiegészítő kérelemnek legalább az alábbi információkat kell tartalmaznia: - megnevezés: méltányossági kérelem,

- kérelmező neve,
- érintett vizsga/vizsgatevékenység,
- kérelmezett méltányossági intézkedés,
- indoklás, - aláírás,
- a csatolt igazoló dokumentum megnevezése (ha értelmezhető).

A kérelmet a vizsgaközpont vezetőjének kell címezni és a vizsgakozpont@eszc.eu e-mail címre kell elküldeni.

Azok az egyedi körülmények, amelyek a méltányossági kérelem alapjául szolgálhatnak

A jelentkező a jelentkezéssel egyidejűleg is tájékoztatást kap, hogy az időben előre jelzett különleges igényeinek, egyedi, rendkívüli szükségleteinek figyelembevételére a Szkr.-re tekintettel van lehetőség. Méltányossági kérelem nyújtható be:

- az adott vizsganap időbeosztásával kapcsolatban, távolról érkező jelentkező, kisgyermek gondozása, vagy egészségügyi problémák miatt,
- pszichés problémák esetén,
- mozgásszervi problémák esetén,
- speciális étkezésre, annak időpontjára vonatkozó problémák esetén (pl cukorbetegség esetén),
- gyengén látás esetén,
- általános egészségügyi problémák esetén,
- egyéb az élethelyzetből adódóan felmerülő probléma esetén, mely a vizsga során egyedi intézkedést igényel.

A vizsgadíj rendezésével kapcsolatban a vizsgaközpontnak nem áll módjában méltányossági kérelmet befogadni.

A döntéssel kapcsolatos információk

A vizsgaközpont az igények megvalósíthatóságát szükség esetén az érintett vizsgahelyszínt is bevonva mérlegeli, szükség esetén további információkért felveszi a kapcsolatot a jelentkezővel. A méltányossági kérelmet a vizsgaközpont vezetője bírálja el.

A vizsgázó tájékoztatásának módja

A kérelmező a méltányossági kérelmének elfogadásáról vagy elutasításáról, - ha azt a jelentkezésével egyidejűleg adta be - az első vizsgatevékenység megkezdése előtt 8 nappal a vizsgaközpont vezető által kiállított határozatot kap írásban, első sorban az e-KRÉTA rendszeren keresztül vagy közvetlen levélben a jelentkezéskor megadott e-mail címére. A határozat megküldéséről a megbízott munkatárs gondoskodik.

A jelentkezési határidő lejártá után érkezett méltányossági kérelem esetén a vizsgaközpont vezetője az elbírálást lehetőség szerint a legrövidebb időn belül teszi meg és arról e-mailben tájékoztatja a jelentkezőt.

8.6 A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat

Szakmai vizsga és képesítő vizsga

A vizsgatörzslap-kivonat benyújtásának módja és határideje

Másik vizsgaközpontból hozott vizsgarész %-os eredményét az Esztergomi Független Vizsgaközpont külön kérelem nélkül elfogadja.

A vizsgázónak javító vagy pótló vizsgára való jelentkezésével egyidejűleg a jelentkezési lappal együtt, de legkésőbb a jelentkezési határidő lejártáig kell benyújtania a vizsgatörzslap –kivonat javító/pótló vizsgához megnevezésű dokumentumot.

A vizsgaközpont munkatársa a jelentkezés ellenőrzését követően észlelt hiányosság esetén az eKRÉTA rendszeren keresztül a jelentkező által megadott e-mail címen, írásban szólítja fel a jelentkezőt a dokumentum pótlására, megadva annak határidejét.

A hitelesség ellenőrzés módja

Abban az esetben, ha a jelentkezéskor csatolt vizsgatörzslap –kivonat javító/pótló vizsgához megnevezésű dokumentum az azt kiállító akkreditált szakképzési vizsgaközpont részéről elektronikusan van kiállítva, elektronikus aláírással van ellátva és az ebben a formában van a jelentkezési dokumentum közé csatolva, úgy a hitelesség ellenőrzés az elektronikus aláírás hitelesség ellenőrzésével megtörténik.

A fénykép formátumban csatolt elektronikusan kiállított, aláírt dokumentum nem tekinthető hitelesnek.

Abban az esetben, ha a vizsgatörzslap-kivonat javító/pótló vizsgához megnevezésű dokumentumot az akkreditált szakképzési vizsgaközpont nem elektronikus formában állította ki, abban az esetben a vizsgaközpont a vizsgázótól kéri az eredeti dokumentum (eredeti aláírás, pecsét) bemutatását a vizsga megkezdése előtt.

8.7 A vizsgacsoport létszáma

A vizsgaközpontnak a vizsgacsoport létszámát a jogszabálynak megfelelően és úgy kell meghatározni, hogy a vizsga szabályos, nyugodt, esélyegyenlőséget biztosító lebonyolítása megvalósítható legyen, a tárgyi feltételek megfelelő számban (szükséges esetben tartalék biztosítása mellett) rendelkezésre álljanak.

8.8 A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés

A vizsgaközpont a vizsgafeladatot

- az alkalmassági követelményeknek megfelelő és a saját jóváhagyási folyamatán átesett szakemberekkel fejlesztetheti megbízás alapján,
- jogosultság megszerzésével használhatja fel, más vizsgaközpont által történő fejlesztés esetén.

A vizsgaközpontnak a hatáskörébe utalt feladatfejlesztés esetén biztosítania kell, hogy az általa fejlesztett feladat:

- a képzési és kimeneti követelményekben, programkövetelményben meghatározott tanulási eredményeket mérje,
- a képzési és kimeneti követelményekben, programkövetelményben meghatározott időtartam alatt teljesíthető legyen, valamint
- a hozzá elkészített javítási, értékelési útmutató megfelelően a képzési és kimeneti követelményekben, programkövetelményben meghatározott értékelési szempontoknak és a beszámítási súlyarányoknak.

A vizsgafeladatok validálásáról a vizsgaközpontnak gondoskodnia kell.

A részletes szabályozást a feladatfejlesztési tevékenységére vonatkozóan eljárás tartalmazza.

8.9 A vizsgán jelen levő személyzet kiválasztása

8.9.1 Vizsgabizottság kiválasztása

A vizsgaközpont a vizsgára

- az Szkr-ben meghatározott létszámú vizsgabizottságot,
- az Szkr.-ben, képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben meghatározott előírásoknak megfelelő (végzettség, képzettség, tapasztalat, szervezeti tagság) vagy ezen rendelkezések hiányában az 5. pont) pontjában meghatározott követelményeknek megfelelő,

- c) az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a vizsgaközpont nyilvántartásában szereplő, és
- d) az összeférhetetlenség, pártatlanság tekintetében a 4. pont követelménye és a kockázatértékelésének követelménye szempontjából ellenőrzött személyt kér fel.

8.9.2 A jegyző kiválasztása

A vizsgaközpont a vizsgára

- a) az 5. pontban meghatározott követelményeknek megfelelő,
- b) az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a 5. pont szerinti jegyzői nyilvántartásban szereplő,
- c) az összeférhetetlenség, pártatlanság tekintetében a kockázatértékelésének szempontjából ellenőrzött személyt kér fel.

Jegyzői megbízást a vizsgaközpont által a feladatra felkészített és jóváhagyott személy kaphat. A szakmai vizsga megkezdése előtt a szakmai vizsga jegyzője az elektronikus vizsgarendszerben előkészíti a vizsgatörzslapot.

Ellátja a szakmai vizsga előkészítésével, lefolytatásával és lezárásával kapcsolatos dokumentálási feladatokat, amelynek keretében

1. vezeti a vizsgajegyzőkönyvet,
2. összesíti a szakmai vizsga részeredményeit,
3. kitölti és vezeti a vizsgatörzslapot,
4. kitölti az oklevelet, illetve a szakmai bizonyítványt,
5. elvégzi a szakmai vizsgával kapcsolatos egyéb adminisztratív teendőket,
6. felelős a vizsgatörzslap és az oklevél, illetve a szakmai bizonyítvány adatainak összeolvasásáért, egyezéskéért,
7. gondoskodik a szakmai vizsga lezárását követően a szakmai vizsga dokumentumainak a vizsgabizottság által történő hitelesítéséről, valamint
8. gondoskodik a szakmai vizsga lezárását követően az elektronikus adatszolgáltatási kötelezettség teljesítéséről (Szkr. 274.§).

A jegyzőt a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli (Szkr. 275.§).

A jegyző a vizsga lezárását követően kitölti a vizsgaközpont elégedettségmérő kérdőívét.

A vizsgaközpont képviselőjét ellátó jegyző, a projektvizsgatevékenység megkezdése előtt tájékoztatja a vizsgázókat a munkavégzésre vonatkozó munkavédelmi, tűzvédelmi, egészségvédelmi általános előírásokról.

A vizsgaközpont gondoskodik a jegyző helyettesítéséről. Ennek érdekében a vizsgát megelőzően felméri a pótlólag megbízható személyek rendelkezésre állását.

A vizsgaközpont a jegyzőt az Esztergomi Független Vizsgaközpont helyszíni képviselőjével is megbízza. Ezen megbízás alapján a jegyző a szakmai vizsgán betöltött jegyzői feladatai mellett a vizsga helyszínén, a vizsgáztatási folyamat megfigyelését is végzi.

A megfigyelés kiemelt területe a jegyző által megismert, a vizsgaközpont belső szabályzataiban rögzített előírások betartása. A megbízás alapja a jegyző vizsgaközpont által szervezett képzésének sikeres teljesítése. Kizárólag az Esztergomi Független Vizsgaközpont követelményeit

teljesítő jelölt kerülhet jóváhagyásra a feladatra. Jóváhagyásért felelős a vizsgaközpont vezetője.

A jegyző a vizsgaközpont helyszíni képviselőjeként jogosult bármely, a vizsgafolyamat során keletkező probléma közvetlen továbbítására a vizsgaközpont vezetőjének, valamint a vizsgaközpontvezető telefonon történő utasításainak fogadására és továbbítására a vizsgáztatásban résztvevőknek. A jegyző a vizsga alatt a vizsgaközpont helyszíni megfigyelőjeként követi a vizsgabizottság munkavégzését, illetve szemrevételezi a vizsgahelyszínt.

8.9.3 A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása

A vizsgaközpontnak meg kell határoznia a vizsgán közreműködő egyéb személyzetet és fő feladatát az alábbi követelmények szerint:

- a) A teremfelügyelő biztosítja az interaktív/írásbeli jellegű feladatok esetén a szabályok betartását, a szabálytalanságok elkerülését, készíti az ülésrendet és megbízása szerint ad további tájékoztatást a vizsgázók részére.

A teremfelügyelőnek meg kell felelnie a 5. pontban leírt pártatlanságot célzó követelményeknek.

- b) A folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgaterembe illetéktelen ne lépjen be. Ha a vizsgázó a terem elhagyja, a folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgázó ne kerülhessen kapcsolatba senkivel, megakadályozza, hogy meg nem engedett segédeszközt vegyen igénybe. (Indokolható esetben képesítő vizsgán összevonható más feladatkörrel.)

- c) A technikai feltételt biztosító személy gondoskodik az esetleges technikai problémák elhárításáról és a vizsgahelyszínen (épületben) készenléten tartózkodik.

Abban az esetben, ha a projekt-vizsgatevékenységjellegéből adódóan baleseti kockázat veszélye fennáll (pl. gépek, berendezések használata) úgy a baleseti kockázat minimalizálása érdekében a vizsgaközpont a technikai feltételek megfelelőségéért felelős személyt vizsgacsoportonként biztosítja. Ebben az esetben a megbízott technikai feltételt biztosító személy a szakirányú oktatás folytatásához szükséges szakképzettséggel vagy szakképesítéssel kell rendelkezzen és a megbízása ki kell terjedjen az esetlegesen felmerült technikai problémák elhárítása mellett, a balesetmentes munkavégzés felügyeletére is.

Vizsgáztatásban részt vevő egyéb személyek

A vizsga lebonyolításában közreműködő személyek megbízólevelük elfogadásával nyilatkoznak, hogy munkájuk során pártatlanul járnak el és nem tesznek különbséget az egyes vizsgázók között. Munkájukat minden vizsgázó esetén azonos szakmai színvonalon látják el.

A vizsgán közreműködő egyéb személyzetre vonatkozóan a képzési és kimeneti követelmény, programkövetelmény megfogalmazhat egyéb feladatköröket, egyedi követelményeket, melyeket a vizsgaközpontnak minden esetben kötelezően be kell tartania. Ezeket az egyedi követelményeket a vizsgaközpontnak nyilván kell tartania.

Szakmai vizsga

A vizsga lebonyolításában a következő személyek vesznek részt:

- 3 tagú vizsgabizottság,
- a vizsga jegyzője,

- teremfelügyelő,
- technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős személy,
- folyosófelügyelő

A vizsgabizottság

A vizsgafelügyelő, illetve a vizsgabizottság tagja nem lehet az, aki a vizsgázó szakmai vizsgára történő felkészítésében részt vett, vagy a vizsgázó hozzátartozója. A vizsgafelügyelő és a vizsgabizottság tagja csak olyan személy lehet, aki a vizsgán megszerezhető szakma oktatásához jogszabályban előírt feltételekkel rendelkezik. A vizsgabizottság egyik tagja csak olyan személy lehet, aki megbízása időpontjában a vizsgán megszerezhető szakma képzési területe tekintetében rendszeres oktatási tevékenységet folytat (Szkr. 272. § (4)).

A vizsgafelügyelő

A vizsgabizottság ellenőrzési feladatokat ellátó tagja a vizsgafelügyelő, aki a szakmai vizsga szabályszerűségéért felel, emellett végzi a vizsgázó tudásának felmérését, valamint minősíti a vizsgázó teljesítményét is. Ha a szakmai vizsga nyelve nem magyar, vagy a képzési és kimeneti követelmények a vizsgára bocsátás feltételeként középfokú nyelvvizsgát írnak elő és a szakmai vizsga idegen nyelvi követelményeket is tartalmaz, legalább a vizsgafelügyelőnek a szakmai vizsga nyelvét anyanyelven kell beszélnie, vagy abból a KER szerinti C1 szintű államilag elismert nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű okirattal kell rendelkeznie (Szkr.272. §(5)). A vizsgabizottság ellenőrzési feladatokat ellátó tagját a szakmai vizsga helyszíne szerint illetékes gazdasági kamara delegálja. Amennyiben az illetékes kamara nem delegál a jogszabálynak megfelelő tagot, úgy a vizsgabizottság ellenőrzési feladatokat ellátó tagját az Esztergomi Független Vizsgaközpont bízza meg.

A vizsgafelügyelő

a) a szakmai vizsga megkezdése előtt

- aa) ellenőrzi a szakmai vizsga előkészítését, a szükséges szakmai, tárgyi és személyi feltételeket, az egészséges és biztonságos vizsgakörülmények meglétét,
- ab) a vizsgabizottság tagjainak bevonásával ellenőrzi a szakmai vizsga jogszabályban előírt dokumentumainak meglétét, azok formai és tartalmi megfelelőségét,
- b) vezeti a szakmai vizsgát és jóváhagyja a vizsgajegyzőkönyvet,
- c) ellenjegyzi az értékelési folyamat eredményét bemutató dokumentációt,
- d) tájékoztatja a vizsgázókat az egyes vizsgatevékenységek előtt az őket érintő döntésekről, tudnivalókról,
- e) gondoskodik a szakmai vizsga iratainak szabályszerű kiállításáról és hitelesítéséről, felügyeli a szakmai vizsga jegyzőjének munkáját (Szkr. 273.§ (2)).

A vizsgafelügyelő felfüggeszti a szakmai vizsga lebonyolítását, az érintett vizsgatevékenység végrehajtását, ha a szakmai vizsga lebonyolításának jogszerű feltételei nem biztosítottak és erről haladéktalanul értesíti az akkreditált szakképzési vizsgaközpontot. A felfüggesztés tényét és indokát a vizsgajegyzőkönyvben rögzíteni kell (Szkr. 273.§ (1)).

A vizsgabizottság tagjai

A vizsgabizottság tagjai végzik a vizsgázó tudásának felmérését, valamint minősítik a vizsgázó teljesítményét.

- a lebonyolítási rend szerint részt vesznek a vizsgáztatásban,
- ellenőrzik a projektfeladat megvalósításának lépéseit és rögzítik azok eredményeit,
- a b) pont szerinti adatok és információk alapján elvégzik az értékelést, valamint
- az értékelési folyamat eredményét bemutató és a javasolt érdemjegyet tartalmazó dokumentációt a vizsgafelügyelő általi ellenjegyzést követően továbbítják az akkreditált szakképzési vizsgaközpont vezetőjének (Szkr.273. § (3)).

A szakmai vizsga lezárását követően a vizsgafelügyelő és a vizsgabizottság további tagja – kivéve, ha delegálás hiányában a vizsgafelügyelőt az akkreditált szakképzési vizsgaközpont bízta meg – külön-külön elkészítik

- a szakmai vizsga előkészítésével, lebonyolításával,
- a vizsgáztatás feltételeivel,
- a képzési és kimeneti követelményekben leírtak teljesülésével, valamint
- a jogszabályi rendelkezések betartásával

kapcsolatos észrevételeket, javaslatokat tartalmazó elektronikus jelentésüket, amelyet a szakmai vizsga befejezését követő egy héten belül rögzítenek az elektronikus vizsgarendszerben (Szkr. 285.§).

A vizsgabizottsági tagok a képesítő vizsga lezárását követően kitöltik a vizsgaközpont elégedettségmérő kérdőívét. A kamara által delegált vizsgabizottsági tag esetében az elégedettségmérő kérdőív kitöltése nem kötelező.

A vizsgafelügyelőnek és a vizsgabizottság tagjának megbízása az adott szakmai vizsgára szól. A vizsgabizottságban betöltött tisztség az arra vonatkozó megbízás elfogadásával jön létre (Szkr.272. § (6)).

A vizsgázó minősítéséről az akkreditált vizsgaközpont dönt (Szkr.273. § (5)).

A vizsgabizottság tagjai együttesen és az általuk külön-külön ellátott feladatok tekintetében önállóan is felelősek a szakmai vizsga szabályos és zavartalan lefolytatásáért (Szkr.273. § (1)).

A vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság tagjait a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli (Szkr. 275.§).

Amennyiben a vizsgabizottság egy tagja a lebonyolítási rendben meghatározottaktól eltérően nem jelenik meg a vizsgán, vagy a vizsga befejezése előtt távozik a vizsga helyszínéről, annak tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

8.10 A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése

A vizsgaközpont gondoskodik a vizsgabizottság tagjainak helyettesítéséről. Ennek érdekében a vizsgát megelőzően felméri a pótlólag megbízható személyek rendelkezésre-állását.

A vizsgaközpont saját munkavállalóját nem vizsgáztathatja. Nem minősül vizsgáztatásnak az a képzést lezáró tudásmérés, mely képzéseket a vizsgaközpont saját belső működésével, működtetésével, az irányítási rendszer, belső szabályzatok, a vizsgáztatási előírások, belső audit eljárások ismeretére irányulóan végez.

A Vizsgaközpont a Centrum és annak szervezeti egységeinek vezető beosztású munkatársát nem vizsgáztatja.

A Vizsgaközpont a személyzet kiválasztása során gondoskodik arról, hogy minden objektív összeférhetetlenség, elfogultság a vizsgabizottság tagjai és a vizsgázók között elkerülhető legyen.

Ennek érdekében a törvényi előírásoknak is megfelelően a szakmai vizsgán a vizsgafelügyelő és a vizsgabizottság egyetlen tagja sem lehet az, aki a vizsgázó szakmai felkészítésében részt vett, illetve az, aki a vizsgázó hozzátartozója.

Képesítő vizsga esetén a vizsgabizottság egyetlen tagja sem lehet a vizsgázó hozzátartozója. Lehetőség szerint a vizsgabizottság egyetlen tagja sem lehet az, aki a vizsgázó képzésében részt vett. Ez az elvárás azonban szükség szerint módosulhat, az alábbiakra:

A vizsgabizottsági tag részt vehet a vizsgázó szakmai felkészítésében, ha a vizsgabizottság másik két tagja a vizsgázó képzésétől független marad. A vizsgázó képzésében részt vevő személy vizsgabizottsági tagi megbízására a Vizsgaközpont kizárólag abban az esetben jogosult, ha nem biztosítható képzéstől független személy a vizsgabizottság felállításához. Képesítő vizsga esetén a bizottsági tag képzésben való esetleges érintettsége nem jelent veszélyt a vizsgabizottság pártatlansági elveire abban az esetben, ha a vizsgafelügyelő és a másik bizottsági tag képzéstől független marad, a jelentkezőnek ellenvetése a bizottság felállításával kapcsolatosan nincsenek.

Az összeférhetetlenség, elfogultság elkerülésére

1. a vizsgabizottság személyzetének kijelölését megelőzően:
összevetésre kerül a jelentkezési lapokon feltüntetett képző hely és a jóváhagyott vizsgázatói névsor / nyilvántartásban szereplő érintett képzési intézmények
2. a megbízás alkalmával az összeférhetetlenséget a vizsgaközpont megvizsgálja; a Polgári Törvénykönyv 685. § b. pontjában közeli hozzátartozóként megjelölt személyek esetén: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér

A pártatlanság iránti elkötelezettséget a megbízólevél elfogadásával a vizsgabizottsági tagok elfogadják.

Abban az esetben, ha a vizsga megkezdésekor derül ki, hogy olyan kapcsolatban áll a vizsgabizottság tagja a vizsgázóval, illetve olyan ismert potenciális érdekellentét áll fenn, ami elviekben befolyásolhatja az objektív ítéletalkotást, azt haladéktalanul jelenteni kell a vizsgaközpontnak, annak érdekében, hogy a potenciális veszély kontrollálható legyen és az objektív vizsgáztatás ne legyen megkérdőjelezhető.

Ebben az esetben a Vizsgaközpont az alábbiak eljárást követi:

1. Jegyzőkönyvbe veszi a bejelentést.

2. A vizsgabizottság tagja, illetve a vizsgázó bejelentése esetén a vizsgázó tájékoztatását követően a vizsgáról hangfelvétel készül, melyet 2 napon belül el kell juttatni a vizsgaközpont vezetőjéhez. A készített hangfelvétel a későbbi esetleges panasz kivizsgálásában a tényfeltárást segíti. A hangfelvételt, a GDPR előírásai szerint, a vizsga lezárását követő 15. napig tároljuk.

8.11 A vizsgázók tájékoztatása

A vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázókat az alábbiakról:

- a szabályok,
- a szabálytalanságok következményei,
- a használható segédeszközök,
- a vizsga menete,
- a tűz-, baleset- és egészségvédelmi előírások, valamint
- egyéb speciális információk.

8.12 A késések kezelése

Szakmai vizsga

Interaktív vizsga esetén a késve érkező vizsgázó csak akkor kezdheti el a vizsgát, ha a vizsga központi indítását követő 10 percen belül, az azonosítás és a leültetés a rendszerben rögzítetten meg tud valósulni. Ellenkező esetben a vizsgázónak pótlóvizsgát kell tennie.

Projektfeladat esetén a késve érkező csak abban az esetben bocsátható vizsgára, ha a vizsgát a vizsgabizottság még nem zárta le, valamint ha a vizsga 19:00 óráig befejezhető. Ellenkező esetben vizsgázónak pótlóvizsgát kell tennie. Minden késéssel összefüggő esetet jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Képesítő vizsga

Írásbeli vizsgatevékenység esetén, ha a vizsgázó a vizsgára késve érkezik, addig az időpontig lehet beengedni a vizsgaterembe, amíg a vizsgabizottság a vizsga kezdésére engedélyt nem ad, amíg a többi vizsgázó vizsgatevékenységét el nem kezdte. Ezt meghaladó mértékű késés esetén az érintettnek pótlóvizsgát kell tennie. Egyedi elbírálásra a vizsgabizottságnak van lehetősége. Projektfeladat esetén a késve érkező csak abban az esetben bocsátható vizsgára, ha a vizsgát a vizsgabizottság még nem zárta le és a vizsga a tervezett idő alatt befejezhető. Ellenkező esetben vizsgázónak pótlóvizsgát kell tennie. Minden késéssel összefüggő esetet jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

8.13 A szabálytalanságok kezelése

8.13.1 A szabálytalanságok megelőzése

A vizsgaközpontnak kialakítja és dokumentálja a teljes vizsgáztatási folyamat alatt a szabályosság fenntartásához szükséges intézkedéseket az alábbi elvek mentén:

- teljes körűen ellenőrizteti a vizsgázók személyazonosságát,
- biztosítja a szabályok betartásának felügyeletével megbízott személy folyamatos jelenlétét a vizsgán,

- c) megakadályozza a nem engedélyezett segédeszközök használatát,
- d) ellenőrzi a vizsgázók felszerelését, valamint
- e) figyelemmel kíséri a vizsgaeredményeket a csalás jeleinek felismerése céljából.

A vizsgaközpont gondoskodik az ülésrend dokumentálásáról azokban az esetekben, ahol a vizsgatevékenységjellege azt megkívánja annak érdekében, hogy a megjelenő információk adatot szolgáltatassanak az esetleges problémák, szabálytalanságok kivizsgálásához.

A vizsgaközpont kezeli a vizsgázó vizsga alatti teremelhagyását, vizsgahelyszín elhagyását a távozás és a visszaérkezés idejének dokumentálásával. A vizsgázó távozása és visszaérkezése között eltelt időt be kell számítani a vizsgatevékenység megoldására rendelkezésre álló időtartamba.

8.13.2. A szabálytalanságok észlelése

A vizsgaközpontnak az észlelt szabálytalanságok kezeli, mely biztosítja, hogy

- a) a vizsgázó vizsgatevékenysége az észlelt szabálytalanság tényének rögzítéséig kerül felfüggesztésre,
- b) minden a kivizsgáláshoz és döntéshez szükséges és elégséges információ a vizsgadokumentációban rögzítésre kerüljön,
- c) a szabálytalanságot rögzítő dokumentum a jelen levő vizsgabizottsági tag, a szabálytalanságot észlelő személyzet aláírását tartalmazza, valamint
- d) a szabálytalanságot rögzítő dokumentum a vizsgázó nyilatkozatát a szabálytalansággal kapcsolatban rögzítse.

8.13.3. A szabálytalanságokkal kapcsolatos döntés

A vizsgaközpontnak a szabályosan vizsgázók erkölcsi érdekeit védve biztosítja, hogy

- a) minden a vizsgán jelen levő személyzet által észlelt szabálytalanság kivizsgálása megtörténik,
- b) a kivizsgált és igazolt szabálytalanság súlyossága mérlegelésre kerül,
- c) a lehetséges következmények az Szkr. előírásainak betartása mellett azonosítottak az alábbiak szerint:
 - ca) vizsgakérdésre adott megoldás érvénytelenítése,
 - cb) vizsgarészen elért eredmény érvénytelenítése,
 - cd) vizsgatevékenységen elért eredmény érvénytelenítése,
 - ce) szabálytalanságban érintett vizsgatevékenységen és a korábbi vizsgatevékenységen elért eredmény érvénytelenítése, és
 - cf) vizsga folytatásától való eltiltás,
- d) a szabálytalanságok lehetséges következményeit a vizsgázók számára előzetesen ismertették azok nyilvánosságra hozatalával.

Szakmai és képesítő vizsga esetén

Ha a vizsgázó a vizsga során szabálytalanságot (beleértve az észlelt csalási szándékot is) követett el a vizsgaközpont-vezető a szabálytalanság súlyosságát mérlegeli és

- a) a vizsgakérdésre adott megoldást részben vagy egészben érvénytelennek nyilvánítja és az érvénytelen rész figyelmen kívül hagyásával értékeli a vizsgatevékenységen nyújtott teljesítményt, amelynek függvényében a vizsgázót javító vizsgára utasíthatja;
- b) érvénytelennek nyilvánítja a szabálytalanságban érintett vizsgatevékenységen - ha a vizsgatevékenység több vizsgarészből áll, akkor a szabálytalanságban érintett vizsgarészen elért teljesítményt, elégtelenre (0%-ra) értékelve azt, a vizsgázót javító vizsgára utasítja;
- c) érvénytelennek nyilvánítja a szabálytalanságban érintett vizsgatevékenységen -ha a vizsgatevékenység több vizsgarészből áll, akkor a szabálytalanságban érintett vizsgatevékenység valamennyi vizsgarészen- elért teljesítményt, elégtelenre (0%) értékelve az(oka)t, a vizsgázót javító vizsgára utasítja; érvénytelennek nyilvánítja a szabálytalanságban érintett vizsgatevékenységen és a korábbi vizsgatevékenységen - elért teljesítményt, elégtelenre (0%) értékelve azokat, a vizsgázót javító vizsgára utasítja;
- d) eltiltja a vizsga folytatásától a vizsgázót, amely esetben is a vizsgázónak a teljes vizsgát meg kell ismételnie.

Amennyiben a szabálytalanság jellege meg nem engedett segítségnyújtás egy másik vizsgázó részére, úgy a vizsgaközpont-vezető a szabálytalanság súlyosságát és minden körülményt figyelembe véve a vizsgabizottság véleményét is kikérve dönthet a b)-d) következmények alkalmazásáról a csalásban közreműködő, szabálytalanságot elkövető vizsgázó vonatkozásában.

A kivizsgált és igazolt szabálytalanság súlyosságának mérlegelésekor a vizsgaközpont vezetője figyelembe veszi a szabálytalanság körülményeit, a szabályosan vizsgázók erkölcsi érdekeit, az etikus és tisztességes vizsgázás motiválását, a következmények visszahatását az ismétlődések elkerülésére.

A vizsgaközpont betartja az Szkr.-ben rögzített követelményeket.

8.14 A vizsgázók teljesítményének mérése

Szakmai vizsga

A vizsgázó teljesítményét vizsgatevékenységenként, a pontszámok százalékban és érdemjegyen történő kifejezésével kell értékelni. A teljesítmény százalékban történő kifejezésekor a számítás csak az egész szám megállapításáig lehet elvégezni, tizedesjegy nem állapítható meg 290. § (1).

Az értékelésnél az ágazati alapvizsga eredményét a képzési és kimeneti követelményekben meghatározottak szerint, de legalább tíz százalékos mértékben kell beszámítani. Ha a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy az ágazati alapvizsga alól a 256. § (3) bekezdése alapján mentesült, a szakmai vizsga eredményét – az ágazati alapvizsga eredményének figyelmen kívül hagyásával – a szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek egymáshoz viszonyított súlyozásának megfelelően kell megállapítani (Szkr. 290. § (1a)).

A vizsgatevékenység eredményesség kritériumait a vonatkozó KKK határozza meg.

Az egyes vizsgafeladatok eredménye a KKK-ban rögzített értékelési súlyaránynak megfelelően számít bele a vizsga eredményébe.

Sikertelen a vizsga, ha bármelyik vizsgatevékenység eredménye elégtelen. Sikertelen vizsga esetén csak az elégtelenre értékelt vizsgatevékenységet kell megismételni, amennyiben a vonatkozó KKK másképpen nem rendelkezik.

Képesítő vizsga

A vizsgázó teljesítményét vizsgatevékenységenként, a pontszámok százalékban és érdemjegyen történő kifejezésével kell értékelni. A teljesítmény százalékban történő kifejezésekor a számítás csak az egész szám megállapításáig lehet elvégezni, tizedesjegy nem állapítható meg 290. § (1).

A vizsgatevékenység eredményesség kritériumait a vonatkozó PK határozza meg.

Az egyes vizsgafeladatok eredménye a PK-ban rögzített értékelési súlyaránynak megfelelően számít bele a vizsga eredményébe.

Sikertelen a vizsga, ha bármelyik vizsgatevékenység eredménye elégtelen. Sikertelen vizsga esetén csak az elégtelenre értékelt vizsgatevékenységet kell megismételni, amennyiben a vonatkozó PK másképpen nem rendelkezik.

8.15 Vizsgaeredmények nyilvántartása

A vizsgaközpont minden vizsgáról és az elért vizsgaeredményekről nyilvántartást vezet, amelyek a vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések esetén adatot, információt szolgáltathatnak a vizsgafeladatok minőségéről (érthetőségéről, nehézségéről) az oktatás, képzés és a vizsga tartalmának összhangjáról.

Amennyiben egy adott vizsgahelyszínen vizsgázó vizsgacsoport vagy egy adott vizsgabizottság által értékelt vizsgacsoport összesített vizsgaeredményének átlaga 25 százalékkal eltér a többi azonos vizsgaidőszakban, de más vizsgahelyen vagy vizsgabizottság előtt vizsgázó csoportok átlagától (szakmán/szakképesítésen belül), a vizsgaközpontnak megvizsgálja az eltérés lehetséges okát, kizárando a vizsgaközpont felelősségébe tartozó esetleges mulasztást.

8.16 Ismételt vizsga

Szakmai vizsga

A szakma-megszerzéséhez javító vizsgát kell tennie annak a vizsgázónak:

- a) aki sikertelen vizsgát tett,
- b) aki a vizsgán igazolható ok nélkül nem jelent meg, vagy azt megszakította,
- c) aki szabálytalanság miatt a vizsga folytatásától eltiltásra kerül.

Ha a KKK másként nem rendelkezik, sikertelen szakmai vizsga esetén csak az elégtelenre értékelt vizsgatevékenységet kell megismételni. A b) és c) pontban meghatározott esetben a vizsgát teljes egészében meg kell ismételni.

A javítóvizsga a KKK megváltozásáig, de legalább a vizsgát követő egy évig a képzés megkezdésekor hatályos KKK szerint tehető le vagy ismételhető meg (Szkr. 291. § (1)-(3)).

Ha a vizsgázó a vizsgát neki fel nem róható okból meg sem kezdte, vagy megkezdte, de befejezni nem tudta, azokból a vizsgatevékenységekből, amelyekből még nem vizsgázott, pótlóvizsgát tehet. A pótlóvizsga a képzési és kimeneti követelmények megváltozásáig, de legalább a szakmai vizsgát követő egy évig a képzés megkezdésekor hatályos képzési és kimeneti követelmények szerint tehető le.

A vizsgázó a pótlóvizsgát még ugyanabban a vizsgaidőszakban is leteheti, ha a szakmai vizsga letételét gátló akadályok elhárultak és lebonyolításának feltételei adottak (292. §). Ebben az esetben a vizsgatörzslap-kivonatot a pótlóvizsgát megelőzően ki kell adni a vizsgázónak.

Más vizsgacsoportba kizárólag törzslap-kivonat birtokában csatlakozhat be vizsgázó.

A vizsgázó javító- és pótlóvizsgára kizárólag vizsgatörzslap-kivonat birtokában jelentkezhet.

Képesítő vizsga

Javító- és pótló vizsga

Adott programkövetelmény szerinti képesítő vizsga a programkövetelmény megváltozását követő legfeljebb egy évig tehető le (Szkr. 292/H. §).

A képesítő vizsga esetén javító vizsgát kell tennie annak a vizsgázónak:

- a) aki sikertelen vizsgát tett,
- b) aki a vizsgán igazolható ok nélkül nem jelent meg, vagy azt megszakította,
- c) aki szabálytalanság miatt a vizsga folytatásától eltiltásra kerül, illetve akinek szabálytalanság miatt az elért teljesítménye(i) érvénytelenítésre kerül(tek), így a vizsgatevékenysége(i) sikertelen(ek) lettek.

Ha a PK másként nem rendelkezik, sikertelen képesítő vizsga esetén csak az elégtelenre értékelt vizsgatevékenységet kell megismételni. A c) pontban meghatározott esetben a vizsgafolytatástól való eltiltás és a mind a két vizsgatevékenységet érintő teljesítmény érvénytelenítés esetén a vizsgát teljes egészében meg kell ismételni.

Ha a vizsgázó a vizsgát neki fel nem róható okból meg sem kezdte, vagy megkezdte, de befejezni nem tudta, azokból a vizsgatevékenységekből, amelyekből még nem vizsgázott, pótlóvizsgát tehet.

Más vizsgacsoportba kizárólag törzslap-kivonat birtokában csatlakozhat be vizsgázó.

A vizsgázó javító- és pótlóvizsgára kizárólag vizsgatörzslap-kivonat birtokában jelentkezhet.

9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés

9.1 Törvényességi kérelem

A vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázóit az Szkr. szerinti jogorvoslati kérelem benyújtásának lehetőségéről, módjáról és annak határidejéről, valamint a törvényességi kérelem módjáról.

9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok

A vizsgaközpont dokumentálja:

- a panasz benyújtásának tárgykörét azzal, hogy a vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan vizsgaközpont nem fogad be panaszt,
- a panasz benyújtásra vonatkozó határidőt,
- a tartalmi és formai megkötések, melyek be nem tartása esetén a vizsgaközpont eltekinthet a panasz kivizsgálásától,
- a panasz benyújtásának elfogadott módját, és
- a panasz kivizsgálásra rendelkezésre álló időt.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- minden panasszal konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkozzanak,
- a panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben,
- a panaszok kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető legyen, valamint
- a panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzata szerint kezeli.

A kivizsgálás eredményével összefüggésben meg kell határozni a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket.

A vizsgálat eredményéről a panaszt benyújtó személyt tájékoztatni kell.

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt, úgy őt (őket) a vizsgaközpontnak szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatnia kell.

A vizsgaközpontnak minden törvényességi kérelmet, panaszt nyilván kell tartania és a dokumentumokat 5 évig meg kell őrizni.

1. számú melléklet

MINŐSÉGPOLITIKA

Vizsgaközpontunk az új szakképzési rendszer jogszabályaiban meghatározott akkreditált vizsgáztatási tevékenység folytatására jött létre.

Célunk, hogy az akkreditáció megszerzése után a szakképzés és a piaci, gazdasági szereplők részéről felmerülő igényekre gyorsan és rugalmasan reagálva, professzionális vizsgaszervezéssel és lebonyolítással minél több jelentkező számára lehetővé tegyük a választott szakmai végzettség megszerzését, segítve őket céljaik elérésében és munkaerőpiaci lehetőségeik bővítésében.

Törekszünk a vizsgára jelentkezők és partnereink részletes tájékoztatására, szolgáltatásaink átláthatóságára, az esetlegesen felmerülő kérdések gyors és korrekt megválaszolására, hogy segítsük a velünk kapcsolatba kerülő jelentkezők, partnerek döntéseit és munkáját.

Hisszük, hogy a sikeres működés záloga a minőségi, pártatlan munkavégzés, az etikus magatartás, amelynek érdekében belső szabályzatainkban egyértelműen meghatározzuk a felelősségi- és hatásköröket. Ezek maradéktalan betartását munkatársainktól elvárjuk.

Elkötelezettek vagyunk a minőségi munkavégzés iránt, és ennek tudatában:

- Kizárólag olyan vizsgáztatókkal dolgozunk együtt, akik szakmailag magasan képzettek, tapasztalattal rendelkeznek, elfogadják és alkalmazzák pártatlansági elveinket.
- Kizárólag olyan helyszíneken szervezünk vizsgát, melyek korszerű infrastruktúrával rendelkeznek és minden követelményt kielégítve kellemes és inspiráló környezetet nyújtanak a vizsgákhoz.
- Olyan vizsgafeladatokkal és értékelési útmutatókkal dolgozunk, melyek a jogszabályi előírásoknak maradéktalanul megfelelnek és a szakmai tudás/kompetenciák mérésére a lehető legobjektívabb módon alkalmasak.
- Minden vizsgát szabályainknak megfelelően bonyolítunk le.
- A minőségpolitikában és a vezetőségi átvizsgálásban megfogalmazott célok megvalósításához biztosítjuk az erőforrásokat.

Elkötelezettek vagyunk a minőségi munkavégzés folyamatos fejlesztése iránt; ezt megvalósítandó:

- A vizsgáztató szakemberek teljesítményét rendszeresen értékeljük, véleményüket és javaslataikat a vizsgáztatási folyamat minőségének javítása érdekében figyelembe vesszük.
- A vizsgázók elégedettségét mérjük és értékeljük, e felmérések eredményeit szem előtt tartjuk folyamataink fejlesztése során.

- Munkatársainkat (beleértve a vizsgáztató szakembereket) rendszeresen képezzük a minőségi munkavégzés és a pártatlanság iránti elköteleződés fenntartása, valamint a tevékenységüket érintő változások megismerése érdekében.
- Törekszünk a projektfeladatok értékelésének új, innovatív módszereinek alkalmazására, növelve ezáltal a képzések hatékonyságát.
- Munkánk során hozott döntéseinkben kiemelt szerepet kapnak a társadalmi felelősségvállalás, környezetünk védelme és a különböző élethelyzetekből adódó egyéni igények kielégítésére való törekvés.

Fontosnak tartjuk, hogy a vizsgáztatási folyamatba bevont valamennyi partnerünk megismerje az Esztergomi Független Vizsgaközpont minőségpolitikáját, alapvető céljainkat, működési előírásainkat.

Tevékenységünkbe bevont partnereinktől elvárjuk a követelményeknek megfelelő minőség-szint folyamatos biztosítását, valamint minőségfejlesztő javaslatok felvetését, elfogadását, megvalósítását.

Esztergom, 2025. szeptember 1.



Gaál Gábor László
Esztergomi Független Vizsgaközpont vezetője