

ETIKAI ÉS MAGATARTÁSI SZABÁLYZAT

Érvényes: 2023.08.01-től

Összeállította:
Bálint Ágnes
minőségbiztosítási vezető

Jóváhagyta:
Strasinski Zsuzsanna
vizsgaközpont vezető

1. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a vizsgázókra, illetve a Vizsgaközpont munkavállalóira és a rendszeres munkavégzésre megbízott partnereire, akik munkajogviszony, vagy megbízási keretén belül látnak el vizsgaszervezési, vizsgáztatási (személytanúsítási) vagy egyéb szolgáltatási feladatokat a Vizsgaközpont érdekében (továbbiakban: Személyzet). Tevékenységüket a Vizsgaközpont minőségbiztosítási dokumentumai és annak mellékletei, továbbá munkaköri leírások, munkautasítások szabályozzák.

A szakmai és képesítő vizsgák szervezésében, adminisztrációjában, a feladatkészítésében, és a vizsgáztatásban csak a vizsgaközpont által felkészített, illetve a vizsgaközpont vezetője által megbízott személyek vehetnek részt.

E Szabályzat vonatkozásában etikátlan magatartás alatt értendő minden olyan tevékenység, amely a II. fejezetben részletezett alapelveket, szabályokat megsérti.

2. A Szabályzat tartalmának megismerése

A Szabályzat hozzáférhető minden érintett számára a www.ffvizsga.hu oldalon.

3. Incidensek kezelése, kivizsgálása

A Vizsgaközpont arra ösztönöz minden érintettet, hogy jelentsenek minden olyan esetet, amelynél a Szabályzat megszegése bizonyítható vagy gyanítható. A szabálytalanságok jelentését írásban, szóban, vagy elektronikus formában (akár névtelenül is) megtehetik az alábbi módon: e-mailben a info@ffvizsga.hu címre küldött elektronikus levélben; az iroda bejárata melletti *észrevételek, javaslatok* postaládába helyezett levélben; ill. az ügyvezető felé személyesen.

A bejelentést az ügyvezető és a minőségbiztosítási vezető közösen vizsgálja ki az érintett felek meghallgatása és a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján a bejelentéstől számított 15 napon belül. Ezen időszak alatt az érintett fél Vizsgaközpontnál folytatott tevékenysége ideiglenes felfüggesztésre kerül. Amennyiben a vizsgaközpont vezetője vagy a minőségbiztosítási vezető az érintett az ügyben, akkor a Személyzet egy – a lejelentett incidens szempontjából független – tagja válnak az ügy kivizsgálóivá.

Azonnali intézkedést igénylő sürgős esetben – pl.: vizsgán felmerült etikai vétség esetén – a vizsgaközpont vezetője önállóan is jogosult azonnali intézkedést hozni.

A Vizsgaközpontnak garantálnia kell a bejelentő személyes adatainak védelmét, panaszának bizalmas kezelését, korrekt kivizsgálását, és a szükséges intézkedések meghozatalát.

A jóhiszemű bejelentőt semmilyen hátrány nem érheti a bejelentése miatt. A szándékosan tett rosszhiszemű bejelentés etikai vétségnek számít.

4. Szabályok megszegése

Amennyiben a bejelentés kivizsgálása során bebizonyosodik a Szabályzat (II. fejezetben tárgyalt) alapelveinek, szabályainak megszegése, akkor az alábbi szankciók érvényesíthetőek: szóbeli figyelmeztetés, írásbeli figyelmeztetés, felfüggesztés, munkaviszony / megbízási jogviszony megszüntetése; illetve az eset körülményeitől függően munkajogi, polgári jogi vagy büntetőjogi felelősségre vonás.

A lefolytatott vizsgálat eredményéről az érintett felet a Vizsgaközpont vezetője értesíti. Súlyos esetekben a munkatárs végső felfüggesztéséről az NSZFH-t is tájékoztatni kell.

II. ALAPELVEK, SZABÁLYOK

1. Általános alapelvek

1. 1. Törvényesség

A Személyzetnek a mindenkor hatályos jogszabályok és törvényi rendelkezések figyelembevételével kell gyakorolnia munkáját, és folyamatosan nyomon kell követnie a tevékenységéhez kapcsolódó jogszabályok változásait.

1. 2. Ügyfélközpontúság

Az ügyfelekkel való kapcsolattartás során a Személyzet köteles az ügyfél érdekeit szem előtt tartva, előítéletől mentesen, udvariasan, türelmesen, nyíltan és megfelelő szakmaisággal eljárni, továbbá könnyen elérhető ügyfélszolgálati támogatást biztosítani, illetve tartózkodni a félrevezető, megtévesztő kommunikációtól.

A szolgáltatások ajánlása során a Személyzet csak olyan kijelentéseket tehet, amelyek tényszerűek, pontosak és a valóságnak megfelelnek.

Az ügyfelek elégedettségét folyamatosan figyelemmel kell kísérni, és a szolgáltatási tartalom javításánál, illetve, új szolgáltatások kifejlesztésénél figyelemmel kell lenni az újonnan felmerülő ügyféligényekre és a fejlesztendő területekre.

A Személyzet tevékenységét köteles tiszta, ápolat, kulturált, az adott alkalomhoz az általános társadalmi elvárások szerint megfelelő öltözékben végezni.

1. 3. Adatvédelem, titoktartás

A Személyzetnek meg kell akadályozni az adatbetekintésre és adatfelhasználásra nem jogosult harmadik fél számára az illetéktelen és jogtalan hozzáférést a vizsgafolyamatban résztvevő személyek, a Vizsgaközpont, valamint az üzleti partnerek bizalmas üzleti adataihoz és információihoz, illetve a vizsgaanyagokhoz.

A vizsgafeladatok készítésében, véleményezésében és a vizsgafolyamat lebonyolításában résztvevő személyeknek titoktartási nyilatkozatot kell aláírniuk.

A Vizsgaközpont tulajdonát képező vizsgaanyagok szerzői jogvédelem alatt állnak, azokhoz csak azok készítői, fejlesztői, véleményezői, felülvizsgálói, illetve adminisztrálói (sokszorosítói, csomagolói) férhetnek hozzá, akik kötelesek üzleti titokként kezelni ezek tartalmát. Sokszorosításra, elektronikus továbbításra engedélyt kizárólag a vizsgaközpont vezetője adhat, továbbá az ő feladata gondoskodni a biztonságos tárolásról.

A titoktartás nem terjed ki a közérdekű és közérdekből nyilvános adatra vonatkozó, jogszabályban meghatározott adatszolgáltatási, bejelentési és tájékoztatási kötelezettségekre.

Az ügyfelekkel történő telefonos kapcsolattartás során is törekedni kell a bizalmas információk védelmére. Minden további iránymutatást az adatvédelemmel kapcsolatban a Vizsgaközpont Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

1. 4. Ajándékok kezelése – vesztegetés, korrupció megelőzése

Bár a Felnőttképzési Független Vizsgaközpont működését nem érinti az 50/2013. (II. 25.) Kormányrendelet az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekérvényesítők fogadásának rendjéről, de működésében kiemelt fontosságot tulajdonít az integritási (ideértve a korrupciós) kockázatok csökkentésének és megelőzésének: a jogszabályokban és a minőségbiztosítási dokumentumokban meghatározott előírások és elvek mentén történő működés biztosítására.

A Vizsgaközpont Személyzete nem fogadhat el, és nem adhat ajándékot (pénzt, értékpapírt, ajándéktárgyat, szórakozási vagy vendéglátási lehetőséget, illetve bármilyen előnyt) érdekelt fél, jelentkező, jelölt, hatósági vagy vizsgabizottsági tag, illetve senki vonatkozásában, aki befolyással lehet a munkájára. Ez alól kivételt képez a rendezvényeken, konferenciákon, egyéb eseményeken mindenki számára biztosított catering-típusú étkezési lehetőség, illetve olyan protokoll ajándékok, amelyek egy rendezvényen való részvételhez kapcsolódóan, de nem személyhez kötődően kerülnek átadásra (pl.: promóciós célzatú toll, határidőnapló, ital stb.) – legfeljebb 10 ezer Ft értékhatárig.

Amennyiben a protokoll ajándék becsült értéke meghaladja a fenti összeget, azt a szervezet részére juttatott ajándéknak kell tekinteni és a vizsgaközpont vezetője dönt a figyelmességi ajándék munkahelyen történő megőrzéséről, felhasználásának engedélyezéséről vagy megsemmisítéséről. A becsült értéket a vizsgaközpont minőségbiztosítási vezetője állapítja meg az áruforgalmi viszonyok alapján.

1. 5. Esélyegyenlőség és a diszkrimináció tilalma

A Vizsgaközpont saját munkavállalóra vonatkozó munkaerő-gazdálkodási, illetve a vizsgázókra vonatkozó személytanúsítási (vizsgáztatási) tevékenysége során minden ügyfél számára egyenlő részvételi esélyeket biztosít az illető származásától; faji vagy etnikai hovatartozásától; bőrszínétől; nemétől; életkorától; családi állapotától; szexuális beállítottságától; világnézetétől; vallási hovatartozásától; politikai nézetétől függetlenül.

1. 6. A kulturált viselkedés szabályai

A Vizsgaközpont elutasítja a megfélemlítés, a destruktív lelki nyomásgyakorlás, illetve a szóbeli és fizikai zaklatás minden formáját, különös tekintettel a nemkívánatos közeledést, testi kontaktust; szexuális témájú üzenetek küldését; mások tulajdonságaira tett sértő vagy lealacsonyító megjegyzéseket; még akkor is, ha azokat viccnek vagy csipkelődésnek szánták.

A Vizsgaközpont elvárja, hogy Személyzete – mind a Vizsgaközpont belső működés során, mind pedig a személytanúsítási (vizsgáztatási) folyamat során – emberi megnyilvánulásaiban, kommunikációjában tanúsítson kiegyensúlyozott, mértéktartó, szélsőségektől és személyeskedésektől mentes magatartást, továbbá egymást kölcsönösen tiszteljék, kerülve minden olyan megnyilvánulást, amely sértheti mások önérzetét, méltóságát – függetlenül annak szándékosságától.

Tilos megtorlást alkalmazni jóhiszeműen tanácsot kérő, aggályait felvető vagy visszaélést bejelentő Személlyzettel szemben.

A Vizsgaközpont Személyzete a munkahelyen és munkaidőben nem fogyaszthat alkoholt, illetve illegális drogokat.

1. 7. Politikai semlegesség

A Vizsgaközpont Személyzetének – a tevékenységből adódóan – bizonyos üzleti helyzetekben együtt kell működnie közfeladatot, közszolgáltatást ellátó állami hivatalok, hatóságok, illetve politikai pártok képviselőivel, amely során politikailag értéksemleges magatartást kell tanúsítania.

A Vizsgaközpont Személyzete nem folytathat munkaidőben politikai agitációs tevékenységet, illetve erőforrásait ilyen célra nem használhatja fel.

A Vizsgaközpont Személyzete nem lehet tagja olyan szervezetnek és nem tarthat fenn kapcsolatot olyan szervezettel, állandó, vagy alkalmi csoportosulással, amelynek célja, tevékenysége törvényes rendbe, vagy jogszabályba ütközik, diszkriminatív, illetve a Vizsgaközpont jó hírnevét sérti.

1. 8. Sajtónyilatkozat, rendezvényeken és közösségi médiában való megjelenés

A Vizsgaközpont ügyében és érdekében az írott és elektronikus sajtó számára nyilatkozatot tenni, adatot szolgáltatni; továbbá a feladat ellátásához szükséges nyilvános vagy zárt, online vagy személyes

rendezvényeken előadóként megjelenni a Vizsgaközpont ügyvezetője, vagy az általa megbízott – és e feladatra előzetesen felkészített – Személyzet jogosult.

A Vizsgaközpont közösségi média felületein való megjelenés (poszt, kampány, hozzászólás, véleménynyilvánítás stb.), weboldalán történő változtatás kizárólag a Vizsgaközpont ügyvezetőjének utasítására és jóváhagyására valósulhat meg.

A Személyzet a Vizsgaközpontnál folytatott tevékenységével összefüggő nyilvános szereplése során a Vizsgaközpont hivatalos szakmai álláspontjával ellentétes szakmai álláspontot nem képviselhet. Az egyéb nyilvános szereplése során köteles egyértelművé tenni, hogy egyéni véleményét és nem a Vizsgaközpont álláspontját képviseli.

1. 9. A Vizsgaközpont erőforrásainak alkalmazása

A Vizsgaközpont erőforrásait (munkaeszközök, ingó- ill. ingatlanvagyon, kapcsolatrendszer, munkaerő, anyagi javak) a Személyzet kizárólag a munkakörükhöz (megbízásukhoz) kapcsolódó munkavégzéssel összefüggésben használhatja – ügyelve az eszközök épségének és használhatóságának a megőrzésére.

A munkaeszközök (elsősorban informatikai és távközlési eszközök) magáncélra történő felhasználását a Vizsgaközpont ügyvezetője engedélyezheti. Elvárás a magánhasználatra engedélyezett eszközökkel kapcsolatban, hogy a használat ne járjon nagyarányú, ésszerűtlen költségekkel, helytelen és indokolatlan alkalmazással, és ne akadályozza a munkavégzést.

1. 10. Érdekellentét és összeférhetlenség megelőzése – a pártatlanság biztosítása

A munkavállalóknak a munkaviszony fennállása előtt és közben tájékoztatniuk kell a munkáltatót arról, hogy folytatnak-e a Vizsgaközponton kívül jövedelemszerző tevékenységet. A tájékoztatást annak érdekében kell megtenni, hogy megállapításra kerüljön: vajon az adott tevékenység érdekellentétet teremthet-e a Vizsgaközpont működésével és céljaival. (Érdekellentét akkor áll fenn, ha a jövedelemszerző tevékenység: 1. A Vizsgaközpont hátrányára biztosít előnyt a munkavállalóval kapcsolatban álló személynek vagy szervezetnek. 2. Sérti a munkavállaló vagy a Vizsgaközpont jó hírnevét. 3. Hátrányosan befolyásolja a munkavállalót a Vizsgaközpontnál betöltött feladatainak ellátásában.)

Amennyiben bebizonyosodik az érdekellentét, akkor a munkavállalók nem folytathatják tovább addig az érdekellentétet eredményező tevékenységét, amíg munkaviszonyban állnak a Vizsgaközponttal.

A vizsgáztatással összefüggésben összeférhetlenségnek minősülnek a II. fejezet 2. 2. 1. pontjában felsorolt esetek.

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont munkavállalói a Pártatlansági, összeférhetlenségi és titoktartási nyilatkozat aláírásával kifejezik, hogy semmilyen érdekellentét és összeférhetlenség nem áll fenn a Vizsgaközpontban betöltött tevékenységükkel kapcsolatban.

1. 11. Magánéleti tevékenység, a magánélet tiszteletben tartása

A Vizsgaközpont tiszteletben tartja Személyzetének magánéletét, a munkaidőn kívüli tevékenység gyakorlását, amennyiben magatartása nem ellentétes a hatályos törvényi előírásokkal, a munkaviszonyból (megbízásukból) eredő kötelezettségeivel, illetve e Szabályzat (II. fejezetben részletezett) Alapelveivel.

A Személyzetnek munkaidőn kívül is tartózkodnia kell minden olyan magatartástól, amely veszélyezteti a Vizsgaközpont jó hírnevét, üzleti céljainak megvalósulását. Különösen kellő elővigyázatossággal kell eljárni az internet használatakor. Kizárólag olyan információkat, adatokat, kép- és hangfelvételeket oszthat meg magáról, amelyek méltóságát nem csorbítják, továbbá véleménynyilvánítása ne sértse saját és a Vizsgaközpont jó hírnevét.

2. A vizsgáztatási tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó etikai szabályok

2. 1. A teremfelügyelőkre vonatkozó különös etikai szabályok

2. 1. 1. A teremfelügyelők feladataik tudomásulvételéről nyilatkozatot írnak alá.
2. 1. 2. A teremfelügyelők csupán a szervezésre vonatkozó információt adhatnak a vizsgázóknak. A vizsgaanyaggal kapcsolatos tartalmi segítséget (értelmezést, tájékoztatást, magyarázatot) nem nyújthatnak.
2. 1. 3. A teremfelügyelők összeférhetetlenségét a mindig érvényben lévő rendelkezések alapján kell biztosítani.

2. 2. A vizsgáztatókra és a vizsgázókra vonatkozó különös etikai szabályok

2. 2. 1. A felkért vizsgáztatók nem vizsgáztathatják az alábbi személyeket:
 2. 2. 1. 1. a vizsga időpontjától számított két éven belül oktatott tanítványait (iskolai, tanfolyami, magánoktatás). *Vizsgáztató nem lehet az, aki a jelentkezőnek a vizsgára történő felkészülésben részt vett; (szakmai vizsga)*
 2. 2. 1. 2. a Ptk (2013. évi V. törvény) 8.1 §-ban meghatározott hozzátartozóikat („közeli hozzátartozók: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelgyermek, 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;”);
 2. 2. 1. 3. azt a személyt, akivel függelmi vagy üzleti viszonyban állnak.
A vizsgáztatók ezt a vizsgázói lista ellenőrzésével, valamint az összeférhetlenségi és pártatlansági nyilatkozatok aláírásával igazolják.
2. 2. 2. A vizsgaközpont által szervezett vizsgák nem nyilvánosak. A vizsgaközpont vezetőjének megbízásával vagy engedélyével rendelkező személyek azonban előzetes értesítés nélkül, indokolt esetben, megjelenhetnek a vizsgákon. Engedélyt kérhetnek a vizsgán való részvételre a képző intézmények, a gyakorlati helyek képviselői. A látogatás tényét és idejét a vizsgajegyzőkönyvnek tartalmaznia kell. Egyidejűleg a vizsgán max. 4 fő tartózkodhat a vizsgaközpont engedélyével megfigyelőként, a vizsgázót nem zavaró magatartási szabályok betartása mellett.
2. 2. 3. A teremben csak a bizottság, a vizsgázók, illetve az engedéllyel rendelkező(k), ill. az ellenőrzést végző személy(ek) tartózkodhat(nak).
2. 2. 4. A vizsgabizottság tagjainak az esetleges akadályoztatást legalább 24 órával a kitűzött vizsganap előtt jelezni kell, akadályoztatás esetén a vizsgaközpont vezetője gondoskodik helyettesről.
2. 2. 5. A vizsgáztatóknak a vizsga megkezdése előtt legalább 15 perccel meg kell jelennie a vizsga helyszínén.
2. 2. 6. A vizsgát az előírásoknak és a feladatlírásnak megfelelően és az értékelő lapok kizárólagos használatával kell lefolytatni.
2. 2. 7. A vizsgázó érvényes személyazonossági igazolványát és egyéb iratait a vizsga érdemi része előtt ellenőrizni kell. Az érvényes, fényképes személyi igazolványt csak érvényes, hivatalos arcképes igazolvány (útlevél), illetve új típusú jogosítvány helyettesítheti.
2. 2. 8. A rendkívüli esetekről a vizsgaközpont vezetőjét értesíteni kell és a vizsgajegyzőkönyvben fel kell tüntetni.
2. 2. 9. A vizsgáztatóknak a vizsgafeladatokra vonatkozó KKK-ban és PK-ban megadott időtartamot be kell tartaniuk, az előírtnál hosszabb vizsgáztatás panasz benyújtására ad okot.

2. 2. 10. A vizsgabizottság tagjai a vizsga folyamán csak a vizsgatevékenységgel kapcsolatban beszélgethetnek egymással.
2. 2. 11. A vizsgázók a feladatok megoldásához szükséges kommunikációt kivéve nem beszélgethetnek egymással, és nem segíthetik egymást a feladatok megoldásában, kivéve, ha erre a vizsgabizottság engedélyt ad.
2. 2. 12. A vizsga folyamán dohányozni, kávézni, enni csak a vizsgaközpont által kijelölt helyen szabad.
2. 2. 13. A vizsgázóknak és a vizsgáztatóknak a vizsgatevékenység során tiszteletbe kell tartaniuk a másik fél emberi méltóságához fűződő jogait (ld. I. 1.6. A kulturált viselkedés szabályai fejezetet.) Az alapvető emberi értékeket és illemszabályokat be nem tartó résztvevőket a vizsgaközpont képviselője szóbeli figyelmeztetésben részesítheti. Amennyiben az illető viselkedése akadályozza a vizsgatevékenység zavartalan lebonyolítását, akkor értesíteni kell a vizsgaközpont vezetőjét, aki eltilthatja az érintett személyt a vizsgán való további részvételtől.
2. 2. 14. A vizsgán a feladat jellegének megfelelő öltözékben kell megjelenni, szükség esetén munkaruhát kell viselni. A vizsgázóknak kötelező betartaniuk az adott vizsgára vonatkozó összes tűz- munka- balesetvédelmi és egyéb előírást, beleértve a vizsgahelyszín házirendjét. Ha a vizsgázó ezt megtagadja, kizárható a vizsgáról.
2. 2. 15. A vizsgáztatók kötelessége figyelni arra, hogy a vizsgázó a vizsga végeztével minden használt eszközt, szerszámot, anyagot a vizsgahelyszín előírásoknak megfelelő helyen helyezzen el.
2. 2. 16. A vizsgáztatók sem a vizsga végeztével, sem a szünetekben nem adhatnak külön szóbeli értékelést a jelöltnek. Hivatalos értesítést a vizsgázó minősítésére vonatkozóan csak a vizsga felügyelője, vagy a vizsgaközpont vezetője adhat a vizsgadokumentáció lezárása után.
2. 2. 17. Kerülendő a vizsgáztató részéről:
- 2. 2. 17. 1. A vizsgázó megfélemlítése, becsapása, félrevezetése, kigúnyolása a kérdésfeltevés, illetve a visszajelzés során.
 - 2. 2. 17. 2. A hosszú, bonyolult kérdések feltétele, a vizsgázó túlbeszélése, a vizsgázó eddigi tanulmányait (időtartam, iskola, tanár, képzőhely), ill. vizsgáit (hányszor próbálkozott, miért bukott meg stb.) érintő kérdések feltétele.
 - 2. 2. 17. 3. Az állandó vagy sűrű közbeszólás, félreérthető megjegyzés vagy visszajelzés.
 - 2. 2. 17. 4. A vizsgázó megszemélyítése; felháborodás, ha nem tud valamelyik kérdésre válaszolni.
2. 2.18. A vizsgabizottság alkoholos befolyásoltság gyanúja esetén, megszondáztathatja a vizsgázót, és a gyanú beigazolódása esetén haladéktalanul értesíti a vizsgaközpont vezetőjét, aki eltiltja a vizsga folytatásától.

Mivel a Szabályzat minden élethelyzetre nem tud útmutatást adni, ezért az elvárt etikus viselkedési és magatartási normáknak való megfelelés érdekében a Személyzetnek sorrendben az alábbi kérdéseket kell megválaszolniuk cselekvés vagy döntéshozatal előtt:

- *Törvényes?*
- *Etikus?*
- *A Vizsgaközpont értékeivel összhangban áll?*
- *A felettesem szerint is helyes döntés lenne?*
- *Akkor is így cselekednék / ezt a döntést hoznám, ha a cselekedetem / döntésem nagyobb nyilvánosságot kapna (pl. a médiában, a közösségi oldalakon)?*