

## **IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV**

**Személyek tanúsításának végzéséhez  
MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szerint**

**Érvényes: 2023.08.01-től**

**Összeállította:  
Bálint Ágnes  
minőségbiztosítási vezető**

**Jóváhagyta:  
Strasinski Zsuzsanna  
vizsgaközpont vezető**

**0. Tartalomjegyzék**

<b>Fejezet száma</b>	<b>Fejezet címe</b>
	Címlap
<b>0.</b>	<b>Tartalomjegyzék</b>
<b>1.</b>	<b>A kézikönyv alkalmazási területe</b>
<b>2.</b>	<b>Rendelkező hivatkozások, kapcsolódó dokumentumok</b>
<b>3.</b>	<b>Szakkifejezések és meghatározások</b>
<b>4.</b>	<b>Általános követelmények</b>
4.1.	Jogi ügyek
4.2.	A tanúsítással kapcsolatos döntési felelősség
4.3.	A pártatlanság kezelése
4.4.	Pénzügyek és felelősség
<b>5.</b>	<b>Szerkezeti követelmények</b>
5.1	Irányítási és szervezeti felépítés
5.2	A vizsgaközpont felépítése és kapcsolata a képzéssel
<b>6.</b>	<b>Az erőforrásokkal kapcsolatos követelmények</b>
6.1	Általános személyi követelmények
6.2	Vizsgáztatási tevékenységben résztvevő személyzet
6.3	Alvállalkozás, Együttműködő partnerek
6.4	Egyéb erőforrások
<b>7.</b>	<b>Nyilvántartási és információs követelmények</b>
7.1	A jelentkezők, a jelöltek és a vizsgázott személyek nyilvántartása
7.2	Nyilvános információk
7.3	Bizalmas kezelés
7.4	Biztonság
<b>8.</b>	<b>Tanúsítási rendszerek</b>
8.1	A tanúsítási rendszer létrehozása
8.2	A tanúsítási rendszer elemei
8.3	A tanúsítási folyamat követelményei
8.4	A tanúsító testület igazoló dokumentuma
8.5.	A tanúsítási rendszer felülvizsgálata, érvényesítése
8.6.	A tanúsítási rendszer megadott követelményeinek teljesülése
8.7.	Munka és eljárásleírások, felülvizsgálatok vizsgaközpont vonatkozásában
<b>9.</b>	<b>A vizsgáztatás folyamatának követelményei</b>
9.1	Jelentkezési folyamat
9.2	Értékelési folyamat
9.3	Vizsgafolyamat
9.4	A tanúsításra vonatkozó döntés
9.5	A tanúsítás felfüggesztése, visszavonása vagy érvényességi körének szűkítése
9.6	Újratanúsítási folyamat: KIZÁRVA
9.7	A tanúsítványok, emblémák és jelölések alkalmazása
9.8	Fellebbezések a tanúsításra vonatkozó döntések ellen
9.9	Panaszok

**10. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények**

- 10.1. Általános követelmények
- 10.2. Az irányítási rendszer dokumentációja
- 10.3. Dokumentumok ellenőrzése
- 10.4. Nyilvántartások ellenőrzése
- 10.5. Vezetőségi átvizsgálás
- 10.6. Belső auditok
- 10.7. Helyesbítő intézkedések
- 10.8. Megelőző intézkedések

Melléklet megnevezése	létrehozva	módosítva	módosít va	módosítva	módosítva	módosítva	módosítva	módosítva
1.sz. melléklet Működési politika	2021.10.22.							
2.sz. melléklet Vizsgaközpont szervezeti felépítése	2021.10.22.							
3.sz. melléklet Pártatlansági politika	2021.10.22.							
4.sz. melléklet Pártatlansági, összeférhetetlenségi és titoktartási Nyilatkozat	2021.10.22.							
5.sz. melléklet Alkalmazott tanúsítási terület	2021.10.22.							
6.sz. melléklet Folyamatábra	2021.10.22.	2022.06.14.						
7.sz. melléklet Minőségpolitika	2021.10.22.							
8.sz. melléklet Esélyegyenlőségi és fenntarthatósági politika	2021.10.22.							
9.sz. melléklet Kockázatértékelés	2021.10.22.	2022.06.14.						
10.sz. melléklet Nyilatkozat a minőségbiztosítási dokumentumok megismeréséről és elfogadásáról	2021.10.22.							
11.sz. melléklet Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve	2021.10.22.	2022.02.28.						
12.sz. melléklet	2021.10.22.							

Belső audit eljárás								
13.sz. melléklet Helyesbítő intézkedések jegyzőkönyve	2021.10.22.							
14.sz. melléklet Megelőző intézkedések jegyzőkönyve	2021.10.22.							
15. sz. melléklet Elégedettségi kérdőív	2021.10.22.							

## 1. Alkalmazási terület

Jelen kézikönyv a Felnőttképzési Független Vizsgaközpont személyek tanúsítását végző testület (továbbiakban vizsgaközpont) tevékenységére vonatkozó rendszer követelményeket írja le, összhangban az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabványban rögzítettekkel és a kapcsolódó normatív követelményekkel, beleértve a rendszer kialakítását és fenntartását.

Az alkalmazott tanúsítási területeket a melléklet tartalmazza.

A 4. sz. mellékletben a **zöld színnel kiemelt KEOR számok** az akkreditációs eljárásba bevont képzési területeket jelölik.

## 2. Rendelkező hivatkozások, kapcsolódó dokumentumok

Az akkreditált irányítási rendszer működésénél figyelembe vett követelmények:

- 2019. évi LXXX sz. törvény a szakképzésről
- 12/2020 (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a nemzeti akkreditálásról szóló 2015. évi CXXIV. törvény
- a szakképzési hozzájárulásról és a képzés fejlesztésének támogatásáról szóló 2011. évi CLV. törvény
- a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről szóló 2001. évi C. törvény
- az oktatási nyilvántartásról szóló 2018. évi LXXXIX. törvény
- GDPR Az Európai Parlament és a Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Ákr. - 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény
- MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 - Megfelelőségértékelés. Személyek tanúsítását végző testületek általános követelményei (ISO/IEC 17024:2012)
- MSZ EN ISO/IEC 17000:2020. Megfelelőségértékelés. Szakszótár és általános alapelvek (ISO/IEC 17000:2020)
- MSZ EN ISO 19011:2018 Útmutató irányítási rendszerek auditálásához (ISO 19011:2018)
- NAR-01 - Az akkreditálási, akkreditálási státusz megújítási, bővítési, rendkívüli felügyeleti és felügyeleti vizsgálati eljárás értékelési szakaszának szabályzata
- NAR-02 - Szabvány- és jogszabály változások kezelése
- NAR-08 – Az akkreditálási jel és az együttes akkreditálási jel használata, a NAH logó használata, valamint az akkreditált státuszra való hivatkozás szabályai
- NAR-25 - Akkreditálási ellenőrzési ciklusprogramok készítésének szabályzata
- NAR-31- Rugalmas terület akkreditálási szabályzata
- NAR-35 – Új akkreditálási tevékenységek, megfelelőségértékelési alrendszerek és szabványátterések szabályzata

### Az akkreditált irányítási rendszer működésénél alkalmazott dokumentumok:

- A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont vizsgaszabályzata
- Képzési és Kimeneti Követelmények (továbbiakban: KKK) és Programkövetelmények (továbbiakban: PK)
- Tanúsítási rendszerkövetelmények
- Információk a tanúsításra való alkalmasság előfeltételeként szolgáló oktatásról (bizonyítványok, tanúsítványok)
- Kompetencia mátrix (A személyzetre vonatkozó kompetencia követelmények)
- Kockázatértékelés
- GDPR szabályzat
- Etikai és magatartási szabályzat
- A kézikönyv egyes fejezeteiben hivatkozott szabályzatok, dokumentumok, formanyomtatványok

### 3. Szakkifejezések és meghatározások

A kézikönyvben, illetve a kapcsolódó dokumentumokban alkalmazott szakkifejezések és meghatározások az MSZ EN ISO/IEC 17000:2020 és az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabványban és a Vizsgaszabályzatban foglaltak szerint történnek. Ezek alapján:

- a tanúsítás megfeleltethető a vizsgáztatás fogalmának,
- a tanúsítvány megfeleltethető az oklevél/bizonyítvány fogalmának,
- a tanúsítás bemeneti feltételeként megjelenő tanúsítvány a bemeneti (képzést igazoló) tanúsítvány, iskolai bizonyítvány

Az irányítási vezető munkakör a Felnőttképzési Független Vizsgaközpontban megfeleltethető a minőségbiztosítási vezető munkakörrel.

Tanúsítási folyamat (certification process): olyan tevékenységek, amelyek révén a vizsgaközpont meghatározza, hogy egy adott személy teljesíti-e a tanúsítási követelményeket, amelyek magukban foglalják a jelentkezést, az értékelést, a tanúsításra vonatkozó döntést, a tanúsítványok és a logók/jelölések használatát.

Vizsgaközpontra vonatkozóan a tanúsítási folyamat a teljes vizsgáztatási folyamat, amely magába foglalja a vizsgára jelentkezést, vizsgáztatást, a bizonyítványra / oklevélre vonatkozó döntést is.

Tanúsítási tevékenység: vizsgaközpont vonatkozásában vizsgáztatási tevékenység, mely a vizsgáztatási folyamatoknak a 12/2020 (II.7.). Korm.rendelet, valamint a MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány rendelkezései és az ezekre épülő belső szabályozások szerinti működtetésével valósul meg.

Tanúsító testület: a tanúsítási tevékenységet végző Felnőttképzési Független Vizsgaközpont Kft.

Képzési és Kimeneti Követelmény (KKK): a szakmához az ellenőrzési, a mérési és az értékelési rendszer kialakítását és működését biztosító, a szakképzésben kötelezően alkalmazandó előírásokat rögzítő dokumentum.

Programkövetelmény (PK): szakmai képzés tartalmi (kimeneti) követelményeit, a szakmai képzéshez kapcsolódó – a szakmai képzéstől elváló és függetlenül szervezett – képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírását rögzítő dokumentum.

Tanúsítási rendszer (certification scheme): alkalmasság (kompetencia: a kívánt célok elérése érdekében ismeretek és készségek alkalmazásának a képessége) és a személyek konkrét foglalkozási vagy szakképzettségi kategóriáira vonatkozó egyéb követelmények.

Vizsgaközpont vonatkozásában egy adott szakma keretében ellátható tevékenységek végzésére való alkalmasság kritériumait és egyéb a vizsgával kapcsolatos követelményeket a szakképzésért felelős miniszter által jóváhagyott KKK-k és nyilvántartásba vett PK-k, a szakképzésért felelős minisztérium által kidolgozott és közzétett tanúsítási rendszerkövetelmények rögzítik. (Vizsgaközpont belső szabályozási rendszere, a vizsgáztatási folyamat MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány előírásainak és a tanúsítási rendszerkövetelményeknek való megfelelést szolgálja).

Tanúsítási követelmények (certification requirements): meghatározott követelmények köre, amelybe beletartoznak annak a rendszernek a követelményei is, amelyeket teljesíteni kell tanúsítvány megadása vagy fenntartása érdekében.

Tanúsítási rendszerkövetelmény: a vizsgaközpont akkreditálásának szakmai követelményrendszerét rögzítő dokumentum, ami az akkreditálás általános, átfogó szabályozásának kiegészítésével megalapozza a vizsgaközpont akkreditálásához nélkülözhetetlen, a vizsgáztatási tevékenységgel szemben támasztott elvárásokat, követelményeket.

Vizsgakövetelmények: a Képzési és Kimeneti Követelményekben, Programkövetelményekben rögzítettek, beleértve a vizsgára bocsátás előfeltételi követelményeit, valamint az ezekben részletezett a szakmai-képesítő vizsga során teljesítendő vizsgatevékenységek követelményeit. (tanúsítási rendszerkövetelmények)

Rendszertulajdonos (scheme owner) (Itt: a szakképzésért felelős minisztérium.) Olyan szervezet, amely felelős egy tanúsítási rendszer kifejlesztéséért és fenntartásáért.

Tanúsítás (qualification): bizonyított képzettség, oktatás és munkavégzési tapasztalat, ahol ez szükséges. Vizsgaközpont vonatkozásában a szakma keretében ellátható tevékenység végzésére való képzettség bizonyítása a 12/2012 (II.7.) Korm.rendelet, valamint a MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány rendelkezései és az ezekre épülő belső szabályozás szerint megszervezett vizsgáztatással valósul meg.

Oklevél / bizonyítvány (tanúsítvány) (certificate): egy vizsgaközpont által az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány rendelkezései és a 12/2020 (II.7.) Korm.rendelet szerint kiadott dokumentum, amely jelzi, hogy a benne megnevezett személy teljesítette a vizsgakövetelményeket.

Kompetencia (competence): a kívánt célok elérése érdekében ismeretek és készségek alkalmazásának a képessége.

Értékelés (assessment): folyamat, amely kiértékeli, hogy egy személy milyen mértékben teljesítette a tanúsítási rendszer követelményeit. A vizsgáztatás során a vizsgázó teljesítményének minősítése.

Vizsgaszabályzat: a vizsgaközpont vizsgaszervezésre, lebonyolításra és dokumentálásra vonatkozó szabályzata, amely a 2019. évi Szakképzési törvény és a 12/2020 (II.7.) Kormányrendeletben foglaltak alapján készült.

Vizsga (examination): az értékelés részét képező mechanizmus, amely egy jelölt alkalmasságát egy vagy több módon méri, például írásos, szóbeli, gyakorlati és megfigyelésen alapuló módszerekkel, a tanúsítási rendszerben meghatározottak szerint.

Kimeneti mérés–értékelés, amely a 2019 évi Szakképzési törvény és a 12/2020 Kormányrendeletben leírtak, valamint a 2013. évi LXXVII. Felnőttképzési törvényben leírtak és a vizsgaközpont belső szabályzata alapján kerül megszervezésre, a vonatkozó KKK-k PK-k, tanúsítási rendszerkövetelmények figyelembevételével, a vizsgatevékenységeknél leírt tartalmi követelmények alapján készült konkrét interaktív-, írásbeli-, illetve projektfeladatok használatával.

Vizsgáztató (examiner): olyan személy, aki alkalmas egy vizsga levezetésére és értékelésére olyan helyen, ahol a vizsga szakmai megítélést követel meg. Kiválasztási követelményeknek megfelelő és jóváhagyott vizsgabizottsági tag, akit a vizsgaszervező bíz meg adott vizsgára a mérési, értékelési feladatok ellátására.

Vizsgafelügyelő (invigilator): a vizsgaközpont által megbízott személy, aki a vizsgát felügyeli, de nem értékeli a jelölt alkalmasságát. A vizsgafelügyelőre használt egyéb kifejezések a vizsgamegbízott, felügyelő.

Személyzet (personnel): a vizsgaközpont olyan belső és külső tagjai, akik a vizsgaközpont részére tevékenységeket végeznek.

Szakértők: a vizsgafeladat-fejlesztő bizottság tagjai (feladatkészítő és feladatbíró személyek) egyéb vizsgaközpont által felkért hozzáértő, kompetens személyek.

Vizsgabizottság: a vizsgázó tudását mérő, a vizsgázó értékelését végző, valamint az ellenőrzési feladatokat ellátó tagokból álló testület, akiket a vizsgaközpont bíz meg adott vizsgára a feladatok elvégzésére.

Jegyző: a vizsgaközpont által megbízott személy, aki részt vesz a vizsga előkészítésében, a vizsgán adminisztrál, és a vizsgaközpont helyszíni képviselőjeként lát el egyéb feladatokat. Szakmailag végig kíséri a vizsgát a szervezéstől annak lezárásáig.

Jelentkező (applicant): olyan személy, aki jelentkezést nyújtott be a vizsga folyamatban való részvételre.

Jelölt (candidate): jelentkező, aki teljesítette a meghatározott előfeltételeket, és engedélyt kapott a tanúsítási folyamatban való részvételre.

A jelöltre használt egyéb kifejezés: vizsgázó: olyan személy, aki a szakmai vizsga megkezdéséig, illetve meghatározott időpontig igazolja, hogy a szakmai vizsgára bocsátáshoz szükséges, a Képzési és Kimeneti Követelményekben és Programkövetelményekben meghatározott előfeltételekkel rendelkezik.

Pártatlanság (impartiality): az objektivitás megléte. Az objektivitás azt jelenti, hogy nem állnak fenn érdekellentétek, illetve azokat feloldják oly módon, hogy ne befolyásolják hátrányosan a testület, vizsgaközpont tevékenységeit.

Tisztesség (fairness): minden egyes jelölt számára a sikerre való egyenlő esély biztosítása a vizsgáztatási folyamatban.

Érvényesség (validity): annak bizonyítéka, hogy az értékelés azt méri, amit mérnie kell a tanúsítási rendszerben meghatározottak szerint.

Megbízhatóság (reliability): annak jelzője, hogy a vizsga értékelései milyen mértékben következetesek az eltérő tanúsítási időpontokban és helyszíneken, az eltérő tanúsítási formák és a különböző vizsgáztatók esetében.

Fellebbezés (appeal): a jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy kérése a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a vizsgaközpont által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében.

Panasz (complaint): elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.

Érdekelte fél (interested party): olyan egyén, csoport vagy szervezet, amelyre hatással van egy tanúsított személy vagy a vizsgaközpont teljesítménye.

Felügyelet (surveillance): az akkreditált időszakok során egy akkreditált rendszer teljesítményének időszaki ellenőrzése az akkreditált rendszer feltételeinek folyamatos kielégítése érdekében.

Vizsgaközpont (VK): szakma megszerzésére irányuló szakmai vizsgát, illetve szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsgát szervező szervezet, amely a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként kerül akkreditálásra.

Vizsgahelyszín: a vizsgák lebonyolítására rendelkezésre álló terület, épület, helyiség, terem, a vizsga lebonyolításához szükséges számítógépekkel, berendezésekkel, gépekkel, eszközökkel, számítógépes programokkal. A vizsgaközpont és a vizsgahelyszínt biztosító intézmény, szervezet együttműködést szabályozó megállapodást köt, amely tartalmazza mind a vizsgaközpont, mind a vizsgahelyszínt biztosító intézmény, szervezett kötelezettségeit és jogait.

Együttműködő partnerek: vizsgahelyszínek, tanúsítási folyamatban részt vevő személyek, szakértők.

Innovatív Képzéstámogató Központ (IKK): gazdasági társaság, amely módszertani központként vesz részt a szakképzés megújításában.

Felülvizsgálati kérelem:

A jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy írásban benyújtott fellebbezése a vizsgaközpont vezetője részére.

Törvényességi kérelem:

A vizsgázó által – az akkreditált vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen – a szakképzési államigazgatási szervnek címzett, de az akkreditált vizsgaközpontához írásban benyújtott kivizsgálási igénye.

## 4. Általános követelmények

### 4.1. Jogi ügyek

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont felelős a személyek vizsgáztatásáért és annak a 12/2020 (II.7.) Kormányrendeletben, valamint saját belső szabályzataiban meghatározott módon történő dokumentálásáért.

Szervezet neve: Felnőttképzési Független Vizsgaközpont Korlátolt Felelősségű Társaság  
(rövidített név: Felnőttképzési Független Vizsgaközpont Kft.)

Tulajdonos, a Kft. alapítója: Csalló Andrea

Cégbejegyzés dátuma: 2020. 03. 05

Kft. ügyvezetője: Strasinski Zuzsanna

A vizsgaközpont vezetője: Strasinski Zuzsanna (2023. 08. 01-től)

Szervezet székhelye: 8900 Zalaegerszeg, Rákóczi u. 4-8.

Cégjegyzékszám: 20-09-077486

Adószám: 29163876-1-20

Pénzforgalmi jelzőszám: 10104961 – 67118600 – 01005007 MKB Bank

Telefon: +36 204127459

E-mail: [info@ffvizsga.hu](mailto:info@ffvizsga.hu)

Honlap címe: [www.ffvizsga.hu](http://www.ffvizsga.hu)

Vizsgaközpont vezető: Strasinski Zuzsanna

Minőségbiztosítási vezető: Bálint Ágnes

A vizsgaközpont a szakképzési feladatellátásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően szervezi és bonyolítja le a szakma, részsakma megszerzésére irányuló szakmai vizsgát, illetve a szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítésre irányuló képesítő vizsgát.

A vizsgaközpontnak meg kell felelnie a vizsgáztatott szakmákra, illetve szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítésekre meghatározott speciális szakmai, tárgyi és személyi feltételeknek.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Alapító Okirat

### 4.2. A tanúsítással kapcsolatos döntési felelősség

A vizsgaközpont vezető felel:

- a vizsgaközponttra vonatkozó Működési Politika és a Minőségpolitika meghatározásáért és közzétételéért,
- a vizsgáztatással kapcsolatos döntésekért, ideértve a tanúsítás megadását, fenntartását, kibővítését, szűkítését, felfüggesztését és visszavonását,
- a személytanúsításról szóló MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány előírásainak megfelelő működés folyamatos biztosításáért,
- A szakképzésért felelős miniszter által jóváhagyott KKK-k és nyilvántartásba vett PK-k, a tanúsítási rendszerkövetelmények szerinti vizsgáztatásért,
- a vizsgáztatási folyamatban résztvevők alkalmassági követelményeinek megállapításáért és munkájának irányításáért,
- a vizsgaközpont munkavállalóinak alkalmasságáért és az alkalmasság fenntartásáért,
- a teljes vizsgáztatási folyamat alatti a biztonság fenntartására vonatkozó szabályok, eljárások kialakításáért és betartásáért.

A minőségbiztosítási vezető felel:

- a vizsgáztatási rendszer szakszerűségét és pártatlanságát szolgáló szabályzatok és az irányítási rendszer kidolgozásáért, valamint az érvényesség fenntartásáért,
- a vizsgáztatási rendszer működési céljainak megfogalmazásáért, közzétételéért és megvalósulásuk ellenőrzéséért,
- a vizsgaközpontvezető távolléte vagy akadályoztatása esetén ellátja a tanúsítási döntés feladatait, ideértve a tanúsítás megadását, fenntartását, kibővítését, szűkítését, felfüggesztését és visszavonását.

A vizsgaközpont a tanúsítási tevékenységgel kapcsolatos döntéseket másra nem ruházza át, más szervezetnek nem adja ki, beleértve a tanúsítvány visszavonására vonatkozó döntést is.

A vizsgaközpont vezetője vagy meghatározott helyettese dönt minden a vizsgaközpont feladatát érintő kérdésben a munkaköri leírás szerint.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Alapító Okirat  
Munkaköri leírások  
Munkautasítások  
Minőségpolitika  
Működési Politika

**4.3. A pártatlanság kezelése**

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont dokumentálja struktúráját, irányelveit és eljárásait a pártatlanság kezelése és annak biztosítása érdekében, hogy a tanúsítási tevékenységeket pártatlanul végezze (ezen kézikönyv 5. fejezete szerint). 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 – kezelni tudja az érdekellentétek eseteit, 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 minden esetben veszélyt a szervezet számára pártatlanság szempontjából.

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

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők lehetnek ténylegesek vagy vélték.

Kapcsolatban álló szervezet: a vizsgaközponthoz üzleti ügyből kifolyólag kapcsolódik; és / vagy közös tulajdonossal, vezetőséggel, személyzettel; és / vagy szerződéses vagy informális megállapodásokkal vagy olyan más eszközökkel rendelkezik, amelyek alapján szerzett érdekeltséggel bír a vizsgáztatási döntéseket illetően, és / vagy potenciálisan képes a tanúsítási 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, összeférhetlenségi és titoktartási 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:

- a) önérdékből adódó veszélyek: olyan személy vagy szervezet részéről felmerülő veszélyek, aki vagy amely a saját érdekében cselekszik, a saját előnye érdekében;
- b) szubjektív veszélyek: olyan veszélyek, amelyek akkor merülnek fel, amikor a személyes előítélet felülkerekedik az objektív bizonyítékon;
- c) 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;
- d) megfélemlítési veszélyek: veszélyek, amelyek meggátolnak egy vizsgaközpontot vagy személyzetet az objektív cselekvésben egy jelölttől vagy más érdekelt féltől való félelem miatt;
- e) pénzügyi fenyegetések: a bevételi forrás veszélyt jelenthet a pártatlanságra nézve.

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont belső, illetve megbízott munkatársaival Pártatlansági, összeférhetlenségi, és titoktartási nyilatkozatot írat alá.

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.

A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintésére Kockázatértékelést készít, melyet rendszeresen min. 1 éven belül – ill. panaszok, visszajelzések érkezése esetén – ennél gyakrabban felülvizsgál. A kivizsgálás során megfogalmazott helyesbítő, megelőző tevékenységek beépítése a Kockázatértékelésbe, ill. vonatkozó szabályozó dokumentumokban megtörténik. A folyamatos visszacsatolással, változások, fejlesztések beépítésével a pártatlansági kockázatok csökkenthetők. A vizsgaközpont a Kockázatértékelésben

meghatározott intézkedések betartásával a Vizsgaszabályzatban leírt módon szervezi a vizsgáit. Vizsgaközpont vezetése figyelemmel kíséri a fluktuációt, információt gyűjt annak okáról azért, hogy az esetleges elégedetlenség eredete megismerhető és megelőzhető legyen. Vizsgaközpont vezetése számára kiemelten fontos a munkatársak elégedettsége, a bizalom kialakítása megfelelő kommunikáció fenntartásával annak érdekében, hogy a Vizsgaközpont megfogalmazott Minőségpolitikája a munkavállalók és a vizsgáztatásba bevont személyek közreműködésével maradéktalanul érvényre juthasson. (Vizsgáztatásba bevont személynek minősülnek a vizsgabizottság tagjai, a jegyzők, a vizsgafeladat szakértők, továbbá minden olyan személy, akik a vizsgáztatási folyamatban szerepet vállalnak: technikai munkatársak, terem- és folyosó felügyelők, informatikai rendszert üzemeltetők, illetve más vizsgaközpont vezetője, belső munkatársak, meghívott hallgatók.)

Abban az esetben, ha a pártatlanság elveinek megfogalmazását, érvényesítését, ellenőrzését végző kulcspozícióból távozik munkatárs (vizsgaközpont vezető, minőségbiztosítási vezető) és a helyettesítéssel átmenetileg nem biztosítható a minden kétséget kizáró pártatlansági felügyelet vagy ha a panaszok, visszajelzések mennyisége, jellege azt indokolja úgy Vizsgaközpont Pártatlansági Bizottságot kér fel a tevékenysége felügyeletére. A Pártatlansági Bizottság tagjai lehetnek képző intézmények kapcsolattartói, vizsgabizottsági tagok, jegyzők, a pártatlanság kezelésében, biztosításában ismeretekkel rendelkező egyéb szakértők. A Pártatlansági Bizottság felkérésének szükségessége a vezetői átvizsgáláson is döntésre kerülhet. A Pártatlansági Bizottság összehívásáról és annak tagjairól a vizsgaközpont vezető dönt, a bizottság ülésén előterjesztőként részt vesz. A döntések végrehajtásáért a vizsgaközpont vezető a felelős.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Pártatlansági, összeférhetetlenségi és titoktartási nyilatkozat

Kockázateértékelés

#### **4.4. Pénzügyek és felelősség**

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont *for profit* (azaz szabad vállalkozási formában, korlátolt felelősségű társaságként működő nyereségorientált) szervezet. Gazdasági működésének alapját a fő tevékenységéből származó bevétel képezi.

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont Kft. 3 000 000 Ft, azaz három millió forintos tőzstőkével alakult meg. A cég pénzforgalmi jelzőszáma: 10104961 – 67118600 – 01005007 MKB Bank.

A tőzstőkétől teljesen elkülönül a Kft. vagyoni biztosítéka. A vagyoni biztosíték 204 800 Ft / év, azaz kettőszáznégyezer-nyolcszáz forint évente, amely a Groupama Biztosítóval kötött megállapodás alapján a 930/907212542 szerződés számú kötvényben került rögzítésre.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Működési politika

Cégkivonat

Biztosítási kötvény

## 5. Szerkezeti követelmények

### 5.1. Irányítási és szervezeti felépítés

A vizsgaközpont szervezetének kialakítása és tevékenységeinek irányítása során a pártatlanság úgy biztosított, hogy kialakítja és betartja a belső szabályzatait. A vizsgaközpont ezen Irányítási kézikönyvben 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 munkaköri leírásokban, illetve az együttműködő személyzet megbízásaiban, illetve kapcsolódó szabályzatokban, eljárásokban rögzíti.

Az alábbi területekért a vizsgaközpont vezetője a felelős:

- a tanúsító testület működésére vonatkozó elvek és eljárások
- az elvek és eljárások megvalósítása
- a tanúsító testület pénzügyei
- a tanúsítási tevékenységek erőforrásai
- a tanúsítási rendszerek kifejlesztése és fenntartása
- értékelési tevékenységek

Az alábbi területért a vizsgaközpont vezetője a felelős – távollétében a minőségbiztosítási vezető:

- tanúsítással kapcsolatos döntések, beleértve a tanúsítás megadását, fenntartását, a tanúsítás kibővítését, szűkítését, felfüggesztését vagy visszavonását

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

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Munkaköri leírások

Munkautasítások

Megbízó levél

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítésének eljárásrendje

Adatvédelmi szabályzat

### 5.2 A vizsgaközpont felépítése és kapcsolata a képzéssel

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont a felnőttképző intézményektől teljes szakmai függetlenséggel működő vállalkozás. A vizsgaközpont irányítási rendszert működtet.

A vizsgaközpont tevékenységét a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény, a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet, a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről, valamint a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként akkreditáltan, az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány szerint végzi.

A vizsgaközpont szakmailag függetlenül, önállóan végzi tevékenységét. A vizsgára való jelentkezés, a vizsga lebonyolításának és az oklevél / bizonyítvány kiállításának részletes szabályait a vizsgaközpont Vizsgaszabályzata tartalmazza összhangban a 2019. évi LXXX. szakképzési törvény és annak végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelettel.

A vizsgára bocsáthatóság elbírálásánál a vizsgaközpont alkalmazza a pártatlanság előírásait. (4. fejezet)

A vizsgára bocsáthatóság esetére előírt képzés feltételeit a vizsgaközpont oly módon ellenőrzi és véleményezi, hogy az nem veszélyezteti a pártatlanságot. A vizsgajelentkezők számára ügyfélfogadási időben a vizsgaközpont irodájában adható felvilágosítás a vizsgára bocsátás felételeiről.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat  
Kockázatértékelés  
Megbízó levél

## 6. Az erőforrásokkal kapcsolatos követelmények

### 6.1. Általános személyi követelmények

A vizsgaközpont:

- elegendő létszámú és a szükséges szakmai kompetenciájú személyzettel rendelkezik a meghatározott tevékenységi terület lefedésére, végrehajtására, saját alkalmazott, illetve szerződött személyzet formájában,
- meghatározza a vizsgáztatási folyamatban részt vevő személyzetre vonatkozó alkalmassági követelményeket,
- biztosítja, hogy a személyzet a konkrét feladataiknak és felelősségi köreiknek megfelelő kompetenciával rendelkezzen,
- irányítja a vizsgáztatási folyamatban részt vevő teljes személyzet munkáját, és felelősséget vállal a munka eredményéért,
- a köteleességeket és felelősségi köröket leíró, aktuális dokumentált utasításokkal látja el a személyzetét,
- naprakész személyzeti nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a személyzetre vonatkozó információkat, például a képzettségeket, képzéseket, szakmai tapasztalatot, szakmai hovatartozást, szakmai státuszt, szakképzettséget és az ismert érdekellentéteket,
- nevében eljáró személyzetnek a vizsgáztatási tevékenységei során szerzett és létrehozott minden információt bizalmasan kezeli, kivéve a törvény által megkövetelt eseteket, vagy ahol az ettől eltérő kezelésmódot a jelentkező, a jelölt vagy a vizsgázott személy engedélyezi,
- általa meghatározott szabályok betartására, beleértve az adatok bizalmas kezelésére, a pártatlanságra és az érdekellentétre vonatkozó szabályokat, a személyzet tagjai írásos nyilatkozatban kötelezik magukat,
- általa foglalkoztatott vagy szerződéssel alkalmazott személy vonatkozásában a vizsgaközpont a pártatlanság megőrzését szolgáló eljárásokat alkalmazza,
- általa foglalkoztatott vagy megbízással, szerződéssel alkalmazott személyek képzés keretében megismerik a vizsgaközpont tevékenységeit leíró szabályzatokat, eljárásokat, munkájukat annak megfelelően végzik és a vizsgaközpont által jóváhagyott formanyomtatványokat használják.

Vizsgaközpont a jelentkező potenciális munkatársaktól, vizsgáztatásba bevont személyektől aktuális önéletrajzot, valamint a képzettséget igazoló dokumentumok másolatát kéri be. A kiválasztáshoz szükséges kompetenciák ellenőrzése, ezen dokumentumok átvizsgálásával történik meg. További, a munkavégzéssel összefüggő kompetenciák figyelemmel kísérése a munkavégzéssel kapcsolatban nyomon követett, rendszeresen értékelt.

A vizsgaközpont a vizsgáztatási folyamatban részt vevő személyekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az együttműködésben részt vevőkre vonatkozó személyi információkat (név, lakcím, telefonszám, e-mail cím) a képzettségeket, képzéseket, szakmai tapasztalatot, szakterület, szakképzettséget, továbbá a Vizsgaközpont által kibocsátott nyilatkozatok (adatvédelmi; pártatlansági, összeférhetetlenségi és titoktartási; rendelkezésre állási) átadásának és megismerésének tényét, illetve és az ismert érdekellentéteket.

Az összeférhetetlenséget, pártatlanságot befolyásoló változások konkrét megbízások előtt ellenőrzésre kerülnek. Megbízások alkalmával az önéletrajzban feltüntetett információk kiegészítése aktualitásokkal pl. munkahely váltás vagy munkahellyel kiegészülés adategyeztetésekkel összefüggésben megtörténik és a Vizsgaközpont nyilvántartásában átvezetésre kerül.

A Vizsgaközpont konkrét megbízásra felkérés előtt a nyilvántartásba (személyi anyag) vett kompetenciák

meglétét adategyeztetés útján ellenőrzi, gondoskodik a megbízásra felkért személy nyilatkozatának és az azt alátámasztó, igazoló dokumentumok másolatának bekéréséről, a személyi anyag aktualizálásáról, figyelemmel kísérendő a kompetenciák fenntartását, folyamatos meglétét. KKK-k / PK-k, tanúsítási rendszerkövetelmények, jogszabályi követelmények változásainak figyelemmel kísérésével a Vizsgaközpont gondoskodik az előírt kompetenciák módosításáról, bővítéséről, azok fenntartására vonatkozó előírások figyelembevételéről, az érintettek tájékoztatásáról.

## **6.2. Vizsgáztatási tevékenységben résztvevő személyzet**

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, illetve a Vizsgaszabályzatában és vonatkozó eljárásokban rögzítettek szerint jár el a vizsgaközpont.

A vizsgáztatásra jelölt személyek felvételét a vizsgaközpont vizsgáztatói adatbázisába a vizsgaközpont vezető hagyja jóvá. Vizsgára történő konkrét megbízások esetén az érintett Képzési és Kimeneti Követelményekben és Programkövetelményekben rögzített személyi feltételre vonatkozó egyedi követelmények figyelembevétele kötelező.

A vizsgáztatóknak meg kell felelniük a vizsgaközpont által elvárt követelményeknek.

A vizsgaközpont személyzet kiválasztási és jóváhagyási folyamata és a kötelezően előírt képzések biztosítják, hogy a vizsgáztatók:

- a) megértsék a vonatkozó vizsgáztatási rendszert;
- b) képesek legyenek alkalmazni a vizsgáztatási eljárásokat és dokumentumokat;
- c) szakmailag felkészültek legyenek a vizsgának megfelelő szakterületen;
- d) rendelkezzenek folyékony szóbeli és írásbeli nyelvtudással a vizsgáztatás nyelvén;

Amennyiben a vizsga során jelnyelvi tolmácsot kell igénybe venni, úgy arra vonatkozóan a megbízást a vizsgaközpont vezetője jogosult megadni, az igényelt képességet igazoló dokumentum ellenőrzését követően. A Pártatlansági, összeférhetlenségi és titoktartási nyilatkozat megtétele a megbízás feltétele, hasonlóan a vizsgabizottság tagjainak megbízásához. Megbízott személynek nyilatkoznia kell annak tudomásulvételéről és elfogadásáról, hogy a jelnyelvi tolmácsolás, nem befolyásolhatja a vizsgázó tudásának objektív felmérését. A vizsgadokumentációban a jelnyelvi tolmács bevonása nyomon követhetően meg kell jelenjen, az érintett vizsgázó elégedettségének méréséről gondoskodni szükséges.

- e) derítsenek ki minden ismert érdekellentétet a pártatlan döntések meghozatalának érdekében.

Amennyiben egy vizsgáztató esetében potenciális érdekellentét áll fenn egy jelölt vizsgáztatásakor, a vizsgaközpont dokumentált intézkedéseket tesz annak biztosítására, hogy a vizsga bizalmas jellege és pártatlansága ne sérüljön.

A vizsgáztatóval szembeni további követelményeket a megbízás tartalmazza.

A vizsgáztatókkal kapcsolatos ellenőrzések magukban foglalják a helyszíni megfigyelést, a vizsgáztatók jelentéseinek, dokumentációinak felülvizsgálatát, a vizsgázott személyek visszajelzéseit.

A vizsgaközpont vezetése figyelemmel kíséri, ellenőrzi és éves szinten értékeli a vizsgáztatók munkáját, teljesítményét, valamint az általuk hozott döntések megbízhatóságát. A vizsgáztatók munkavégzésének szűrőpróbaszerű helyszíni ellenőrzésével a vizsgaközpont vezető a minőségbiztosítási vezetőt bízza meg, aki

az ellenőrzés eredményéről jelentést készít. A vizsgáztatók munkájának helyszíni ellenőrzésére a vizsgaközpont vezető külön megbízással egyéb személyeket is felkérhet jelentésírási kötelezettséggel. Ezen túlmenően a vizsgahelyszínen jelen levő jegyző számára is előírja a vizsgáztatók munkavégzéséről való visszajelzési kötelezettséget.

Minden beérkezett, a vizsgabizottság munkájának ellenőrzésére irányuló vizsgálati eredményt, visszajelzést a minőségbiztosítási vezető fogad és tart nyilván. Jelzett probléma esetén szükség szerint kiegészítő információt is gyűjtve, a körülményeket kivizsgálva, továbbítja azt a vizsgaközpont vezetőjének.

A vizsgaközpont vezetése a vizsgák adminisztrációját is folyamatosan ellenőrzi.

Nem megfelelések, hiányosságok esetében a felsővezetés kivizsgálást indít, és helyesbítő intézkedést rendel el a probléma újbóli előfordulásának megakadályozására, ami lehet az érintett személy újabb képzése vagy súlyos nem megfelelés esetén a vizsgáztatói adatbázisból való átmeneti vagy végleges törlése.

Az éves átfogó értékelés az évközi ellenőrzéseken és a vizsgázott személyek dokumentált véleményén alapul.

A vizsgáztatásban részt vevő egyéb személyekkel kapcsolatos követelmények:

A vizsgaközpont a vizsgáztatási folyamatban részt vevő egyéb személyek felelősségi köreire és képzettségeire vonatkozóan dokumentált leírásokkal rendelkezik. Amennyiben a vizsgáztatási folyamatban részt vevő egyéb személyek esetében potenciális érdekellentét áll fenn egy jelölt vizsgáztatásakor, a vizsgaközpont azonnal és dokumentáltan intézkedik annak biztosítására, hogy a vizsga bizalmas jellege és pártatlansága ne sérüljön.

A vizsgaközpont az előzetesen bekért adatok alapján vizsgálja az összeférhetlenségi tényezőket, a pártatlan munkavégzést befolyásoló kapcsolatokat.

Vizsgaközpont megköveteli a feladatokra felkért vizsgáztatásban részt vevő személyektől, hogy a rendelkezésre álló információk alapján nyilatkozzanak az összeférhetlenség kizárásáról, a pártatlan munkavégzés vállalhatóságáról a megbízás elfogadásával egyidejűleg. Vizsgaközpont a megbízással kötelezi a felkért vizsgáztatásban részt vevő személyeket, hogy ha a megbízás elfogadását követően jut tudomásukra, olyan kapcsolati viszony, amely a pártatlan munkavégzésre vonatkozó vállalást potenciálisan befolyásolhatja, úgy azt haladéktalanul jelezzék.

### **6.3 Együttműködő partnerek**

A vizsgaközpont a tanúsítással, vizsgáztatással kapcsolatban szervezetekkel, személyekkel működik együtt, úgymint vizsgáztatásban részt vevő személyek, vizsgafeladat készítésben részt vevő személyek és bíráló szakértők, vizsgahelyszínek.

A vizsgaközpont:

- a) teljes körű felelősséget vállal az együttműködő partnerek munkájáért, megfelelőségéért;
- b) biztosítja, hogy az együttműködő szervezet, személy szakmailag megfelelő legyen, és kielégítse a jogszabály és a nemzetközi szabvány vonatkozó előírásait;
- c) dokumentált eljárás szerint értékeli és figyelemmel kíséri az együttműködő partner teljesítményét;
- d) nyilvántartásokkal rendelkezik annak bizonyítására, hogy az együttműködő partner kielégíti a munkával kapcsolatos összes követelményt;
- e) listát vezet az együttműködő partnerekről az Adatvédelmi szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A vizsgaközpont a tanúsítással, vizsgáztatással kapcsolatban együttműködő partnereivel szemben, azok kiválasztására és jóváhagyására vonatkozóan dokumentált követelményekkel rendelkezik. Az együttműködő partnerek éves értékelése a teljesítmények elemzését követően megtörténik.

#### 6.4 Egyéb erőforrások

A vizsgaközpont a vizsgáztatási tevékenységek végzéséhez megfelelő telephelyet, vizsgahelyszíneket, berendezéseket és erőforrásokat használ.

A vizsgaközpont a jelöltek vizsgáztatását ellenőrzött, megfelelő feltételekkel rendelkező vizsgahelyszíneken végzi. Vizsgahelyszíneken a vizsgáztatás tárgyi, személyi feltételeinek meglétét az együttműködésre felkért partner keretmegállapodásban vállalja, a rendelkezésre állást dokumentáltan igazolja. Szakma/szakképesítés-specifikus gépek, berendezések esetén vizsgaközpont helyszíni szemle (személyes vagy online szemle, helyszínt bemutató aktuálisan készített fotódokumentáció áttekintése) keretében győződik meg a keretmegállapodás megkötését megelőzően. Konkrét vizsgára történő megbízás alkalmával a feltételek meglétéről vizsgahelyszíneknek aktuálisan is nyilatkoznia szükséges, illetve vizsgaközpont a konkrét vizsga előtt is végezhet szükség szerinti helyszíni ellenőrzéseket.

Vizsgahelyszíneket a vizsgabizottság vizsgák alkalmával rendszeresen ellenőrzi, illetve azok a szűrőpróbaszerű helyszíni vizsgaellenőrzéssel egyidejűleg is kontrolláltak. Minden vizsga után a vizsgabizottság, jegyző, vizsgázó a vizsgahelyszínt is érintő elégedettség mérő kérdőívet tölt ki.

Minden beérkezett, a vizsgahelyszínt tervezett ellenőrzésére irányuló vizsgálati eredményt, visszajelzést, beérkezett nem megfelelőséget, panaszt, a minőségbiztosítási vezető fogad és tart nyilván. Felmerült probléma esetén szükség szerint kiegészítő információt is gyűjtve a körülményeket kivizsgálva továbbítja azt a vizsgaközpont vezetőjének.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy az együttműködési megállapodás megkötése előtt az együttműködő partnerekkel megismerteti az Adatvédelmi szabályzatát és Etikai és Magatartási Szabályzatát, annak érdekében, hogy a titoktartásra és érdekellentétre vonatkozó elvárásoknak meg tudjanak felelni az együttműködés folyamán.

Nem megfelelőségek, hiányosságok esetében a minőségbiztosítási vezető kivizsgálást indít, és helyesbítő intézkedést rendel el a probléma újbóli előfordulásának megakadályozására. Súlyos vagy nem rendezett hiányosság esetén a vizsgaközpont a vizsgahelyszínt leveszi a jóváhagyott vizsgahelyszínek listájáról.

Vizsgaközpont a vizsgáztatásra vonatkozó irányítási, nyilvántartási, információs, a feladatok ellátására megfelelő számítástechnikai és irodai eszközökkel felszerelt helyiséggel rendelkezik.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat

Munkaszerződés

Pártatlansági, összeférhetetlenségi és titoktartási nyilatkozat

Megbízó levél

Adatvédelmi szabályzat

Kompetencia mátrix

Együttműködő partnerek kiválasztásának, értékelésének eljárásrendje (Vizsgáztatásban részt vevő személyek kiválasztásának követelményei, Vizsgafeladat készítő szakértők kiválasztásának követelményei Vizsgahelyszínek kiválasztásának követelményei)

Etikai és magatartási szabályzat

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Elégedettség mérő kérdőív

Képzési Terv

Együttműködési keretmegállapodás vizsgahelyszínekkel



## 7. Nyilvántartási és információs követelmények

### 7.1 A jelentkezők, a jelöltek és a vizsgáztatott személyek nyilvántartása

A vizsgaközpont nyilvántartást vezet, amely egyértelműen tartalmazza:

- a tanúsított személy státuszát,
- a vizsgáztatási folyamatok hatékony teljesítésének bizonyítékait, mint a jelentkezési, értékelési és egyéb dokumentumokat, amelyek a vizsgára vonatkozó döntésekhez szükségesek.

A nyilvántartások azonosításával, kezelésével és rendezésével, biztosított a folyamat következetessége és az információk bizalmassága.

A vizsgaközpont gondoskodik a nyilvántartások meghatározott időtartamig történő megőrzéséről, amelyet a 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet határoz meg. A vizsgaközpont nyilvántartását a Vizsgaszabályzat és a Dokumentum és Iratkezelési szabályzat tartalmazza részleteiben.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat

Adatvédelmi szabályzat

### 7.2 Nyilvános információk

A vizsgaközpont a folyamatosan aktualizált nyilvántartások alapján ellenőrzi és hivatalos megkeresés alapján információt ad a rákérdezett személyre vonatkozó dokumentumokról (vizsgatörzslap, bizonyítvány, oklevél), az Adatvédelmi szabályok betartásával, kivéve, ha törvény írja elő az ilyen információk felfedésének tilalmát.

Tanúsítási rendszerkövetelmények, KKK-k és PK-k elérhetőek az IKK (Innovatív Képzéstámogató Központ) honlapján. Vizsgaközpont saját honlapjáról link kapcsolattal biztosítja a közvetlen elérhetőséget.

A vizsgaközpont nyilvánosan elérhetővé teszi:

- az általa szervezett vizsgákra vonatkozóan, a tanúsítási rendszerkövetelmények, KKK-k / PK-k érvényességi körét,
- a vizsgafolyamatok általános leírását,
- a vizsgához szükséges összes előfeltétel felsorolását, amelyet kérés nélkül nyilvánosan elérhetővé kell tenni.

A vizsgaközpont által biztosított információnak, beleértve a hirdetéseket is, pontosnak és egyértelműnek kell lennie.

A vizsgaközpont honlapjának folyamatos aktualizálásáról a vizsgaközpontvezető köteles gondoskodni.

A vizsgaközpontvezető figyelemmel kíséri a jogszabályváltozásokat, amennyiben szükség a honlapon való módosításokat kezdeményezi, valamint a vizsgákkal kapcsolatos aktuális információkat is rendszeresen frissíteti a honlap működtetőjével.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Honlap

Vizsgaszabályzat

Adatvédelmi szabályzat

Képzési és kimeneti követelmények

Programkövetelmények

### 7.3 Bizalmas kezelés

A vizsgaközpont belső szabályzatának kialakításával, személyzete megfelelő képzésével, a biztonsági előírások betartásával, a munkaköri leírásokban és megbízásokban foglaltak betartatásával biztosítja, hogy a vizsgáztatási folyamat alatt birtokába került vagy a jelentkezőtől, jelölttől vagy vizsgázott személytől eltérő más forrásokból származó információkat ne tárja fel illetéktelen fél számára az érintett egyén (jelentkező, jelölt vagy tanúsított személy) írásos beleegyezése nélkül, kivéve, ha a törvény előírja az ilyen információk feltárását.

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

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Adatvédelmi szabályzat

Munkaszerződés

Megbízás

Pártatlansági, összeférhetlenségi és titoktartási nyilatkozat

Szerződés, Megállapodás (Megállapodások az információk bizalmas kezelésére)

### 7.4 Biztonság

A vizsgaközpont kialakítja és dokumentálja a teljes vizsgáztatási folyamat alatti biztonság fenntartásához szükséges elveket és eljárásokat, és gondoskodik a helyesbítő intézkedések megtételéről a biztonság megsértése esetén. A vizsgaközpont a teljes vizsgáztatási folyamat alatti biztonság fenntartásához szükséges elveket a vizsgaszabályzatban, illetve belső szabályzataiban rögzíti.

A vizsgaközpont megakadályozza a tisztességtelen, csaláson alapuló vizsgamódszereket:

- biztosítja vizsgamegbízott (vizsgafelügyelő) vagy vizsgáztató folyamatos jelenlétét a vizsgán,
- teljeskörűen ellenőrizteti a jelöltek személyazonosságát,
- a vizsgabizottság és a vizsga lebonyolításban közreműködő személy megakadályozza a nem engedélyezett segédeszközök bevitelét a vizsga helyszínére,
- a vizsgabizottság és a vizsga lebonyolításban közreműködő személy megakadályozza, hogy a jelöltek a vizsga alatt hozzáférjenek tiltott segédeszközökhöz,
- a vizsgabizottsággal és a vizsga lebonyolításban közreműködő személlyel egy titoktartási megállapodást írat alá, amely kifejezi a személyek azon kötelezettségét, hogy nem adnak ki bizalmas vizsgaanyagokat, illetve nem vesznek részt tisztességtelen tesztkitöltési módszerekben,
- a jelentkezőket a jelentkezési lapon nyilatkoztatja, hogy a vizsgaanyagokat nem terjesztik és nem használnak tisztességtelen vizsgázási módszereket,
- a munkatársak a vizsgaeredményeket figyelemmel kísérik a csalás jeleinek felismerése céljából,
- a Vizsgaközpont tulajdonában álló számítógépek – a külső vizsgahelyszíneken használandó laptopokkal együtt – egyedi belépő kóddal ellátottak, amelyek kizárólag a használó számára hozzáférhetőek. Használaton kívül a számítógépeket alvó állapotba kell helyezni, amely csak az egyedi belépő kód megadásával oldhatóak fel. Naponta automatikus biztonsági mentés valósul meg a merevlemezre rögzített adatok vonatkozásában. Szünetmentes tápegységgel biztosítja, hogy áramkimaradás, túl alacsony vagy túl magas feszültség szintnél adatvesztés történhessen. A számítógépes vírusok elleni védekezés jegyében csak jogtiszt szoftvereket, illetve vírusfelismerő- és irtó programokat használnak a Vizsgaközpont munkatársai. Külső szerver / felhő biztosítja a vizsgahelyszíneken rögzített adatok védeltségét és biztonságát. A vizsgát

követően a külső vizsgahelyszínek informatikai eszközein rögzített adatokat törölni kell, miután ellenőrzésre került, hogy a külső szerveren / felhőben elérhetőek a vizsga elektronikus dokumentumai.

- a vizsgaközpont a vizsganyilvántartások vezetésével és figyelemmel kísérésével biztosítja, a vizsgák minőségét, a vizsgáztatók, vizsgafeladat készítők munkáját, a vizsgahelyszínek megfelelőségét. Biztosítja továbbá, hogy vizsgafeladat változatlan formában 5 éven belül nem kerül ismételt felhasználásra. A vizsgakoordinátor vizsgák előtt ellenőrzi, hogy 5 éven belül kiadott feladat ne szerepeljen a számonkérés során.

A biztonságos iratkezelés szabályait rögzítő Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat figyelembe veszi az alábbiakat:

- a) az anyagok helyét (pl. szállítás, elektronikus szállítás, selejtezés, tárolás, vizsgaközpont helyiségei);
- b) az anyagok jellegét (pl. elektronikus, papír, vizsgálati berendezés);
- c) a vizsgáztatási folyamat lépéseit (pl. kidolgozás, adminisztráció, eredmények jelentése);
- d) a vizsganyagok ismételt felhasználásából adódó veszélyeket

*Kapcsolódó dokumentum:*

Vizsgaszabályzat

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

Adatvédelmi szabályzat

Etikai és magatartási szabályzat

## 8. Tanúsítási rendszerek

<i>MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 követelményei</i>	<i>Tanúsítási rendszer</i>	<i>Kapcsolódó rendszer dokumentumok</i>
<b>8.1 A tanúsítási rendszer létrehozása</b>	Tanúsítási rendszerkövetelmények (ITM)	KKK, Programkövetelmény, Vizsgaszabályzat, Irányítási Kézikönyv
<b>8.2 A tanúsítási rendszer elemei</b>	KEOR-ban felsorolt szakmák, szakképesítések	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat
a) a tanúsítás érvényességi köre		Irányítási Kézikönyv, Etikai és magatartási szabályzat
b) munka- és feladatleírás	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat, Etikai és magatartási szabályzat
c) szükséges szakképzettség	KKK, Programkövetelmény, Fkr.	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat, Etikai és magatartási szabályzat
d) képességek	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény Etikai és magatartási szabályzat
e) szükséges előfeltételek	KKK, Programkövetelmény, tanúsítási rendszerkövetelmények (Szükséges előfeltételek)	KKK, Programkövetelmény, Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend, Vizsgaszabályzat Etikai és magatartási szabályzat
f) magatartási szabályzat		Vizsgaszabályzat, Etikai és magatartási szabályzat
<b>8.3 A tanúsítási folyamat követelményei</b>	KKK, Programkövetelmény MSZ EN ISO/IEC 17024:2013	KKK, Programkövetelmény, Vizsgaszabályzat, Irányítási kézikönyv
b) a vizsgáztatás kritériumai		
c) a vizsga értékelési módszerei	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény, Vizsgaszabályzat Vizsgafeladatok készítése eljárásrendje
c) vizsga felügyeleti módszerek és kritériumok	-	
d) a vizsga felfüggesztésének kritériumai	Szkr.	Vizsgaszabályzat Különleges és rendkívüli események eljárásrendje
e) vizsgáztatás érvényességi körének megváltoztatási kritériumai	Tanúsítási alrendszer tulajdonos szakképzésért felelős minisztérium jogosultság	

<b>MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 követelményei</b>	<b>Tanúsítási rendszer</b>	<b>Kapcsolódó rendszer dokumentumok</b>
<b>8.4 A tanúsítási testület igazoló dokumentumai</b> a) megfelelő szakértők bevonása	Szkt. Szkr.	KKK, PK, Vizsgáztatásban részt vevő személyek/ Vizsgafeladat készítő szakértők kiválasztásának követelményei, Kompetencia mátrix, Irányítási kézikönyv, Képzési terv
b) megfelelő struktúra alkalmazása	Szkt. Szkr, KKK, Programkövetelmény	KKK, PK, Vizsgaszabályzat, Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
c) előfeltételek meghatározása és a szakképesítési követelményekkel való összhangja	KKK, Programkövetelmény	KKK, PK, Vizsgaszabályzat
d) értékelési mechanizmusok meghatározása és a szakképesítési követelményekkel való összhangja	KKK, Programkövetelmény	KKK, PK, Vizsgaszabályzat, Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
e) munka- vagy eljáráslemezés - a feladatok meghatározása a sikeres teljesítmény érdekében - a szükséges szakképzettség meghatározása a feladatokhoz - az előfeltételek meghatározása, ahol lehet		Irányítási Kézikönyv Kompetencia mátrix Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend Vizsgaszabályzat
<b>8.5 A tanúsítási rendszer felülvizsgálata, érvényesítése</b>	a séma tulajdonos a szakképzésért felelős minisztérium	Irányítási Kézikönyv
<b>8.6 A tanúsítási rendszer megadott követelményeinek teljesülése</b> A személytanúsítási szervezeti egység <b>nem</b> tulajdonosa az általa alkalmazott tanúsítási rendszernek.		

## **8.7. Munka és eljáráslevezések, felülvizsgálatok vizsgaközpont vonatkozásában:**

### *Nyilvántartások vezetése, elemzése*

Vizsgaközpont minden vizsgáról, az elért vizsgaeredményekről nyilvántartást vezet, melyek adatot, információt szolgáltathatnak a vizsgafeladatok teljesíthetőségéről (érthetőségéről, nehézségéről) a képzés és a vizsga tartalmának összhangjáról. Amennyiben egy adott vizsgahelyszín vagy vizsgabizottság összesített vizsgaeredményének átlaga 25 százalékkal eltér a többi vizsgahely vagy vizsgabizottság átlagától, a vizsgaközpont megvizsgálja az eltérés indokát.

A vizsgaközpont félévente időszakos elemzést készít a vizsgaközpont tevékenységéről, vizsgák tartalmáról, tapasztalatokról a vizsgaeredményekre is kiterjedően.

Kérés esetén a szakképzési államigazgatási szerv részére a vizsgaközpont adatot szolgáltat.

A vizsgaközpont minimum évente a vizsganyilvántartás adataiból részletes értékelő elemzést készít. Az elemzés eredményét ismerteti a vizsgáztatási folyamatban résztvevőkkel, feladatkészítő szakértők felé, illetve további érintettek felé az esetleges helyesbítő, megelőző intézkedések megtétele érdekében.

A vizsgaközpont a vizsganyilvántartások vezetésével és figyelemmel kísérésével biztosítja, a vizsgák minőségét, a vizsgáztatók, vizsgafeladat készítő munkáját, a vizsgahelyszínek megfelelőségét. Biztosítja továbbá, hogy vizsgafeladat változatlan formában 5 éven belül nem kerül ismételt felhasználásra. A vizsgakoordinátor vizsgák előtt ellenőrzi, hogy 5 éven belül kiadott feladat ne szerepeljen a számonkérés során.

### *Elégedettség mérés, elemzés*

A vizsgaközpont minden vizsgát követően méri a vizsgázók elégedettségét, mely a jelentkezéssel kapcsolatos információk megfelelőségéről, a vizsgalebonyolítással kapcsolatos elégedettségről (beleértve a vizsgahelyszínt is), a vizsgabizottság munkájáról ad visszacsatolást. A vizsgaközpont minden vizsgára vonatkozóan kiértékeli a beérkezett kérdőíveket, minimum évente értékelő elemzést készít, melyet eljuttat minden érintett részére (vizsgabizottság, szakértők, vizsgahelyszín).

### *Vizsgafeladattal összefüggő észrevétel elemzés*

A vizsgaközpont minden vizsgát követően felméri és elemzi a vizsgabizottság véleményét, a szakértők által készített vizsgafeladattal összefüggésben. A felmérés kiterjed a KKK-val / PK-val való összhangra, az érthetőségre, a feladat nehézségére, a javítási, értékelési útmutató megfelelőségére a rendelkezésre álló idő megfelelőségére. Vizsgaközpont az értékelés eredményét elemzi és szükség esetén azt szakértőknek jelzi. A felmérés kiterjed a KKK-ban / PK-ban rögzített a szakmai / képesítő vizsgára vonatkozó követelményekkel kapcsolatos észrevételek fogadására és elemzésére, melyekkel kapcsolatban szükség esetén szakmai egyeztetést kezdeményez a vizsgaközpont.

### *Vizsgával kapcsolatos panaszok, észrevételek elemzése*

A vizsgaközpont minden beérkezett panaszt, észrevételt kivizsgál és szükség esetén megfelelő helyesbítő, megelőző intézkedést hoz, mely részeként a folyamatok szükség szerinti módosítása is megtörténik.

### *Felügyeleti módszerek*

1. Kockázatértékelés - a pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintése. Felelőse a minőségbiztosítási vezető, jóváhagyója a vizsgaközpont vezető.

2. Bemeneti feltételek meglétének ellenőrzése minden jelölt esetében megtörténik:  
- a vizsgaszervező által, a beérkezett (nem eredeti) dokumentumok meglétének ellenőrzésével,

- a vizsgafelügyelő részéről az eredeti dokumentumok ellenőrzésével.

### 3. Vizsgadokumentáció ellenőrzése

- A jegyzőtől beérkező dokumentumok ellenőrzése, azok megléte, kitöltése, tartalma szempontjából.

Felelős: vizsgaközpont vezető által megbízott személy / rendszer

Gyakoriság: minden vizsga esetén

-A döntésre előkészített vizsgadokumentáció ellenőrzése, a döntéshez szükséges tartalom szempontjából.

Felelős: vizsgaközpont vezető

Gyakoriság: minden vizsga esetén

- A teljes vizsgafolyamat dokumentációjának ellenőrzése (jelentkezés, bizottsági tagok megbízása, vizsgadokumentáció, feladatkészítés dokumentumai, vizsgahelyszínnel történő megállapodás, összeférhetetlenség kizárása, pártatlansági szempontok érvényesülése.)

Felelős: minőségbiztosítási vezető

Gyakoriság: szűrőpróbaszerűen vizsgaidőszakonként az összes vizsgából min. 2 db és vizsgaidőszakonként a legnagyobb számban szervezett szakmai vizsga / képesítő vizsga esetén min.1-1 db.

4. Helyszíni vizsgaellenőrzés a belső ellenőrzés részeként (vizsgahelyszín megfelelősége, vizsgáztatásban részt vevő személyzet munkájának megfelelősége, vizsgáztatási folyamat megfelelősége)

a.) Felelős: minőségbiztosítási vezető / vizsgaközpont vezető által megbízott személy

Gyakoriság: szűrőpróbaszerűen évente minimum 10 db (szakmánként, vizsgahelyszínenként rotációban)

Tervezett belső audit részeként.

b.) Felelős: vizsgaközpont vezető

Gyakoriság: vizsgaidőszakonként min. 1 db a legtöbb jelöltet érintő vizsga látogatása (szakmánként / vizsgahelyszínenként rotációban).

a) Felelős: vizsgaközpont vezető

Gyakoriság: „próbavizsgával” szervezett szűrőpróbaszerű helyszíni vizsgaellenőrzés évente min. 2 alkalommal a képesítő vizsgákon. Észlelt nem megfelelőségek esetén javító, helyesbítő tevékenységek indítása szükséges.

*Vizsgafeladatok validálása (szükség esetén)*

Írásbeli feladat validálása felkért szakértő által megtörténik.

Fejlesztett projektfeladatok validálása felkért szakértő által megtörténik.

*Vizsgafolyamat felülvizsgálata*

A vizsgafolyamat felülvizsgálata a rendszeres, szűrőpróbaszerű helyszíni vizsgaellenőrzéssel, a panaszok, észrevételek kezelésével és azok tendenciájának követésével, a vezetőségi átvizsgálás keretében történő éves elemzésével is megvalósul.

A rendszer felülvizsgálatát szolgálja az éves min. egyszeri minden területet érintő belső audit lefolytatása.

A felülvizsgálat célja, hogy a vizsga legyen: pártatlan, objektív, érthető, világos; az adott idő alatt megvalósítható; kerülje az egyoldalú fókuszot és a túlzott specializációt; mérje a meglévő szakmai kompetenciát; mérje az elért tanulási eredményeket; országosan összemérhető legyen; nyújtson megbízható eredményeket; valójában azt ellenőrizze, amit a tartalom szempontjából ellenőriznie kell; tegyen különbséget a különböző teljesítmények között; legyen gazdaságos, produktumai legyenek használhatók.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Képzési és Kimeneti Követelmények

Programkövetelmények

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

Elégedettség mérő kérdőív

Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend

(Vizsgáztatásban részt vevő személyek kiválasztásának követelményei, Vizsgafeladat készítő szakértők kiválasztásának követelményei)

Kompetencia mátrix

Kockázatértékelés

## 9. A vizsgáztatás folyamatának követelményei

### 9.1. Jelentkezési folyamat

A vizsgára való jelentkezéskor a vizsgaközpontnak rendelkezésre kell bocsátani a vizsgáztatási folyamat áttekintését a következő tartalommal:

- a befogadható tanúsítványra vonatkozó követelményeket,
- a vizsgára és annak érvényességi körére vonatkozó követelményeket,
- az értékelési folyamat leírását,
- a jelentkező jogait,
- a vizsgázó személy kötelességeit,
- a díjakat.

A vizsgaközpont a 2019. évi LXXX. szakképzési törvény és annak végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendeletben rögzítettek figyelembevételével mellett Vizsgaszabályzatában részleteiben előírja a jelentkezésre vonatkozó szabályokat és a szükséges dokumentumokat.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

KKK és Programkövetelmény

Vizsgaszabályzat (Jelentkezési lap, Felmentési kérelem)

Adatvédelmi szabályzat

### 9.2. Értékelési folyamat

A vizsgaközpont a vizsgáztatási tevékenysége során az értékelést olyan módon tervezi meg és építi fel, amellyel biztosítja, hogy objektíven meghatározható legyen a jelölt, milyen mértékben teljesítette a tanúsítási rendszer követelményeit.

Az értékelés végzésének kiemelt területei:

- a vizsga bemeneti feltételei,
- a jelöltek felkészültsége.

Vizsgázó teljesítményének értékelése a Képzési és Kimeneti Követelményekben / Programkövetelményekben rögzítettek alapján kerül meghatározásra. A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül a KKK-ban / PK-ban rögzített. A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám KKK-ban / PK-ban rögzített minimum százalékát legalább elérte. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai a KKK-ban / PK-ban rögzítettek.

Az értékelés a Képzési és Kimeneti Követelményekben / Programkövetelményekben hivatkozott javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Az értékelést kizárólag a vizsgaközpont által előzetesen jóváhagyott, a feladatra képzett, adott vizsgára a vizsgaközponttól megbízást kapott vizsgabizottsági tag végezheti. Az értékelést végző vizsgabizottsági tag a mérést végző bizottsági tagtól kapott adatok és információk alapján végzi az értékelést. Az értékelési dokumentumot a vizsgafelügyelő aláírja. A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsga a KKK-ban / PK-ban rögzített súlyarányával számít bele. A tanúsításról szóló döntést a vizsgadokumentáció alapján a vizsgaközpont vezető hozza meg.

A vizsgaközpont a 2019. évi LXXX. szakképzési törvény és annak végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendeletben, a Képzési és Kimeneti Követelményekben és Programkövetelményekben rögzítettek figyelembevételével mellett vizsgaszabályzatában részletesen előírja a vizsgázók értékelésre vonatkozó szabályokat.

Más vizsgaközpontból hozott vizsgarész beszámításának lehetőségét jelentkező írásbeli kérelme alapján, a

beérkezett dokumentációk ellenőrzését követően, annak egyenértékűségét megvizsgálva mérlegeli a vizsgaközpont. A vizsgaközpontvezető a beszámítás alapját képező vizsgatörzslap-kivonatot áttekinti, szükség esetén a kiállító vizsgaközpont illetékesével egyeztet, majd ezt követően dönt az elfogadásról.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Képzési és Kimeneti Követelmények

Programkövetelmény

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend (Vizsgák értékelési szempontjai)

Adatvédelmi szabályzat

Etikai és magatartási szabályzat

### **9.3 Vizsgafolyamat**

A vizsgaközpont a vizsgáztatási folyamatot a Vizsgaszabályzatában szabályozza a tanúsítási rendszerek követelményeinek megfelelően.

A vizsgaközpont a vizsgákat úgy tervezi meg, hogy:

- a kompetenciát az adott tanúsítási rendszer alapján és azzal összhangban lehessen értékelni interaktív / írásos, szóbeli, gyakorlati, megfigyelésen alapuló vagy más megbízható és objektív módszerrel;
- biztosítja minden egyes vizsga eredményének összehasonlíthatóságát mind tartalmi, mind nehézségi szempontból, beleértve a „megfelelt / nem megfelelt döntések” érvényességét is;
- vizsgaközpont eljárásokkal rendelkezik a következetes vizsga adminisztráció biztosításához;
- a vizsgaszabályzatnak megfelelően vizsga adminisztrációt dolgoz ki, dokumentál és ellenőríz;
- a vizsgához szükséges mennyiségű és minőségű tárgyi berendezések biztosításáról dokumentáltan gondoskodik.

A vizsgafolyamathoz szükséges tárgyi és személyi feltételeket a vonatkozó Képzési és Kimeneti követelmények és Programkövetelmények rögzítik.

A vizsgaközpont minden vizsga esetén dokumentáltan ellenőrzi a vizsga feltételeinek rendelkezésre állását, megfelelőségét.

A vizsgaközpont a 2019. évi LXXX. szakképzési törvény és annak végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendeletben rögzítettek figyelembevételével mellett Vizsgaszabályzatában részletesen előírja a vizsgáztatási folyamatra vonatkozó szabályokat.

A vizsgaközpont minden vizsgára vonatkozóan biztosítja a bizonylatok rendelkezésre állását, melyek használatát a vizsgáztatásban részt vevők számára kötelezővé teszi.

Vizsgaközpont a vizsgaeredményeket folyamatosan (vizsgánként) figyelemmel kíséri és elemzi. A figyelemmel kísérés, az elemzés célja az esetleges szabálytalanságok feltárása mellett a tanúsítási rendszer megfelelőségének, lehetséges problémáinak feltárása annak érdekében, hogy a szükséges javító – megelőző tevékenységek meghozatalával a tanúsítási rendszer megbízhatósága fentartható legyen.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

Adatvédelmi szabályzat

Etikai és magatartási szabályzat

Központi elektronikus vizsgarendszer dokumentumai (törzslap)

#### **9.4 A tanúsításra vonatkozó döntés**

A vizsgáztatási folyamat alatt gyűjtött információknak elegendőnek kell lennie:

- a) a vizsgáztatással kapcsolatos döntés meghozatalához;
- b) a kivizsgáláshoz például törvényességi kérelem, felülvizsgálati kérelem, vagy panasz esetén.

A vizsgaközpont a tanúsításra vonatkozó döntését azokra az ügyekre korlátozza, amelyek konkrétan a tanúsítási rendszer követelményeihez kapcsolódnak. Egy jelölt tanúsítására vonatkozó döntést egyedül a vizsgaközpont vezetője hozhat a vizsgáztatási folyamat során gyűjtött információk és dokumentumok alapján. A vizsgaközpont vezetője nem vehet részt a jelölt vizsgáztatásában vagy előzetes oktatásában.

A tanúsítással kapcsolatos döntést meghozó vizsgaközpont vezető kellő ismerettel és tapasztalattal rendelkezik a tanúsítási folyamat terén annak eldöntéséhez, hogy a vizsgafolyamatban gyűjtött információk alapján a vizsgakövetelményeknek a jelölt megfelelt-e. Vizsgaközpont a vizsgáztatás folyamatában olyan megbízott személyzettel működik közre, akik kellő ismerettel és tapasztalattal rendelkeznek a vizsgázó tudásának objektív felméréséhez. A tanúsítás (bizonyítvány / oklevél) addig nem adható ki, amíg a jelölt az összes tanúsítási követelményt nem teljesíti.

A vizsgaközpont minden eredményesen vizsgázott személy részére tanúsítványt (oklevelet / bizonyítványt) ad ki. A tanúsítási döntést a vizsgaközpont vezetője hozza a vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített helyettesítési szabályok figyelembevételével.

A vizsgaközpontvezető távolléte vagy akadályoztatása esetén a minőségbiztosítási vezető látja el a tanúsítási döntés feladatait, ideértve a tanúsítás megadását, fenntartását, kibővítését, szűkítését, felfüggesztését és visszavonását.

A kiadott okleveleknek / bizonyítványoknak minden esetben tartalmazniuk kell a 12/2020. (II.7) Korm.rendelet 34. (2) bekezdésében tételesen felsorolt követelményeket.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat  
Adatvédelmi szabályzat  
Etikai és magatartási szabályzat  
Munkaköri leírás  
Munkautasítás

#### **9.5 A tanúsítás felfüggesztése, visszavonása, érvényességi körének szűkítése**

A szabványkövetelményre vonatkozó eljárást a *Vizsgaszabályzat* és a *Különleges és rendkívüli események eljárásrend* tartalmazza.

#### **9.6 Újratanúsítási folyamat**

Nem értelmezhető szabványkövetelmény, mert a 12/2020.(II.7.) Korm. rendelet kizárja ezt a szabványpontot.

#### **9.7 Tanúsítványok, emblémák és jelölések alkalmazása**

A kiadott bizonyítványok / oklevelek kezelésénél a 12/2020.(II.7.) Korm. rendelet rendelkezéseit alkalmazzuk.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Vizsgaszabályzat

Különleges és rendkívüli események eljárásrend  
Adatvédelmi szabályzat

### **9.8 Fellebbezések a tanúsításra vonatkozó döntések ellen**

A vizsgaközpont dokumentált eljárással rendelkezik a fellebbezések átvételére, kiértékelésére, és a döntéshozatalra.

A fellebbezés kezelésével kapcsolatos összes döntésért a vizsgaközpont vezető a felelős.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- minden fellebbezéssel konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkoznak,
- a fellebbezés benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a fellebbező féllel szemben,
- a fellebbezés kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető legyen.

### **9.9 Panaszok**

A vizsgaközpont dokumentált eljárása rendelkezik a panaszok átvételére, kiértékelésére, és a döntéshozatalra.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- minden panasszal konstruktívan, részrehajlás nélkül foglalkoznak,
- a felek tisztességes és egyenlő kezelésben részesülnek,
- a panasz kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető.

A vizsgaközpont vezetőnek a panasz elbírálásakor a pártatlansági követelményeknek megfelelően kell eljárnia, amennyiben a pártatlanságával kapcsolatban kétely merül fel, úgy köteles magát kizárni a vizsgálatból és a minőségbiztosítás vezetőre bízni az ügy kivizsgálását.

A panasz átvételekor a vizsgaközpont vezetője a lehető legrövidebb időn belül dönt arról, hogy a panasz olyan vizsgáztatással összefüggő tevékenységekre vonatkozik-e, amelyekért a vizsgaközpont a felelős. A panaszos féllel közlendő döntés meghozatalába vagy felülvizsgálatába és jóváhagyásába a vizsgaközpont vezetője olyan személyeket von be, akik korábban nem voltak kapcsolatban a panasz tárgyával. A vizsgaközpont minden panaszt regisztrál és a panaszos félre és a panasz tárgyára vonatkozó dokumentumokat gyűjti. Ezen dokumentumokra a titoktartási követelményeket kell alkalmazni, a kézikönyv 7.3 fejezetében rögzítettek szerint.

A vizsgaközpont a panasz kezelésének lezárását követően a panasszal kapcsolatos információkat feldolgozza, és szükség esetén meghatározza a kapcsolódó helyesbítő- és megelőző intézkedéseket.

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy is bizonyítottan érintett, úgy Őt a vizsgaközpont szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt tájékoztatja, de legkésőbb a panaszos, döntésről történő értesítésével egyidejűleg. A tájékoztatás abban az esetben nem szükséges, ha a kivizsgálás eredménye azt igazolja, hogy a panasz a vizsgázott személyt, személyeket, illetve korábban kiállított bizonyítványukat érdemben nem érinti.

A vizsgaközpont a panaszkezeléssel kapcsolatos konkrét felelősségeket, határidőket, folyamatokat és nyilvántartási kötelezettségeket panaszkezelési eljárásba foglalja.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend (Intézkedési tervek)

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

Adatvédelmi szabályzat

Bizonylati album: Minőségbiztosítás

Verziószám: 04

Érvényes: 2023.08.01

Felnőttképzési Független Vizsgaközpont Kft.

Etikai és magatartási szabályzat

## 10. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények

A vizsgaközpont olyan irányítási rendszert vezetett be és működtet, amely alkalmas az MSZ EN ISO/IEC 17024 jelű szabvány követelményei következetes teljesítésének elősegítésére és bizonyítására. Az alkalmazott irányítási rendszer kielégíti az MSZ EN ISO/IEC 17024 2013 jelű szabvány 10.2 pontjának követelményeit.

### 10.1 Általános követelmények

A vizsgaközpont bevezetett és működtet egy olyan irányítási rendszert, amely képes alátámasztani és bizonyítani az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013, nemzetközi szabvány követelményeinek következetes teljesülését.

A vizsgaközpont vezetője megfogalmazza a minőségpolitikát és kijelöli a stratégiai célokat, és biztosítja, hogy a politikát megértsék, bevezessék és fenntartsák a vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont minőségbiztosítási vezető feladatai közé tartozik – többek között:

- a) az irányítási rendszerhez szükséges folyamatok és eljárások kidolgozása, bevezetése és fenntartása, ill.
- b) jelentéstétel a vizsgaközpont vezetőjének az irányítási rendszer működéséről és a továbbfejlesztési igényekről.

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont által bevezetett és működtetett irányítási rendszer az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány vonatkozó elemeivel összhangban van, és megfelel a vizsgaközpont tevékenységének jellegének, terjedelmének és mennyiségének az irányítási dokumentációs rendszer a vizsgaközpont szervezet személyzete számára hozzáférhető használat céljából. Az irányítási rendszer működését az Irányítási Kézikönyv és az ebben hivatkozott dokumentumok, valamint a mellékleteket képező irányítási feljegyzések együttesen valósítják meg.

#### *Folyamatos fejlesztés*

A vizsgaközpont vezetősége elkötelezett az irányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett. Ennek érdekében motiválja a fejlesztési javaslatok megtételét a folyamat minden szintjén. A fejlesztési javaslatok érkehetnek kollégáktól, külső szakértőktől, jelöltektől, tanúsított személyektől, a Felnőttképzési Független Vizsgaközponttal kapcsolatban álló egyéb személyektől, szervezetektől. Fejlesztési javaslatok tehetők személyesen a vizsgaközpont vezetőjének címezve vagy elektronikus formában a Felnőttképzési Független Vizsgaközpont honlapján keresztül.

A minőségbiztosítási vezető a beérkezett javaslatokat átvizsgálja a megvalósíthatóság szempontjából és azokról az átvizsgálást követően határoz.

A rendszer folyamatos fejlesztését célozza a vizsgaeredmények rendszeres elemzése, az elégedettség mérés tapasztalatainak kiértékelése, melyek kijelölik vizsgaközpont részére a javítandó, esetlegesen a beavatkozást igénylő területeket.

#### *Képzés*

A vizsgaközpont valamennyi munkatársával – beleértve a megbízás alapján munkát végző vizsgabizottsági tagokkal, vizsgafeladat készítő és ellenőrző szakértőkkel, jegyzőkkel – szemben elvárás, hogy közvetlen munkavégzéshez szükséges ismereteiken túl, ismerjék és fogadják el a vizsgaközpont belső szabályzatait, etikai és pártatlansági elveit. Ennek érdekében a vizsgaközpont gondoskodik, valamennyi érintett munkavállaló rendszeres képzéséről. A vizsgaközpont munkatársainak képzése, éves terv szerint történik. A képzések nyilvántartásáért a minőségbiztosítási vezető a felelős. Személyes jelenlét esetén a képzési jegyzőkönyvökön aláírások is rögzítettek, online képzés esetén a képzésen elhangzottak megértése és

tudomásul vétele az e-mail címről visszaérkezett, kitöltött tesztek értékelésével igazolható. A vizsgabizottság, feladatfejlesztők, jegyzők kiválasztása során a vizsgaközpont a vonatkozó eljárásrendben rögzített képzettségi és jártassági követelmények teljesítését igazoló dokumentumok meglétét ellenőrzi és nyilvántartásba veszi. A jóváhagyási folyamat részeként előírja a Felnőttképzési Független Vizsgaközpont belső képzésének elvégzését (Képzési terv szerint), annak sikeres teljesítését (min. 80%), illetve szükség szerint a jelölttel szakmai elbeszélgetést folytat.

Személyes elbeszélgetést szervezhet a vizsgaközpont, a jogszabályi előírások, KKK-k / PK-k, tanúsítási rendszerkövetelmények figyelembevételével mellett – azok sérülése nélkül – olyan jelölteknek is, akiknek végzettsége csak részben feleltethető meg az által vizsgáztatni kívánt tartalmaknak, vagy végzettsége és / vagy szakmában, oktatásban eltöltött aktív ideje régebbi, mint 10 év, vagy a jelentkezéshez nem csatolta a megfelelő vagy meggyőző dokumentumokat.

A vizsgaközpont elismeri más akkreditált vizsgaközpont képzéseit azonos értékűnek, amennyiben a tematika 75%-ban megfeleltethető egymásnak, illetve a továbbképzés időtartama meghaladja a 14 órát. Vizsgaközpont belső képzésének egy része az IKK szervezésében történő képzéssel kiváltható. Specifikus vizsgaközponti elvárásokra vonatkozóan képzést kizárólag a vizsgaközpont végez. A képzés elvégzéséről a szervező (IKK vagy VK) tanúsítványt / részvételi igazolást állít ki, ami a továbbképzési rendszerben az előírt továbbképzési kötelezettségbe beszámíthat. Megújító képzés a vizsgabizottsági tagok, feladatfejlesztők, részére hároméves gyakorisággal, belső munkatársak számára, jegyzők részére, évente ütemezett. A személyzetet érintő visszajelzések, panasz esetén a vizsgaközpont döntése alapján további képzés ennél gyakrabban is szervezhető.

Minden olyan esetben, amikor az érintett munkavállalók munkavégzésére hatással levő változás következik be, arról érintettek írásban, szükség esetén kiegészítő képzés keretében kapnak tájékoztatást. A tervezetten kívüli, rendkívüli képzéseket a vizsgaközpont vezetője rendeli el.

Évente a vizsgabizottsági tagoknak, jegyzőknek, további érintetteknek online tájékoztatás keretében történik meg az információk, tapasztalatok, eredmények, célok ismertetése.

## **10.2 Az irányítási rendszer dokumentációja**

A vizsgaközpont az alkalmazható tanúsítási / vizsgáztatási követelményeket a kézikönyvben és a hivatkozott dokumentumokban rögzíti. A dokumentációs rendszer része a kapcsolódó külső eredetű dokumentumok köre (KK. 2. fejezet, pl.: jogszabályok, szabványok, NAH előírások).

A dokumentáció érvényes, felügyelt változata, minden érintett munkatárs részére a vizsgaközpont informatikai eszközein elérhetőek. A vizsgaközpont működését szabályozó, leíró dokumentumok tartalmáról a munkavállalók rendszeres, ismétlődő képzésben részesülnek.

A dokumentáció elkészítése, összeállítása, elfogadásra való előterjesztése, szükség szerinti frissítése, azonosítása a minőségbiztosítási vezető, ellenőrzése és ezt követő jóváhagyása, hatályba léptetése a vizsgaközpont vezetőjének feladata.

A minőségbiztosítási vezető a jóváhagyásra, érvénybe léptetéshez előkészített rendszerdokumentumok pdf formátumát az *Irányítási rendszerdokumentumok* mappába helyezi. Hozzáférése a mappához kizárólag a minőségbiztosítási vezetőnek, illetve a vizsgaközpont vezetőjének van. Vizsgaközpont vezető a dokumentum jóváhagyását követően azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel (AVDH) látja el az általa jóváhagyott, érvénybe léptetett dokumentumot, melyet az *Irányítási rendszerdokumentumok Hitelesítve* mappába helyez.

A működést szabályozó dokumentumokat tartalmazó mappához való hozzáférés a vizsgaközpont vezető által adott jogosultság alapján, minden érintett munkatárs számára biztosított. Vizsgaközpont vezető által saját

kezüleg aláírt, jóváhagyott egyéb minőségirányítási dokumentumok pdf formátumban az *Irányítási rendszerdokumentumok Hitelesítve* mappába feltöltésre kerülhetnek.

Az irányítási rendszer dokumentumai egyetlen, a vizsgaközpont vezető által aláírással vagy AVDH útján hitelesített, jóváhagyott, érvénybe léptetett törzspéldány formájában igény esetén kinyomtatva is tárolhatók a vizsgaközpont irodájában. A dokumentált átvételért, őrzésért, az érvénytelenné vált dokumentum azonosításáért és selejtezéséért a minőségbiztosítási vezető a felelős.

A mindenkor érvényes dokumentumok azonosítása a dokumentum megnevezésével és a hatályba léptetés dátumával történik. (érvényességet a vizsgaközpont vezető hitelesít)

A dokumentumokat minimum évente egyszer át kell vizsgálni abból a szempontból, hogy megfelelően érvénybe léptettek-e, tartalmuk aktuális-e, változtatásuk szükséges-e. A dokumentumok átvizsgálásáért, szükség szerinti módosítások elvégzéséért az újbóli érvénybe léptetésre való előterjesztésért a minőségbiztosítási vezető felelős.

A dokumentumok rendkívüli módosítását kezdeményezheti a vizsgaközpont vezető, illetve a minőségbiztosítási vezető, bármely külső, belső észrevétel, nem megfelelés, kiegészítési igény, fejlesztési javaslat okán.

A módosított dokumentumon az új érvénybelépési dátumot át kell vezetni, illetve, ha egy dokumentum csak részben módosul, a változást sárga színű kiemeléssel kell jelölni a változás követését megkönnyítendő.

A minőségbiztosítási vezető feladata a dokumentumok módosítási dátumait nyilvántartani.

A hatályát veszített, érvénytelen dokumentumok az *Archivált Irányítási rendszerdokumentumok* mappába kerülnek áthelyezésre. Hozzáférése a mappához kizárólag a vizsgaközpont vezetőjének és a minőségbiztosítási vezetőnek van. Az érintett munkatársak hozzáférést biztosító mappába, az érvénytelen dokumentumok eltávolítását követően kerülhet feltöltésre a módosított, új kiadású érvényesített, hitelesített dokumentum. Független dátummal ellátott mellékletek önállóan is módosulhatnak. Irányítási Kézikönyv, Vizsgaszabályzat tartalomjegyzéke önállóan módosul a mellékletek változásával összhangban.

Érvénytelenné vált nyomtatott törzspéldány azonosítása megsemmisítésig, piros átlós áthúzással, az érvényét vesztes dátumával és az érvénytelenítő azonosítást végző minőségbiztosítási vezető aláírásával biztosított. A nyomtatott törzspéldány érvénytelenné válással egyidejűleg megsemmisítésre kerülhet.

A vizsgaközpont minden alkalmazottja, megbízottja köteles a vizsgaközpont által meghatározott irányítási formanyomtatványok használatára. A formanyomtatványokat, azok megnevezése és a kiadásuk dátuma azonosítja. Bizonyos formanyomtatványok a kötelező tartalmi elemeket rögzítik, de azok a kitöltés során az aktuális tényeknek megfelelően bővíthetők, alakíthatók (pl. vizsgadokumentum).

A minőségbiztosítási vezető a jóváhagyásra, érvénybe léptetéshez előkészített formanyomtatványok pdf formátumát a *Bizonylati album* mappába helyezi. Hozzáférése a mappához kizárólag a minőségbiztosítási vezetőnek, illetve a vizsgaközpont vezetőjének van.

Vizsgaközpont vezető a formanyomtatványok jóváhagyását követően azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel (AVDH) látja el az általa jóváhagyott, érvénybe léptetett formanyomtatványokat, melyet a *Bizonylati album Hitelesítve* mappába helyez. Hozzáférési jogosultságot a mappához vizsgaközpont vezető ad a munkakör függvényében.

A hitelesített formanyomtatványokkal megegyező tartalmú szerkeszthető dokumentumok a *Bizonylati album szerkeszthető mappában érhetőek el*. A formanyomtatványokat tartalmazó mappához való hozzáférés a vizsgaközpont vezető által adott jogosultság alapján, minden érintett munkatárs számára biztosított. Továbbadásuk érintetteknek kizárólag jogosultság alapján dokumentáltan történhet, kizárólag egy adott vizsgára.

Ezen formanyomtatványok használata a vizsgáztatási folyamatban kötelező.

A formanyomtatványok éves átvizsgálása, módosítása, vizsgaközpont vezető általi jóváhagyása a változások nyilvántartása, a dokumentumoknál leírtak szerint valósul meg. A formanyomtatványok a kapcsolódó dokumentumtól függetlenül, önállóan is módosulhatnak. A formanyomtatványokat kitöltve és aláírással ellátva szabad csak más szervezeti egységhez vagy személyhez továbbítani.

Az irányítási folyamat lezárását követően a folyamatban keletkezett dokumentumokat, a vizsgaközpont az általános selejtezési szabályok alapján köteles megőrizni: Papír alapú dokumentumok: 5 év. Digitális formában meglévő dokumentumok: 5 év (Kiküldött levelek, e-mail-ok, iktatási dokumentáció stb.)

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont-hoz papír alapon érkezett eredeti, aláírt dokumentumok dossziéban kerülnek őrzésre, azok elosztásra nem kerülnek.

A működés során keletkezett eredeti, aláírt feljegyzések, bizonylatok dossziéban kerülnek megőrzésre, védve a rongálódástól és az illetéktelen hozzáféréstől. Szükség szerint a működést igazoló feljegyzések, bizonylatok elektronikus formában is tárolhatók az illetéktelen hozzáférést kizáró módon.

A Vizsgaközpont informatikai háttérét külsős munkatárs, Novák Zoltán Gábor látja el, megbízási (szolgáltatási) szerződés alapján.

### **10.3 Dokumentumok ellenőrzése**

Az irányítási folyamat során keletkezett dokumentumokat a minőségbiztosítási vezető ellenőrzi. A teljes dokumentációs rendszer (szabályzatok, formanyomtatványok) érvényességének, aktualizálásának évente történő átvizsgálása a minőségbiztosítási vezető feladata. Szükség esetén az éves átvizsgálás alkalmával észlelt nem megfelelések, fejlesztések a dokumentációban átvezetésre kerülnek. Ismételt előterjesztés jóváhagyásra, a minőségbiztosítási vezető feladata. A dokumentumok, észlelt nem megfelelés, fejlesztések miatt év közben is módosulhatnak. Módosítások nyilvántartásának felelőse a minőségbiztosítási vezető.

A Vizsgaközpont minőségbiztosítási dokumentumaihoz közvetlen hozzáféréssel nem bíró alkalmazottak (vizsgabizottsági tagok, vizsgafeladat szakértők) a dokumentumokat az első oktatás során elektronikus formában (e-mailen) kapják meg:

- M100. Adatvédelmi Szabályzat
- M200. Etikai és Magatartási Szabályzat
- M600. Irányítási Kézikönyv
- M700. Vizsgafeladatok készítésének eljárásrendje
- M800. Vizsgaszabályzat

Ezt követően minden – őket érintő – tartalomváltozással járó módosításról e-mail formájában kapnak értesítést: csatolt file-ként kiküldésre kerül számukra a változtatással érintett dokumentum – a dokumentumban jelölve, és az e-mailben külön kiemelve a módosított szövegrész.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy az együttműködési megállapodás megkötése előtt az együttműködő partnerekkel megismerteti az Adatvédelmi szabályzatát és Etikai és Magatartási Szabályzatát, annak

érdekében, hogy a titoktartásra és érdekellentétre vonatkozó elvárásoknak meg tudjanak felelni az együttműködés folyamán.

#### **10.4 Nyilvántartások ellenőrzése**

A vizsgaközpont eljárásokat vezetett be az MSZ EN ISO/IEC 17024 jelű szabvány teljesítésére vonatkozó nyilvántartások azonosításához, tárolásához, védelméhez, visszakereséséhez, megőrzési időtartamukhoz.

A teljes dokumentummegőrzési időtartamokat a 7. fejezet szerint szabályozta.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat

Adatvédelmi szabályzat

Képzési terv

#### **10.5 Vezetőségi átvizsgálás**

A vizsgaközpont vezető és a minőségbiztosítási vezető évente legalább egy alkalommal a belső auditokat követően 3 hónapon belül, átvizsgálja a tanúsítási rendszer működését, annak biztosítása érdekében, hogy az folyamatosan alkalmas, megfelelő, hatékony, eredményes legyen, beleértve az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány teljesülésével kapcsolatosan kinyilvánított politikát és célokat. Az átvizsgálási jelentést a minőségbiztosítási vezető állítja össze, melynek formátuma kötetlen (formanyomtatvány nincs). Az időszakos átvizsgálásról készült jelentést irányítási feljegyzésként kezeljük. A belső felülvizsgálatok és vezetőségi átvizsgálások rendjének működtetéséért és végrehajtásáért, a tevékenységek értékeléséért a vizsgaközpont vezető felelős.

A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatai:

- a. a belső és a külső auditok eredményei,
- b. a jelentkezőktől, jelöltektől, 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 irányítási rendszert,
- h. fellebbezések és panaszok, fejlesztési javaslatok,
- i. Adatvédelmi, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja,
- j. etikai észrevételek,
- k. vizsgaeredmények elemzései, tapasztalatai, a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolás a Képzési és Kimeneti Követelményekhez, Programkövetelményekhez
- l. helyszíni ellenőrzések tapasztalatai,
- m. együttműködő partnerek értékelése.

Az átvizsgálás kimenetei

A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatai döntéseket és intézkedéseket tartalmaznak az alábbiakkal kapcsolatban:

- a) az irányítási rendszer és azon belüli folyamatok hatékonyságának javítása,

- b) az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány teljesítéséhez kapcsolódó tanúsítási szolgáltatások tökéletesítése,
- c) az éves auditterv,
- d) erőforrásigények,
- e) intézkedési terv(ek).

### 10.6 Belső auditok

A belső audit célja annak bizonyítása, hogy a vizsgaközpont Irányítási Kézikönyvében és hivatkozott dokumentumaiban megfogalmazott eljárások az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013, szabvány követelményeit teljesítik és annak megfelelően 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, ismeri a tanúsítási eljárást, a MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményeit. A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével.

A szervezet átalakítása, működési rendjének megváltoztatása vagy a vizsgaközpont vezetőjének kezdeményezése, soron kívüli belső felülvizsgálat végrehajtását vonja maga után.

A felülvizsgáló az észrevételeit BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA / AUDITJELENTÉS, illetve helyszíni vizsgaellenőrzés alkalmával a HELYSZÍNI VIZSGAELLENŐRZŐ LAP, valamint a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP formanyomtatványon a minőségbiztosítási vezetőnek adja át.

A belső auditor által elvégzett belső felülvizsgálat főbb lépései:

- az irányítási rendszer leírásának előzetes átvizsgálása, (kérdéslista összeállítása a szabványkövetelmények ismeretében)
- helyszíni vizsgaellenőrzés alkalmával a rendelkezésre álló, kötelezően ellenőrizendő követelménylistát tartalmazó formanyomtatvány használata,
- felülvizsgálat megkezdése (nyitó értekezlet),
- a felülvizsgálat területein (megegyeznek a szabvány fejezetekkel), érintettekkel interjú készítése
- adminisztratív és ügyviteli eljárások működésének átvizsgálása,
- objektív bizonyítékok gyűjtése,
- nem megfelelőségek azonosítása, a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAPOK felvétele,
- záró értekezlet tartása, amelynek keretében auditor ismerteti tapasztalatait, észrevételeit, a tapasztalt nem megfelelőségeket a rendszer alkalmasságát értékelve, és amelynek keretében javaslatot tesz az esetlegesen feltárt problémák kezelésére.

A belső auditot a vonatkozó utasításban részletezettek szerint kell lefolytatni.

A folyamatban használt formanyomtatványok:

- BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS
- BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP
- BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV
- BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS
- BELSŐ AUDIT AUDITTERV

- HELYSZÍNI VIZSGAELLENŐRZŐ LAP

A BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP-ot a minőségbiztosítási vezető kapja meg, aki a feltárt hiányosságok megszüntetésére hibajavító / megelőző intézkedéseket hoz. A vizsgaközpont vezetője köteles a szükséges helyesbítő / megelőző intézkedések módját és határidejét elrendelni. A belső felülvizsgálatok dokumentumait irányítási feljegyzésként kezeljük.

A belső auditortól elvárt kompetencia:

- Jóváhagyott vezető auditor, auditor (képzett belső munkatárs) vagy külsős, irányítási rendszerekkel, kapcsolatos ismeretekkel bíró szakember, aki ismeri a Felnőttképzési Független Vizsgaközpont dokumentációs rendszerét, és a folyamatait.
- Olyan szakember, aki tájékozott a tanúsításban, az auditálásban, és ismeri az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményeit.

Az éves belső audittervet és kockázatbecslést a minőségbiztosítási vezető készíti el (figyelembe véve az egyes területekre vonatkozó korábbi auditok eredményeit, egyéb visszajelzéseket is.) A vizsgaközpont a belső auditjai során az Irányítási Kézikönyv és az abban hivatkozott dokumentumok és formanyomtatványok kritérium rendszerét veszi figyelembe. A mintavételi rendszer: kérdőíves, szűrőpróbaszerű.

Belső auditot évente legalább egy alkalommal kell végezni. A belső auditok gyakorisága csökkenthető, ha a Felnőttképzési Független Vizsgaközpont bizonyítani tudja, hogy irányítási rendszere folyamatosan és eredményesen megfelel az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabványnak, és stabilnak bizonyult. Legkorábbi csökkentés lehetőségét vizsgaközpont 3 éves működési tapasztalata után mérlegeli.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- a) a belső auditokat képzett személyek végezzék, akik tájékozottak a tanúsításban, az auditálásban, és ismerik az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményeit,
- b) az auditorok ne auditálják saját munkájukat,
- c) az auditált területekért felelős személyzet tájékoztatást kap az audit eredményeiről,
- d) a belső auditból kifolyólag megtett minden intézkedést időben és megfelelő módon végezzenek el,
- e) bármely fejlesztési lehetőséget feltárjanak.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Működési Politika

Minőségbiztosítási vezető munkaköri leírása

BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV

BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS

BELSŐ AUDIT AUDITTERV

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Éves belső auditterv és kockázatbecslés

Belső audit eljárás-utasítása

MSZ EN ISO 19011:2018 Útmutató irányítási rendszerek auditálásához (ISO 19011:2018)

## 10.7 Helyesbítő intézkedések

A vizsgáztatási folyamatok során feltárt nem megfelelőségek okainak kivizsgálása a minőségbiztosítási vezető feladata. A feltárt okok megszüntetésére irányuló intézkedéseket (helyesbítő tevékenység) a vizsgaközpont vezető rendeli el. A helyesbítő intézkedések alapját a vizsgáztatási tevékenység, az együttműködő partnerek észrevételei, a belső auditok során felfedett nem megfelelőségek, a külső érdekelt féltől, jelöltől, vizsgázótól érkező panasz, reklamációk, hatósági észrevételek, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. A külső vagy belső auditok eredményét, nem megfelelőségeit a minőségbiztosítási 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 feltárára 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 formalapon dokumentált helyesbítő tevékenységet kell végezni, melyek nyilvántartása és kezelése az IK 10.2. fejezete szerint történik.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Működési Politika  
BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP  
PROBLÉMALAP  
Helyszíni vizsgaellenőrző lap  
Intézkedési tervek

## 10.8 Megelőző intézkedések

A Felnőttképzési Független Vizsgaközpont a potenciális nem-megfelelőségek okainak kiküszöbölése érdekében megelőző intézkedéseket hajt végre.

A megelőző intézkedések követelményei:

- a potenciális nem-megfelelőségek azok okainak kimutatása, azonosítása,
- a nem-megfelelőségek előfordulásának elkerülését célzó intézkedések szükségességének mérlegelése,
- a szükséges intézkedés meghatározása és végrehajtása,

- d) a megtett intézkedések eredményének rögzítése,
  - e) a megtett megelőző intézkedések hatékonyságának felülvizsgálata,
- A megelőző intézkedések dokumentálása a helyesbítő intézkedések űrlapjain vagy problémalapon történik.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Működési Politika

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

PROBLÉMALAP

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Intézkedési tervek