



A NAH által NAH-12-0057/2022 számon akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

## IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Személyek tanúsításának végzéséhez

MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szerint

**8.0 verzió**

Érvénybe lép: 2022.09.23.

Összeállította:

*Beregi Katalin*  
**Beregi Katalin**

**irányítási vezető**



Jóváhagyta:

*Kovács Zoltán*  
**Kovács Zoltán**

**Vizsgaközpont vezető**

## Tartalom

<b>1. Alkalmazási terület .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Rendelkező hivatkozások, kapcsolódó dokumentumok .....</b>	<b>5</b>
Az irányítási rendszer működésénél alkalmazott dokumentumok: .....	6
<b>3. Szakkifejezések és meghatározások.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Általános követelmények.....</b>	<b>11</b>
4.1. Jogi ügyek.....	11
4.2. A vizsgáztatással kapcsolatos döntési felelősség.....	12
4.3. A pártatlanság kezelése.....	13
4.4. Pénzügyek és felelősség.....	16
<b>5. Szerkezeti követelmények.....</b>	<b>16</b>
5.1. Irányítási és szervezeti felépítés .....	16
5.2. A vizsgaközpont felépítése és kapcsolata a képzéssel.....	17
<b>6. Az erőforrásokkal kapcsolatos követelmények .....</b>	<b>19</b>
6.1. Általános személyi követelmények.....	19
6.2. Vizsgáztatási tevékenységben résztvevő személyzet.....	20
6.3. Alvállalkozás, Együttműködő partnerek.....	22
6.4. Egyéb erőforrások.....	23
<b>7. Nyilvántartási és információs követelmények .....</b>	<b>24</b>
7.1. A jelentkezők, a jelöltek és a vizsgáztatott személyek nyilvántartása.....	24
7.2. Nyilvános információk.....	25
7.3. Bizalmas kezelés .....	25
7.4. Biztonság.....	26
<b>8. Tanúsítási rendszerek.....</b>	<b>27</b>
<b>9. A vizsgáztatás folyamatának követelményei .....</b>	<b>33</b>
9.1. Jelentkezési folyamat .....	33
9.2. Értékelési folyamat .....	33
9.3. Vizsgafolyamat.....	34
9.4. A tanúsításra vonatkozó döntés .....	35
9.5. A vizsga felfüggesztése, visszavonása, érvényességi körének szűkítése.....	36
9.6. Újratanúsítási folyamat.....	36
9.7. Bizonyítványok/oklevelek, emblémák és jelölések alkalmazása .....	36
9.8. Törvényességi kérelem vizsgára vonatkozó döntésekre vonatkozóan.....	37
9.9. Panaszok.....	37
<b>10. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények .....</b>	<b>38</b>
10.1. Általános követelmények .....	38

10.2. Az irányítási rendszerre vonatkozó általános követelmények.....	41
<b>1.sz melléklet .....</b>	<b>50</b>
MŰKÖDÉSI POLITIKA.....	50
<b>2.sz. melléklet .....</b>	<b>51</b>
VIZSGAKÖZPONT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE (ORGANOGRAM) .....	51
<b>3.sz. melléklet .....</b>	<b>52</b>
PÁRTATLANSÁGI NYILATKOZAT.....	52
<b>4.sz. melléklet .....</b>	<b>53</b>
Alkalmazott tanúsítási terület.....	53
<b>5. sz. melléklet FOLYAMATÁBRA.....</b>	<b>54</b>
<b>6.sz.melléklet .....</b>	<b>55</b>
MINŐSÉGPOLITIKA .....	55
CÉLOK/CÉLKITŰZÉSEK.....	57
Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat.....	58
Elégedettség mérő kérdőív (vizsgabizottság) .....	59
Elégedettség mérő kérdőív (vizsgázó) .....	60
Elégedettség mérő kérdőív (jegyző).....	61
Felkészítés/workshop terv .....	62
Felkészítés/workshop terv .....	63
Felkészítés/workshop Jegyzőkönyv 2.0 verzió .....	64
BELSŐ AUDIT AUDITTErv.....	65
BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS.....	66
BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV.....	67
BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS .....	68
BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP.....	69
BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP.....	70
HELYSZÍNI VIZSGAELLENŐRZŐ LAP .....	71
Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv.....	81
KOMPETENCIA MÁTRIX.....	82
KOMPETENCIA MÁTRIX.....	83
Felkészítés/workshop terv .....	86

Melléklet	Érvénybe lépés
1.sz. melléklet: Működési politika	2021.09.01
2.sz. melléklet: Vizsgaközpont szervezeti felépítése (organogram)	2021.09.01
3.sz. melléklet: Pártatlansági Nyilatkozat	2021.08.31
4.sz. melléklet: Alkalmazott tanúsítási terület	2021.09.01
5.sz. melléklet: Folyamatábra	2021.09.01
6.sz. melléklet: Minőségpolitika	2021.09.01
7.sz. melléklet: Dokumentum minták	2021.09.01

A mellékletek és dokumentum minták az Irányítási kézikönyvtől függetlenül változhatnak. Ezek módosítása is bekerül a módosítások jegyzékébe.

<b>Módosítások jegyzéke</b>		
<b>Fejezet</b>	<b>Módosítás tartalma</b>	<b>Időpontja</b>
	Tartalomjegyzék, oldalszámozás, elnevezés	2021.09.30.
Teljes dokumentum	Akkreditációs szám feltüntetése	2022.09.23.
8.7	Vizsgaeredmények eltérése	2021.12.15.
8.7	Helyszíni vizsgaellenőrzések száma	2021.12.15.
4. sz. melléklet	Alkalmazott tanúsítási terület kiegészítése	2021.12.15.
7.sz. melléklet	Elégedettség mérő kérdőív	2012.12.15.
	Kompetencia mátrix	2012.12.15.
	Képzés -> felkészítés/workshop	2012.12.15.
5.1	pontosítások: vizsgára bocsáthatóság	2021.12.15.
teljes dokumentum	Képzés ->felkészítés	2022.02.01.
2.	Kapcsolódó dokumentumok kiegészítése	2022.02.01.
9.7	Fellebbezés -> Törvényességi kérelem	2022.02.01.
6.2	Tanúsítvány -> Részvételi igazolás	2022.02.01.
2.sz.melléklet	Organogram módosítása	2022.02.01.
4.sz. melléklet	Alkalmazott tanúsítási terület egyszerűsítése	2022.02.01.
6.sz.melléklet	Kompetencia mátrix kiegészítése	2022.02.01.
	Problémalap törlése	2022.04.06.
1-10.	A szabványnak megfeleltetett számozás	2022.04.06.
3.	Szakkifejezések sorrendváltozása	2022.04.06.
5.2.1.; 5.2.2.	Kiegészítés	2022.04.06.
6.4.	Egyéb erőforrások-vizsgahelyszínek ellenőrzése kapcsolódó dok. kieg.:ellenőrzési terv	2022.06.08.
7.4.	Biztonság – kiegészítés: iratok őrzése; informatikai szabályzat (kapcsolódó dok.)	2022.06.08.
5.2;7.4; 10.2.5;10.2.6.	Hivatkozott dokumentumok kiegészítése	2022.06.13.
2.sz.melléklet	Organogram kiegészítése a referensekkel	2022.06.13.
8.7.	Elégedettségi kérdőívek kitöltésének online lehetősége	2022.09.23.
10.1.	Felkészítés, számonkérés a moodle rendszeren keresztül Máshol elvégzett képzések elfogadása, kiegészítése	2022.09.23.

## 1. Alkalmazási terület

Jelen kézikönyv a Mátészalkai 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 4.sz. melléklet tartalmazza.

## 2. Rendelkező hivatkozások, kapcsolódó dokumentumok

Az 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)
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

### **Az irányítási rendszer működésénél alkalmazott dokumentumok:**

- Mátészalkai Vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzata (továbbiakban SZMSZ)
- Mátészalkai Szakképzési Centrum Szervezeti és Működési Szabályzata
- Vizsgaszabályzat
- Képzési és Kimeneti Követelmények (továbbiakban KKK) és Programkövetelmények (továbbiakban PK) (tanúsítási rendszerkövetelmények)
- Tanúsítási rendszerkövetelmények
- Információk a tanúsításra való alkalmasság előfeltételeként szolgáló oktatásról (bizonyítványok, tanúsítványok)
- Kompetencia mátrix (A személyzetre vonatkozó kompetencia követelmények)
- Kockázatértékelés
- GDPR szabályzat
- Integritás szabályzat
- Etikai szabályzat és Etikai Kódex
- Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
- Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend
- Ellenőrzési nyomvonal, ellenőrzési terv
- Különleges és rendkívüli események eljárásrend
- Kockázatértékelés
- Dokumentum és iratkezelési szabályzat
- Informatikai szabályzat
- Humán erőforrás terv
- Változások követése eljárásrend
- 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 Mátészalkai Vizsgaközpontban megfeleltethető a minőségirányítási vezető munkakörnek. (Minőségirányítási vezető rövidített neve: irányítási vezető.)

**3.1. Tanúsítási folyamat** (certification process): Olyan tevékenységek, amelyek révén a vizsgaközpont meghatározza, hogy egy adott személy teljesíti-e a tanúsítási (vizsga) követelményeket, amelyek magukban foglalják a jelentkezést, az értékelést, a tanúsítványra (bizonyítvány/ oklevél) vonatkozó döntést. 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 (vizsgáztatási) tevékenységet végző – a Mátészalkai Szakképzési Centrum önálló jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egységeként működő – vizsgaközpont.

**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.

**3.2. 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**, az

ITM által kidolgozott és közzétett **tanúsítási (vizsga) rendszerkövetelmények** rögzítik. (Vizsgaközpont belső szabályozási rendszere a vizsgáztatási folyamat MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány előírásainak való megfelelését szolgálja)

**3.3.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).

**3.4.Rendszertulajdonos:** Innovációs és Technológiai Minisztérium (scheme owner): Olyan szervezet, amely felelős egy tanúsítási (vizsgáztatási) rendszer kifejlesztéséért és fenntartásáért.

**3.5.Oklevél/bizonyítvány** (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.

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

**3.7.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.

**3.8.Értékelés** (assessment): Folyamat, amely kiértékeli, hogy egy személy milyen mértékben teljesítette a tanúsítási (vizsgáztatási) rendszer követelményeit.

A vizsgáztatás során a vizsgázó teljesítményének minősítése.

**3.9.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 (vizsgáztatási) rendszerben meghatározottak szerint.



Kimentí mérés –értékelés, amely a **2019 évi szakképzési törvény** (Sztv) és a **12/2020 Kormányrendeletben** (Szkr.) leírtak, valamint a 2013. évi LXXVII. felnőttképzési törvényben leírtak és a vizsgaközpont belső szabályzata alapján kerül megszervezésre, a vonatkozó KKK-k, PK-k, tanúsítási (vizsga) rendszerkövetelmények figyelembevételével, a vizsgatevékenységeknél leírt tartalmi követelmények alapján készült konkrét interaktív-, írásbeli-, illetve projektfeladatok használatával.

**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.

**3.10. 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.

**3.11. 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.

**3.12. Személyzet** (personnel): A Vizsgaközpont olyan belső és külső tagjai, akik a Vizsgaközpont részére tevékenységeket végeznek.

**Szakértők:** A vizsgafejlesztő bizottság tagjai (feladatkészítő és feladatbíráló személyek), egyéb vizsgaközpont által felkészített hozzáértő, kompetens személyek.

**Vizsgabizottság:** A vizsgázó tudását mérő, a vizsgázó értékelését végző, valamint az ellenőrzési feladatokat ellátó tagból álló testület, akiket vizsgaközpont bíz meg egy 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 végigkíséri a vizsgát a szervezéstől annak lezárásáig.

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

**3.14. Vizsgázó** (candidate): Jelentkező, aki teljesítette a meghatározott előfeltételeket, és engedélyt kapott a tanúsítási (vizsgáztatási) folyamatban való részvételre.

A jelöltre használt egyéb kifejezés a vizsgázó.

Olyan személy, aki a szakmai vizsga megkezdéséig, illetve meghatározott időpontig igazolja, hogy a szakmai vizsgára bocsátáshoz szükséges, a **Képzési és Kimentí Követelményekben** és **Programkövetelményekben** meghatározott előfeltételekkel rendelkezik.

**3.15.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.

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

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

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

**3.19.Törvényességi kérelem:** A vizsgázó a Szkr 287.§ (1) bekezdése alapján a Vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy ennek elmulasztása ellen jogszabálysértésre hivatkozva nyújthatja be a szakképzési államigazgatási szervnek címezve.

**3.20.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.

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

**3.22.Felügyelet** (surveillance): Az akkreditált időszakok során egy akkreditált rendszer teljesítményének időszakonkénti ellenőrzése az akkreditált rendszer feltételeinek folyamatos kielégítése érdekében.

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

**Felső vezetés:** vizsgaközpont vezető, annak helyettese, irányítási vezető

**Vizsgahelyszín:** egy 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, szervezet kötelezettségeit és jogait.

**Együttműködő partnerek:** vizsgahelyszínek, tanúsítási (vizsgáztatási) folyamatban részt vevő személyek, szakértők stb.

**Innovatív Képzéstámogató Központ (IKK):** Gazdasági társaság, mely módszertani központként vesz részt a szakképzés megújításában.

## 4. Általános követelmények

### 4.1. Jogi ügyek

A vizgaközpont, mint a Mátészalkai Szakképzési Centrum ( adószám: 15832049-2-15) önálló jogalanyisággal rendelkező szervezeti egysége jogilag felelős a személyek vizsgáztatásáért és annak a 12/2020 (II.7.) Kormányrendeletben, valamint saját belső szabályzataiban meghatározott módon történő dokumentálásáért.

- a) Hivatalos megnevezés: Mátészalkai Vizgaközpont
- b) Rövidített név: Mátészalkai VK (MVK)
- c) Székhely: 4700 Mátészalka, Kölcsey u. 12.

További adatok részletesen az SZMSZ-ben leírva

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

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Centrum SZMSZ

Vizgaközpont SZMSZ

Alapító Okirat (Kancellári megbízás)

## 4.2. A vizsgáztatással kapcsolatos döntési felelősség

A vizsgaközpont vezető felel:

- a vizsgaközpontra vonatkozó Működési Politika és a Minőségpolitika meghatározásáért és közzétételéért,
- a vizsgáztatással kapcsolatos döntésekért,
- 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 vizsgáztatási 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.

Az irányítási 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 vizsgaközpont a vizsgáztatási 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 vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott helyettesítésre vonatkozó rend szerint.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Centrum SZMSZ

Vizsgaközpont SZMSZ

Munkaköri leírások

Minőségpolitika

Működési Politika

### 4.3.A pártatlanság kezelése

4.3.1.A Mátészalkai Vizsgaközpont dokumentálja struktúráját, irányelveit és eljárásait a pártatlanság kezelése és annak biztosítása érdekében, hogy a vizsgáztatási 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-kezelti tudja az érdekellentétek eseteit, és biztosítja a vizsgáztatás objektivitását.

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

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

4.3.4.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.

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

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

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

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők lehetnek ténylegesek vagy vélték.

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

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

4.3.8.A vizsgáztatási tevékenységet úgy strukturálja és irányítja, hogy 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 egy vizsgaközpont számára veszélyt jelenthet a pártatlanságra nézve.

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

A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintésére Kockázatértékelést készít, melyet rendszeresen min. egy éven belül, illetve szükség szerint (pl. panaszok, visszajelzések érkezése esetén) ennél gyakrabban felülvizsgál. Kivizsgálás során megfogalmazott helyesbítő, megelőző tevékenységek beépítése a Kockázatértékelésbe, illetve vonatkozó szabályozó dokumentumokban megtörténik. A folyamatos visszacsatolással, változások, fejlesztések beépítésével a pártatlansági kockázatok csökkenthetők. Vizsgaközpont a Kockázatértékelésben meghatározott intézkedések betartásával a Vizsgaszabályzatban leírt módon szervezi vizsgáit. Vizsgaközpont vezetése figyelemmel kíséri a fluktuációt, információt gyűjt annak okáról annak érdekében, hogy az esetleges elégedetlenség eredete megismerhető, megfelelő intézkedések bevezetésével szükség szerint megelőzhető legyen. 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. Abban az esetben, ha a pártatlanság elveinek megfogalmazását, érvényesítését, ellenőrzését végző kulcspozícióból távozik munkatárs (vizsgaközpont vezető, irányítási vezető) és a helyettesítéssel átmenetileg nem biztosítható a minden kétséget kizáró pártatlansági felügyelet vagy ha a panaszok, visszajelzések mennyisége, jellege indokolja, úgy Vizsgaközpont Pártatlansági Bizottságot kér fel a tevékenység 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.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Pártatlansági Nyilatkozat

Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat

Megbízólevél

Kockázatértékelés

#### **4.4. Pénzügyek és felelősség**

Gazdálkodása tekintetében a vizsgaközpont éves keretgazdálkodást folytat, amely keretet a Szakképzési Centrum biztosítja a gazdálkodásra vonatkozó és az SZMSZ-ben meghatározott részletszabályok szerint. A keret meghatározása tekintetében véleményezési jogkörrel bír a vizsgaközpont vezetője, a felhasználása tekintetében szakmai kérdésekben nem utasítható.

A vizsgaközpont egy állami költségvetési szerv része.

A Szakképzési Centrum a Vizsgaközpont számára pénzügyi fedezetet biztosít a tevékenységéből adódó esetleges károk enyhítésére.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Szervezeti és Működési Szabályzat

Felelősségvállalási nyilatkozat

### **5. Szerkezeti követelmények**

#### **5.1. Irányítási és szervezeti felépítés**

5.1.1. A vizsgaközpont szervezetének kialakítása és tevékenységeinek irányítása során a pártatlanság úgy biztosított, hogy kialakítja és betartja a belső szabályzatait.

5.1.2. A vizsgaközpont a Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzíti, dokumentálja szervezeti felépítését, működésének alapvető szabályait. A vizsgaközpont a felső vezetés, a munkatársak, valamint a vizsgáztatást végző személyzet, feladatkészítő bizottság, szakértők kötelezettségeit, felelősségi-, és hatáskörét a Szervezeti és Működési Szabályzatában, munkaköri leírásokban, valamint az együttműködő személyzet megbízásaiban, illetve kapcsolódó szabályzatokban, eljárásokban rögzíti.

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

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Szervezeti és Működési Szabályzat

Munkaköri leírások

Megbízólevél

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

GDPR szabályzat



## 5.2.A vizsgaközpont felépítése és kapcsolata a képzéssel

A vizsgaközpont a Szakképzési Centrum jogi személyiséggel rendelkező, teljes szakmai függetlenséggel működő szervezeti egysége. 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, melynek részletes szabályait a vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza. 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.

5.2.1.A vizsgára bocsáthatóság elbírálásánál a vizsgaközpont alkalmazza a pártatlanság előírásait. (3. fejezet)

Egy képzés befejezése egy vizsga előírt követelménye lehet. A képzés Vizsgaközpont általi elismerése nem veszélyeztetheti a pártatlanságot, illetve nem csökkentheti az értékelési és vizsgáztatási követelményeket.

5.2.2.A Vizsgaközpont tájékoztatást nyújt az oktatásra és képzésre, ha ezek a vizsgáztatásra való alkalmasság előfeltételeiként szolgálnak. A Vizsgaközpont azonban nem jelentheti ki, vagy nem utalhat arra, hogy a vizsgáztatás egyszerűbb, könnyebb, vagy olcsóbb, ha bármilyen oktatási/képzési szolgáltatást alkalmaznak.

5.2.3.Mivel a vizsgaközpont része egy képzést kínáló jogi személynek, valamint a képzésnek és tanúsításnak (vizsgáztatásnak) az ugyanazon jogi személyen belüli **alkalmazottak részére való kínálása** veszélyt jelent a pártatlanság szempontjából, ezért az alábbi szabályozást alkalmazza:

- a) a vizsgaközpontnak folyamatosan fel kell ismernie és dokumentálnia kell a pártatlanságát veszélyeztető tényezőket: a 3.3 pontban leírt szabályozás szerint;
- b) a vizsgaközpont saját SZMSZ-ével és belső szabályzataival bizonyítja, hogy az általa végzett minden folyamat és eljárás független a képzéstől a bizalmas kezelés, az információk biztonságának és a pártatlanság védelme érdekében;
- c) nem szabad olyan benyomást keltenie, hogy mindkét szolgáltatás igénybevétele bármilyen előnnyel járna a jelentkező számára: a 3.3 pontban leírt szabályozás szerint
- d) a vizsgaközpont nem követeli meg a jelöltektől, hogy végezzék el a Szakképzési Centrum saját oktatási vagy képzési programját a vizsgázás kizárólagos előfeltételeként, amikor máshol ugyanolyan képesítést nyújtó oktatás vagy képzés áll rendelkezésre;
- e) az ugyanazon jogi személy alkalmazottjai esetében: biztosítja, hogy a személyzet - a vizsgadokumentumok figyelemmel kíséréseivel - nem működik közre az általa képzett jelölt vizsgáztatójaként, a képzés befejezésétől számított két éven belül, mely időtartam lerövidíthető,

ha a vizsgaközpont bizonyítja, hogy a rövidebb kivárási időtartam nem veszélyezteti a pártatlanságot.

***Kapcsolódó dokumentumok:***

Vizsgaszabályzat

SZMSZ

Kockázatértékelés

Megbízólevél

Humán erőforrás terv

## **6. Az erőforrásokkal kapcsolatos követelmények**

### **6.1. Általános személyi követelmények**

A vizsgaközpont:

- 6.1.1. irányítja a vizsgáztatásban részt vevő teljes személyzet munkáját és felelősséget vállal azért,
- 6.1.2. elegendő létszámú és a szükséges szakmai kompetenciájú személyzettel rendelkezik a meghatározott tevékenységi terület lefedésére, végrehajtására, saját alkalmazott vagy szerződött személyzet formájában,
- 6.1.3. meghatározza a vizsgáztatási folyamatban részt vevő személyzetre vonatkozó alkalmassági követelményeket, biztosítja, hogy a személyzet a konkrét feladatainak és felelősségi köreiknek megfelelő kompetenciával rendelkezzen,
- 6.1.4. a kötelességeket és felelősségi köröket leíró, aktuális, dokumentált utasításokkal látja el a személyzetét,
- 6.1.5. 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,
- 6.1.6. nevében eljáró személyzet vizsgáztatási tevékenységei során szerzett és létrehozott minden információt bizalmasan kezel, kivéve a törvény által megkövetelt eseteket, vagy ahol az ettől eltérő kezelésmódot a jelentkező, a jelölt vagy a vizsgázott személy engedélyezi,
- 6.1.7. által meghatározott szabályok betartására, beleértve a bizalmas kezelésre, a pártatlanságra és az érdekellentétre vonatkozó szabályokat, a személyzet tagjai írásos nyilatkozatban kötelezik magukat,
- 6.1.8. általa foglalkoztatott vagy szerződéssel alkalmazott személy vonatkozásában a vizsgaközpont a pártatlanság megőrzését szolgáló eljárásokat alkalmazza.
- 6.1.9. 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 formanyomtatványok 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 nyomonkövetett, rendszeresen értékelt.

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

Vizsgaközpont konkrét megbízásra felkérés előtt a nyilvántartásba (adatbázis, személyi anyag) vett kompetenciák meglétét adategyeztetés útján ellenőrzi, gondoskodik a megbízásra felkért személy nyilatkozatának és azt alátámasztó igazoló dokumentumok másolatának szükség szerinti bekéréséről, a személyi anyag aktualizálásáról, figyelemmel kísérendő a kompetenciák fenntartását, folyamatos meglétét. KKK-k/PK-k, vizsgáztatási rendszerkövetelmények, jogszabályi követelmények változásainak figyelemmel kíséréssel vizsgaközpont gondoskodik az előírt kompetenciák szükség szerinti módosításáról, bővítéséről, azok fenntartására vonatkozó előírások figyelembevételéről, érintettek tájékoztatásáról.

### ***Kapcsolódó dokumentumok***

SZMSZ

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend

Kockázatértékelés

Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat

Megbízólevél

Munkaköri leírások

Kompetencia mátrix

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

### 6.2.1. Általános előírás

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.

### 6.2.2. A vizsgáztatókkal szembeni követelmények

A vizsgáztatókkal kapcsolatos kérdésekben a 12/2020.(II.7.) Korm.rendeletben, illetve a Vizsgaszabályzatában rögzítettek szerint jár el a vizsgaközpont.

A vizsgabizottság kiválasztása során a vizsgaközpont felső vezetése a vonatkozó eljárásrendben rögzített képzettségi és jártassági követelmények teljesítését igazoló dokumentumok meglétét ellenőrzi és nyilvántartásba veszi. A jóváhagyási folyamat részeként előírja a Vizsgaközpont belső felkészítésének elvégzését (Felkészítési terv szerint), annak sikeres teljesítését (min. 80%), illetve szükség szerint a jelölttel szakmai elbeszélgetést folytat.

Vizsgaközpont belső felkészítésének egy része az IKK szervezésében történő képzéssel kiváltható. A képzés elvégzéséről a szervező (IKK vagy VK) tanúsítványt/részvételi igazolást állít ki, ami a továbbképzési rendszerben az előírt továbbképzési kötelezettségbe beszámíthat.

A Vizsgaközpont elfogadja más vizsgaközpontok felkészítését, tudásszintmérését a kiadott igazolások/tanúsítványok alapján, kiegészítve azt a Vizsgaközpont minőségirányítási rendszerére vonatkozó ismeretekkel.

Megújító felkészítés a vizsgabizottsági tagok részére hároméves gyakorisággal ütemezett, illetve a rendszerben történő változások esetén. A visszajelzések, bizottsági tagot érintő megalapozott panasz esetén a vizsgaközpont döntése alapján felkészítés ennél gyakrabban is szervezhető. Évente a vizsgabizottsági tagoknak online tájékoztatás keretében történik meg az információk, tapasztalatok, eredmények, célok ismertetése.

A vizsgáztatójelölt 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 követelmények kötelezőek, ezeknek megfelelően újabb vizsgálatra és értékelésre kerül sor.

A vizsgáztatóknak meg kell felelniük a vizsgaközpont által elvárt követelményeknek. A vizsgaközpont személyzet kiválasztási és jóváhagyási folyamata és a kötelezően előírt felkészítések 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; illetve a megfelelő KKK-ban, PK-ban rögzített idegen nyelv tudással
- 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 felülvizsgálatát, a vizsgázott személyek visszajelzéseit, esetleges külső ellenőrzések eredményeit.

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 az irányítási vezetőt bízta meg, aki az ellenőrzés eredményéről jelentést készít. A vizsgáztatók munkájának helyszíni ellenőrzésével 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 az irányítási 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 felső vezetés 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 a vizsgázott személyek dokumentált véleményén alapul.

6.2.3.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. A Vizsgaközpont a megbízással kötelezi a vizsgáztatásban résztvevő személyeket a személyes adataikat vagy kompetenciáikat érintő változások bejelentésére.

### ***Kapcsolódó dokumentumok***

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend

Vizsgaszabályzat

Kockázatértékelés

Kompetencia mátrix

Megbízólevél

Felkészítési terv

Ellenőrzési nyomvonal

## **6.3. Alvállalkozás, Együttműködő partnerek**

*A vizsgaközpont alvállalkozókkal nem áll kapcsolatban.*

### **Együttműködő partnerek**

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

A vizsgaközpont:

- a) teljeskörű felelősséget vállal az együttműködő partnerek munkájáért, megfelelőségéért;
- b) biztosítja, hogy az együttműködő szervezet, személy szakmailag megfelelő legyen az adott feladatra, és kielégítse 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 a GDPR szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A vizsgáztatási döntéssel kapcsolatban a Vizsgaközpont nem ad együttműködő partnernek feladatot.

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

### ***Kapcsolódó dokumentumok***

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend

Vizsgaszabályzat

Kockázatértékelés

GDPR szabályzat

Megbízólevél

Ellenőrzési nyomvonal

## **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 együttműködési-/keretmegállapodásban vállalja. A rendelkezésre állást dokumentáltan igazolja. Szakma/szakképesítés-specifikus gépek, berendezések esetén helyszíni szemle személyes vagy online lefolytatására kerül sor a vizsgaközpont részéről, a megállapodás megkötésének előfeltételeként.

Konkrét vizsgára történő megbízás alkalmával a feltételek meglétéről a vizsgahelyszínnek aktuálisan is nyilatkoznia szükséges, emellett a Vizsgaközpont a konkrét vizsga előtt helyszíni ellenőrzést végez (vizsgaközpont vezető, vagy megbízottja).

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

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

Nem megfelelőségek, hiányosságok esetében a felső vezetés 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 feladatok ellátására megfelelő számítástechnikai és irodai eszközökkel felszerelt helyiségekkel rendelkezik.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat

Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat

GDPR szabályzat

Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Elégedettség mérő kérdőív

Együttműködési, keretmegállapodás vizsgahelyszínekkel

Ellenőrzési nyomvonal

## **7. Nyilvántartási és információs követelmények**

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

7.1.1.A vizsgaközpont nyilvántartást vezet, amely egyértelműen tartalmazza:

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

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

A vizsgaközpont gondoskodik a nyilvántartások meghatározott időtartamig történő megőrzéséről.



A vizsgaközpont a megőrzési idő mértékét 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet szerint határozza meg.

A vizsgaközpont nyilvántartásait a Vizsgaszabályzat és a Dokumentum és Iratkezelési szabályzat tartalmazza részleteiben.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat

GDPR 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), a GDPR szabályozásának betartásával, kivéve, ha törvény írja elő az ilyen információk felfedésének tilalmát.

Tanúsítási (vizsgáztatási) rendszerkövetelmények, mint 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 (vizsga) rendszerkövetelmények, KKK-k/ PK-k érvényességi körét,
- a vizsgafolyamatok általános leírását,
- a vizsgához szükséges összes előfeltétel felsorolását.

A vizsga összes szükséges előfeltételét fel kell sorolni és a listát kérés nélkül nyilvánosan elérhetővé kell tenni.

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

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Honlap

Vizsgaszabályzat

GDPR 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 vizsgázott 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:*

GDPR szabályzata

Munkaszerződés

Megbízás

Pártatlansági 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 és szabálytalan vizsgázási 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 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.

A Vizsgaközponthoz érkező és tevékenysége alatt keletkező - papír alapú - iratok tárolása zárható irodahelyiségben történik, mely a Mátészalkai Szakképzési Centrum épületének 2. emeletén található. (Megközelítés, nyitvatartás: a Vizsgaközpont honlapján megtalálható.) Az épületre vonatkozó biztonsági előírásokat a Centrum szabályzatai rögzítik.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Vizsgaszabályzat

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

GDPR szabályzat

Integritás szabályzat

Etikai Szabályzat és Etikai Kódex

Informatikai szabályzat

Kommunikációs szabályzat

## 8. Tanúsítási rendszerek

<b>MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 követelményei</b>	<b>Tanúsítási rendszerkövetelmények</b>	<b>Kapcsolódó rendszer dokumentumok</b>
<b>8.1 A vizsgáztatási rendszer létrehozása</b>	Tanúsítási rendszerkövetelmények (ITM)	KKK,PK , Vizsgaszabályzat, Irányítási Kézikönyv
<b>8.2 A vizsgáztatási rendszer elemei</b>	KEOR-ban felsorolt szakmák, szakképesítések	KKK, PK, Vizsgaszabályzat, Irányítási Kézikönyv
a) a vizsgáztatás érvényességi köre		
b) munka- és feladatleírás	KKK, PK	KKK, PK, Vizsgaszabályzat
c) szükséges szakképzettség	KKK, PK, Fkr.	KKK, PK, Vizsgaszabályzat,
d) képességek	KKK, PK	KKK, PK
e) szükséges előfeltételek	KKK, PK	KKK, PK, Vizsgaszabályzat,

		Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend
f) magatartási szabályzat	KKK, PK	Vizsgaszabályzat, Etikai szabályzat és Etikai Kódex
<b>8.3 A vizsgáztatási folyamat követelményei</b>	KKK, PK	KKK, PK, Vizsgaszabályzat, Irányítási kézikönyv
a) a vizsgáztatás kritériumai	MSZ EN ISO/IEC 17024:2013	
b) a vizsga értékelési módszerei	KKK, PK	KKK, PK, Vizsgaszabályzat Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
c) vizsga felügyeleti módszerek és kritériumok	Szkt. Szkr.	Kockázatértékelés (kontrolleljárások)
c) a vizsga felfüggesztésének kritériumai	Szkr.	Vizsgaszabályzat Különleges és rendkívüli események eljárásrend
e) vizsgáztatás érvényességi körének megváltoztatási kritériumai	Tanúsítási alrendszer tulajdonos ITM jogosultság	
<b>8.4 A vizsgaközpont igazoló dokumentumai</b>	Szkt. Szkr. KKK, PK	KKK, PK, Vizsgáztatásban részt vevő személyek/ Vizsgafeladat készítő szakértők kiválasztásának követelményei, Kompetencia mátrix, Irányítási kézikönyv, Felkészítési terv
megfelelő struktúra alkalmazása	Szkt. Szkr ,KKK, PK	KKK, PK , Vizsgaszabályzat, Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
b) c) előfeltételek meghatározása és a szakképesítési követelményekkel való összhangja	KKK, PK	KKK, PK , Vizsgaszabályzat
d) értékelési mechanizmusok meghatározása és a szakképesítési	KKK, PK	KKK, PK, Vizsgaszabályzat, Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

követelményekkel való összhangja		
e) munka- vagy eljárás elemzés - a feladatok meghatározása a sikeres teljesítmény érdekében - a szükséges szakképzettség meghatározása a feladatokhoz - az előfeltételek meghatározása, ahol lehet	KKK/ PK	Irányítási Kézikönyv Kompetencia mátrix Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend Vizsgaszabályzat
<b>8.5 A tanúsítási rendszer felülvizsgálata, érvényesítése</b>	a séma tulajdonos az ITM	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, azt alkalmazza.	A személytanúsítási szervezeti egység <b>nem</b> tulajdonosa az általa alkalmazott tanúsítási rendszernek, azt alkalmazza. Hatályos rendszerkövetelmények

### 8.7 Munka és eljárás elemzések, felülvizsgálatok vizsgaközpont vonatkozásában:

A vizsgáztatási rendszert nem a Vizsgaközpont dolgozza ki. A munka és eljárás elemzés a rendszer kidolgozásának részeként már rendelkezésre áll.

#### *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 jelentősen 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.

A szakképzési államigazgatási szerv részére 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 megteremtése érdekében.

A vizsgaközpont a vizsganyilvántartások vezetésével és figyelemmel kísérésével biztosítja a vizsgák minőségét, a vizsgáztatók, vizsgafeladat készítőik munkáját, a vizsgahelyszínek megfelelőségét. Biztosítja továbbá, hogy a vizsgafeladat változatlan formában 5 éven belül nem kerül ismételt felhasználásra.

#### *Elégedettség mérés, elemzés*

A vizsgaközpont minden vizsgát követően méri a vizsgáztatásban részt vevők 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). A kérdőívek papír alapon vagy online tölthetők ki.

#### *Vizsgafeladattal összefüggő észrevétel elemzése*

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 összehangra, 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. Teljeskörű kockázatértékelés eljárásrend szerinti felelőse az irányítási 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, összeférhetlenség kizárása, pártatlansági szempontok érvényesülése stb).

Felelős: Irányítási vezető

Gyakoriság: szűrőpróbaszerűen vizsgaidőszakonként az összes vizsgából min. 2 db (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: Irányítási vezető/ Vizsgaközpont vezető által megbízott személy

Gyakoriság: szűrőpróbaszerűen évente minimum 5 db . Tervezett belső audit részeként.

b.) Felelős : vizsgaközpont vezető

Gyakoriság: vizsgaidőszakonként min. 1db vizsga látogatása

Észlelt nem megfelelőségek esetén javító, helyesbítő tevékenységek indítása szükséges.

## Vizsgafeladatok validálása

Írásbeli feladat validálása lehetőleg képzőintézményben, tanulócsoporttal történik meg. Fejlesztett projektfeladatok validálása lehetőleg egy szimulált vizsgahelyzetben, választott képzőintézményben a vizsgakészítő bizottság legalább egy tagja és a vizsgaközpont megbízottja jelenlétében történhet meg.

## 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 és 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 lehetőleg 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 a jelentkezők rendelkezésére kell bocsátani a vizsgáztatási folyamat áttekintését a következő tartalommal:

- a befogadható tanúsítványra, a végzettséget igazoló dokumentumra 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)*

*GDPR 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, hogy a jelölt milyen mértékben teljesítette a vizsgáztatási 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 teljes szakmai vizsgán belül a KKK-ban/ PK-ban rögzített. A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető 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, vizsgaközpont által 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 figyelembe vétele 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.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

*Képzési és Kimeneti Követelmények*

*Programkövetelmény*

*Vizsgaszabályzat*

*Vizsgafeladatok készítése eljárásrend (Vizsgák értékelési szempontjai)*

*GDPR szabályzat*

*Integritás szabályzat*

*Etikai szabályzat és Etikai kódex*

### **9.3. Vizsgafolyamat**

A vizsgaközpont a vizsgáztatási folyamatot 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 következőketes vizsga adminisztráció biztosításához;

- a vizsgaszabályzatnak megfelelően vizsga adminisztrációt dolgoz ki, dokumentál és ellenőrzi;
- 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 figyelembe vétele mellett Vizsgaszabályzatában részletesen előírja a vizsgáztatási folyamatra vonatkozó szabályokat.

A vizsgaközpont minden vizsgára vonatkozóan biztosítja a bizonylatok rendelkezésre állását, melyek használatát a vizsgáztatásban résztvevők 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 végrehajtásával a tanúsítási rendszer megbízhatósága fenntartható legyen.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend

*Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat*

*GDPR szabályzat*

*Etikai szabályzat és Etikai kódex*

*Integritás 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 vizsgára vonatkozó döntését azokra az ügyekre korlátozza, amelyek konkrétan a vizsgarendszer követelményeihez kapcsolódnak. Egy jelölt vizsgájára 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 vizsgával kapcsolatos döntést meghozó vizsgaközpont vezető kellő ismerettel és tapasztalattal rendelkezik a vizsgáztatási 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 bizonyítvány/oklevél addig nem adható ki, amíg a jelölt az összes vizsga követelményt nem teljesíti.

A vizsgaközpont minden eredményesen vizsgázott személy részére oklevelet/bizonyítványt ad ki. A tanúsítási döntést a vizsgaközpont vezetője hozza a vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített helyettesítési szabályok figyelembe vétele mellett.

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

*Kapcsolódó dokumentumok:*

*Vizsgaszabályzat*

*GDPR szabályzat*

*Integritás szabályzat*

*Etikai szabályzat és Etikai kódex*

### **9.5.A vizsga 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 szabványpont, a 2019.évi LXXX. törvény kizárja.

### **9.7.Bizonyítványok/oklevelek, 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*

*GDPR szabályzat*

*Integritás szabályzat*

## **9.8. Törvényességi kérelem vizsgára vonatkozó döntésekre vonatkozóan**

A vizsgaközpont dokumentált eljárással rendelkezik a törvényességi kérelmek kezelésére vonatkozóan. A Szkr 287. § (1) bekezdése szerint az akkreditált vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a vizsgázó jogszabálysértésre hivatkozva - a közléstől, ennek hiányában a tudomásra jutástól számított öt napon belül - törvényességi kérelmet nyújthat be. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

(2) A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az akkreditált vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével és a törvényességi kérelemmel érintett szakmai vizsgára megbízott vizsgafelügyelő állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

(3) A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

## **9.9. Panaszok**

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

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- minden panasszal konstruktívan, részrehajlás nélkül és az Ákr. - 2016. évi CL. törvény /az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvénynek/ a határidő számítására vonatkozó szabályai szerint 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 vizsgaközpontvezető-helyettesre, irányítás vezetőre bízni az ügy kivizsgálását.

A panasz átvételekor a vizsgaközpont felső vezetése 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(ek) is bizonyítottan érintett(ek), úgy Őt (Őket) 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 felelőségeket, határidőket, folyamatokat és nyilvántartási kötelezettségeket panaszkezelési eljárásba foglalja.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend (Intézkedési tervek)

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

GDPR szabályzat

Integritás szabályzat

Etikai Szabályzat és Etikai Kódex

## **10. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények**

A vizsgaközpont olyan irányítási rendszert alakított ki, dokumentált, valósított meg és tart fenn, amely alkalmas az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 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 kiépített és dokumentált 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. A vezetőség nyilvánvalóvá teszi elkötelezettségét az irányítási rendszer kialakítása és bevezetése és fenntartása iránt, a nemzetközi szabvány követelményeinek megfelelően. A felső vezetőség

biztosítja, hogy a politikát megértsék, bevezessék és fenntartsák a vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

A Mátészalkai Vizsgaközpont vezetősége megbízta a vezetőség egy tagját (Irányítási vezető)- egyéb feladataitól függetlenül - azzal a felelősségi és hatáskörrel, amelybe beletartozik :

- a) az irányítási rendszerhez szükséges folyamatok és eljárások kidolgozása, bevezetése és fenntartása, valamint
- b) jelentéstétel a felső vezetőknek az irányítási rendszer működéséről és a továbbfejlesztési igényekről.

A Vizsgaközpont szervezet irányítási céljainak megvalósításáért és a politika érvényre juttatásáért végrehajtói felelősséggel felruházott megbízottja a Vizsgaközpont vezetője.

A Mátészalkai Vizsgaközpont által kialakított és működtetett irányítási rendszer az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány vonatkozó elemeivel összhangban van, és megfelel a vizsgaközpont tevékenysége 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 érkezhetnek kollégáktól, külső szakértőktől, jelöltektől, tanúsított személyektől, a Mátészalkai Vizsgaközponttal kapcsolatban álló egyéb személyektől, szervezetektől. Fejlesztési javaslatok tehetők személyesen a vizsgaközpont vezetőjének címezve vagy elektronikus formában a Mátészalkai Vizsgaközpont honlapján keresztül (ötletláda).

A vezetés a beérkezett javaslatokat átvizsgálja a megvalósíthatóság szempontjából és azokról legkésőbb a vezetőségi átvizsgálás alkalmával 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.

#### *Felkészítés*

A vizsgaközpont valamennyi munkatársával- beleértve a megbízás alapján munkát végző vizsgabizottsági tagokkal, vizsgafeladat készítő és ellenőrző szakértőkkel, jegyzőkkel - szemben elvárás, hogy a 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 felkészítéséről. A

vizsgaközpont munkatársainak felkészítése éves terv szerint történik. A felkészítések nyilvántartásáért a minőségirányítási vezető a felelős. Személyes jelenlét esetén a felkészítési jegyzőkönyveken aláírások is rögzítettek, online felkészítés esetén a felkészítésen elhangzottak megértése és tudomásul vétele, a felkészítés anyagának ismerete a moodle oktatási felület alkalmazásával valósítható meg.

A vizsgabizottság, feladatfejlesztők, jegyzők kiválasztása során a vizsgaközpont felső vezetése a vonatkozó eljárásrendben rögzített képzettségi és jártassági követelmények teljesítését igazoló dokumentumok meglétét ellenőrzi és nyilvántartásba veszi. A jóváhagyási folyamat részeként előírja a Mátészalkai Vizsgaközpont belső felkészítésének elvégzését (Felkészítési 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, azok sérülése nélkül, olyan jelölteknek is, akiknek végzettsége csak részben feleltethető meg az általa vizsgáztatni kívánt tartalmaknak, vagy végzettsége és/vagy a 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 felkészítéseit/képzéseit azonos értékűnek, amennyiben a tematika 75%-ban megfeleltethető egymásnak, illetve a továbbképzés időtartama meghaladja az 5 órát. E képzés kiegészítendő a vizsgaközpont minőségirányítási rendszeréhez kapcsolatos ismeretekkel. /Felkészítés, számonkérés: moodle rendszerek keresztül./

Vizsgaközpont belső felkészítésének egy része az IKK szervezésében történő képzéssel kiváltható. Specifikus vizsgaközponti elvárásokra vonatkozóan felkészítést kizárólag a vizsgaközpont végez.

A felkészítés elvégzéséről a szervező (IKK vagy VK) tanúsítványt/részvételi igazolást állít ki, ami a továbbképzési rendszerben az előírt továbbképzési kötelezettségbe beszámíthat.

Megújító felkészítés a vizsgabizottsági tagok, feladatfejlesztők, részére hároméves gyakorisággal, belső munkatársak számára évente ütemezett. A személyzetet érintő visszajelzések, panasz esetén a vizsgaközpont döntése alapján további felkészítés 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 felkészítéseket a vizsgaközpont vezetője rendeli el.

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

*Kapcsolódó dokumentum:*

Vizsgaszabályzat

Felkészítési terv



## 10.2. Az irányítási rendszerre vonatkozó általános követelmények

### 10.2.1. Általános előírás

A Vizsgaközpontnak működő irányítási rendszere van, melyet dokumentál, megvalósít és fenntart. Az irányítási rendszer alkalmas az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményei teljesítésének elősegítésére és bizonyítására.

### 10.2.2. Az irányítási rendszer dokumentációja

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

A dokumentáció érvényes, felügyelt változata minden érintett munkatárs részére a vizsgaközpont számítógépein, illetve a létrehozott drive alkalmazásban elérhetőek. A vizsgaközpont működését szabályozó, leíró dokumentumok tartalmáról a munkavállalók rendszeres, ismétlődő felkészítésben részesülnek.

A dokumentáció elkészítése, összeállítása, elfogadásra való előterjesztése, szükség szerinti frissítése, azonosítása az irányítási vezető, hatályba léptetése a vizsgaközpont vezetőjének feladata.

A vizsgaközpont vezető az általa érvénybe léptetett dokumentumokat a vizsgaközpont központi adattárolóján saját hozzáféréssel, kijelölt könyvtárban word formátumban őrzi, illetve pdf formátumban a vizsgaközpont munkatársai számára elérhetővé tett könyvtárba helyezi. A működést szabályozó dokumentumokat tartalmazó könyvtárhoz való hozzáférés a vizsgaközpont vezető által adott jogosultság alapján, minden érintett munkatárs számára biztosított.

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

Számítógépről nyomtatott dokumentumok nem tekinthetők hitelesnek, azonosításuk a nyomtatott példánynak a vizsgaközpont pecsétjével való ellátásával, a készítő (irányítási vezető) és a jóváhagyó (vizsgaközpont vezető) aláírásával biztosított. Vizsgaközpont vezető dönthet hiteles, aláírt, nyomtatott dokumentumok elosztásáról, melyről irányítási vezető dokumentumált nyilvántartást köteles vezetni.

A mindenkor érvényes dokumentumok azonosítása a dokumentum megnevezésével és a hatályba léptetés dátumával, verziószámmal ellátva történik.

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

A dokumentumok rendkívüli módosítását kezdeményezheti a vizsgaközpont vezető, illetve az irányítási 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 a módosítások jegyzékében fel kell tüntetni.

Az irányítási vezető feladata a dokumentumok módosítási dátumait nyilvántartani.

A hatályát veszített, érvénytelen dokumentumok, erre kijelölt könyvtárban, szándékos vagy véletlen változtatások ellen védett formában kerülnek tárolásra. Hozzáférése csak a vizsgaközpont vezetőjének és az irányítási vezetőnek van. Az érintett, a vizsgaközpont vezető által kijelölt munkatársak hozzáférését biztosító könyvtárba, az érvénytelen dokumentumok törlését követően kerülhet feltöltésre a módosított, új kiadású érvényesített dokumentum.

Érvénytelenné vált nyomtatott törzspéldány azonosítása megsemmisítésig, piros átlós áthúzással, az érvényét vesztes dátumával és az érvénytelenítő azonosítást végző irányítási vezető aláírásával biztosított.

A vizsgaközpont minden alkalmazottja, megbízottja köteles a vizsgaközpont által meghatározott irányítási formanyomtatványok használatára. A formanyomtatványokat, azok megnevezése és a kiadásuk dátuma azonosítja. A vizsgaközpont vezető az általa jóváhagyott formanyomtatványokat vizsgaközpont szerverén, védett kijelölt könyvtárban word formátumban őrzi, illetve word vagy/és pdf formátumban a Vizsgaközpont munkatársai számára elérhetővé tett könyvtárba helyezi. A formanyomtatványokat tartalmazó könyvtárhoz való hozzáférés a vizsgaközpont vezető által adott jogosultság alapján, minden érintett munkatárs számára biztosított. 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.

A vizsgáztatás folyamatában használt érvényes bizonylati formákat a titkárságvezető adja át a vizsga kijelölt jegyzője számára, adott vizsgára, egyszeri felhasználásra. Az átadás hivatalos e-mail formájában csatolt dokumentumként történik, illetve központi rendszer esetén érintett megbízott munkatárs hozzáférési kódot kap a bizonylatok központi eléréséhez.

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-mailek, iktatási dokumentáció stb )

A Mátészalkai 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 (pdf) is tárolhatók az illetéktelen hozzáférést kizáró módon.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat  
Munkaköri leírás

#### 10.2.3. Dokumentumok ellenőrzése

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

*Kapcsolódó dokumentum:*

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat  
Munkaköri leírás

#### 10.2.4. Nyilvántartások ellenőrzése

A vizsgaközpont eljárásokat vezetett be az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 jelű szabvány teljesítésére vonatkozó nyilvántartások azonosításához, tárolásához, védelméhez, visszakereséséhez, megőrzési időtartamukhoz.

A Vizsgaközpont működése során az irányítási vezető szúrópróbaszerűen ellenőrzi a releváns nyilvántartásokat.

A teljes dokumentummegőrzési időtartamokat a 7. fejezet szerint szabályozta a vizsgaközpont. Belső audit során az auditált folyamathoz tartozó nyilvántartások ellenőrzése is megtörténik.

*Kapcsolódó dokumentum:*

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat  
GDPR szabályzat

#### 10.2.5. Vezetőségi átvizsgálás

A vizsgaközpont vezetője és az irányítási vezetője 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 az Irányítási 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 folyamatát a Vezetőségi átvizsgálás eljárásrend szabályozza.

A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatai:

- a. a belső és a külső auditok eredményei,
- b. 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. törvényességi kérelmek és panaszok, fejlesztési javaslatok,
- i. integritáshoz kapcsolódó vizsgálatok, intézkedési tervek
- j. GDPR, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja,
- k. etikai észrevételek,
- l. vizsgaeredmények elemzései, tapasztalatai, a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolás a Képzési és Kimeneti Követelményekhez, Programkövetelményekhez
- m. helyszíni ellenőrzések tapasztalatai,
- n. 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/ tervek.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

*Működési Politika*

Irányítási 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  
Belső audit eljárásrend  
Éves belső auditterv és kockázatbecslés  
Belső audit eljárás –utasítás  
Vezetőségi átvizsgálás eljárásrend

#### 10.2.6. 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 során kívüli belső felülvizsgálat végrehajtását vonja maga után.

A felülvizsgáló észrevételeit BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS illetve a helyszíni vizsgaellenőrzés alkalmával a HELYSZÍNI VIZSGAELLENŐRZŐ LAP, valamint a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP formanyomtatványon az irányítási 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 ellenőrzendő 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 értékelése, a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAPOK felvétele,
- a rendszer alkalmasság értékelése, jellemzése,
- záró értekezlet tartása, melynek keretében auditor ismerteti tapasztalatait, észrevételeit a tapasztalt nem megfelelőségeket, a rendszer alkalmasságát értékelve és melynek keretében javaslatot tesz az esetlegesen feltárt problémák kezelésére.

A folyamatban használt formanyomtatványok:

- BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS
- BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP
- BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV
- BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS
- BELSŐ AUDIT AUDITTELV
- HELYSZÍNI VIZSGAELLENŐRZŐ LAP

A BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP-ot kapja: az irányítási vezető

A feltárt hiányosságok megszüntetésére az Irányítási vezető hibajavító/ megelőző intézkedéseket hoz.

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

A belső auditortól elvárt kompetencia:

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

A belső audit folyamatát a Belső audit eljárásrend határozza meg.

Belső auditot évente legalább egy alkalommal kell végezni. A belső auditok gyakorisága csökkenthető, ha a Mátészalkai 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 három éves működési tapasztalata után mérlegeli.

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, valamint
- e) bármely fejlesztési lehetőséget feltárjanak.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

*Működési Politika*

Irányítási vezető munkaköri leírása

BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV

BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS

BELSŐ AUDIT AUDITTELV

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Éves belső auditterv és kockázatbecslés

Belső audit eljárás –utasítás

Belső audit eljárásrend

#### 10.2.7.Helyesbítő intézkedések

A vizsgáztatási folyamatok során feltárt nem megfelelőségek okainak kivizsgálása az Irányítási 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 felfedezett nem- megfelelőségek, a külső érdekelt féltől, vizsgázótól érkező panasz, reklamációk, hatósági észrevételek, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. A külső vagy belső auditok eredményét, nem-megfelelőségeit az Irányítási 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 működtetése során felmerülő eltérések esetén követelmény, hogy:

- a) a nem-megfelelőség és annak oka feltárássra kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból és belső auditokból, ellenőrzésekből),
- b) a nem-megfelelőség helyesbítése megtörténjen,
- c) a nem-megfelelőség ismételt előfordulásának megelőzésére szolgáló tevékenység szükségessége kiértékelésre kerüljön,
- d) a szükséges tevékenység kellő időben legyen meghatározva és bevezetve,
- e) az elvégzett tevékenység eredménye feljegyzésre kerüljön,
- f) 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 feljegyzésekben található. A belső auditon feltárt hiányosságokra formailag dokumentált helyesbítő tevékenységet kell végezni, melyek nyilvántartása és kezelése az IK 10.2. fejezete szerint történik.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

*Működési Politika*

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Intézkedési tervek

#### 10.2.8. Megelőző intézkedések

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

A megelőző intézkedések követelményei:

- a) a potenciális nem-megfelelőségek, azok okainak kimutatása, azonosítása
- b) a nem-megfelelőségek előfordulásának elkerülését célzó intézkedések szükségességének mérlegelése
- c) a pártatlanságot veszélyeztető kockázatok, azok okainak feltárása
- d) a pártatlansági kockázatok csökkentésére irányuló intézkedések szükségességének mérlegelése
- e) a szükséges intézkedés meghatározása és végrehajtása
- f) a megtett intézkedések eredményének rögzítése
- g) a megtett megelőző intézkedések hatékonyságának felülvizsgálata

A megelőző intézkedések dokumentálása a helyesbítő intézkedések űrlapjain történik.



*Kapcsolódó dokumentumok:*

*Működési Politika*

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Intézkedési tervek

Kockázatértékelés

## 1.sz melléklet

### MŰKÖDÉSI POLITIKA

A Mátészalkai Vizsgaközpont által alkalmazott tanúsítási rendszer, a dokumentált struktúrák, irányelvek és eljárások biztosítják a vizsgáztatási tevékenységek pártatlanságát, a pártatlanság kezelését és az érdekelt felek kiegyensúlyozott bevonásával az érdekütközés kockázatának csökkentését.

A vizsgaközpont felső vezetése biztosítja, hogy a személyek tanúsításával, a vizsgáztatással kapcsolatos irányelvek és eljárások tisztességesek legyenek minden jelentkező, jelölt és vizsgázott személy esetében.

A vizsgaközpont felső vezetése biztosítja a teljes vizsgáztatási folyamat során, a vizsgával kapcsolatba került munkatársak és megbízott személyek birtokába került információk bizalmas kezelését, a vizsgáztatási folyamat alatti biztonság fenntartását és a tisztességtelen, csaláson alapuló vizsgamódszerek megakadályozását.

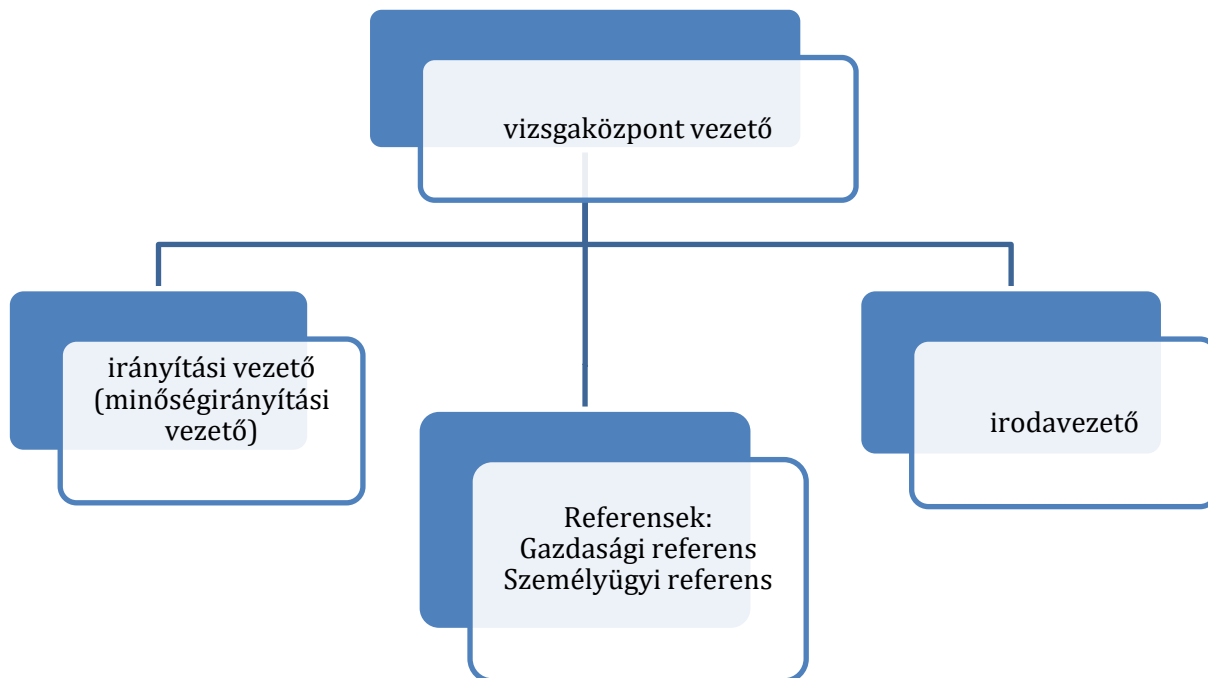
A vizsgáztatási tevékenységben résztvevő munkatársak és megbízott személyek felkészültsége és folyamatos képzése biztosítja az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány, a kapcsolódó előírások és a jóváhagyott eljárások követelményeinek folyamatos érvényesítését.

Mátészalka, 2021.augusztus 31.

Kovács Zoltán  
vizsgaközpont vezető

## 2.sz. melléklet

### VIZSGAKÖZPONT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE (ORGANOGRAM)



### **3.sz. melléklet**

#### **PÁRTATLANSÁGI NYILATKOZAT**

A Mátészalkai Vizsgaközpont elkötelezett a vizsgáztatási tevékenységek pártatlansága iránt. A vizsgaközpont a szakmai és képesítő vizsgákat úgy szervezi és irányítja, hogy biztonságosan meg lehessen őrizni a pártatlanságot.

A vizsgaközpont minden esetben pártatlanul jár el a jelentkezőkkel, jelöltekkel és a vizsgázott személyekkel kapcsolatban, a vizsgaközpont működését nem korlátozza indokolatlan pénzügyi vagy más korlátozó feltétel.

A pártatlansági és a titoktartási nyilatkozatoknak megfelelően jár el minden közreműködő a vizsgáztatás teljes folyamatában.

Mátészalka, 2021. augusztus 31.

Kovács Zoltán  
vizsgaközpont vezető

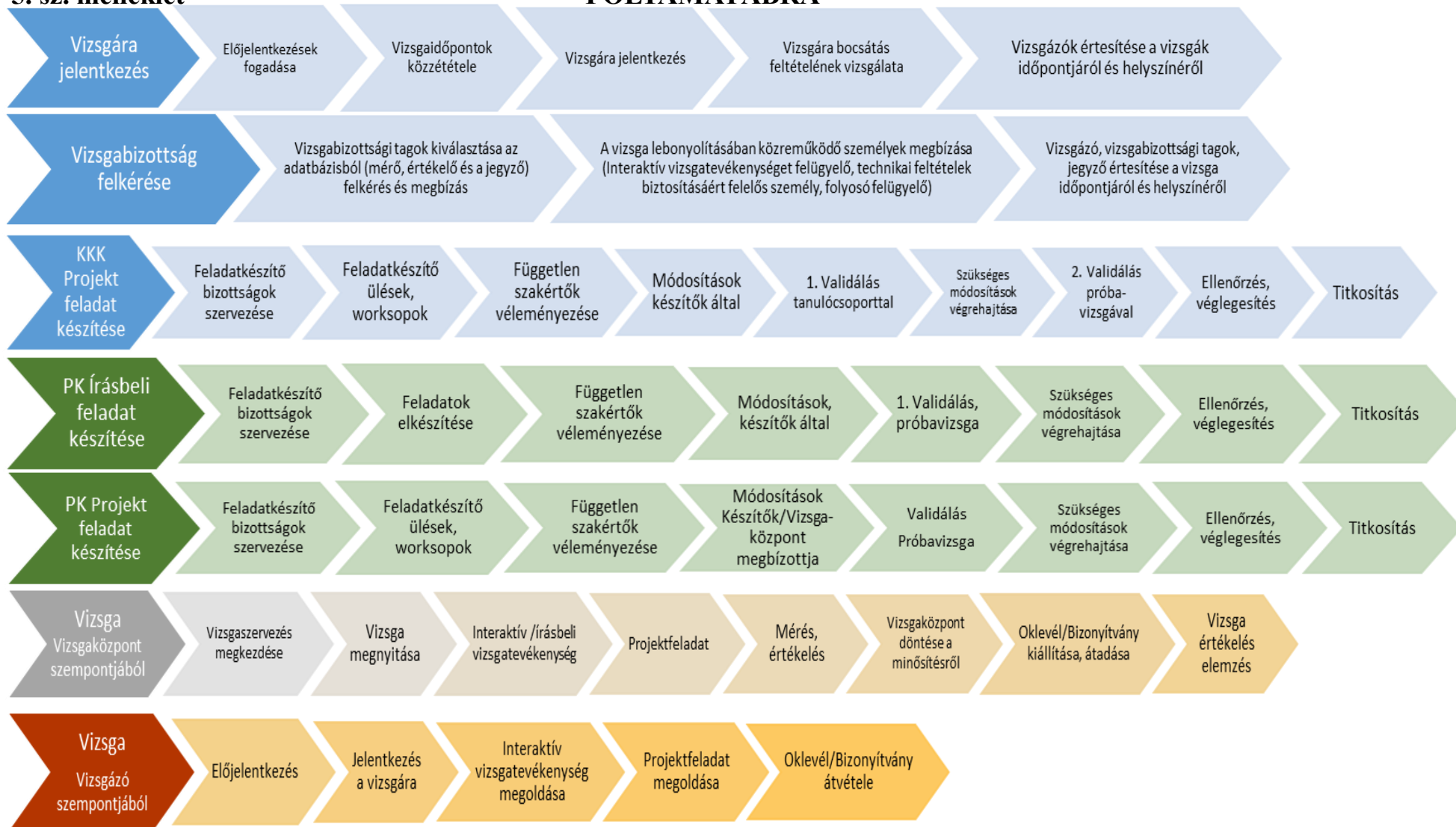
## 4.sz. melléklet

### Alkalmazott tanúsítási terület

Képzési terület száma	Képzési terület megnevezése
0119	Oktatás
0411	Könyvelés és adózás
0413	Menedzsment és igazgatás
0416	Nagy- és kiskereskedelem
0612	Adatbázisok, hálózattervezés és adminisztráció
0613	Szoftverek és alkalmazások fejlesztése és elemzése
0713	Energetika, elektromosság
0714	Elektronika és automatizálás
0715	Gépgyártás, műszer- és fémipar
0716	Gépjárművek, hajók, repülőgépek tervezése és gyártása
0722	Fa-, papír-, műanyag-, üvegfeldolgozás
0723	Textil-, ruha-, cipő- és bőripari képzések
0732	Építőipar, magas- és mélyépítés
0913	Ápolás és szülésznőképzés
0914	Orvosi diagnosztikai és kezelési technológiák
0922	Gyermek- és ifjúságvédelem
0923	Szociális munka és tanácsadás
1012	Fodrászat és szépségápolás
1013	Szálláshely-szolgáltatás, étkeztetés, vendéglátás
1015	Utazásszervezés, turizmus és szórakoztatás

## 5. sz. melléklet

## FOLYAMATÁBRA



## 6.sz.melléklet

### MINŐSÉGPOLITIKA

A **Mátészalkai Vizsgaközpont** az átalakult szakképzési rendszerhez kapcsolódó jogszabályok által meghatározott, az **MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány** szerinti vizsgáztatási tevékenység folytatására jött létre.

Célunk, hogy az akkreditáció megszerzése után a szakmai oktatásban és szakmai képzésben résztvevők, a munkaerőpiac és a gazdaság igényeit szem előtt tartva, széles szakmai kínálatból választva minél nagyobb számban szerezhessenek szakmai végzettséget.

Minél több jelentkező számára igyekszünk a magas színvonalon megszervezett és lebonyolított vizsgák által biztosítani, hogy kitűzött céljaikat elérjék, munkaerőpiaci lehetőségeik egyre jobbak legyenek. Reméljük, hogy vizsgaközpontunk megbízható működtetésével a nálunk szakképesítést szerzők száma egyre magasabb lesz.

A vizsgaközpont vezetése kinyilvánítja elkötelezettségét a minőség iránt.

Általános irányítási rendszert működtetünk az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány , a kapcsolódó előírások és a jóváhagyott eljárások követelményei szerint.

Meggyőződésünk szerint a vizsgaközpont sikeres működéséhez korrekt tájékoztatásra, objektivitásra, tisztességes, minőségi munkavégzésre, az egyenlő esélyek biztosítására van szükség.

Minőségpolitikánk kiterjed a vizsgáztatási tevékenység egészére.

- Szakmailag magasan képzett, tapasztalt vizsgáztatók vesznek részt a vizsgáztatásban.
- Az igénybe vett vizsgahelyszínek megfelelő felszereltséggel, korszerű infrastruktúrával rendelkeznek, kielégítenek minden felmerülő igényt, nyugodt körülményeket biztosítanak.
- A jogszabályi előírásoknak maximálisan megfelelő, a szakmai tudást objektíven mérni képes vizsgafeladatokkal és értékelési útmutatókkal végezzük a vizsgáztatást.
- A vonatkozó jogszabályok, illetve saját szabályzataink alapján végezzük a vizsgaszervezési tevékenységet, az előírások pontos betartásával, a törvényesség biztosításával.
- Ügyfeleink kiszolgálása során megfelelő, naprakész tájékoztatásra, korrekt kommunikációra, átlátható panaszkezelésre törekszünk.

**A minőségi munkavégzéshez szükséges fejlesztés iránt elkötelezettek vagyunk, ezért:**

- Folyamatosan figyelemmel kísérjük és értékeljük a vizsgabizottságok munkáját, teljesítményét, kikérjük és figyelembe vesszük véleményüket, javaslataikat.
- Mérjük, kiértékeljük a vizsgázók elégedettségét, az eredmények alapján fejlesztjük folyamatainkat.
- A vizsgaközpont személyzet rendszeres képzéseken vesz részt a vizsgáztatási eljárások, szabályok, a tevékenységükhöz kapcsolódó elvárások megismertetése érdekében.

- A projektfeladatok összeállítása, értékelése során innovatív módszerek alkalmazására törekszünk.
- Munkánk során hozott döntéseinkben kiemelt szerepet kap a társadalmi felelősségvállalás, környezetünk védelme és a felmerülő egyéni igények kielégítésére való törekvés.

Kiemelt jelentőségű, hogy a vizsgáztatás folyamatában résztvevő minden partnerünk megismerje és magára nézve kötelezően alkalmazza a Mátészalkai Vizsgaközpont minőségpolitikáját, alapvető céljait, működési előírásait.

Minőségpolitikánkat, minőségcéljainkat és azok teljesülését évente felülvizsgáljuk, a szükséges módosításokat elvégezzük.

Mátészalka, 2021. szeptember 1.

Kovács Zoltán  
vizsgaközpont vezető



Irányítási Kézikönyv

<b>CÉLOK/CÉLKITŰZÉSEK</b>	<b>Kiadás dátuma:</b> 2021.09.01.
	<b>1/1 oldal</b>

Feladat	Határidő
<b>IRÁNYÍTÁSI CÉLOK</b>	

<b>Dátum:</b>	<b>Jóváhagyta:</b>
<b>A cél megvalósulásának értékelése:</b>	
<b>Dátum:</b>	<b>Értékelést végezte:</b>

## Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat

Kiadás dátuma:

2021. 08. 31.

1/1 oldal

Alulírott, ..... jelen nyilatkozat aláírásával a Mátészalkai Vizsgaközponttal kapcsolatos munkavégzésem során az alábbiakat vállalom:

1. A jelen nyilatkozat megtételével megerősítem, hogy megismertem a jelen időpontig rendelkezésre álló információkat, amelyek az engem jogszerűen alkalmazó szervezet, törvényben meghatározott feladatainak ellátására vonatkoznak. E nyilatkozattal vállalom, hogy a felelősségi körömbé tartozó feladatokat a szakmai követelmények előírásainak megfelelő módon elvégzem.
2. Vállalom, hogy bizalmasan kezelek és megőrzök minden olyan információt vagy dokumentumot („bizalmas információk”), amelyeket a központi adatbázisból hoznak tudomásomra, vagy amelyekhez hozzáférési jogosultságot kaptam.
3. Vállalom, hogy a bizalmas információkat és adatokat csak az engem jogszerűen alkalmazó szervezet törvényben meghatározott feladatellátásának céljaira használom fel, és nem teszem hozzáférhetővé harmadik fél számára.
4. Ugyancsak vállalom, hogy nem tartok meg/nem adok át másolatokat semmilyen – a feladat ellátása során - birtokomba került írásbeli információról vagy mintáról.
5. Munkám során pártatlanul járok el, melynek keretében nem teszek különbséget a munkavégzésem során a munkáltatómmal kapcsolatba álló személyek és szervezetek , között. Munkavégzésem során felmerülő, bármely potenciális érdekellentétet jelentek.
6. Munkámat minden személy, szervezet tekintetében azonos szakmai színvonalon látom el.
7. A munkám során és a magánéletemben is ügyelek arra is, hogy a munkáltatóm és saját magam pártatlan munkavégzéséhez kapcsolódó jóhírét ne rontsam olyan magatartással, amely megkérdőjelezhetővé teszi a Mátészalkai Vizsgaközpont vagy saját magam pártatlanságát.

Kelt:.....

.....  
munkavállaló

vizsga időpontja:.....  
szakma megnevezését: .....  
érintett vizsgafeladat:.....  
vizsgabizottságban betöltött szerepe:.....

## Elégedettség mérő kérdőív (vizsgabizottság)

 Kiadás dátuma:  
 2021.12.15.

1/1 oldal

vizsga időpontja:.....  
 szakma megnevezése:.....  
 érintett vizsgafeladat:.....  
 vizsgabizottságban betöltött szerepe:.....

### Tisztelt Vizsgabizottsági Tag!

Kérjük tapasztalatai alapján értékelje a szakértők által készített vizsgafeladatok megfelelőségét!

Értékelt terület	Értékelési szempontok	Értékelés (0-5)
<b>Vizsgafeladat</b>	1. Vizsgafeladatok összhangja a Képzési és Kimeneti Követelményekkel/ Programkövetelményekkel	
	2. Vizsgafeladatok érthetősége	
	3. Vizsgafeladatok nehézsége	
	4. Vizsgafeladatok végrehajtásához rendelkezésre álló idő megfelelősége	
	5. Javítási, értékelési útmutató megfelelősége, használhatósága	
Észrevétel, fejlesztési javaslat:		

Amennyiben Ön érintett szakma tekintetében rendszeres oktató tevékenység folytat (adott KKK/PK szerinti oktatásban/képzésben vesz részt):

Kérjük, írja le az érintett szakmához tartozó **KKK/PK-ban a szakmai/ képesítő vizsga leírását a mérésnek, értékelésnek szempontjait rögzítő** fejezetében leírtakkal kapcsolatos észrevételét annak érdekében hogy vizsgaszervezőként az oktatásból/képzésből érkező tapasztalatokat megismerve saját folyamatainkat fejleszteni tudjuk, illetve az esetleges javaslatokat rendszer szinten is közvetíthessük. (amennyiben véleményét korábban már ismertette, úgy jelen kérés nem vonatkozik önre)

Észrevétel, javaslat

Értékelt terület	Értékelési szempontok	Értékelés (0-5)
<b>vizsga</b>	1. vizsgaelőkészítés	
	2. vizsgaszervezés	
	3. vizsgahelyszín (tárgyi/személyi feltételek)	
Észrevétel, fejlesztési javaslat:		

**Irányítási kézikönyv**

## Elégedettség mérő kérdőív (vizsgázó)

Kiadás dátuma:  
2021.12.15.

1/1 oldal

**Tisztelt Vizsgázó!**

Kérjük, a kérdőív kitöltésével segítse a Mátészalkai Vizsgaközpont az irányú törekvését, hogy folyamatait fejleszteni tudja.

Kérjük adja meg a  
vizsga időpontját:.....  
szakma megnevezését: .....

Értékelje 0-5-ig, mennyire volt elégedett a vizsga szervezésével, a vizsgáztatás körülményeivel, a vizsgabizottság munkájával.

**0 a legalacsonyabb, 5 a legmagasabb elégedettségi értéket jelöli**

Értékelt terület	Értékelési szempontok	Értékelés (0-5)
<b>Jelentkezés</b>	❖ Tájékoztatás megfelelősége a vizsgára jelentkezés feltételeiről	
	❖ A honlapon talált információk hasznossága	
<b>Vizsga</b>	❖ Tájékoztatás megfelelősége a munkavédelmi előírásokról, a szabálytalanságok következményeiről, a vizsga folyamatáról	
	❖ Vizsgafeladatok érthetősége	
	❖ Vizsgafeladatok nehézsége	
	❖ Vizsgafeladatok végrehajtásához rendelkezésre álló idő megfelelősége	
	❖ A vizsgahelyszín tárgyi feltételeinek megfelelősége (hőmérséklet, megvilágítás, higiénia, használt eszközök működőképessége, zaj)	
<b>Vizsgabizottság</b>	❖ Tudás mérésére irányuló kérdések	
	❖ Pártatlanság	
	❖ Tiszta, érthető beszéd	
	❖ A figyelem a vizsgázóra összpontosult	

**Irányítási kézikönyv**

<b>Elégedettség mérő kérdőív (jegyző)</b>	<b>Kiadás dátuma: 2021.12.15.</b>
	<b>1/1 oldal</b>

**Tisztelt Jegyző!**

Kérjük adja meg a  
vizsga időpontját:.....  
szakma megnevezését: .....

Kérjük helyszíni tapasztalat alapján értékelje a vizsgabizottság munkavégzését és a vizsgahelyszínen tapasztalt körülmények megfelelőségét!

Értékelt terület	Értékelési szempontok	Értékelés (0-5)
<b>Vizsgabizottság</b>	❖ Tudás mérésére irányuló kérdésfeltevés	
	❖ Pártatlanság (érezhető elfogultság pozitív, negatív irányban; érezhető szimpátia, unszimpátia; részrehajlás; bizalmas hangvétel stb)	
	❖ Tiszta, érthető beszéd	
	❖ A figyelem a vizsgázóra összpontosult ( egymás közötti zavaró beszélgetések, vizsgahelyszín indokolatlan elhagyása)	
Észrevétel, Tapasztalat:		

Értékelt terület	Értékelési szempontok	Értékelés (0-5)
<b>Vizsgahelyszín</b>	❖ felkészültség (fogadás, információk átadása, rendelkezésre állás)	
	❖ általános higiénia (rend, tisztaság)	
	❖ hőmérséklet	
	❖ megvilágítás	
	❖ eszközök/ berendezések	
	❖ zaj, egyéb zavaró körülmények	

Irányítási Kézikönyv

<b>Felkészítés/workshop terv 2.0 verzió</b>	<b>Kiadás dátuma: 2021.12.15.</b>
---	---------------------------------------

Felkészítés/workshop tárgya/témája	Felkészítés /workshop gyakorisága	Felkészítés/ workshop helye	Tervezett dátum	Idő- tartam	Előadó és/vagy az előadó megbízásának felelőse	Előadás nyelve	Érintettek köre	Értékelés módszere	Felkészítés/workshop megtörtént	
									dátum	aláírás

Tervezett képzések


<b>DÁTUM:</b>	<b>KÉSZÍTETTE:</b>	<b>JÓVÁHAGYTA:</b>
---------------	--------------------	--------------------

Irányítási Kézikönyv

<b>Felkészítés/workshop terv</b> 2.0 verzió	<b>Kiadás dátuma:</b> 2021.12.15.
--	--------------------------------------

Felkészítés/workshop tárgya/témája	Felkészítés /workshop gyakorisága	Felkészítés/ workshop helye	Tervezett dátum	Idő- tartam	Előadó és/vagy az előadó megbízásának felelőse	Előadás nyelve	Érintettek köre	Értékelés módszere	Felkészítés/workshop megtörtént	
									dátum	aláírás

**Tervezetten kívüli képzések**


<b>DÁTUM:</b>	<b>KÉSZÍTETTE:</b>	<b>JÓVÁHAGYTA:</b>
---------------	--------------------	--------------------

Irányítási Kézikönyv

<b>Felkészítés/workshop Jegyzőkönyv 2.0 verzió</b>	Kiadás dátuma: 2021.12.15.
	1/1 oldal

Felkészítés/workshop témái:		Előadó:	Előadó aláírása:
		Felkészítés/workshop időpontja, időtartama:	
		A résztvevők tervezett létszáma:	
		A résztvevők tényleges létszáma:	
Sor-szám	Résztvevő neve	Résztvevő munkaköre	A résztvevő a felkészítésen/workshopon elhangzottakat megértette, tudomásul vette (aláírás)

<b>A felkészítés/workshop értékelésének módja:</b> szóbeli visszakerdezés <input type="checkbox"/> írásbeli visszakerdezés <input type="checkbox"/> gyakorlati visszaellenőrzés <input type="checkbox"/>	
<b>A felkészítés/workshop hatásosságának értékelése:</b> hatásos volt <input type="checkbox"/> nem volt hatásos, ismételni kell <input type="checkbox"/>	
<b>Az értékelést végezte:</b>	
<b>Dátum:</b>	



Irányítási Kézikönyv

<b>BELSŐ AUDIT AUDITTErv</b>	
Kiadás dátuma: 2021. 10. 01.	Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Audit nyelve: Magyar		Auditterv készítés időpontja:		
Időpont (óra) - től - ig(1)	Szabvány követelmény	Felülvizsgálati terület	Beszélgető partner, auditált	Auditor/szakértő

irányítási vezető

---

Irányítási Kézikönyv

<b>BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS</b>	
Kiadás dátuma: 2021.10.01.	Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Auditor: vezető auditor/auditor /szakértő :	Belső auditor/ belső munkatárs:
Audit típusa:	Audit időpontja:

Megbízom Önt: hogy a Mátészalkai Vizsgaközpont mint Megbízó, MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány szerinti irányítási rendszerének belső auditjával kapcsolatos feladatokat

- mint külső vezető auditor/auditor /szakértő végezze el
- mint belső auditor/ belső munkatárs végezze el.

Az audit dokumentációját (eltéréslapok, belső audit kérdéslista-auditjelentés ) az audit lezárását követően 8 napon belül az irányítási vezetőnek adja át.

Mátészalka, 20.....

.....  
Vizsgaközpont vezető

A megbízást tudomásul veszem, a vonatkozó szabályozásoknak megfelelően végrehajtom. Érintett auditálandó területtel összeférhetetlenség vagy elfogultság a részemről nem áll fenn.

Mátészalka, 20.....

.....  
Megbízott

Irányítási Kézikönyv

<b>BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV</b>	
Kiadás dátuma: 2021.10.01.	Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Audit típusa:		Audit időpontja:		
NÉV	Beosztás/ Munkakör	Aláírás	Nyitó	Záró
			értekezlet résztvevője	

## Irányítási Kézikönyv

<b>BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS</b>		oldalszám...../.....
Kiadás dátuma: 2021.10.01.	Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013	

Auditor: vezető auditor/auditor /szakértő:	Belső auditor/ belső munkatárs:
Audit típusa:	Audit időpontja:

Sorsz.	Megfelelés a szabvány fejezetei-nek	Kérdés, követelmény	Eredmény		Megjegyzések
			igen	nem	

.....  
auditor

Irányítási Kézikönyv

<b>BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP</b>		eltéréslap száma:
Kiadás dátuma: 2021.10.01.	Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013	

Belső auditor/külső szakértő	Belső auditor/ belső munkatárs
Audit típusa:	Audit időpontja:

Megállapított nemmegfelelőség:	
Szabványfejezet:	
Auditált:	Auditor:

Irányítási Kézikönyv

<b>BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP</b>		eltéréslap száma:
Kiadás dátuma: 2021.10.01.	Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013	

Nemmegfelelőség típusa: <input type="checkbox"/> Jelentős nemmegfelelőség <input type="checkbox"/> Enyhe nemmegfelelőség	
Utóaudit szükséges?	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
A helyesbítő intézkedések ellenőrzése szükséges?	igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/>
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés:	
Határidő:.....	
Felelőse:.....	
..... Irányítási vezető	
Elrendelés dátuma:.....	
..... Vizsgaközpont vezető	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedések ellenőrizve, azok megfelelőek.	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedések a következő felülvizsgálaton kerülnek ellenőrzésre	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedések ellenőrizve, azok nem megfelelőek.	
Dátum	..... Irányítási vezető
További megjegyzés:	

Irányítási Kézikönyv

## HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP

Kiadás dátuma:  
2021.09.01.

**Vizsgafolyamat ellenőrzés mely kiterjed:**

✓ Vizsgáztatásban részt vevő személyek jogosultságának, munkavégzésének, dokumentációvezetésének és magatartásának ellenőrzése

Helyszíni megfigyelés/ Dokumentációellenőrzés/ Kérdezés (kizárólag vizsgán kívül!)

✓ Vizsgahelyszín ellenőrzésére (tárgyi feltételek rendelkezésre állása, minőség, biztonság, megvilágítás, hőmérséklet, zaj; munkaállomások; vizsgáztatásban részt vevő személyzet stb.)

Ellenőrzés dátuma:.....

Ellenőrzött vizsga azonosítása:.....

Ellenőrzött vizsgahelyszín:.....

Megbízott vizsgabizottsági tagok:.....

Megbízott Jegyző:.....

Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény	Követelmény teljesült/Probléma leírása
Akkreditált vizsgaközpont megbízásával rendelkezik: 1) vizsgafelügyelő 2) vizsgabizottság tagjai	
Akkreditált vizsgaközpont kijelölte, megbízta a : 1) a vizsga jegyzőjét 2) az interaktív/ írásbeli vizsga felügyelőjét 3) a technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős személyt 4) teremfelügyelőt, folyosófelügyelőt	
Valamennyi vizsgabizottsági tag szerepel a vizsgaközpont jóváhagyott vizsgáztatói névjegyzékében (utolsó képzés dátuma)	
Vizsgabizottság előzetesen megismerte a vizsgázók névsorát, összeférhetetlenséget, pártatlanságot veszélyeztető ismeretségi viszonyt nem jelentettek	
Minden vizsgáztatásban részt vevő ismeri a vizsgaközpont pártatlanságra vonatkozó követelményét	
Lebonyolítási rend rendelkezésre áll	
Helyszín tárgyi feltételei megfelelőek	
Vizsgahelyszín szerepel az együttműködő partnerek listáján , vele érvényes megkötött együttműködése van a vizsgaközpontnak	
A jegyző a szakmai vizsga megkezdése előtt elkészítette a vizsgatörzslapot	
Az egyes vizsgatevékenységek a lebonyolítási rendben meghatározott személyek jelenlétében kezdődnek meg és folytatódnak	



Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
LEBONYOLÍTÁSI REND rendelkezésre áll, mely meghatározza	vizsgaprogramot ( projektfeladat adott vizsgacsoport általi végrehajtásának várható időtartamát)	
	vizsgacsoportra vonatkozóan azokat az adott szakmai vizsgára vonatkozó szabályokat, amelyek meghatározzák a mérési, ellenőrzési és értékelési felelősségeket	
	technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős személy részvételére vonatkozó szabályokat	
	a helyi sajátosságokat figyelembe véve kialakított minden olyan rendelkezést, mely egyértelművé teszi a lebonyolítás körülményeit.( a vizsgázónak, vizsgaközpontnak, bizottságnak)	
A vizsgatevékenységek lebonyolításának helyszíne, személyi és tárgyi feltételei, azok biztosításának módja, a feltételek megfelelőségének ténye írásban kerül rögzítésre, amelyet a <b>vizsgafelügyelő és a vizgabizottság további tagjai</b> aláírásukkal <b>hitelesítenek</b>		

## Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**
**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
A vizsgafelügyelő	a vizsga megkezdése előtt ellenőrzi a szakmai vizsga előkészítését, a szükséges szakmai, tárgyi és személyi feltételeket, az egészséges és biztonságos vizsgakörülmények meglétét,	
	a vizsga megkezdése előtt a vizsgabizottság további tagjainak bevonásával ellenőrzi a vizsga jogszabályban előírt dokumentumainak meglétét, azok formai és tartalmi megfelelőségét	
	vezeti a vizsgát és jóváhagyja a vizsgajegyzőkönyvet,	
	ellenjegyzzi az értékelési folyamat eredményét bemutató dokumentációt,	
	tájékoztatja a vizsgázókat az egyes vizsgatevékenységek előtt az őket érintő döntésekről, tudnivalókról,	
	gondoskodik a szakmai vizsga iratainak szabályszerű kiállításáról és hitelesítéséről, felügyeli a vizsga jegyzőjének munkáját.	
Mérést végző bizottsági tag	lebonyolítási rend szerint részt vesz a vizsgáztatásban,	
	ellenőrzi a projektfeladat megvalósításának lépéseit, és rögzíti azok eredményeit.	
Értékelést végző bizottsági tag	Írásbeli vizsgatevékenységből származó megoldott feladatokat a vizsgabizottság értékelési feladatokat ellátó tagja javítja és értékeli	
	projektfeladatnál a mérést végző tagtól kapott adatok és információk alapján elvégzi az értékelést,	
	az értékelési folyamat eredményét bemutató dokumentációt a vizsgafelügyelő általi ellenjegyzést követően továbbítja az akkreditált vizsgaközpont vezetőjének.	

Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
<b>INTERAKTÍV /Írásbeli VIZSGATEVÉKENYSÉG</b>	Biztosított a <ul style="list-style-type: none"> <li>- vizsgázó azonosítása</li> <li>- szakma megjelölése</li> <li>- vizsga napjának feltüntetése</li> <li>- a befejezés időpontjának rögzítése</li> </ul>	
Felügyelő	Jelen van, a szakmai képzésben való oktatáshoz jogszabályban előírt szakképzettséggel nem rendelkezik.	
	Tájékoztatást ad a vizsgázó részére-az interaktív/írásbeli vizsgatevékenység szabályairól, az alkalmazható segédeszközökről, továbbá az elkövetett szabálytalanságok következményeiről, elkészíti a vizsgázók ülésrendjét tartalmazó jegyzőkönyvet, és gondoskodik a vizsga rendjének betartásáról. Megoldáshoz segítséget nem nyújt!	
	Esetleges távozást és visszaérkezést rávezeti a dolgozatra, ülésrendre.	
	Szabálytalanság észlelése esetén, felfüggeszti a vizsgázó vizsgatevékenységét, írásban rögzíti ennek tényét, továbbá a felfüggesztés pontos idejét, a szabálytalanság jellegét, és aláírja azt, majd ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A vizsgatevékenység befejezését követően haladéktalanul jelzi a szabálytalanságot az akkreditált vizsgaközpontnak, aki kivizsgálja és dönt arról, hogy a vizsgázó esetében a szakmai vizsga tovább folytatódhat-e.	

Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
<p>A szabálytalanság esetén külön jegyzőkönyv kerül felvételre, amely tartalmaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-minden olyan adatot és eseményt, amely lehetővé teszi a szabálytalanság tényének és körülményeinek megállapítását,</li> <li>- az érintett vizsgázó és felügyelő nyilatkozatát,</li> <li>- továbbá azt, hogy a vizsgázót tájékoztatták a szabálytalanság elbírálásával kapcsolatos eljárásról és a bebizonyított szabálytalanság következményeiről. A jegyzőkönyvet a felügyelő, a vizsgázó és a vizsgafelügyelő írja alá. A vizsgázó észrevételét - kérelmére - a jegyzőkönyvben rögzíteni kell.</li> </ul>		
<p>Technikai feltételeket biztosító személy</p>	<p>felelős személy a szakmai vizsga biztonságos lebonyolításának érdekében az akkreditált vizsgaközpont írásos engedélyével az interaktív vizsgatevékenység során jelen lehet. Megoldáshoz segítséget nem nyújt!</p>	

Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

Kiadás dátuma:  
2021.09.01.

Követelmény	Követelmény teljesült/Probléma leírása
<b>PROJEKTFELADAT</b>	
A projektfeladat megvédésének megkezdése előtt a vizsgázó tájékoztatást kapott: az adott vizsgatevékenység lebonyolításának rendjéről, a projektfeladat elkészítésével és megvédésével kapcsolatos egyéb tudnivalókról, a vizsgatevékenység helyére és a munkavégzésre vonatkozó munkavédelmi, tűzvédelmi, egészségvédelmi előírásokról. A vizsgatevékenység megkezdése után további útmutatás csak baleset és jelentős károkozás megelőzése céljából adott.	
Vizsgaközpont által a projektfeladathoz kapcsolódóan meghatározott segédanyagok kerülnek felhasználásra.	
Szükséges <i>személyi és tárgyi</i> feltételek, a <i>munkavédelmi, tűzvédelmi és egészségvédelmi</i> feltételek megléte esetén kezdhető meg. A feltételek meglétét a vizsgatevékenység végrehajtását megelőzően a vizsgafelügyelő ellenőrzi, és engedélyezi a vizsgatevékenység megkezdését.	
Elkészült projektfeladatot a vizsgabizottság mérési feladatokat ellátó tagja veszi át, aki ennek időpontját feljegyzi.	
Az értékelőlapon fel vannak tüntetve: a vizsgázó természetes személyazonosító adatai, a szakma megnevezése, a projektfeladat tárgya, a végzett munka értékelése és a javasolt érdemjegy.	
Az értékelőlapot a vizsgabizottság értékelési feladatokat ellátó tagja írja alá.	
Az elkészült projektfeladatról - a személyiségi jogok sérelme nélkül - annak azonosítására alkalmas dokumentáció, pl fénykép, videófelvétel vagy részletes leírás készül.	

Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
VIZSGA- JEGYZŐKÖNYV	Tartalmazza a vizsgafelügyelőnek és a vizsgabizottság további tagjainak, a szakmai vizsga jegyzőjének és a vizsgaközpont vezetőjének családi és utónevét, a vizsgával összefüggő szerepkörét, annak a vizsgázónak a családi és utónevét, <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aki szabálytalanság miatt a vizsga folytatásától eltiltásra került,</li> <li>▪ a vizsgán igazolható okból nem jelent meg, vagy azt nem tudta befejezni, megjelölve azt a vizsgatevékenységet, amelyből pótlóvizsgát kell tennie,</li> <li>▪ a vizsgán igazolható ok nélkül nem jelent meg, vagy azt megszakította,</li> <li>▪ valamely vizsgatevékenység eredményét országos szakmai tanulmányi versenyen, WorldSkills vagy EuroSkills versenyen elért eredménye alapján kapta,</li> <li>▪ a vizsga valamely vizsgatevékenysége alól mentesítésre került, valamint a felmentés okát és az alapul szolgáló dokumentumokat,</li> <li>▪ a vizsgafelügyelő szakmai vizsgával kapcsolatos tapasztalatainak értékelését</li> </ul>	
	Lezárást követően csatolandó: a vizsgaösszesítő ív, továbbá a felmentési kérelemhez benyújtott okiratok másolata, a lebonyolítási rend és a vizsgatevékenységek lebonyolításának helyszínét, személyi és tárgyi feltételeit, azok biztosításának módját, a feltételek megfelelőségének tényét írásban rögzítő dokumentum.	
	A vizsga jegyzőkönyvét és valamennyi mellékletét a szakmai vizsga jegyzője, a vizsgafelügyelő és a vizsgabizottság további tagjai írják alá.	

## Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**
**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
VIZSGA- ÖSSZESÍTŐ IV	A vizsgázó vizsgatevékenységen elért eredményeit a teljes vizsgacsoport esetében az elektronikus vizsgarendszerben / vizsgaközpont belső rendszerében kitöltött vagy onnan letöltött egyetlen vizsgaösszesítő íven vezették.	
VIZSGA- TÖRZSLAP	Kettő példányban kerül kinyomtatásra, amelyeket a külív első oldalán a szakmai vizsga jegyzője és az akkreditált vizsgaközpont vezetője aláírásával hitelesít. Az aláírások alatt a név és a szakmai vizsga lebonyolításában betöltött szerep olvashatóan fel van tüntetve. Aláírás-bélyegző használata nem történik. Külív és belív szakmánként és szakmai vizsgánként szalaggal átfűzve, körcímkével ellátva van lezárva és a vizsgaközpont körbélyegzőjével a külív hátlapján hitelesítve van oly módon, hogy a bélyegzőlenyomat érinti a vizsgatörzslapot és a körcímkét is.	
ELEKTRONIKUS JELENTÉS	A szakmai vizsga lezárását követően a vizsgafelügyelő és a vizsgabizottság mérési feladatokat ellátó tagja - kivéve, ha delegálás hiányában a vizsgafelügyelőt az akkreditált vizsgaközpont bízta meg - külön-külön elkészítik a szakmai vizsga előkészítésével, lebonyolításával, a vizsgáztatás feltételeivel, a képzési és kimeneti követelményekben leírtak teljesülésével, valamint a jogszabályi rendelkezések betartásával kapcsolatos észrevételeket, javaslatokat tartalmazó elektronikus jelentésüket, amelyet a szakmai vizsga befejezését követő egy héten belül rögzítenek az elektronikus vizsgarendszerben.	Helyszínen nem ellenőrizhető

Irányítási Kézikönyv

**HELYSZÍNI VIZSGAELENŐRZŐ LAP**

**Kiadás dátuma:  
2021.09.01.**

Követelmény		Követelmény teljesült/ Probléma leírása
Vizsgáztató	Tudatában van annak, hogy a megbízás alapján a vizsgaközpont Működés-politikájában és Pártatlansági nyilatkozatában foglaltakat képviseli.	
	Megjelenésével, öltözetével, viselkedésével a vizsgaközpontot elvárható módon képviseli.	
	Kiegyensúlyozottságot, nyugalmat, türelmet mutat. Viselkedésével hozzájárul a vizsgázó tényleges tudásának felszínre jutásához.	
	Szabályok maximális figyelembevételével, pártatlanul ítél döntési helyzetben.	
	A vizsgaközpont által rá ruházott hatalmával megfelelően él , azzal nem él vissza. Biztosítja a vizsgázók számára a kiegyensúlyozott, stresszmentes légkört.	
	Magatartásával, viselkedésével tükrözi, hogy nem Ő akarja a tudását bizonyítani, nem Ő van a középpontban.	
Észlelt nem megfelelés esetén meghozott helyesbítő/ megelőző intézkedés:		



## Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv

Kiadás dátuma:  
2021.09.01.

Jelen vannak: ..... Vizsgaközpont vezető

..... Irányítási vezető

Az átvizsgálás időpontja: .....

Az 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. integritáshoz kapcsolódó vizsgálatok, intézkedési tervek
- j. GDPR, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja,
- k. etikai észrevételek,
- l. vizsgaeredmények elemzései, tapasztalatai , a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolás a KKK/PK-ra
- m. helyszíni ellenőrzések tapasztalatai,
- n. együttműködő partnerek értékelése.

A vezetőségi átvizsgálás kimenetei

- a) az irányítási rendszer és azon belüli folyamatok hatékonyságának javítása,
- b) MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány teljesítéséhez kapcsolódó vizsgáztatási szolgáltatások tökéletesítése,
- c) erőforrásigények
- d) intézkedési terv/ tervek

Csatolt átvizsgálási jelentés formátuma kötetlen!

<b>KOMPETENCIA MÁTRIX</b>						
<b>Kompetenciák, feladatok</b>	<b>A SZERVEZET TAGJAI</b>					
	<b>Vizsga- központ vezető</b>	<b>Irányítási vezető</b>	<b>Titkárság- vezető</b>	<b>Belső auditor</b>	<b>Referens</b>	<b>Adminiszt- rátor</b>
Felsőfokú végzettség						
Középfokú végzettség						
Oktatási gyakorlat						
Szakképzésre, felnőttképzésre való jogszabályok ismerete						
Pedagógus/andragógus végzettség						
Irodavezetői gyakorlat						
Vezetői gyakorlat						
Digitális kompetenciák						
Nyelvismeret						
A MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány ismerete						
Az auditálási technikák ismerete						
Belső szabályzatok ismerete						
Pártatlanság betartása						
Tanúsítási folyamat ismerete						
Min. 3 éves szakmai gyakorlat oktatásszervezésben, -irányításban vagy mérés-értékelésben						

<b>KOMPETENCIA MÁTRIX</b>						
<b>Kompetenciák, feladatok</b>	<b>A SZERVEZET TAGJAI</b>					
	<b>Vizsga- központ vezető</b>	<b>Irányítási vezető</b>	<b>Titkárság- vezető</b>	<b>Belső auditor</b>	<b>Referens</b>	<b>Adminiszt- rátor</b>
Felsőfokú végzettség	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>			
Középfokú végzettség				<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Oktatási gyakorlat	<b>x</b>	<b>x</b>				
Szakképzésre, felnőttképzésre való jogszabályok ismerete	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	
Pedagógus/andragó gus végzettség	<b>x</b>	<b>x</b>				
Irodavezetői gyakorlat			<b>x</b>			<b>x</b>
Vezetői gyakorlat	<b>x</b>	<b>x</b>				
Digitális kompetenciák	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Nyelvismeret		<b>x</b>				
A MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány ismerete	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	
Az auditálási technikák ismerete		<b>x</b>		<b>x</b>		
Belső szabályzatok ismerete	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Pártatlanság betartása	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Tanúsítási folyamat ismerete	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Min. 3 éves szakmai gyakorlat oktatásszervezésben , -irányításban vagy mérés-értékelésben	<b>x</b>					

<b>KOMPETENCIA MÁTRIX</b>						
<b>VIZSGÁZTATÁSBAN RÉSZT VEVŐK</b>						
<b>Kompetenciák</b>	<b>Vizsga- bizottság</b>	<b>Jegyző</b>	<b>Feladatkészítő és véleményező szakértők</b>	<b>Rendszer- gazda</b>	<b>Egyéb szakértő</b>	<b>Terem-és folyosó felügyelő</b>
Vizsgáztatói tapasztalat						
Oktatási gyakorlat						
Szakképzésre, felnőttképzésre való jogszabályok, előírások ismerete						
Pedagógus/ andragógus végzettség						
Jó szóbeli és írásbeli kommunikáció						
Pontos munkavégzés						
Digitális kompetenciák						
Feladat- készítésben szerzett ismeretek						
Határidők betartásának képesége						
Jó emberismeret						
Magasfokú felelősség-vállalási képeség						
Az adott szakterületen/ szakmában való jártasság						
A célorientált tervezés és a projektoktatás alapjainak ismerete						
A tanulási eredmény alapú szemlélet és gondolkodásmód ismerete						

<b>KOMPETENCIA MÁTRIX</b>						
<b>VIZSGÁZTATÁSBAN RÉSZT VEVŐK</b>						
<b>Kompetenciák</b>	<b>Vizga- bizottság</b>	<b>Jegyző</b>	<b>Feladatkészítő és véleményező szakértők</b>	<b>Rendszer- gazda</b>	<b>Egyéb szakértő</b>	<b>Terem-és folyosó felügyelő</b>
Vizsgáztatói tapasztalat	X	X	X			
Oktatási gyakorlat	X		X			
Szakképzésre, felnőttképzésre való jogszabályok, előírások ismerete	X	X	X			
Pedagógus/ andragógus végzettség	X		X			
Jó szóbeli és írásbeli kommunikáció	X	X	X			X
Pontos munkavégzés	X	X	X	X	X	X
Digitális kompetenciák	X	X	X	X		X
Feladat- készítésben szerzett ismeretek			X			
Határidők betartásának képesége	X	X	X	X		X
Jó emberismeret	X	X				
Magasfokú felelősség-vállalási képeség	X	X	X	X	X	X
Az adott szakterületen/ szakmában való jártasság	X		X		X	
A célorientált tervezés és a projektoktatás alapjainak ismerete	X		X			
A tanulási eredmény alapú szemlélet és gondolkodásmód ismerete	X		X			

Irányítási Kézikönyv

<b>Felkészítés/workshop terv</b> 2.0 verzió	<b>Kiadás dátuma:</b> 2021.12.15.
--	--------------------------------------

Tervezett képzések

Felkészítés/workshop tárgya/témája	Felkészítés /workshop gyakorisága	Felkészítés/workshop helye	Tervezett dátum	Időtartam	Előadó és/vagy az előadó megbízásának felelőse	Előadás nyelve	Érintettek köre	Értékelés módszere	Felkészítés/workshop megtörtént	
									dátum	aláírás
2019. évi LXXX sz. törvény a szakképzésről  12/2020 (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról  a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXXVII. törvény, Aktualitások	új belépő esetén, illetve évente	Vizsgaközpont		2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	írásbeli visszakerdezés		
MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményei Irányítási Kézikönyvben szabályozott folyamatok., Aktualitások	új belépő esetén, illetve évente	Vizsgaközpont		2 óra	Irányítási vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	írásbeli visszakerdezés		
Belső auditor felkészítés	szükség esetén	Vizsgaközpont		4 óra	Irányítási vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	írásbeli visszakerdezés		

Felkészítés/workshop tárgya/témája	Felkészítés /workshop gyakorisága	Felkészítés/workshop helye	Tervezett dátum	Időtartam	Előadó és/vagy az előadó megbízásának felelőse	Előadás nyelve	Érintettek köre	Értékelés módszere	Felkészítés/workshop megtörtént	
									dátum	aláírás
Minőségpolitika, Célok, célkitűzések, Etikai szabályzat és Etikai kódex Integritás szabályzat GDPR, információk bizalmas kezelése  Vizsgaszabályzat Dokumentum és Iratkezelési szabályok	új belépő esetén, illetve évente	Vizsgaközpont		2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	online vizsga		
Minőségpolitika, Célok célkitűzések, Vizsgaszabályzat, Etikai szabályzat és Etikai kódex Működés politika, Minőségpolitika, pártatlanság, összeférhetetlenség, mérés értékelés, információk bizalmas kezelése	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd három évente	Vizsgaközpont/ kihelyezett		2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgabizottsági tagok	online vizsga		
Projektfeladatok és portfóliók értékelése, a portfóliók általános és szakmaspecifikus kritériumai	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd három évente			4 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgabizottsági tagok	online vizsga		
Vizsgáztatói kompetenciák fejlesztése (kérdéstechnika, kommunikáció, visszajelzések)	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd három évente			2 óra	Külső szakértő	magyar	Vizsgabizottsági tagok	online vizsga		

Felkészítés/workshop tárgya/témája	Felkészítés /workshop gyakorisága	Felkészítés/workshop helye	Tervezett dátum	Időtartam	Előadó és/vagy az előadó megbízásának felelőse	Előadás nyelve	Érintettek köre	Értékelés módszere	Felkészítés/workshop megtörtént	
									dátum	alíírás
Szakmaspecifikus ismeretek és gyakorlatok (szakmai teljesítmények megítélése, konkrét projektfeladatok értékelése, beszélgetések protokollja, esettanulmányok, nehéz helyzetek megoldása, szimulációs feladatok)	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd három évente			3 óra	Külső szakértő	magyar	Vizgabizottsági tagok	online vizsga		
Minőségpolitika, Célok, célkitűzések KKK/PK követelmények, mérési értékelési módszerek, összemérhetőség, vizsgafeladat készítés eljárásrend, Működés politika	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd három évente			4 óra	Vizsgaközpont vezető/ Külső szakértő	magyar	Vizsgafeladat készítő és ellenőrző szakértők	online vizsga		
Jegyzői teendők, vizsgaközpont minőségpolitikájának, pártatlansági elveinek képviselete, feladatok, jelentési kötelezettségek, Vizsgaszabályzat, Etikai szabályzat és Etikai kódex,, GDPR szabályzat	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd évente	Vizsgaközpont/ kihelyezett		4 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Jegyzők	írásbeli visszakerdezés/ online vizsga		

**DÁTUM:**

2021.12.15.

**KÉSZÍTETTE:**

 Beregi Katalin  
irányítási vezető

**JÓVÁHAGYTA:**

 Kovács Zoltán  
vizsgaközpont vezető