

**Ikt szám: NSZFH/hmszc-vizsgakp/000131-2/2025**

Az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok  
**Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyve**  
Heves Vármegyei Vizsgaközpont  
4. verzió

Hatályba lépés dátuma: 2025.11.04.

Kiadta:



**Zelei Zoltán**

**vizsgaközpont vezető**

## **Tartalomjegyzék**

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Vonatkozó jogszabályok .....                                                                                     | 5  |
| 2. Alkalmazási terület.....                                                                                         | 5  |
| 3. Szervezeti felépítés és felelősségek.....                                                                        | 6  |
| 3.1. A vizsgaközpont alapadatai .....                                                                               | 6  |
| 3.2. A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra.....                                                              | 6  |
| 3.3. Felelősségi körök és hatáskörök .....                                                                          | 7  |
| 4. Minőségirányítási rendszer .....                                                                                 | 9  |
| 4.1. Általános követelmények .....                                                                                  | 9  |
| 4.2. Minőségpolitika és célkitűzések .....                                                                          | 10 |
| 4.3. Dokumentációs rendszer.....                                                                                    | 10 |
| 4.4. Információs rendszer .....                                                                                     | 18 |
| 4.5. Vezetőségi átvizsgálás.....                                                                                    | 23 |
| 4.6. Belső audit.....                                                                                               | 24 |
| 4.7. Folyamatos fejlesztés.....                                                                                     | 26 |
| 4.8. Helyesbítő és megelőző intézkedések .....                                                                      | 28 |
| 5. A pártatlanság biztosítása.....                                                                                  | 30 |
| 5.1. Általános követelmények .....                                                                                  | 31 |
| 5.2. A kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények .....                                                         | 31 |
| 5.3. A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben.....                         | 32 |
| 6. Erőforrások biztosítása.....                                                                                     | 34 |
| 6.1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei.....                 | 35 |
| 6.2. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának ellenőrzése és bizonyítása..... | 36 |
| 6.3. A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása.....                                         | 38 |
| 6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése.....                                                         | 40 |
| 7. A vizsgahelyszínek.....                                                                                          | 42 |
| 7.1. A vizsgahelyszín biztosítása.....                                                                              | 42 |
| 7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése .....                                     | 44 |
| 8. A vizsgafolyamat szabályozása.....                                                                               | 45 |
| 8.1. Általános követelmény .....                                                                                    | 45 |

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság .....                                                                                                                  | 46 |
| Jelentkezés szakmai vizsga esetén: .....                                                                                                                                   | 46 |
| 8.3. Felmentések .....                                                                                                                                                     | 50 |
| 8.4. Kedvezmény biztosítása a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére ..... | 51 |
| 8.5. Méltányosság .....                                                                                                                                                    | 54 |
| 8.6. A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat .....                                                                                                     | 55 |
| 8.7. A vizsgacsoport létszáma .....                                                                                                                                        | 56 |
| 8.8. A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés .....                                                                                                             | 56 |
| 8.9. A vizsgán jelen levő személyzet kiválasztása .....                                                                                                                    | 57 |
| 8.10. A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése .....                                                                                                                | 59 |
| 8.11. A vizsgázók tájékoztatása .....                                                                                                                                      | 60 |
| 8.12. A késések kezelése .....                                                                                                                                             | 62 |
| 8.13. A szabálytalanságok kezelése .....                                                                                                                                   | 62 |
| 8.14. A vizsgázók teljesítményének mérése .....                                                                                                                            | 66 |
| 8.15. Vizsgaeredmények nyilvántartása .....                                                                                                                                | 69 |
| 8.16. Javító- pótlóvizsga .....                                                                                                                                            | 70 |
| 9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés .....                                                                                                                            | 72 |
| 9.1. Törvényességi kérelem .....                                                                                                                                           | 72 |
| 9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok .....                                                                                                                      | 73 |
| 10. Mellékletek: .....                                                                                                                                                     | 76 |

AZ IVK mellékletei, melyek önállóan is módosulhatnak.

| Melléklet száma | Melléklet megnevezése                                  | Módosítás dátuma | Módosítás száma |
|-----------------|--------------------------------------------------------|------------------|-----------------|
| 4. számú        | Engedélyezett szakmák, szakképesítések <u>1.sz mód</u> | 2025.04.09.      | 1.              |
| 4. számú        | Engedélyezett szakmák, szakképesítések <u>2.sz mód</u> | 2025.04.29.      | 2.              |
|                 |                                                        |                  |                 |
|                 |                                                        |                  |                 |
|                 |                                                        |                  |                 |
|                 |                                                        |                  |                 |

Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv módosításainak nyilvántartása

| Módosítások jegyzéke  |                                                                                                                                                                      | Módosítás dátuma | Verzió száma |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Fejezet száma         | Módosítás tartalma                                                                                                                                                   |                  |              |
| 6.3. és 8.14. fejezet | A felkészítésről tanúsítvány helyett igazolás kerül kiállítása<br>Oklevél kiadásának feltételei, szakmai vizsga törzslap-kivonatának kiadása technikai vizsga esetén | 2025.04.30.      | 2. verzió    |
| 3.2.1. 3.2.4.         | A vizsgaközpont jogállásának pontosítása és a szervezeti ábra éves felülvizsgálata                                                                                   | 2025.07.11.      | 3. verzió    |
| 3.1. 1.2.3. melléklet | Vizsgaközpont vezető és szakmai vezető személyében történt változás miatt aláírás mód                                                                                | 2025.11.04.      | 4. verzió    |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |
|                       |                                                                                                                                                                      |                  |              |

## 1. Vonatkozó jogszabályok és ezek alapján kiadott, kötelezően alkalmazandó dokumentumok

- 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről (a továbbiakban: Szkt.)
- 12/2020 (11.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról (a továbbiakban: Szkr.);
- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről
- 20/2012 (VIII.31) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020 (II.7) Kormányrendelet a Felnőttképzési törvény végrehajtásáról
- 2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról (továbbiakban: Ákr.)
- GDPR Az Európai Parlament és a Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Képzési és kimeneti követelmények (továbbiakban: KKK) közzétéve a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon (ikk.hu);
- Programkövetelmények (a továbbiakban: PK) közzétéve a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon (ikk.hu);
- Az Szkr. 7. számú melléklete alapján kiadott jelen „Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvének tartalmára”

## 2. Alkalmazási terület

Jelen Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv (röv. Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv) a Heves Vármegyei Vizsgaközpont, mint vizsgáztatását végző szervezet, az akkreditált szakképzési vizsgaközpont tevékenységére vonatkozó követelményeket írja le, a minőségirányítási rendszer működtetésének, a rendszer fenntartásának, a vizsgáztatási tevékenység szabályozottságának elősegítésére a vizsgaközpontban.

Azon KEOR területeket, amelyek tekintetében a Heves Vármegyei Vizsgaközpont vizsgaszervezésre vonatkozó engedéllyel rendelkezik az IKV 4. számú melléklet tartalmazza.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a Szkr. 22. § (1) bekezdés g) pontja alapján rendelkezik az Szkr. 7. mellékletében előírt, saját magára intézményspecifikusan kidolgozott Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvvel.

Az akkreditált szakképzési vizsgaközpont saját szervezetére specifikusan, tételesen és eljárás szinten dolgozta ki és léptette érvénybe az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvét.

Az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben hivatkozás található azokra a dokumentumokra, amelyek elegendő és megfelelő információt szolgáltatnak az egyes intézményspecifikus szabályokról, vonatkozó eljárásokról a személyzet részére a munkavégzéshez, az együttműködő partnereknek az együttműködés feltételeihez, a potenciális vizsgázóknak a vizsgafolyamat, valamint a jogok és kötelezettségek megismeréséhez.

Az akkreditált szakképzési vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében bemutatja azokat a működési elveket és eljárásokat, melyekkel a vizsgaközpont biztosítja a jogszabályokban foglalt követelmények és az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok számára kiadott Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvének tartalmára vonatkozó útmutatóban megfogalmazott szempontok teljesítését.

### **3. Szervezeti felépítés és felelősségek**

#### **3.1. A vizsgaközpont alapadatai**

- a) Hivatalos megnevezés: **Heves Vármegyei Vizsgaközpont**
- b) Rövidített név: **HVV**
- c) Székhely: **3300 Eger, Kertész u. 128.**
- d) Levelezési cím: **3300 Eger, Kertész u. 128.**
- e) Hivatalos honlapja: **www.hevizsga.hu**
- f) Ügyfélszolgálat telefonszáma, e-mail címe: **+36 30 833 1276**
- g) Szakmai vezető neve: **Zelei Zoltán**
- h) Alapítás dátuma: **2021. 05. 03.**
- i) Alapító okirat kelte: **2021. 05. 03**

#### **3.2. A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra**

3.2.1. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont az Szkt-ban előírtak alapján egy jogi személy önálló jogalanyisággal rendelkező szervezeti egységként felelősséget vállal az Szkr-ben és az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben rögzítettek szerinti megfelelő tevékenységért és működésért. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum részeként működő akkreditált szakképzési vizsgaközpont, mely a szakképzési centrum jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egységként működik. Az így működő akkreditált szakképzési vizsgaközpont vezetője az általa ellátott szakmai feladat tekintetében nem utasítható.

3.2.2. A vizsgaközpont rendelkezik aktuális szervezeti ábrával, amelyben rögzítettek a munkakörök és az azok közötti alá és fölérendeltségi viszony, amely alapján beazonosítható a felelősségvállalás az előírtak szerinti megfelelő tevékenységért és működésért.

3.2.3. A szervezeti ábrában valamennyi munkakört feltüntettük és azt a készítés dátumával elláttuk.

3.2.4. A szervezeti ábrát rendszeres időközönként, évente felülvizsgáljuk.

### VIZSGAKÖZPONT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



Felülvizsgálat dátuma: 2025.07.10.

### 3.3. Felelősségi körök és hatáskörök

3.3.1. A vizsgaközpont a Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzíti az egyes munkakörökhöz tartozó felelősségi köröket és hatásköröket különös tekintettel az alábbiakra:

- a szervezet minőségpolitikájának meghatározása és közzététele,
- a vizsgaközpont szakszerű, független és pártatlan, törvényes működésének biztosítása,
- a vizsgaközpont működésének megfelelőségét és a pártatlan vizsgáztatást szolgáló szabályzatok és eljárások kidolgozása,
- az érdekellentétek rendszerszerű kiküszöbölése,
- a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos megfelelő döntések hozatala,
- a vizsgázó vizsgaeredményét érintő jogszerű és szakmailag megalapozott döntések hozatala,

- g) a KKK-k és nyilvántartásba vett PK-k követelményeinek megfelelő vizsgáztatás biztosítása,
- h) az alkalmassági követelményeknek megfelelő személyzet kiválasztása a vizsgáztatási folyamatban,
- i) a vizsgaközpont munkavállalói alkalmasságának és az alkalmasság fenntartásának biztosítása,
- j) elektronikus és egyéb nyilvántartások naprakész adattartalmának biztosítása,
- k) a teljes vizsgáztatási folyamat alatt a munkabiztonság fenntartására vonatkozó szabályok, eljárások kialakítása és betartása, betartatása,
- l) a GDPR szabályainak megfelelő biztonságos információkezelés és a nyilvános információk vonatkozó jogszabályoknak megfelelő biztosítása,
- m) a panaszok nyilvántartása,
- n) a panaszok kivizsgálása,
- o) a vizsgáztatás minőségének és a vizsgázó személyek elégedettségének nyomon követése és fejlesztése,
- p) a belső audit terv készítés és az audit koordinálása, a helyszíni vizsgamegfigyelések végzése, és
- q) a minőségirányítási rendszer működtetése.

Az a), c), d), h), j), k), n) pontban rögzített feladatok a szakmai vezető felelősségi körébe tartoznak.

Az m), o), p), q) pontban rögzített feladatok a megfelelő ismerettel és tapasztalattal rendelkező, főállású munkavállalóként történő és minőségirányítási vezető munkakörben foglalkoztatott személy felelősségi körébe tartoznak.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpontban jelenleg 3 fő, főállású munkavállaló dolgozik. 1 fő vizsgaközpont vezető – szakmai vezető, 1 fő minőségirányítási vezető, aki a vizsgaközpontvezető-helyettes és 1 fő titkárságvezető, aki 2024.07.01-től jelenleg a vizsgaszervezői feladatokat is ellátja. A minőségirányítási vezető felelős a vizsgaközpont minőségirányítási rendszerének működtetéséért, a nyilvántartások naprakész vezetésért. A titkárságvezető/vizsgaszervező felelős a képesítő/szakmai vizsgák megszervezéséért, a KRÉTA rendszerben történő megfelelő adminisztrációjáért. Ellátja napi ügyintézéshez tartozó feladatokat, az iktatást és a szabályzatokban rögzített megfelelő dokumentumkezelést.

A vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzítésre került a vizsgaközpont munkaköreinek betöltéséhez igazodó feladat és hatáskör, amelyek a munkaköri leírásokban is megtalálhatóak.



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

Kapcsolódó dokumentumok:

Vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzat

## **4. Minőségirányítási rendszer**

### **4.1. Általános követelmények**

4.1.1. A vizsgaközpont létrehozott, működtet és dokumentál egy olyan minőségirányítási rendszert, amely képes alátámasztani és bizonyítani az előírt követelmények következetes teljesülését.

A vizsgaközpont működése szempontjából minőségirányításnak nevezzük azon összehangolt tevékenységeket, melyek a szervezet vezetésére és szabályozására, a minőség szempontjából kerültek kialakításra.

A minőségirányítási rendszerünk a minőség szempontjából lényeges valamennyi folyamatot és eljárást érintő, a szervezet irányításához szükséges struktúra, intézkedések, erőforrások mint feltételek összehangolt egységeként működik.

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

A vizsgaközpont a jogszabályoknak megfelelően szervezi és bonyolítja le a szakma, részzakma megszerzésére irányuló szakmai vizsgát, illetve a szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítésre irányuló képesítő vizsgát. A vizsgaközpont feladatainak ellátásához minőségirányítási rendszert működtet, amely képes alátámasztani és bizonyítani az előírt követelmények következetes teljesülését.

A vizsgaközpont minőségirányítási rendszere

- a) minőségpolitikából,
- b) célkitűzésekből,
- c) dokumentációs és információs rendszerből,
- d) vezetőségi átvizsgálásból,
- e) belső auditból, valamint

f) a folyamatos fejlesztést célzó intézkedésekből áll.

4.1.2. A minőségirányítási rendszer működését az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv és az abban hivatkozott dokumentumoknak, valamint a vizsgaközpont által készített feljegyzések együttesen valósítják meg.

4.1.3. A vizsgaközpont által kialakított és működtetett minőségirányítási rendszer célja, hogy megfeleljen a vizsgaközpont tevékenységének.

4.1.4. A vizsgaközpont vezetése elkötelezett az minőségirányítási rendszerének kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt.

## **4.2. Minőségpolitika és célkitűzések**

4.2. 1. A vizsgaközpont megfogalmazza a minőségpolitikáját és kijelöli a stratégiai céljait.

A minőségpolitika kifejezi a vizsgaközpont hosszú távú terveit, stratégiai céljait, elkötelezettségét a minőségi munkavégzés iránt, a pártatlan vizsgáztatás iránt, valamint a folyamatos fejlesztések iránt.

4.2.2. A vizsgaközpont vezetősége gondoskodik arról, hogy a minőségpolitikát megértsék, bevezessék és fenntartsák a vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

4.2.3. A vizsgaközpont meghatározza minőségcéljait, mellyel szemben elvárás, hogy legyen: mérhető, nyomon követhető, frissített, és illeszkedjen a stratégiai hosszú távú célkitűzésekhez.

A minőségpolitika meghatározza azokat az irányelveket és célokat, amelyek alapján a szervezet működik, szolgáltatásait nyújtja és folyamatait irányítja, hogy folyamatosan megfeleljen a vizsgázók és egyéb érintett felek elvárásainak. A minőségpolitika szerves része a szervezet minőségirányítási rendszerének, és az egész szervezetre vonatkozóan határozza meg az alapvető elveket. A minőségpolitika célja, hogy iránymutatást adjon a munkatársaknak a minőségi célok eléréséhez, valamint biztosítsa a szervezet külső és belső érintettjei számára a minőség iránti elkötelezettséget. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont Minőségpolitikáját a IVK 1. számú melléklete tartalmazza. A vizsgaközpont minőségpolitikája a [www.hevizsga.hu](http://www.hevizsga.hu) oldalon nyilvános, mindenki számára elérhető <https://hevizsga.hu/minosegiranyitas/minosegpolitika>

## **4.3. Dokumentációs rendszer**

### **4.3.1.1. Belső dokumentumok**

Belső dokumentum: A Heves Vármegyei Vizsgaközponthoz érkezett, illetve onnan továbbított valamennyi irat, valamint a Vizsgaközpontnál érvénybe helyezett valamennyi, működést szabályozó irat, dokumentum.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont belső dokumentumai az alábbiak szerint:

- a) Minőségpolitika
- b) Szabályozó dokumentumok
  - ba) Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv,
  - bb) egyéb, az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben hivatkozott szabályzatok és eljárásrendek
    - HVV Szervezeti és Működési Szabályzat
    - HVV Belső audit eljárás utasítás
    - HVV Dokumentum és iratkezelési, iktatási és irattári szabályzat
    - HVV A személyzet és az együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend
    - HVV Eljárásrend a vizsgaszereplők Elégedettség mérő kérdőíveinek kiértékelésére
    - HVV Eljárásrend szakértői vizsgáztatói, jegyzői névjegyzékbe történő jelentkezéshez
    - HVV Esélyegyenlőségi és fenntarthatósági elvek szabályzata
    - HVV Etikai szabályzat és etikai kódex
    - HVV Személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályzat GDPR szabályzat
    - HVV Integritás szabályzat
    - HVV Képzési tematika Szakértők/Vizsgáztatók/Jegyzők részére szervezett belső felkészítéshez
    - HVV Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend
    - HVV Változáskövetési eljárásrend
    - HVV Vezetőségi átvizsgálás előírásai
    - HVV Vizsga- és eljárási díjak szabályzata
    - HVV Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
    - HVV Vizsgaszabályzat
- c) Utasítások,
  - Kancellári utasítás
- d) Munkaköri leírások,
- e) Megbízások (Megbízólevél, Megbízási szerződés)
- f) Vizsgalebonyolítási együttműködések, keretmegállapodások, szerződések, szándéknyilatkozatok
- g) A vizsgaközpont hatáskörébe utalt fejlesztett vizsgafeladatok és a hozzájuk tartozó javítási és értékelési útmutatók, valamint
- h) Egyéb, a vizsgaközpont által azonosított dokumentumok.

A c) d) e) f) g) h) pontokban felsorolt dokumentumokat iktatószámmal látjuk el. Valamennyi irat, dokumentum teljes életciklusa alatti nyomon követhetőségét az e-Kréta elektronikus dokumentumkezelő KRÉTA-Poszeidon rendszerben való kezelése biztosítja. A dokumentumok a rendszerbe való bevitelük, keletkezésük során egyéni azonosítót, ún. iktatási számot kapnak. Az érkeztető azonosító formátuma: NSZFH/hmszc-vizsgakp/sorszám/év. A rendszerben kezelt iratok iktatószámai (sorszámai) garantáltan folyamatosak, különbözőek és egyediek.

4.3.1.2. Minden belső szabályozó dokumentumot, melyet a b, pontban jelöltünk az alábbi azonosítókkal látjuk el:

- a) dokumentum neve,
- b) a kiadó személy neve és aláírása,
- c) hatályba helyezés dátuma, és
- d) oldalszám / összes oldal száma.

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

4.3.1.4. A vizsgaközpont nyilvántartást vezet a hatáskörébe utalt vizsgafeladat fejlesztésekről, a fejlesztett feladatokról.

A nyilvántartás biztosítja

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

4.3.1 5. A vizsgaközpont rögzíti a belső dokumentumainak

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

A vizsgaközpont dokumentumainak megőrzési idejét, módját és a felelős személyt HVV Dokumentum és iratkezelési, iktatási és irattári szabályzata tartalmazza.

4.3.2. Külső dokumentumok

Külső dokumentumnak tekintünk minden olyan iratot, anyagot, amelyeket nem a Heves Vármegyei Vizsgaközpont/Heves Vármegyei Szakképzési Centrum készített, hanem a

Vizsgaközpont egy külső szervezettől kapott. A dokumentum elérhető elektronikusan vagy papír alapon. Ezek a dokumentumok a vizsgaközpont működését támogatják, irányelveket biztosítanak, illetve tájékoztatásra szolgálnak a vizsgáztatási folyamatban. A külső dokumentumok kezelése különösen fontos, mivel azok megfelelősége és naprakészsége biztosítja a vizsgaközpont tevékenységének jogszabályi és szakmai követelményeknek való megfelelését.

A vizsgaközpontnak a külső dokumentumait az alábbiak szerint azonosítja:

- a) engedélyek, hatóságtól érkező dokumentumok,
- b) a tevékenységre vonatkozó hazai jogszabályok és azok szerinti dokumentumok, ba) Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok megfelelőségi és működési feltételrendszeréhez, bb) képzési és kimeneti követelmények, bc) programkövetelmények,
- c) a nem a vizsgaközpont fejlesztési hatáskörébe utalt központi vizsgafeladatlapok, a hozzájuk tartozó javítási és értékelési útmutatók,
- d) egyéb a vizsgaközpont által azonosított külső dokumentumok.

Az engedélyek, hatóságtól érkező dokumentumok a vizsgaközponthoz érkezést követően az Posszeidon Irat és dokumentumkezelő rendszerben iktatásra kerülnek és nyomtatott formában a vizsgaközpont irodájában a megfelelő dossziében kerülnek elhelyezésre. Ezek a dokumentumok elektronikus változatban PDF formátumban a vizsgaközpont szerverén található róluk elnevezett mappákban is elérhetők.

A mindenkor hatályos jogszabályok, KKK-k és PK-k, központi feladatlapok, értékelési útmutatók a jogosultsággal rendelkező dolgozók részére elérhetők a vizsgaközpont szerverén az O:\Vizsgakozpont\IR.R-DOK VÁLTOZÁSKÖVETÉS elnevezésű mappában találhatóak.

A külső dokumentumok kezelésére vonatkozóan a vizsgaközpont dokumentumainak kezelésére, a vizsgaközpont előírásait kell alkalmazni.

#### 4.3.3. Érvénytelenné vált dokumentumok

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

A hatályát vesztett, érvénytelen szabályozó dokumentumok az IRÁNYÍTÁSI R-DOKUMENTUMOK ARCHIVÁLT elnevezésű könyvtárban, szándékos vagy véletlen változtatások ellen védett formában kerülnek tárolásra. Hozzáférése olvasásra csak a vizsgaközpont vezetőjének és az minőségirányítási vezetőnek van.

A belső szabályozók nyomtatott törzspéldánya érvénytelenné válással egyidejűleg megsemmisítésre kerülhet. Érvénytelenné vált nyomtatott törzspéldány azonosítása megsemmisítésig piros átlós áthúzással, az érvényét vesztes dátumával és az érvénytelenítő azonosítást végző minőségirányítási vezető aláírásával biztosított. Az érvénytelenített dokumentumokat a nyilvántartásból az új dokumentum bevezetésével, vagy a törlésre vonatkozó dátum megadásával kivezetjük.

A sorozatjellel és sorszámmal ellátott, nyomdai úton előállított papíralapú okmány a biztonsági okmányok védelmének rendjéről szóló 86/1996. (VI. 14.) Korm. rendelet alapján a „B” védelmi kategória szerint gyártott és forgalmazott nyomtatvány, amely szoros elszámolási kötelezettség alá esik. Az érvénytelenné vált oklevelet, illetve bizonyítványt áthúzással kell érvényteleníteni és átlósan az „ÉRVÉNYTELEN” felirattal kell ellátni. Az érvénytelenített bizonyítványokat a vizsgaközpont zárható pánccs szekrényében őrizzük selejtezésig. Az áthúzással érvénytelenített bizonyítványok selejtezése kizárólag bizottsági formában, legalább 2 fő jelenlétében történik. A érvénytelen okmányok selejtezése (megsemmisítése) iratmegsemmisítővel történik. A selejtezésről jegyzőkönyv készül.

#### 4.3.4. Feljegyzések

4.3.4.1. A vizsgaközpont feljegyzése olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat (jegyzőkönyvek, bizonylatok, nyilvántartások). A vizsgaközpont HVV Dokumentum és iratkezelési, iktatási és irattári szabályzata rendelkezik a feljegyzések megfelelő kezelésére.

A legfontosabb feljegyzések típusai és tartalma:

Vizsgajegyzőkönyvek

- Tartalmazzák a vizsgák lefolytatásával kapcsolatos információkat.
- Jegyzik a vizsga időpontját, helyszínét, a vizsgázók és a vizsgáztatók jelenlétét.
- Feljegyzik a vizsga során felmerülő rendkívüli eseményeket (pl. szabálytalanságok, késések).
- Rögzítik a vizsga eredményeit és a végső minősítést.
- Dokumentálják, ha bármilyen szabálytalanságra, másolásra vagy csalási kísérletre fény derül.
- Rögzítik a vizsgabizottság munkáját és döntéseit.
- Tartalmazzák a vizsgázók értékelésével kapcsolatos megjegyzéseket, indoklásokat, illetve az esetleges vitás esetek megoldását.

Vizsgaeredmények nyilvántartása

- A vizsgázók által elért pontszámokat és azok alapján kiszámított eredményeket tartalmazza.
- Elektronikus és papíralapú formában egyaránt vezethető.
- Biztosítja a vizsgaeredmények pontos és részletes dokumentálását a visszakereshetőség érdekében.

#### Minőségbiztosítási jegyzőkönyvek

- A vizsgák minőségi követelményeinek való megfelelés vizsgálatáról szóló feljegyzések.
- Rögzítik az ellenőrzések, auditok és a külső szakértők által készített jelentések eredményeit.
- Feljegyzik a vizsgázói visszajelzéseket és a javító intézkedéseket.
- Elégedettségmérések, annak kiértékelését tartalmazó dokumentumok.
- Éves értékelés személyi és tárgyi feltételekről.

#### Vizsgázói nyilatkozatok és kérelmek, határozatok

- Tartalmazzák a vizsgázók által benyújtott kérelmeket (pl. vizsgaidőpont módosítás, méltányossági kérelmek, pótvizsgák).
- Nyilatkozatokat, amelyekben a vizsgázók elfogadják a vizsgaszabályzatot és a vizsgakörülményeket.
- Jegyzik a vizsgázók által aláírt beleegyezéseket vagy panaszokat.
- Határozatok (versenyek, kérelmek alapján stb.)

A feljegyzések kezelése különös figyelmet igényel a titoktartás és az adatvédelem szempontjából, mivel a vizsgázók személyes adatait és teljesítményét rögzítik. A dokumentumok megfelelő vezetése és tárolása elengedhetetlen a vizsgaközpont jogszerű működéséhez és a vizsgák hitelességének fenntartásához.

A vizsgaközpont működése és a vizsgatevékenység során keletkezett feljegyzéseket a Heves Vármegyei Vizsgaközpont a vizsgaközpont szerverén, az adott vizsgán belül, róla elnevezett mappában elektronikus formában őrzi. A feljegyzések megőrzéséért felelős személy a vizsgaközpont minőségirányítási vezetője. A feljegyzéseket a Vizsgaközpont az általános selejtezési szabályok alapján 5 évig köteles megőrizni.

4.3.4.2. A vizsgaközpont a személyzete megfelelő felkészítésével és az elkészült feljegyzések megfelelő tárolásával biztosítja, hogy azok

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

4.3.4.3. A vizsgaközpont a HVV Dokumentum és iratkezelési, iktatási és irattári szabályzatában határozza meg a feljegyzések:

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

#### 4.3.5. Formanyomtatványok

A vizsgaközpont a formanyomtatványaival kapcsolatban biztosítja

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

A Vizsgaközpont minden alkalmazottja, megbízottja köteles a Vizsgaközpont által meghatározott formanyomtatványok használatára. A formanyomtatványokat azok megnevezése és a kiadásuk dátuma azonosítja. Bizonyos formanyomtatványok a kötelező tartalmi elemeket rögzítik, de azok a kitöltés során az aktuális tényeknek megfelelően bővíthetők, alakíthatók. (pl vizsgadokumentum). Elérhető: O:\Vizsgaközpont\IR. R-DOK. FORMANY-mellékletek

A vizsgatevékenység során keletkezett dokumentumokat a minőségirányítási vezető ellenőrzi. A formanyomtatványok a kapcsolódó dokumentumtól függetlenül, önállóan is módosulhatnak. Szükség esetén az éves átvizsgálás alkalmával észlelt nemmegfelelőségek, fejlesztések a dokumentációban átvezetésre kerülnek. Ismételt előterjesztés jóváhagyásra a minőségirányítási vezető feladata. A dokumentumok észlelt nemmegfelelőség vagy fejlesztések vagy jogszabályváltozások miatt év közben is módosulhatnak. A módosítások nyilvántartásának felelőse a minőségirányítás vezetője.

A vizsgáztatás folyamatában használt érvényes bizonylati formákat a vizsgaközpont vezetője elektronikus úton adja át a vizsga kijelölt jegyzője számára. Az átadás központi hivatalos e-mail formájában csatolt dokumentumként történik, vagy pendrive-on kerül átadásra. A szakmai és képesítő vizsga jegyzői dokumentumai a jövőben közös drive-on is elérhetőek lesznek.

#### 4.3.6. Vizsgadokumentáció

A vizsgadokumentáció vizsgánként külön, jól beazonosítható módon (elektronikusan a vizsgaközpont központi meghajtóján a Vizsgák (évszám) elnevezésű mappában, az adott vizsga



elnevezésével és dátumával illetve nyomtatott formában a vizsgaközpont zárható irattároló helyiségében) mappákban kerülnek elhelyezésre.

A vizsgadokumentáció az alábbi sorrendben tartalmazza a vizsga dokumentumait, így a vizsgaközpont a vizsgadokumentáció összetételét az alábbiak szerint azonosítja:

- a) jelentkezési lapok,
- b) a vizsgázók egyéni kérelmei és a vizsgaközpont határozatai,
- c) a vizsgára bocsátás feltételeinek való megfelelés dokumentumai,
- d) kijavított írásbeli feladatlapok,
- e) vizsgázói felkészülési lapok,
- f) értékelőlapok,
- g) vizsgajegyzőkönyv és mellékletei (beleértve szakmai vizsga esetén a lebonyolítási rendet, a vizsgatevékenységek lebonyolításának helyszínét, személyi és tárgyi feltételeit, azok biztosításának módját, a feltételek megfelelését írásban rögzítő dokumentumot és a vizsgaösszesítő ívet)
- h) (vizsgajegyzői) értesítő levelek a vizsga eredményére vonatkozóan, mely a KRÉTA rendszeren kerül kiküldésre
- i) egyéb, a vizsgaközpont által azonosított dokumentumok.

#### 4.3.7. Fejlesztett vizsgafeladatok

A vizsgaközpont a HVV Vizsgafeladatok készítése eljárásrendben rendelkezik a hatáskörébe utalt fejlesztett mérés- értékelési feladatok biztonságának megőrzésére az alábbiak szerint:

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

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

#### 4.3.8. Változáskövetés

A vizsgaközpont a HVV Változáskövetési eljárásrendben rögzítettek alapján rendelkezik annak biztosításáról, hogy rendszeres időközönként, ütemezetten megtörténik a szabályozó környezet (külső szabályozó dokumentumok) változásának figyelemmel kísérése, annak érdekében, hogy

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

A minőségirányítási vezető heti rendszerességgel (minden kedden) ellenőrzi a jogszabályok, Rendszerkövetelmények, PK-k, KKK-k változását. A változáskövetési dokumentum naprakész vezetéséért a minőségirányítási vezető felelős.

Az IKK honlapján a szakmák, szakképesítések-rendszerkövetelmények áttekintése dátum szerint az alábbi elérhetőségeken valósul meg:

<https://ikk.hu/gyujto/felnottek-kepzeke#szakkepeseke>,

<https://ikk.hu/gyujto/felnottek-kepzeke#kepzeke-es-kimeneti-kovetelmenyek>

Rendszerkövetelmények nyomon követése:

<https://ikk.hu/dokumentumok/rendszerkovetelmenyek>

Jogszabályok nyomon követése: <https://magyarkozlony.hu/> oldalon

A módosult PK-k és KKK-k a minőségirányítási vezető elektronikusan az IRÁNYÍTÁSI RENDSZERDOKUMENTUMOK/ VÁLTOZÁSKÖVETÉS elnevezésű könyvtárban tárolja dátum szerinti rendszerezéssel.

A vizsgaközpont működésének megfelelőségét és a pártatlan vizsgáztatást szolgáló szabályzatok és eljárások kidolgozása, érvényességének, aktualizálásának évente történő átvizsgálása a szakmai vezető feladata. A módosított dokumentumon az új hatályba lépés dátumát át kell vezetni. A dokumentumok módosítási dátumait a minőségirányítási vezető tartja nyilván.

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Változáskövetési eljárásrend

#### 4.4. Információs rendszer

Az információs rendszer olyan összetett rendszer, amely emberekből, eszközökből, szoftverekből és adatkezelési folyamatokból áll, és célja, hogy a szervezet számára releváns adatokat gyűjtsön, tároljon, feldolgozzon és elemezzen. Az információs rendszerek kulcsfontosságú szerepet játszanak a döntéshozatal támogatásában, a folyamatok hatékonyságának növelésében.

##### 4.4.1. Nyilvános információk

4.4.1.1 A vizsgaközpont a vizsgázóról kizárólag olyan információt hozhat nyilvánosságra, amire a jogszabály felhatalmazást ad.

4.4.1.2. A vizsgaközpont a jelentkezőket megfelelő és elégséges információval látja el a vizsgákkal, a vizsgázás folyamatával kapcsolatban.

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

A vizsgaközpont a honlapján a [www.hevizsga.hu](http://www.hevizsga.hu) oldalon nyilvánosan elérhetővé teszi:

- a) azoknak a szakmáknak, szakképesítéseknek a megnevezését és azonosító számát, amelyek esetén a vizsgaszervezésre engedély alapján jogosultsággal rendelkezik,
- b) azoknak a szakmáknak, szakképesítéseknek a megnevezését, amelyek esetén aktuálisan vizsgát hirdet meg és azok vizsgadíjait,
- c) a vizsga- és eljárási díjakra, valamint ezek megfizetésére vonatkozó szabályzatát,
- d) a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrendjét,
- e) ügyfélszolgálati elérhetőségét,
  - Székhely: 3300 Eger, Kertész út 128.
  - Levelezési cím: 3300 Eger, Kertész út 128.
  - Hivatalos honlap: [www.hevizsga.hu](http://www.hevizsga.hu)
  - Telefonszám: +3630 833 12 76,
  - E-mail cím: [vizsgakozpont@hmszc.hu](mailto:vizsgakozpont@hmszc.hu)
- f) azokat az információkat, melyek a vizsgára jelentkező vagy a vizsgázó személy számára egyértelművé teszik a rájuk vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, a vizsgaközpont által szervezett vizsgák folyamatát, valamint
- g) személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi tájékoztatását.

4.4.1.4. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont által nyilvánosságra hozott információknak pontosnak és hitelesnek kell lenniük. Nem lehet olyan tartalmat nyilvánosságra hozni, ami félrevezető.

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvének 4. számú melléklete tartalmazza a 4.4.1.3. pont a) alpontjában hivatkozott nyilvános információk tartalmát.

A 4.4.1.3. pont a), e), g) alpontjában rögzített információk elérhetőek a [www.hevizsga.hu](http://www.hevizsga.hu) oldalon az alábbi menüpontokban:

- a) [www.hevizsga.hu/engedelyezett szakmák, szakképesítések](http://www.hevizsga.hu/engedelyezett-szakmak-szakkepesitesek)
- e) [www.hevizsga.hu/szabályzatok](http://www.hevizsga.hu/szabalyzatok)
- g) [www.hevizsga.hu/kapcsolatok](http://www.hevizsga.hu/kapcsolatok)

#### 4.4.2. Bizalmas kezelés

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálni kell, hogyan biztosítja a bizalmas információkezelésre vonatkozó követelmény teljesítését.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a bizalmas információkezelésre vonatkozó eljárásrendjét a Személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályzat-GDPR szabályzat tartalmazza.

#### 4.4.3. Információbiztonság

##### 4.4.3.1. A vizsgaközpontnak biztosítja

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

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

4.4.3.3. A vizsgaközpontnak intézkedéseket kell bevezetni az adatvesztések megelőzésére.

Az információbiztonság elengedhetetlen a vizsgaközpont működésében, biztosítja a személyes és bizalmas adatok védelmét, a vizsgázási eljárások tisztaságát. Az információbiztonság célja az adatok és információk sértetlenségének, hozzáférhetőségének és bizalmasságának fenntartása, így megakadályozva az adatokkal való visszaélést, az illetéktelen hozzáférést és a vizsgafolyamat bármilyen módú manipulálását.

A vizsgaközpont a teljes vizsgáztatási folyamat alatti biztonság fenntartásához szükséges elveket a Vizsgaszabályzatban, illetve vonatkozó belső szabályzataiban rögzíti.

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 biztonsági elvek és eljárások rendelkezéseket

tartalmaznak a vizsgaanyagok és az itt keletkezett iratok biztonsága érdekében, és figyelembe veszik 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 vizsgaanyagok előkészítése, felhasználása során adódó veszélyeket,
- e) a keletkezett vizsgaanyagok/dokumentáció tárolását.

A vizsgaközpont megakadályozza a tisztességtelen, csaláson alapuló vizsgamódszereket:

- biztosítja vizsgáztatásban résztvevők és a vizsgáztató folyamatos jelenlétét a vizsgán,
- teljes körűen ellenőrizteti a vizsgázók személyazonosságát,
- a vizgabizottság és a vizsga lebonyolításban közreműködő személy megakadályozza a nem engedélyezett segédeszközök bevitelét a vizsga helyszínére,
- a vizgabizottság és a vizsga lebonyolításban közreműködő személy megakadályozza, hogy a vizsgázók a vizsga alatt hozzáférjenek tiltott segédeszközökhöz,
- a vizgabizottsággal és a vizsga lebonyolításban közreműködő személlyel titoktartási megállapodást írat alá, amely kifejezi a személyek azon kötelezettségét, hogy nem adnak ki bizalmas vizsgaanyagokat, illetve nem vesznek részt tisztességtelen tesztkitöltési módszerekben,
- a jelentkezőket a jelentkezési lapon nyilatkoztatja, hogy a vizsgaanyagokat nem terjesztik, és nem használnak tisztességtelen vizsgázási módszereket,
- a munkatársak a vizsgaeredményeket figyelemmel kísérik a csalás jeleinek felismerése céljából.

A vizsgaközpontnak a személyes adatokat olyan módon kell kezelni, amely biztosítja azok megfelelő szintű biztonságát és bizalmas kezelését, többek között annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhöz való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását.

A vizsgaközpont a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum szerverén külön meghajtóval rendelkezik. Az adatok a vizsgaközpont meghajtóján elektronikus formában tárolásra kerülnek, amihez a vizsgaközpont dolgozói férnek hozzá, akik a megbízási szerződésükkel egyidőben titoktartási nyilatkozatot is aláírnak.

Az e-Kréta rendszerben tárolt adatok hozzáféréséhez a vizsgaközpont dolgozóin kívül a megbízólevéllel/megbízási szerződéssel rendelkező vizgabizottsági tagoknak, jegyzőnek és a

vizsgán segítő szerepet ellátó személynek van lehetősége, aki a megbízás időpontjában a megbízólevél részét képező titoktartási nyilatkozatot ír alá.

A vizsgáztatási tevékenységgel összefüggő dokumentumokhoz (vizsgadokumentáció), adatokhoz, információkhoz a vizsgaközpont dolgozói, a vizsgabizottság tagjai és a jegyző férnek hozzá. Minden érintett titoktartási nyilatkozattal rendelkezik. A vizsgával összefüggő nyomtatott dokumentumok a vizsgaközpont zárható irattárában és irodájában zárható iratszekrényben kerülnek elhelyezésre.

Adatvédelmi feladatokat a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum adatvédelmi felelőse látja el. A Heves Vármegyei Szakképzési Centrum Humánpolitikai Osztályának munkavállalói vesznek részt a Heves Vármegyei Vizsgaközpont megbízási szerződéseinek elkészítésében. A Centrummal kötött megbízási szerződésük aláírásával ők is titoktartási nyilatkozatot tesznek az adatok bizalmas kezelésére és a titoktartásra vonatkozólag.

Adatkezelésre jogosult személyek felelőssége

Az adatkezelésre jogosultak a munkaköri leírásukban megjelölt feladatkörökhöz kapcsolódó adatok feldolgozásáért felelősséggel tartoznak.

| Adatkezelő rendszer                       | Felhasználó                                                                          |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Törzslapnyilvántartási rendszer           | vizsgaközpont vezetője<br>minőségirányítási vezető<br>titkárságvezető/vizsgaszervező |
| Europass-bizonyítvány kiegészítő          | vizsgaközpont vezetője                                                               |
| Poszeidon                                 | vizsgaközpont vezetője<br>minőségirányítási vezető<br>titkárságvezető/vizsgaszervező |
| E-Kréta vizsgamodul                       | vizsgaközpont vezetője<br>minőségirányítási vezető<br>titkárságvezető/vizsgaszervező |
| Saját adatbázis a vizsgákkal kapcsolatban | vizsgaközpont vezetője<br>minőségirányítási vezető<br>titkárságvezető/vizsgaszervező |
| Yappdo szerződéskezelő                    | minőségirányítási vezető<br>titkárságvezető/vizsgaszervező                           |

Az adatvesztés megelőzésére a vizsgaközpont az alábbi intézkedéseket vezette be:

- Az elektronikus adatok nem csak a számítógépen, hanem a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum központi szerverén kerülnek mentésre. A szerver karbantartása a

Heves Vármegyei Szakképzési Centrum vezető rendszergazdájának feladata, aki meghatározott időközönként menti a szerveren található adatokat.

- A nyomtatott dokumentumok a vizsgaközpont dolgozói számára elérhetőek.
- A dokumentumok zárható szekrényekben, a vizsgaközpont irattárában és irodájában kerülnek elhelyezésre.

#### **4.5. Vezetőségi átvizsgálás**

4.5.1. A vizsgaközpont évente legalább egy alkalommal a belső auditot követően 90 napon belül átvizsgálja a működését, annak biztosítása érdekében, hogy az folyamatosan alkalmas, megfelelő, hatékony, eredményes legyen, beleértve a kinyilvánított minőségpolitikát és célokat. Az átvizsgálási jelentést a minőségirányítási vezető állítja össze.

4.5.2. A vezetőségi átvizsgálás kötelező témakörei az elmúlt időszakra vonatkozóan:

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

4.5.3. A vezetőségi átvizsgálásnál törekedni kell arra, hogy döntéseket és intézkedéseket tartalmazzon a következő időszakra vonatkozóan az alábbiak szerint:

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

A vizsgaközpont HVV Vezetőségi átvizsgálás előírásai elnevezésű dokumentumban rögzíti a vezetőségi átvizsgálás előírásait.

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Vezetőségi átvizsgálás előírásai

#### 4.6. Belső audit

A belső audit célja annak bizonyítása, hogy az Heves Vármegyei Vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében és hivatkozott dokumentumaiban megfogalmazott követelményeit teljesíti és annak megfelelően működik a gyakorlatban, azok alkalmazása és hatékonysága eredményes.

4.6.1. A vizsgaközpont HVV Belső audit eljárás utasítás eljárással rendelkezik a belső auditra vonatkozóan.

4.6.2. A belső audit célja annak bizonyítása, hogy a vizsgaközpont

- a) az Útmutató a szakképzési vizsgaközpontok megfelelőségi és működési feltételrendszeréhez dokumentumnak, és
- b) az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben és az abban hivatkozott dokumentumoknak megfelelően működik.

4.6.3. A vizsgaközpont-vezető jóváhagyott belső auditort vagy külsős, irányítási rendszerekkel kapcsolatos ismeretekkel bíró szakembert (a továbbiakban együtt: belső auditor) kér fel a belső audit elvégzésére.

A belső auditot olyan személy végezheti, aki megfelelő ismeretekkel rendelkezik a vizsgáztatás, az ellenőrzés és a vonatkozó jogszabályok tekintetében.

A belső auditor nem ellenőrizheti saját munkáját.

A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével.

4.6.4. A minőségirányítási vezetőnek a vizsgaközpont működésével összhangban kell meghatároznia az éves audittervet, **BELSŐ AUDIT AUDITTERV kitöltésével** kockázatbecslés alapján. A kockázatbecslés során figyelembe kell venni az alábbi szempontokat:

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



Az auditort a kiválasztás után a vizsgaközpont vezetője írásban bízta meg a BELSŐ AUDITOR/SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS formanyomtatvány kitöltésével, megbízása az adott feladat felülvizsgálatára érvényes.

A Vizsgaközpont a belső auditjai során az IVK és az abban hivatkozott dokumentumok és formanyomtatványok kritérium rendszerét veszi figyelembe. A mintavételi rendszer szűrőpróba szerű.

Az auditor áttekinti az auditálandó terület, és az ahhoz kapcsolódó folyamatok korábbi felülvizsgálatát, valamint az auditálandó területekre vonatkozó dokumentumokat. Ezek alapján összeállítja a „BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS” formanyomtatványon az auditálandó területre, folyamatra vonatkozó kérdéseit. Az auditor a kérdéslista alapján elvégzi az auditot.

A belső auditor által elvégzett belső felülvizsgálat főbb lépései:

a minőségirányítási rendszer leírásának előzetes átvizsgálása (kérdéslista összeállítása),

felülvizsgálat megkezdése (nyitó értekezlet),

adminisztratív és ügyviteli eljárások működésének átvizsgálása,

objektív bizonyítékok gyűjtése,

nemmegfelelőségek azonosítása és a megelőző tevékenységek, illetve esetleges fejlesztési javaslatok megfogalmazása a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS/FEJLESZTÉSI JAVASLAT LAPOK felvétele,

a rendszer alkalmasság értékelése, jellemzése, auditjelentés elkészítése

Az auditjelentés tartalmazza a belső auditor tapasztalatait, észrevételeit a tapasztalt nemmegfelelőségeket a rendszer alkalmasságát értékelve és melynek keretében javaslatot tesz az esetlegesen feltárt eltérések kezelésére.

A folyamatban használt formanyomtatványok:

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

A feltárt hiányosságok megszüntetésére a minőségirányítási vezető hibajavító/ megelőző intézkedéseket hoz, amelyeket egyeztet az vizsgaközpont vezetőjével. A vizsgaközpont vezetője meghatározza a szükséges helyesbítő / megelőző intézkedések módját és határidejét.

Az auditor a meghatározott határidő letelte után a visszaellenőrzi az intézkedések eredményességét, és lezárja az auditot.

A belső auditok dokumentumait a Heves Vármegyei Vizsgaközpont nyilvántartartja.

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Belső audit eljárás utasítás és mellékletei

## **4.7. Folyamatos fejlesztés**

### **4.7.1. Elkötelezettség**

A vizsgaközpont vezetősége elkötelezett a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett. A Vizsgaközpont vezetősége a tevékenységeihez tartozó minőségpolitikát és célokat alakít ki. A vezetőség nyilvánvalóvá teszi elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt. A vizsgaközpont vezető biztosítja, hogy a minőségpolitikát megértsék, bevezessék és fenntartsák a Vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

A vizsgaközpont vezetősége a

- a) a minőségirányítási rendszerhez szükséges folyamatokat és eljárásokat kidolgozta, átdolgozta, azokat bevezeti és fenntartja, valamint
- b) az éves értékelés elkészítésével átfogó elemzést készít a rendszer működéséről, eredményeiről.

### **4.7.2. Elégedettség mérése**

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

A tevékenységével kapcsolatban felméri:

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

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

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

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

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

A Vizsgaközpont minden vizsgát követően méri a vizsgázók, vizsgáztatók és jegyzők elégedettségét. A kérdőívek adatot, információt szolgáltathatnak a vizsgafeladatok teljesíthetőségéről (érthetőségéről, nehézségéről) a vizsgaközpont, a vizsgabizottság és a jegyző munkájáról.

A vizsgázókkal kapcsolatban minden vizsgát követően a Vizsgaközpont méri a vizsgázók elégedettségét, mely a jelentkezéssel kapcsolatos információk megfelelőségéről, a vizsgalebonyolítással kapcsolatos elégedettségről (beleértve a vizsgahelyszínt is), a vizsgabizottság munkájáról, ügyfélszolgálat tevékenységéről és a honlapon megjelenő információk megfelelőségéről ad visszacsatolást. A Vizsgaközpont minden vizsgára vonatkozóan kiértékeli a beérkezett kérdőíveket, évente értékelő elemzést készít, melynek alapján kiszűri az esetleges nemmegfelelőségeket.

A felkért vizsgabizottsági tagoknak, minden vizsgát követően értékelik a vizsgafeladatok megfelelőségét a KKK és PK-hoz viszonyítva, a vizsgafeladatok érthetőségét, az írásbeli/interaktív és a projektfeladat lebonyolításával kapcsolatos elégedettségüket, az értékelési útmutató használhatóságát, a vizsgaközpont vizsgaszervezési tevékenységét, a vizsgahelyszín tárgyi feltételeit és a jegyző munkáját.

A jegyző részére átadásra kerülő kérdőívek magukba foglalják a jegyző és a vizsgaközpont közötti együttműködést, a vizsgaszoftver működését, a vizsgaközpont által átadott dokumentumok értékelését. Tájékoztatást nyújt a vizsgaszervező számára a vizsgabizottság pártatlanságáról, kommunikációjáról és a vizsgázók együttműködési hajlandóságáról.

A kérdőívek az Eljárásrend a vizsgaszereplők elégedettség mérő kérdőíveinek kiértékelésére eljárásrend mellékletét képezik:

- 1.sz. melléklet Elégedettség mérő kérdőív (vizsgabizottság)
- 2.sz. melléklet Elégedettség mérő kérdőív (vizsgázó)
- 3.sz. melléklet Elégedettség mérő kérdőív (jegyző)

A kérdőíven a vizsgaszereplők az elégedettségüket 1-10-ig terjedő skálán értékelhetik. Az 1 a legalacsonyabb, 10 a legmagasabb elégedettségi értéket jelöli. A válaszokat bekarikázással kell jelölni. Ha a vizsga nem tartalmazott írásbeli részt, nem releváns részt aláhúzással kell jelölni.

Az elégedettségi kérdőívek feldolgozása az Eljárásrend a vizsgaszereplők Elégedettség mérő kérdőíveinek kiértékelésére eljárásrendben leírtak alapján történik.

A Vizsgaközpont a központ O: meghajtón a VIZSGANYILVÁNTARTÁS mappán belül, a VIZSGAELEMZÉS elnevezésű adatbázis excel táblában vezeti a vizsgaszervezéssel kapcsolatos legfontosabb információkat, és az elégedettségi kérdőívek pontszám és százalékos érték szerinti elemzését is. Emellett minden vizsga mappájában elektronikusan tárolja excel táblában, a lebonyolított vizsga eredményeit összefoglaló adatokat, és az elégedettségi kérdőívek elemzésének pontozás szerinti és százalékos kiszámítását. A táblázat vezetéséért és az elemzések elkészítéséért a minőségirányítási vezető felel.

Elégedettségi kérdőívek kiértékelési értékhatárai, szükséges intézkedések:

A pontszámok összesítésével született eredmények százalékos értékét tekintve az alábbi intézkedések szükségességét határozza meg a Vizsgaközpont:

- 80-99%-ig megfelelt, nem igényel beavatkozást,
- 60-79%-ig részlegesen megfelelt, kérdéses pontokon megelőző tevékenység bevezetése szükséges,
- 40-59%-ig nem megfelelt, helyesbítő vagy megelőző tevékenység bevezetése szükséges,
- 20-39%-ig sürgős nemmegfelelőség, azonnali javító, helyesbítő tevékenység bevezetése szükséges,
- 0-19%-ig veszélyes a nemmegfelelőség mértéke, soron kívüli kivizsgálás és azonnali javító tevékenység bevezetése szükséges

Kapcsolódó dokumentum:

- Eljárásrend a vizsgaszereplők Elégedettség mérő kérdőíveinek kiértékelésére és mellékletei

## **4.8. Helyesbítő és megelőző intézkedések**

### **4.8.1. Helyesbítő intézkedések**

A vizsgáztatási folyamatok során feltárt nemmegfelelőségek okainak kivizsgálása a minőségirányítási vezető feladata. A feltárt okok megszüntetésére irányuló intézkedéseket (helyesbítő tevékenység) a vizsgaközpont vezető rendeli el. A helyesbítő intézkedések alapját a vizsgáztatási tevékenység, a vizsgafolyamatban részt vevők által megfogalmazott visszajelzések, észrevételek (az értékelési kérdőívek alapján) és a belső auditok során felfedett nemmegfelelőségek, a külső érdekelt féltől érkező panasz, reklamációk, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. A külső vagy belső

auditok eredményét, nemmegfelelőségeit a minőségirányítási vezető dolgozza fel és szükség szerint helyesbítő, megelőző intézkedéseket kezdeményez, melyekkel kiküszöbölhetők a rendszerbeli hiányosságok, illetve feltárhatók a potenciális hibaforrások. A helyesbítő tevékenységnek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával.

Helyesbítő intézkedések folyamata

#### 1. Probléma azonosítása

Fel kell ismerni a problémát, ami történhet belső ellenőrzés, külső audit, vizsgázói panasz, vagy egyéb visszajelzés alapján.

Le kell írni a problémát részletesen: mi történt, hol és mikor, ki érintett, és milyen következményei vannak a problémának.

#### 2. Probléma elemzése,

Az elemzés során meg kell határozni, hogy a probléma miért történt, mi okozta azt, és az adott gyakorlat vagy folyamat mely része volt hibás.

Azonosítani kell a problémához hozzájáruló tényezőket (pl. humán erőforrás, szervezeti struktúra, technológiai hiányosságok, oktatásbeli hiányok).

#### 3. Helyesbítő intézkedési terv kidolgozása

Egy részletes intézkedési tervet kell készíteni, amely tartalmazza: A helyesbítő intézkedések célját és konkrét feladatait, a felelős személy(ek) nevét és szerepét, az intézkedések ütemezését és határidejét, illetve azt, hogy az intézkedések megtörténtek -e. A tervet a vizsgaközpont vezetőjének jóvá kell hagynia.

#### 4. Helyesbítő intézkedések végrehajtása

Az érintettek tájékoztatni kell a helyesbítő lépések kivitelezése a terv alapján.

Az intézkedések végrehajtása során folyamatos ellenőrzés és kommunikáció szükséges, hogy minden résztvevő tisztában legyen a változtatásokkal.

Rendszeres visszajelzést kell gyűjteni az előrehaladásról, hogy időben lehessen beavatkozni, ha a helyesbítő intézkedés nem megfelelő ütemben, vagy módszerrel zajlik.

#### 5. Intézkedések hatékonyságának ellenőrzése és értékelése

Az intézkedések hatékonyságát folyamatosan nyomon kell követni, és szükség esetén további módosításokat kell végrehajtanunk. Fel kell mérni, hogy az intézkedések megszüntették-e a problémát, és hogy az elért eredmények fenntarthatóak-e. Ha a probléma ismételten előfordul, újabb -elemzést kell végeznünk, és a helyesbítő intézkedéseket újra kell terveznünk.

A folyamatok, a működés során felmerülő eltérések esetén követelmény, hogy:

- a) a nemmegfelelőség és annak oka feltárára kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból és belső auditokból, ellenőrzésekből),

- b) a nemmegfelelőség helyesbítése megtörténjen,
- c) a nemmegfelelőség 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 eredményességének átvizsgálása megtörténjen.

#### 4.8.2. Megelőző intézkedések, kockázatelemzés

A megelőző intézkedések célja, hogy minimalizálják a veszélyeket és megelőzzék a problémák kialakulását a vizsgaközpontban. Ezek az intézkedések proaktív jellegűek, azaz a problémák bekövetkezése előtt kerülnek alkalmazásra.

A vizsgaközpont

- a) a folyamataira, tevékenységeire vonatkozó potenciális veszélyek megelőzésére kockázatértékelést végez
- b) a nemmegfelelőségek okainak kiküszöbölése érdekében megelőző intézkedéseket vezet be.

A vizsgaközpont megelőző intézkedésekkel kapcsolatos eljárásoknak megfelelően követelményeket határoz meg az alábbiakra vonatkozóan:

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

Ahhoz, hogy egy megelőző intézkedés valóban praktikus és egyben eredményes legyen, a legjobb megoldást többnyire az intézkedések kombinációja kínálja. Ezek az intézkedések segítenek a kockázatok minimalizálásában az adott területen.

Kapcsolódó dokumentum:

IVK 5. számú melléklete

## 5. A pártatlanság biztosítása

A pártatlanság az objektivitás és az elfogulatlanság alapelve, amely különösen fontos szerepet játszik a döntéshozatalban, az értékelésben, valamint az igazságos és egyenlő bánásmódban. A pártatlanság biztosítja, hogy az adott személy vagy szervezet úgy végezze feladatait, hogy ne

befolyásolják sem személyes érdekek, sem külső nyomás, és ne érje hátrányos megkülönböztetés az érintett feleket.

## 5.1. Általános követelmények

A vizsgaközpont

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

## 5.2. A kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények

5.2. 1. A vizsgaközpont a pártatlanságot veszélyeztető tényezők kockázatértékelése során figyelembe veszi az alábbi kapcsolatokat:

- a) ismerősi,
- b) pénzügyi, gazdasági,

c) szervezeti.

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

5.2.3 A kockázatértékelés során külön is ki kell térni azokra a szervezetekre, amelyek közös tulajdonosi kapcsolat miatt érdekeltséggel bírnak, bírhatnak a vizsgáztatási döntést illetően, vagy potenciálisan képesek a folyamat befolyásolására.

5.2.4. A vizsgaközpont a pártatlanságot veszélyeztető tényezők kockázatértékelése során ki kell térjen a következő személyek vizsgáztatására:

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

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

Kapcsolódó dokumentum:

IVK 5. számú melléklet

### **5.3. A személyezettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben**

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

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

a vizsgabizottság egy tagja sem lehet a vizsgázó hozzátartozója,

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



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

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont dokumentálja struktúráját, irányelveit és eljárásait a pártatlanság kezelése és annak biztosítása érdekében, hogy a vizsgáztatási tevékenységeket pártatlanul végzi. A Vizsgaközpont vezetése elkötelezi magát a vizsgáztatás pártatlansága iránt. A Vizsgaközpont kérés nélkül nyilvánosan hozzáférhető nyilatkozattal rendelkezik arról, hogy megérti a pártatlanság fontosságát a teljes vizsgáztatási folyamatban- beleértve a jelentkezési-, mérési-, értékelési- és döntési- folyamatokat - kezelni tudja az érdekellentétek eseteit, és biztosítja a vizsgáztatás objektivitását.

A Vizsgaközpont pártatlanul jár el a jelentkezőkkel és a vizsgázott személyekkel kapcsolatban.

a) A vizsgabizottság tagja nem lehet az, aki a vizsgázó szakmai vizsgára történő felkészítésében részt vett, vagy a vizsgázó hozzátartozója.

A vizsgabizottság kijelölése előtt megvizsgáljuk, hogy a tervezett vizsgabizottsági tagok részt vettek-e a vizsgázók oktatásában. A felkért vizsgabizottsági tag a vizsgaszoftveren keresztül elegendő információval rendelkezik a jelentkezőkkel és az intézményekkel kapcsolatban. A vizsgázók névsorát áttekintve kiszűrhető, hogy az összeférhetetlenség fennáll-e a vizsgázók és a vizsgabizottság tagjai között. A megbízás elfogadása ezen információk birtokában történik. A megbízólevél elfogadásával pártatlansági és összeférhetetlenségi nyilatkozat is aláírásra kerül, mely garancia a vizsgabizottsági tag részéről, hogy a munkáját pártatlanul látja el, és nem vizsgáztat olyan személyt aki a hozzátartozója.

Teremfelügyelő esetén: Nem lehet a vizsgateremben felügyelő aki, a szakmai oktatásra jogszabályban előírt szakképzettséggel rendelkezik, ezért a teremfelügyelőt a megbízólevél aláírásán kívül, külön nyilatkoztatjuk, hogy nem rendelkezik olyan végzettséggel, ami az adott vizsgához kapcsolódik.

b) Abban az esetben, ha a vizsga megkezdését követő bejelentéssel jut a vizsgaközpont tudomására a pártatlanságot vagy összeférhetetlenséget befolyásoló tényező, a vizsgaközpont a jegyző közreműködésével hang, illetve kép felvételt készít az adott vizsgatevékenységről. A hang és a képfelvételt az érintettek beleegyezésével az eredmény jóváhagyása után 15 napig őrzi. Amennyiben nincs lehetőség hang illetve kép felvétel rögzítésére, a vizsgatevékenység 2 fő külső személy (tanú) jelenlétében történik. A tanúk aláírásukkal igazolják, hogy a vizsgáztatás során nem sérült a pártatlanság elve.

c) A vizsgabizottsági tag köteles a megbízás elfogadása előtt tájékoztatni a vizsgaközpontot, ha pártatlansági és összeférhetetlenségi veszély áll fenn. Veszély esetén a vizsgaközpont

kockázatelemzést készít a veszély mértékének megállapítására, melynek eredményéről értesíti a vizsgabizottsági tagot.

d) Amennyiben a veszély erőssége magas, a vizsgaközpont visszavonja a megbízást és új vizsgabizottsági tagot jelöl ki a feladat elvégzésére. A megbízás visszavonásáról az érintett a vizsgaszoftveren keresztül kap tájékoztatást.

Amennyiben a kockázatelemzés erőssége gyenge, a vizsgabizottsági tagi feladat ellátható a kockázatelemzésben megfogalmazott szabályok betartásával. A vizsgaközpont a kockázatkezelésben megfogalmazott szabályokat a vizsgabizottsági tag rendelkezésére bocsátja a vizsga megkezdése előtt.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont belső munkatársaival pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot, megbízott munkatársaival a megbízólevélben megfogalmazott összeférhetetlenségi, pártatlansági és titoktartási nyilatkozatot írat alá. A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintésére kockázatértékelést készít. A vizsgaközpont a kockázatértékelésben meghatározott intézkedések betartásával a vizsgaszabályzatban leírt módon szervezi a vizsgáit. A vizsgaközpont vezetése számára kiemeleten 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.

*Kapcsolódó dokumentumok:*

Pártatlansági Nyilatkozat

Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat

Megbízólevél

IVK 5. számú melléklet\_Kockázatértékelés

## **6. Erőforrások biztosítása**

Az erőforrás biztosítása a szervezet, jelen esetben a vizsgaközpont, megfelelő működésének és a minőségi követelmények teljesítésének egyik alapvető tényezője. Az erőforrások biztosítása magában foglalja a szükséges emberi, technikai, anyagi és infrastrukturális eszközök rendelkezésre bocsátását, hogy a vizsgaközpont hatékonyan, jogszerűen és minőségi szempontból kifogástalanul végezhesse a feladatait. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont vizsgabizottsági tagi, szakértői és jegyzői névjegyzékébe a felvétel pályázat útján történik. A pályázatok ellenőrzése és értékelése a beérkező pályázatok sorrendjében történik.

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

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

## **6.1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei**

A vizsgaközpont aktuális nyilvántartással rendelkezik minden érintett — az engedélyében szereplő Képzési Terület Egységes Osztályozási Rendszere (a továbbiakban: KEOR) terület szerinti — szakmára, szakképesítésre vonatkozóan azokról a feltételekről, melyeknek az általa felkérhető vizsgabizottsági tagnak kötelezően meg kell felelni az Szkr.-ben, a képzési és kimeneti követelményekben, a programkövetelményekben előírtak szerint **KEOROK személyi, tárgyi feltételi, PK/KKK előírásai**

Vizsgabizottsági tagokra vonatkozó elvárások:

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 134. §-ában foglaltak meghatározzák az oktatók végzettségeinek követelményét. A követelményrendszer a jogszabály szerint a szakmai/képesítő vizsgán résztvevőkre is érvényes. Ezt figyelembe véve a vizsgabizottság tagjaival szemben az elvárások a következők:

„(1) A közismereti oktatásban oktatott tantárgy oktatójának

- a) technikumban egyetemi szintű vagy – az általános iskolai tanár kivételével – mesterfokozatú,
- b) szakképző iskolában legalább főiskolai szintű, a közismereti tantárgynak megfelelő szakos tanári végzettséggel kell rendelkeznie.

(2) Az ágazati alapoktatásban és – a (3) bekezdésben meghatározott kivétellel – a szakirányú oktatásban oktatott tantárgy oktatójának

- a) technikumban szakmai tanárképzésben szerzett mesterfokozattal vagy felsőfokú végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképzettséggel,
- b) szakképző iskolában az ágazatnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy felsőfokú végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképzettséggel vagy szakképesítéssel kell rendelkeznie.

(3) A gyakorlati ismereteket oktató személynek legalább érettségi végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképzettséggel vagy szakképesítéssel kell rendelkeznie.”

Az aktuális vizsga programkövetelménye és képzési és kimeneti követelménye meghatározhat egyéb szükséges feltételt is, azokat a jogszabályi előírásokkal együtt vesszük figyelembe.

A vizsgáztatásra jelölt személyek esetében a szakmai gyakorlat/tapasztalat előnyt jelent, **előnyként** figyelembe vesszük minden esetben, vizsgáztatók esetében a minimum 3 év oktatói vagy más munkatapasztalatot a vizsgáztatott szakma/szakképesítés – vagy rokon szakterületen.

Szakértőkre vonatkozó elvárások:

Vizsgafeladat készítésében résztvevőknek (feladatkészítő és véleményező) meg kell felelni a vizsgáztatásban résztvevőkre előírt kormányrendelet 134.§-ban meghatározottaknak. A vizsgafeladat készítésben és véleményezésben résztvevő személyek esetében a szakmai gyakorlat/tapasztalat, az andragógiai / pedagógiai végzettség valamint a felnőttképzési gyakorlat előnyt jelent, **előnyként** vesszük figyelembe.

Jegyzőkre vonatkozó elvárások:

A jegyzőnek legalább középfokú végzettséggel kell rendelkeznie. A jegyzői tevékenység ellátásához nem szükséges a jegyzői tapasztalat megléte, a vizsgaközpont a jegyzői tevékenység elvégzésre a pályázót felkészíti.

Minden megbízottra érvényes, hogy büntetlen előéletű legyen, részt vegyen az előre tervezett és tervezett időn kívüli felkészítéseken.

A 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről és a 20/2012 (VIII.31) EMMI rendelet hatálya alá tartozó vizsgák esetében a vizsgabizottság tagjait érintő kérdésekben az előzetesen említett jogszabályok az irányadók.

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Eljárásrend szakértői/ vizsgáztatói/jegyzői névjegyzékbe történő jelentkezéshez

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

6.2. 1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának elbírálásához és bizonyításához a személyektől (jelentkezőktől) a vizsgaközpontnak be kell kérnie az alábbi dokumentumokat:

- a) az önéletrajzot, amely kifejezetten tartalmaz az ellátni tervezett vizsgáztatási feladathoz kapcsolódó érdemi információt és alátámasztja a feladatra való alkalmasságot,
- b) a képzettséget, végzettséget igazoló bizonyítványok, tanúsítványok, oklevelek másolatát,
- c) erkölcsi bizonyítványt, amely bekérhető a jelentkezéssel egyidejűleg, illetve legkésőbb az első megbízás alkalmával. Az erkölcsi bizonyítvány bekérésétől eltekinthet a vizsgaközpont abban az esetben, ha más módon a büntetlenség hitelt érdemlően igazolható.

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

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont vizsgáztatói, szakértői és jegyzői névjegyzékébe a felvétel pályázat útján történik

A pályázati felhívás tartalmazza a pályázaton történő részvétel feltételit, a megpályázni kívánt szakmák, szakképesítések jegyzékét, a pályázat benyújtásának menetét, dokumentumait, kötelező mellékleteit, és a benyújtás határidejét. A pályázó a regisztrációs adatlap segítségével nyújtja be pályázatát, melyhez az alábbi mellékleteket csatolja.

- Szakmai önéletrajz (Europass minta),
- Iskolai végzettséget, szakképzettséget igazoló okiratok másolata,
- A pályázó nyilatkozata aláírva, arra vonatkozóan, hogy büntetlen előéletű és hozzájárul személyi adatai névjegyzékben való közzétételéhez, valamint kezeléséhez (3. sz. melléklet)/erkölcsi bizonyítvány
- A pályázó pártatlansági, titoktartási és összeférhetetlenségi nyilatkozata aláírva (4. sz. melléklet).
- Kiegészítő nyilatkozat KKK/PK által előírt végzettség és szakmai gyakorlat igazolására (6. számú melléklet)
- Igazolás oktatási tevékenység végzéséről (Amennyiben a pályázó jelenleg oktatási tevékenységet végez) (7. melléklet)

A pályázat elbírálásának menete:

A pályázat befogadásáról a pályázó emailben visszajelzést kap. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a pályázat formai ellenőrzését követően szükség esetén hiánypótlásra szólítja fel a pályázót, határidő megjelölésével. A pályázatok előzetes bírálását a minőségirányítási vezető végzi. A minőségirányítási vezető által elkészített bírálatot a vizsgaközpont vezetője hagyja jóvá

A pályázat elbírálásáról a pályázó emailben kap visszajelzést. Ezen email tájékoztatja, hogy mely feladatokra és mely szakmák szakképesítések esetén került a Heves Vármegyei Vizsgaközpont előzetes névjegyzékére. A levélben tájékoztatjuk, arról is, hogy milyen feladatokat láthat el, és milyen továbbképzés szükséges a jövőbeni feladatok ellátásához. Az újonnan megjelenő szakmák, szakképesítések esetén a Vizsgaközpont felülvizsgálja az adatbázisában szereplő személyek végzettségét. A felülvizsgálat eredményéről a Vizsgaközpont elektronikus levélben tájékoztatja a névjegyzéken szereplőt, hogy mely új szakmával vagy szakképesítéssel egészítette ki a vizsgáztatói vagy szakértői nyilvántartását. Az értesített személynek lehetősége van az új szakmát vagy szakképesítést indoklás nélkül elutasítani.

A feladatra kiválasztás folyamata:

A Vizsgaközpont a vizsgáztatókról, a feladatkészítő és véleményező szakértőkről, valamint a jegyzőkről, nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a névjegyzéken lévők képzettségét, végzettségét igazoló dokumentum megnevezését, a szakmát, szakképesítést amelyen szakértői, vizsgáztató feladatot láthat el, valamint az utolsó továbbképzés időpontját. A kiválasztás első lépéseként ellenőrzésre kerül a nyilvántartásban szereplő személy. Ezt követően a vizsgaszervező/titkárságvezető javaslatot tesz a feladatkészítőre és véleményezőre, vizsgabizottságra, a jegyzőre és előzetes egyeztetést folytat a vizsgahelyszínnel a segítő személyzet kijelölésével kapcsolatban. A teremfelügyelő és a folyosófelügyelő a kijelölést megelőzően írásban nyilatkozik, arról, hogy nem rendelkezik a szakma oktatásához szükséges végzettséggel.

Amennyiben a technikai feltételt biztosító személyt a külső vizsgahelyszín biztosítja, a vizsgaszervező/titkárságvezető bekéri a végzettségére vonatkozó dokumentumot. A vizsgabizottságot, a szakértőket, a jegyzőt és a segítő személyzetet a vizsgaközpont vezetője hagyja jóvá.

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Eljárásrend szakértői/ vizsgáztatói/jegyzői névjegyzékbe történő jelentkezéshez

### **6.3. A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása**

6.3. 1. A vizsgaközpontnak gondoskodik a személyzetének feladatra való felkészítéséről úgy, mint: vizsgabizottsági tagsági feladatok, feladatfejlesztési feladatok, feladatvéleményezési feladatok, jegyzői feladatok, belső munkatárs vizsgaszervezési feladatai.

A felkészítés biztosítja, hogy a személyzet megértette a vonatkozó vizsgáztatási rendszert, illetve a feladatfejlesztés, a vizsgaszervezés és -lebonyolítás rá vonatkozó folyamatát, annak

elveit, előírásait, hogy képes legyen alkalmazni a releváns vizsgáztatási, feladatfejlesztési, vizsgaszervezési és -lebonyolítási eljárásokat és dokumentumokat.

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

6.3.2. A vizsgaközpont a személyzetének feladatra való felkészítését rendszeres időközönként megismétli.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a felkészítést a MOODLE program felhasználásával teszi lehetővé az e-Továbbképzési Portálján keresztül, távoktatás formájában.

A tananyag elsajátításának módja önálló, otthoni feldolgozással valósul meg, melynek feldolgozására 1 hét áll rendelkezésre. A képzés időtartama összesen 5 óra.

Az egyéni tanuláson alapuló felkészülés két tananyagegységből épül fel, amelyek elsajátításához szükséges szakmai anyagot a képzésre regisztrált vizsgáztatók, a szakértők (feladatkészítők, véleményezők) és a jegyzők elektronikus úton érik el. A felkészítés teszt kitöltésével zárul. A tesztet akkor tekintjük sikeresnek, ha legalább 80%-os eredménnyel zárul. A sikeres vizsgát követően a Heves Vármegyei Vizsgaközpont igazolást állít ki a felkészítésben résztvevők részére. A vizsgabizottsági tagoknak 3 évente, a jegyzőknek évente szükséges a továbbképzést teljesíteni.

A felkészítésen való részvétel és a tudásmérés sikeres teljesítése a feltétele annak, hogy a Heves Vármegyei Vizsgaközpont névjegyzékében szereplők feladat ellátására megbízást kaphassanak.

6.3.3. A vizsgaközpont irányítja a vizsgáztatási folyamatban részt vevő teljes személyzet munkáját a kötelességeket és felelősségi köröket leíró, aktuális dokumentált utasításokkal, a releváns információk továbbításával, illetve az információk megkérésével.

A vizsgáztatásban résztvevő személyek a feladatok ellátáshoz megbízással rendelkeznek. A megbízás elfogadásával a megbízott elfogadja a titoktartásra, pártatlanságra, összeférhetetlenségre vonatkozó előírásokat. A megbízás elfogadását követően a feladatfejlesztő és véleményező esetében e-mailben kapja meg a vizsgaközpont vezetőtől a megbízásra vonatkozó információkat. A vizsgabizottsági tagok, a vizsga előtt legkésőbb 7 nappal a szoftveren keresztül és adott esetben emailben is megkapják a tájékoztatást. (lebonyolítási rend) A projektfeladat leírása e-mailben kerül megküldésre. A megbízólevél minden feladatkörre tartalmazza a feladat elvégzésével kapcsolatos információkat. A megbízólevél, a lebonyolítási rend és a tájékoztató email kiküldésével a vizsgáztatásban résztvevők birtokába jut minden

szükséges információ, amely a feladat ellátásához szükséges. A vizsgaszervezés közben a vizsgaközpont munkatársai munkaidőben rendelkezésre állnak a kérdések megválaszolásában

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

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

6.3.5 A vizsgaközpont figyelemmel kíséri a kötelező érvényű előírások változását és ennek megfelelően kell gondoskodni a vizsgabizottsági tagok kijelöléséről, megbízásáról, a nyilvántartásai aktualizálásáról.

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

Kapcsolódó dokumentumok:

A HVV képzési tematikája a vizsgáztatók, a szakértők (feladatkészítők, véleményezők) és a jegyzők részére szervezett belső képzéshez

Nyilvántartás vizsgáztatókról, szakértőkről, jegyzőkről

KEOROK személyi, tárgyi feltétel

Képzési terv

## **6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése**

6.4.1. A vizsgaközpont figyelemmel kíséri és ellenőrzi a vizsgáztatók munkáját, teljesítményét, valamint az általuk hozott döntések megbízhatóságát.

A vizsgáztatók és jegyzők munkájának rendszeres ellenőrzését a vizsgaközpontvezető és a minőségirányítási vezető végzi. Az eseti helyszíni ellenőrzésekről helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv készül. A vizsgákról beérkező elégedettségi kérdőívek minden vizsga után



feldolgozásra és az itt kapott visszajelzések értékelésre kerülnek. Amennyiben a visszajelzés alapján intézkedés szükséges a vizsgaközpont megteszi a szükséges, helyesbítő intézkedéseket.

6.4.2. A vizsgaközpont a vele együttműködő vizsgáztatókat, feladatfejlesztő, -véleményező szakembereket, a jegyzőket évente értékeli.

Az éves értékelés szempontjai az alábbiak:

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

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében és a vizsgaközpont működését szabályozó eljárásaiban dokumentálja azokat az eljárásokat, amellyel biztosítja, hogy

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

A vizsgáztatók és jegyzők munkájának rendszeres értékelése (pl. éves értékelés, vizsgák utáni értékelés, vizsgákon való részvétel visszajelzései) alapján meghatározható, hogy az érintettek alkalmasak-e továbbra is a feladatkör betöltésére. Az értékelési jelentéseket a vizsgaközpont vezetése végzi, és az eredményeket rögzítik az éves értékelési táblázatban. A kérdőívek kiértékelése az Eljárás az elégedettségi kérdőívek kiértékelése szabályzat alapján történik.

6.4.3. A vizsgaközpont igyekszik elkerülni a nem megfelelő minőségben teljesítő együttműködő szakember vagy jegyző ismételt felkérését.

Ha a vizsgáztatók, jegyzők kiértékelésének eredménye nem megfelelő kategóriába esik, a vizsgaközpont nem kéri fel további feladatra a kérdéses jegyzőt vagy vizsgáztatót.

6.4.4. A vizsgaközpont igyekszik elkerülni annak a szakembernek vagy jegyzőnek a felkérését, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik. Amennyiben a vizsgaközpont tudomására jut olyan információ, hogy a névjegyzékén szereplő szakember vagy jegyző vonatkozásában rendőrségi vagy ügyészségi nyomozás folyik, abban az esetben nem ad megbízást a névjegyzékén szereplő szakembernek vagy jegyzőnek. A nyomozás lezárását követően dönt arról, hogy a szakember vagy jegyző véglegesen lekerül -e a Heves Vármegyei Vizsgaközpont névjegyzékéről.

Kapcsolódó dokumentumok:

- FELKÉSZÍTÉSI TEMATIKA Szakértők / Vizsgáztatók / Jegyzők részére szervezett belső felkészítéshez

## **7. A vizsgahelyszínek**

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

### **7.1. A vizsgahelyszín biztosítása**

7.1. 1. A vizsgaközpont aktuális nyilvántartással rendelkezik azokról a tárgyi feltételekről, melyeket a vonatkozó képzési és kimeneti követelmények a szakmai vizsgákhoz, a programkövetelmények a képesítő vizsgákhoz kötelezően előírnak.

7.1.2. A vizsgaközpontnak elegendő számú, a szükséges tárgyi feltételeket biztosítani képes vizsgahelyszínnel kell rendelkeznie vagy az azt biztosítani tudóval együttműködnie az általa szervezett szakmai és képesítő vizsgák lebonyolításához.

7. 1 .3. A vizsgaközpontnak biztosítania kell, hogy az általa szervezett vizsgák vizsgahelyszínei minden tekintetben megfelelőek legyenek. Teljesítsék azokat a Szkr.-ben, a vonatkozó képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben megfogalmazott előírásokat, amelyek a vizsga jogszerű lebonyolításához szükségesek.

A vizsgaközpont a vizsgáztatási tevékenységek végzéséhez megfelelő vizsgahelyszíneket, berendezéseket és erőforrásokat használ. Az állandó vizsgahelyszíneinket a HVV Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza, amelyek a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum oktatási intézményeinek helyszínei. Ezeket a helyszíneket, a 2022. január 03-án keletkezett Kancellári nyilatkozattal a Heves Vármegyei Vizsgaközpont rendelkezésére bocsátotta a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum. Külső partnerek által biztosított vizsgahelyszínek esetében a vizsgaközpont keretmegállapodásban/együttműködési megállapodásban vagy együttműködési szándéknyilatkozattal rendelkezik, amelyben a partnerek vállalják a vizsgáztatáshoz szükséges feltételek biztosítását, a megállapodásban foglalt szakmák/szakképesítések esetében.

Vizsgahelyszínek kiválasztásának folyamata:

A vizsgaközpont a vizsgáztatási tevékenységét a Heves Vármegyei Szakképzési Centrum intézményeiben és külső együttműködő partnerek által biztosított helyszíneken valósítja meg.

Együttműködő partnerek/vizsgahelyszínek kiválasztási folyamata:

- 1) Vizsgaközpont a vonatkozó jogszabályi előírások és vonatkozó Képzési és Kimeneti Követelmények, Programkövetelmények alapján rögzíti az elvárt követelményeket.
- 2) A Vizsgaközpont az előírásoknak megfelelő, tárgyi feltételekkel rendelkező vizsgahelyszínt keres.
- 3) A tárgyi eszközök meglétét és rendelkezésre állását a partner nyilatkozatával igazolja
- 4) A követelmények teljesülése esetén létrejön az együttműködési megállapodás /szándéknyilatkozat vagy keretmegállapodás
- 5) A vizsgahelyszín felkerül a Jóváhagyott vizsgahelyszínek listájára
- 6) Konkrét, vizsgára történő megbízás alkalmával a feltételek meglétéről a vizsgaközpont a beküldött fotódokumentáció alapján dönt vagy személyesen helyszíni ellenőrzést végez.

7.1.4. Amennyiben nem tulajdona, a vizsgaközpont érvényes megállapodásokkal/nyilatkozatokkal rendelkezik a vizsgahelyszínekkel, vizsgahelyszíneket biztosító partnerekkel a vizsgák lebonyolítására.

Az Együttműködési megállapodások/együttműködési szándéknyilatkozatok kötelező elemeit a Heves Vármegyei Vizsgaközpont az alábbiakban határozza meg.

Az együttműködő partner adatai:

- A megállapodás tárgya:
- A kapcsolattartásra kijelölt személyek:
- Az adott szakma, szakképesítés vizsgaszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek felsorolását, melyeket a partner biztosítani képes. Az tárgyi feltételek a megállapodás mellékletét képezik, mely az adott KKK/PK is csatolásával is elfogadható.

7.1.5. A vizsgaközpont teljes körű felelősséget kell vállal a vizsga helyszínének a vizsga alatti megfeleléséért.

7.1.6. A vizsgaközpont nyilvántartással rendelkezik azokról a vizsgahelyszínekről, vizsgahelyszínt biztosító partnerekről, akiket jóváhagyott, akikkel együttműködési megállapodást, illetve az ingatlan és tárgyi eszköz használatára megfelelő szerződést kötött a vizsgalebonyolítás céljából.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a vizsgahelyszínekkel kapcsolatban az alábbi adatokat tartja nyilván:

- Az együttműködő partner neve, címe
- A kapcsolattartásra kijelölt személyek
- Szakma, szakképesítés felsorolása, melyre a megállapodás létrejött

## 7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése

7.2.1. A vizsgaközpont figyelemmel kíséri a vizsgahelyszín szolgáltatásának minőségét.

A vizsgahelyszínek rendszeres ellenőrzését a vizsgaközpontvezető és a minőségirányítási vezető végzi. Az eseti helyszíni ellenőrzésekről helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv készül. A vizsgákról beérkező elégedettségi kérdőívek minden vizsga után feldolgozásra és az itt kapott visszajelzések értékelésre kerülnek. Amennyiben a visszajelzés alapján intézkedés szükséges a vizsgaközpont megteszi a szükséges, helyesbítő intézkedéseket

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

Az éves értékelés szempontjai az alábbiak:

- a) kapcsolattartás minősége,
- b) szakmai együttműködési készség,
- c) együttműködés keretében nyújtott szolgáltatás minősége,
- d) dokumentációk vezetése, pontossága (ha értelmezhető), és
- e) panaszkezelés, együttműködés a probléma megoldásában.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében és a szabályzataiban dokumentálja azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy

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

A vizsgahelyszínek rendszeres ellenőrzését a vizsgaközpontvezető és a minőségirányítási vezető végzi. Az eseti helyszíni ellenőrzésekről helyszíni ellenőrzési jegyzőkönyv készül. A vizsgákról beérkező elégedettségi kérdőívek minden vizsga után feldolgozásra és az itt kapott visszajelzések értékelésre kerülnek. Amennyiben a visszajelzés alapján a vizsgahelyszínre vonatkozólag intézkedés szükséges a vizsgaközpont megteszi a szükséges, helyesbítő intézkedéseket.

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

Ha a helyszíni ellenőrzés, valamint az elégedettségi kérdőíven a vizsgahelyszínről beérkezett visszajelzések kiértékelésének eredménye nem megfelelő kategóriába esik, a vizsgaközpont kivizsgálja az okokat, és egyeztetésre kéri fel a vizsgahelyszínt. Amennyiben a felmerülő problémát nem sikerül megoldani, a vizsgaközpont nem szervez az adott vizsgahelyszínen további vizsgát.

7.2.4. A vizsgaközpontnak meg kell előznie annak a vizsgahelyszínnek, vizsgahelyszínt biztosító partnernek a felkérését, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik.

Amennyiben a vizsgaközpont tudomására jut olyan információ, hogy a névjegyzékén szereplő vizsgahelyszín vonatkozásában rendőrségi vagy ügyészségi nyomozás folyik, abban az esetben nem szervez vizsgát az érintett helyszínen. A nyomozás lezárását követően dönt arról, hogy a vizsgahelyszín törlésre kerül -e a Heves Vármegyei Vizsgaközpont által jóváhagyott partnerek listájáról.

Kapcsolódó dokumentumok:

Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend

## **8. A vizsgafolyamat szabályozása**

### **8.1. Általános követelmény**

A vizsgaközpontnak a vizsgákat úgy kell megszerveznie, hogy:

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

A vizsgaközpontnak rendelkeznie kell a vizsgafolyamatot leíró részletes szabállyal, mely megfelelő és elegendő információt biztosít arra vonatkozóan, hogy a vizsgaközpont milyen módon és milyen, a tevékenységére kötelező, illetve vállalt belső szabályok mentén szervezi meg a vizsgáit.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont rendelkezik Vizsgaszabállyal, mely az általa szervezett vizsgákra terjed ki. A vizsgaszabályzat a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény, a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet és a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet előírásait hivatkozza.

A Vizsgaszabályzat előírásaitól eltérés, a Képzési és Kimeneti Követelményekben, és a Programkövetelményekben megfogalmazott egyedi követelményeknek való megfelelés érdekében történhet. Amennyiben az adott KKK/PK-ban, rendszerkövetelményben, vonatkozó jogszabályban, minisztériumi előírásban jelen szabállyattól eltérő eseti előírások kerültek rögzítésre, úgy a Vizsgaszabályzatban leírtaktól való eltérés a szükséges pontokban megengedett, a vonatkozó előírásoknak való megfelelés érdekében kötelező.

## 8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a vizsgára jelentkezés fogadásának és a vizsgára bocsátás feltételeinek ellenőrzésére vonatkozóan.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amelyben rögzíti

- a) a jelentkezési dokumentum formájának és befogadásának feltételeit, figyelembe véve az esélyegyenlőségi elvek érvényesülését,
- b) a vizsgára bocsátás előfeltételeinek teljesítését igazoló dokumentumok elfogadásának határidejét,
- c) a dokumentumok átvizsgálását, a hitelesség ellenőrzésének a módját,
- b) a hiánypótlásra vonatkozó információt,
- c) a jelentkezés törlésére vonatkozó információt, és
- d) a jelentkező tájékoztatásának módját.

Vizsgaszabályzatában részletesen előírja a jelentkezésre vonatkozó szabályokat és a szükséges dokumentumokat.

### Jelentkezés szakmai vizsga esetén:

A tanulók, illetve a képzésben résztvevők a vizsgára személyesen vagy meghatalmazott útján a Heves Vármegyei Vizsgaközpontnál a KRÉTA Elektronikus Vizsgaügyviteli Információs Rendszeren (Továbbiakban: Vizsgaszoftver) keresztül a <https://vizsgakozpont.e-kreta.hu/vizsgajelentkezes/meghirdetett-vizsgak> vagy a Heves Vármegyei Vizsgaközpont weboldalán a <https://hevizsga.hu/szakmai-vizsga> vagy a <https://hevizsga.hu/kepesito-vizsga> menüpontban elérhető jelentkezési lap használatával jelentkezhetnek.

A jelentkezési lap benyújtásának határideje szakmai vizsgára

- a) a február–márciusi vizsgaidőszak esetén a vizsgaidőszakot megelőző év december hónap első napja,
- b) a május–júniusi vizsgaidőszak esetén a vizsgaidőszak éve február hónapjának tizenötödik napja,
- c) az október–novemberi vizsgaidőszak esetén a vizsgaidőszak éve augusztus hónapjának utolsó munkanapja,
- d) részszakma megszerzésére irányuló vizsga időpontját a Heves Vármegyei Vizsgaközpont határozza meg, melyet saját honlapján közzétesz.

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

#### Jelentkezés képesítő vizsga esetén:

A képesítő vizsga időpontját egész évben a Heves Vármegyei Vizsgaközpont jelöli ki. A vizsgázó az általa sikeresen elvégzett képzés tanúsítványának és a programkövetelményben (továbbiakban PK) előírt egyéb vizsgabemeneti feltételeknek birtokában tehet képesítő vizsgát. A képesítő vizsgára való jelentkezési lap benyújtásának határideje a képesítő vizsga napját megelőző 15. nap.

A képesítő vizsgákra az egyéni jelentkezők a KRÉTA Elektronikus Vizsgaügyviteli Információs Rendszerén (Vizsgaszoftver) keresztül jelentkezhetnek. A rendszerben regisztráció nélkül is kereshető valamennyi aktuálisan meghirdetett vizsga. A meghirdetett vizsgákra jelentkezni regisztrációt követően lehetséges. A jelentkezést követően a Vizsgaközpont munkatársai ellenőrzik a feltöltött dokumentumokat, és nem megfelelés esetén felveszik a kapcsolatot a vizsgára jelentkezővel az esetlegesen hiányzó adatok, vagy melléletek bekérése céljából. A Vizsgaszoftver a következő linken érhető el:

<https://vizsgakozpont.e-kreta.hu/vizsgajelentkezes/meghirdetett-vizsgak>

A jelentkezési lapot a jelentkezőnek aláírásával hitelesítve kell a vizsgaközpont számára és megküldenie elsősorban az e-Kréta felületén keresztül. A hitelesítés történhet hagyományos aláírással vagy digitális hitelesítéssel. Az e-Kréta felületéről letöltött jelentkezési lap az e-Kréta vizsganyilvántartó rendszerén keresztül beküldhető.

Amennyiben a jelentkező akadályoztatva van a vizsgaszoftveren keresztül történő jelentkezésben, lehetősége van a Heves Vármegyei Vizsgaközpont honlapján elérhető jelentkezési lap használatára. (<https://hevizsga.hu/szakmai-vizsga>) A kitöltött, aláírt jelentkezési lapot emailben kell megküldeni a [vizsgakozpont@hmszc.hu](mailto:vizsgakozpont@hmszc.hu) email címre.

A jelentkező saját felelőssége, hogy minden adatát pontosan adja meg a jelentkezéskor, a személyi okmányaiban szereplő módon. Amennyiben a jelentkező téves adatot, elérhetőséget, számlázási adatot ad meg, az ebből keletkező károk a jelentkezőt terhelik, nem háríthatók át a Vizsgaközpont felelősségi körébe.

A jelentkezés beérkezéséről a Vizsgaközpont elektronikus úton a beküldőnek, a vizsgadíjról kiállított számla megküldésével visszajelzést ad.

A vizsgadíj összegét a Vizsgaközpont határozza meg. A vizsgadíj befizetésének módjáról és határidejéről a jelentkező elektronikusan kap tájékoztatást a Vizsgaközponttól. A jelentkezés

akkor tekinthető teljesnek és érvényesnek (sikeresnek) ha a vizsgázó a jelentkezési lapon minden szükséges jelentkezési adatot megadott, a dokumentumot aláírásával ellátta a vizsgadíj befizetését teljesítette.

A Heves Vármegyei Vizsgaközpont elutasítja a jelentkezést, ha a szükséges vizsgadíj fizetés határidőre nem történik meg. A jelentkezési lap aláírását és beküldését követően befizetett vizsgadíj visszautalására a Heves Vármegyei Vizsgaközpont nem biztosít lehetőséget.

Amennyiben a vizsgára jelentkező a vizsga előtt kérelmet nyújt be arra vonatkozólag, hogy egészségügyi, vagy rendkívüli helyzetből adódóan, egyéb okokból nem tud megjelenni a vizsgán, úgy a Vizsgaközpont az általa szervezett vizsga időpontokból a vizsgázónak új vizsga időpontot új vizsgahelyszínnel ajánl fel, mely vizsgadíj fizetési kötelezettséggel jár.

Abban az esetben, ha a jelentkezőnek nincs vizsgadíj fizetési kötelezettsége, a jelentkező a vizsgaszoftveren keresztül kap tájékoztatást a jelentkezés elfogadásáról.

A jelentkezési lap érvénytelen, ha:

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

A PK-ban rögzített, a képzés követelményeinek teljesítéséről a képzőintézmény által kiállított tanúsítvány(oka)t, illetve minden egyéb, az érintett vizsgához tartozó PK-ban a vizsgára bocsátás előfeltételének meglétét igazoló, rendelkezésre álló dokumentumot általános szabály szerint a vizsgát megelőző 7 munkanappal kell elektronikus formában benyújtani.

A vizsgaközpont a vizsgára bocsátási dokumentumok beküldésének időpontjára egyedi időpontot is meghatározhat.

#### Szakmai vizsga esetén:

A szakmai vizsgára csak az a jelentkező bocsátható, aki érvényes jelentkezési lappal rendelkezik, illetve a képzési és kimeneti követelményekben (a továbbiakban: KKK) található feltételeket teljesítette. A vizsgára való jelentkezéssel egyidejűleg kell benyújtani – rendelkezésre állás esetén – a valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítését igazoló, a képző által kiállított dokumentumokat, illetve minden egyéb, az érintett vizsgához tartozó KKK-ban, a vizsgára bocsátás előfeltételeinek teljesülését igazoló dokumentumot. A jelentkezőnek legkésőbb a szakmai vizsga megkezdéséig igazolnia kell, hogy a szakmai vizsgára bocsátáshoz szükséges, a KKK-ban meghatározott feltételekkel rendelkezik. Abban az esetben, ha a KKK bizonyos feltételek teljesítéséhez külön határidőt rögzít, azok betartása kötelező érvényű.



A jelentkezéshez csatolt igazoló dokumentumokat a Heves Vármegyei Vizsgaközpont ellenőrzi. A jelentkezési határidő lejártá után a jelentkező írásbeli tájékoztatást kap a jelentkezés elfogadásáról, vagy felszólítást a hiányzó dokumentumok pótlására határidő megjelölésével.

Amennyiben a jelentkező a jelentkezéskor, vagy legkésőbb a szakmai vizsga megkezdése előtt 14 nappal nem igazolja, hogy megfelel a szakmai vizsgára bocsátás KKK-ban meghatározott feltételeinek, úgy a jelentkezését a Vizsgaközpont törli, melyről a jelentkező írásbeli tájékoztatást kap.

A vizsgára jelentkezés törlését nem állami finanszírozás esetén a vizsgadíj befizetését megelőzően írásban a vizsgára jelentkező, illetve a jelentkezés benyújtója kezdeményezheti. Államilag finanszírozott vizsgázók esetén a szakmai vizsga megkezdése előtt 14 munkanappal van lehetősége a jelentkezőnek, illetve kiskorú jelentkező esetén a gondviselőjének írásban kérni a jelentkezés törlését. Ezt követően a vizsgaközpont a jelentkezést nem tudja törölni, így a vizsgázó a vizsgáját hivatalosan megkezdi.

A jelentkező vizsgára történő jelentkezése abban az esetben is törlésre kerül, ha a vizsga, amelyre korábban a jelentkező érvényes jelentkezési lapot nyújtott be, végül nem kerül megszervezésre. A jelentkezés törléséről a jelentkező írásbeli tájékoztatást kap az e-KRÉTA rendszeren keresztül. Szükség esetén a vizsgaközpont az értesítést az e-KRÉTA rendszeren kívül, közvetlenül is megküldi a jelentkezéskor megadott e-mail címre.

#### Képesítő vizsga esetén

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

A vizsgára általánosságban a vizsga előtt 10, de legkésőbb 7 munkanappal kell benyújtani a PK-ban rögzített, a képzés követelményeinek teljesítéséről a képző intézmény által kiállított tanúsítvány(oka)t, illetve minden egyéb, az érintett vizsgához tartozó PK-ban a vizsgára bocsátás előfeltételének meglétét igazoló dokumentumot. Egyedi esetekben ez a határidő előzetes egyeztetéssel csökkenthető.

A jelentkezéshez elektronikusan csatolt igazoló dokumentumokat a Vizsgaközpont ellenőrzi. Jelentkezési lap beküldését követően a Vizsgaközpont kiküldi a vizsgadíjról a számlát, befizetési határidő megjelölésével. A vizsgadíj beérkezését követően a Vizsgaközpont írásban a vizsgaszoftveren keresztül értesíti a jelentkezőt a jelentkezés elfogadásáról, és szükség esetén a jelentkező felszólítást kap, a hiányzó dokumentumok pótlására határidő megjelölésével.

Amennyiben a jelentkező a jelentkezéskor vagy a jelentkezési dokumentumok ellenőrzést követő hiánypótlásra felszólítást követően, a megadott időpontig nem igazolja, hogy megfelel a

képesítő vizsgára bocsátás PK-ban meghatározott feltételeinek, úgy a jelentkezését a Vizsgaközpont törli, melyről a jelentkező a vizsgaszoftver által automatikus rendszerüzenetet kap.

A vizsgára történő jelentkezése abban az esetben is törlésre kerül, ha a vizsga, amelyre korábban a vizsgára jelentkező érvényes jelentkezési lapot nyújtott be, végül nem kerül megszervezésre. A vizsgázónak a vizsga megkezdése előtt személyi okmánya bemutatásával igazolnia kell személyazonosságát, amelyet a vizsgabizottság tagja a jegyző közreműködésével a vizsgahelyszínen ellenőriz.

Kapcsolódó dokumentumok:

- KKK és Programkövetelmény
- Vizsgaszabályzat (Jelentkezési lap, Felmentési kérelem)
- Személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályzat GDPR szabályzat

### 8.3. Felmentések

A vizsgaközpont az Szkr.-ben rögzítettek szerint adható felmentések vonatkozásában a kérelmek fogadására, kezelésére, az elbírálásra eljárással rendelkezik.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja, azt az eljárást, amelyben rögzíti:

- a) a kérelem formáját,
- b) a kérelem benyújtásának határidejét,
- c) a benyújtott dokumentumok ellenőrzésével, a jogosultság elbírálásával, a döntéssel kapcsolatos információkat, és
- d) a vizsgázó tájékoztatásának módját.

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

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

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

Képesítő vizsga esetén vizsgatevékenység alóli felmentés a PK-ban rögzített esetekben az ott meghatározott feltételek teljesülése esetén adható. (Jogsabály nem támasztja alá, de a PK-ban meghatározzák.)

Felmentés iránti kérelem a <https://vizsgakozpont.e-kreta.hu/> felületen a jelentkezéssel egyidejűleg nyújtható be. A vizsgaszervező intézménynek a „Kérelem” fülön lehetősége van letölteni a csatolt dokumentumokat. A „Döntés rögzítése” gomb használatával a akkreditált szakképzési vizsgaközpont három lehetőség közül választhat

Elfogadom: a döntés rögzítéséhez kötelező csatolnia az aláírt határozatot

Elutasítom: a döntés rögzítéséhez kötelező kitöltenie az indoklás mezőt és csatolnia az aláírt határozatot

Hiánypótlásra visszaküldöm: a döntés rögzítéséhez kötelező kitöltenie az Indoklás mezőt, kötelező megadnia a Hiánypótlási határidő napjainak számát (0-99 között), és csatolhat aláírt határozatot. Amennyiben a döntés rögzítésre került a kérelmekkel kapcsolatos eseményekről a rendszer e-mail értesítést küld a vizsgázó által regisztrált email címre.

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

8.4.1. A vizsgaközpont az Szkr.-ben rögzítettek szerint a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére adható kedvezmények vonatkozásában a kérelmek fogadására, kezelésére, és ezek elbírálására eljárással rendelkezik.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja azt az eljárást, amelyben rögzíti:

- a) a kedvezményeket,
- b) a kedvezmény biztosításának feltételét,
- c) a dokumentumok ellenőrzésével a jogosultság elbírálásával, a döntéssel kapcsolatos információkat, és
- d) a vizsgázó tájékoztatásának módját.

8.4.2. A vizsgaközpont az esélyegyenlőségi elvek érvényesülése érdekében a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy által beadott egyedi eljárás iránti kérelmek fogadására, kezelésére, az elbírálásra eljárással rendelkezik.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja azt az eljárást, amelyben rögzíti:

- a) a kérelem benyújtásának jogosultjait,
- b) a kérelem benyújtásának időpontját és módját,
- c) a kérelmezhető egyedi eljárásokat,
- d) a kérelem átvizsgálását a teljesíthetőség szempontjából, a döntéssel kapcsolatos információkat, és
- e) a vizsgázó tájékoztatásának módját.

Az Szkr. 296. § (1) bekezdése értelmében indokolt esetben a Vizsgaközpontnak egyedi feltételeket kell biztosítani a tanulmányok alatti vizsga tekintetében a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló, a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy számára:

- a) az írásbeli vizsgával összefüggésben
  - meg kell növelni az írásbeli feladatok megválaszolásához rendelkezésre álló időt legfeljebb harminc perccel,
  - lehetővé kell tenni segédeszköz használatát vagy segédszemély igénybevételét, illetve
  - engedélyezni kell, hogy az írásbeli vizsga helyett szóbeli vizsgát tegyen,
- b) a szóbeli vizsgával összefüggésben
  - meg kell növelni a harminc perc gondolkodási időt legfeljebb tíz perccel, illetve
  - engedélyezni kell, hogy a szóbeli vizsgát írásban tegye le.

Ha a vizsgázónak a 293. § (3) bekezdése szerinti engedélyben lehetővé tették, hogy az írásbeli vizsga helyett szóbeli vizsgát tegyen, és a vizsga írásbeli vizsgatevékenységből és szóbeli vizsgatevékenységből áll, két vizsgatételt kell húznia, és az engedélynek megfelelő tételeket kell kifejtenie. A felkészüléshez és a tétel kifejtéséhez rendelkezésre álló időt tételenként kell számítani. A vizsgázó kérésére a második tétel kihúzása előtt legfeljebb tíz perc pihenőidőt kell adni, amely alatt a vizsgázó a vizsgahelyiséget elhagyhatja.

Ha a vizsgázó a szóbeli vizsgát írásban teszi le, a vizsgatétel kihúzása után külön helyiségben, vizsgáztató felügyelete mellett készíti el dolgozatát. A dolgozat elkészítésére harminc percet kell biztosítani. A dolgozatot a vizsgázó vagy a vizsgázó kérésére a vizsgáztató felolvassa.

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

- 1) az interaktív, írásbeli – és projekt vizsgatevékenységen lehetővé teszi a tanulmányok során alkalmazott segédeszköz használatát vagy segédszemély igénybevételét. A Vizsgaközpont

a halláskárosodott vizsgázó kérelmére a vizsgatevékenység szóban történő részének idejére - ha az indokolt - jelnyelvi tolmácsot biztosít.

2) indokolt esetben engedélyezi, a vizsgázó igazolt kérelme alapján

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

Az igazolt fogyatékkal élő vagy tanulási nehézséggel küzdő vizsgázó, írásos kérelmére egyedi eljárás szerint vizsgázhat, amennyiben minden egyes vizsgarészben a feladatot/feladatokat a KKK-ban /PK-ban leírtaknak megfelelően teljesíteni tudja. Az egyedi eljárásra irányuló kérést a jogszabályi és a vizsgahelyszín lehetőségei adta keretek között személyre szabottan kezeli a Vizsgaközpont, legyen szó akár látás-, vagy hallássérült, mozgáskorlátozott, ill. egyéb problémával élő jelentkezőről.

Egyedi eljárás keretében pl. a diszlexiás, diszgráfiás, látássérült vizsgázó esetén - a vonatkozó szakmai ajánlások figyelembevételével - egyedileg szerkesztett vizsgaanyag (betűtípus, nagyobb betűméret, elrendezés stb.) készül.

Számítógép használata biztosított minden olyan esetben, amikor a vizsgázó írásképe olyan mértékben lenne rendezetlen vagy nehezen olvasható, hogy az már az értékelést is gátolná.

Minden egyedi eljárási igény a kérelem beérkezését követően, a szakvélemény figyelembevételével előzetesen átvizsgálásra kerül a teljesíthetőség szempontjából, melynek eredményéről a kérelmező írásbeli tájékoztatást kap. Minden egyedi eljárás dokumentálásra kerül.

A vizsgára való jelentkezéssel egyidejűleg a vizsgázónak írásban kell benyújtania a Vizsgaközpontnak a szakmai vizsgához, képesítő vizsgához kapcsolódó Felmentési kérelmeket (VSZ-2A.sz. és VSZ-2B.sz. melléklet) és – rendelkezésre állás esetén – a kérelmek alapjául szolgáló dokumentumokat.

A felmentési kérelem alapjául szolgáló igazoló dokumentumokat a Vizsgaközpont ellenőrzi. Legkésőbb a vizsga időpontja előtt 7 nappal, a kérelmező írásbeli tájékoztatást kap a felmentési

kérelem elfogadásáról, vagy elutasításáról, vagy felszólítást a hiányzó dokumentumok pótlására. Nem pótol, vagy nem megfelelő igazoló dokumentumok esetén a kérelmet a Vizsgaközpont elutasítja. Felmentési kérelemmel kapcsolatos döntés meghozatalára, az erről szóló határozat kiállítására a vizsgaközpont vezetője jogosult.

Kapcsolódó dokumentum:

Vizsgaszabályzat

## 8.5. Méltányosság

A vizsgaközpont az esélyegyenlőségi elvek mentén az egyéni sajátosságok, egyedi körülmények figyelembevételére benyújtott méltányossági kérelmek fogadására, kezelésére, az elbírálásra eljárással rendelkezik

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja azt az eljárást, amelyben rögzíti:

- a) kérelem benyújtásának időpontját és módját,
- b) azokat az egyedi körülményeket, amelyek a méltányossági kérelem alapjául szolgálhatnak,
- d) a döntéssel kapcsolatos információkat, és
- e) a vizsgázó tájékoztatásának módját.

### Szakmai és képesítő vizsga esetén egyaránt:

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

#### Méltányossági kérelem

Méltányossági kérelem írásban – lehetőség szerint – a jelentkezéssel egyidejűleg adható be a Vizsgaközpontnak. Méltányossági kérelem nyújtható be pl. az adott vizsganap időbeosztásával kapcsolatban indokolt esetben pl. távolról érkező jelentkező, kisgyermek gondozása, egészségügyi problémák miatt

A méltányossági kérelmet a vizsgaközpont vezetője bírálja el. A döntésről a jelentkezőt írásban a megadott elérhetőségek egyikén 15 napon belül tájékoztatjuk. Vizsga megkezdése előtt 15 napon belül érkezett méltányossági kérelem esetén, a vizsgaközpont vezető az elbírálást lehetőség szerint a legrövidebb időn belül teszi meg. A kérelmező tájékoztatása elektronikus úton a döntést követően megtörténik, legkésőbb a vizsgát megelőző napig (beérkezés függvényében). A vizsgát megelőző munkanapon, illetve a vizsga napján beadott méltányossági

kérelmet a Vizsgaközpontnak nem áll módjában befogadni. Méltányossági kérelemre hozott döntéssel szemben nincs jogorvoslati lehetőség.

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

Vizsga napján bejelentett betegség esetén a vizsga megkezdéséig, orvosi igazolás bemutatása vagy elektronikus úton történő beküldése a [vizsgakozpont@hmszc.hu](mailto:vizsgakozpont@hmszc.hu) címre, szükséges a vizsga halasztásához.

Vizsgaközpont az egyenlő esélyek biztosítása érdekében, Esélyegyenlőségi és fenntarthatósági politikájával összhangban jelentkezési lapon külön is felméri a konkrét segítségnyújtásra, speciális feltételekre vonatkozó igényeket. A Vizsgaközpont az igények megvalósíthatóságát mérlegeli, bevonva az érintett vizsgahelyszínt is, szükség esetén további információkért felveszi a kapcsolatot a jelentkezővel. A vizsgaközpont vezetője a rendelkezésre álló információk alapján dönt a speciális igények teljesítéséről, a döntésről a jelentkezőt a megadott elérhetőségek valamelyikén írásban, a jelentkezési határidő lejárta után legfeljebb 10 nappal tájékoztatja. A vizsgahelyszín vizsgára történő megbízása a speciális feltételek teljesítésére is ki kell térjen, melynek teljesülése a vizsga kezdetét megelőzően dokumentáltan kerül ellenőrzésre.

#### Vizsgarész beszámítása

Egy korábban már teljesített, más vizsgaközpontból hozott vizsgarész eredményének beszámítására vonatkozó kérelem írásba, a jelentkezéssel egyidejűleg adható be a Vizsgaközpontnak. A vizsgaközpont vezetője a rendelkezésre álló igazoló dokumentumok (jelentések, adatok, jegyzőkönyvek) ellenőrzése után, a vizsgarész beszámíthatóságának kivizsgálását követően dönt és a döntésről a jelentkezőt a megadott elérhetőségek valamelyikén, írásban, a vizsga megkezdése előtt legkésőbb 7 nappal tájékoztatja.

### 8.6. A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat

8.6.1. A vizsgaközpont ellenőrzi a más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap kivonatok hitelességét.

8.6.2. A vizsgaközpont eljárással rendelkezik a más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat elfogadására vonatkozóan.

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja azt az eljárást, amelyben rögzíti:

- a) a vizsgatörzslap-kivonat benyújtásának módját és határidejét, valamint
- b) a hitelesség ellenőrzésének módját

A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat a jelentkezéssel egyidejűleg nyújtható be. Az eredeti dokumentumot postai úton a jelentkezési határidőig meg kell küldeni ellenőrzés céljából a Heves Vármegyei Vizsgaközpont részére.

## **8.7. A vizsgacsoport létszáma**

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

## **8.8. A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés**

### **8.8.1. A vizsgaközpont a vizsgafeladatot**

- a) az 6.1. pont c) pontjában részletezett alkalmassági követelményeknek megfelelő és a saját jóváhagyási folyamatán átesett szakemberekkel fejleszteti megbízás alapján,
- b) jogosultság megszerzésével használhatja fel, más vizsgaközpont által történő fejlesztés esetén.

### **8.8.2. A vizsgaközpont a hatáskörébe utalt feladatfejlesztés esetén biztosítja, hogy az általa fejlesztett feladat:**

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

### **8.8.3. A vizsgafeladatok validálásáról a vizsgaközpont gondoskodik.**

### **8.8.4. A vizsgaközpont a saját hatáskörébe utalt feladatfejlesztési tevékenységére vonatkozóan eljárással rendelkezik.**



A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében és a vonatkozó szabályzatban rögzíti az eljárást, amelyben meghatározza:

- a) az egyes feladattípusoknál a fejlesztésbe bevont szakemberek létszámát és feladatkörüket,
- b) a fejlesztés folyamatának lépéseit, és
- c) a validálás módját.

Vizsgára kizárólag (kivéve, ha a KKK/PK másként rendelkezik) olyan írásbeli, illetve projektvizsgafeladat kerülhet, melyet a vizsgaközpont Vizsgafeladatok készítése eljárásrendben meghatározottak szerint fejlesztett ki, illetve amelyet Vizsgaközpont jogosultság alapján használhat fel (más akkreditált vizsgaközponttal, más jogosult szervezettel való együttműködés). Minden fejlesztett feladat a vonatkozó Képzési és Kimeneti Követelményekben/Programkövetelményekben meghatározott mérési tartalommal kell bírjon (vizsgatevékenység leírása). Minden fejlesztett feladatnak a KKK-ban/PK-ban meghatározott időtartam alatt teljesíthetőnek kell lennie. Az elkészített értékelési útmutatóknak meg kell egyezniük a KKK-ban/PK-ban meghatározott értékelési szempontokkal és azok beszámítási súlyarányával. Feladatfejlesztő szakértőket és fejlesztett feladatokat véleményező szakértőket vizsgaközpont bízta meg adott feladatra.

1. Vizsgaközpont vezető megbízta a feladatkészítő szakértőt. (Legalább 1 fő)
2. Független szakértő véleményezi az elkészült feladatot. (Legalább 1 fő)
3. Szükséges módosítások elvégzése a feladaton, értékelési útmutatón, értékelőlapon a feladatkészítő szakértő által
4. Ellenőrzés, véglegesítés
5. Validálás, Titkosítás

A validáció egy strukturált folyamat, amely az egyén előzetesen megszerzett tudásának és képességeinek felmérésére, értékelésére, dokumentálására és elismertetésére irányul, tekintet nélkül arra, hogyan, milyen keretek között szerezte ismereteit. A vizsgafeladatot véleményező szakértői vélemény alapján a vizsgaközpontvezető jóváhagyja, azaz validálja a kiválasztott vizsgafeladatot.

## **8.9. A vizsgán jelen levő személyzet kiválasztása**

### **8.9.1. Vizsgabizottság kiválasztása**

A vizsgaközpont a vizsgára

- a) az Szkr-ben meghatározott létszámú vizsgabizottságot,

- b) az Szkr.-ben, képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben meghatározott előírásoknak megfelelő (végzettség, képzettség, tapasztalat, szervezeti tagság) vagy ezen rendelkezések hiányában az 6.1. pont b) alpontjában meghatározott követelményeknek megfelelő,
- c) az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a 6.3.4. pont szerinti vizsgaközpont nyilvántartásában szereplő, és
- d) az összeférhetetlenség, pártatlanság tekintetében az 5.3. pont követelménye és a kockázatértékelésének követelménye szempontjából ellenőrzött személyt kér fel.
- e)

#### 8.9.2. Jegyző kiválasztása

A vizsgaközpont a vizsgára

- a) az 6.1. pont d) alpontjában meghatározott követelményeknek megfelelő,
- b) az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a 6.3.4. pont szerinti jegyzői nyilvántartásban szereplő,
- c) az összeférhetetlenség, pártatlanság tekintetében a kockázatértékelésének szempontjából ellenőrzött személyt kér fel.

#### 8.9.3. A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása

8.9.3.1. A vizsgaközpont meg meghatározza a vizsgán közreműködő egyéb személyzetet és fő feladatát az alábbi követelmények szerint:

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

A teremfelügyelőnek meg kell felelnie a 5.3.3.pontban leírt pártatlanságot célzó követelményeknek.

- b) A folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgaterembe illetéktelen ne lépjen be. Ha a vizsgázó a termet elhagyja, a folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgázó ne kerülhessen kapcsolatba senkivel, megakadályozza, hogy meg nem engedett segédeszközt vegyen igénybe. (Indokolható esetben képesítő vizsgán összevonható más feladatkörrel.)
  - c) A technikai feltételt biztosító személy gondoskodik az esetleges technikai problémák elhárításáról és a vizsgahelyszínen (épületben) készenlétben tartózkodik.
- Abban az esetben, ha a projekt-vizsgatevékenységjellegéből adódóan baleseti kockázat veszélye fennáll (pl gépek, berendezések használata) úgy a baleseti kockázat

minimalizálása érdekében a vizsgaközpont a technikai feltételek megfelelőségéért felelős személyt vizsgacsoportonként biztosítja. Ebben az esetben a megbízott technikai feltételt biztosító személy a szakirányú oktatás folytatásához szükséges szakképzettséggel vagy szakképesítéssel kell rendelkezzen és a megbízása ki kell terjedjen az esetlegesen felmerült technikai problémák elhárítása mellett, a balesetmentes munkavégzés felügyeletére is.

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

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzíti a vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztásának eljárását és módját.

A vizsgán jelenlévő egyéb személyzet kiválasztása a vizsgahelyszínnel közösen történik.

A vizsgaközpont a személyzetre tett javaslatot megelőzően tájékoztatja a vizsgahelyszínt a vizsgát segítő személyzetre előírt feltételekkel kapcsolatban. Ezt követően a vizsgahelyszín javaslatot tesz a segítő személyzet kiválasztására. A teremfelügyelő és a folyosófelügyelő a megbízását megelőzően nyilatkozatot tesz arra vonatkozólag, hogy nem rendelkezik adott vizsgatevékenység oktatására jogosító végzettséggel, szakképzettséggel. A megbízólevél elfogadásával nyilatkozik arról is, hogy nem vett részt a vizsgázó felkészítésében és nem hozzátartozója egyetlen vizsgázónak sem.

A projektfeladathoz rendelt technikai feltételek folyamatos biztosításaért felelős személyre szintén a vizsgahelyszín tesz javaslatot. Az iskolai végzettséget igazoló dokumentum ellenőrzése után a vizsgaközpont vezetője bízza meg a feladat elvégzésével.

## **8.10. A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése**

8.10. 1. Amennyiben a tervezett lebonyolítástól eltérően a kijelölt személyzet tagja nem jelenik meg a vizsgán, vagy a vizsga befejezése előtt távozik a vizsga helyszínéről, annak tényét a vizsgajegyzőkönyvben rögzíteni kell.

8.10.2. A vizsgaközpont gondoskodik a vizsgán meg nem jelent vagy onnan korábban távozott személyzet helyettesítéséről, pótlásáról.

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja, hogy hogyan, milyen intézkedések megtételével gondoskodik a vizsga személyzetének, helyettesítéséről, pótlásáról.

A vizsgabizottság tagjainak, a jegyzőnek és a segítő személyzetnek a megbízása az adott szakmai/képesítő vizsgára szól. A vizsgabizottságban betöltött tisztség, valamint az egyéb tevékenységek ellátására vonatkozó felkérés, az arra vonatkozó megbízás elfogadásával jön létre. Amennyiben a vizsgabizottság tagja vagy a segítő személyzet egy tagja a megbízás elfogadása ellenére nem tud részt venni a vizsgán, úgy arról haladéktalanul értesítenie kell a vizsgaközpont vezetőjét, aki a helyettesítési rend alapján gondoskodik új vizsgabizottsági tag megbízásáról. A helyettesítési rend a vizsgadokumentáció mellékletét képezi. A dokumentum tartalmazza a helyettesítő pozíciót, a helyettesítő nevét, telefonszámát, email címét.

### **8.11. A vizsgázók tájékoztatása**

A vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázókat az alábbiakról:

- a) a szabályok,
- b) a szabálytalanságok következményei,
- c) a használható segédeszközök,
- d) a vizsga menete,
- e) a tűz-, baleset- és egészségvédelmi előírások, valamint
- f) egyéb speciális információk.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja a vizsgázók tájékoztatásának módját.

A vizsgatevékenység megkezdése előtt a vizsgateremben a Vizsgaközpont által megbízott teremfelügyelő ülésrendet készít és tájékoztatást ad az interaktív vizsgatevékenység szabályairól, a használható segédeszközökről, továbbá az elkövetett szabálytalanság következményeiről és gondoskodik a vizsga rendjének betartásáról.

A vizsgafelügyelő az interaktív vizsgatevékenység előtt ellenőrzi a jelenlévők személyazonosságát, felszerelését. Észlelt nem megfelelőséget a jegyzőkönyvben rögzíti. Amennyiben a személyazonosság igazolása hitelt érdemlő módon nem történik meg, úgy a jelentkező vizsgára nem bocsátható.

Szakmai vizsga esetén a vizsgafelügyelő, képesítő vizsgán az egyik vizsgabizottsági tag tájékoztatja a vizsgázókat az egyes vizsgatevékenységek előtt - így az interaktív vizsgatevékenység előtt is - az őket érintő döntésekről, tudnivalókról, etikai szabályokról, a tűz-baleset és egészségvédelmi előírásokról (szükség szerint a teremfelügyelő vagy a jegyző bevonásával).

Ha a teremfelügyelő az interaktív vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, jelzi a vizsgafelügyelőnek, aki felfüggeszti a vizsgázó vizsgatevékenységét, az ülésrendben írásban

rögzíti ennek tényét, továbbá a felfüggesztés pontos idejét, a szabálytalanság jellegét, és aláírás után engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A szabálytalansággal kapcsolatban a vizsgatevékenységet, vizsgázókat meg nem zavarva, célszerű a vizsgatevékenység befejeztével külön jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell minden olyan adatot és eseményt, amely lehetővé teszi a szabálytalanság tényének és körülményének megállapítását, az érintett vizsgázó és felügyelő nyilatkozatát, továbbá azt, hogy a vizsgázót tájékoztatták a szabálytalanság elbírálásával kapcsolatos eljárásról és a szabálytalanság következményeiről. A jegyzőkönyvet a teremfelügyelő, a vizsgázó és a vizsgafelügyelő írja alá. A vizsgázó észrevételét – kérelmére – a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. A szabálytalansággal összefüggésben felvett jegyzőkönyvet csatolni kell a vizsgajegyzőkönyvhöz. A jegyzőkönyv felvételével a teremfelügyelő eleget tesz hivatalos tájékoztatási kötelezettségének.

A szabálytalanságot a Vizsgaközpont a jegyzőkönyv ismeretében kivizsgálja és dönt a következményekről.

A projektfeladat megkezdése előtt a vizsgafelügyelő ellenőrzi a jelenlévők személyazonosságát, felszerelését. Észlelt nem megfelelőséget a jegyzőkönyvben rögzíti. Amennyiben a személyazonosság igazolása hitelt érdemlő módon nem történik meg, úgy a jelentkező vizsgára nem bocsátható.

A projektfeladat megkezdése előtt a vizsgafelügyelő vagy a vizsgabizottság egyik tagja tájékoztatja a vizsgázókat az adott vizsgatevékenység lebonyolításának rendjéről és a projektfeladat elkészítésével kapcsolatos egyéb tudnivalókról, etikai szabályokról, a szabálytalanságok következményeiről, továbbá a vizsgatevékenység helyére és a munkavégzésre vonatkozó munkavédelmi, tűzvédelmi, egészségvédelmi előírásokról (szükség szerint bevonva a technikai feltételek biztosításáért felelős személyt). A vizsgatevékenység megkezdése után további útmutatás csak baleset és jelentős károkozás megelőzése céljából adható. A projektfeladat elkészítése, illetve megvédése az ahhoz szükséges személyi és tárgyi feltételek – ideértve a munkavédelmi, tűzvédelmi és egészségvédelmi feltételeket – megléte esetén kezdhető meg és folytatható. A feltételek meglétét a vizsgatevékenység végrehajtását megelőzően a vizsgafelügyelő ellenőrzi, és engedélyezi a vizsgatevékenység megkezdését. A vizsgatevékenység zavartalan lebonyolítása és a baleseti kockázat minimalizálása érdekében a Vizsgaközpont vizsgacsoportonként legalább egy, a szakirányú oktatás folytatásához szükséges szakképzettséggel vagy szakképesítéssel rendelkező személyt biztosít, aki a szakmai vizsgához szükséges technikai feltételek folyamatos biztosításáért felel, közreműködik az esetlegesen

felmerült technikai problémák elhárításában, továbbá gondoskodik a balesetmentes munkavégzésről (Szkr. 281. §).

## 8.12. A késések kezelése

A vizsgaközpont eljárással rendelkezik a vizsgázók késéseinek kezelésére.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja, hogyan kezeli a vizsgázók késéseit.

Szakmai vizsga esetén:

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

Projektfeladat esetén a késve érkező csak abban az esetben bocsátható vizsgára, ha a vizsgát a vizsgabizottság még nem zárta le, valamint ha a vizsga 19:00 óráig befejezhető. Ellenkező esetben vizsgázónak javítóvizsgát kell tennie.

Képesítő vizsga esetén:

Írásbeli vizsga esetén a késve érkező vizsgázó csak akkor kezdheti el a vizsgát, ha a vizsga indítását követő 10 percen belül, az azonosítás és a leültetés a meg tud valósulni. Ellenkező esetben a vizsgázónak pótlóvizsgát kell tennie. Egyedi elbírálásra a vizsgabizottságnak van lehetősége.

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

## 8.13. A szabálytalanságok kezelése

### 8.13.1. A szabálytalanságok megelőzése

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

- a) teljes körűen ellenőrizteti a vizsgázók személyazonosságát,
- b) biztosítja a szabályok betartásának felügyeletével megbízott személy folyamatos jelenlétét a vizsgán,
- c) megakadályozza a nem engedélyezett segédeszközök használatát,
- d) ellenőrzi a vizsgázók felszerelését, valamint
- e) figyelemmel kíséri a vizsgaeredményeket a csalás jeleinek felismerése céljából.

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

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

#### 8.13.2. A szabálytalanságok észlelése

A vizsgaközpont eljárással rendelkezik az észlelt szabálytalanságok kezelésére, mely biztosítja, hogy

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

#### 8.13.3. A szabálytalanságokkal kapcsolatos döntés

A vizsgaközpont a szabályosan vizsgázók erkölcsi érdekeit védve eljárással rendelkezik a szabálytalanságokkal kapcsolatos döntések meghozatalára mely biztosítja, hogy

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

d) a szabálytalanságok lehetséges következményeit a vizsgázók számára előzetesen ismertették azok nyilvánosságra hozatalával.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja a vizsga alatti szabálytalanság megelőzésére, kezelésére vonatkozó eljárásrendjét.

A vizsga lebonyolításában a következő személyek vesznek részt:

- vizsgabizottság,( szakmai vizsga esetén: 1 fő vizsgafelügyelő és 2 fő vizsgabizottsági tag, képesítő vizsga esetén: min. 2 fő vizsgabizottsági tag)
- a vizsga jegyzője,
- teremfelügyelő,
- technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős személy,
- folyosófelügyelő

Szakmai vizsgán a vizsgafelügyelő, képesítő vizsgán a vizsgabizottság tagjai együttesen és külön-külön is felelősek a vizsga szabályos és zavartalan lefolytatásáért.

A vizsgafelügyelő, képesítő vizsga esetén a vizsgabizottság valamely tagja a jegyző közreműködésével valamennyi vizsgatevékenység megkezdésekor ellenőrzi:

- az írásbeli vizsga személyi, tárgyi feltételei az előírásoknak megfelelnek,
- a vizsgán azok a személyek jelentek meg, akik jelentkezését a vizsgaközpont, elfogadta, akiknek a vizsgán való részvételét engedélyezte (személyazonosság-ellenőrzés),
- a vizsgaközpont általi felmentési/mentesítési határozatok megfelelőségének ellenőrzése.

Amennyiben a jelentkező személyazonosságát nem tudja hitelt érdemlő módon bizonyítani, úgy a vizsgára jelentkező vizsgára nem bocsátható. Amennyiben a vizsgához szükséges felszerelés nem áll rendelkezésre és az a helyszínen nem is pótolható, úgy a vizsgára jelentkező nem kezdheti meg a vizsgát...Észlelt nem-megfelelőség esetén haladéktalanul jelzi a problémát vizsgaközpontnak.

A szakmai vizsga interaktív, képesítő vizsga írásbeli vizsgatevékenység ideje alatt a vizsgatermekben és a folyosókon állandó felügyeletről kell gondoskodni.

A teremfelügyelő elkészíti az egy teremben vizsgázók ülésrendjét, melyet külön jegyzőkönyven rögzít, a vizsgázók részére tájékoztatást ad az interaktív vizsgatevékenység szabályairól, az alkalmazható segédeszközökről, továbbá az elkövetett szabálytalanságok következményeiről. Ha a vizsgázónak el kell hagynia a vizsgatermet, engedélyt kér a felügyelőtől. A vizsgázó távozásának és visszaérkezésének idejét be kell írni az ülésrendet tartalmazó jegyzőkönyvbe. A vizsgázó távozása és visszaérkezése között eltelt idő beszámít az interaktív vizsgatevékenység megoldására rendelkezésre álló időtartamba (Szkr. 278. § (1)). Amennyiben a rendszer lehetővé



teszi, úgy a távozás (feladatmegoldás felfüggesztése) ténye a rendszeren belül is rögzítésre kerül. A vizsgázók közül egyidejűleg csak egy ember mehet ki a teremből.

Ha a teremfelügyelő az interaktív vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, jelzi azt a vizsgafelügyelőnek, aki felfüggeszti a vizsgázó vizsgatevékenységét, az ülésrendben írásban rögzíti ennek tényét, továbbá a felfüggesztés pontos idejét, a szabálytalanság jellegét, és aláírás után engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A vizsgafelügyelő az interaktív vizsgatevékenység befejezését követően haladéktalanul jelzi a szabálytalanságot az akkreditált szakképzési vizsgaközpontnak, aki kivizsgálja és dönt a vizsgázó esetén a szakmai vizsga további folytathatóságáról. A szabálytalansággal kapcsolatban a vizsgatevékenységet, vizsgázókat meg nem zavarva, célszerűen a vizsgatevékenység befejeztével külön jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell minden olyan adatot és eseményt, amely lehetővé teszi a szabálytalanság tényének és körülményének megállapítását, az érintett vizsgázó és felügyelő nyilatkozatát, 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. A szabálytalansággal összefüggésben felvett jegyzőkönyvet csatolni kell a vizsgajegyzőkönyvhöz. A jegyzőkönyv felvételével a felügyelő eleget tesz hivatalos tájékoztatási kötelezettségének. A szabálytalanságot a Vizsgaközpont a jegyzőkönyv ismeretében kivizsgálja és dönt a következményekről.

A folyosón felügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgaterembe illetéktelen ne lépjen be. Ha a vizsgázó a termet elhagyja, a folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgázó ne kerülhessen kapcsolatba senkivel, megakadályozza, hogy meg nem engedett segédeszközt vegyen igénybe.

Szabálytalanságnak minősül a vizsgára vonatkozó szabályok megszegése, így különösen okoseszközök (pl. mobiltelefon) nem megengedett használata, fegyelmezetlenség, meg nem engedett segédeszközök használata, a terem engedély nélküli elhagyása.

A projektfeladat megkezdése előtt szakmai vizsgán a vizsgafelügyelő, képesítő vizsgán a vizsgabizottsági tag, ellenőrzi a jelenlévők személyazonosságát, felszerelését. Észlelt nem megfelelőséget a jegyzőkönyvben rögzíti. Amennyiben a személyazonosság igazolása hitelt érdemlő módon nem történik meg, úgy a jelentkező vizsgára nem bocsátható.

Amennyiben a felszerelés nem áll rendelkezésre és az a helyszínen nem is pótolható, úgy a vizsgára jelentkező szintén nem kezdheti meg a vizsgát.

A projektfeladat megkezdése előtti tájékoztatás a vizsgázók részére, kötelezően kiter a szabálytalanságok következményeire is. Amennyiben a vizsgabizottság a projekt vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, felfüggeszti a vizsgázó vizsgatevékenységét, írásban rögzíti ennek tényét, továbbá a felfüggesztés pontos idejét. A szabálytalanságot az interaktív vizsgatevékenységnél leírt módon jegyzőkönyvezi. Ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A Vizsgafelügyelő a vizsgatevékenység befejezését követően haladéktalanul jelzi a szabálytalanságot a Vizsgaközpontnak. A jegyzőkönyv felvételével a felügyelő eleget tesz hivatalos tájékoztatási kötelezettségének. A Vizsgaközpont kivizsgálja a szabálytalanságot és a vizsgabizottság javaslatát is figyelembe véve dönt az érintett szakmai vizsga értékelhetőségéről, értékeléséről.

A projektfeladatot a vizsgázó a Vizsgaközpont által a projektfeladathoz kapcsolódóan meghatározott segédanyagok használatával végzi (Szkr. 281. § (2)).

A projektfeladat végrehajtásához a KKK-ban meghatározott időtartam áll a vizsgázó rendelkezésére. Nem számítható be a vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartamba a vizsgázónak fel nem róható okból kieső idő. Ha a projektfeladat végrehajtása során balesetveszély, egészségi ártalom, technológiai vagy más rendkívüli ok merül fel, azt a vizsgafelügyelő haladéktalanul jelzi a Vizsgaközpontnak, amely a szakmai vizsga során elkészítendő projektfeladatot megváltoztathatja. A változtatásról szóló döntést az ok megadásával és indoklással rögzíteni kell a vizsgajegyzőkönyvben (Szkr. 282. § (3)). Balesetveszély, egészségi ártalom kockázata esetén a vizsga nem folytatható.

Amennyiben a követelmények a projektfeladatok keretein belül szóbeli, előre meghatározott szakmai kifejtő részfeladatot írnak elő és a vizsgázó az első megadott/feltett kérdést nem tudja, vagy nem kívánja megválaszolni, jogosult egy újabb kérdésre. Ebben az esetben az erre a vizsgarészre meghatározott maximális pontszám felét kaphatja meg. (Kivéve, ha a vonatkozó KKK ez a lehetőséget tiltja.)

Minden, a vizsgával kapcsolatos balesetet, káreseményt a vizsgabizottságnak a vizsgaközpont-vezetője felé – annak bekövetkezését követően – haladéktalanul jelenteni és részletesen, a kivizsgáláshoz szükséges mértékig dokumentálnia kell.

## **8.14. A vizsgázók teljesítményének mérése**

8.14.1. Az írásbeli jellegű feladatok esetén a vizsgázó által megírt, kitöltött feladatlapot/vizsgadolgozatot a vizsgabizottsági tagnak a vizsgaközpont által rendelkezésére bocsátott javítási-értékelési útmutató alapján kell javítania, értékelnie.

8.14.2. A projekt-vizsgatevékenység esetén a projektfeladat végrehajtása, illetve a produktum ellenőrzése során kell a vizsgabizottság tagjainak a vizsgázó teljesítményét mérni és értékelni a vonatkozó képzési és kimeneti követelmények, programkövetelmények szempontrendszer és útmutatása alapján, azokkal összhangban.

8.14.3. A teljesítmény mérésének, értékelésének eredményét a vizsgabizottság tagjainak az Szkr-ben, valamint Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében leírtak szerinti módon és tartalomnak megfelelően biztosított nyomtatványon vagy más módon kell dokumentálniuk úgy, hogy a vizsgázó minősítésére vonatkozó döntés meghozatalára jogosult vizsgaközponti vezető számára azok elegendő információt biztosítsanak, továbbá a vizsgajegyzőkönyvben lévő, továbbá vizsgatörzslapra bejegyzett tartalmakat hitelesen igazolják.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében bemutatja a vizsgázók teljesítmény mérésének főbb elvi eljárási elemeit és az eredmények dokumentálását.

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

Az értékelés végzésének kiemelt területei:

- a vizsga bemeneti feltételei,
- a vizsgázók felkészültsége.

A vizsgázó teljesítményének értékelése a Képzési és Kimeneti Követelményekben / Programkövetelményekben rögzítettek alapján kerül meghatározásra. A vizsgatevékenység aránya teljes szakmai vizsgán belül a Képzési és Kimeneti Követelményekben / Programkövetelményekben rögzített. A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám Képzési és Kimeneti Követelményekben / Programkövetelményekben rögzített minimum százalékát legalább elérte. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai a Képzési és Kimeneti Követelményekben / Programkövetelményekben 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. A vizsgabizottsági tagok együttesen végzik az értékelést. Az értékelési dokumentumot a vizsgabizottság minden tagja aláírja. A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsga a KKK-ban/ PK-ban rögzített

súlyaránnal számít bele. A döntést a vizsgadokumentáció alapján a vizsgaközpont vezető hozza meg.

Más vizsgaközpontból hozott vizsgarész eredményének beszámítását a jelentkező a törzslap-kivonat benyújtásával az elektronikus vizsgafelületen kérelmezi. A vizsgaközpont az eredeti törzslap kivonat megtekintése alapján dönt a vizsgarész beszámíthatóságáról.

#### Szakmai vizsga esetén:

A vizsgázó teljesítményét vizsgatevékenységenként, a pontszámok százalékban és érdemjegyben történő kifejezésével kell érteni.

A teljesítmény százalékban történő kifejezésekor a számítást csak az egész szám megállapításáig lehet elvégezni, tizedesjegy nem állapítható meg.

A vizsgázó vizsgatevékenységen elért eredményeit a teljes vizsgacsoport esetében osztályozó íven kell vezetni.

A szakmai vizsga minősítését az egyes vizsgatevékenységeknek a KKK-ban meghatározott értékelési súlyának és szabályainak megfelelően kell kiszámítani. A minősítés megállapítása során a kerekítés általános szabályai szerint kell eljárni, csak egész szám állapítható meg. Amennyiben a KKK csak az elégséges (2) érdemjegyhez tartozó kritériumot állapítja meg, a további érdemjegy határok a KRÉTA Elektronikus Vizsgaügyviteli információs rendszerben rögzítettek szerint kerülnek megállapításra, értékeléskor a vizsgabizottságnak ezt szükséges figyelembe vennie.

Sikertelen a vizsga, ha bármely vizsgafeladat eredménye elégtelen. Sikertelen vizsga esetén csak az elégtelenre értékelt vizsgafeladatot kell megismételni, amennyiben a vonatkozó KKK másként nem rendelkezik.

A vizsga eredményét a Vizsgaközpont a vizsgát követő 5 napon belül hirdeti ki.

A Vizsgaközpont írásban az E-KRÉTA felületről küldött email segítségével tájékoztatja a vizsgázókat a bizonyítványok és a sikertelen vizsgázók vizsgatörzslapjának átvételének módjáról, időpontjáról és helyszínéről.

Az érettségi végzettséggel nem rendelkező technikumi tanuló sikeres szakmai vizsgája esetén a vizsgatörzslap-kivonatot legkésőbb a szakmai vizsga utolsó napját követő munkanapon ki kell állítani.” (Szkr. 270. § (5a))

A szakmai vizsga eredményét – a (7) bekezdésben foglaltak figyelembevételével – az akkreditált szakképzési vizsgaközpont a szakmai vizsga utolsó napját követő 5 munkanapon belül hirdeti ki, és sikeres vizsga esetén átadja a szakmai bizonyítványt vagy az oklevelet. (Szkr. 290. § (6)) Érettségi bizonyítvánnyal nem rendelkező technikumi tanuló sikeres szakmai vizsgája esetén az akkreditált szakképzési vizsgaközpont az érettségi bizonyítvány bemutatását követő 5 munkanapon belül kiállítja az oklevelet. (Szkr. 290. § (7))

#### Képesítő vizsga esetén:

A vizsgázó teljesítményét vizsgatevékenységenként, a pontszámok százalékban és érdemjegyben történő kifejezésével kell érteni. A teljesítmény százalékban történő kifejezésekor a számítást csak az egész szám megállapításáig lehet elvégezni, tizedesjegy nem állapítható meg. A vizsgázó vizsgatevékenységen elért eredményeit a teljes vizsgacsoport esetében osztályozó íven kell vezetni.

A képesítő vizsga minősítését az egyes vizsgatevékenységeknek a PK-ban meghatározott értékelési súlyának és szabályainak megfelelően kell kiszámítani. A minősítés megállapítása során a kerekítés általános szabályai szerint kell eljárni, csak egész szám állapítható meg. Amennyiben a PK csak az elégséges (2) érdemjegyhez tartozó kritériumot állapítja meg, a további érdemjegy határok a KRÉTA Elektronikus Vizsgaügyviteli információs rendszerben rögzítettek szerint kerülnek megállapításra, értékeléskor a vizsgabizottságnak ezt szükséges figyelembe vennie.

Sikertelen a vizsga, ha bármely vizsgafeladat eredménye elégtelen. Sikertelen vizsga esetén csak az elégtelenre értékelt vizsgafeladatot kell megismételni, amennyiben a vonatkozó PK másként nem rendelkezik.

A vizsga eredményét a Vizsgaközpont a vizsgát követő 5 napon belül hirdeti ki.

A Vizsgaközpont írásban tájékoztatja a vizsgázókat a bizonyítványok és a sikertelen vizsgázók vizsgatörzslapjának átvételének módjáról, időpontjáról és helyszínéről.

### **8.15. Vizsgaeredmények nyilvántartása**

8.15. 1. A vizsgaközpont minden vizsgáról és az elért vizsgaeredményekről az Szkr-ben és Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében leírtak szerinti nyilvántartást vezet, amelyek a vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések esetén adatot, információt szolgáltathatnak a vizsgafeladatok minőségéről (érthetőségéről, nehézségéről) az oktatás, képzés és a vizsga tartalmának összhangja.

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

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzíti a vizsgaeredmények nyilvántartásának biztosítását, a nagyfokú eltérések kezelésének részletes eljárását.

A vizsgaközpont a vizsga lezárásaként kitöltött elégedettségi kérdőívek eredményének feldolgozásával egyidőben a vizsgaeredmények átlagát is rögzíti. A feldolgozás az Eljárásrend vizsgaszereplők elégedettségmérő kérdőívek kiértékelésére elnevezésű dokumentum alapján történik. Amennyiben az eredmények tekintetében 25%-os az csökkenés, a vizsgaközpont megvizsgálja az eltérés lehetséges okait. A vizsgák éves összehasonlítást a vizsgaközpont vezető által készített éves értékelés tartalmazza.

## 8.16. Javító- pótlóvizsga

A vizsgaközpont eljárással rendelkezik az ismételt vizsgák kezelésére.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálja azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy a jelentkezést követően átvizsgálásra kerül mely vizsgatevékenység érintett az ismétlésben.

A javítóvizsgára és a pótlóvizsgára történő jelentkezés folyamata megegyezik a normál vizsgajelentkezési folyamattal, azzal a kivétellel, hogy kizárólag a vizsgatörzslapkitvonat birtokában jelentkezhet a vizsgázó javító, vagy pótlóvizsgára.

Javító- és pótlóvizsga

Szakmai vizsga esetén:

A szakma megszerzéséhez javító vizsgát kell tennie annak a vizsgázónak:

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

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

A javítóvizsga a KKK megváltozásáig, de legalább a vizsgát követő egy évig a képzés megkezdésekor hatályos KKK szerint tehető le vagy ismételhető meg.

Ha a vizsgázó a vizsgát neki fel nem róható okokból meg nem kezdte, vagy megkezdte, de befejezni nem tudta, azokból a vizsgatevékenységekből, amelyekből még nem vizsgázott, pótlóvizsgát tehet, ami szintén a KKK megváltozásáig, de legalább a szakmai vizsgát követő egy évig a képzés megkezdésekor hatályos KKK szerint teljesíthető. A vizsgáról való távolmaradással kapcsolatos igazolásokat legkésőbb a vizsga utolsó vizsgatevékenységének befejezéséig szükséges eljuttatni a Vizsgaközpont részére elektronikus formában a [vizsgakozpont@hmszc.hu](mailto:vizsgakozpont@hmszc.hu) e-mail címre. A késedelmesen beküldött igazolásokat a Vizsgaközpontnak nem áll módjában elfogadni.

#### Képesítő vizsga esetén:

A javítóvizsgára és a pótlóvizsgára történő jelentkezés folyamata megegyezik a normál vizsgajelentkezési folyamattal, azzal a kivétellel, hogy kizárólag vizsgatörzslapkivonat birtokában jelentkezhet a vizsgázó javító, vagy pótlóvizsgára

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

A szakképesítés megszerzéséhez javító vizsgát kell tennie annak a vizsgázónak:

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

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

A javítóvizsga a programkövetelmény megváltozását követő legfeljebb egy évig tehető le vagy ismételhető meg.

Ha a vizsgázó a vizsgát neki fel nem róható okokból meg nem kezdte, vagy megkezdte, de befejezni nem tudta, azokból a vizsgatevékenységekből, amelyekből még nem vizsgázott, pótlóvizsgát tehet, ami szintén a PK megváltozását követő egy évig teljesíthető.

A vizsgáról való távolmaradással kapcsolatos igazolásokat legkésőbb a vizsga utolsó vizsgatevékenységének befejezéséig szükséges eljuttatni a Vizsgaközpont részére elektronikus formában a [vizsgakozpont@hmszc.hu](mailto:vizsgakozpont@hmszc.hu) e-mail címre. A késedelmesen beküldött igazolásokat a Vizsgaközpontnak nem áll módjában elfogadni.

Javító vagy pótló vizsgára jelentkezés esetén a jelentkezés elfogadásakor az akkreditált szakképzési vizsgaközpont vizsgaszervezéssel foglalkozó munkatársa a vizsgaszabályzatban leírtak alapján jár el. A törzslap-kivonat eredetiségének vizsgálatán túl ellenőrzi, hogy a jogszabályban leírtakon kívül az adott KKK/PK rendelkezik-e javító és pótló vizsgával kapcsolatban, amelyet figyelembe kell venni.

## **9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés**

### **9.1. Törvényességi kérelem**

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

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzíti a törvényességi kérelemre vonatkozó tájékoztatásának módját, eljárásrendjét.

A törvényességi kérelem az érintett által benyújtott hivatalos beadvány, amelyben azt állítja, hogy a vizsgáztatási folyamat vagy a vizsgaközpont tevékenysége során valamilyen jogszabályt vagy előírást megsértettek.

A törvényességi kérelmet általában akkor nyújtják be, ha a vizsgáztatási eljárásokkal vagy döntésekkel kapcsolatosan valamilyen jogi szabálytalanságot feltételeznek.

A vizsgaközpont dokumentált eljárással rendelkezik a vizsgára vonatkozó törvényességi kérelem kezelésére.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- minden törvényességi kérelem kezelése konstruktív, pártatlan módon és kellő időben a 12/2020.(II.7.) Korm. rendelet 287§-ban leírtak szerint történjen,
- a törvényességi kérelem benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a kérelmezővel szemben,
- a törvényességi kérelmet tartalmazó panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend nyilvánosan elérhető.

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján az akkreditált szakképzési 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.



Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált szakképzési vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az akkreditált szakképzési 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.

Az Szkr. 287. § (3) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

## **9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok**

9.2.1. A vizsgaközpont dokumentált eljárással rendelkezik a kifogások, panaszok átvételére, kivizsgálására és a döntéshozatalra.

Az eljárás tartalmazza:

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

9.2.2. A vizsgaközpontnak biztosítja, hogy:

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

9.2.3. A kivizsgálás eredményével összefüggésben meghatározza a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket.

9.2.4. A vizsgálat eredményéről a panaszt benyújtó személyt tájékoztatja.

9.2.5. Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt, úgy őt (őket) a vizsgaközpontnak szükség szerint a

kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatnia kell.

9.2.6. A vizsgaközpont minden törvényességi kérelmet, panaszt nyilvántart és a dokumentumokat 5 évig megőrzi.

A vizsgaközpont az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzíti az intézményi vizsgáztatással kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó részletes eljárásrendjét.

A vizsgaközpont dokumentált eljárása 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 minden panaszt regisztrál, a panaszos félre és a panasz tárgyára vonatkozó dokumentumokat gyűjti.

A vizsgaközpont a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt.

Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, valamint a Vizsgaközpont mindenkor hatályos Adatkezelési és adatvédelmi (GDPR) szabályozásának eljárása alapján.

A panasz benyújtása

Az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek nem megfelelő kérelmet, bejelentést a Vizsgaközpont nem fogadja be, azt nem vizsgálja.

Panaszt személyesen az akkreditált vizsgaközpont titkárságán, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a Vizsgaközpont munkatársa a panaszt a Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Vizsgaközponttól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá az egyedi kérelem vagy bejelentés a panaszt érintő rendelkezéssel vagy szabályozással ellentétes.

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai, elérhetőségét
- vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
- A panasz tárgya, indoklása
- A panasz kelte, helye
- A panaszt benyújtó aláírását.

A panasz beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

A személyesen benyújtott panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett panaszból egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélen, elektronikus levélen vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve a titkárság iktatja, válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

Minden beérkezett panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

A vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

Minden érkező panasz, elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a Vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- egyéb panasz esetén 30 napon belül megfogalmazza intézkedési javaslatát.

A bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

A bizottságnak nem lehet tagja, aki az ügyben személyesen érintett. Ha az ügyben a vizsgaközpont vezetője érintett, úgy a bizottságot a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a minőségirányítási vezető a felelős.

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságaért a minőségirányítási vezető a felelős.

A vizsgaközpont a panasz kezelésének lezárását követően a panasszal kapcsolatos információkat feldolgozza, és szükség esetén meghatározza a kapcsolódó helyesbítő- és megelőző intézkedéseket. A vizsgaközpont a panaszkezeléssel kapcsolatos konkrét felelősségeket, határidőket, folyamatokat és nyilvántartási kötelezettségeket panaszkezelési eljárásrendbe foglalja.

Kapcsolódó dokumentum:

HVV Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

## **10. Mellékletek:**

1. Minőségpolitika
2. Működéspolitika
3. Pártatlansági nyilatkozat
4. Engedélyezett képzési területek
5. Kockázatelemzés, kockázatértékelés
6. Célok, célkitűzések

**Függelék**

Ikt szám: NSZFH/hmszc-vizsgakp/0000131-2/2025

**MEGISMERÉSI NYILATKOZAT**  
**AZ AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONTOK**  
**INTÉZMÉNYI VIZSGÁZTATÁSIRÁNYÍTÁSI ÉS MŰKÖDTETÉSI KÉZIKÖNYVE**  
**HEVES VÁRMEGYEI VIZSGAKÖZPONT** című dokumentumhoz

A szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Heves Vármegyei Vizsgaközpont

| NÉV | BEOSZTÁS | KELT | ALÁÍRÁS |
|-----|----------|------|---------|
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |
|     |          |      |         |

