

INTÉZMÉNYI VIZSGÁZTATÁSIRÁNYÍTÁSI ÉS MŰKÖDTETÉSI KÉZIKÖNYV

SZOLNOKI SZOLGÁLTATÁSI ÉS MŰSZAKI VIZSGAKÖZPONT SZOLMÜSZ VIZSGAKÖZPONT

VIZSGÁZTATÁSI TEVÉKENYSÉGÉHEZ

Kiadta:

Kabainé
Kabainé Süveges Lea
vizsgaközpont vezető



Kiadás dátuma:	2025.10.22.
Változat száma:	2.

Jelen Irányítási Rendszer Kézikönyv a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. tv. (a továbbiakban: Szkt.) és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Szkr.), valamint az Szkr. 7. számú melléklete alapján kiadott „Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvének” tartalma alapján készült.

Tartalomjegyzék

1. Vonatkozó jogszabályok és ezek alapján kiadott, kötelezően alkalmazandó dokumentumok.....	8
2. Alkalmazási terület	10
3. Szervezeti felépítés és felelősségek	11
3.1. A vizsgaközpont alapadatai.....	11
3.2. A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra	11
3.2.1. A Vizsgaközpont jogállása	11
3.2.2. A szervezeti ábra tartalma	12
3.2.3. SZOLMÜSZ Vizsgaközpont szervezeti ábra	13
3.2.4. A szervezeti ábra felülvizsgálata	13
3.3. Felelősségi körök és hatáskörök.....	13
3.3.1. Munkakörhöz tartozó felelősségi körök és hatáskörök	13
A vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában kerültek rögzítésre az egyes munkakörhöz tartozó felelősségi körök és hatáskörök különös tekintettel az alábbiakra:...	
3.3.2. A vizsgán megbízással munkát végző személyek felkészítése az ellátandó feladatra	15
4. Minőségirányítási rendszer:	16
4.1. Általános követelmények	16
4.1.1. A vizsgaközpont minőségirányítási rendszere	16
4.1.2. A minőségirányítási rendszer működése	16
4.1.3. A minőségirányítási rendszer működésének kialakítása	16
4.1.4. A vizsgaközpont vezetése elkötelezett az minőségirányítási rendszerének kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt.	17
4.2. Minőségpolitika és célkitűzések.....	18
4.2.1. Minőségpolitika	18
4.2.2. Minőségpolitika közzététele	18
4.2.3. Minőségcélok.....	19
4.3. Dokumentációs rendszer	22
4.3.1. Belső dokumentumok	22
4.3.1.1. Belső dokumentumok listája, csoportosítása	22
4.3.1.2. Szabályozó dokumentumok azonosítása.....	28

4.3.1.3.	Dokumentumok kiadása, módosítása.....	28
4.3.1.4.	Fejlesztett vizsgafeladatok nyilvántartása.....	29
4.3.1.5.	Belső dokumentumok kezelése, megőrzése.....	30
4.3.2.	Külső dokumentumok.....	31
4.3.3.	Érvénytelenné vált dokumentumok.....	31
4.3.4.	Feljegyzések.....	31
4.3.5.	Formanyomtatványok.....	32
4.3.6.	Vizsgadokumentáció.....	33
4.3.7.	Fejlesztett vizsgafeladatok.....	33
4.3.8.	Változáskövetés.....	34
4.4.	Információs rendszer.....	34
4.4.1.	Nyilvántartási és információs követelmények.....	34
4.4.1.1.	Jogsabályi felhatalmazás alapján kiadott információk.....	34
4.4.1.2.	Jelentkezők tájékoztatása.....	35
4.4.1.3.	Nyilvános információk közzététele.....	36
4.4.1.4.	Nyilvánosságra hozott információk hitelessége.....	38
4.4.2.	Bizalmas kezelés.....	38
4.4.3.	Információbiztonság.....	39
4.4.3.1.	Információbiztonsági előírások.....	39
4.4.3.2.	Hozzáférési jogosultságok.....	39
Az elkészített vizsgafeladatokat és azok megoldókulcsait a Vizsgaközpont pánccs szekrényében tárolják. A Vizsgaközpont pánccs szekrényéhez a vizsgaközpont vezetőjének és az általa megbízott személy(ek)nek lehet hozzáférése.....		40
4.4.3.3.	Adatok integritása.....	40
4.5.	Vezetőségi átvizsgálás.....	43
4.5.1.	A vezetőségi átvizsgálás rendszeressége.....	43
4.5.2.	A vezetői átvizsgálás során az alábbi pontok szerint kerülnek kiértékelésre az előző időszak eredményei:.....	43
4.5.3.	A vezetői átvizsgálásnak legalább az alábbiakra vonatkozó döntéseket és intézkedéseket kell tartalmaznia:.....	44
4.6.	Belső audit.....	44
4.6.1.	Belső auditra vonatkozó eljárás.....	44

4.6.2.	Belső auditok célja.....	45
4.6.3.	Belső auditor	46
	A belső auditor feladatai:	47
4.6.4.	Az éves auditterv	47
4.7.	Folyamatos fejlesztés	48
4.7.1.	Elkötelezettség.....	48
4.7.2.	Elégedettségmérés	49
4.7.2.1.	A Vizsgaközpont gondoskodik a folyamatai, szolgáltatásai minőségét érintő visszajelzések, elégedettségi mutatók rendszeres gyűjtéséről.....	49
4.7.2.2.	Elégedettségmérés szempontjai	50
	A Vizsgaközpont vizsgaszervezési tevékenységének minősége, beleértve a tájékoztatás minőségét (pl. honlapon megjelenő információk használhatósága),.....	50
	A Vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések minősége,.....	50
	A vizsgahelyszín minősége,	50
	A vizsgán részt vevő személyzet munkavégzésének minősége.	50
4.7.2.3.	Elégedettségmérés kiértékelése.....	50
4.7.2.4.	A vizsgaközpont az elégedettségméréssel begyűjtött információkat felhasználja a tevékenysége, folyamatai fejlesztéséhez.	50
4.8.	Helyesbítő és megelőző intézkedések	50
4.8.1.	Helyesbítő intézkedések	50
4.8.2.	Megelőző intézkedések, kockázatelemzés.....	51
5.	A Pártatlanság biztosítása	53
5.1.	Általános követelmények	53
5.2.	Kockázatelemzéssel kapcsolatos követelmények	54
5.2.1.	Kapcsolatból adódó veszélyeztetési tényezők	54
5.2.2.	Érdekellentétek	54
5.2.3.	Közös tulajdon révén kapcsolódó szervezet.....	54
5.2.4.	Kiemelt személyek vizsgáztatása	54
5.2.5.	Azonosítás, intézkedés.....	55
5.3.	A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben. 55	
5.3.1.	A vizsgázó felkészítésében résztvevő személy	55

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

5.3.2.	Jogsabályi követelmények	55
5.3.3.	Teremfelügyeletet ellátó személy	56
6.	Erőforrások biztosítása	56
6.1.	A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei	56
6.2.	A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának ellenőrzése és bizonyítása	57
6.2.1.	Bekért dokumentumok	57
6.2.2.	Megőrzési idő	58
6.3.	A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása	58
6.3.1.	A személyzet felkészítése	58
6.3.2.	A felkészítés rendszeressége	60
6.3.3.	Információk rendelkezésre állása	60
6.3.4.	A nyilvántartás	61
6.3.5.	Nyilvántartás aktualizálása	62
6.3.6.	Személyzet megbízásának feltétele	63
6.4.	A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése	64
6.4.1.	Ellenőrzés	64
6.4.2.	Éves értékelés	64
6.4.3.	Nem megfelelő személyzet	65
6.4.4.	Büntető eljárásban lévő személyzet	65
7.	A Vizsgahelyszínek	65
7.1.1.	Vizsgahelyszín biztosítása-Nyilvántartás a KKK és PK által rögzített tárgyi feltételekről	65
7.1.2.	Együttműködő partner- Vizsgahelyszínek biztosítása	65
7.1.3.	Vizsgahelyszínek megfelelősége	66
7.1.4.	Nem tulajdonban lévő vizsgahelyszínek	66
7.1.5.	Felelősségvállalás	67
7.1.6.	Nyilvántartás	67
7.2.	A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése	68
7.2.1.	Vizsgahelyszín szolgáltatásának minősége	68
7.2.2.	Éves értékelés	68

7.2.3.	Nem megfelelő partnerek kezelése	69
7.2.4.	Büntető eljárás alatt lévő partner	69
8.	A vizsgafolyamat szabályozása	69
8.1.	Általános követelmény	69
8.2.	Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság	70
8.3.	Felmentések	71
8.4.	Kedvezmény biztosítása	71
8.4.1.	Kedvezmények	71
8.4.2.	Kérelmek	72
8.5.	Méltányosság	72
8.6.	A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap- kivonat	73
8.6.1.	Hitelesség	73
A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont ellenőrzi a más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap kivonatok hitelességét.		73
8.6.2.	Eljárás az elfogadásra vonatkozóan	73
8.7.	A vizsgacsoport létszáma:	74
8.8.	A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés	74
8.8.1.	Vizsgafeladat fejlesztés	74
8.8.2.	A fejlesztett feladat követelményei	74
8.8.3.	A vizsgafeladatok validálása	75
8.8.4.	Eljárás a feladatfejlesztésre	75
8.9.	A vizsgán jelenlévő személyzet kiválasztása	75
8.9.1.	A vizsgabizottság kiválasztása	75
8.9.2.	Jegyző kiválasztása	76
8.9.3.	A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása	76
8.9.3.1.	A Vizsgaközpont a vizsgán közreműködő egyéb személyzetet és fő feladatát az alábbi követelmények szerint határozta meg:	76
8.9.3.2.	A vizsgán közreműködő egyéb személyzet	77
8.10.	A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése	77
8.10.1.	Dokumentálás	77
8.10.2.	Helyettesítés, pótlás	77
8.11.	A vizsgázók tájékoztatása	78

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

8.12.	A késések kezelése	78
8.13.	A szabálytalanságok kezelése.....	79
8.13.1.	A szabálytalanságok megelőzése.....	79
8.13.1.1.	Megelőző intézkedések	79
8.13.1.2.	Ülésrend	80
8.13.1.3.	Terem elhagyása	80
8.13.2.	A szabálytalanságok észlelése	80
8.13.3.	A szabálytalanságokkal kapcsolatos döntés	81
8.14.	A vizsgázók teljesítményének mérése	81
8.14.1.	Írásbeli jellegű feladatok	81
8.14.2.	Projekt vizsgatevékenység.....	82
8.14.3.	Eredmények dokumentálása	82
8.15.	Vizsgaeredmények nyilvántartása	83
8.15.1.	Nyilvántartás.....	83
8.15.2.	Eltérések kezelése.....	83
8.16.	Javító- pótlóvizsga.....	84
9.	Törvényességi kérelem és panaszkezelés	84
9.1.	Törvényességi kérelem.....	84
9.2.	Egyéb, a Vizsgaközpontnak címzett panaszok	85
9.2.1.	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	85
9.2.2.	A Vizsgaközpont eljárásrendjén keresztül biztosítja, hogy:.....	85
9.2.3.	Helyesbítő, megelőző intézkedés	86
9.2.4.	A panaszt benyújtó személy tájékoztatása.....	86
9.2.5.	További érintett személyek tájékoztatása	86
9.2.6.	Panaszok nyilvántartása.....	86
10.	Mellékletek.....	87

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

Jogszabályok

- a) 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről (a továbbiakban: Szt.)
- b) 12/2020 (11.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról (a továbbiakban: Szkr.);
- c) 2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról (továbbiakban: Ákr.)
- d) Képzési és kimeneti követelmények (továbbiakban: KKK) közzétéve a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon (ikk.hu);
- e) Programkövetelmények (a továbbiakban: PK) közzétéve a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon (ikk.hu);
- f) Az Szkr. 7. számú melléklete alapján kiadott jelen Útmutató az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvének tartalmára".

Belső szabályozók

Az Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési rendszer működésénél alkalmazott dokumentumok:

- Vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzata (továbbiakban SZMSZ)
- Szolnoki Szakképzési Centrum Szervezeti és Működési Szabályzata
- Integritás szabályzat
- Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv (Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv)
- Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat és mellékletei (Bizonylati album_ Szakmai/Képesítő vizsga)
- E-kréta (Vizsgaközpont Rendszer) vizsgarendszer, elektronikus és papír alapú dokumentumai
- Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelések eljárásrend
- Információk a vizsgáztatási tevékenység végzésére való alkalmasság előfeltételeként szolgáló oktatásról (bizonyítványok, tanúsítványok)
- Kompetencia mátrix (A személyzetre vonatkozó kompetencia követelmények)

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

- Kockázatértékelés
- Személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályzat (Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat)
- Integritás szabályzat
- Etikai szabályzat és Etikai Kódex
- Bizonylati albumok
- Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
- Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend
- Dokumentum és iratkezelési szabályzat
- Változáskövetési eljárásrend
- Vezetőségi átvizsgálás és belsőaudit

A kézikönyvben hivatkozott szabályzatok, dokumentumok, formanyomtatványok.

További külső szervezetek nem jogszabályi szintű egyedi szabályozásai a vizsgáztatott területeken amelyek a Vizsgaközpont működéséhez kapcsolódnak

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

- A szakmai oktatás Képzési és Kimeneti Követelményei (a továbbiakban: KKK), közzétéve a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon (ikk.hu)
- A szakmai képzés Programkövetelményei (a továbbiakban: PK), közzétéve a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon (ikk.hu)
- Az akkreditált szakképzési vizsgaközpontok Intézményi Vizsgáztatásirányítási és működtetési Kézikönyvének tartalmára az SZKR. 7. melléklete alapján Hankó Balázs kultúráért és innovációért felelős miniszter által 2024. szeptember 17-én, a VI/1808/2024/SZASZIF iktatószámon kiadott Útmutató (a továbbiakban: Útmutató.), melyet a vizsgaközpont javaslatként értelmez.
- Szakgimnáziumok és szakiskolák, mint Vizsgaközpontok képesítő vizsgákra vonatkozó Egységes Vizsgaszervezési Szabályzata 2025. december 31-ig https://www.oktatas.hu/pub_bin/dload/szakkepzes/Egyseges_vizsgaszabalyzat_kiegeszitve.pdf
- Útmutatók a pénzügyminiszter által készített Programkövetelményekhez <https://penzugyiszakkepzes.kormany.hu/utmutatok-programkovetelmenyekhez>

2. Alkalmazási terület

Jelen Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv (továbbiakban: Kézikönyv) a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont, mint akkreditált szakképzési Vizsgaközpont (továbbiakban: Vizsgaközpont) működésének alapidokumentuma, amelynek célja, hogy a vizsgáztatás szabályozott keretek között, a vonatkozó hazai jogszabályoknak megfelelően működjön.

Az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvnek és a benne hivatkozott dokumentumok információt szolgáltatnak az egyes intézményspecifikus szabályokról és 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 Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvének bemutatja azokat a működési elveket és eljárásokat, melyekkel a Vizsgaközpont biztosítja a jogszabályokban foglalt követelmények és az Útmutatóban megfogalmazott szempontok teljesítését

A Vizsgaközpont vizsgáztatási tevékenységét független, semleges és pártatlan szervezetként végzi, a Vizsgaközpont szolgáltatásainak igénybevételét mindenki számára lehetővé teszi, és a jogszabályok által előírt követelményeken túl nem támaszt az eljárások lefolytatása elé indokolatlan feltételeket.

A Vizsgaközpont jelen Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyve specifikusan, tételesen és eljárás szinten kidolgozott, és az érvénybe léptetés dátumától kötelezően alkalmazandó a Vizsgaközpont működésére.

Az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv általános előírásaitól való eltérés, a Képzési és Kimeneti Követelményekben, Programkövetelményekben, tanúsítási rendszerkövetelményekben (különleges előfeltétel) megfogalmazott egyedi követelményeknek való megfelelés érdekében történhet.

Vizsgáztatási tevékenységünk szakterületeit a **MI.1.1. sz. melléklet** tartalmazza, melynek tartalma önállóan is módosulhat.

3. Szervezeti felépítés és felelőségek

3.1. A vizsgaközpont alapadatai

- **Hivatalos megnevezés:** Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont
- **Rövidített név:** SZOLMÜSZ Vizsgaközpont
- **Angol megnevezés:** Szolnok Service and Technical Examination Center
- **Székhely:** 5000 Szolnok, Baross utca 37/A
- **Levelezési cím:** 5000 Szolnok, Baross utca 37/A
- **Hivatalos honlap:** <https://www.szolmuszvizsgakozpont.hu>
- **Ügyfélszolgálat telefonszáma, e-mail címe:** +36/30-5258446, vizsgakozpont@szolmusz.hu
- **Szakmai vezető neve:** Kabainé Süveges Lea
- **Alapítás dátuma:** 2021. szeptember 1.
- **Alapító okirat kelte:** 2024.09.02. (II/2084-1/2024/PKF Szolnoki Szakképzési Centrum)
- **Gazdálkodási jogkör:** Gazdálkodása tekintetében éves keretgazdálkodást folytat, amely keretet a Szolnok Szakképzési Centrum biztosítja.

3.2. A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra

3.2.1. A Vizsgaközpont jogállása

Az Szkr.-ben előírtak alapján a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a Szolnoki Szakképzési Centrum részeként működő akkreditált szakképzési vizsgaközpont a szakképzési centrum jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egységeként jogilag felelős a személyek vizsgáztatásáért az Szkr.-ben és az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben rögzített tevékenységért és működésért valamint a jogszabályban és a saját belső szabályzataiban meghatározott módon történő dokumentálásáért, melyhez kialakítja és betartja a belső szabályzatait. Az Szkr. 24.§-ában foglaltak szerint az így működő akkreditált szakképzési vizsgaközpont vezetője az általa ellátott szakmai feladat tekintetében nem utasítható.

A Vizsgaközpont, vizsgáztatási tevékenységét a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény, a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet, valamint a vonatkozó Képzési és kimeneti követelmények és Programkövetelmények előírásai,

továbbá az Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvben rögzítettek szerint végzi.

A vizsgaközpont a Szervezeti és Működési Szabályzatában (továbbiakban SZMSZ), dokumentálja a szervezeti felépítését, működésének alapvető szabályait. A szervezet tagjainak kötelezettségeit, felelősségi-, és hatáskörét az SZMSZ-ben, a munkaköri leírásokban, valamint az együttműködő személyzet megbízásaiban, illetve kapcsolódó szabályzatokban, eljárásokban rögzíti.

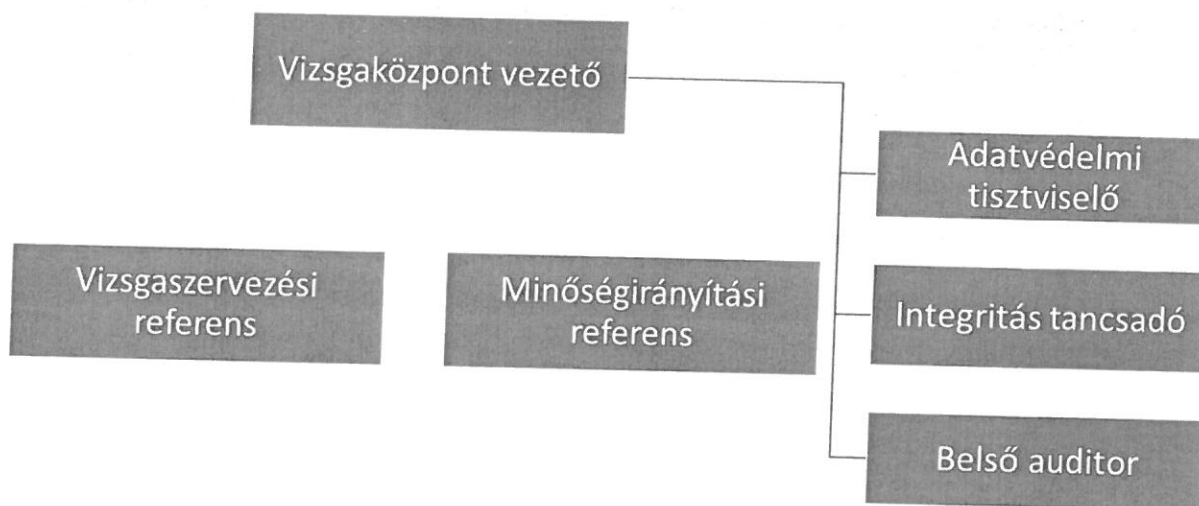
A vizsgaközpont szervezetének tagjai:

- vizsgaközpont vezető/ szakmai vezető
- minőségirányítási referens
- vizsgaszervezési referens(ek)
- Adatvédelmi tisztviselő
- Integritás tanácsadó
- Belső auditor

3.2.2. A szervezeti ábra tartalma

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. SZOLMÜSZ Vizsgaközpont szervezeti ábra



2024.10.12.

3.2.4. A szervezeti ábra felülvizsgálata

A szervezeti ábra minden új munkakör létesítésével egyidőben, de legalább minden naptári évben egyszer felülvizsgálatra kerül.

3.3. Felelősségi körök és hatáskörök

A szervezeti felépítés leírása, szervezeti ábra, a belső szervezeti tagozódás, és feladatkörök, a szakmai együttműködés és az esetleges helyettesítés rendje, irányítási és működési renddel kapcsolatos kérdések, munkáltatói jogok gyakorlásának rendje a Vizsgaközpont szervezeti és működési szabályzatában kerültek rögzítésre. (MIR.15. sz. melléklet_Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont_SZMSZ)

3.3.1. Munkakörhöz tartozó felelősségi körök és hatáskörök

A vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában kerültek rögzítésre az egyes munkakörökhöz tartozó felelősségi körök és hatáskörök különös tekintettel az alábbiakra:

- a) a szervezet minőségpolitikájának meghatározása és közzététele,

- b) a Vizsgaközpont szakszerű, független és pártatlan, törvényes működésének biztosítása,
- c) a Vizsgaközpont működésének megfelelőségét és a pártatlan vizsgáztatást szolgáló szabályzatok és eljárások kidolgozása,
- d) az érdekellentétek rendszerszerű kiküszöbölése,
- e) a Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos megfelelő döntések hozatala,
- f) 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.

A Vizsgaközpont a tevékenységével kapcsolatos döntéseket másra nem ruházza át, más szervezetnek nem adja ki, beleértve a visszavonására vonatkozó döntést is. A Vizsgaközpont vezetője dönt minden a Vizsgaközpont feladatát érintő kérdésben.

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

Az egyes munkakörök feladatai, és a felelősségi körök összevonhatók, szétbonthatók és betölthetők, az Szkr. szabályainak betartása mellett.

A konkrét felelősségeket, kötelezettségeket az adott területre vonatkozó szabályozást a munkaköri leírások tartalmazzák.

3.3.2. A vizsgán megbízással munkát végző személyek felkészítése az ellátandó feladatra

A vizsgaszereplők kiválasztását követően a Vizsgaközpont felveszi a kapcsolatot a kiválasztott személyekkel és egyeztet a megbízás tárgyát képező vizsgával kapcsolatos információkról.

A Vizsgaközpont az elektronikus vizsgarendszereken keresztül küldi meg a vizsgaszereplőknek a vizsgarendszer által generált **megbízólevelet**. A megbízólevél tartalmazza a megbízásával kapcsolatos feladatokat és felelősségi köröket. A megbízólevélben, a megbízott nyilatkozik, hogy a közvetlen munkavégzéséhez szükséges, SZOLMÜSZ Vizsgaközpont érvényben levő belső szabályozó dokumentumainak tartalmát megismerte és az abban foglaltakat a munkavégzése során maradéktalanul betartja. Ezen dokumentumok a Vizsgaközpont honlapján elérhetőek.

A megbízás feltétele, a Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont által szervezett vizsgáztatás szabályozásának ismereteiből felkészítő továbbképzésen való részvétel. A nyilvántartásba vett vizsgabizottsági tagnak legalább 3 évente kötelező a Vizsgaközpont által, a vizsgáztatás szabályozásának ismereteiből szervezett továbbképzésen részt vennie.

A jegyző megbízásának alapja, a Vizsgaközpont által szervezett vizsgáztatás szabályozásának ismereteiből felkészítő képzés teljesítése. Kizárólag a Vizsgaközpont követelményeit teljesítő jelölt kerülhet megbízásra.

A szakmai vizsgán lebonyolításra kerülő vizsgatevékenységek helyszínéről és időpontjáról és a szakmai vizsgával kapcsolatos további tudnivalókról az akkreditált szakképzési vizsgaközpont - a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább hét nappal - tájékoztatja a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagjait, a vizsgázókat és a szakmai vizsga lebonyolításában közreműködő személyeket (Szkr. 267. § (1) bekezdés).

A Vizsgaközpont a tájékoztatással egyidejűleg megküldi a vizsgafelügyelőnek és a vizsgabizottság tagjainak a projektfeladat leírását és a szakmai vizsga lebonyolításának tervezett rendjét (a továbbiakban: Lebonyolítási rend- **SZV.11. sz./KV.9.sz** melléklet) (Szkr. 267. § (2) bekezdés).

A vizsga megkezdése előtt a Vizsgaközpont képviselője a helyszínen egyeztet a vizsgaszereplőkkel a vizsga menetét illetően.

4. Minőségirányítási rendszer:

A vizsgaközpont olyan minőségirányítási rendszert alakított ki, dokumentált, valósított meg és tart fenn, amely alkalmas az Szkr.-ben leírtak és annak 7. mellékletében foglalt, valamint az Útmutatóban meghatározott követelmények következetes teljesülésére és annak bizonyítására.

4.1. Általános követelmények

4.1.1. 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 működése

A minőségirányítási rendszer működését a jelen Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv és az ebben hivatkozott dokumentumok, valamint a Vizsgaközpont által készített feljegyzések együttesen valósítják meg.

4.1.3. A minőségirányítási rendszer működésének kialakítása

A Vizsgaközpont minőségirányítási rendszerét, eljárásrendjeit a jogszabályi követelményeket figyelembe véve, saját vizsgáztatási tevékenységének megfelelően alakította ki. A

Vizsgaközpont által kialakított és működtetett irányítási rendszer a szabályozó jogszabályok vonatkozó elemeivel összhangban van.

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

A vizsgaközpont vezető nyilvánvalóvá teszi elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt, az 1. pontban hivatkozott szabályozók követelményeinek megfelelően. A vezető biztosítja, hogy a rendszer kialakításra kerüljön és megértsék, bevezessék és fenntartsák a Vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

Amennyiben a vizsga lebonyolítása nem az előzetesen vállalt kötelezettségeknek megfelelően valósul meg, eljárás indul az esetleges problémák feltárására és megoldására.

Az önértékelési folyamatban az akkreditált szakképzési Vizsgaközpont minden tagja részt vesz.

A vizsgaközpont objektíven és részletesen végzi az önértékelési folyamatot.

A vizsgaközpont vezető kidolgozta a minőségirányítási rendszerhez szükséges folyamatokat és eljárásokat.

A Vizsgaközpont vezetője megbízta a Minőségirányítási referenst - egyéb feladataitól függetlenül - azzal a felelősségi és hatáskörrel, amelybe beletartozik:

- a) a minőségirányítási rendszer bevezetése és fenntartása, valamint
- b) jelentéstétel a vezetőnek a minőségirányítási rendszer működéséről és a továbbfejlesztési igényekről

A Vizsgaközpont szervezeti irányítási céljainak megvalósításáért és a minőségpolitika érvényre juttatásáért végrehajtói felelősséggel felruházott megbízottja a Vizsgaközpont vezetője.

A Vizsgaközpont által kialakított és működtetett minőségirányítási rendszer az 1. pontban hivatkozott szabályozók vonatkozó elemeivel összhangban van, és megfelel a Vizsgaközpont tevékenységének, jellegének. Az irányítási dokumentációs rendszer a Vizsgaközpont szervezet személyzete számára hozzáférhető használat céljából.

A vizsgafolyamatban résztvevő szereplők részére a Vizsgaközpont honlapján közzéteszi a szükséges dokumentumokat és eljárásrendeket.

A vizsgaközpont belső szabályozóinak megismerésére a Vizsgaközpont szervezeti egységében dolgozók számára belső képzést tart. A vizsgabizottság tagjai, a jegyző, illetve a feladatkészítő-veleményező szakértők a megbízást megelőzően felkészítő képzést végeznek el.

4.2. Minőségpolitika és célkitűzések

A Vizsgaközpont vezetője megfogalmazza a minőségpolitikát és kijelöli a stratégiai célokat, nyilvánvalóvá teszi elkötelezettségét a minőségpolitikában megfogalmazottak kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt.

4.2.1. Minőségpolitika

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont minőségpolitikáját a vizsgaközpont vezetője adta ki és a **(MIR. 2. sz melléklet)** tartalmazza.

4.2.2. Minőségpolitika közzététele

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

Ennek érdekében:

- A minőségpolitika a minőségirányítási rendszer részét képezi, melyet a vizsgaközpont minden dolgozójának meg kell ismernie. A vizsgaközpont belső képzés keretében ismerteti saját dolgozóival a minőségirányítási rendszerét, ezzel együtt a minőségpolitikáját. A kollégák nyilatkozatot tesznek arról, hogy megértették annak tartalmát és elkötelezték a bevezetés és fenntartás iránt.
- A minőségpolitikát közzé kell tenni a vizsgaközpont honlapján. A vizsgaszereplőknek meg kell ismerniük a Vizsgaközpont minőségpolitikáját, a megbízás elfogadásával nyilatkoznak arról, hogy a tartalmát megismerték és az abban foglaltakat a munkavégzésük során maradéktalanul betartják.

A vizsgaközpont minőségpolitikáját az MIR. 2. sz. melléklet tartalmazza. (önállóan változtatható melléklet)

4.2.3. Minőségcélok

A Vizsgaközpont elkötelezett a minőségi munkavégzés iránt, ennek érdekében a Vizsgaközponttal kapcsolatba kerülő érdekcsoportoktól, különösen a vizsgáztatásba bevont partnereinktől is elvárjuk, hogy a felénk irányuló tevékenységük, szolgáltatásuk illeszkedjen a Vizsgaközpontunk minőségirányítási rendszerében meghatározott követelményekhez, leírt folyamatokhoz.

Partnereink teljesítményét, elégedettségét, és a vizsgázók elégedettségét rendszeresen mérjük és értékeljük, ezek eredményeinek figyelembevételével a vizsgáztatási folyamatok rendszerszintű javítására, fejlesztésére törekszünk.

A Vizsgaközpont 70%-os elégedettségi mutató teljesítését tűzte ki célul. A minőségcélokat és célértékeket az alábbi táblázat tartalmazza:

Minőségcél	Indikátor megnevezése	Folyamat, eljárás	Célérték
Vizsga előkészítés és ügyfélkapcsolat megfelelő minősége.	Vizsgák szervezésével, ügyfélszolgálatlalt, tájékoztatással, ügyfélkezelés minőségével kapcsolatos elégedettségmutató	Vizsga előkészítés folyamata.	vizsgázói elégedettség értéke legalább: 70% önértékelési értéke legalább: 70%
Vizsgaszervezés megfelelő minősége.	A vizsgáztatási tevékenységgel összefüggő információ átadásával kapcsolatos elégedettségmutató.	A vizsgáztatási tevékenységgel összefüggő információ átadásával kapcsolatos folyamat	vizsgáztatói elégedettség értéke legalább: 70% jegyzői elégedettség értéke legalább: 70%

			vizsgázói elégedettség értéke legalább: 70%
A vizsgáztatási tevékenység végrehajtásához biztosított infrastrukturális, tárgyi feltételek megfelelő minősége.	A vizsgáztatási tevékenység végrehajtásához biztosított infrastrukturális, tárgyi feltételek minőségére vonatkozó elégedettségmutató.	A vizsgáztatási tevékenység végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, pénzügyi források biztosításához kapcsoló folyamatok.	vizsgáztatói elégedettség értéke legalább: 70% jegyzői elégedettség értéke legalább: 70% vizsgázói elégedettség értéke legalább: 70% önértékelési értéke legalább: 70%
Vizsgafeladatok megfelelő minősége.	Vizsgafeladatokkal kapcsolatos elégedettségmutató	A vizsgáztatási tevékenység lebonyolításával és a kapcsolódó vizsgafeladatok készítésével és tartalmi felülvizsgálatával kapcsolatos eljárás. (Vizsgafeladatok készítése eljárásrend)	Vizsgáztatói elégedettség értéke legalább: 70% vizsgázói elégedettség értéke legalább: 70%

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

Vizsgabizottság feladatellátásának megfelelő minősége.	A vizsgabizottsági tagokra vonatkozó elégedettségi mutatói	A vizsgabizottsági tagok teljesítményével kapcsolatos visszacsatolásra vonatkozó folyamatok	A vizsgázói kérdőívek átlagértéke legalább: 70% jegyzői elégedettség értéke legalább: 70% Együttműködő partnerek értékelése :27 pont felett
A vizsga lebonyolításának megfelelő minősége	A vizsga lebonyolítással kapcsolatos elégedettségi mutató	A vizsga lebonyolítás folyamata	Vizsgáztatói elégedettség értéke legalább: 70% vizsgázói elégedettség értéke legalább: 70% jegyzői elégedettség értéke legalább: 70% önértékelési értéke legalább: 70%
A Vizsgaközpont munkakörülményeinek megfelelő minősége	Az intézmény önértékelésének mutatói	A tevékenységének folyamata	Az önértékelési kérdőívek átlagértéke legalább: 70%

4.3.Dokumentációs rendszer

A vizsgaközpont az alkalmazandó követelményeket az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben és további szabályzataiban rögzíti.

A dokumentációs rendszer része a kapcsolódó külső eredetű dokumentumok köre is (pl.: jogszabályok, KKK, PK.).

A dokumentáció érvényes, felügyelt változata minden érintett munkatárs részére a vizsgaközpont védett számítógépes hálózatán elérhető. A Vizsgaközpont működését szabályozó, leíró dokumentumok tartalmáról a munkavállalók rendszeres, tájékoztatásban részesülnek.

4.3.1. Belső dokumentumok

A vizsgaközpont működésének megfelelőségét és a pártatlan vizsgáztatást szolgáló szabályzatok és eljárások kidolgozása a szakmai vezető felelősségi és hatáskörébe tartozik. A minőségirányítási dokumentációs rendszer elkészítése, összeállítása, elfogadásra való előterjesztése, szükség szerinti frissítése, azonosítása, hatályba léptetése a vizsgaközpont vezetőjének feladata.

A vizsgaközpont vezető az általa érvénybe léptetett dokumentumokat a vizsgaközpont szerverén kijelölt Akkreditált szakképzési vizsgaközpont könyvtárban pdf formátumban a vizsgaközpont munkatársai számára elérhetővé teszi, word formátumban az Archív szerverén kijelölt hozzáféréssel.

A minőségirányítási rendszer dokumentumai egyetlen, a vizsgaközpont vezető által jóváhagyott, érvénybe léptetett törzspéldány formájában kinyomtatva is tárolhatók a vizsgaközpont irodájában. Az érvénytelenné vált dokumentum azonosításáért és selejtezéséért a minőségirányítási referens a felelős.

4.3.1.1. Belső dokumentumok listája, csoportosítása

- **MIR. 1. Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv**
- **MIR. 2.sz. melléklet_ Minőségpolitika és célkitűzések**
- **MIR. 3. sz. melléklet_ Vizsgadíjak szabályzata**
- **MIR. 4. sz. melléklet_ Dokumentum és Iratkezelési szabályzat**
 - **MIR. 4. sz. _Dokumentum és Iratkezelési szabályzat mellékletei**
 - **MIR.4.1.sz. melléklet_ Irattári terv**
 - **MIR.4.2.sz. melléklet_ Belsődokumentum/Feljegyzés/Formanyomtatvány irattári nyilvántartása**

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

- MIR.4.3.sz. melléklet_ Formanyomtatványok
- MIR.4.4.sz. melléklet_ Belsődokumentum/Feljegyzés/Formanyomtatvány módosítási nyilvántartása
- MIR.4.5.sz. melléklet_ Bizonyítvány megsemmisítési jegyzőkönyv
- MIR.4.6.sz. melléklet_ Oklevél, Bizonyítvány nyilvántartás
- MIR.4.7.sz. melléklet_ Vizsgafeladatok nyilvántartása
- MIR. 5. sz. melléklet_ Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
 - MIR.5. sz. melléklet_ Vizsgafeladatok készítése eljárásrend mellékletei
 - Írásbeli vizsgafeladat sablon
 - Írásbeli vizsgafeladat segédlet sablon
 - Projekt vizsgafeladat sablon
 - Projektfeladat segédlet sablon
- MIR. 6.sz. melléklet_ Változáskövetési eljárásrend
 - MIR. 6. sz. melléklet_ Változáskövetési eljárásrend melléklete
 - Változáskövetési nyilvántartás
- MIR. 7. sz. melléklet_ Elégedettségmérési eljárásred, önértékelés, minőségcélok
 - MIR. 7. sz. melléklet_ Elégedettségmérési eljárásrend, önértékelés, minőségcélok mellékletei
 - MIR. 7.1. sz. melléklet_ Eljárásrend elégedettségmérő kérdőív kiértékeléséhez
 - MIR. 7.2. sz. melléklet_ Elégedettségmérés_ Nyilvántartás
 - MIR. 7.3. sz. melléklet_ Elégedettségmérő kérdőív jegyzőkönyv
 - MIR.7.4. sz. melléklet_ Elégedettségmérő kérdőív_ Vizsgabizottsági tag
 - MIR.7.4. sz. melléklet_ Elégedettségmérő kérdőív jegyző
 - MIR.7.4. sz. melléklet_ Elégedettségmérő kérdőív_ jegyző BM
 - MIR.7.4. sz. melléklet_ Elégedettségmérő kérdőív_ Vizsgázó
 - MIR.7.5. sz. melléklet_ Elégedettségmérés összesítő (vizsgabizottsági tag, jegyző) BM
 - MIR.7.5. sz. melléklet_ Elégedettségmérés összesítő (vizsgabizottsági tag, jegyző)
 - MIR.7.5. sz. melléklet_ Elégedettségmérés összesítő (vizsgázó)
- MIR. 8. sz. melléklet_ Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelések eljárásrend
 - MIR.8.1.sz. melléklet_ Vizsgáztatásban részt vevő személyek kiválasztásának követelményei
 - MIR.8.2.sz. melléklet_ Vizsgafeladat készítő szakértő kiválasztásának követelményei
 - MIR.8.3.sz. melléklet_ Vizsgahelyszínek kiválasztásának követelményei
 - MIR.8.4.sz. melléklet_ Együttműködő partnerek értékelése
 - MIR.8.5.sz. melléklet_ Vizsgaközpont_ Együttműködési megállapodás
- MIR. 9. sz. melléklet_ Eljárásrend a névjegyzék kialakításához
 - MIR. 9.1.sz. melléklet Hozzájáruló nyilatkozat Vizsgaközpontok közötti adattovábbításról
 - MIR. 9.2.sz. melléklet Nyilatkozat pályázat benyújtásához_ Vizsgáztatók, Szakértők
 - MIR.9.3.sz. melléklet_ Vizsgabizottsági tagok_ Pályázati felhívás

- **MIR.9.4.sz. melléklet_ Feladatkészítő-véleményező_ Pályázati felhívás**
- **MIR.9.5.sz. melléklet_ Jegyzői_ Pályázati felhívás**
- **MIR. 10. sz. melléklet_ Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat**
 - **MIR.10.1. sz. melléklet_ Bizonylati album Szakmai vizsga**
 - SZV.1.sz. melléklet: Jelentkezési lap szakmai vizsgára_ KRÉTA
 - SZV.2.sz. melléklet: Felmentési kérelem_ Kérelem egyedi eljárás szerinti vizsgáztatásra_ Határozat
 - SZV.3.sz. melléklet: Vizsgázói értesítés szakmai vizsgáról_ KRÉTA
 - SZV.4.sz. melléklet: Megbízólevél_ Ellenőrzési feladatokat ellátó tag-vizsgafelügyelő_ KRÉTA
 - SZV.5.sz. melléklet: Megbízó levél- Vizsgabizottság tagja _ KRÉTA
 - SZV.6. sz. melléklet- Megbízólevél_ jegyző_ KRÉTA
 - SZV.7. sz. melléklet- Megbízólevél_ Folyosófelügyelő_ KRÉTA
 - SZV.8. sz. melléklet- Megbízólevél _ Interaktív vizsga teremfelügyelő _ KRÉTA
 - SZV.9. sz melléklet – Megbízólevél _ Teremfelügyelő _ KRÉTA
 - SZV.10. sz melléklet – Megbízólevél _ Technikai feltételekért felelős _ KRÉTA
 - SZV.11. sz melléklet- Lebonyolítási rend
 - SZV.12. sz melléklet - Vizsgajegyzőkönyv_ Szakmai vizsga
 - SZV.12.1. sz melléklet_ Vizsgajegyzőkönyv melléklet- Nyilatkozat a személyi és tárgyi feltételek jogszabályi megfeleléséről
 - SZV.12.2. sz melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet- Ülésrend szakmai és képesítő vizsga írásbeli vizsgafeladatához
 - SZV.12.3. sz melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet - Nyilatkozat a munka-, tűz- és egészségvédelmi előírásokról
 - SZV.12.4. sz melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet- Rendkívüli esemény-egyéb
 - SZV.12.5.sz melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet-Rendkívüli esemény-szabálytalanság
 - SZV.13.1.sz melléklet - Megbízólevél vizsgafeladat készítő
 - SZV.13.2.sz melléklet - Megbízólevél vizsgafeladat véleményező
 - SZV.14. sz melléklet-Vizsga előtti tájékoztató
 - SZV.15.sz melléklet- Megbízólevél bizonyítvány átadására
 - SZV.16.sz melléklet-Bontási jegyzőkönyv
 - SZV.17. sz melléklet - Megbízólevél egyéb feladatok ellátására
 - SZV.18. sz melléklet - Titoktartási nyilatkozat (Vizsgahelyszín)
 - SZV.19. sz melléklet- Ittasság vizsgalati_ jegyzőkönyv
 - SZV.20. sz. melléklet- Ittasság vizsgalati napló
 - SZV.21. sz. melléklet Hozzájáruló nyilatkozat (fénykép készítéséhez)
 - SZV.22. sz. melléklet-nyilatkozat_ jelentkezéshez benyújtott dokumentumok eredetivel való megegyezéséről
 - SZV.23. sz. melléklet-DÁP-os erkölcsi bemutatás
 - SZV.24. sz. melléklet- KÉRELEM Vizsga-Törzslap újbóli kiadásra

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

- SZV.25. sz. melléklet- Sikerdíj igazolás
- SZV.26.sz. melléklet- Europass_ igénylőlap
- SZV.27. sz. melléklet_ Igazolás vizsgára bocsátási feltétel teljesítéséről
- SZV.28.1. sz. melléklet_ Elégedettségmérés összesítő_ vizsgázó_ sablon
- SZV.28.sz.melléklet_ Elégedettségmérő kérdőív_ Vizsgázó
- SZV.29.1.sz. melléklet- Elégedettségmérő kérdőív_ jegyző BM
- SZV.29.sz. melléklet- Elégedettségmérő kérdőív jegyző_
- SZV.30.sz. melléklet- Elégedettségmérési kérdőív_ Vizsgabizottsági tag
- SZV.31.1. sz melléklet Elégedettségmérés összesítő (vizsgabizottsági tag, jegyző) BM
- SZV.31.sz melléklet Elégedettségmérés összesítő (vizsgabizottsági tag, jegyző)
- SZV.32.sz melléklet_ Vizsgahelyszín ellenőrző lap (előzetes)
- SZV.33.sz melléklet- Helyszíni vizsgaellenőrző lap
- SZV.34.1.sz. melléklet-Igénybejelentő szakmai vizsga szervezésére 1.sz. melléklete
- SZV.34.sz melléklet- Igénybejelentő szakmai vizsga szervezésére
- SZV.35. sz. melléklet Nyilatkozat büntetlen előéletéről
- SZV.36. sz. melléklet Nyilatkozat (technikai feltételekért felelős személy)
- SZV.37.sz melléklet-Nyilatkozat (teremfelügyelői és folyosófelügyelői feladatokat ellátó személy)
- SZV.38.sz melléklet-Vizsgán való jelenlét engedélyezése
- SZV.39.sz melléklet- Nyilatkozat (feladatkészítő)
- SZV.40.sz melléklet Nyilatkozat (feladatvéleményező)
- SZV.41.sz melléklet- Erkölcsi, bizonyítvány bemutatása
- SZV.42.sz. melléklet- Vizsgaösszesítő ív +Projektfeladat
- SZV.43.sz. melléklet- Visszahívott Bizonyítvány átvételi lap
- SZV.44.1.sz melléklet- Vizsgatörzslap átvételi lap
- SZV.44.sz melléklet Bizonyítvány átvételi lap
- SZV.45.sz. melléklet- ÉRETTSÉGI
-
- **MIR.10.2. sz. melléklet_ Bizonylati album Képesítő vizsga**
 - KV.1.sz. melléklet: Jelentkezési lap vizsgára_ KRÉTA
 - KV.2.sz melléklet - Felmentési kérelem_ Kérelem egyedi eljárás szerinti vizsgáztatásra_ Határozat
 - KV.3. sz. melléklet- Vizsgázói értesítés képesítő vizsgáról_ KRÉTA
 - KV.4. sz. melléklet- Megbízólevél_ vizsgabizottsági tag_ KRÉTA
 - KV.5. sz. melléklet- Megbízólevél_ jegyző_ KRÉTA
 - KV.6. sz. melléklet- Megbízólevél_ folyosófelügyelő_ KRÉTA

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

- KV.7. sz. melléklet- Megbízólevél_ teremfelügyelő_KRÉTA
- KV.8. sz. melléklet-Megbízólevél_ technikai feltételekért felelős személy_KRÉTA
- KV.9. sz. melléklet -Lebonyolítási rend_KRÉTA
- KV.10. sz. melléklet - Titoktartási nyilatkozat(Vizsgahelyszín)
- KV.11. sz. melléklet – Vizsgajegyzőkönyv
- KV.11.1. sz. melléklet_ Vizsgajegyzőkönyv melléklet- Nyilatkozat a személyi és tárgyi feltételek jogszabályi megfelelőségéről
- KV.11.2. sz. melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet- Ülésrend szakmai és képesítő vizsga írásbeli vizsgafeladatahoz
- KV.11.3. sz. melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet - Nyilatkozat a munka-, tűz- és egészségvédelmi előírásokról
- KV.11.4. sz. melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet- Rendkívüli esemény-egyéb
- KV.11.5.sz. melléklet- Vizsgajegyzőkönyv melléklet-Rendkívüli esemény-szabálytalanság
- KV.12.1.sz. melléklet - Megbízólevél vizsgafeladat készítő
- KV.12.2.sz. melléklet - Megbízólevél vizsgafeladat véleményező
- KV.13. sz. melléklet Vizsgahelyszín tájékoztató
- KV.14.sz. melléklet- Megbízólevél bizonyítvány átadására
- KV.15.sz. melléklet-Bontási jegyzőkönyv
- KV.16. sz. melléklet - Megbízólevél egyéb feladatok ellátására
- KV.17. sz. melléklet-Vizsga előtti tájékoztató
- KV.18. sz. melléklet- Ittasság-vizsgalati_jegyzőkönyv
- KV.19. sz. melléklet- Ittasság- vizsgalati napló
- KV.20. sz. melléklet Hozzájáruló nyilatkozat (fénykép készítéséhez)
- KV.21. sz. melléklet-nyilatkozat_ jelentkezéshez benyújtott dokumentumok_ eredetivel
- KV.22. sz. melléklet- DÁP-os erkölcsi bemutatás
- KV.23. sz. melléklet- KÉRELEM Vizsga-Törzslap újbóli kiadásra
- KV.24. sz. melléklet Elégedettségmérési kérdőív_ Vizsgabizottsági tag
- KV.24.1.sz. melléklet Elégedettségmérő kérdőív_ vizsgázó
- KV.24.2. sz. melléklet Elégedettségmérő kérdőív_ jegyző BM
- KV.24.3. sz. melléklet Elégedettségmérő kérdőív jegyző
- KV.25. sz. melléklet Elégedettségmérés összesítő (vizsgabizottsági tag, jegyző)
- KV.25.1.sz. melléklet Elégedettségmérés összesítő (vizsgázó)
- KV.25.2. sz. melléklet Elégedettségmérés összesítő (vizsgabizottsági tag, jegyző) BM
- KV.26.sz. melléklet Helyszíni vizsgaellenőrző lap
- KV.27.sz. melléklet Vizsgahelyszín ellenőrző lap (előzetes)
- KV.28. sz. melléklet- Igazolás vizsgára bocsátási feltétel teljesítéséről

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

- KV.29. sz. melléklet- Igénybejelentő képesítő vizsga szervezésére
- KV.29.1. sz. melléklet- Igénybejelentő képesítő vizsga szervezésére 1.sz. melléklete
- KV.30. sz. melléklet- ÉRETTSÉGI
- KV.31. sz. melléklet Nyilatkozat (feladatkészítő, feladatvéleményező) másolata
- KV.31.1.sz melléklet Nyilatkozat (feladatkészítő, feladatvéleményező)
- KV.32.sz melléklet Erkölcsi, bizonyítvány bemutatása
- KV.33.sz melléklet Vizsgán való jelenlét engedélyezése
- KV.34.sz melléklet Nyilatkozat (teremfelügyelői és folyosófelügyelői fel másolata
- KV.35. sz. melléklet Vizsgatörzslap átvételi lap
- KV.36. sz. melléklet Bizonyítvány átvételi lap
- KV.37. sz. melléklet Nyilatkozat (technikai feltételekért felelős személy)
- KV.38. sz. melléklet Nyilatkozat büntetlen előéletéről
- KV.39. sz. melléklet Visszahívott Bizonyítvány átvételi lap
- KV.40. sz. melléklet Europass_ igénylőlap
- KV.41. sz. melléklet Sikerdíj igazolás
- MIR. 11. sz. melléklet_ **Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend**
 - MIR.11.1.sz. melléklet_ **Panaszkezelési jegyzőkönyv**
- MIR. 12. sz. melléklet_ **Integritás szabályzat**
- MIR. 13. sz. melléklet_ **Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat**
 - MIR.13.1.sz. melléklet_ **Adatkezelési tájékoztató_ általános melléklete**
 - MIR.13.2.sz. melléklet_ **Adatkezelési tájékoztató_ vizsgázó**
 - MIR.13.3.sz. melléklet_ **Adatkezelési tájékoztató_ vizsgáztató**
 - MIR.13.4.sz. melléklet_ **Megismerési záradék**
- MIR. 14. sz. melléklet_ **Etikai szabályzat és etikai kódex**
- MIR. 15. sz. melléklet_ **Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont_ SZMSZ_2024.07.01**
- MIR. 16. sz. melléklet_ **Pártatlansági nyilatkozat VK**

A vizsgaközpont belső dokumentumait az alábbiak szerint azonosítja:

- a) Minőségpolitika
- b) Szabályozó dokumentumok.
 - ba) Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv,
 - bb) egyéb, az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben hivatkozott szabályzatok, eljárásrendek, (pl. SZMSZ, GDPR szabályzat, Integritás szabályzat, Etikai szabályzat,

Vizsgaszabályzata vagy más a vizsgaközpont által azonosított szabályozó dokumentumok)

- c) Munkaköri leírások,
- d) Megbízások,
- e) Vizsgalebonyolítási együttműködések, keretmegállapodások, szerződések,
- f) A vizsgaközpont hatáskörébe utalt fejlesztett vizsgafeladatok és a hozzájuk tartozó javítási és értékelési útmutatók, valamint
- g) Egyéb, a vizsgaközpont által azonosított dokumentumok.

4.3.1.2. Szabályozó dokumentumok azonosítása

A szabályozó belső dokumentumok azonosítása az alábbiak szerint történik:

- dokumentum neve,
- kiadó személy neve és aláírása
- kiadás dátuma
- oldalszám/összes oldal száma

A minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó eljárásrendek MIR. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

A minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó dokumentumok mellékletei MIR. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

A szakmai vizsga vizsgadokumentációjához kapcsolódó dokumentumok SZV. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

A képesítő vizsga vizsgadokumentációjához kapcsolódó dokumentumok KV. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

4.3.1.3. Dokumentumok kiadása, módosítása

A Vizsgaközpont tevékenysége során valamennyi munkatárs érintett a dokumentumok, feljegyzések eljárások megfelelő kezelésében, hogy azokat a kijelölt helyen papír vagy elektronikus formában tárolja, a leírtaknak megfelelő eljárásokat betartsa, észrevételeivel,

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

javaslataival hozzájáruljon a dokumentáció folyamatos fejlesztéséhez. Fejlesztési ötleteket, dokumentum módosítási javaslatot, észrevételeket minden munkatárs kezdeményezhet szóban vagy írásban az adott dokumentumot kiadó személynél vagy a **minőségirányítási referensnél**.

A dokumentált információk kezelésének célja, hogy a Vizsgaközpont működését szabályozó és működése során keletkező valamennyi dokumentum, feljegyzés, nyilvántartás kezelése megfeleljen a követelményeknek. Követelmények alatt kell érteni a mindenkor érvényes vonatkozó jogszabályokat, szabványokat, előíró dokumentumok elvárásait.

A Vizsgaközpont dokumentációs rendszere külső és belső dokumentumokból, feljegyzésekből áll.

A Vizsgaközpont dokumentációs rendszere a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programjában, felhasználói jogosultság függvényében elérhető a vizsgaközpont szervezeti egységében dolgozók számára. A dokumentumok változásait, a dokumentumkezelő program nyomon követi, a napi munkavégzés során csak az érvényben lévő rendszer elemekhez enged hozzáférést.

Dokumentumok ellenőrzése

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

4.3.1.4. Fejlesztett vizsgafeladatok nyilvántartása

A Vizsgaközpont a vizsgafeladatokat a Vizsgafeladat készítési eljárásrendben (**MIR. 5. sz. melléklet**) meghatározottak szerint fejleszti. A Vizsgafeladatkészítő és lektor kiválasztása az Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend (**MIR. 8. sz. melléklet**) alapján történik, megbízásuk az adott vizsgára szól.

A SZOLMŰSZ Vizsgaközpont a fejlesztett vizsgafeladatok nyilvántartására EXCEL táblázatot használ, amelyben a feladatok egyedi azonosítószáma (iktatószáma) alapján történik a beazonosítás.

A vizsgafeladatok ismételt felhasználásáról a Vizsgafeladatok készítése eljárásrend **(MIR. 5. sz. melléklet)** a következőképpen rendelkezik:

Ugyanazt a vizsgafeladatsort a Vizsgaközpont két egymást követő vizsgán változatlan formában nem használja fel, ennek értelmében vagy új vizsgafeladatsor vagy a vizsgafeladatsor egyes feladatainak módosítása, cseréje szükséges.

4.3.1.5. Belső dokumentumok kezelése, megőrzése

A szabályozó belső dokumentumok, illetve a működés során keletkező feljegyzések kezelésével kapcsolatos folyamatok, felelőségek:

Folyamat	Felelős
dokumentum megfelelőségének kiadás előtti jóváhagyása dokumentum felülvizsgálata, frissítése, újbóli jóváhagyása	vizsgaközpont vezető
dokumentumok közzététele	vizsgaközpont vezető, minőségirányítási referens
a vizsgáztatáshoz szükséges dokumentumok rendelkezésre állításának biztosítása a felhasználási helyeken	minőségirányítási referens
külső dokumentumok azonosítása, feldolgozása	vizsgaközpont vezető, minőségirányítási referens
Vizsgáztatási feljegyzések archiválása, védelme	vizsgaszervezési referens,

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

	minőségirányítási referens
papír alapú iratok tárolása, védelme, bizalmas kezelése	minden dolgozó
papír alapú iratok selejtezése, megsemmisítése	minőségirányítási referens
digitálisan tárolt dokumentumok kezelése	minden dolgozó

A Vizsgaközpont a belső dokumentumainak kezelésére, megőrzési idejére, megőrzés módjára és megőrzésért való felelősségre vonatkozó szabályozását a **(MIR. 4. sz. melléklet)** (Dokumentum és iratkezelési szabályzat) tartalmazza.

4.3.2. Külső dokumentumok

A Vizsgaközpont a külső dokumentumainak kezelésére, megőrzési idejére, megőrzés módjára és megőrzésért való felelősségre vonatkozó szabályozását a **(MIR. 4. sz. melléklet)** (Dokumentum és iratkezelési szabályzat) tartalmazza.

4.3.3. Érvénytelenné vált dokumentumok

Az érvénytelenné vált dokumentumok kezeléséről a Vizsgaközpont Dokumentum és Iratkezelési Szabályzata **(MIR. 4. sz. melléklet)** rendelkezik.

4.3.4. Feljegyzések

A vizsgaközpont feljegyzése olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat (jegyzőkönyvek, bizonylati albumok, nyilvántartások, vizsgadokumentáció, pályázati anyagok, iktatandó dokumentumok, eltérés-engedélyek, egyéb magyarázó feljegyzések). A feljegyzések lehetnek papír alapon eredeti, aláírt dokumentumok, vagy elektronikus formában átadott keletkezett dokumentumok.

A feljegyzések kezeléséről szóló eljárásról a Vizsgaközpont Dokumentum és Iratkezelési Szabályzata **(MIR. 4. sz. melléklet)** rendelkezik.

Az eljárásrendek alkalmazására a Vizsgaközpont belsőképzés keretében készíti fel a dolgozóit.

4.3.5. Formanyomtatványok

A vizsgaközpont minden alkalmazottja, megbízottja köteles a vizsgaközpont által meghatározott minőségirányítási formanyomtatványok használatára.

A vizsgaközpont biztosítja a formanyomtatványok:

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

A belső formanyomtatványok azonosítása az alábbiak szerint történik:

- dokumentum neve,
- kiadás dátuma

A minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó dokumentumok és formanyomtatványok MIR. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

A szakmai vizsga vizsgadokumentációjához kapcsolódó dokumentumok és formanyomtatványok SZV. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

A képesítő vizsga vizsgadokumentációjához kapcsolódó dokumentumok és formanyomtatványok KV. jelöléssel és sorszámmal ellátottak

A formanyomtatványok kiadásáért és publikálásáért felelős a Vizsgaközpont vezetője. A Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programja biztosítja a dokumentumsablon verziók szerkeszthetőségét megfelelő jogosultsággal, korábbi verziók archiválását, verziószám kiosztását és nyomon követését. A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont által szervezett vizsgák dokumentációja a Vizsgaközpont saját dokumentum kezelő programján belül történik. A dokumentumok és dokumentumsablonok legutolsó verziója kerül publikálásra a vizsgaközpont dolgozói részére. A korábbi érvénytelenné vált dokumentumok pedig automatikusan archiválásra kerülnek.

A vizsgalebonyolításához szükséges dokumentumokat, formanyomtatványokat a vizsgát megelőzően a vizsgaszervezési referensek elektronikus úton juttatják el a vizsga jegyzőjéhez.

4.3.6. Vizsgadokumentáció

A vizsgadokumentációt fizikális tárolása mappákba rendezve történik. Az egységes tartalom biztosítása érdekében a vizsgaszervezési referensek checklista alapján rendszerezik.

A vizsgadokumentáció az alábbi dokumentumokat tartalmazza:

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

A vizsgadokumentációhoz tartoznak az E-KRÉTA-ba feltöltött, illetve a rendszer által automatikusan generált dokumentumok, amelyeket a rendszer archivál és tárol.

4.3.7. Fejlesztett vizsgafeladatok

A vizsgafeladatok fejlesztésére vonatkozó eljárásrendet a „Vizsgafeladatok készítése eljárásrend” (MIR.5. sz. melléklet) tartalmazza.

A vizsgaközpont a hatáskörébe utalt fejlesztett mérés- értékelési feladatok biztonságának megőrzésére alábbiakat figyelembe vevő Vizsgafeladatok készítése eljárásrenddel rendelkezik:

- 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,

A vizsgafeladatok tárolása, sokszorosítása, csomagolása, szállítása a „Dokumentum és Iratkezelési szabályzat” (MIR. 4. sz. melléklet) szerint történik, biztosítva, hogy az illetéktelen hozzáférés kizárható legyen.

4.3.8. Változáskövetés

A vizsgaközpont a Jogszabályok, KKK-k, Pk-k követése eljárásrenddel rendelkezik annak biztosítására, hogy rendszeres időközönként, ütemezetten megtörténjen 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.

Az akkreditált Vizsgaközpont a jogszabályi környezet változásainak követésére „Változáskövetési eljárásrendet” (MIR. 6. sz. melléklet) alakított ki, mely segíti a szabályos működés fenntarthatóságát.

4.4. Információs rendszer

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

4.4.1. Nyilvántartási és információs követelmények

A jelentkezők, a jelöltek és a tanúsított személyek nyilvántartása

4.4.1.1. Jogszabályi felhatalmazás alapján kiadott információk

Az Szkt. 115. § (3) bekezdése szerint: A 114. §-ban meghatározott adatok - az e törvényben meghatározottak szerint, a személyes adatok védelmére vonatkozó célhoz kötöttség megtartásával - továbbíthatók a fenntartónak, a kifizetőhelynek, a bíróságnak, a rendőrségnek,

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

az ügyészségnek, a szakképzési államigazgatási szervnek, a munkavégzésre vonatkozó rendelkezések ellenőrzésére jogosultaknak és a nemzetbiztonsági szolgálatnak. A pedagógusigazolványra jogosultak esetében a pedagógusigazolvány kiállításához szükséges valamennyi adat a pedagógusigazolvány elkészítésében közreműködők részére továbbítható.

A Vizsgaközpont biztosítja, hogy a vizsgázóról kizárólag olyan információt hoz nyilvánosságra, amire a jogszabály felhatalmazást ad.

Amennyiben nem törvényi kötelezettségnek tesz eleget a Vizsgaközpont az adatkéréshez szükséges:

- Amennyiben nem a vizsgázott személy az adatkérő úgy a személy kifejezett hozzájárulása az adatszolgáltatáshoz, valamint
- megadni a vizsgázott személy személyes adatait a pontos beazonosítás érdekében, továbbá
- az adatkérés jogalapját.

4.4.1.2. Jelentkezők tájékoztatása

A vizsgára való jelentkezési folyamat állapotáról, illetve a jelentkezéshez szükséges dokumentumok vizsgaközpont általi elfogadásáról, a szükséges módosításról az elektronikus vizsgarendszer automatikus üzeneteket küld a jelentkezők részére.

A vizsgán lebonyolításra kerülő vizsgatevékenységek helyszínéről és időpontjáról és a vizsgával kapcsolatos további tudnivalókról az akkreditált szakképzési vizsgaközpont – a vizsga megkezdése előtt legalább hét nappal – az elektronikus vizsgarendszeren keresztül tájékoztatja a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság tagjait, a vizsgázókat és a vizsga lebonyolításában közreműködő személyeket.

Az első vizsgatevékenység megkezdése előtt a Vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázókat a vizsga folyamattal kapcsolatos részletes információkról. (SZV.14. sz.; KV.17.sz. melléklet)

4.4.1.3. Nyilvános információk közzététele

A megszerzett végzettség érvényességi körére vonatkozó információkat, a vizsga folyamat általános leírását, szükséges előfeltételek megadását a KKK-ban, a PK-ban, Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv-Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban teszi nyilvánosan elérhetővé. A nyilvános információk a vizsgaközpont honlapján érhetők el.

<https://szolmuszvizsgakozpont.hu/>

A honlapon nyilvánosan elérhető információk:

- A KKK honlapján közzétett KKK-k és PK-k kereső felületének eléréséhez mutató link.
- Az alábbi tanúsítási alrendszerekhez tartozó szakmák, szakképesítések megnevezését és azonosítószámát, amelyekre a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont vizsgaszervezési engedély alapján jogosultsággal rendelkezik.

Tanúsítási kategória megnevezése	Tanúsítás alapja	
	KEOR	Tanúsítási alrendszer megnevezése
01 Oktatás	0119	Oktatás, m.n.s.
02 Humán tudományok és művészetek	0212	Divat, belsőépítészet és ipari formatervezés
03 Társadalomtudományok, újságírás és más információs szolgáltatás	0314	Szociológia és kulturális tanulmányok
04 Üzleti ismeretek, ügyvitel és jog	0411	Könyvelés és adózás
	0412	Pénzügy, bank és biztosítás
	0413	Menedzsment és igazgatás
	0415	Titkársági és irodai munka
	0416	Nagy- és kiskereskedelem

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

06 Információs és kommunikációs technológiák	0612	Adatbázisok, hálózattervezés és adminisztráció
07 Műszaki, ipari és építőipari képzések	0711	Vegyipar
	0712	Környezetvédelmi technológiák
	0713	Energetika, elektromosság
	0714	Elektronika és automatizálás
	0715	Gépgyártás, műszer- és fémipar
	0716	Gépjárművek, hajók, repülőgépek tervezése és gyártása
	0722	Fa-, papír-, műanyag-, üvegfeldolgozás
	0723	Textil-, ruha-, cipő- és bőripari képzések
09 Egészségügy és szociális gondoskodás	0732	Építőipar, magas- és mélyépítés
	0910	Egészségügy, tovább nem bontható
	0913	Ápolás és szülésznőképzés
	0921	Idősek és fogyatékos felnőttek gondozása
	0922	Gyermekek- és ifjúságvédelem
10 Szolgáltatások	0923	Szociális munka és tanácsadás
	1012	Fodrászat és szépségápolás
	1013	Szálláshely-szolgáltatás, étkeztetés, vendéglátás
	1015	Utazásszervezés, turizmus és szórakoztatás
	1021	Kommunális és közegészségügyi szolgáltatások
	1041	Szállítási szolgáltatások

- Aktuálisan meghirdetett vizsgák. (Link kapcsolattal a jelentkezési felülethez.)
- Tájékoztató vizsgadíjakról
- Vizsga-, és eljárásidő szabályzata

- Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend
- SZOLMÜSZ Vizsgaközpont elérhetőségei

Név: Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont

Cím: 5000 Szolnok, Baross utca 37/A.

Email: vizsgakozpont@szolmusz.hu

Telefon: +36-30/525-84-46

- Vizsgázók részére tájékoztató képesítő/szakmai vizsga
 - Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv-Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat
 - Adatkezelési tájékoztató (vizsgázó, vizsgáztató) (MIR.13.2.;MIR.13.3.sz. melléklet)
- A Vizsgaközpont „Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának” (MIR.13.sz. melléklet) vizsgázóra, vizsgáztatóra vonatkozó kivonata.

4.4.1.4. Nyilvánosságra hozott információk hitelessége

Vizsgaközpont kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a szakmai megjelenései pontosak legyenek, ne legyenek félrevezetők. A tartalmak nyilvánosságra hozatala és felülvizsgálata a minőségirányítási referens feladat és hatáskörébe tartozik.

4.4.2. Bizalmas kezelés

A Vizsgaközpont munkatársai a vizsgáztatási folyamat során birtokukba került minden információt bizalmasan kezelnek, melyet a munkatársak a munkaszerződés átvételével, a vizsgáztatásban résztvevők a pályázat benyújtásakor a Titoktartási nyilatkozat aláírásával és a tényleges megbízás aláírásával ismernek el magukra nézve kötelezőnek.

A kapcsolódó szervezetek, vizsgahelyszínek a vizsgát megelőzően titoktartási nyilatkozatot írnak alá, amelyben:

- Kötelezettséget vállalnak arra, hogy semmiféle bizalmas vizsgaanyagot, szerződést, árajánlatot és a vizsgaelőkészítés/vizsgafolyamat alatt birtokába vagy alkalmazottai birtokába került információt nem tár/tárnak fel harmadik fél számára.

- Kijelentik, hogy megteszek mindent annak érdekében, hogy jogosulatlan személy bizalmas információkhoz, adatokhoz ne férhessen hozzá. Gondoskodnak arról, hogy a titoktartási nyilatkozatot a vizsgáztatásban érintett összes munkatársuk megismerje.
- Vállalják, hogy nem tartanak meg másolatot a megismert vagy birtokukba került írásos (ideértve az elektronikusan megkapott) adatokról, vizsgaanyagokról, és semmilyen körülmények között nem továbbítanak bizalmas vagy nem nyilvános információkat harmadik személynek.

Az adatkérés esetén szükséges az érintett személy hozzájáruló nyilatkozata, kivétel ez alól, amikor a Vizsgaközpontot törvény kötelezi az adatszolgáltatásra.

Amennyiben a Vizsgaközpont törvényi kötelezettségének eleget téve bizalmas információt közöl, arról, hogy milyen információk átadása történik meg az érintett személyt írásban tájékoztatja. (Kivétel ez alól, ha az értesítést törvény tiltja.)

4.4.3. Információbiztonság

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

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

4.4.3.1. Információbiztonsági előírások

A vizsgaközpont 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. Hozzáférési jogosultságok

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv-Dokumentum és Iratkezelési szabályzata alapján a Vizsgaközpont az adminisztrációját a

Vizsgaközpont dolgozói végzik a Vizsgaközpont védett irodájában, a számukra rendszeresített számítógépen.

A vizsgák és a vizsgázók elektronikus nyilvántartásához, a vizsgák adatbázisához a vizsgaközpont vezető, valamint a referensek férnek hozzá. A vizsgák és vizsgázók elektronikus nyilvántartására a vonatkozó jogszabály szerint a Vizsgaközpont belső hálózatát, a Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programját illetve az elektronikus vizsgafelületet használja. Az iktatásra a Poszeidon iktatási rendszert használja. A vizsgák adatbázisát, ill. a vizsgázók személyes adatait csak a jogosultsággal felruházott munkatársak rögzíthetik, illetve módosíthatják.

A hozzáférési jogosultság megadásáért és a nyilvántartásért a vizsgaközpont vezető felel.

Az elkövetkezendő vizsgák vizsga anyagait, az éppen aktuális vizsgaidőszak vizsgázóinak feladatait és részfeladatait, a jegyzőkönyveket, a jelentkezési lapokat és az azonosítási lapokat a vizsgahónap alatt, illetve az azt követő időszakban (feldolgozási, archiválás előkészítési időszak) a vizsgaközpont pánccélszekrényében vagy védett elektronikus tárhelyén kell őrizni.

A Vizsgaközpont a szakértők a személyes pályázati anyagait pánccélszekrényben őrzi, a szakértők nyilatkozatot tesznek a személyes adataik kezelésére vonatkozóan.

A Vizsgaközpont a vizsgák során keletkezett papír alapú dokumentációt vizsgánként mappázva tárolja a védett irodában, zárható szekrényekben. A dokumentáció összeállításáért felelős személyt meg kell jelölni a dokumentáción.

Az elkészített vizsgafeladatokat és azok megoldókulcsait a Vizsgaközpont pánccélszekrényében tárolják. A Vizsgaközpont pánccélszekrényéhez a vizsgaközpont vezetőjének és az általa megbízott személy(ek)nek lehet hozzáférése

A vizsgafeladatok emailben történő továbbításakor a dokumentumot jelszavas védelemmel kell ellátni. A dokumentumvédelemhez szükséges jelszót a Vizsgaközponttól kell igényelni.

4.4.3.3. Adatok integritása

Dokumentumok kezelése, hozzáférési jogosultságok:

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a működéséhez szükséges dokumentumokat, adatbázisokat különböző hozzáférési jogosultsággal elérhető mapparendszerben és a Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programjában tárolja.

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

mappa neve	hozzáférési jogosultság	tárolt adatok	elérési út
Vizsgaközpont vezető	vizsgaközpont vezető	Munkaanyagok, előkészítés alatt álló folyamatok anyagai	k:\Vizsgaközpont_vezető\ Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programjában
Vizsgaközpont minden Archiv	vizsgaközpont vezető, minőségirányítási vezető	Szabályzatok, dokumentumok archivált változatai, adatbázisok archivált változatai, felhasználásra előkészített dokumentumok, hatósági-bejelentések, határozatok dokumentumai.	k:\Vizsgaközpont_minden_Archív\ v\ Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programjában
Vizsgaközpont	Vizsgaközpont belső munkatársai	A működéshez szükséges szabályzatok, dokumentumok aktuális verziói, vizsgaszervezés során keletkezett dokumentumok, a munkafolyamatokhoz szükséges adatbázisok olvasható verziói	k:\Vizsgaközpont\ Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programjában

Vizsgaközpont adatbázisok	vizsgaközpont vezető, szerkesztési jogosultsággal megbízott személy	partneri adatokat tartalmazó adatbázisok szerkeszthető változatai	k:\Vizsgaközpont_adatbázisok\ Vizsgaközpont saját dokumentumkezelő programjában
------------------------------	--	---	--

Adatok integritásának biztosítása.

Az adatok integritása érdekében a nyilvántartásra szolgáló táblázatok esetében szerkesztési jogosultsággal csak a vizsgaközpont vezető által megbízott személy rendelkezik. Az adatok megőrzésének biztosítása érdekében havi rendszerességgel - olvasható formában történő – archiválás.

A Vizsgaközpont széfben tárolja a szigorú elszámolású dokumentumokat, (bizonyítványok, törzslapok, törzslap-kivonatok) a fel nem használt vizsgafeladatokat. A vizsgaközpont vezető a széf kulcsát magánál tartja.

A vizsgáztatási folyamatban a digitális dokumentáláson túl papír alapon is működik dokumentálás.

A vizsgahelyszínen a számítógépes adatrögzítés biztonságára vonatkozó intézkedések:

-Vizsgafolyamatban részt vevő személyek titoktartási nyilatkozatot írnak alá, melyet a megbízólevelük tartalmaz.

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

A Vizsgaközpont megakadályozza a tisztességtelen, csaláson alapuló vizsgamódszereket:

- biztosítja vizsgafelügyelő és/vagy vizsgáztató folyamatos jelenlétét a vizsgán, teljeskörűen ellenőrizteti a vizsgázók személyazonosságát,
- a vizsgabizottság és a vizsga lebonyolításban közreműködő személy megakadályozza a nem engedélyezett segédeszközök bevitelét a vizsga helyszínére,
- a vizsgabizottság és a vizsga lebonyolításban közreműködő személy megakadályozza, hogy a vizsgázók a vizsga alatt hozzáférjenek tiltott segédeszközökhöz,

- a vizsgabizottsággal és a vizsga lebonyolításban közreműködő személlyel egy titoktartási megállapodást írat alá, amely kifejezi a személyek azon kötelezettségét, hogy nem adnak ki bizalmas vizsgaanyagokat, illetve nem vesznek részt tisztességtelen tesztkitöltési módszerekben,
- a munkatársak a vizsgaeredményeket figyelemmel kísérik a csalás jeleinek felismerése céljából.

4.5. Vezetőségi átvizsgálás

4.5.1. A vezetéségi átvizsgálás rendszeressége

A Vizsgaközpont **évente legalább egy alkalommal a belső auditot követő 90 napon belül** felülvizsgálja a szervezet irányítási rendszerét, valamint a vizsgáztatási tevékenységét, hogy így biztosítsa ezek folyamatos megfelelőségét és eredményességét, továbbá, hogy bevezetésre kerüljenek a szükséges módosítások és fejlesztések.

Az értékelés során kapott eredményeket a Vizsgaközpont visszacsatolja tervezési rendszerébe és a felülvizsgálat keretében megállapítja az elkövetkezendő időszakra vonatkozó célokat és intézkedési terveket.

4.5.2. A vezetői átvizsgálás során az alábbi pontok szerint kerülnek kiértékelésre az előző időszak eredményei:

- jogszabályi előírások teljesülése
- célok teljesítése
- érdekelt felektől származó visszajelzések
- belső és külső (pl. akkreditáló testület értékelése) auditok eredménye
- pártatlanság megőrzése
- megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete, kockázatkezelés
- korábbi vezetéségi átvizsgálásokból származó folyamatban lévő intézkedések,
- irányítási rendszert érintő változások
- törvényességi kérelmek, panaszok.
- integritáshoz kapcsolódó vizsgálatok
- GDPR, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja,

- etikai észrevételek,
- vizsgaeredmények, vizsgák elemzései, tapasztalatai, a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolása
- helyszíni vizsgamegfigyelések tapasztalatai,
- együttműködő partnerek értékelése.

4.5.3. A vezetői átvizsgálásnak legalább az alábbiakra vonatkozó döntéseket és intézkedéseket kell tartalmaznia:

- irányítási rendszer és azon belüli folyamatok hatékonyságának javítása,
- erőforrás szükségletek.

A vezetői átvizsgálás résztvevői: A vizsgaközpont vezető, minőségirányítási referens, vizsgaszervezési referens.

Az átvizsgálás lebonyolításáért a **vizsgaközpont vezető**, a dokumentálásáért a minőségirányítási referens a felelős. A vezetői átvizsgálás feljegyzése, jegyzőkönyve az irattárban kerül megőrzésre.

Az éves tervezett vezetői átvizsgálás mellett **vizsgaközpont vezető** rendelhet el rendkívüli átvizsgálást jelentős változások vagy események kapcsán (pl. jogszabályok, szabványok, módszertanok változása, személyi változás, vizsgáztatási rendszerben, eljárásrendben történő változás) egyéb, általa indokoltnak tartott esetben. A rendkívüli vezetői átvizsgálás lefolytatása és dokumentálása megegyezik az ütemterv szerinti átvizsgálásával, azonban elegendő, ha tartalma csak az aktuális helyzet megvitatására terjed ki.

4.6. Belső audit

4.6.1. Belső auditra vonatkozó eljárás

A vizsgaközpont eljárással rendelkezik a belső auditra vonatkozóan.

Belső audit évente legalább egy alkalommal kerül lefolytatásra. A szervezet átalakítása, működési rendjének megváltoztatása esetén kötelező belső auditot tartani. A vizsgaközpont vezetője bármikor kezdeményezhet soron kívüli belső auditot.

4.6.2. Belső auditok célja

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.

A Vizsgaközpont előre meghatározott ütemterv szerint belső auditokat folytat le. A belső audit megfelelő információt biztosít a szükséges beavatkozások döntéseihez, fejlesztések tervezéséhez.

A minőségirányítási referens feladata belső audit megtervezése, az auditálandó folyamatok, területek fontosságának, korábbi auditok eredményének figyelembevételével. Belső auditok részét képezi a vizsgahelyszínek bejárása során tapasztaltak, illetve a vizsgák megfigyelése során tapasztaltak vizsgálata is. Az auditok elvégzéséről jegyzőkönyv készül.

A tervezetten végrehajtott belső auditokon kívül a vizsgaközpont vezető és a rendkívüli auditot rendelhet el jelentős változások esetén, ha a belső auditon feltárt eltérésekre hozott helyesbítő intézkedések eredménytelennek bizonyulnak, a hiba újból előfordul, vagy panasz érkezik a Vizsgaközpont tevékenységével szemben. Az elrendelt rendkívüli auditot is szerepeltetni kell a Belső audit programban. A rendkívüli audit végrehajtása és dokumentálása megegyezik a normál belső auditéval, azonban elegendő, ha az audit területe csak a problémás részre terjed ki.

A felülvizsgáló, észrevételeit Belső audit kérdéslista/ Auditjelentés És A Belső Audit Eltérés Lap formanyomtatványon, a minőségirányítási referensnek adja át.

A belső auditor által elvégzett belső felülvizsgálat főbb lépései:

- az irányítási rendszer leírásának előzetes átvizsgálása, (kérdéslista összeállítása a szabványkövetelmények ismeretében)
- felülvizsgálat megkezdése (nyitó értekezlet),
- a felülvizsgálat területein, érintettekkel interjú készítése

- adminisztratív és ügyviteli eljárások működésének átvizsgálása,
- objektív bizonyítékok gyűjtése,
- nem megfelelések értékelése, a Belső Audit Eltérés Lapok felvétele,
- a rendszer alkalmasság értékelése, jellemzése,
- záró értekezlet.

A folyamatban használt formanyomtatványok:

- Belső Audit Eltérés Lap
- Belső Audit Jelenléti Ív
- Belső Audit Kérdéslista/ Auditjelentés
- Belső Audit Auditinterv

A Belső Audit Eltérés Lap-ot kapja: a minőségirányítási referens

A feltárt hiányosságok megszüntetésére a vizsgaközpont vezető hibajavító/ megelőző intézkedéseket hoz.

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

4.6.3. Belső auditor

A Vizsgaközpont vezetője jóváhagyott belső auditort vagy külsős, irányítási rendszerekkel kapcsolatos ismeretekkel bíró szakembert (a továbbiakban együtt: belső auditor) kérhet fel a belső audit elvégzésére.

A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével.

Jóváhagyott belső auditor olyan személy lehet, aki elvégzi a Vizsgaközpont saját belső auditori képzését vagy külső szolgáltató által szervezett belső auditori képzést, aki bizonyíthatóan megismerte az auditálási eljárást, ismeri a vizsgáztatási eljárást, A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével. Fontos, hogy a belső auditorok ne auditálják saját munkájukat.

A belső auditortól elvárt kompetencia:

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

A belső auditor feladatai:

- a minőségirányítási rendszer leírásának előzetes átvizsgálását követően a vizsgaközponttal szemben támasztott követelmények alapján összeállítja a belső audit kérdéslistát
- a felülvizsgálat területein interjúk készítése az érintettekkel (Belső audit jelenléti íven szereplő személyekkel)
- adminisztratív és ügyviteli eljárások működésének átvizsgálása
- objektív bizonyítékok gyűjtése
- nemmegfelelőségek azonosítása, a belső audit eltérés lapok felvétele
- auditjelentés készítése

A belső audit során feltárt nemmegfelelőségeket az minőségirányítási referens a Belső audit eltérés lapon rögzíti, és a feltárt hiányosságok megszüntetése érdekében helyesbítő, illetve megelőző intézkedések megtételére tesz javaslatot

A szükséges helyesbítő és megelőző intézkedések végrehajtását, a végrehajtás módját és határidejét a vizsgaközpont vezető rendeli el.

Az minőségirányítási referens az audit lezárását követő 5 napon belül átadja/ megküldi a belső audit jelentést az auditált területekért felelős személyzet részére, annak érdekében, hogy az érintettek tájékoztatást kapjanak az audit eredményéről.

A belső auditok dokumentumai irányítási feljegyzésnek minősülnek.

4.6.4. Az éves auditterv

A minőségirányítási referens kockázatbecslés alapján a vizsgaközpont működésével összhangban határozza meg az audittervet. A kockázatbecslés során figyelembe veszi az

auditálandó terület vizsgáztatás minőségére (vizsga minőségére) gyakorolt hatását, az előző ellenőrzött állapothoz képest bekövetkezett változás valószínűségét, korábban feltárt problémákat és a visszajelzéseket.

A belső audit az minőségirányítási referens által készített belső auditterv szerint kerül lebonyolításra.

Amennyiben a belső auditot külső szakértő végzi, a tartalmi megfelelés figyelembe vétele mellett a jegyzőkönyv eltérhet a vizsgaközpont által megadott formanyomtatványtól.

A mintavételi rendszer: kérdőíves, szűrőpróba szerű.

Belső auditot évente legalább egy alkalommal kell végezni.

Vizsgaközpont biztosítja, hogy:

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

4.7.Folyamatos fejlesztés

4.7.1. Elkötelezettség

A vizsgaközpont vezető nyilvánvalóvá teszi elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer kialakítása, bevezetése és fenntartása és folyamatos fejlesztése iránt, az 1. pontban hivatkozott szabályozók követelményeinek megfelelően. A vezető biztosítja, hogy a rendszer kialakításra kerüljön és megértsék, bevezessék és fenntartsák a Vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

A vizsgaközpont belső szabályozóinak megismerésére a Vizsgaközpont szervezeti egységében dolgozók számára belső képzést tart. A vizsgabizottság tagjai, a jegyző, illetve a feladatkészítő-véleményező szakértők a megbízást megelőzően felkészítő képzést végeznek el.

A Vizsgaközpont tevékenysége során valamennyi munkatárs érintett a dokumentumok, feljegyzések eljárásnak megfelelő kezelésében, hogy azokat a kijelölt helyen papír vagy elektronikus formában tárolja, a leírtaknak megfelelően betartsa, észrevételeivel, javaslataival hozzájáruljon a dokumentáció folyamatos fejlesztéséhez. Fejlesztési ötleteket, dokumentum módosítási javaslatot, észrevételeket minden munkatárs kezdeményezhet a vizsgaközpont vezetőnél.

A vizsgáztatási folyamat során felmerülő módosításokat, fejlesztéseket, helyesbítő javaslatokat a vizsgaszervezési referensek javaslatai alapján, a vizsgaközpont vezető az adott eljárásrend, dokumentumsablon folyamatos frissítésével naprakészen kezeli.

A vezetőségi átvizsgálások során meghatározott fejlesztési feladatokat, intézkedéseket az ott meghatározott időpontig, a Vizsgaközpont végrehajtja.

4.7.2. Elégedettségmérés

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

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

A tevékenységével kapcsolatban felméri:

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

A Vizsgaközpont Elégedettségmérési eljárásrenddel (**MIR. 7.sz. melléklet**) szabályozza a felmért adatok és információk körét és azok kiértékelését.

4.7.2.2. Elégedettségmérés szempontjai

A Vizsgaközpont vizsgaszervezési tevékenységének minősége, beleértve a tájékoztatás minőségét (pl. honlapon megjelenő információk használhatósága),

A Vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések minősége,

A vizsgahelyszín minősége,

A vizsgán részt vevő személyzet munkavégzésének minősége.

4.7.2.3. Elégedettségmérés kiértékelése

A Vizsgaközpont Elégedettségmérési eljárásrenddel (**MIR. 7.sz. melléklet**) szabályozza a felmért adatok és információk körét és azok kiértékelését.

4.7.2.4. A vizsgaközpont az elégedettségméréssel begyűjtött információkat felhasználja a tevékenysége, folyamatai fejlesztéséhez.

4.8. Helyesbítő és megelőző intézkedések

A működés során feltárt nem megfelelőségekkel kapcsolatos feladatokat a vizsgaközpont lehetőség szerint felmerülésükkor, de legkésőbb a vezetőségi átvizsgálás alkalmával kezeli. A helyesbítő tevékenységnek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával.

4.8.1. Helyesbítő intézkedések

Amennyiben nemmegfelelőség, vagyis a jogszabályoktól, illetve a minőségirányítási rendszertől való eltérés tapasztalható a működés során azok okainak kivizsgálása a **minőségirányítási referens** feladata. A helyesbítő intézkedések alapját a vizsgáztatási tevékenység, a résztvevői észrevételek, és a belső auditok során felfedett nem megfelelőségek, a külső érdekelt féltől érkező panasz, reklamációk, munkatársi kezdeményezések, észrevételek, valamint ezek jegyzőkönyvei jelentik. A külső vagy belső auditok eredményét, nem megfelelőségeit a **minőségirányítási referens** dolgozza fel és szükség szerint helyesbítő, megelőző intézkedéseket kezdeményez, melyekkel kiküszöbölhetők a rendszerbéli hiányosságok illetve feltárhatók a potenciális hibaforrások. A helyesbítő tevékenységnek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával. A Vizsgaközpont helyesbítő

intézkedéseket azon tényezők kimutatására és kezelésére végez, amelyek nincsenek összhangban a működésére vonatkozó követelményekkel.

A helyesbítő tevékenység lefolytatása és dokumentálása az alábbi lépések szerint történik:

- A nemmegfelelőség, probléma azonosítása
- A nemmegfelelőség okainak meghatározása
- Intézkedés (javítás és helyesbítés) elrendelése
- A szükséges intézkedések végrehajtása, dokumentálása
- A megtett intézkedések értékelése

4.8.2. Megelőző intézkedések, kockázatelemzés

Vizsgaközpont a még be nem következett, potenciális nemmegfelelőségek okainak kiküszöbölése érdekében megelőző intézkedéseket is végez, amelynek eljárása megegyezik a helyesbítő intézkedéseknél leírtakkal. A megelőző intézkedésnek a potenciális probléma valószínű hatásához mérten megfelelőnek kell lennie.

Vizsgaközpont megelőző jelleggel kockázatértékelést is végez, amelynek célja, hogy azonosítsa, elemezze, értékelje, kezelje, figyelemmel kísérje és dokumentálja a vizsgáztatási tevékenységeinek lehetséges problémáit, beleértve az érdek-összeférhetetlenségeket az érdekelt felei valamennyi kapcsolati szintjén. Vizsgálja továbbá, hogy az egyes kockázati tényezőkől adódó veszélyeket milyen módon csökkentheti a lehető legkisebb mértékűre, illetve kíséri figyelemmel ezek minimum szinten tartását.

A kockázatok felmérése, azonosítása, a kockázatértékelés elvégzése a **minőségirányítási referens** feladata, a kockázatértékelés eredményének jóváhagyása a **vizsgaközpont vezető** hatásköre. A kockázatértékelés aktualizálása folyamatos, tehát újra el kell végezni minden olyan esetben, amikor bármilyen kommunikációs csatornán tudomására jut olyan információ vagy olyan változás áll be a szervezeten belül, amely befolyásolja a minimálisra csökkentett és aktuálisan elfogadott kockázati szintet.

A **vizsgaközpont vezető** hatásköre a meghatározott különböző kockázati szintek esetén határozatot hozni a kockázatok figyelemmel kísérésére, csökkentésére, valamint a fennmaradó

kockázat elfogadhatóságára vonatkozóan. A határozatok végrehajtásának ellenőrzése a minőségirányítási referens hatáskörébe tartozik.

A valószínűségek bekövetkezésének, illetve a káresemény nagyságának becslésére egy 3 fokozatú értékskala szolgál, az alábbi táblázat alapján:

Értékelési skála	A. Következmény súlyossága	B. Bekövetkezés valószínűsége			C. Megelőzés, beavatkozás lehetősége
1	elhanyagolható	ritka	évente 1x	anyagi kár jelentéktelen, ügyfél elégedetlenség nem várható	Eljárással rendelkezünk, megelőzhető
2	értékelhető	előforduló	évente többször	anyagi kár érzékelhető, de a szervezet megítélése nem változik	Eljárással rendelkezünk a bekövetkezés valószínűsége jelentősen csökkenthető
3	súlyos	gyakori	havonta 1x	anyagi kár jelentős szervezet megítélése romlik	Megelőzésre nincs vagy minimális a hatásunk

Kockázati érték=A*B*C

Nem jelentős: 1-11

Jelentős: >11 beavatkozás szükséges

A kockázatértékelést dokumentált formában szükséges elvégezni, és feljegyzéseit megőrizni a Kézikönyv 4.3 fejezetnek megfelelően.

5. A Pártatlanság biztosítása

5.1. Általános követelmények

A Vizsgaközpont eljárásain, együttműködő partnerei által tett nyilatkozatain keresztül biztosítja, hogy vizsgáztatási tevékenysége során közreműködő személyzet megérti, betartja a Vizsgaközpont tisztességes vizsgáztatásra vonatkozó elveit. A Vizsgaközpont tevékenységét minden jelentkező, vizsgázó és vizsgázott személy számára megkülönböztetés nélkül látja el. A vizsgára bocsátást indokolatlanul nem korlátozza, kizárólag a jogszabályban előírt követelményeket támasztja.

Vizsgaközpont elkötelezett és felelős a vizsgáztatási tevékenység pártatlanságáért, és nem enged semmiféle pártatlanságot veszélyeztető politikai, függelmi, gazdasági, pénzügyi nyomásnak. A Vizsgaközpont a pártatlanság kezelése és biztosítása érdekében ezért dokumentálja irányelveit, eljárásait. (**MIR.16. sz. melléklet**).

A Vizsgaközpont minden folyamatát és eljárását úgy alakított ki, hogy azok függetlenek az oktatástól és a képzéstől, valamint biztosított a bizalmas kezelés, az információk biztonsága és a pártatlanság védelme. Eljárásait azonos módon folytatja le a képző, illetve a vizsgára megbízást adó/felkérő szervezettől függetlenül.

A Vizsgaközpont kötelezettséget vállal arra, hogy kommunikációjával és tetteivel nem kelt 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.

A Vizsgaközpont azonosítja, rendszeresen elemzi, értékeli, figyelemmel kíséri és dokumentálja az érdek-összeférhetetlenséggel kapcsolatos kockázatokat, amelyek befolyásolhatják az objektív döntéseket. A kockázatértékelés szempontjai és módszertana a Kézikönyv 4.8.2. fejezetében került rögzítésre. A Kockázatértékelési folyamat során minden olyan kapcsolatot,

érdek-összeférhetetlenséget dokumentálunk, amely veszélyeztetné pártatlan vizsgaközponti tevékenységünket, és törekszünk a veszélyeket és azok kockázatát megszüntetni vagy minimalizálni a lehető legkisebb mértékűre.

5.2. Kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények

5.2.1. Kapcsolatból adódó veszélyeztetési tényezők

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

- ismerősi,
- pénzügyi, gazdasági,
- szervezeti.

5.2.2. Érdekellentétek

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

5.2.3. Közös tulajdon révén kapcsolódó szervezet

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

5.2.4. Kiemelt személyek vizsgáztatása

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők kockázatértékelése ki tér a következő személyek vizsgáztatására:

- a vizsgaközpont saját munkavállalói,
- a jogi személy vezető beosztású munkavállalói,
- a jogi személy más szervezeti egységeinek munkavállalói,
- a jogi személy más szervezeti egységeiben oktatást vagy képzést végzők,

- a kapcsolatban álló szervezetekben (pl. képzőkben, vizsgahelyszíneken) képzést végzők.

5.2.5. Azonosítás, intézkedés

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

5.3. A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben.

5.3.1. A vizsgázó felkészítésében résztvevő személy

A vizsgázó teljesítményéről döntést hozó személy nem vehet részt a vizsgázó vizsgáztatásában vizsgabizottsági tagként, illetve nem vehet részt előzetes oktatásban, képzésében a vizsgára történő szakmai felkészítésében. (Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend_ **MIR.8.sz.melléklet**)

5.3.2. Jogsabályi követelmények

A Vizsgaközpont a vizsgabizottság tagjaira vonatkozóan szakmai vizsga esetén be tartja az Szkr.-ben rögzített követelményeket, de a képesítő vizsgák esetén is biztosítja az alábbi, jelentős kockázatcsökkentő követelmények teljesülését:

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

5.3.3. Teremfelügyeletet ellátó személy

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

6. Erőforrások biztosítása

Vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakember alatt a vizsgabizottsági tagot (kivéve a delegált tag), a feladatkészítést és véleményezést végző személyt kell érteni. Vizsgáztatási folyamatban közreműködő jegyző alatt a vizsga előkészítésével, lefolytatásával és lezárásával kapcsolatos írásbeli, dokumentálási és adatrögzítési feladatokat ellátó személyt kell érteni

6.1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei

A Vizsgaközpont nyilvántartással rendelkezik minden érintett az engedélyében szereplő Képzési Terület Egységes Osztályozási Rendszere (a továbbiakban: KEOR) terület szerinti szakmára, szakképesítésre vonatkozóan azokról a feltételekről, melyeknek a felkérhető vizsgabizottsági tagnak kötelezően meg kell felelni az Szkr.-ben, a képzési és kimeneti követelményekben, a programkövetelményekben előírtak szerint

A vizsgáztatási folyamatban részt vevő személyzetre vonatkozó alkalmassági követelmények a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban (MIR. 10.sz. melléklet) illetve az Eljárásrend névjegyzék kialakításához (MIR. 9. sz. melléklet) valamint az Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrendben (MIR. 8. sz. melléklet) kerülnek meghatározásra.

A Vizsgaközpont az általa felkérhető vizsgáztató szakértők naprakész személyzeti nyilvántartását táblázatkezelő program segítségével látja el, amely tartalmazza a személyzetre vonatkozó információkat (az adott vizsgára igénybe vehető szakértők jogosultságait és jogosultsági szintjeit is). A Vizsgaközpont munkatársainak személyzeti nyilvántartását szintén táblázatkezelő programban végzi. Az ismert összeférhetlenségeket a vizsgaközpont a személyzeti nyilvántartásaiban tartja nyilván.

A (megbízáshoz történő) kiválasztásnál a Vizsgaközpont figyelembe veszi:

Projektfeladatot készítő szakember:

- A vizsgán megszerezhető szakma, szakképesítés szakterülete tekintetében felsőfokú szakmai végzettséggel rendelkezzen.
- Legalább öt év oktatási és vizsgáztatási tapasztalata legyen.
- A felkérés időpontjában az adott szakterületen oktat vagy szakmájában aktívan dolgozik.

Képesítő vizsga esetén írásbeli feladatkészítő szakember:

- A vizsgán megszerezhető szakképesítés szakterülete tekintetében felsőfokú szakmai végzettséggel rendelkezzen.
- Rendelkezzen pedagógiai andragógiai oktatói végzettséggel vagy szakképesítés esetén legalább 2 éves rendszeres oktatási gyakorlattal az adott szakképesítés vagy közeli (rokon) szakképesítés területén.
- Oktatási és vizsgáztatási tapasztalata van.
- A felkérés időpontjában szakterületen oktat, vagy szakmájában aktívan dolgozik.

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

6.2.1. Bekért dokumentumok

A Vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának elbírálásához és bizonyításához a személyektől (jelentkezőktől) a Vizsgaközpontnak az alábbi dokumentumok benyújtását kéri a pályázatadás során:

- a) az önéletrajzot, amely kifejezetten tartalmazza 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. Megőrzési idő

A Vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának elbírálásához és bizonyításához a személyektől (jelentkezőktől) a vizsgaközpontnak bekéri az alábbi dokumentumokat és törekszik az alábbi feltételek teljesülésére:

- a) az önéletrajzt, 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, ilyenek lehetnek például munkáltatói igazolás vagy saját, pályázói nyilatkozat aláírása büntetlenségről.

A jóváhagyás alapjául szolgáló igazoló dokumentumokat, személyi anyagot a Vizsgaközpont megőrzi az együttműködési szándék megszűnéséig, de minimum az utolsó megbízás teljesítésétől számított 5 évig.

6.3.A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása

6.3.1. A személyzet felkészítése

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

A Vizsgaközpont a vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek képzését online módon biztosítja. Évente több alkalommal képzéseket hirdet meg a pályázott szakemberek részére. A szakértők a képzésre beregisztrálnak, amely regisztráció alapján a FAR rendszerben a Vizsgaközpont rögzíti a képzést és a résztvevőket. A képzés indításakor a Vizsgaközpont munkatársai megküldik a tananyag linkjét, illetve a teszt feladatsor elérési útvonalát. A felkészülést és a teszt kitöltését saját ütemben végzik a képzésben résztvevők. A felkészülésre

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

és a vizsgára egy hét áll rendelkezésre. 80%-os teljesítmény szint elérése esetén minősül sikeresnek a képzés teljesítése. A képzés tanúsítványt adó képzés.

A tananyagok és a tesztkérdések az alábbi témakörökre épülnek:

- A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont megalapításáról
- Jogszabályi háttér-szabályozó dokumentumok
- A vizsgák folyamata (Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat alapján **(MIR. 10. sz. melléklet)**)
- A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont minőségirányítási rendszere
- Vizsgafeladat készítés eljárásrendje **(MIR. 5. sz. melléklet)**
- Vizsgabizottsági tagok feladatai
- Jegyző feladatai

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

A vizsgaközpont belső szabályozóinak megismerésére a Vizsgaközpont szervezeti egységében dolgozók számára belső képzéseket tart. Az eljárásrendek alkalmazására a Vizsgaközpont ezen belsőképzések keretében készíti fel a dolgozóit. A belső képzések megtartásáról feljegyzés készül.

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. A megbízás alapján munkát végző személyek a megbízás elfogadásával nyilatkoznak, hogy azokat megismerték és az abban foglaltakat a munkavégzésük során maradéktalanul betartják. A vizsgaközpont szervezeti egységében dolgozók nyilatkozatukkal igazolják, hogy a közvetlen munkavégzéshez szükséges ismereteiken túl, ismerik és elfogadják a vizsgaközpont működésének szabályait, etikai és pártatlansági elveit

6.3.2. A felkészítés rendszeressége

A vizsgaközpontnak a személyzetének feladatára való felkészítését rendszeres időközönként megismétli. A vizsgabizottsági tagok, feladat- készítő, véleményező szakértők számára a felkészítő képzés 3 évente, a jegyzők számára évente kötelező. A Vizsgaközpont saját alkalmazottainak legalább évente egy alkalommal vagy a Vizsgaközpont eljárásait érintő jelentős változás esetén, részt kell venniük belső képzésen.

6.3.3. Információk rendelkezésre állása

A Vizsgaközpont irányítja a vizsgáztatási folyamatban részt vevő teljes személyzet munkáját. A Vizsgaközpont felelősséget vállal a vizsgáztatási folyamatban részt vevő teljes személyzet munkájáért. Biztosítja az elegendő létszámú és a konkrét feladataiknak és felelősségi köreiknek megfelelő kompetenciával rendelkező személyzetet, szabályozott folyamatokat működtet a személyzet szükséges ismereteinek és készségeinek biztosítására, a személyzet kiválasztására és képzésére vonatkozóan.

A kötelességeket és felelősségi köröket leíró, aktuális dokumentált utasítások, a releváns információk továbbítása, illetve az információk megkérése az alábbi dokumentumokon, eljárásokon keresztül valósul meg:

Vizsgabizottsági tagok, jegyző:

- Pályázati kiírások, pályázati dokumentáció bekérése
- Vizsgáztatás szabályozásának ismereteiből felkészítő online felkészítés
- Megbízólevél
- Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat (MIR.10. sz. melléklet)
- Lebonyolítási rend (SZV.11./KV. 9.sz. melléklet)
- Vizsga előtti telefonos egyeztetés
- Vizsga napi egyeztetés
- Értékelő lapok, jegyzőkönyvek bekérése
- Elégedettségmérési kérdőívek (SZV 28.;SZV.29.;SZ.29.1.;SZV.30. sz./KV.24;KV.24.1.;KV.24.2.;KV.24.3. melléklet)

Feladat-készítő, véleményező szakértők:

- Pályázati kiírások, pályázati dokumentáció bekérése
- Vizsgáztatás szabályozásának ismereteiből felkészítő online felkészítés
- Megbízólevél
- Telefonos egyeztetés
- Feladat-készítéshez, véleményezéshez szükséges dokumentumok és információk megküldése (**MIR. 5. sz.melléklet**)
- Feladat-készítéshez, véleményezéshez szükséges nyilatkozatok bekérése
- Az elkészült feladatsorok bekérése, ellenőrzése, visszacsatolás

Teremfelügyelő, folyosófelügyelő, technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős személy:

- Megbízólevél
- Vizsga előtti telefonos egyeztetés
- Vizsga napi egyeztetés
- Terem- és folyosófelügyelő feladatairól szóló tájékoztató megküldése (SZV/KV...sz. melléklet)

Vizsgaközpont saját dolgozói:

- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Munkaköri leírások
- Belső képzések
- Értekezletek
- Napi egyeztetések, feladat egyeztetés, ellenőrzés
- A teljes minőségirányítási rendszer elérhető a dolgozók számára.
- Elégedettségmérési kérdőívek

6.3.4. A nyilvántartás

A vizsgaközpont nyilvántartással rendelkezik az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan felkérhető együttműködő szakemberekről és jegyzőkről az érintett személyek egyértelmű és

dokumentált adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozata birtokában, melyet a pályázat benyújtása során tesz.

A Vizsgaközpont az általa felkérhető vizsgáztató szakértők naprakész személyzeti nyilvántartását táblázatkezelő program segítségével látja el, amely tartalmazza a személyzetre vonatkozó információkat (az adott vizsgára igénybe vehető szakértők jogosultságait és jogosultsági szintjeit is). A velük szemben támasztott követelményeket részben az Szkt., részben a nyilvántartásba vételhez szükséges pályázati kiírások, az Eljárásrend névjegyzék kialakításához (MIR. 9. sz. melléklet), valamint az Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelések eljárásrend (MIR. 8. sz.melléklet), és a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat (MIR.10.sz.melléklet) tartalmazza. A követelmények naprakészen tartásáért a **minőségirányítási referens** a felelős.

A vizsgaközpont az előzetesen jóváhagyott és aktuálisan felkérhető személyekre vonatkozó nyilvántartása legalább az alábbi információkat tartalmazza:

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

6.3.5. Nyilvántartás aktualizálása

A Vizsgaközpont figyelemmel kíséri a kötelező érvényű előírások változását és ennek megfelelően gondoskodik a vizsgabizottsági tagok kijelöléséről, megbízásáról, a nyilvántartásai aktualizálásáról.

A megjelenő új KKK-k, PK-k követelményeinek való megfelelés vizsgálata a vezetőségi átvizsgálás során történik. A feltárt változásoknak, követelményeknek való megfelelést a vezetőségi átvizsgálás során meghatározott intézkedések alapján hajtja végre a megbízott személy(ek), az ott megszabott határidő szerint. Amennyiben az új vagy módosított PK-k, KKK-k szerint kíván vizsgát szervezni, a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont legkésőbb a vizsga napját megelőző 15 nappal teljesíti a követelményeket.

A változások figyelemmel kíséréseért a minőségirányítási referens és a vizsgaközpont vezetője a felelős.

Adott vizsga előkészítése során a vonatkozó KKK/PK- átvizsgálásra kerülnek a tévedések, nem megfelelések megelőzése érdekében.

6.3.6. Személyzet megbízásának feltétele

A Vizsgaközpont a vonatkozó jogszabályi előírások és vonatkozó Képzési és Kimeneti Követelmények, Programkövetelmények és saját belső szabályzatai alapján rögzíti az elvárt követelményeket.

- 1) A követelmények meglétét a Vizsgaközpont a bekért adatok, dokumentumok, átvizsgálásával, szükség szerint helyszíni szemle lefolytatásával ellenőrzi.
- 2) Amennyiben a követelmények teljesülnek, a vizsgaközpont vezetője vagy az általa megbízott személy dönt a szakértők a pályázatának befogadásáról.
- 3) A jóváhagyott személy felkerül a Jóváhagyott partnerek listájára.(pl szakértői névjegyzék, lista, vizsgáztatói névjegyzék / lista, jegyzői névjegyzék / lista, vizsgahelyszínek jegyzéke/listája)
- 4) A vizsgaközpont az országos szervezetek/szövetségek/érdekképviselők által delegált közreműködőket és az általuk más vizsgaközpontban teljesített képzéseket/felkészítéseket elfogadja és egyenértékűnek tekinti az általa rögzítettekkel, ha a képzés elvégzéséről kapott tanúsítványt/igazolást a Vizsgaközpontnak bemutatja.
- 5) A vizsgaközpont elfogadja a más vizsgaközpontban teljesített képzéseket/felkészítéseket és egyenértékűnek tekinti az általa rögzítettekkel, amennyiben a

képzés elvégzéséről kapott tanúsítványt/igazolást a Vizsgaközpontnak bemutatja. Továbbá a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont honlapjának elérhetőségét, ahol a szabályzatok és eljárásrendek a rendelkezésre állnak, illetve saját felkészítő képzésének tananyagát a pályázónak megküldi. Megbízott, megbízása esetén nyilatkozatot tesz a Vizsgaközpont szabályzatainak, eljárásrendjeinek megismeréséről, tudomásulvételéről.

A vizsgaközpont az előzetesen jóváhagyott és aktuálisan felkérhető személyekről nyilvántartást vezet.

Vizsgabizottsági tagi megbízást csak az kaphat, aki szerepel a vizsgaközpont ezen névjegyzékében és a Vizsgaközpont által szervezett szakmai vizsgáztatás szabályozásának ismereteiből felkészítő képzést teljesítette.

A vizsgabizottsági tagi megbízást a Vizsgaközpont az elektronikus vizsgarendszeren keresztül küldi meg.

6.4.A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése

6.4.1. Ellenőrzés

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a vizsgáztatók munkáját, teljesítményét, megbízhatóságát folyamatosan figyelemmel kíséri az „Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése” eljárásrend, valamint az Elégedettségmérési eljárásrend, önértékelés, minőségcélok MIR.7 sz. eljárásrend mellékleteinek használatával történik és az eljárásrendekben foglaltak szerint hajtja végre.

6.4.2. Éves értékelés

A vizsgáztatásban résztvevők munkájának értékelése kulcsfontosságú az objektív, átlátható és színvonalas vizsgáztatási folyamat fenntartása érdekében. Az értékelési rendszer biztosítja, hogy a vizsgáztatók, jegyzők és egyéb szakemberek feladataik végzéséről visszajelzést kapjon a Vizsgaközpont.

A jóváhagyott személyek, partnerek, vizsgahelyszínek munkáját a Vizsgaközpont évente dokumentáltan értékeli, melynek folyamatát az „Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése” elnevezésű eljárásrend szabályozza. (MIR. 8. sz. melléklet).

6.4.3. Nem megfelelő személyzet

Ellenőrzések, bejelentések, visszajelzések alkalmával azonosított nem megfelelőség esetén vagy ha az éves teljesítményértékelés során az együttműködő partner „nem megfelelő” minősítést kap a Vizsgaközpont felveszi vele a kapcsolatot, és tájékoztatja a nem megfelelőségről. A Vizsgaközpont egyeztetéseket folytat az együttműködő partnerrel a nem megfelelőség megszüntetése érdekében. Amennyiben a nem megfelelőség nem szüntethető meg, a partner törlésre kerül a jóváhagyott partnerek listájáról.

6.4.4. Büntető eljárásban lévő személyzet

A vizsgaközpont nem kér fel olyan szakembert vagy jegyzőt, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik. Az eredeti, 30 napnál nem régebbi hatósági erkölcsi bizonyítvány bemutatása legkésőbb a vizsga napjáig kötelező.

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.

7.1.1. Vizsgahelyszín biztosítása-Nyilvántartás a KKK és PK által rögzített tárgyi feltételekről

A Vizsgaközpont nyilvántartást vezet a KKK/PK-k által rögzített tárgyi feltételekről. A nyilvántartás KEOR-onként csoportosítva rögzíti a szakmák és szakképesítések előírt tárgyi feltételeit. Rendszeres időközönként ellenőrzi, követi nyomon és tölti le a vizsgáztatási körébe tartozó Képzési és Kimeneti Követelményeket, mely letöltések így egy nyilvántartást képeznek.

7.1.2. Együttműködő partner- Vizsgahelyszínek biztosítása

A SZOLMÜSZ vizsgaközpont a tervezett vizsgáztatási létszámához mérten elegendő számú és megfelelő vizsgahelyszínnel működik együtt. A Vizsgaközpont az engedélyében szereplő minden szakma és szakképesítés tekintetében együttműködési megállapodással, illetve a Szolnoki Szakképzési Centrum vagyonkezelésében lévő intézményeket illetően kancellári nyilatkozattal rendelkezik a vizsgahelyszín és tárgyi feltételek biztosítására.

7.1.3. Vizsgahelyszínek megfelelése

A vizsgaközpont biztosítja, 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 vizsgahelyszínnel szemben támasztott követelmények, tárgyi feltételek teljesüléséről a bekért dokumentumok, nyilatkozatok alapján győződik meg a megállapodás megkötését megelőzően. A Vizsgaközpont fenntartja a jogot, hogy a vele kapcsolatban álló vizsgahelyszíneket ellenőrizhesse. A vizsgahelyszínek kötelessége a vizsga szempontjából releváns változásokat bejelenteni a Vizsgaközpontnak

Folyamatosan, minden vizsgahelyszínen vonatkozásában monitorozza, személyesen vagy megbízottja által ellenőrzi a megfelelő vizsgahelyszíni infrastruktúra rendelkezésre állását (audit, bejárás). **(MIR.10.2. sz. melléklet-Bizonylati album_SZV.33. sz. melléklet/KV.26.sz. melléklet- Helyszíni vizsga ellenőrző lap)**

A Vizsgaközpont a vizsgahelyszínt biztosító szervezeteket és a helyszíneket táblázatkezelő programban tartja nyilván.

A jóváhagyott, vizsgahelyszínek munkáját a Vizsgaközpont évente dokumentáltan értékeli, melynek folyamatát az „Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése” elnevezésű eljárásrend szabályozza. **(MIR. 8. sz. melléklet).**

A vizsgaközpont a megfelelő vizsgahelyszínek rendelkezésre állását, kiválasztását, jóváhagyását Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend szerint biztosítja.

7.1.4. Nem tulajdonban lévő vizsgahelyszínek

A vizsgaközpont érvényes megállapodásokkal rendelkezik a vizsgahelyszínekkel, vizsgahelyszíneket biztosító partnerekkel a vizsgák lebonyolítására, mert a Vizsgaközpontnak nincs saját tulajdonában álló vizsgahelyszíni.

7.1.5. Felelősségvállalás

A Vizsgaközpont teljes körű felelősséget vállal azért, hogy a vizsgahelyszínek szakmailag megfelelő körülményeket biztosítanak a vizsgákhoz, minden tekintetben megfelelnek, és teljesítik az előírásokat, amelyek a vizsga jogszerű lebonyolításához szükségesek. A vizsgák lebonyolítása előtt helyszíni bejárást végez a tárgyi feltételek és a vizsgakörülmények ellenőrzése végett. Amennyiben szükséges tárgyi feltételek folyamatos biztosításáért felelős személyt bíz meg, aki a technikai feltételek folyamatos biztosítása során, közreműködik az esetlegesen felmerülő technikai problémák elhárításában, biztosítja a balesetmentes munkavégzés feltételeit.

7.1.6. Nyilvántartás

A Vizsgaközpont rendelkezik Excel táblázatkezelőben tartja nyilván azokat a vizsgahelyszíneket, vizsgahelyszínt biztosító partnereket, akiket az „Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend” alapján jóváhagyott, akikkel együttműködési megállapodást illetve az ingatlan és tárgyi eszköz használatára megfelelő szerződést kötött a vizsgalebonyolítás céljából.

A nyilvántartott adatok köre:

- Partner Megnevezése
- Együttműködését tárgyát képező szakma/szakképesítés
- Intézmény képviselőjének neve, beosztása
- Elérhetőségek(email, telefon)

7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése

7.2.1. Vizsgahelyszín szolgáltatásának minősége

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a vizsgahelyszínek, szolgáltatásának minőségét folyamatosan figyelemmel kíséri az értékelést az „Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése” eljárásrend, valamint az Elégedettségmérési eljárásrend, önértékelés, minőségcélok **MIR.7 sz.** eljárásrend mellékleteinek használatával történik és az eljárásrendekben foglaltak szerint hajtja végre.

7.2.2. Éves értékelés

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

Az értékelés objektivitásának biztosítása érdekében a Vizsgaközpont adott vizsgahelyszínnel kapcsolatban több a vizsgáztatási folyamatban résztvevőtől kér visszajelzést az „Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése” eljárásrend szerint. Az értékeléshez szükséges adatok és információk minden vizsga esetében rendelkezésre állnak, mivel az elégedettségmérő kérdőívek, illetve az együttműködő partnerek értékelése dokumentum minden vizsga után kitöltésre kerül.

Az értékelési dokumentumok a Vizsgaközpont által készített sablon dokumentumokon történik, így azok értékelése egységes, a szükséges intézkedések rendjét az „**Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése**” eljárásrendben foglaltak szerint történik. Az azonnali intézkedést igénylő problémákkal kapcsolatban a vizsgaközponthoz érkezett jelzés alapján a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont azonnal megindítja az eljárást, egyéb nem azonnali intézkedést igénylő eseteknél a Belső audit és a vezetőségi átvizsgálás hozza meg a szükséges intézkedést.

7.2.3. Nem megfelelő partnerek kezelése

Ellenőrzések, bejelentések, visszajelzések alkalmával azonosított nem megfelelés esetén a vizsgaközpont kivizsgálást végez, illetve intézkedést kér az együttműködő partnertől. Megtett intézkedések hatékonyságáról a Vizsgaközpont visszaellenőrzéssel győződik meg.

Súlyos, a vizsgáztatás folyamatára, a törvényességre, pártatlanságra közvetlen hatással levő nem megfelelés esetén az együttműködést a Vizsgaközpont felfüggeszti. Amennyiben a problémát és annak okát nem szüntetik meg határidőre, illetve az ismétlődően előfordul, úgy vizsgaközpont vezetője a partnert a jóváhagyott listáról törli.

Abban az esetben, ha az éves teljesítményértékelés során az együttműködő partner „nem megfelelő” minősítést kap a vizsgaközpont felveszi vele a kapcsolatot, és tájékoztatja a nem megfeleléséről. A Vizsgaközpont egyeztetéseket folytat az együttműködő partnerrel a nem megfelelés megszüntetése érdekében. Amennyiben a nem megfelelés nem szüntethető meg, a partner törlésre kerül a jóváhagyott partnerek listájáról

7.2.4. Büntető eljárás alatt lévő partner

A vizsgaközpont nem kér fel olyan szakembert vagy jegyzőt vagy vizsgahelyszínt akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik.

8. A vizsgafolyamat szabályozása

8.1. Általános követelmény

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a 2019. évi LXXX. szakképzési törvény és annak végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendeletben valamint rögzítettek figyelembevétele mellett Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban (MIR.10. sz. melléklet) részletesen előírja a vizsgáztatási folyamatra vonatkozó szabályokat. A vizsgaközpont az előzőeken túl, alkalmazza a külső delegáló szervezet jogszabályi elvárásait.

Nem magyar állampolgárságú vizsgázó vizsgáztatásánál figyelembe veszi az ingyenes részvételre vonatkozó 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 1/A. § c) d); és a vizsgaidőszakra vonatkozó 262. § (1). jogszabályt, amely nemzetközi szerződés, egyezmény, megállapodás,

annak hiányában viszonyosság alapján a szakképzésért felelős miniszter engedélyezheti, hogy a külföldi vizsgázó a vizsgaidőszaktól eltérő időben tegyen szakmai vizsgát.

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

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

A Vizsgaközpont a vizsgákat úgy szervezi meg, 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

Ennek betartása érdekében a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzattal (**MIR.10. sz. melléklet**) és a Bizonylati albumban tárolt vizsgadokumentáció sablonok használatával

8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság

A vizsgaközpontnak eljárással rendelkezik a vizsgára jelentkezés fogadásának és a vizsgára bocsátás feltételeinek ellenőrzésére vonatkozóan. A vizsgaközpont a 2019. évi LXXX. szakképzési törvény és annak végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendeletben rögzítettek, és a PK és KKK-ban rögzített egyedi feltételek figyelembevétele mellett Vizsgaszabályzatában részleteiben előírja a jelentkezésre vonatkozó szabályokat és a szükséges dokumentumokat.

A Vizgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban rögzítésre került:

- a jelentkezési dokumentum sablonja (Bizonylati album) és befogadásának feltételei, mely figyelembe veszi az esélyegyenlőségi elvek érvényesülését,
- a vizsgára bocsátás előfeltételeinek teljesítését igazoló dokumentumok elfogadásának határidejét,
- a dokumentumok átvizsgálásának, a hitelesség ellenőrzésének a módját,
- a hiánypótlásra vonatkozó információt,
- a jelentkezés törlésére vonatkozó információt, és
- a jelentkező tájékoztatásának módját.

8.3. Felmentések

A Vizsgaközpont az Szkr.-ben rögzítettek szerint adható felmentések vonatkozásában a kérelmek fogadására, kezelésére és az elbírálásáról a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatában rendelkezik.

A szabályzatban rögzítésre került:

- a kérelem sablonja a Vizsgaszervezési és lebonyolítási rend Bizonylati album részeként (SZV.2.sz./KV.2.sz.melléklet)
- a kérelem benyújtásának határidejét,
- a benyújtott dokumentumok ellenőrzésével, a jogosultság elbírálásával, a döntéssel kapcsolatos információkat
- a vizsgázó tájékoztatásának módját

8.4. Kedvezmény biztosítása

A beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére

8.4.1. Kedvezmények

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 szabályzattal rendelkezik (MIR.10. sz. melléklet_ Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat)

E szabályzat rögzíti:

- a biztosítható kedvezmények körét,
- a biztosítható kedvezmények biztosításának feltételeit,
- a dokumentumok ellenőrzésével a jogosultság elbírálásával, a döntéssel kapcsolatos információkat, és
- a vizsgázók tájékoztatásának módját

8.4.2. Kérelmek

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 a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban rögzített eljárást.

A Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat „3. Felmentés. Beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézséggel küzdő jelentkező, sajátos nevelési igényű jelentkező, fogyatékkal élő vizsgázónak nyújtható kedvezmények” pontjában szabályozza.

E pont rögzíti:

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

8.5. Méltányosság

A Vizsgaközpontnak az esélyegyenlőségi elvek mentén az egyéni sajátosságok, egyedi körülmények figyelembevételére benyújtott méltányossági kérelmek fogadására, kezelésére, az

elbírálásra eljárással rendelkezik, melyet a Vizsgaszervezési szabályzat III.;IV. bekezdés 4. Különleges igények, egyedi rendkívüli szükségletek figyelembe vétele pontja rögzít.

E pont rögzíti:

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

8.6. A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap- kivonat

8.6.1. Hitelesség

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont ellenőrzi a más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap kivonatok hitelességét.

8.6.2. Eljárás az elfogadásra vonatkozóan

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a más vizsgaközpontok által kiállított vizsgatörzslap- kivonat hitelességét a következő eljárás szerint ellenőrzi:

A javító- vagy pótlóvizsgára való jelentkezéskor csatolni kell a törzslap kitöltésére szolgáló központi elektronikus rendszerből kinyomtatott, a vizsgaközpont által hitelesített törzslapkivonatot.

A törzslapkivonat eredeti, aláírt példányát, a jelentkezési határidő lejártáig, a Vizsgaközpont telephelyére (5000 Szolnok, Baross utca 37/A) vagy a vizsga jegyzőjéhez szükséges eljuttatni.

A Vizsgaközpont a benyújtást követően, de legkésőbb a vizsga napjáig ellenőrzi a törzslapkivonat hitelességét.

A hitelesség ellenőrzésének szempontjai:

- Az elektronikus vizsgarendszer által generált formátummal megegyező.
- A hitelesítő bélyegző eredeti a dokumentumon.
- A hitelesítő aláírás eredeti a dokumentumon.

8.7. A vizsgacsoport létszáma:

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

Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend (MIR. 8. sz.melléklet)

8.8.A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés

8.8.1. Vizsgafeladat fejlesztés

A vizsgaközpont a hatáskörébe utalt vizsgafeladatok készítéséhez eljárásrendet (Vizsgafeladatok készítése eljárásrend_ MIR. 5. sz. melléklet) alakított ki, mely biztosítja az alábbi követelményeknek való megfelelést:

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

8.8.2. A fejlesztett feladat követelményei

A vizsgaközpont a hatáskörébe utalt feladatfejlesztés eljárásán keresztül 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 validálása

A vizsgaközpont gondoskodik a vizsgafeladatok validálásáról. A vizsgafeladatok által véglegesen leadott és a vizsgaközpont vezető által titkosított, jóváhagyott vizsgafeladat validáltnak tekinthető. A vizsgafeladatok validálásáról a vizsgaközpont a Vizsgafeladat készítési eljárásrend szerint gondoskodik.

8.8.4. Eljárás a feladatfejlesztésre

A Vizsgaközpont a saját hatáskörébe utalt feladatfejlesztési tevékenységére vonatkozóan eljárással rendelkezik. (Vizsgafeladatok készítése eljárásrend_ **MIR. 5. sz. melléklet**)

Amelyben meghatározza:

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

8.9. A vizsgán jelenlévő személyzet kiválasztása

8.9.1. A vizsgabizottság kiválasztása

A SZOLMÜSZ Vizsgaközpont a vizsgára

- az Szkr-ben meghatározott létszámú vizsgabizottságot,
- az Szkr.-ben, képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben meghatározott előírásoknak megfelelő (végzettség, képzettség, tapasztalat, szervezeti tagság) vagy ezen rendelkezések hiányában az 6.1. pont b) alpontjában meghatározott követelményeknek megfelelő,
- a Vizsgaközpont Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrendben (**MIR.8. sz. melléklet**), valamint a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban (**MIR. 10. sz. melléklet**), meghatározott követelményeknek megfelelő
- az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a 6.3.4. pont szerinti vizsgaközpont nyilvántartásában szereplő, és

- az összeférhetetlenség, pártatlanság tekintetében az 5.3. pont követelménye és a kockázatértékelésének követelménye szempontjából ellenőrzött személyt kér fel.

8.9.2. Jegyző kiválasztása

A vizsgaközpont a vizsgára

- az 6.1. pont d) alpontjában meghatározott követelményeknek megfelelő,
- a Vizsgaközpont Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrendben (**MIR.8. sz. melléklet**), valamint a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban (**MIR. 10. sz. melléklet**), meghatározott követelményeknek megfelelő
- az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a 6.3.4. pont szerinti jegyzői nyilvántartásban szereplő,
- az összeférhetetlenség, pártatlanság tekintetében a kockázatértékelésének szempontjából ellenőrzött személyt kér fel.

8.9.3. A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása

A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztásának rendjéről a Vizsgaközpont az Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrendben (**MIR.8. sz. melléklet**), valamint a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban (**MIR. 10. sz. melléklet**) rendelkezik.

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

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-vizsgatevékenység jellegéből 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 személyzet

A vizsgán közreműködő egyéb személyzetre vonatkozóan a képzési és kimeneti követelmény, programkövetelmény megfogalmazhat egyéb feladatköröket, egyedi követelményeket, ezeket a Vizsgaközpontnak minden esetben kötelezően be kell tartania. Ezeket az egyedi követelményeket a vizsgaközpont EXCEL táblázatkezelőprogramban tartja nyilván.

8.10. A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése

8.10.1. Dokumentálás

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, illetve a rendkívüli eseményekre vonatkozó jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A vizsgaközpont gondoskodik a vizsgán meg nem jelent vagy onnan korábban távozott személyzet helyettesítéséről, pótlásáról, melynek rendjét a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat rögzíti.

8.10.2. Helyettesítés, pótlás

A vizsgaközpont feladata, hogy gondoskodjon a vizsgán meg nem jelent, késő, vagy onnan korábban távozott személyzet helyettesítéséről, pótlásáról.

8.11. A vizsgázók tájékoztatása

A Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont a vizsgázók tájékoztatásáról a Vizsgaszervezési és lebonyolítási rendben rendelkezik.

Az akkreditált szakképzési Vizsgaközpont a vizsgaszereplők tájékoztatására a vizsga lebonyolítási rendjének megküldésére, a jelentkezőknek vizsgáról szóló értesítésére elsősorban az elektronikus vizsgarendszer „Értesítések” funkcióját használja.

A vizsga megkezdése előtt a vizsgázókat tájékoztatni kell a vizsga lebonyolításának rendjéről, a vizsgával kapcsolatos általános tudnivalókról az őket érintő döntésekről, tudnivalókról, etikai szabályokról, a tűz-baleset és egészségvédelmi előírásokról.

A vizsgázók tájékoztatása a Vizsgaközpont által készített tájékoztató alapján történik, amely minden vizsgára egyedileg készül az adott vizsga specifikációt tartalmazza és a vizsgadokumentáció részét képezi és az alábbiakat tartalmazza:

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

8.12. A késések kezelése

A Vizsgaközpont a vizsgázók késésének kezeléséről a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban az alábbi módon rendelkezik:

Szakmai vizsga esetében:

Abban az esetben, ha a vizsgázó az interaktív vizsgára 10 perc vagy annál több késéssel érkezik, úgy a vizsgázó a vizsgatevékenységet nem kezdheti meg. Projektfeladat esetén a késve érkező, utolsó vizsgázóként és csak abban az esetben bocsátható vizsgára, ha a vizsga 19 óráig befejezhető a vizsgatevékenység végrehajtására előírt teljes időtartam figyelembevételével.

Ellenkező esetben javító vizsgát kell tennie. Minden késéssel összefüggő esetet jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Képesítő vizsga esetén:

Írásbeli vizsgatevékenység esetén a vizsgabizottság a vizsgabizottság a vizsgatevékenység végrehajtására meghatározott időtartam 30%-át meg nem haladó késés esetén engedélyezheti, hogy a késve érkező vizsgázó megkezdje a vizsgatevékenységet, azzal a feltétellel, hogy a vizsgafeladat befejezésére meghatározott időpontig le kell adnia a vizsgadolgozatát. Amennyiben késése igazolt, a vizsgázó dönthet úgy, hogy a vizsgafeladatot a fenti feltételekkel megkezdje vagy pótló vizsgát tesz. Igazolatlan késés esetén a vizsgázó a fenti feltételekkel megkezdheti a vizsgát, amennyiben a késése meghaladja a fent megszabottakat vagy az írásbeli vizsgarészt ilyen feltételekkel nem vállalja, úgy jogszabályi előírások szerint a teljes vizsgát meg kell ismételnie.

Projektfeladat esetén a késve érkező, utolsó vizsgázóként és csak abban az esetben bocsátható vizsgára, ha a vizsga 19 óráig befejezhető a vizsgatevékenység végrehajtására előírt teljes időtartam figyelembevételével. Ellenkező esetben javító vizsgát kell tennie. Minden késéssel összefüggő esetet jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

8.13. A szabálytalanságok kezelése

8.13.1. A szabálytalanságok megelőzése

Az első vizsgatevékenység megkezdése előtt a Vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázókat a vizsga folyamattal kapcsolatos részletes információkról, a szabálytalanság elbírálásával kapcsolatos eljárásról és a bebizonyított szabálytalanság következményeiről. (SZV.12.5.sz/KV. 11.5.sz. melléklet)

8.13.1.1. Megelőző intézkedések

A Vizsgaközpontnak a teljes vizsgáztatási folyamat alatt a szabályosság fenntartásához szükséges intézkedéseket az alábbi elvek mentén a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban rögzítette (MIR. 10. sz. melléklet):

- teljes körűen ellenőrizteti a vizsgázók személyazonosságát,

- biztosítja a szabályok betartásának felügyeletével megbízott személy folyamatos jelenlétét a vizsgán,
- megakadályozza a nem engedélyezett segédeszközök használatát,
- ellenőrzi a vizsgázók felszerelését, valamint
- figyelemmel kíséri a vizsgaeredményeket a csalás jeleinek felismerése céljából.

8.13.1.2. Ülésrend

A Vizsgaközpont gondoskodik az ülésrend dokumentálásáról (**SZV.12.2./KV.11.2. sz. melléklet**) azokban az esetekben, ahol a vizsgatevékenység jellege azt megkívánja annak érdekében, hogy a megjelenő információk adatot szolgáltatassanak az esetleges problémák, szabálytalanságok kivizsgálásához. Az ülésrend elkészítésének menetéről és felelőséről a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzat rendelkezik.

8.13.1.3. Terem elhagyása

A vizsgaközpont a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatában kezeli a vizsgázó vizsga alatti teremelhagyását, vizsgahelyszín elhagyását a távozás és a visszaérkezés idejének dokumentálásával. A vizsgaközpont azokban az esetekben, ahol a vizsgatevékenység jellege azt megkívánja, az ülésrendben /elektronikus jegyzőkönyvben gondoskodik a vizsgázó vizsga alatti teremelhagyás, vizsga helyszín elhagyás a távozás és a visszaérkezés idejének dokumentálásáról. A vizsgázó távozása és visszaérkezése között eltelt időt be kell számítani a vizsgatevékenység megoldására rendelkezésre álló időtartamba. A vizsgázónak fel nem róható okból kieső idő nem számítható be a vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartamba.

8.13.2. A szabálytalanságok észlelése

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

- a vizsgázó vizsgatevékenysége az észlelt szabálytalanság tényének rögzítéséig kerül felfüggesztésre,

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

- minden a kivizsgáláshoz és döntéshez szükséges és elégséges információ a vizsgadokumentációban rögzítésre kerüljön,
- a szabálytalanságot rögzítő dokumentum a jelen levő vizsgabizottsági tag, a szabálytalanságot észlelő személyzet aláírását tartalmazza, valamint
- 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

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

8.14. A vizsgázók teljesítményének mérése

8.14.1. Írásbeli jellegű feladatok

Az írásbeli és 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. Projekt vizsgatevékenység

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 a Vizsgaközpont által kiadott (vizsgafeladatkészítő/véleményező által készített) értékelő lapon kell.

8.14.3. Eredmények dokumentálása

A teljesítmény mérésének, értékelésének eredményét a vizsgabizottság tagjainak az Szkr-ben, valamint a Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban leírtak szerinti módon és tartalomnak megfelelően biztosított formanyomtatványon vagy más módon kell dokumentálniuk úgy, hogy a vizsgázó minősítésére vonatkozó döntés meghozatalára jogosult vizsgaközpont vezető számára azok elegendő információt biztosítsanak, továbbá a vizsgajegyzőkönyvben lévő, továbbá vizsgatörzslapra bejegyzett tartalmakat hitelesen igazolják. A jegyző illetve a vizsgaszervezési referensek az értékelés dokumentumai alapján összeolvassák, ellenőrzik a rögzített eredményeket. A Vizsgaközpont a KKK/PK-k által előírt vizsgarészekre alkalmazandó súlyozások figyelembevételére alkalmas számoló táblázatot biztosít, annak érdekében, hogy a számítási hibákból eredő kockázati tényezőket csökkentse.

A vizsgázók teljesítmény mérésének főbb elvi eljárási elemei és az eredmények dokumentálása:

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

Az értékelés végzésének kiemelt területei:

- a vizsga bemeneti feltételei,
- a jelöltek felkészültsége.

A vizsgázó teljesítményének értékelése a Képzési és Kimeneti Követelményekben /Programkövetelményekben rögzítettek alapján kerül meghatározásra. A vizsgatevékenység aránya teljes szakmai vizsgán belül a KKK-ban/ PK-ban rögzített. A vizsgatevékenység akkor

eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám KKK-ban/ PK-ban rögzített minimum százalékát legalább elérte. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai a KKK – ban/ PK-ban rögzítettek.

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

8.15. Vizsgaeredmények nyilvántartása

8.15.1. Nyilvántartás

A Vizsgaközpont minden vizsgáról és az elért vizsgaeredményekről az Szkr-ben és Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvében leírtak szerinti nyilvántartást vezet, a KRÉTA vizsgaszoftver Riport menüből elérhető lekérdezések, és a törzslap osztályozó íve alapján, amelyek a vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztések esetén adatot, információt szolgáltathatnak a vizsgafeladatok minőségéről (érthetőségéről, nehézségéről) az oktatás, képzés és a vizsga tartalmának összhangjáról. A nyilvántartást a vizsgaszervezési referens vagy a feladattal megbízott munkatárs végzi.

8.15.2. Eltérések kezelése

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 Vizsgaközpont negyedévente megvizsgálja az eltérés lehetséges okát, kizárandó a vizsgaközpont felelősségébe tartozó esetleges mulasztást.

A vizsgaközpont a nagyfokú eltérések esetén a következő eljárásrendet követi:

1. A vizsgaszervezési referens a kapott eredmények alapján feljegyzést készít
2. A feljegyzés által bemutatott eredmények alapján a vizsgaközpont vezetője kivizsgálja az eltérés okát, a vizsgaszereplők bevonásával, a kivizsgálásról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a vizsgaszereplők releváns szakmai észrevételeit.
3. Abban az esetben, ha a feltárt probléma a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozó mulasztás, akkor kockázateértékelést kell végezni, mely során a Vizsgaközpont intézkedést hoz a kockázati tényező csökkentésének érdekében.

8.16. Javító- pótlóvizsga

A Vizsgaközpont megvizsgálja a vonatkozó KKK/PK előírásait abból a szempontból, hogy rendelkezik-e a javító-pótló vizsgáról. Amennyiben speciális előírásokat tartalmaz, azok figyelembevételével kell meghatározni mely vizsgatevékenységek/vizsgarészek érintettek az ismételtsben. Abban az esetben, ha a KKK/PK nem tartalmaz speciális előírást Szkr. 291.§ (2) bekezdése szerint kell eljárni.

9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés

9.1. Törvényességi kérelem

A vizsgázó jogszabálysértésre hivatkozva Szkr. 287. §-a alapján törvényességi kérelmet nyújthat be. Az Szkr. 287.§ (1), (2), (3) bekezdése határozza meg a benyújtás módját, a benyújtás és bírálathatáridejét, felelősségi és hatásköreit.

Az Szkt. 287. § (1) bek.: 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.

(2) A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az akkreditált vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével és a törvényességi kérelemmel

érintett szakmai vizsgára megbízott vizsgafelügyelő állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

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

9.2. Egyéb, a Vizsgaközpontnak címzett panaszok

Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos panaszok fogadására, értékelésére és a panaszokkal kapcsolatos döntések meghozatalára a Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend alkalmazandó, amely nyilvánosan hozzáférhető a szervezet honlapján. A Vizsgaközpont felelősséget vállal a panaszkezelési folyamat minden szintjén hozott minden döntéséért.

Ha a vizsgáztatási eljárásban érintett bármely érdekelt fél panasszal kíván élni a Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatban, azt a Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend (**MIR.11. sz. melléklet**) szerint teheti meg.

A panaszokkal kapcsolatos feljegyzések kezelése és megőrzése a Dokumentum és Iratkezelési szabályzat (**MIR. 4. sz. melléklet**) szerint történik.

A panaszra vonatkozó teljes dokumentáció iktatásra kerül, majd az irattárba tárolásra

A panaszkezelési folyamat során a bizalmas adatkezelés szabályai teljes körűen érvényesek.

9.2.1. Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

A vizsgaközpont honlapján közzéteszi a Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrendjét, melyben tájékoztatja vizsgázóit az Szkr. szerinti jogorvoslati kérelem benyújtásának lehetőségéről, módjáról és annak határidejéről, valamint a törvényességi kérelem lehetséges esetköreiről. (**MIR. 11. sz.melléklet**)

9.2.2. A Vizsgaközpont eljárásrendjén keresztül biztosítja, hogy:

- minden panasszal konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkozzanak,
- a panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben,
- a panaszok kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető legyen, valamint

- a panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzata szerint kezeli

9.2.3. Helyesbítő, megelőző intézkedés

A kivizsgálás tapasztalatai alapján helyesbítő, megelőző intézkedéseket hoz a Vizsgaközpont, melyek felhasználásra kerülnek a Vizsgaközpont irányítási rendszerének jobbítására annak érdekében, hogy hasonló panasz ne születhessen.

9.2.4. A panaszt benyújtó személy tájékoztatása

Minden esetben, amikor a panasz, törvényességi kérelem benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont a döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelősei a Vizsgaközpont munkatársai.

9.2.5. További érintett személyek tájékoztatása

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

9.2.6. Panaszok nyilvántartása

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

10. Mellékletek

Megfeleltetési táblázat		MIR. 1. 1.sz. melléklet
7. melléklet a 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelethez * Szempontrendszer az Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv tartalmára vonatkozóan		Intézményi vizsgáztatásirányítási és működtetési kézikönyv
1. Az akkreditált szakképzési vizsgaközpont:		
1.1. dokumentált minőségirányítási rendszert működtet, amely képes alátámasztani és bizonyítani az előírt követelmények következetes teljesülését a következők mentén:		4.1. Minőségirányítási rendszer
1.1.1. megfogalmazza minőségpolitikáját, és kijelöli stratégiai céljait,		4.2. Minőségpolitika és célkitűzések
1.1.2. a vizsgaközpont vezetősége elkötelezett az irányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett,		4.7.1. Elkötelezettség
1.1.3. gondoskodik a folyamatai, szolgáltatásai minőségét érintő visszajelzések, elégedettségi mutatók gyűjtéséről és azok fejlesztéshez szükséges felhasználásáról,		4.2.3. Minőségcélok 4.7.2. Elégedettségmérés
1.1.4. biztosítja, hogy a vizsgázóról kizárólag olyan információt hoz nyilvánosságra, amire a jogszabály felhatalmazást ad,		4.4.1.1. Jogszabályi felhatalmazás alapján kiadott információk
1.1.5. a jelentkezőket megfelelő és elégséges információval látja el a vizsgákkal, a vizsgázás folyamatával kapcsolatban,		4.4.1.2. Jelentkezők tájékoztatása
1.1.6. megfelelő belső szabályzat kialakításával, az előírások betartásával és betartatásával biztosítja a bizalmas információkezelést,		4.4.2. Bizalmas kezelés
1.1.7. belső auditot működtet, mely megfelelő információt biztosít a szükséges beavatkozások döntéseihöz, fejlesztések tervezéséhez,		4.6.2. Belső auditok célja
1.1.8. a tevékenységével, folyamataival kapcsolatban feltárt nemmegfelelőségeket kivizsgálja, és szükség szerint helyesbítő, megelőző intézkedést vezet be;		4.8.1. Helyesbítő intézkedések
1.2. dokumentált eljárásrenddel rendelkezik a szakmai vagy képesítő vizsga pártatlanságának biztosítására, melynek érdekében:		
1.2.1. nem engedi meg, hogy kereskedelmi, pénzügyi vagy más tényezők nyomást gyakoroljanak rá a pártatlansági elvek feladása céljából,		5.A Pártatlanság biztosítása
1.2.2. kockázateértékeléssel felméri mindazokat a potenciális veszélyeket, melyek a pártatlan vizsgáztatásra hatással lehetnek,		4.8.2. Megelőző intézkedések, kockázatelemzés 5.2. Kockázateértékeléssel kapcsolatos követelmények

1.2.3. a teljes vizsgáztatási folyamatban (beleértve a jelentkezési, mérési, értékelési és döntési folyamatokat) kezeli az érdekellentétek eseteit, kiküszöböli vagy csökkenti azokat, és minden esetben biztosítja a vizsgáztatás objektivitását, minden folyamatát és eljárását függetleníti a képzéstől;	5.2. Kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények
1.3. dokumentáltan biztosítja a tevékenysége elvégzéséhez a megfelelő személyzetet, melynek érdekében:	
1.3.1. meghatározza a vizsgáztatási folyamatban részt vevő személyzetre vonatkozó – amennyiben adott személyre jogszabály nem rendelkezik – megfelelő alkalmassági követelményeket,	8.9.3. A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása
1.3.2. rendelkezik elegendő létszámú és a konkrét feladatainak és felelősségi köreiknek megfelelő kompetenciával rendelkező személyzettel,	6.3.3.
1.3.3. szervezetén belül alkalmaz olyan személyt, aki egyéb feladataitól függetlenül a vizsgaközpont minőségirányítási rendszerét működteti,	4.1.4. A vizsgaközpont vezetése elkötelezett az minőségirányítási rendszerének kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt.
1.3.4. rendelkezik olyan szabállyal, mely részletesen meghatározza és dokumentálja szervezetében a felelősségi köröket és hatásköröket,	3.3.1 A vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában kerültek rögzítésre
1.3.5. gondoskodik a személyzetének a feladatra való felkészítéséről,	6.3. A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása
1.3.6. irányítja a vizsgáztatási folyamatban részt vevő teljes személyzet munkáját, és felelősséget vállal a munka eredményéért,	6.3.3.
1.3.7. köteleességeket és felelősségi köröket leíró, aktuális dokumentált utasításokkal látja el a személyzetét,	6.3.3.
1.3.8. eljárásrenddel rendelkezik, és dokumentálja a vizsgáztatási folyamatban a vizsgaközponttal együttműködő és alkalmas vizsgabizottsági tagok és vizsgáztatásban közreműködő szakértők kiválasztását (az alkalmasság megítélése szempontjából szükséges, releváns információk begyűjtését és nyilvántartását a végzettség, szakképzettség, továbbképzések, szakmai tapasztalat, szakmai hovatartozás, ismert érdekellentétek tekintetében),	8.9. A vizsgán jelenlévő személyzet kiválasztása
1.3.9. dokumentálja az általa előzetesen jóváhagyott együttműködésre felkérhető szakértőket,	6.1. Erőforrások biztosítása
1.3.10. figyelemmel kíséri, ellenőrzi a vizsgáztatásban részt vevők munkáját, teljesítményét, valamint az általuk hozott javaslatok megbízhatóságát;	6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése
1.4. dokumentáltan biztosítja a tevékenysége elvégzéséhez jogszabályban, képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben előírt és megfelelő tárgyi feltételeket, melynek érdekében:	7.1.1. Vizsgahelyszín biztosítása
1.4.1. a tervezett vizsgáztatási létszámához mérten elegendő számú és megfelelő vizsgahellyel működik együtt,	7.1.2

1.4.2. nem saját tulajdonú vizsgahelyszín esetén megfelelő megállapodásokat köt a vizsgahelyszíneket biztosító partnerekkel a vizsgahelyszín és szükséges eszközök biztosítására,	7.1.1. Vizsgahelyszín biztosítása '7.1.2. ;'7.1.4.
1.4.3. dokumentálja az általa előzetesen jóváhagyott együttműködésre felkérhető vizsgahelyszíneket, vizsgahelyszínt biztosító partnereket,	7.1.6.
1.4.4. folyamatosan figyelemmel kíséri, ellenőrzi a vizsgahelyszínek megfelelőségét, teljesítményét,	7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése
1.4.5. felelősséget vállal, hogy az általa szervezett szakmai vagy képesítő vizsgák vizsgahelyszínei minden tekintetben megfelelnek, és teljesítik az előírásokat, amelyek a vizsga jogszerű lebonyolításához szükségesek;	7.1.5.
1.5. rendelkezik a szakmai, illetve képesítő vizsgafolyamatot leíró részletes szabályzattal, mely megfelelő és elegendő információt biztosít arra vonatkozóan, hogy milyen módon, és milyen, a tevékenységére kötelező, illetve vállalt belső szabályok mentén szervezi meg a szakmai, illetve képesítő vizsgáit (ideértve a vizsgára történő jelentkezést is) úgy, hogy azok az előírásoknak mindenben megfeleljenek;	8. A vizsgafolyamat szabályozása
1.6. dokumentált eljárással rendelkezik az akkreditált szakképzési vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen benyújtott törvényességi kérelem és más panasz:	9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés
1.6.1. átvételére, kivizsgálására és a vizsgaközpont döntéshozatalára,	9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés
1.6.2. biztosítja, hogy minden törvényességi kérelemmel, panasszal konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkozzanak és azt, hogy a törvényességi kérelem, panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó vizsgaközponti döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a kérelmet benyújtó, illetve panaszos féllel szemben.	9.2.2.

Kompetencia mátrix

Feladat	Vizsgaközpont vezető	Minőségirányítási referens	Vizsgaszervezési referens	Belső auditor
Kompetencia				
Felsőfokú végzettség	X	-	-	-
Érettségi végzettség	-	X	X	X
Középfokú végzettség				
Oktatási gyakorlat	X	-	-	-
Szakképzésre, felnőttképzésre vonatkozó jogszabályok ismerete	X	X	X	X
Pedagógus/andragógus végzettség	X	-	-	-
Digitális kompetenciák	X	X	X	X
Nyelvismeret	-	-	-	-
Az auditálási technikák ismerete	X	-	-	X

SZOLNOKI SZOLGÁLTATÁSI ÉS MŰSZAKI VIZSGAKÖZPONT
5000 Szolnok, Baross utca 37/A.

Telefon: +36-30-525-84-46 E-mail: vizsgakozpont@szolmusz.hu
Honlap: www.szolmuszvizsgakozpont.hu

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

KÉPZÉSI TERV										MIR. 1.3. sz. melléklet	
Képzés tárgya/témája	Képzés gyakorisága	Képzés helye	Tervezett dátum	Képzés időtartama	Előadó és/vagy az előadó megbízásának felelőse	Előadás nyelve	Képzésben érintettek köre	Értékelés módszere	Képzés megtörtént		
									dátum	aláírás	
Tervezett képzések											
2019. évi LXXX sz. törvény a szakképzésről 12/2020 (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról Aktualitások	új belépő esetén, illetve jogszabályi változások esetén	Vizsgaközpont		2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	szóbeli visszakérdezés			
Belső auditor képzés	új megbízás esetén/ismétlés 2 évente	Vizsgaközpont		2 óra	Minőségirányítási vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	szóbeli visszakérdezés			
Minőségpolitika, Célok, célkitűzések, Etikai szabályzat és Etikai kódex Integritás szabályzat GDPR, információk bizalmas kezelése Vizsgaszabályzat Dokumentum és Iratkezelési szabályok	új belépő esetén, illetve évente	Vizsgaközpont		2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgaközpont belső személyzete	szóbeli vizsga			

SZOLNOKI SZOLGÁLTATÁSI ÉS MŰSZAKI VIZSGAKÖZPONT
5000 Szolnok, Baross utca 37/A.

Telefon: +36-30-525-84-46 E-mail: vizsgakozpont@szolmusz.hu
Honlap: www.szolmuszvizsgakozpont.hu

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

Minőségpolitika, Célok célkitűzések, Vizsgaszabályzat, Etikai szabályzat és Etikai kódex Működés politika, Minőségpolitika, pártatlanság, összeférhetetlenség, mérés értékelés, információk bizalmas kezelése	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd két évente	Vizsgaközpont/online	2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgabizottsági tagok	online vizsga		
Minőségpolitika, Célok, célkitűzések KKK/PK követelmények, mérési értékelési módszerek, összemérhetőség, vizsgafeladat készítés eljárásrend, Működés politika Minőségpolitika Jegyzői teendők, vizsgaközpont minőségpolitikájának, pártatlansági elveinek képviselése, feladatok, jelentési kötelezettségek, Vizsgaszabályzat Etikai szabályzat és Etikai kódex, GDPR szabályzat	Első alkalommal a jóváhagyás feltételeként, majd két évente	Vizsgaközpont/online	2 óra	Vizsgaközpont vezető	magyar	Vizsgafeladat készítő és ellenőrző szakértők	online vizsga		
		Vizsgaközpont/online	2 óra	Vizsgaközpont vezető/Minőségi irányítási vezető	magyar	Jegyzők	online vizsga		
DÁTUM:		KÉSZÍTETTE:		JÓVÁHAGYTA:					

KÉPZÉSI JEGYZŐKÖNYV			MIR. 1. 4.sz. melléklet
Képzés témái:		Előadó:	Előadó aláírása:
		Képzés időpontja, időtartama:	
		A résztvevők tervezett létszáma:	
		A résztvevők tényleges létszáma:	
Sor- szám	Résztvevő neve	Résztvevő munkaköre	résztvevő a képzésen hangzottakat megértette, domásul vette (aláírás)
A képzés értékelésének módja: szóbeli visszakerdezés ☐ írásbeli visszakerdezés ☐ gyakorlati visszaellenörzés ☐ képzés hatásosságának értékelése: hatásos volt ☐ nem volt hatásos, ismételni kell ☐			
Az értékelést végezte:			
Dátum:			

Belső audit eltérés lap

MIR. 1.5.sz. melléklet

Belső auditor/külső szakértő	Belső auditor/ belső munkatárs:
Audit típusa:	Audit időpontja:
Megállapított nemmegfelelőség:	Szabványfejezet:
Auditált: Auditor: Nemmegfelelőség típusa: ☐ Jelentős nemmegfelelőség ☐ Enyhe nemmegfelelőség Utóaudit szükséges? igen ☐ nem ☐ A helyesbítő intézkedések ellenőrzése szükséges? igen ☐ nem ☐ A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: Határidő: Felelőse: Minőségirányítási referens Elrendelés dátuma Vizsgaközpont vezető	

- ☐ A helyesbítő / megelőző intézkedések ellenőrizve, azok megfelelőek.
- ☐ A helyesbítő / megelőző intézkedések a következő felülvizsgálaton kerülnek ellenőrzésre
- ☐ A helyesbítő / megelőző intézkedések ellenőrizve, azok nem megfelelőek.

Dátum

Vizsgaközpont vezető

További megjegyzés:

BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS			oldalszám...1../...1 ...
Kiadás dátuma:			
Auditor: vezető auditor/auditor /szakértő:		Belső auditor/ belső munkatárs:	
Audit típusa:		Audit időpontja:	
Kérdések	igen	nem	Megjegyzések

BELSŐ AUDIT AUDITTERV			
Kiadás dátuma:			
		Auditterv készítés időpontja:	
Időpont	Vizsgált terület	Auditor/szakértő	

SZOLNOKI SZOLGÁLTATÁSI ÉS MŰSZAKI VIZSGAKÖZPONT

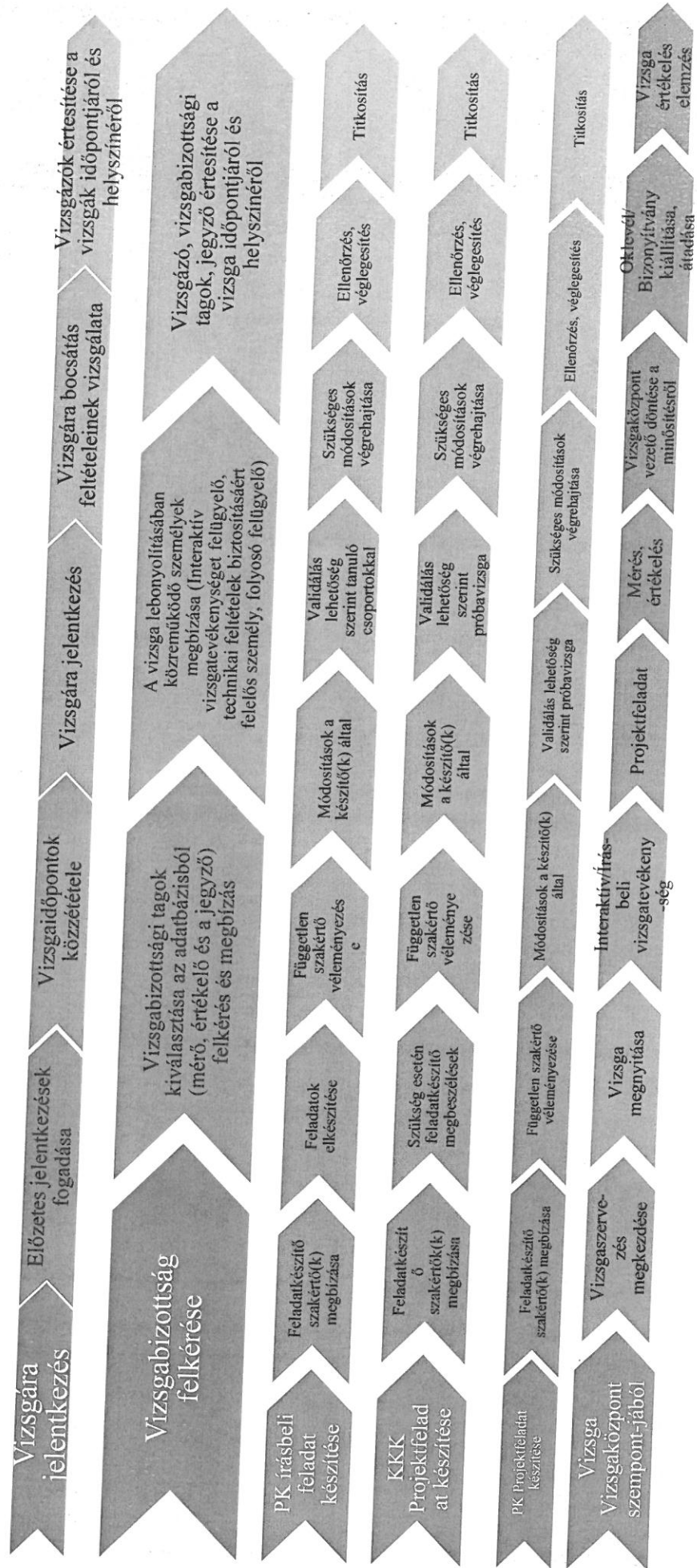
5000 Szolnok, Baross utca 37/A.

Telefon: +36-30-525-84-46 E-mail: vizsgakozpont@szolmusz.hu
Honlap: www.szolmuszvizsgakozpont.hu

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

MIR. 1.9. sz. melléklete

Folyamatábra



SZOLNOKI SZOLGÁLTATÁSI ÉS MŰSZAKI VIZSGAKÖZPONT
5000 Szolnok, Baross utca 37/A.

Telefon: +36-30-525-84-46 E-mail: vizsgakozpont@szolmusz.hu
Honlap: www.szolmuszvizsgakozpont.hu

akkreditált szakképzési vizsgaközpont





SZOLNOKI SZOLGÁLTATÁSI ÉS MŰSZAKI VIZSGAKÖZPONT

5000 Szolnok, Baross utca 37/A.

Telefon: +36-30-525-84-46

E-mail: vizsgakozpont@szolmusz.hu

Honlap: www.szolmuszvizsgakozpont.hu

akkreditált szakképzési vizsgaközpont

MIR. 1.10. sz. melléklete

VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS JEGYZŐKÖNYVE

20... évről

Időpontja:

Helyszíne:

Jelen vannak:

Az átvizsgálás célja:

A vezetőségi átvizsgálás napirendi pontjai:

Belső audit eredményei:

Belső és külső auditon tett észrevételek, módosítási javaslatok:

Belső auditon tett észrevételek

Módosítási javaslatok

Az észrevételekre tett intézkedés:

Együttműködő partnerek értékelése:

Elégedettségmérések eredményei, észrevételei

A pártatlanság megőrzése:

A vezetőségi átvizsgálás során feltárt hiányosságok, helyesbítendő tevékenységek

A megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete:

A korábbi vezetőségi átvizsgálásokból eredő intézkedések:

Korábbi célok teljesülése, kitűzött célok:

Korábbi célok teljesülése:

Kitűzött célok:

Változások, amelyek érinthetik az irányítási rendszert

Panaszok kezelése:

Önértékelés eredményei

A vezetőségi átvizsgálás kimenete, megállapításai:

Az irányítási rendszer és az azon belüli folyamatok hatékonyságának javítása:.

Erőforrásigények, intézkedések:

A belső audit tervezett időpontja:

A jegyzőkönyvet összeállította:

Szolnok, 202.....

Kabainé Süveges Lea
vizsgaközpont vezető

PROBLÉMALAP		MIR. 1.11. sz melléklet
Érintett terület:		oldal 1 / 1
A probléma leírása		
Aláírás:	Dátum:	
A probléma valószínű oka		
Aláírás:	Dátum:	
Elrendelt intézkedés		Határidő / felelős
Elrendelte:	Dátum:	Aláírás (felelős):
Az intézkedés visszaellenőrzése		
Megjegyzés:		

Összeférhetetlenségi és pártatlansági nyilatkozat

Kijelentem, hogy amennyiben megbízásommal kapcsolatban összeférhetetlenség¹ áll fenn, azt a tudomásomra jutással egyidejűleg a Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpontnak jelentem.

Kijelentem, hogy megismertem és magamra tekintve kötelező érvényűnek tekintem a vizsgaközpont Minőségpolitikájának és Pártatlansági Nyilatkozatának tartalmát (<http://szolmuszvizsgakozpont.hu/Szabalyzatok>) egyben a Vizsgaközpont azon kimeneti követelményeit, hogy a vizsgáztatási eljárásban vállalt feladataimat, máshol betöltött egyéb feladataimtól függetlenül, pártatlanul végezzem.

Kijelentem, hogy megbízásom esetén pártatlanul járok el, melynek keretében nem teszek különbséget az egyes vizsgázók között. Munkámat minden jelölt tekintetében azonos szakmai színvonalon látom el.

Kijelentem, hogy semmilyen tisztességtelen vizsgáztatási módban nem veszek részt.

Dátum:.....

.....
aláírás

¹ 2013. évi V. törvény -a Polgári Törvénykönyvről- 8:1.§ (1) bekezdés 2. pontja szerint, hozzátartozó: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa; továbbá, ha a vizsgázó szakmai felkészítésében részt vett

Összeférhetetlenségi és pártatlansági nyilatkozat

Alulírottszületési név:

születési hely, idő:

Kijelentem, hogy amennyiben munkavégzésemmel kapcsolatban összeférhetetlenség² áll fenn, azt a tudomásomra jutással egyidejűleg a Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpontnak jelentem.

Kijelentem, hogy megismertem és magamra tekintve kötelező érvényűnek tekintem a vizsgaközpont Működési Politikájának és Pártatlansági Nyilatkozatának tartalmát (<http://szolmuszvizsgakozpont.hu/Szabalyzatok>) egyben, hogy a rám bízott feladataimat, máshol betöltött egyéb feladataimtól függetlenül és pártatlanul végzem.

Dátum:.....

.....

aláírás

² 2013. évi V. törvény -a Polgári Törvénykönyvről- 8:1.§ (1) bekezdés 2. pontja szerint, hozzátartozó: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa; továbbá, ha a vizsgázó szakmai felkészítésében részt vett

Pártatlansági nyilatkozat

A Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont (*SZOLMÜSZ Vizsgaközpont*) elkötelezett a vizsgáztatási tevékenység pártatlansága iránt.

A Vizsgaközpont tevékenységét a képzéstől függetlenül, minden jelentkező, vizsgázó és vizsgázott személy számára megkülönböztetés nélkül látja el, a vizsgára bocsátást indokolatlanul nem korlátozza, kizárólag a jogszabályban előírt követelményeket támasztja.

Elkötelezettek vagyunk a vizsgáztatási tevékenység pártatlanságáért, amit a munkánk mellett kiemelt értéként kezelünk. Pártatlanságunk biztosítása érdekében kezeljük a vizsgáztatás során fellépő esetleges személyi összeférhetetlenségeket, biztosítjuk a vizsgáztatási döntések objektivitását és szakmai megalapozottságát, szervezeti szinten igyekszünk megfelelni a fejlődés követelményeinek.

A szervezet jogi státuszára és jogszabályi háttérére tekintettel mentes az érdekellentétektől, politikai, függelmi, gazdasági, pénzügyi nyomásgyakorlástól.

Szolnok, 2025.10.27.

Kabainé Süveges Lea
vizsgaközpont vezető