



A 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
7. számú melléklete alapján kiadott

Útmutató

az
akkreditált szakképzési vizsgaközpontok
Intézményi Vizsgáztatásirányítási és
Működtetési Kézikönyvének
tartalmára



Kiadta

Hankó Balázs
kultúráért és innovációért felelős
miniszter

Hatályba lép: 2024. ...

2024. SZEP. 13

Tartalomjegyzék

1. Vonatkozó jogszabályok és ezek alapján kiadott, kötelezően alkalmazandó dokumentumok.....	3
2. Alkalmazási terület	3
3. Szervezeti felépítés és felelősségek	4
3.1. A vizsgaközpont alapadatai.....	4
3.2. A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra.....	4
3.3. Felelősségi körök és hatáskörök.....	4
4. Minőségirányítási rendszer	6
4.1. Általános követelmények	6
4.2. Minőségpolitika és célkitűzések	6
4.3. Dokumentációs rendszer.....	7
4.3.1. Belső dokumentumok	7
4.3.2. Külső dokumentumok.....	7
4.3.3. Érvénytelenné vált dokumentumok	8
4.3.4. Feljegyzések	8
4.3.5. Formanyomtatványok	8
4.3.6. Vizsgadokumentáció.....	8
4.3.7. Fejlesztett vizsgafeladatok.....	9
4.3.8. Változáskövetés	9
4.4. Információs rendszer	9
4.4.1. Nyilvános információk	9
4.4.2. Bizalmas kezelés.....	10
4.4.3. Információbiztonság	10
4.5. Vezetőségi átvizsgálás	11
4.6. Belső audit.....	12
4.7. Folyamatos fejlesztés.....	13
4.7.1. Elkötelezettség.....	13
4.7.2. Elégedettség mérése	13
4.8. Helyesbítő és megelőző intézkedések	13
4.8.1. Helyesbítő intézkedések	13
4.8.2. Megelőző intézkedések, kockázatelemzés.....	14
5. A pártatlanság biztosítása	15
5.1. Általános követelmények	15
5.2. A kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények.....	15
5.3. A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben	16
6. Erőforrások biztosítása.....	17

6.1. A vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmassági követelményei	17
6.2. A Vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek és jegyzők alkalmasságának ellenőrzése és bizonyítása	18
6.3. A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása.....	19
6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése	20
7. A vizsgahelyszínek.....	21
7.1. A vizsgahelyszín biztosítása.....	21
7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése.....	22
8. A vizsgafolyamat szabályozása	23
8.1. Általános követelmény	23
8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság.....	23
8.3. Felmentések.....	23
8.4. Kedvezmény biztosítása a beilleszkedési, tanulási, magatartási rendellenességgel küzdő tanuló és a sajátos nevelési igényű vagy fogyatékkal élő személy részére	24
8.5. Méltányosság.....	24
8.6. A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat	25
8.7. A vizsgacsoport létszáma	25
8.8. A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés	25
8.9. A vizsgán jelen levő személyzet kiválasztása	26
8.9.1. Vizsgabizottság kiválasztása	26
8.9.2. Jegyző kiválasztása.....	26
8.9.3. A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása.....	26
8.10. A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése	27
8.11. A vizsgázók tájékoztatása	27
8.12. A késések kezelése.....	28
8.13. A szabálytalanságok kezelése	28
8.13.1. A szabálytalanságok megelőzése	28
8.13.2. A szabálytalanságok észlelése	28
8.13.3. A szabálytalanságokkal kapcsolatos döntés.....	29
8.14. A vizsgázók teljesítményének mérése	29
8.15. Vizsgaeredmények nyilvántartása	30
8.16. Ismételt vizsga	30
9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés.....	30
9.1. Törvényességi kérelem.....	30
9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok	30

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

- a) 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről (a továbbiakban: Szkt.)
- b) 12/2020 (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról (a továbbiakban: Szkr.);
- c) 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási 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”.

2. Alkalmazási terület

Az Szkr. 7. melléklete tartalmazza a szakmai és képesítő vizsgáztatási tevékenység – Szkr. normaszövegében foglaltakon túlmenő – megfelelőségi és működési főbb feltételeit és szempontjait.

Az akkreditált szakképzési vizsgaközpontnak az Szkr. 22. § (1) bekezdés g) pontja alapján rendelkeznie kell az Szkr. 7. mellékletében foglaltak alapján saját magára intézményspecifikusan kidolgozott Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyvvvel (a továbbiakban: Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvvvel), melynek felépítését, tartalmát, elveit jelen Útmutató részleteiben rögzíti.

Az akkreditált szakképzési vizsgaközpont (a továbbiakban: vizsgaközpont) jelen Útmutató alapján saját szervezetére specifikusan, tételesen és eljárás szinten dolgozza ki és lépteti érvénybe Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvét.

Az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvnek és a benne hivatkozott dokumentumoknak elegendő és megfelelő információt kell szolgáltatnia 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 be kell mutatni azokat a működési elveket és eljárásokat, melyekkel a vizsgaközpont biztosítja a jogszabályokban foglalt követelmények és az Útmutatóban megfogalmazott szempontok teljesítését.

A szakképzési államigazgatási szerv a vizsgaközpont működésének engedélyezésekor, továbbá működésének részletes ellenőrzésekor – a jogszabályban meghatározottakon túlmenően – vizsgálja az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyv tartalmának az Útmutatóban foglaltaknak való megfelelését, valamint ellenőrzi a vizsgaközpontnak az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzített követelményeknek és eljárásainak megfelelő működését.

3. Szervezeti felépítés és felelőségek

3.1. A vizsgaközpont alapadatai

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében meg kell adnia a szervezetére vonatkozó alábbi adatokat:

- a) Hivatalos megnevezés,
- b) Rövidített név,
- c) Székhely,
- d) Levelezési cím,
- e) Hivatalos honlapja,
- f) Ügyfélszolgálat telefonszáma, e-mail címe,
- g) Szakmai vezető neve,
- h) Alapítás dátuma, valamint
- i) Alapító okirat kelte

3.2. A vizsgaközpont jogállása és szervezeti ábra

3.2.1. A vizsgaközpontnak az Szkt.-ban előírtak alapján jogi személyként vagy egy jogi személy önálló jogalanyisággal rendelkező szervezeti egységként kell felelőséget vállalnia az Szkr.-ben és az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvben rögzítettek szerinti megfelelő tevékenységért és működésért.

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

3.2.3. A szervezeti ábrában valamennyi munkakört fel kell tüntetni és azt a készítés dátumával el kell látni.

3.2.4. A szervezeti ábrát rendszeres időközönként felül kell vizsgálni.

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében mutassa be szervezeti felépítését.

3.3. Felelősségi körök és hatáskörök

3.3.1. A vizsgaközpontnak Szervezeti és Működési Szabályzatában kell rögzítenie az egyes munkakörökhöz tartozó felelősségi köröket és hatásköröket 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.

Az a), c), d), h), j), k), n) pontban rögzített feladatok ajánlottan az Szkr. szerinti szakmai vezető felelősségi körébe tartozzanak.

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

3.3.2. A vizsgaközpontnak a vizsgán megbízással munkát végző személyeket megfelelő és elegendő információval kell ellátnia a feladataikkal kapcsolatban, beleértve a feladattal összefüggő felelősségi- és hatásköröket.

4. Minőségirányítási rendszer

4.1. Általános követelmények

4.1.1. A vizsgaközpontnak létre kell hoznia, működtetnie és dokumentálnia egy olyan minőségirányítási rendszert, amely képes alátámasztani és bizonyítani az előírt követelmények következetes teljesülését.

A vizsgaközpont minőségirányítási rendszere

- a) minőségpolitikából,
- b) célkitűzésekből,
- c) dokumentációs és információs rendszerből,
- d) vezetőségi átvizsgálásból,
- e) belső auditból, valamint
- f) a folyamatos fejlesztést célzó intézkedésekből áll.

4.1.2. A minőségirányítási rendszer működését az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvnek és az abban hivatkozott dokumentumoknak, valamint a vizsgaközpont által készített feljegyzéseknek együttesen kell megvalósítaniuk.

4.1.3. A vizsgaközpont által kialakított és működtetett minőségirányítási rendszernek meg kell felelnie a vizsgaközpont tevékenységének.

4.1.4. A vizsgaközpont vezetésének bizonyítani kell tudnia, hogy elkötelezett az minőségirányítási rendszerének kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt.

4.2. Minőségpolitika és célkitűzések

4.2.1. A vizsgaközpontnak meg kell fogalmazni minőségpolitikáját és ki kell jelölnie a stratégiai céljait.

A minőségpolitikának ki kell fejeznie a vizsgaközpont

- a) hosszú távú terveit, stratégiai céljait
- b) elkötelezettségét:
- c) a minőségi munkavégzés iránt,
- d) a pártatlanság vizsgáztatás iránt, valamint
- e) a folyamatos fejlesztése iránt.

4.2.2. A vizsgaközpont vezetőségének gondoskodnia kell arról, hogy a minőségpolitikát megértsék, bevezessék és fenntartsák a vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

4.2.3. A vizsgaközpontnak meg kell határoznia minőségcéljait, mellyel szemben elvárás, hogy legyen:

- a) mérhető,
- b) nyomonkövethető
- c) frissített, és
- d) illeszkedjen a stratégiai hosszú távú célkitűzésekhez.

A vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében mutassa be minőségpolitikáját.

4.3. Dokumentációs rendszer

4.3.1. Belső dokumentumok

4.3.1.1. A vizsgaközpontnak azonosítania kell belső dokumentumait az alábbiak szerint:

- 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, Vizsga –és eljárási díjak szabályzata vagy más a vizsgaközpont által azonosított szabályozó dokumentumok)
- c) Utasítások,
- d) Munkaköri leírások,
- e) Megbízások,
- f) Vizsgalebonyolítási együttműködések, keretmegállapodások, szerződések,
- g) A vizsgaközpont hatáskörébe utalt fejlesztett vizsgafeladatok és a hozzájuk tartozó javítási és értékelési útmutatók, portfóliószabályzatok, valamint
- h) Egyéb, a vizsgaközpont által azonosított dokumentumok.

4.3.1.2. Minden belső szabályozó dokumentumot legalább a következő azonosítókkal kell ellátni:

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

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

4.3.1.4. A vizsgaközpontnak nyilvántartást kell vezetnie a hatáskörébe utalt vizsgafeladat fejlesztésekről, a fejlesztett feladatokról.

A nyilvántartásnak biztosítania kell

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

4.3.1.5. A vizsgaközpontnak rögzítenie kell a belső dokumentumainak

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

4.3.2. Külső dokumentumok

A vizsgaközpontnak azonosítania kell a külső dokumentumait az alábbiak szerint:

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

4.3.3. Érvénytelenné vált dokumentumok

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie az érvénytelenné vált dokumentumok használatának elkerülésére, a szoros elszámolási kötelezettség alá tartozó rontott bizonyítványok kezelésére.

4.3.4. Feljegyzések

4.3.4.1. A vizsgaközpont feljegyzése olyan dokumentum, amely tevékenységekről vagy elért eredményekről objektív bizonyítékot szolgáltat (jegyzőkönyvek, bizonylatok, nyilvántartások). A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a feljegyzések megfelelő kezelésére.

4.3.4.2. A vizsgaközpontnak személyzete megfelelő felkészítésével és az elkészült feljegyzések megfelelő tárolásával biztosítania kell, hogy azok

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

4.3.4.3. A vizsgaközpontnak meg kell határoznia a feljegyzések:

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

4.3.5. Formanyomtatványok

A vizsgaközpontnak a formanyomtatványaival (ha használnak) kapcsolatban biztosítania kell:

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

4.3.6. Vizsgadokumentáció

A vizsgaközpontnak azonosítania kell a vizsgadokumentáció összetételét az alábbiak szerint:

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

4.3.7. Fejlesztett vizsgafeladatok

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a hatáskörébe utalt fejlesztett mérés- értékelési feladatok biztonságának megőrzésére az alábbiak szerint:

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

4.3.8. Változáskövetés

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie annak biztosítására, hogy rendszeres időközönként, ütemezetten megtörténik a szabályozó környezet (külső szabályozó dokumentumok) változásának figyelemmel kísérése, annak érdekében, hogy

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzítenie kell azokat az eljárásokat, melyek biztosítják a 4.3. pont követelményeinek való megfelelést és minden a dokumentum és iratkezelésre vonatkozó belső eljárását.

4.4. Információs rendszer

4.4.1. Nyilvános információk

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

4.4.1.2. A vizsgaközpontnak a jelentkezőket megfelelő és elégséges információval kell ellátnia a vizsgákkal, a vizsgázás folyamatával kapcsolatban.

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

A vizsgaközpontnak nyilvánosan elérhetővé kell tennie továbbá:

- a) azoknak a szakmáknak, szakképesítéseknek a megnevezését és azonosító számát, amelyek esetén a vizsgaszervezésre engedély alapján jogosultsággal rendelkezik,
- b) azoknak a szakmáknak, szakképesítéseknek a megnevezését, amelyek esetén aktuálisan vizsgát hirdet meg és azok vizsgadíjait,
- c) a vizsga- és eljárási díjakra, valamint ezek megfizetésére vonatkozó szabályzatát,
- d) a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrendjét,
- e) ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- f) azokat az információkat, melyek a vizsgára jelentkező vagy a vizsgázó személy számára egyértelművé teszik a rájuk vonatkozó jogokat és kötelezettségeket, a vizsgaközpont által szervezett vizsgák folyamatát, valamint
- g) személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi tájékoztatását.

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell a 4.4.1.3. pont a), e), g) alpontjában hivatkozott nyilvános információk tartalmát.

4.4.2. Bizalmas kezelés

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

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

4.4.3. Információbiztonság

4.4.3.1. A vizsgaközpontnak biztosítani kell

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

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

4.4.3.3. A vizsgaközpontnak intézkedéseket kell bevezetni az adatvesztések megelőzésére.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálni kell, hogyan biztosítja az információbiztonságra vonatkozó követelmény teljesítését.

4.5. Vezetőségi átvizsgálás

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

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

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

4.5.3. A vezetőségi átvizsgálás döntéseket és intézkedéseket kell tartalmazzon a következő időszakra vonatkozóan az alábbiak szerint:

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

A vizsgaközpontnak *Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében* foglalt eljárással kell rendelkeznie a vezetőségi átvizsgálásra.

4.6. Belső audit

4.6.1. A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a belső auditra vonatkozóan.

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

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

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

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

A belső auditor nem ellenőrizheti saját munkáját.

A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével.

4.6.4. A minőségirányítási vezető feladatait ellátó személynek a vizsgaközpont működésével összhangban kell meghatároznia az éves audittervet, kockázatbecslés alapján.

A kockázatbecslés során figyelembe kell venni az alábbi szempontokat:

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

A vizsgaközpontnak *Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében* dokumentálni kell a belső auditra vonatkozó eljárásrendjét.

4.7. Folyamatos fejlesztés

4.7.1. Elkötelezettség

A vizsgaközpont vezetősége elkötelezett kell legyen a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálni kell a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettséget igazoló bevezetett intézkedéseit.

4.7.2. Elégedettség mérése

4.7.2.1. A vizsgaközpontnak gondoskodnia kell a folyamatai, szolgáltatásai minőségét érintő visszajelzések, elégedettségi mutatók rendszeres gyűjtéséről.

A tevékenységével kapcsolatban fel kell mérnie

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

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

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

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálni kell a követelmények teljesítésének a módját.

4.8. Helyesbítő és megelőző intézkedések

4.8.1. Helyesbítő intézkedések

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

- a) a nemmegfelelőség és annak oka feltárássra kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból és belső auditokból, ellenőrzésekből),
- b) a nemmegfelelőség helyesbítése megtörténjen,

- c) a nemmegfelelőség ismételt előfordulásának megelőzésére szolgáló tevékenység szükségessége kiértékelésre kerüljön,
- d) a szükséges tevékenység kellő időben legyen meghatározva és bevezetve,
- e) az elvégzett tevékenység eredménye feljegyzésre kerüljön,
- f) a helyesbítő tevékenység eredményességének átvizsgálása megtörténjen.

4.8.2. Megelőző intézkedések, kockázatelemzés

A vizsgaközpontnak

- a) a folyamataira, tevékenységeire vonatkozó potenciális veszélyek megelőzésére kockázatelemzést kell végeznie,
- b) a nemmegfelelőségek okainak kiküszöbölése érdekében megelőző intézkedéseket kell bevezetnie.

A megelőző intézkedésekkel kapcsolatos eljárásoknak követelményeket kell meghatározniuk az alábbiakra vonatkozóan:

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálni kell a helyesbítő és megelőző intézkedésekre vonatkozó eljárásrendjét.

5. A pártatlanság biztosítása

5.1. Általános követelmények

A vizsgaközpont

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

5.2. A kockázatértékeléssel kapcsolatos követelmények

5.2.1. A vizsgaközpontnak a pártatlanságot veszélyeztető tényezők kockázatértékelése során figyelembe kell vennie az alábbi kapcsolatokat:

- a) ismerősi,
- b) pénzügyi, gazdasági,
- c) szervezeti.

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

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

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

- a) a vizsgaközpont saját munkavállalói,
- b) a jogi személy vezető beosztású munkavállalói,

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

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

5.3. A személyzettel kapcsolatos követelmények a pártatlansági elvekkel összefüggésben

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

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy

- a) a vizsgán közreműködő személyzet a vizsgát megelőzően az összeférhetetlenségi és a kockázatértékelésnek megfelelő pártatlansági szempontból ellenőrzöttek és az adatszolgáltatáshoz kellő információval ellátottak,***
- b) a vizsga megkezdését követő bejelentések is kezelhetők,***
- c) a pártatlanságot fenyegető veszélyek figyelemmel kísértek,***
- d) indokolt esetben a szükséges helyesbítő intézkedések megtörténnek.***

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

- a) aktuális nyilvántartással kell rendelkezzen minden érintett – az engedélyében szereplő Képzési Terület Egységes Osztályozási Rendszere (a továbbiakban: KEOR) terület szerinti – szakmára, szakképesítésre vonatkozóan azokról a feltételekről, melyeknek az általa felkérhető vizsgabizottsági tagnak kötelezően meg kell felelni az Szkr.- ben, a képzési és kimeneti követelményekben, a programkövetelményekben előírtak szerint,
- b) az a) pontban hivatkozott előírások hiányában az Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében mutassa be a képesítő vizsga vizsgabizottságába szakképesítésenként delegálni tervezett személyek végzettségét és tapasztalatát. E képesítő vizsgák vizsgabizottságába olyan személy megbízása javasolt, aki az adott programkövetelményben előírtaknak megfelelő, ennek hiányában a vizsgán megszerezhető szakképesítés ágazatába tartozó, a szakterülethez illeszkedő szakképesítés képzéséhez vagy szakma oktatásához igazodó szakképzettséggel rendelkezik. Minimum 3 év szakképesítésben, annak hiányában közeli (rokon) szakma/szakképesítésben szerzett tapasztalata (oktatói vagy más munkatapasztalata) van.
- c) az alábbi alkalmassági követelményeknek, kompetenciáknak, tapasztalatoknak megfelelő szakembert kérhet fel a hatáskörébe utalt feladatfejlesztéssel összefüggő feladatra:
 - ca) Projektfeladatot készítő szakember: Javasolt 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.
 - cb) Projektfeladatot véleményező szakember: Javasolt, hogy pedagógiai / andragógiai / oktatói végzettséggel vagy felnőttképzési szakértői gyakorlattal rendelkezzen vagy szakképesítés esetén legalább 2 éves rendszeres oktatási gyakorlattal rendelkezzen az adott szakképesítés vagy közeli (rokon) szakképesítés területén. Vizsgafeladatok értékelése, elemzése, készítése terén szerzett gyakorlata van. A vizsgáztatás terén szerzett jártassággal rendelkezik. Ismeri a vizsgáztatás rendszerét.
 - cc) Képesítő vizsga esetén írásbeli feladatkészítő szakember: Javasolt 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.

cd) Képesítő vizsga esetén írásbeli feladatot véleményező szakember: Javasolt, hogy pedagógiai / andragógiai végzettséggel vagy felnőttképzési szakértői gyakorlattal rendelkezzen vagy szakképesítés esetén legalább 2 éves rendszeres oktatási gyakorlattal rendelkezzen az adott szakképesítés vagy közeli (rokon) szakképesítés területén. Vizsgafeladatok értékelése, elemzése, készítése terén szerzett gyakorlata van. A vizsgáztatás terén szerzett jártassággal rendelkezik. Ismeri a vizsgák rendszerét.

- d) javasolt, hogy legalább érettségi végzettséggel rendelkező személyt kérjen fel a jegyzői feladatra.

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

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

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy elegendő létszámú a konkrét feladataiknak és felelősségi köreiknek megfelelő szakmai kompetenciájú személyzettel rendelkezzen az alábbiak szerint:

- a) bemutatja vizsgáztatási folyamatban közreműködő szakemberek, jegyzők pályáztatási folyamatát,*
- b) bemutatja a jóváhagyási folyamatát,*
- c) bemutatja a feladatra kiválasztás folyamatát.*

6.3. A személyzet feladatra való felkészítése és munkájának irányítása

6.3.1. A vizsgaközpontnak gondoskodnia kell a személyzetének feladatra való felkészítéséről úgy, mint: vizsgabizottsági tagsági feladatok, feladatfejlesztési feladatok, feladatvéleményezési feladatok, jegyzői feladatok, belső munkatárs vizsgaszervezési feladatai.

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

6.3.2. A vizsgaközpontnak a személyzetének feladatra való felkészítését rendszeres időközönként meg kell ismételnie.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja a személyzetének a 6.3.1. és 6.3.2. pontban leírtak szerinti felkészítését.

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell, hogyan biztosítja a vizsgáztatásban részt vevő személyzet munkavégzéséhez szükséges releváns információk rendelkezésre állását.

6.3.4. A vizsgaközpontnak nyilvántartással kell rendelkeznie az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan felkérhető együttműködő szakemberekről és jegyzőkről **az érintett személy egyértelmű és dokumentált adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozata birtokában.**

A nyilvántartás tartalmazza az alábbiakat:

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

6.3.5 A vizsgaközpontnak figyelemmel kell kísérnie a kötelező érvényű előírások változását és ennek megfelelően kell gondoskodnia a vizsgabizottsági tagok kijelöléséről, megbízásáról, a nyilvántartásai aktualizálásáról.

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

6.4. A személyzet munkájának ellenőrzése és értékelése

6.4.1. A vizsgaközpontnak figyelemmel kell kísérnie, ellenőriznie kell a vizsgáztatók munkáját, teljesítményét, valamint az általuk hozott döntések megbízhatóságát.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja

- a) a 6.4.1 pontban leírt követelmény teljesítését, és*
- b) a szükséges intézkedések megtételét.*

6.4.2. A vizsgaközpontnak a vele együttműködő vizsgáztatókat, feladatfejlesztő, -véleményező szakembereket, a jegyzőket évente értékelnie kell.

Az éves értékelés szempontjai az alábbiak:

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy

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

6.4.3. A vizsgaközpontnak meg kell előznie a nem megfelelő minőségben teljesítő együttműködő szakember vagy jegyző ismételt felkérését.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja az 6.4.3. pontban leírt követelmény teljesítését.

6.4.4. A vizsgaközpontnak meg kell előznie annak a szakembernek vagy jegyzőnek a felkérését, akivel szemben rendőrségi, ügyészségi nyomozás folyik.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja az 6.4.4. pontban leírt követelmény teljesítését.

7. A vizsgahelyszínek

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

7.1. A vizsgahelyszín biztosítása

7.1.1. A vizsgaközpontnak aktuális nyilvántartással kell rendelkeznie azokról a tárgyi feltételekről, melyeket a vonatkozó képzési és kimeneti követelmények a szakmai vizsgákhoz, a programkövetelmények a képesítő vizsgákhoz kötelezően előírnak.

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell, hogy milyen módon biztosítja a megfelelő vizsgahelyszínek rendelkezésre állását, kiválasztását, jóváhagyását.

7.1.4. Amennyiben nem tulajdona, a vizsgaközpontnak érvényes megállapodásokkal kell rendelkeznie a vizsgahelyszínekkel, vizsgahelyszíneket biztosító partnerekkel a vizsgák lebonyolítására.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell a vizsgahelyszínek biztosításával összefüggő megállapodások releváns elemeit.

7.1.5. A vizsgaközpontnak teljes körű felelősséget kell vállalnia a vizsga helyszínének vizsga alatti megfelelőségéért.

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell a vizsgahelyszínnel kapcsolatban nyilvántartott adatok körét.

7.2. A vizsgahelyszín megfelelőségének figyelemmel kísérése és értékelése

7.2.1. A vizsgaközpontnak figyelemmel kell kísérnie a vizsgahelyszín szolgáltatásának minőségét.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja

- a) a figyelemmel kísérést,*
- b) az észlelt probléma kezelését.*

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

Az éves értékelés szempontjai az alábbiak:

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja, hogy

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja, a 7.2.3. pontban leírt követelmény teljesítését.

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell azt az eljárást, amellyel biztosítja a 7.2.4. pontban leírt követelményt teljesítését.

8. A vizsgafolyamat szabályozása

8.1. Általános követelmény

A vizsgaközpontnak a vizsgákat úgy kell megszerveznie, hogy:

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

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

8.2. Vizsgára jelentkezés és vizsgára bocsáthatóság

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

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

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

8.3. Felmentések

A vizsgaközpontnak az Szkr.-ben rögzítettek szerint adható felmentések vonatkozásában a kérelmek fogadására, kezelésére, az elbírálásra eljárással kell rendelkeznie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.5. Méltányosság

A vizsgaközpontnak az esélyegyenlőségi elvek mentén az egyéni sajátosságok, egyedi körülmények figyelembevételére benyújtott méltányossági kérelmek fogadására, kezelésére, az elbírálásra eljárással kell rendelkeznie.

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

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

8.6. A más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat

8.6.1. A vizsgaközpontnak ellenőriznie kell a más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap – kivonatok hitelességét.

8.6.2. A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a más vizsgaközpont által kiállított vizsgatörzslap-kivonat elfogadására vonatkozóan.

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

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

8.7. A vizsgacsoport létszáma

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

8.8. A vizsgaközpont hatáskörébe utalt feladatfejlesztés

8.8.1. A vizsgaközpont a vizsgafeladatot

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

8.8.2. A vizsgaközpontnak a hatáskörébe utalt feladatfejlesztés esetén biztosítania kell, hogy az általa fejlesztett feladat:

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

8.8.3. A vizsgafeladatok validálásáról a vizsgaközpontnak gondoskodnia kell.

8.8.4. A vizsgaközpontnak a saját hatáskörébe utalt feladatfejlesztési tevékenységére vonatkozóan eljárással kell rendelkeznie.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzítenie kell azt az eljárást, amelyben meghatározza:

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

8.9. A vizsgán jelen levő személyzet kiválasztása

8.9.1. Vizsgabizottság kiválasztása

A vizsgaközpont a vizsgára

- a) az Szkr-ben meghatározott létszámú vizsgabizottságot,
- b) az Szkr-ben, képzési és kimeneti követelményben, programkövetelményben meghatározott előírásoknak megfelelő (végzettség, képzettség, tapasztalat, szervezeti tagság) vagy ezen rendelkezések hiányában az 6.1. pont b) alpontjában meghatározott követelményeknek megfelelő,
- c) az általa előzetesen jóváhagyott és aktuálisan a feladatra felkérhető, a 6.3.4. pont szerinti vizsgaközpont nyilvántartásában szereplő, és
- d) az összeférhetlenség, 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

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

8.9.3. A vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztása

8.9.3.1. A vizsgaközpontnak meg kell határoznia a vizsgán közreműködő egyéb személyzetet és fő feladatát az alábbi követelmények szerint:

- a) A teremfelügyelő biztosítja az interaktív/írásbeli jellegű feladatok esetén a szabályok betartását, a szabálytalanságok elkerülését, készíti az ülésrendet és megbízása szerint ad további tájékoztatást a vizsgázók részére.
A teremfelügyelőnek meg kell felelnie a 5.3.3.pontban leírt pártatlanságot célzó követelményeknek.
- b) A folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgaterembe illetéktelen ne lépjen be. Ha a vizsgázó a termet elhagyja, a folyosófelügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgázó ne kerülhessen kapcsolatba senkivel, megakadályozza, hogy meg nem engedett segédeszközt vegyen igénybe. (Indokolható esetben képesítő vizsgán összevonható más feladatkörrel.)

- c) A technikai feltételt biztosító személy gondoskodik az esetleges technikai problémák elhárításáról és a vizsgahelyszínen (épületben) készenlétben tartózkodik.

Abban az esetben, ha a projekt-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 személyzetre vonatkozóan a képzési és kimeneti követelmény, programkövetelmény megfogalmazhat egyéb feladatköröket, egyedi követelményeket, melyeket a vizsgaközpontnak minden esetben kötelezően be kell tartania. Ezeket az egyedi követelményeket a vizsgaközpontnak nyilván kell tartania.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében be kell mutatnia a vizsgán jelen levő egyéb személyzet kiválasztásának eljárását és módját.

8.10. A vizsgán közreműködő személyzet helyettesítése

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

8.10.2. A vizsgaközpontnak gondoskodnia kell a vizsgán meg nem jelent vagy onnan korábban távozott személyzet helyettesítéséről, pótlásáról.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell, hogy hogyan, milyen intézkedések megtételével gondoskodik a vizsga személyzetének, helyettesítéséről, pótlásáról.

8.11. A vizsgázók tájékoztatása

A vizsgaközpontnak tájékoztatnia kell a vizsgázókat az alábbiakról:

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell a vizsgázók tájékoztatásának módját.

8.12. A késések kezelése

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie a vizsgázók késéseinek kezelésére.

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell, hogyan kezeli a vizsgázók késéseit.

8.13. A szabálytalanságok kezelése

8.13.1. A szabálytalanságok megelőzése

8.13.1.1. A vizsgaközpontnak ki kell alakítania és dokumentálnia kell a teljes vizsgáztatási folyamat alatt a szabályosság fenntartásához szükséges intézkedéseket az alábbi elvek mentén:

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

8.13.1.2. A vizsgaközpontnak gondoskodnia kell az ülésrend dokumentálásáról azokban az esetekben, ahol a vizsgatevékenység jellege azt megkívánja annak érdekében, hogy a megjelenő információk adatot szolgáltatassanak az esetleges problémák, szabálytalanságok kivizsgálásához.

8.13.1.3. A vizsgaközpontnak kezelnie kell a vizsgázó vizsga alatti teremelhagyását, vizsgahelyszín elhagyását a távozás és a visszaérkezés idejének dokumentálásával. A vizsgázó távozása és visszaérkezése között eltelt időt be kell számítani a vizsgatevékenység megoldására rendelkezésre álló időtartamba.

8.13.2. A szabálytalanságok észlelése

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie az észlelt szabálytalanságok kezelésére, mely biztosítja, hogy

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

8.13.3. A szabálytalanságokkal kapcsolatos döntés

A vizsgaközpontnak a szabályosan vizsgázók erkölcsi érdekeit védve eljárással kell rendelkeznie a szabálytalanságokkal kapcsolatos döntések meghozatalára mely biztosítja, hogy

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében dokumentálnia kell a vizsga alatti szabálytalanság megelőzésére, kezelésére vonatkozó eljárásrendjét.

8.14. A vizsgázók teljesítményének mérése

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

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében be kell mutatnia a vizsgázók teljesítménye mérésének főbb elvi eljárási elemeit és az eredmények dokumentálását.

8.15. Vizsgaeredmények nyilvántartása

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében be kell mutatnia a vizsgaeredmények nyilvántartásának biztosítását, a nagyfokú eltérések kezelésének részletes eljárását.

8.16. Javító- pótlóvizsga

A vizsgaközpontnak eljárással kell rendelkeznie az ismételt vizsgák kezelésére.

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

9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés

9.1. Törvényességi kérelem

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzítenie kell a törvényességi kérelemre vonatkozó tájékoztatásának módját, eljárásrendjét.

9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok

9.2.1. A vizsgaközpontnak dokumentált eljárással kell rendelkeznie a kifogások, panaszok átvételére, kivizsgálására és a döntéshozatalra, mely eljárás tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának tárgykörét azzal, hogy a vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan vizsgaközpont nem fogad be panaszt,
- b) a panasz benyújtásra vonatkozó határidőt,
- c) a tartalmi és formai megkötések, melyek be nem tartása esetén a vizsgaközpont eltekinthet a panasz kivizsgálásától,

- d) a panasz benyújtásának elfogadott módját, és
- e) a panasz kivizsgálásra rendelkezésre álló időt.

9.2.2. A vizsgaközpontnak biztosítania kell, hogy:

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

9.2.3. A kivizsgálás eredményével összefüggésben meg kell határozni a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket.

9.2.4. A vizsgálat eredményéről a panaszt benyújtó személyt tájékoztatni kell.

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

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

A vizsgaközpontnak Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvében rögzítenie kell az intézményi vizsgáztatással kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó részletes eljárásrendjét.