	<p>Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu, honlap: www.nszvk.hu</p>	
	<p>Száma IK Verzió: 11.0</p>	<p>IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013</p>

IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

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


Hatályba lépés: 2023. június 15.

Összeállította:

Kovács Julianna
irányítási vezető


Jóváhagyta:

Knausz Livia
vizsgaközpont-vezető

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Tartalomjegyzék


Fejezet száma	Fejezet címe
0.	Módosítások jegyzéke
1.	Alkalmazási terület
2.	Rendelkező hivatkozások, kapcsolódó dokumentumok
3.	Szakkifejezések és meghatározások
4.	Általános követelmények
4.1.	Jogi ügyek
4.2.	A tanúsítással kapcsolatos döntési felelősség
4.3.	A pártatlanság kezelése
4.4.	Pénzügyek és felelősség
5.	Szerkezeti követelmények
5.1	Irányítási és szervezeti felépítés
5.2	A vizsgaközpont felépítése és kapcsolata a képzéssel
6.	Az erőforrásokkal kapcsolatos követelmények
6.1	Általános személyi követelmények
6.2	Vizsgáztatási tevékenységben résztvevő személyzet
6.3	Alvállalkozás, Együttműködő partnerek
6.4	Egyéb erőforrások
7.	Nyilvántartási és információs követelmények
7.1	A jelentkezők, a jelöltek és a vizsgázott személyek nyilvántartása
7.2	Nyilvános információk
7.3	Bizalmas kezelés
7.4	Biztonság
8.	Tanúsítási rendszerek
8.1	A tanúsítási rendszer létrehozása
8.2	A tanúsítási rendszer elemei
8.3	A tanúsítási folyamat követelményei
8.4	A tanúsító testület igazoló dokumentumai
8.5	A tanúsítási rendszer felülvizsgálata, érvényesítése
8.6	A tanúsítási rendszer megadott követelményeinek teljesülése
9.	A vizsgáztatás folyamatának követelményei
9.1	Jelentkezési folyamat
9.2	Értékelési folyamat
9.3	Vizsgafolyamat
9.4	A tanúsításra vonatkozó döntés

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

- 9.5 A tanúsítás felfüggesztése, visszavonása vagy érvényességi körének szűkítése
- 9.6 Újratanúsítási folyamat: KIZÁRVA
- 9.7 A tanúsítványok, emblémák és jelölések alkalmazása
- 9.8 Fellebbezések a tanúsításra vonatkozó döntések ellen
- 9.9 Panaszok
- 10. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények
 - 10.1. Általános követelmények
 - 10.2 Az irányítási rendszer dokumentációja
 - 10.3 Dokumentumok ellenőrzése
 - 10.4 Nyilvántartások ellenőrzése
 - 10.5 Vezetőségi átvizsgálás
 - 10.6 Belső auditok
 - 10.7 Helyesbítő intézkedések
 - 10.8 Megelőző intézkedések


Mellékletek – bizonylati albumba helyezve

- 1. sz. melléklet Működési politika
- 2. sz. melléklet Vizsgaközpont szervezeti felépítése
- 3. sz. melléklet Pártatlansági nyilatkozat
- 4. sz. melléklet Alkalmazott tanúsítási terület
- 5. sz. melléklet Folyamatábra
- 6. sz. melléklet Minőségpolitika
- 7. sz. melléklet Esélyegyenlődési és Fenntarthatósági politika
- F-IK-01 Célok, célítűzések
- F-IK-02 Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat
- F-IK-03 Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat
- F-IK-04 Elégedettségmérő kérdőív
- F-IK-05 Elégedettségmérő kérdőív
- F-IK-06 Elégedettségmérő kérdőív
- F-IK-07 Képzési terv
- F-IK-08 Képzési terv
- F-IK-09 Képzési jegyzőkönyv
- F-IK-10 Problémalap
- F-IK-11 Belső auditterv
- F-IK-12 Éves auditterv
- F-IK-13 Belső auditor/szakértő megbízás
- F-IK-14 Belső audit jelenléti ív
- F-IK-15 Belső audit kérdéslista/auditjelentés
- F-IK-16 Belső audit eltéréslap
- F-IK-17 Helyszíni vizsgaellenőrző lap
- F-IK-18 Vezetőségi átvilágítás jegyzőkönyv
- F-IK-19 Kompetencia mátrix
- F-IK-20 Kompetencia mátrix


	<p>Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu, honlap: www.nszvk.hu</p>	
	<p>Száma IK Verzió: 11.0</p>	<p>IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013</p>

Módosítások jegyzéke

Fejezet	Módosítás tartalma
	fejléc változása, mellékletek leválasztása bizonylati albumba helyezése
2. fejezet	<ul style="list-style-type: none"> – Az MSZ EN ISO 19011 szabvány; – ISO 19011:2018 Útmutató irányítási rendszerek auditálásához szabvány pontos jelölése
3. fejezet Szakkifejezések	<p>Rendszertulajdonos: Innovációs és Technológiai Minisztérium (scheme owner): Olyan szervezet, amely felelős egy tanúsítási rendszer kifejlesztéséért és fenntartásáért.</p> <p>helyett:</p> <p>Rendszertulajdonos: (scheme owner): Olyan szervezet, amely felelős egy tanúsítási rendszer kifejlesztéséért és fenntartásáért.</p>
3. fejezet Szakkifejezések	<p>Panasz (complaint): Elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.</p> <p>helyett:</p> <p>Panasz (complaint): Elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az általa a vizsga lebonyolításával megbízott terület vagy közreműködő személy az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.</p>
3. fejezet Szakkifejezések	<p>Felülvizsgálati kérelem: Az ügyfélnek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelme.</p> <p>szöveg beillesztésre került</p>
4. fejezet 4.4 pont Pénzügyek és felelősség	<p>A szakképzési centrum a vizsgaközpont számára pénzügyi fedezetet biztosít a tevékenységéből adódó esetleges károk enyhítésére. A biztosító szervezet: Generali Biztosító Zrt. Kötvényszám: 95595004069600800 Fedezet: folyamatos</p>
8.fejezet Tanúsítási rendszerek	<p>Tanúsítási alrendszer tulajdonos ITM jogosultság helyett: Tanúsítási alrendszer tulajdonos KIM jogosultság</p>
8.fejezet Tanúsítási rendszerek	<p>a séma tulajdonos az ITM helyett: a séma tulajdonos az KIM</p>
9.2 Tanúsítványok, emblémák és jelölések alkalmazása	<p>Az akkreditálási jel és az együttes akkreditálási jel használata, a NAH logó használata, valamint az akkreditált státuszra való hivatkozás a NAR-08 szabályai szerint történik.</p> <p>szöveg beillesztésre került.</p>

	<p>Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu, honlap: www.nszvk.hu</p>	
	<p>Száma IK Verzió: 11.0</p>	<p>IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013</p>

<p>10.4 Nyilvántartások ellenőrzése</p>	<p>A teljes dokumentummegőrzési időtartamokat a Szabvány 7. fejezete szerint szabályozta. helyett: A teljes dokumentummegőrzési időtartamokat a Dokumentum és Iratkezelési szabályzat szabályozza.</p>
<p>2. sz. IK melléklet</p>	<p>Szervezeti felépítés – bővült egy vizsgaszervezési referenssel</p>

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013


1. Alkalmazási terület

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

Jelen Irányítási Kézikönyv az Szkt., Szkr. követelményeit is hivatkozva, ezen előírásaitól eltérés, egyedi szabályozás figyelembevételével történhet.

Az egyes szakképesítésekre vonatkozó programkövetelmények előírása alapján az ágazatért felelős miniszter útmutatót adhat ki a szakmai követelmények részletes tartalmára, a vizsgatevékenységek megszervezésére és lebonyolítására vonatkozóan, minden ilyen esetben a kiadott miniszteri útmutató az irányadó. Valamint a 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről 99/K.§ (4) bekezdése alapján *„A vizsgabizottság elnökét és tagjait a köznevelésért felelős miniszter javaslatára a szakképzési államigazgatási szerv delegálja, a központi kiadású tételsor, a feladatközlő lap, a segédanyag és a javítási-értékelési útmutató elkészítéséről a köznevelésért felelős miniszter gondoskodik.”* Ezen szabályozás alapján kijelölt vizsgabizottsági tag nem kerül közvetlen nyilvántartásba és nem előírt feltétel a szakmai felkészítés elvégzése. Minden további szakma/szakképesítés esetében is a delegáló felel a delegált bizottsági tag képzéséért, jogszabályokban foglalt előírásoknak (képzettség, gyakorlat stb) való megfelelésért. A más szervezet által delegált tagok a delegálással egyidejűleg közvetlenül nem kerülnek nyilvántartásba.

Az alkalmazott tanúsítási területeket a 4. számú melléklet tartalmazza.

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013


2. Rendelkező hivatkozások, kapcsolódó dokumentumok

Az akkreditált irányítási rendszer működésénél figyelembe vett követelmények:

- Az MSZ EN ISO 19011 szabvány;
- ISO 19011:2018 Útmutató irányítási rendszerek auditálásához
- 2019. évi LXXX sz. törvény a szakképzésről
- 12/2020 (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a nemzeti akkreditálásról szóló 2015. évi CXXIV. törvény
- a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről szóló 2001. évi C. törvény
- az oktatási nyilvántartásról szóló 2018. évi LXXXIX. törvény
- GDPR Az Európai Parlament és a Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról
- Ákr. - 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény
- MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 - Megfelelőségértékelés. Személyek tanúsítását végző testületek általános követelményei (ISO/IEC 17024:2012)
- MSZ EN ISO/IEC 17000:2020. Megfelelőségértékelés. Szakszótár és általános alapelvek (ISO/IEC 17000:2020)
- NAR-01 - Az akkreditálási, bővítési, rendkívüli felügyeleti és felügyeleti vizsgálati eljárás értékelési szakaszának szabályzata
- NAR-02 - Szabályzat a szabvány- és jogszabály változások kezelésére
- NAR-08 - A Nemzeti Akkreditáló Hatóság jelképeinek használata és az akkreditált státuszra való hivatkozás szabályai
- NAR-25 - Akkreditálási ellenőrzési ciklusprogramok készítésének szabályzata
- NAR-31- Rugalmas terület akkreditálási szabályzata
- NAR-35 - Szabályzat új akkreditálási tevékenységek felvételére és az akkreditálási követelmények változásának bevezetésére
- NAD-103 Kérelem akkreditálásra és akkreditált terület bővítésére
- NAD-103-5 Kérelem Személytanúsító szervezet akkreditálásához és területbővítéséhez
- NAD-104 Kérelem felügyeleti vizsgálatra
- NAD-102 Jelentős változás bejelentés

Az akkreditált irányítási rendszer működésénél alkalmazott dokumentumok:

- Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban SZMSZ)
- Centrum Szervezeti és Működési Szabályzata
- Vizsgaszabályzat
- Képzési és Kimeneti Követelmények (továbbiakban KKK) és Programkövetelmények (továbbiakban PK)

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

- Tanúsítási rendszerkövetelmények
- Információk a tanúsításra való alkalmasság előfeltételeként szolgáló oktatásról (bizonyítványok, tanúsítványok)
- Kompetencia mátrix (A személyzetre vonatkozó kompetencia követelmények)
- Kockázatértékelés
- GDPR szabályzat
- Integritás szabályzat
- Etikai szabályzat és Etikai Kódex
- A kézikönyv egyes fejezeteiben hivatkozott szabályzatok, dokumentumok, formanyomtatványok

3. Szakkifejezések és meghatározások

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

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


Tanúsítási folyamat (certification process): Olyan tevékenységek, amelyek révén a vizsgaközpont meghatározza, hogy egy adott személy teljesíti-e a tanúsítási követelményeket, amelyek magukban foglalják a jelentkezést, az értékelést, a tanúsítványra vonatkozó döntést. Vizsgaközpontokra vonatkozóan a tanúsítási folyamat a teljes vizsgáztatási folyamat, amely magába foglalja a vizsgára jelentkezést, vizsgáztatást, a bizonyítványra/ oklevélre vonatkozó döntést is.

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

Tanúsító testület: A tanúsítási tevékenységet végző- a Nagykanizsai Szakképzési Centrum önálló jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egységeként működő - vizsgaközpont.

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

Programkövetelmény (PK): szakmai képzés tartalmi (kimeneti) követelményeit, a szakmai képzéshez kapcsolódó – a szakmai képzéstől elváló és függetlenül szervezett - képesítő vizsga

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírását rögzítő dokumentum.

Tanúsítási rendszer (certification scheme):

Alkalmasság (kompetencia a kívánt célok elérése érdekében ismeretek és készségek alkalmazásának a képessége) és a személyek konkrét foglalkozási vagy szakképzettségi kategóriáira vonatkozó egyéb követelmények.

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

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

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

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


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

Tanúsítás (qualification): Bizonyított képzettség, oktatás és munkavégzési tapasztalat, ahol ez szükséges.

Vizsgaközpont vonatkozásában a szakma keretében ellátható tevékenység végzésére való képzettség bizonyítása a 12/2020 (II.7.) Korm.rendelet, valamint a MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány rendelkezései és az ezekre épülő belső szabályozás szerint megszervezett vizsgáztatással valósul meg.

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

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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

A vizsgáztatás során a vizsgázó teljesítményének minősítése.

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

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

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

Vizsgáztató (examiner): Olyan személy, aki alkalmas egy vizsga levezetésére és értékelésére olyan helyen, ahol a vizsga szakmai megítélést követel meg.

Kiválasztási követelményeknek megfelelő és jóváhagyott vizsgabizottsági tag, akit a vizsgaszervező bíz meg adott vizsgára a mérési, értékelési feladatok ellátására.

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


Technikai személyzet: A vizsgán jelenlévő, elsősorban a vizsgahelyszínt biztosító által biztosított, adott szakmában, gépek/eszközök kezelésében jártas, a vizsgázótól független személy

Szakértők: A vizsgafeladatfejlesztő bizottság tagjai (feladatkészítő és feladatbíráló személyek) egyéb vizsgaközpont által felkért hozzáértő, kompetens személyek.

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

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

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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

A jelöltre használt egyéb kifejezés a vizsgázó.

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

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

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

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

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

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


Felülvizsgálati kérelem: Az ügyfélnek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelme.

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

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

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

Vizsgaközpont (VK): Szakma megszerzésére irányuló szakmai vizsgát, illetve szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsgát

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

szervező szervezet, mely a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként kerül akkreditálásra.

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

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

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

4. Általános követelmények

4.1. Jogi ügyek

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

- a) Hivatalos megnevezés: Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont
- b) Rövidített név: NSZVK

További adatok részletesen az Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpontnak SZMSZ-ben leírva.

A vizsgaközpont a szakképzési feladatellátásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően szervezi és bonyolítja le a szakma, részsakma megszerzésére irányuló szakmai vizsgát, illetve a szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítésre irányuló képesítő vizsgát. A vizsgaközpontnak meg kell felelnie a vizsgáztatott szakmákra, illetve szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítésekre meghatározott speciális szakmai, tárgyi és személyi feltételeknek.


Kapcsolódó dokumentumok:

Centrum SZMSZ

Vizsgaközpont SZMSZ

Alapító Okirat (Kancellári megbízás)

4.2. A tanúsítással kapcsolatos döntési felelősség

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

A vizsgaközpont-vezető felel:

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

A minőségirányítási (a továbbiakban: irányítási) vezető felel:

- a vizsgáztatási rendszer szakszerűségét és pártatlanságát szolgáló szabályzatok és az irányítási rendszer kidolgozásáért, valamint az érvényesség fenntartásáért,
- a vizsgáztatási rendszer működési céljainak megfogalmazásáért, közzétételéért és megvalósulásuk ellenőrzéséért.

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

A vizsgaközpont vezetője vagy meghatározott helyettese dönt minden a vizsgaközpont feladatát érintő kérdésben a vizsgaközpont Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott helyettesítésre vonatkozó rend szerint.

Kapcsolódó dokumentumok:


Centrum SZMSZ

Vizsgaközpont SZMSZ

Munkaköri leírások

Minőségpolitika

Működési Politika

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

4.3. A pártatlanság kezelése

A Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont dokumentálja struktúráját, irányelveit és eljárásait a pártatlanság kezelése és annak biztosítása érdekében, hogy a tanúsítási tevékenységeket pártatlanul végezze (ezen kézikönyv 5. fejezete szerint). A vizsgaközpont elkötelezi magát a vizsgáztatás pártatlansága iránt. A vizsgaközpont kérés nélkül nyilvánosan hozzáférhető nyilatkozattal rendelkezik arról, hogy megérti a pártatlanság fontosságát a teljes vizsgáztatási folyamatban - beleértve a jelentkezési-, mérési-, értékelési- és döntési- folyamatokat-kezelni tudja az érdekelletétek eseteit, és biztosítja a vizsgáztatás objektivitását.

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

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

A vizsgáztatás nem korlátozható indokolatlan pénzügyi vagy más korlátozó feltétel, például valamely egyesülethez vagy csoporthoz kötődő tagsági viszony megléte vagy hiánya alapján. A vizsgaközpont nem használja fel az eljárásokat a jelentkezők és jelöltek hozzáféréseinek akadályozására vagy gátlására.


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

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

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

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők lehetnek ténylegesek vagy vélték.

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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


A vizsgáztatási tevékenységet úgy strukturálja és irányítja, pártatlanságát mindenképpen megőrizhesse. Ez magában foglalja az érdekelt felek kiegyensúlyozott bevonását.

A pártatlanságot veszélyeztető tényezők magukba foglalják az alábbiakat, de nem korlátozódnak azokra:

- a) önérdékből adódó veszélyek: olyan személy vagy szervezet részéről felmerülő veszélyek, aki vagy amely a saját érdekében cselekszik, a saját előnye érdekében;
- b) szubjektív veszélyek: olyan veszélyek, amelyek akkor merülnek fel, amikor a személyes előítélet felülkerekedik az objektív bizonyítékon;
- c) ismerősi viszonyból adódó veszélyek: olyan veszélyek, amelyek olyan személy részéről merülnek fel, aki ismer egy másik személyt, vagy bíz benne, pl. amikor egy vizsgáztató vagy a vizsgaközpont személyzete kapcsolatot alakít ki egy jelölttel, ami befolyásolja az objektív ítéletalkotási képességét;
- d) megfélemlítési veszélyek: veszélyek, amelyek meggátolnak egy vizsgaközpontot vagy személyzetet az objektív cselekvésben egy jelölttől vagy más érdekelt féltől való félelem miatt;
- e) pénzügyi fenyegetések: a bevételi forrás egy vizsgaközpont számára veszélyt jelenthet a pártatlanságra nézve.

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

A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintésére Kockázatértékelést készít, melyet rendszeresen min. évente, illetve szükség szerint (pl.: panaszok, visszajelzések érkezése esetén) ennél gyakrabban felülvizsgál. Kivizsgálás során megfogalmazott helyesbítő, megelőző tevékenységek beépítése a Kockázatértékelésbe, illetve vonatkozó szabályozó dokumentumokban megtörténik. A folyamatos visszacsatolással, változások, fejlesztések beépítésével a pártatlansági kockázatok csökkenthetők. A vizsgaközpont a Kockázatértékelésben meghatározott intézkedések betartásával a Vizsgaszabályzatban leírt módon szervezi a vizsgáit. A vizsgaközpont vezetése figyelemmel kíséri a fluktuációt, információt gyűjt annak okáról annak érdekében, hogy az esetleges elégedetlenség eredete megismerhető, megfelelő intézkedések bevezetésével szükség szerint megelőzhető legyen. A vizsgaközpont vezetése számára kiemelten fontos a munkatársak elégedettsége, a bizalom


	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

kialakítása megfelelő kommunikáció fenntartásával annak érdekében, hogy a vizsgaközpont megfogalmazott Minőségpolitikája a munkavállalók és a vizsgáztatásba bevont személyek közreműködésével maradéktalanul érvényre juthasson. Abban az esetben, ha a pártatlanság elveinek megfogalmazását, érvényesítését, ellenőrzését végző kulcspozícióból távozik munkatárs (vizsgaközpont vezető, irányítási vezető) és a helyettesítéssel átmenetileg nem biztosítható a minden kétséget kizáró pártatlansági felügyelet, vagy ha a panaszok, visszajelzések mennyisége, jellege azt indokolja, úgy a vizsgaközpont Pártatlansági Bizottságot kér fel a tevékenysége felügyeletére. A Pártatlansági Bizottság tagjai lehetnek képző intézmények kapcsolattartói, vizsgabizottsági tagok, jegyzők, a pártatlanság kezelésében, biztosításában ismeretekkel rendelkező egyéb szakértők. A Pártatlansági Bizottság felkérésének szükségessége a vezetői átvizsgáláson is döntésre kerülhet.

A Pártatlansági Bizottság összehívásáról és annak tagjairól a vizsgaközpont vezető dönt, a bizottság ülésén előterjesztőként vesz részt. A hozott döntés végrehajtásáért a vizsgaközpont vezető felelős.

Kapcsolódó dokumentumok:

Pártatlansági Nyilatkozat
 Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat
 Megbízó levél
 Kockázatértékelés

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

4.4. Pénzügyek és felelősség

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

A vizsgaközpont egy állami költségvetési szerv része.

A szakképzési centrum a vizsgaközpont számára pénzügyi fedezetet biztosít a tevékenységéből adódó esetleges károk enyhítésére. A biztosító szervezet: Generali Biztosító Zrt. Kötvényszám: 95595004069600800 Fedezet: folyamatos

Kapcsolódó dokumentumok:

Szervezeti és Működési Szabályzat
Felelősségvállalási nyilatkozat

5. Szerkezeti követelmények


5.1. Irányítási és szervezeti felépítés

A vizsgaközpont szervezetének kialakítása és tevékenységeinek irányítása során a pártatlanság úgy biztosított, hogy kialakítja és betartja a belső szabályzatait. A vizsgaközpont a Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzíti, dokumentálja szervezeti felépítését, működésének alapvető szabályait. A vizsgaközpont a felső vezetés, a munkatársak, valamint a vizsgáztatást végző személyzet, feladatkészítő bizottság, szakértők kötelezettségeit, felelősségi- és hatáskörét a Szervezeti és Működési Szabályzatában, munkaköri leírásokban, valamint az együttműködő személyzet megbízásaiban, illetve kapcsolódó szabályzatokban, eljárásokban rögzíti.

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

Kapcsolódó dokumentumok:

Szervezeti és Működési Szabályzat
Munkaköri leírások
Megbízólevél
Vizsgaszabályzat
Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
GDPR szabályzat

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

5.2 A vizsgaközpont felépítése és kapcsolata a képzéssel

A vizsgaközpont a Szakképzési Centrum jogi személyiséggel rendelkező, teljes szakmai függetlenséggel működő szervezeti egysége. A vizsgaközpont irányítási rendszert működtet. A vizsgaközpont tevékenységét a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény, a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról rendelkező 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet, a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény, valamint a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként akkreditáltan, az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány szerint végzi.

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

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


A vizsgára bocsáthatóság esetére előírt képzés feltételeit a vizsgaközpont oly módon ellenőrzi és véleményezi, hogy az nem veszélyezteti a pártatlanságot.

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

- a) a vizsgaközpontnak folyamatosan fel kell ismernie és dokumentálnia kell a pártatlanságát veszélyeztető tényezőket: a 4.3 pontban leírt szabályozás szerint;
- b) a vizsgaközpont saját SZMSZ-ével és belső szabályzataival bizonyítja, hogy az általa végzett minden folyamat és eljárás független a képzéstől a bizalmas kezelés, az információk biztonságának és a pártatlanság védelme érdekében;
- c) nem szabad olyan benyomást keltenie, hogy mindkét szolgáltatás igénybevétele bármilyen előnnyel járna a jelentkező számára: a 4.3 pontban leírt szabályozás szerint
- d) a vizsgaközpont nem követeli meg a jelöltektől, hogy végezzék el a Szakképzési Centrum saját oktatási vagy képzési programját a vizsgázás kizárólagos előfeltételeként, amikor máshol ugyanolyan képesítést nyújtó oktatás vagy képzés áll rendelkezésre;
- e) az ugyanazon jogi személy alkalmazottjai esetében biztosítja, hogy a személyzet - a vizsgadokumentumok figyelemmel kísérésével - nem működik közre az általa képzett jelölt vizsgáztatójaként, a képzés befejezésétől számított két éven belül, mely időtartam lerövidíthető, ha a vizsgaközpont bizonyítja, hogy a rövidebb kivárási időtartam nem veszélyezteti a pártatlanságot.

Kapcsolódó dokumentumok:

Vizsgaszabályzat
SZMSZ

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Kockázatértékelés Mebízólevél

6. Az erőforrásokkal kapcsolatos követelmények


6.1. Általános személyi követelmények

A vizsgaközpont:

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

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

Az összeférhetetlenséget, pártatlanságot befolyásoló változások konkrét megbízások előtt

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám: IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

ellenőrzésre kerülnek. Megbízások alkalmával az önéletrajzban feltüntetett információk kiegészítése aktualitásokkal pl. munkahelyváltás vagy munkahellyel kiegészülés, adategyeztetésekkel összefüggésben megtörténik és a vizsgaközpont nyilvántartásában átvezetésre kerül.

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

6.2. Vizsgáztatási tevékenységben résztvevő személyzet

A vizsgaközpont munkavállalói esetén munkaszerződésben, nyilatkozatban, illetve az együttműködő partnereivel kötött szándéknyilatkozatban, az érintettekkel kötött megbízásokban megköveteli a pártatlanságot, valamint azt, hogy jelentsenek minden potenciális érdekellentétet.


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

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

Vizsgaközpont belső képzésének egy része az IKK szervezésében történő képzéssel kiváltható. A képzés elvégzéséről a szervező (IKK vagy VK) tanúsítványt/részvételi igazolást állít ki, ami a továbbképzési rendszerben az előírt továbbképzési kötelezettségbe beszámíthat. Megújító képzés a vizsgabizottsági tagok részére hároméves gyakorisággal ütemezett, illetve a rendszerben történő változások esetén. A visszajelzések, bizottsági tagot érintő megalapozott panasz esetén a vizsgaközpont döntése alapján továbbképzés ennél gyakrabban is szervezhető.

A vizsgáztatójelölt felvételét a vizsgaközpont vizsgáztatói adatbázisába a vizsgaközpont-vezető hagyja jóvá. Vizsgára történő konkrét megbízások esetén az érintett Képzési és Kimeneti Követelményekben és Programkövetelményekben rögzített személyi feltételre vonatkozó követelmények kötelezőek.

A vizsgáztatóknak meg kell felelniük a vizsgaközpont által elvárt követelményeknek.

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

A vizsgaközpont személyzet kiválasztási és jóváhagyási folyamata és a kötelezően előírt képzettség biztosítja, hogy a vizsgáztatók:

- a) megértsék a vonatkozó vizsgáztatási rendszert;
- b) képesek legyenek alkalmazni a vizsgáztatási eljárásokat és dokumentumokat;
- c) szakmailag felkészültek legyenek a vizsgának megfelelő szakterületen;
- d) rendelkezzenek folyékony szóbeli és írásbeli nyelvtudással a vizsgáztatás nyelvén;
- e) derítsenek ki minden ismert érdekellentétet a pártatlan döntések meghozatalának érdekében.

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

A vizsgáztatóval szembeni további követelményeket a megbízás tartalmazza.

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

A vizsgaközpont vezetése figyelemmel kíséri, ellenőrzi és éves szinten értékeli a vizsgáztatók munkáját, teljesítményét valamint az általuk hozott döntések megbízhatóságát. A vizsgáztatók munkavégzésének szűrőpróbaszerű helyszíni ellenőrzésével a vizsgaközpont vezető az irányítási vezetőt bízza meg, aki az ellenőrzés eredményéről jelentést készít. A vizsgáztatók munkájának helyszíni ellenőrzésével a vizsgaközpont vezető külön megbízással egyéb személyeket (pl. vizsgaszervezési referens) is felkérhet jelentésírási kötelezettséggel. Ezen túlmenően a vizsgahelyszínen jelen levő jegyző számára is előírja a vizsgáztatók munkavégzéséről való visszajelzési kötelezettséget.

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


A vizsgaközpont vezetése a vizsgák adminisztrációját is folyamatosan ellenőrzi.

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

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

Az értékelésben részt vevő egyéb személyekkel kapcsolatos követelmények:

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

hogy a vizsga bizalmas jellege és pártatlansága ne sérüljön.

A vizsgaközpont az előzetesen bekért adatok alapján vizsgálja az összeférhetlenségi tényezőket, a pártatlan munkavégzést befolyásoló kapcsolatokat (felkérni kívánt vizsgáztató képző intézménnyel való kapcsolatát).

A Vizsgaközpont megköveteli a feladatokra felkért vizsgáztatásban részt vevő személyektől, hogy a rendelkezésre álló információk alapján nyilatkozzanak az összeférhetlenség kizárásáról, a pártatlan munkavégzés vállalhatóságáról a megbízás elfogadásával egyidejűleg.

A Vizsgaközpont a megbízással kötelezi a felkért vizsgáztatásban részt vevő személyeket, hogy ha a megbízás elfogadását követően jut tudomásukra olyan kapcsolati viszony, amely a pártatlan munkavégzésre vonatkozó vállalást potenciálisan befolyásolhatja, úgy azt haladéktalanul jelezzék.

6.3 Alvállalkozás

A vizsgaközpont alvállalkozókkal nem áll kapcsolatban.

Együttműködő partnerek


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

A vizsgaközpont:

- a) teljeskörű felelősséget vállal az együttműködő partnerek munkájáért, megfelelőségéért;
- b) biztosítja, hogy az együttműködő szervezet, személy szakmailag megfelelő legyen, és kielégítse a nemzetközi szabvány vonatkozó előírásait;
- c) dokumentált eljárás szerint értékeli és figyelemmel kíséri az együttműködő partner teljesítményét;
- d) listát vezet az együttműködő partnerekről a GDPR szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A tanúsítási/vizsgáztatási döntéssel kapcsolatban a vizsgaközpont nem ad az együttműködő partnernek feladatot.

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

6.4 Egyéb erőforrások

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

A vizsgaközpont a jelöltek vizsgáztatását ellenőrzött, megfelelő feltételekkel rendelkező vizsgahelyszíneken végzi. Vizsgahelyszíneken a vizsgáztatás tárgyi, személyi feltételeinek meglétét az együttműködésre felkért partner szándéknyilatkozatban vagy együttműködési megállapodás keretében vállalja. A rendelkezésre állást dokumentáltan igazolja. Szakma/szakképesítés-specifikus gépek, berendezések esetén helyszíni szemle személyes vagy online lefolytatása a vizsgaközpont részéről a megállapodás megkötésének előfeltétele.

Vizsgahelyszíneket a vizsgabizottság vizsgák alkalmával rendszeresen ellenőrzi, illetve a szűrőpróbaszerű helyszíni vizsgaellenőrzéssel egyidejűleg is kontrollált. Minden vizsga után a vizsgabizottság, jegyző, vizsgázó elégedettségmérő kérdőívet tölt ki.

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

Nem megfelelőségek, hiányosságok esetében a felső vezetés kivizsgálást indít, és helyesbítő intézkedést rendel el a probléma újbóli előfordulásának megakadályozására.

Súlyos vagy nem rendezett hiányosság esetén a vizsgaközpont a vizsgahelyszínt leveszi a jóváhagyott vizsgahelyszínek listájáról.

Bármely beérkezett nem megfelelőséget, kifogást az irányítási vezető a szükséges kiegészítő információk begyűjtését követően a vizsgaközpont vezető tudomására hoz. Vizsgaközpont a vizsgáztatásra vonatkozó irányítási, nyilvántartási, információs, a feladatok ellátására megfelelő számítástechnikai és irodai eszközökkel felszerelt helyiséggel rendelkezik.

Kapcsolódó dokumentumok:

Vizgaszabályzat

Munkaszerződés

Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat

Megbízólevél

GDPR szabályzat

Kompetencia mátrix

Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend

(Vizsgáztatásban részt vevő személyek kiválasztásának követelményei,


Vizsgafeladat készítő szakértők kiválasztásának követelményei

Vizsgahelyszínek kiválasztásának követelményei)

Etikai szabályzat és Etikai kódex

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Elégedettség mérő kérdőív

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Képzési Terv

Együttműködési megállapodás vizsgaközpontokkal

Szándéknyilatkozat vizsgahelyszín és tárgyi feltételek biztosítására

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárás-utasítás

7. Nyilvántartási és információs követelmények

7.1 A jelentkezők, a jelöltek és a vizsgázott személyek nyilvántartása

A vizsgaközpont nyilvántartást vezet, amely egyértelműen tartalmazza:

- a tanúsított személy státuszát,
 - a vizsgáztatási folyamatok hatékony teljesítésének bizonyítékait, mint a jelentkezési, értékelési és egyéb dokumentumokat, amelyek a vizsgára vonatkozó döntésekhez szükségesek.
- A nyilvántartások azonosításával, kezelésével és rendezésével, biztosított a folyamat következetessége és az információk bizalmassága.

A vizsgaközpont gondoskodik a nyilvántartások meghatározott időtartamig történő megőrzéséről.

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

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

Kapcsolódó dokumentumok:

Vizsgaszabályzat

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat

GDPR szabályzat


7.2 Nyilvános információk

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

Tanúsítási rendszerkövetelmények, mint KKK-k és PK-k elérhetőek az Innovatív Képzéstámogató Központ honlapján. A vizsgaközpont saját honlapjáról link kapcsolattal biztosítja a közvetlen elérhetőséget.

A vizsgaközpont nyilvánosan elérhetővé teszi:

- az általa szervezett vizsgákra vonatkozóan, a tanúsítási rendszerkövetelmények, KKK-k/ PK-k érvényességi körét,
- a vizsgafolyamatok általános leírását,

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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

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

Kapcsolódó dokumentumok:

Honlap

Vizsgaszabályzat

GDPR szabályzat

Képzési és kimeneti követelmények

Programkövetelmények

7.3 Bizalmas kezelés

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

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

Kapcsolódó dokumentumok:

GDPR szabályzata

Munkaszerződés

Megbízás

Pártatlansági és titoktartási nyilatkozat


Szerződés, Megállapodás (Megállapodások az információk bizalmas kezelésére)

7.4 Biztonság

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

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

A vizsgaközpont megakadályozza a tisztességtelen, csaláson alapuló vizsgamódszereket:

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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

A biztonságos iratkezelés szabályait rögzítő eljárás figyelembe veszi az alábbiakat:

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

Kapcsolódó dokumentum:


Vizsgaszabályzat

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

GDPR szabályzat


Integritás szabályzat

Etikai Szabályzat és Etikai Kódex

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám: IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

8. Tanúsítási rendszerek

<i>MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 követelményei</i>	<i>Tanúsítási rendszerkövetelmények</i>	<i>Kapcsolódó rendszer dokumentumok</i>
8.1 A tanúsítási rendszer létrehozása		KKK, Programkövetelmény, Vizsgaszabályzat, Irányítási Kézikönyv
8.2 A tanúsítási rendszer elemei	KEOR-ban felsorolt szakmák, szakképesítések	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat Irányítási Kézikönyv
a) a tanúsítás érvényességi köre		
b) munka- és feladatleírás	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat
c) szükséges szakképzettség	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat,
d) képességek	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény
e) szükséges előfeltételek	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat
f) magatartási szabályzat	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény Vizsgaszabályzat, Etikai szabályzat és Etikai Kódex
8.3 A tanúsítási folyamat követelményei	KKK, Programkövetelmény Szabvány Más minisztérium által kiadott jogszabály, útmutató, egyéb rendelkezés**	KKK, Programkövetelmény, Vizsgaszabályzat, Irányítási kézikönyv
a) a vizsgáztatás kritériumai		
b) a vizsga értékelési módszerei	KKK, Programkövetelmény	KKK, Programkövetelmény, Vizsgaszabályzat Vizsgafeladatok készítése eljárásrend
c) a vizsga felügyeleti módszerek és kritériumok	Szkt., Szkr.	Kockázatértékelés (kontrolleljárások)
d) a vizsga felfüggesztésének kritériumai	Szkr.	Vizsgaszabályzat Különleges és rendkívüli események eljárásrend
e) vizsgáztatás érvényességi körének megváltoztatási kritériumai	Tanúsítási alrendszer tulajdonos KIM jogosultság	

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013


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

*A tanúsítási rendszerben történő változás követése:

A vizsgaközpont tevékenységét meghatározó jogszabályváltozások követése az irányítási vezető, a KKK-k, PK-k megjelenésének, ill. azok módosításának folyamatos figyelése a vizsgaszervezési referens feladata, melyet az ellenőrzési naplóban maximum kéthetes gyakorisággal dokumentáltan vezet. Az esetleges változásokról szóban értesíti a vizsgaközpont vezetőjét.

**Más jogszabály, illetve más minisztériumok által szabályozott nem akkreditált tanúsítási rendszerkövetelmények esetén az adott vizsgánál az érvényes jogszabály, minisztériumi útmutató, egyéb rendelkezés alapján járunk el.

Munka és eljárás elemzések, felülvizsgálatok vizsgaközpont vonatkozásában:

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Nyilvántartások vezetése, elemzése

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

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

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

A vizsgaközpont a vizsganyilvántartások vezetésével és figyelemmel kísérésével biztosítja, a vizsgák minőségét, a vizsgáztatók, vizsgafeladat készítő munkáját, a vizsgahelyszínek megfelelőségét. „Biztosítja továbbá, hogy a vizsgafeladat változatlan formában és tartalommal fél éven belül, illetve ugyanazon jelölt/vizsgázó személy esetében ismételtelen nem kerül felhasználásra.”

Elégedettség mérés, elemzés


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

Vizsgafeladattal összefüggő észrevétel elemzés

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

Vizsgálattal kapcsolatos panaszok, észrevételek elemzése

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Felügyeleti módszerek

1. Kockázatértékelés (A pártatlanságot veszélyeztető kockázatok áttekintése) felelőse az irányítási vezető, jóváhagyója a vizsgaközpont vezető.

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

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

Felelős: vizsgaközpont vezető által megbízott személy/ rendszer

Gyakoriság: minden vizsga esetén

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

Felelős: vizsgaközpont vezető

Gyakoriság: minden vizsga esetén

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

Felelős: Irányítási vezető

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

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

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

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


b.) Felelős: vizsgaközpont vezető

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

Észlelt nem megfelelőségek esetén javító, helyesbítő tevékenységek indítása szükséges.

Vizsgafolyamat felülvizsgálata

A vizsgafolyamat felülvizsgálata a rendszeres, szűrőpróbaszerű helyszíni vizsgaellenőrzéssel, a panaszok, észrevételek kezelésével és azok tendenciájának követésével, a vezetőségi

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám: IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

átvizsgálás keretében történő éves elemzésével is megvalósul.

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

A felülvizsgálat célja, hogy a vizsga legyen:

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

Kapcsolódó dokumentumok:

Képzési és Kimeneti Követelmények

Programkövetelmények

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

Elégedettség mérő kérdőív

Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend

(Vizsgáztatásban részt vevő személyek kiválasztásának követelményei)

Vizsgafeladat készítő szakértők kiválasztásának követelményei)

Kompetencia mátrix

Kockázatértékelés⁹. A vizsgáztatás folyamatának követelményei

9.1. Jelentkezési folyamat

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

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


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

Kapcsolódó dokumentumok:

KKK és Programkövetelmény

Vizsgaszabályzat (Jelentkezési lap, Felmentési kérelem)

GDPR szabályzat

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

9.3 Értékelési folyamat

A vizsgaközpont a vizsgáztatási tevékenysége során az értékelést olyan módon tervezi meg és építi fel, amellyel biztosítja, hogy objektíven meghatározható legyen a jelölt, milyen mértékben teljesítette a tanúsítási rendszer követelményeit. A vizsgaközpont alkalmazza a Nemzeti Akkreditálási Rendszer – Az akkreditálási jel és az együttes akkreditálási jel használata, valamint az akkreditált státuszra való hivatkozás szabályait, (NAR-08) 6/A melléklet alapján.

Az értékelés végzésének kiemelt területei:

- a vizsga bemeneti feltételei,
- a jelöltek felkészültsége.

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

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

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


Más vizsgaközpontból hozott vizsgarész beszámításának lehetőségét jelentkező írásbeli kérelme alapján, a beérkezett dokumentációk ellenőrzését követően, annak egyenértékűségét megvizsgálva mérlegeli a vizsgaközpont.

Kapcsolódó dokumentumok:

Képzési és Kimeneti Követelmények

Programkövetelmény

Vizsgaszabályzat

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend (Vizsgák értékelési szempontjai)

GDPR szabályzat

Integritás szabályzat

Etikai szabályzat és Etikai kódex

9.4 Vizsgafolyamat

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

A vizsgaközpont a vizsgákat úgy tervezi meg, hogy:

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

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

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

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


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

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

Kapcsolódó dokumentumok:

Vizsgaszabályzat

Vizsgafeladatok készítése eljárásrend

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

Együttműködő partnerek kiválasztása eljárásrend

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

GDPR szabályzat

Etikai szabályzat és Etikai kódex

Integritás szabályzat

Központi elektronikus vizsgarendszer dokumentumai (törzslap)

9.5 A tanúsításra vonatkozó döntés

A vizsgáztatási folyamat alatt gyűjtött információnak elegendőnek kell lennie:

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

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

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

A Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont – a MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány 9.4.2 pontjával összhangban - nyilatkozik a tanúsítás megadására, fenntartására, az újbóli tanúsításra, a tanúsítás kibővítésére, szűkítésére, felfüggesztésére, vagy visszavonására vonatkozó döntéshozatalt nem adja át más szervezetnek (ezeket a döntéseket nem szervezi ki).

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

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


Kapcsolódó dokumentumok:

Vizsgaszabályzat

GDPR szabályzat

Integritás szabályzat

Etikai szabályzat és Etikai kódex

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

9.6 A tanúsítás felfüggesztése, visszavonása vagy érvényességi körének szűkítése

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

9.7 Újratanúsítási folyamat

Nem értelmezhető szabványkövetelmény, mert a 2019. évi LXXX tv. kizárja ezt a szabványpontot.

9.8 Tanúsítványok, emblémák és jelölések alkalmazása

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

Az akkreditálási jel és az együttes akkreditálási jel használata, a NAH logó használata, valamint az akkreditált státuszra való hivatkozás a NAR-08 szabályai szerint történik.

Kapcsolódó dokumentum:

Vizsgaszabályzat

Különleges és rendkívüli események eljárásrend

GDPR szabályzat

Integritás szabályzat

9.9 Fellebbezések a tanúsításra vonatkozó döntések ellen

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


A fellebbezés kezelésével kapcsolatos összes döntésért a vizsgaközpont vezető a felelős. A döntést minden esetben indoklással, jogszabályra, illetve a belső dokumentumra hivatkozással kell ellátni.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

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

9.10 Panaszok

A vizsgaközpont dokumentált eljárással rendelkezik a panaszok átvételére, kiértékelésére, és a döntéshozatalra. A döntést minden esetben indoklással, jogszabályra, illetve a belső

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

dokumentumra hivatkozással kell ellátni.

A vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- minden panasszal konstruktívan, részrehajlás nélkül és az Ákr. - 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról - határidő számítására vonatkozó szabályai szerint foglalkoznak,
- a felek tisztességes és egyenlő kezelésben részesülnek,
- a panasz kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető.

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

A panasz átvételekor a vizsgaközpont felső vezetése lehető legrövidebb időn belül dönt arról, hogy a panasz olyan vizsgáztatással összefüggő tevékenységekre vonatkozik-e, amelyekért a vizsgaközpont a felelős.

A panaszos féllel közlendő döntés meghozatalába vagy felülvizsgálatába és jóváhagyásába a vizsgaközpont vezetője olyan személyeket von be, akik korábban nem voltak kapcsolatban a panasz tárgyával.

A vizsgaközpont minden panaszt regisztrál és a panaszos félre és a panasz tárgyára vonatkozó dokumentumokat gyűjti. Ezen dokumentumokra a titoktartási követelményeket kell alkalmazni, a kézikönyv 7.3 fejezetében rögzítettek szerint.

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

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

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

Kapcsolódó dokumentum:


Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend (Intézkedési tervek)

Dokumentum és Iratkezelési Szabályzat

GDPR szabályzat

Integritás szabályzat

Etikai Szabályzat és Etikai Kódex

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

10. Az irányítási rendszerrel kapcsolatos követelmények

A vizsgaközpont olyan irányítási rendszert alakított ki, dokumentált, valósított meg és tart fenn, amely alkalmas az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 jelű szabvány követelményei következetes teljesítésének elősegítésére és bizonyítására.

Az alkalmazott irányítási rendszer kielégíti az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 jelű szabvány 10.2 pontjának követelményeit.

10.1 Általános követelmények

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

A vizsgaközpont vezetője megfogalmazza a minőségpolitikát és kijelöli a stratégiai célokat. A vezetőség nyilvánvalóvá teszi elkötelezettségét az irányítási rendszer kialakítása, bevezetése és fenntartása iránt a nemzetközi szabvány követelményeinek megfelelően. A felső vezetőség biztosítja, hogy a politikát megértsék, bevezessék és fenntartsák a vizsgaközpont szervezetének minden szintjén.

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

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


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

A vizsgaközpont által kialakított és működtetett irányítási rendszer az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány vonatkozó elemeivel összhangban van, és megfelel a vizsgaközpont tevékenységének jellegének, terjedelmének és mennyiségének az irányítási dokumentációs rendszer a vizsgaközpont szervezet személyzete számára hozzáférhető használat céljából.

Az irányítási rendszer működését az Irányítási Kézikönyv és az ebben hivatkozott dokumentumok, valamint a mellékleteket képező irányítási feljegyzések együttesen valósítják meg.

Folyamatos fejlesztés

A vizsgaközpont vezetősége elkötelezett az irányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett. Ennek érdekében motiválja a fejlesztési javaslatok megtételét a folyamat minden szintjén.

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

A fejlesztési javaslatok érkehetnek kollégáktól, külső szakértőktől, jelöltektől, tanúsított személyektől, a vizsgaközponttal kapcsolatban álló egyéb személyektől, szervezetektől.

Fejlesztési javaslatok tehetők személyesen a vizsgaközpont vezetőjének címezve vagy elektronikus formában a vizsgaközpont honlapján keresztül (ötletláda).

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


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

Képzés

A vizsgaközpont valamennyi munkatársával,- beleértve a megbízás alapján munkát végző vizsgabizottsági tagokkal, vizsgafeladat készítő és ellenőrző szakértőkkel, jegyzőkkel - szemben elvárás, hogy közvetlen munkavégzéshez szükséges ismereteiken túl, ismerjék és fogadják el a vizsgaközpont belső szabályzatait, etikai és pártatlansági elveit. Ennek érdekében a vizsgaközpont gondoskodik, valamennyi érintett munkavállaló rendszeres képzéséről. A vizsgaközpont munkatársainak képzése éves terv szerint történik. A képzések nyilvántartásáért az irányítási vezető a felelős. Személyes jelenlet esetén a képzési jegyzőkönyvökön aláírások is rögzítettek, online képzés esetén a képzésen elhangzottak megértése és tudomásul vétele az e-mail címről visszaérkezett, kitöltött tesztek értékelésével igazolható. A vizsgabizottság, feladatfejlesztők, jegyzők kiválasztása során a vizsgaközpont felső vezetése a vonatkozó eljárásrendben rögzített képzettségi és jártassági követelmények teljesítését igazoló dokumentumok meglétét ellenőrzi és nyilvántartásba veszi. A jóváhagyási folyamat részeként előírja a Nagykanizsa Szakmai Vizsgaközpont belső képzésének elvégzését (Képzési terv szerint), annak sikeres teljesítését (min. 80%), illetve szükség szerint a jelölttel szakmai elbeszélgetést folytat.

Személyes elbeszélgetést szervezhet a vizsgaközpont a jogszabályi előírások, KKK-k/ PK-k, tanúsítási rendszerkövetelmények figyelembevételével mellett azok sérülése nélkül olyan jelölteknek is, akiknek végzettsége csak részben feleltethető meg az általa vizsgáztatni kívánt tartalmaknak, vagy végzettsége és/vagy a szakmában, oktatásban eltöltött aktív ideje régebbi, mint 10 év, vagy a jelentkezéshez nem csatolta a megfelelő vagy meggyőző dokumentumokat. A vizsgaközpont elismeri más akkreditált vizsgaközpont képzéseit azonos értékűnek, amennyiben a tematika 75%-ban megfeleltethető egymásnak, illetve a továbbképzés időtartama meghaladja a 14 órát.

Vizsgaközpont belső képzésének egy része az IKK szervezésében történő képzéssel kiváltható. Specifikus vizsgaközponti elvárásokra vonatkozóan képzést kizárólag a vizsgaközpont végez. A képzés elvégzéséről a szervező (IKK vagy VK) tanúsítványt/részvételi igazolást állít ki, ami a továbbképzési rendszerben az előírt továbbképzési kötelezettségbe beszámíthat. Megújító képzés a vizsgabizottsági tagok, feladatfejlesztők, részére hároméves gyakorisággal, belső

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szama IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

munkatársak számára, jegyzők részére évente ütemezett. A személyzetet érintő visszajelzések, panasz esetén a vizsgaközpont döntése alapján további képzés ennél gyakrabban is szervezhető.

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

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

10.2 Az irányítási rendszer dokumentációja

A vizsgaközpont az alkalmazható tanúsítási követelményeket a kézikönyvben rögzíti. A kézikönyv függelékében felsorolja a működéséhez szükséges rész-szabályozásokat.

A dokumentációs rendszer része a kapcsolódó külső eredetű dokumentumok köre (KK. 2. fejezet, pl.: jogszabályok, szabványok, NAH előírások).

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

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


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

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

Számítógépről nyomtatott dokumentumok nem tekinthetők hitelesnek, azonosításuk nyomtatott példányon feltüntetett vízzeljel biztosított. Vizsgaközpont-vezető dönthet hiteles, aláírt, nyomtatott dokumentumok elosztásáról, melyről az irányítási vezető dokumentumált nyilvántartást köteles vezetni.

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

A dokumentumokat minimum évente egyszer át kell vizsgálni abból a szempontból, hogy megfelelően érvénybe léptettek-e, tartalmuk aktuális-e, változtatásuk szükséges-e. A

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

dokumentumok átvizsgálásáért, szükség szerinti módosítások elvégzéséért az újbóli érvénybe léptetésre való előterjesztésért az irányítási vezető felelős.

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

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

Az irányítási vezető feladata a dokumentumok módosítási dátumait nyilvántartani.

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


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

A vizsgaközpont minden alkalmazottja, megbízottja köteles a vizsgaközpont által meghatározott irányítási formanyomtatványok használatára. A formanyomtatványokat, azok megnevezése és a kiadásuk dátuma azonosítja. A vizsgaközpont vezető az általa jóváhagyott formanyomtatványokat vizsgaközpont szerverén, védett kijelölt könyvtárban word formátumban őrzi, illetve word vagy/és pdf formátumban a vizsgaközpont munkatársai számára elérhetővé tett könyvtárba helyezi. A formanyomtatványokat tartalmazó könyvtárhoz való hozzáférés a vizsgaközpont vezető által adott jogosultság alapján, minden érintett munkatárs számára biztosított. A formanyomtatványok éves átvizsgálása, módosítása, vizsgaközpont vezető általi jóváhagyása a változások nyilvántartása, a dokumentumoknál leírtak szerint valósul meg. A formanyomtatványok a kapcsolódó dokumentumtól függetlenül, önállóan is módosulhatnak. A formanyomtatványokat kitöltve és aláírással ellátva szabad csak más szervezeti egységhez vagy személyhez továbbítani

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

Az irányítási folyamat lezárását követően a folyamatban keletkezett dokumentumokat, a vizsgaközpont az általános selejtezési szabályok alapján köteles megőrizni:

Papír alapú dokumentumok: 5 év. Digitális formában meglévő dokumentumok: 5 év (Kiküldött levelek, e-mail-ek, iktatási dokumentáció stb.)

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

A vizsgaközponthoz papír alapon érkezett eredeti, aláírt dokumentumok dossziében kerülnek őrzésre, azok elosztásra nem kerülnek.

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

10.3 Dokumentumok ellenőrzése

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

10.4 Nyilvántartások ellenőrzése

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


A teljes dokumentummegőrzési időtartamokat a Dokumentum és Iratkezelési szabályzat szabályozza.

Kapcsolódó dokumentum:

Dokumentum és Iratkezelési szabályzat

GDPR szabályzat

Képzési terv

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvkh.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám: IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

10.5 Vezetőségi átvizsgálás

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

A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatai:

- a.** a belső és a külső auditok eredményei,
- b.** a jelentkezőktől, jelöltektől, vizsgázott személyektől, hatóságtól érkező visszajelzések
- c.** a pártatlanság megőrzése
- d.** a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete,
- e.** a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból eredő intézkedések,
- f.** a célok teljesülése,
- g.** azok a változások, amelyek érinthetik az irányítási rendszert,
- h.** fellebbezések és panaszok, fejlesztési javaslatok,
- i.** integritáshoz kapcsolódó vizsgálatok, intézkedési tervek
- j.** GDPR, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja,
- k.** etikai észrevételek,
- l.** vizsgaeredmények elemzései, tapasztalatai, a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolás a Képzési és Kimeneti Követelményekhez, Programkövetelményekhez
- m.** helyszíni ellenőrzések tapasztalatai,
- n.** együttműködő partnerek értékelése.


Az átvizsgálás kimenetei

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

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

10.6 Belső auditok

A belső audit célja annak bizonyítása, hogy a vizsgaközpont Irányítási Kézikönyvében és

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szama IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

hivatkozott dokumentumaiban megfogalmazott eljárások az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013, szabvány követelményeit teljesítik és annak megfelelően működnek a gyakorlatban, azok alkalmazása és hatékonysága eredményes.

A vizsgaközpont vezető jóváhagyott belső auditort vagy külsős, irányítási rendszerekkel, kapcsolatos ismeretekkel bíró szakembert kér fel a belső audit elvégzésére.

Jóváhagyott belső auditor olyan munkatárs lehet, aki elvégzi a vizsgaközpont saját belső auditori képzését vagy külső szolgáltató által szervezett belső auditori képzést, aki bizonyíthatóan megismerte az auditálási eljárást, ismeri a tanúsítási eljárást, a MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményeit.

A belső auditort meg kell bízni az audit elvégzésével.


A szervezet átalakítása, működési rendjének megváltoztatása vagy a vizsgaközpont vezetőjének kezdeményezése, soron kívüli belső felülvizsgálat végrehajtását vonja maga után. A felülvizsgáló észrevételeit BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS és a BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP formanyomtatványon az irányítási vezetőnek adja át.

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

A belső auditor által elvégzett belső felülvizsgálat főbb lépései:

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

A folyamatban használt formanyomtatványok:

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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

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

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

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

A belső auditortól elvárt kompetencia:

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

Az éves belső audittelev és kockázatbecslést az Irányítási vezető készíti el (figyelembe véve az egyes területekre vonatkozó korábbi auditok eredményeit, egyéb visszajelzéseket is).


Audittelev az irányítási vezető készíti el (figyelembe véve az egyes területekre vonatkozó korábbi auditok eredményeit, egyéb visszajelzéseket is). A vizsgaközpont a belső auditjai során az Irányítási Kézikönyv és az abban hivatkozott dokumentumok és formanyomtatványok kritérium rendszerét veszi figyelembe.

A mintavételi rendszer: kérdőíves, szűrőpróba szerű.

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

Vizsgaközpont. biztosítja, hogy:

- a) a belső auditokat képzett személyek végezzék, akik tájékozottak a tanúsításban, az auditálásban, és ismerik az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 szabvány követelményeit,
- b) az auditorok ne auditálják saját munkájukat,
- c) az auditált területekért felelős személyzet tájékoztatást kap az audit eredményeiről,

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvkh.hu , honlap: www.nsvkh.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

- d) a belső auditból kifolyólag megtett minden intézkedést időben és megfelelő módon végezzék el, valamint
- e) bármely fejlesztési lehetőséget feltárjanak.

Kapcsolódó dokumentumok:

Működési Politika

Minőségirányítási (irányítási) vezető munkaköri leírása

BELSŐ AUDITOR / SZAKÉRTŐ MEGBÍZÁS

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

BELSŐ AUDIT JELENLÉTI ÍV

BELSŐ AUDIT KÉRDÉSLISTA/ AUDITJELENTÉS

BELSŐ AUDIT AUDITTERV

PROBLÉMALAP

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Éves belső auditterv és kockázatbecslés


10.7 Helyesbítő intézkedések

A vizsgáztatási folyamatok során feltárt nem megfelelőségek okainak kivizsgálása az Irányítási vezető feladata. A feltárt okok megszüntetésére irányuló intézkedéseket (helyesbítő tevékenység) a vizsgaközpont vezető rendeli el. A helyesbítő intézkedések alapját a vizsgáztatási tevékenység, a vevői 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 az Irányítási vezető dolgozza fel és szükség szerint helyesbítő, megelőző intézkedéseket kezdeményez, melyekkel kiküszöbölhetők a rendszerbeli hiányosságok, illetve feltárhatók a potenciális hibaforrások. A helyesbítő tevékenységnek összhangban kell lennie a felmerült probléma hatásával.

Az irányítási rendszer működtetés során felmerülő eltérések esetén követelmény, hogy:

- a nem-megfelelőség és annak oka feltárára kerüljön (pl. a megalapozott panaszokból és belső auditokból, ellenőrzésekből),
- a nem-megfelelőség helyesbítése megtörténjen,
- a nem-megfelelőség ismételt előfordulásának megelőzésére szolgáló tevékenység szükségessége kiértékelésre kerüljön,
- a szükséges tevékenység kellő időben legyen meghatározva és bevezetve,
- az elvégzett tevékenység eredménye feljegyzésre kerüljön,
- a helyesbítő tevékenység eredményessége átvizsgálásra kerüljön.

Az eltérések újbóli előfordulásának az elkerülésére a nem-megfelelőségeket, ki kell vizsgálni (a panaszokat is), az okokat fel kell fedni, intézkedéseket kell hozni az újbóli előfordulás megakadályozására, a helyesbítő tevékenységet pedig vissza kell ellenőrizni. Az észlelt nem megfelelőségeket és beérkezett panaszokat a meghozott helyesbítő intézkedések hatékonyságát,

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvkh.hu , honlap: www.nsvkh.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

a vezetőségi átvizsgáláson ki kell értékelni. A hibajavító, helyesbítő tevékenységet minden probléma észlelését követően el kell végezni, melyeknek írásos bizonyítéka problémalapon vagy az egyéb feljegyzéseken található. A belső auditon feltárt hiányosságokra formailag dokumentált helyesbítő tevékenységet kell végezni, melyek nyilvántartása és kezelése az IK 10.2. fejezete szerint történik.

Kapcsolódó dokumentumok:

Működési Politika

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

PROBLÉMALAP

Helyszíni vizsgaellenőrző lap

Intézkedési tervek

10.8 Megelőző intézkedések

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

A megelőző intézkedések követelményei:

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

A megelőző intézkedések dokumentálása a helyesbítő intézkedések űrlapjain vagy problémalapon történik.

Kapcsolódó dokumentumok:

Működési Politika

BELSŐ AUDIT ELTÉRÉS LAP

PROBLÉMALAP Helyszíni vizsgaellenőrző lap


Intézkedési tervek

Kockázatértékelés

10.9 Külső dokumentumok

A Vizsgaközpont tevékenységét külső előírások /jogszabályok/ is szabályozzák, az irányítási rendszer ezek azonosításáról és kezeléséről is rendelkezik.

Külső dokumentumok aktualizálási folyamata magába foglalja a dokumentumok figyelését, az érvényes dokumentumok beszerzését, és a többi felhasználó terület értesítését a dokumentumok változásáról. A dokumentumok figyelése a vonatkozó közlönyökből, felügyeleti, államigazgatási szervek által küldött leiratokból és személyes kapcsolatok révén valósul meg. A szükséges dokumentumok beszerzéséről minden esetben a vizsgaközpont

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám IK Verzió: 11.0	IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

vezető dönt. Az aktualizálási folyamat a belső kommunikáció részeként a vezetői értekezleteken valósul meg. Az aktualizálási szolgálatban érintett kiemelt fontosságú jogszabályok a hálózaton tárban érhetőek el. A nyilvántartási szolgálatot a témában illetékes munkatársak végzik. (irányításvezető, titkárságvezető)

Az aktualizálási folyamat keretében az érintettek részére biztosított érvényes külső dokumentumok azonosíthatósága érdekében az érvénytelenné vált dokumentumokat elkülönítetten kell kezelni. Ennek végrehajtását a dokumentumok kezelőire, használóira vonatkozóan az Dokumentum És Iratkezelési Szabályzat (SZ02) szabályozza.