



AZ ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

FELNŐTTKÉPZÉS ÜGYKEZELÉSI ÉS TITOKTARTÁSI SZABÁLYZATA

(Jelen szabályzatot a Szenátus a 81/2016. (XI.28.) számú határozatával fogadta el.



	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Beosztás	Regionális Felnőttképzési Központ és Jogi Osztály	Dr. Bujdosó Zoltán Gyöngyösi Károly Róbert Campusért felelős oktatási, kutatási főigazgató	Szenátus 81/2016. (XI.28.) számú határozattal
Név			
Aláírás			
Kelt			

Tartalomjegyzék

Szabályzat célja	3
Szabályzat hatálya	3
Regionális Felnőttképzési és Szolgáltatási Központ	3
A felnőttképzési tevékenység, felnőttképzési nyilvántartási szám	4
A felnőttképzési terv, felnőttképzési program	4
Ügyfélfogadás	4
Jelentkezés a tanfolyamra.....	5
A tanfolyamok hirdetése	5
A tanfolyam előkészítése	5
Az írásbeli vizsgatevékenység.....	5
Az interaktív vizsgatevékenység.....	8
A gyakorlati vizsgatevékenység.....	9
A szóbeli vizsgatevékenység.....	10
A szabálytalanság kezelése a szakmai vizsga vizsgatevékenységei során.....	12
A vevői reklamációk kezelése/panaszkezelési rendszer	13
Iratkezelésére, irattározására, selejtezésére, javítására vonatkozó szabályok	15
Titoktartás.....	17
Mellékletek.....	18

Kiadás	Fejezet száma	Változás tárgya	Kiadás dátuma

Szabályzat célja

1.§

- (1) A Felnőttképzés ügykezelési és titoktartási szabályzatának (továbbiakban: Szabályzat) megalkotásának célja az Eszterházy Károly Egyetem felnőttképzési tevékenységéhez, valamint a felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó ügykezelési folyamatának meghatározása, valamint a felnőttképzési tevékenységben részt vevők titoktartási kötelezettségének meghatározása az egyetem Iratkezelési szabályzatával összhangban.

Szabályzat hatálya

2.§

- (1) A Szabályzat hatálya kiterjed a Eszterházy Károly Egyetem (a továbbiakban: egyetem), felnőttképzési tevékenységére, valamint a felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységre tekintet nélkül arra, hogy a képzés az egyetem székhelyén, annak telephelyén, vagy más helyszínen folyik-e.
- (2) A szabályzat hatálya kiterjed az egyetem Regionális Felnőttképzési és Szolgáltatási Központjára (a továbbiakban: RFSZK), az RFSZK valamennyi munkatársára, továbbá az egyetem más, a felnőttképzési tevékenység megvalósításában részt vevő alkalmazottjára, függetlenül attól, hogy tevékenységüket mely szervezeti egységben és milyen jogviszony keretében fejtik ki.

Regionális Felnőttképzési és Szolgáltatási Központ

3.§

- (1) A felnőttképzési tevékenység szervezeti kereteit az egyetem Szervezeti és Működési Rendjében kapott felhatalmazás alapján az RFSZK adja.
- (2) Az RFSZK működésének szabályait a Szervezeti és Működési Rend mellékletét képező Regionális Felnőttképzési és Szolgáltatási Központ működési rendje tartalmazza.
- (3) Az RFSZK a tanfolyamokra jelentkezéssel, a szakmai vizsgára jelentkezéssel, vizsgák előkészítésével összefüggő feladatok folyamatos ellátása, a szakmai vizsgára jelentkezők szükség szerinti fogadása érdekében telefon és internet kapcsolattal rendelkező irodával rendelkezik.

A felnőttképzési tevékenység, felnőttképzési nyilvántartási szám

4.§

- (1) Az egyetem Alapító Okirata alapján felnőttképzést folytató intézményként felnőttképzési engedélyszámmal rendelkezik.
- (2) A felnőttképzési engedélyszámot a használt képzési dokumentációban (jelenléti ívek, haladási napló, bizonyítvány stb.), valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon (szerződések stb.) folyamatosan használni kell, arról a hallgatókat, ügyfeleket tájékoztatni, tevékenységéről közreadott írásos tájékoztatókban, programfüzetekben szerepeltetni kell. A nyilvánosság biztosítása érdekében a nyilvántartási számot közzé kell tenni az egyetem honlapján, valamint szerepeltetni kell a fenti dokumentumokban, továbbá az RFSZK ügyfélfogadásra szolgáló irodájában ki kell függeszteni.
- (3) A jelen §-ban foglaltak teljesítéséért a felnőttképzési igazgató a felelős.

A felnőttképzési terv, felnőttképzési program

5.§

- (1) Az egyetemen a felnőttképzési tevékenység az intézményfejlesztési tervvel összhangban készült felnőttképzési terv szerint és képzési programok alapján folyik.
- (2) A felnőttképzési igazgató a Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgatóval, valamint a Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgatóval egyeztetni az igényeket, pályázati támogatási lehetőségeket és az alapján elkészíti a felnőttképzési tervet. A felnőttképzési tervet és annak módosítását az Egyetemi Tanács a felnőttképzési igazgató szakmai egyetértésével hagyja jóvá.
- (3) A felnőttképzési igazgató felel az egyes képzésekhez kapcsolódó képzési programok elkészítéséért.
- (4) A felnőttképzési terv és a képzési programok eredeti példányát az RFSZK őrzi. A felnőttképzési terv és a felnőttképzési program közzétételéről a felnőttképzési igazgató gondoskodik.

Ügyfélfogadás

6.§

- (1) Az RFSZK hétfő–csütörtök napokon 8:00–16:00-ig, pénteki napokon 8:00–13:00-ig tart ügyfélfogadási időt (honlapon megadott irodában), amelyről az intézmény honlapján, portájánál, illetve a tanfolyamokról készült ismertetőkből tájékoztatja ügyfeleit.
- (2) Indokolt esetben – időpont-egyeztetéssel – a felnőttképzési igazgató fogadja az ügyfeleket.
- (3) Az ügyfélszolgálat e-mailben (honlapon megadott e-mailcímen), telefonon (honlapon megadott telefonszámon), illetve személyesen a fenti időben elérhető, felkereshető. Az e-mailben érkező megkeresésre 5 munkanapon belül kell választ adni.

Jelentkezés a tanfolyamra

7.§

- (1) A hallgató a tanfolyamon való részvételi szándékát jelentkezési lap kitöltésével jelzi.
- (2) A felvétel napján az RFSZK tájékoztatja a hallgatókat a részvételi feltételekről, a képzési programról, a lebonyolítás rendjéről, valamint a vizsgáztatási feltételekről.
- (3) A felnőttképzésben részt vevő hallgatóval felnőttképzési szerződést kell kötni.

A tanfolyamok hirdetése

8.§

- (1) Kizárólag olyan tanfolyam hirdethető, amely a felnőttképzési tervben szerepel és amelynek elfogadott felnőttképzési programja van.
- (2) A tanfolyamokat az RFSZK elsősorban írott sajtóban, országos, illetve helyi elektronikus médiában, az egyetem partnereinél, szórólapokon, szakképzési tájékoztató füzetben, valamint az egyetem hivatalos honlapján hirdeti. Az képzésekről az RFSZK tájékoztató anyagokat készít, amelyeket az egyetem partnereinél és a Hallgatói Önkormányzatnál, portán hozzáférhetővé tesz, igény esetén az érdeklődőknek postán eljuttat. A felnőttképzési tanfolyamok hirdetéséért, a hirdetések tartalmáért a felnőttképzési igazgató a felelős.

A tanfolyam előkészítése

9.§

- (1) Arról, hogy a meghirdetett tanfolyam indul-e a jelentkezési adatok birtokában a felnőttképzési igazgató dönt.
- (2) A tanfolyamok indításáról az RFSZK gondoskodik.
- (3) Az RFSZK megszervezi a hallgatók tankönyv-, jegyzetellátását, az oktatáshoz szükséges személyi- és tárgyi eszközök biztosítását. Ennek keretében gondoskodik a szükséges megállapodások előkészítéséről. Egyeztetni az oktatás személyi feltételeit és elkészíti a tanfolyam órabeosztását, oktatói beosztását. A rendelkezésre álló minta alapján előkészíti az óraadókkal kötendő megbízási szerződéseket. Gondoskodik a tanfolyam adminisztratív teendőinek ellátásáról, az azokhoz szükséges dokumentumokról.
- (4) A felnőttképzésben részt vevő hallgatóval felnőttképzési szerződést kell kötni. A felnőttképzési szerződés hallgatókkal történő kötéséről az RFSZK gondoskodik. A felnőttképzési szerződések eredeti példányát az RFSZK őrzi.

Az írásbeli vizsgatevékenység

10.§

- (1) A vizsgadolgozatokat az RFSZK igényli az illetékes minisztériumtól.

- (2) A modulok központi vizsgakövetelményekre épülő központi írásbeli feladatlapjait és az útmutatókat az RFSZK készíteti el.
- (3) A vizsgaszervező az írásbeli vizsgadolgozatokat az adott modul írásbeli vizsgatevékenységének megkezdésére meghatározott időpontig köteles elzárni oly módon, hogy ahhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá.
- (4) A vizsga kijelölt helyszínére zárt, biztonságos csomagolásban érkező feladatlapok csomagolását a csomagon megjelölt időpontban a vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban meghatározott vizsgabizottsági tag és a felügyelő tanár bontja ki. A felbontás helyét, időpontját, a csomag (sértetlen vagy sérült, felbontott) állapotát és a felbontást végzők nevét a vizsgatevékenységről készített jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
- (5) Az írásbeli vizsgatevékenységen részt vevő vizsgázókat előzetesen, szükség esetén vizsgacsoportba kell osztani. Minden vizsgacsoportot egytől kiindulva folyamatos arab számokkal meg kell jelölni. A vizsgázókat az adott vizsgacsoporton belül az írásbeli vizsgatevékenység megkezdése előtt egytől kiindulva folyamatos arab számokkal sorszámmal kell ellátni.
- (6) A vizsgázókról – vizsgacsoportonként – vizsgacsoport-beosztást kell készíteni. A vizsgacsoport-beosztás tartalmazza a vizsgaszervező adatait, a vizsgacsoport azonosító számát, a szakképesítés megnevezését, OKJ-számát, a vizsga helyét, idejét, a modul és a vizsgafeladat azonosító számát, megkezdésének időpontját, a vizsgázók nevét, azonosító okmányának a számát, aláírását.
- (7) Az írásbeli vizsgatevékenységet olyan épületben vagy épületrészben kell megszervezni, amelynek felügyelete megfelelő módon biztosítható. Az írásbeli vizsgatevékenység időtartama alatt a vizsgázók részére elkülönített épületrészbe a vizsgázókon, a vizsgabizottság elnökén, tagjain, a felügyelőn és az RFSZK munkatársain kívül csak a felnőttképzési igazgató engedélyével lehet belépni.
- (8) A vizsgateremben az ülésrendet a vizsgatevékenység megkezdése előtt a felügyelő – az előzetes csoportbeosztás alapján – úgy köteles kialakítani, hogy a vizsgázók egymást ne zavarhassák és ne segíthessék.
- (9) A vizsgatevékenység megkezdése előtt a felügyelő mindegyik vizsgateremben megállapítja a jelenlévők személyazonosságát, meggyőződik arról, hogy minden vizsgázó nevét feltüntették a vizsgacsoport beosztáson. Ezt követően ismerteti az írásbeli vizsgatevékenység szabályait, az elkövetett szabálytalanság következményeit, majd kiosztja a feladatlapokat.
- (10) A vizsgázóknak a feladat elkészítéséhez útbaigazítás, segítség nem adható.
- (11) A vizsgateremben és a folyosón gondoskodni kell az állandó felügyeletről.
- (12) Az írásbeli vizsgatevékenység során a vizsgázó csak a központilag kiadott feladatlapon, valamint az RFSZK bélyegzőjével ellátott lapokon dolgozhat. A rajzokat ceruzával, minden egyéb írásbeli munkát kék színű tintával, a szövegeket jól olvashatóan kell elkészíteni. A ki nem osztott feladatlapokat az írásbeli vizsgatevékenység befejezéséig a felügyelő tanár őrzi. Valamennyi modul írásbeli vizsgatevékenységének egy-egy feladatlapját, valamint a vizsgacsoport beosztását az írásbeli vizsgatevékenység jegyzőkönyvéhez kell csatolni.

- (13) Az íróeszközökről és a használható segédeszközökről a vizsgázók gondoskodnak, kivéve, ha a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye a használható segédeszköz biztosítását a vizsgaszervező feladatoként írja elő. A segédeszközöket a vizsgázók egymás között nem cserélhetik, és egymásnak nem adhatják át.
- (14) A vizsgázó az írásbeli válaszok kidolgozásának megkezdése előtt mindegyik átvett feladatlapon, lapon feltünteti a nevét, a vizsganap keltét, a szakképesítés megnevezését, a vizsgafeladat sorszámát.
- (15) Az írásbeli vizsgatevékenység ideje alatt a vizsgázó a helyiséget csak indokolt esetben hagyhatja el. A vizsgázók közül egyidejűleg csak egy vizsgázó mehet ki. A folyosón a felügyelő gondoskodik arról, hogy a vizsgázók senkivel ne kerülhessenek kapcsolatba.
- (16) A helyiséget elhagyó vizsgázó átadja vizsgadolgozatát a felügyelő, aki a távozás és a visszaérkezés pontos idejét – azon a helyen, ahol az írásbeli munkát a vizsgázó félbe hagyta – arra, illetve az ülésrendet tartalmazó jegyzőkönyvbe beírja.
- (17) Ha az írásbeli vizsgatevékenységet bármilyen esemény megzavarja, a kiesett idővel a feladat megírására rendelkezésre álló időt meg kell növelni.
- (18) Az írásbeli feladatok befejezése után a vizsgázó a megoldást tartalmazó vizsgadolgozatot és a felhasznált fejléces kiegészítő lapokat együtt átadja a felügyelőnek. A piszkozatot tartalmazó lapokat, illetve részeket a vizsgázónak áthúzással kell érvényteleníteni.
- (19) A felügyelő az írásbeli vizsgatevékenységről jegyzőkönyvet vezetnek. A jegyzőkönyvhöz csatolni kell az ülésrendet, illetve tartalmaznia kell a vizsga menetével kapcsolatos eseményeket. A jegyzőkönyvet a felügyelő és a vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban meghatározott vizsgabizottsági tag a vizsgaszervező képviselőjének történi átadás előtt aláírja.
- (20) Az RFSZK az írásbeli vizsgatevékenység folyamán vezetett jegyzőkönyveket, a vizsgacsoport beosztást, valamint a vizsgadolgozatokat az üres feladatlappal együtt az írásbeli vizsgatevékenységeket követően átveszi a felügyelő tanároktól. A jegyzőkönyve(ke)t aláírásával lezárja, és a vizsgairatokhoz csatolja.
- (21) A megmaradt, fel nem használt dolgozatokról – a jegyzőkönyvhöz csatolt példányt leszámítva – az RFSZK összesítést készít, s egyúttal gondoskodik a fel nem használt dolgozatok megsemmisítéséről.
- (22) Az írásbeli vizsgatevékenység vizsgadolgozatait javítótanár javítja. A vizsgadolgozatokat és a javítási-értékelési útmutatót tartalmazó lezárt borítékot – megszámlálva, egy közös borítékba zárva – az RFSZK adja át elbírálásra a javítótanárnak, majd a javító tanár a javítást követően az RFSZK által meghatározott időben a borítékokkal együtt átadja a az RFSZK-nak.
- (23) Ha a vizsgázó a modul írásbeli vizsgatevékenységét neki fel nem róható okból meg sem kezdte, vagy megkezdte, de be nem fejezte, az adott modulból pótló vizsgát tehet. A vizsgatevékenységről neki fel nem róható okból elkésett hallgató a vizsgatevékenységet meg sem kezdő vizsgázóval esik egy tekintet alá.
- (24) Ha a vizsgázó a modul írásbeli vizsgatevékenységén a rendes, a javító vagy a pótló komplex szakmai vizsgán 50% vagy az alatti teljesítményt ért el, és a modul kizárólag írásbeli vizsgatevékenységből áll, az adott modulból a vizsgázó javítóvizsgát tehet.

- (25) Egyéb esetekben a vizsgázónak a komplex szakmai vizsgát teljes egészében meg kell ismételnie.

Az interaktív vizsgatevékenység

11.§

- (1) Az interaktív vizsgatevékenységet akkor lehet megkezdeni, ha az ehhez szükséges feltételek meglétéről (személyi, tárgyi, munka-, tűz- és egészségvédelmi) a vizsgabizottság elnöke és a vizsgabizottságnak a vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban erre feljogosított tagja meggyőződött. A technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős személy a vizsga biztonságos lebonyolításának érdekében a rektor írásos engedélyével jelen lehet.
- (2) A vizsgateremben az ülésrendet úgy kell kialakítani, a vizsgatermet úgy kell berendezni, hogy a vizsgázók ne láthassák egymás monitorát.
- (3) Az elektronikusan érkező feladatlapok megnyitása az elektronikus feladatlapok kísérőlevele szerint megjelölt időpontban a Felnőttképzés szakmai vizsgaszervezési és -lebonyolítási szabályzatban erre feljogosított tag és a felügyelő irányításával történik. A telepítés helyét, időpontját, a csomag (sértetlen vagy sérült, felbontott), illetve az elektronikusan érkező feladatlapok állapotát és a jelenlévők nevét jegyzőkönyvben rögzíteni kell.
- (4) Az interaktív vizsgafeladatok megoldására rendelkezésre álló időbe nem számítható be a vizsgázónak fel nem róható okból (pl. áramszünet, a számítógép meghibásodása) kieső idő. Ilyen esetben az érintett vizsgázók – a vizsgatevékenység során érvényes szabályok megtartásával – a teremben várják meg, amíg a hibát elhárítják, és a vizsgatevékenységet folytathatják.
- (5) A vizsgázó számára – amennyiben ezt igényli – az interaktív vizsgafeladat kidolgozásához az RFSZK bélyegzőjével ellátott lapokat kell biztosítani, amelyeket a vizsgatevékenység befejezése után a vizsgázónak át kell adnia a felügyelő tanárnak. A vizsgázó az első lapon feltünteti a nevét, a szakképesítés megnevezését, továbbá a vizsga napjának a keltét. Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapon fel kell tüntetnie. A lapokon szereplő jegyzetek, megoldások nem értékelhetőek, a javítótanárnak nem adhatóak át.
- (6) Ha a vizsgázó befejezte a vizsgafeladat kidolgozását, vagy a rendelkezésre álló idő letelt, menti és lezárja a vizsgafeladatot, amelyet a felügyelő tanár köteles ellenőrizni. A felügyelő tanár a vizsgázó neve mellé az ülésrendre ráírja a lezárás időpontját, és azt ellátja kézjegyével. Az interaktív feladatok eredményét tartalmazó fájlokat vizsgázónként létrehozott mappába kell menteni oly módon, hogy a mappához a vizsgázón kívül más személy ne férhessen hozzá. Az így létrehozott és a vizsgázó azonosítását egyértelműen biztosító mappákat egyszer írható CD-kre kell másolni, amelyre a vizsgázó kézírással ráírja a nevét, a szakképesítés megnevezését, a vizsgafeladat sorszámát és címét, a vizsga napjának a keltét, továbbá aláírja azt.
- (7) Ha az interaktív vizsgatevékenység alatt a vizsgázónak el kell hagynia a vizsgatermet, engedélyt kér a felügyelőtől, és egyidejűleg menti a vizsgafeladatot. A vizsgázó távozásának és visszaérkezésének idejét rá kell vezetni a neve mellé az ülésrendre.

- (8) Ha a felügyelő az interaktív vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, megszakítja a vizsgázó munkáját, és a vizsgázó neve mellé az ülésrendre ráírja a szabálytalanság jellegét, pontos idejét, majd aláírja. Ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A felügyelő ezután azonnal értesíti a felnőttképzési igazgatót.
- (9) A fentebb nem szabályozott kérdésekben az írásbeli vizsgatevékenységre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

A gyakorlati vizsgatevékenység

12.§

- (1) A gyakorlati vizsgatevékenységet a kiadott vizsgafeladatok, javítási - értékelési útmutató vagy feladatközlő lap vagy tételsor használatával úgy kell lebonyolítani, hogy a vizsgázó húzással maga választhassa ki a feladatsort, illetve a feladatközlő lapot. A feladatot a feladatközlő lapon meghatározott segédanyagok használatával kell a vizsgázónak elvégeznie. A segédanyagokat a vizsgaszervezőnek kell biztosítani.
- (2) A vizsgafeladatokat a vizsgabizottság elnökének, illetve a kijelölt szakmai szervezet által delegált tagjának a szakmai vizsga első vizsgatevékenysége előtt hét nappal meg kell küldeni, azokat velük jóvá kell hagyatni, s ezt a feladatlapon, feladatközlő lapot, illetve tételsor előlapján aláírásukkal igazoltatni kell. Több vizsgacsoport esetén az azonos gyakorlati vizsgafeladatokat valamennyi elnökkel, illetve a kijelölt szakmai szervezet által delegált taggal jóvá kell hagyatni.
- (3) Az írásbeli típusú gyakorlati vizsgatevékenység esetében legalább két feladatlapot, a hozzájuk tartozó javítási-értékelési útmutatót és értékelőlapot kell jóváhagyatni. A feladatlapon előlapját a jóváhagyás után kell a feladatlappal együtt - a vizsgázók és a feladatlapon számának figyelembe vételével, a szükségesnél eggyel több példányban - sokszorosítani.
- (4) Írásbeli típusú gyakorlati vizsgatevékenységnél a húzás után a feladatsor számát a nyomtatott vizsgacsoport beosztáson, gyakorlati és szóbeli típusú gyakorlati vizsgatevékenységeknél pedig a feladatközlő lap számát az osztályozó íven fel kell tüntetni.
- (5) Az írásbeli vizsgatevékenységre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a gyakorlati vizsgatevékenységre, amennyiben a vizsgafeladat megoldását írásban s a vizsga befejezését követően a javítótanár által javítható formában kell elkészíteni.
- (6) A vizsgafeladatnak és az értékelő lapnak olyan részletesnek kell lennie, hogy azok alkalmasak legyenek a szakképesítéshez szükséges kompetenciák mérésére, illetve értékelésére.
- (7) A szóbeli vizsgatevékenységre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a gyakorlati vizsgatevékenységre, amennyiben a vizsgafeladatot egyszeri alkalommal kell bemutatni, előadni és ennek alapján kell a vizsgázó teljesítményét értékelni.
- (8) A gyakorlati és a szóbeli típusú gyakorlati vizsgatevékenységeknél a vizsgázók létszámánál legalább eggyel több feladatközlő lapot, a hozzájuk tartozó javítási-értékelési útmutatót és értékelőlapot kell készíttetni és jóváhagyatni.

- (9) A feladatközlő és az értékelő lapnak olyan részletesnek kell lennie, hogy azok alkalmasak legyenek a szakképesítéshez szükséges kompetenciák mérésére, illetve értékelésére. A feladatközlő és az értékelő lapnak tartalmaznia kell
- az információtartalom vázlatát,
 - az információtartalom vázlatára alapján a hozzárendelt kompetenciákat,
 - az egyes feladatokra adható maximum, illetve elért pontszámokat,
 - az egyes feladatokon belül adható maximum, illetve elért részpontszámokat, illetve annak egyértelmű megnevezését, hogy mire adható a részpontszám,
 - a szakmai és vizsgakövetelmény szerinti szakmai készségeket és azok szintjét,
 - a szakmai és vizsgakövetelmény szerinti egyéb kompetenciákat,
 - a szakmai ismeretek szakmai és vizsgakövetelmény szerinti alkalmazását és annak típusát.
- (10) A gyakorlati vizsgatevékenységet akkor lehet megkezdeni, ha az ehhez szükséges feltételek meglétéről (személyi, tárgyi, munka-, tűz- és egészségvédelmi) a vizsgabizottság elnöke és a vizsgabizottságnak a vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban erre kijelölt tagja meggyőződött.
- (11) Ha balesetveszély, egészségi ártalom, technológiai vagy más rendkívüli ok indokolja, a vizsgabizottság elnöke vagy kamarai tagja a vizsgafeladatokat megváltoztathatja. A döntésről jegyzőkönyvet kell készíteni.
- (12) Ha a vizsgázó a vizsgafeladatokat befejezte, azt közli a vizsgabizottság egyik tagjával, aki ennek időpontját feljegyzi a vizsgafeladat értékelő lapjára, illetőleg az elkészült gyakorlati vizsgamunkát átveszi.
- (13) Amennyiben a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményéről szóló rendelet vizsgaproduktum készítését írja elő, az elkészült vizsgaproduktumról azonosításra alkalmas dokumentációt (részletes leírás, fényképfelvétel stb.) kell készíteni és azt a vizsgadokumentációhoz kell csatolni. A vizsgaproduktumot a szakmai vizsga lezárását követően – ideértve az esetleges fellebbezésről hozott döntést – a vizsgázónak kell átadni.
- (14) Ha a vizsgabizottság elnöke vagy tagja a gyakorlati vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, megszakíttatja a vizsgázó munkáját, és a vizsgafeladat értékelő lapjára ráírja a szabálytalanság jellegét, pontos idejét, majd aláírja. Ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A vizsgabizottság a gyakorlati vizsgatevékenység befejezését követően kivizsgálja az esetet, egyúttal értesíti a vizsgaszervezőt.
- (15) Amennyiben ez a gyakorlati vizsgatevékenység biztonságos lebonyolításának érdekében szükséges, a vizsgabizottság elnökének engedélyével jelen lehet olyan személy, aki a technikai feltételek folyamatos biztosításáért felelős.
- (16) A külön nem szabályozott kérdésekben az írásbeli vizsgatevékenységre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

A szóbeli vizsgatevékenység

13.§

- (1) A szóbeli vizsgatevékenység megkezdése előtt a vizsgabizottság megállapítja a vizsgázók írásbeli és interaktív vizsgatevékenységének eredményét, valamint gyakorlati

vizsgatevékenységének értékelését, amennyiben a gyakorlati vizsgatevékenységet az írásbeli vizsgatevékenységre vonatkozó rendelkezések szerint kellett megszervezni.

- (2) A szóbeli vizsga megkezdése előtt a vizsgabizottság elnöke tájékoztató értekezletet tart, amelyen ismerteti a vizsgázókkal a vizsgabizottság őket érintő döntéseit, az írásbeli, az interaktív és a gyakorlati vizsgatevékenységen elért eredményeket, a szóbeli vizsgatevékenységgel kapcsolatos tudnivalókat, a szakmai vizsgát követő eredményhirdetés helyét és várható idejét, és ismerteti a vizsgabizottság döntése elleni jogorvoslat lehetőségét. A tájékoztató értekezleten ismertetett vizsgabizottsági döntések elleni jogorvoslatra rendelkezésre álló időt a tájékoztató értekezletet követi első munkanaptól kell számítani.
- (3) A szóbeli vizsgatevékenységen a vizsgabizottság minden tagjának egyidejűleg jelen kell lennie.
- (4) A szóbeli vizsgatevékenység – beleértve a tételhúzást is – reggel nyolc óra előtt nem kezdhető el, és legfeljebb tizennyolc óráig tarthat.
- (5) A vizsgázónak legalább harminc perccel korábban meg kell jelennie a vizsga helyszínén, mint amely időpontban az a vizsgacsoport megkezdje a vizsgát, amelybe beosztották.
- (6) Az egyes modulok szóbeli vizsgatevékenységeihez szükséges segédeszközökről az RFSZK gondoskodik.
- (7) A vizsgázók a vizsgateremben egymással nem beszélgethetnek, egymást nem segíthetik.
- (8) A vizsgacsoport legfeljebb harmincnégy vizsgázóból állhat.
- (9) A szóbeli vizsga nyilvánosságát a vizsgabizottság elnöke hivatalból vagy kérelemre korlátozhatja, illetve kizárhatja. Ki kell zárni a nyilvánosságot, ha azt a vizsgázó érdeke indokolja. A vizsgabizottság munkájában közreműködők nem zárhatók ki a szóbeli vizsgatevékenységekről. A nyilvánosság kizárásáról hozott döntést a vizsga jegyzőkönyvében meg kell indokolni, és a vizsga helyszínén közzé kell tenni.
- (10) A szóbeli vizsgatevékenységen a tételt a vizsgázó húzza, és kiválasztja a tétel kifejtéséhez szükséges segédeszközt. A tételben szereplő kérdésekre, feladatokra adott válaszok sorrendjét a vizsgázó határozza meg.
- (11) A vizsgázónak a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményében megszabott felkészülési időt kell biztosítani. A felkészülési idő alatt a vizsgázó a vizsgaszervező bélyegzőjével ellátott papíron jegyzetet készíthet, de gondolatait szabad előadásban, útbaigazítás és támogatás nélkül, önállóan kell elmondania.
- (12) A vizsgázó a felkészülési idő letelte előtt is megkezdheti a feleletét, amennyiben erre a szóbeli vizsgatevékenység során lehetőség van.
- (13) A vizsgázó a szakmai és vizsgakövetelményekben meghatározott válaszadási időnél hamarabb is befejezheti a feleletét, amennyiben a válaszadást befejezte, és a kérdező tanár, valamint a vizsgabizottság elnöke vagy tagjai meggyőződtek a vizsgázó tudásáról.
- (14) A vizsgázót nem szabad félrevezetni, gondolkodásában, a tétel kifejtésében megzavarni.
- (15) A vizsgabizottság elnöke és tagjai ugyanakkor a tétellel kapcsolatosan a vizsgázónak kérdéseket tehetnek fel, ha meggyőződtek arról, hogy a vizsgázó a tétel kifejtését befejezte vagy a tétel kifejtésében elakadt, illetve súlyosan tévedett. A vizsgázó a tétel

kifejtésében akkor szakítható félbe, ha nyilvánvalóan és súlyosan tévedett, vagy a kifejtésben elakadt.

- (16) Ha a vizsgázó a húzott tétel anyagából teljes tájékozatlanságot árul el, a szóbeli vizsgatevékenységek során egy alkalommal póttételt húzhat. Ez esetben az adott vizsgatevékenységet a póttételre adott felelet alapján kell és legfeljebb közepes (3)-re lehet értékelni. A póttétel-választás tényét az osztályozó íven az adott vizsgatevékenységnél jelölni, a vizsgajegyzőkönyvben pedig rögzíteni kell.
- (17) Ha a vizsgázó befejezte a tétel kifejtését, a vizsgabizottság elnöke és a vizsgabizottsági tagok rávezetik az általuk javasolt értékelést az osztályozó ívre.
- (18) Ha a vizsgázó a feleletet befejezte, a következő modul vizsgafeladatából történő tételhúzás előtt, szükség esetén a vizsgahelyiséget rövid időre elhagyhatja.
- (19) A vizsgázók vizsgafeladatonkénti értékelését – az értékelés vizsgabizottsági jóváhagyását követően – az osztályozó ívre kell rávezetni.
- (20) Ha a vizsgabizottság elnöke vagy tagja a szóbeli vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, megszakíttatja a vizsgázó felkészülését, feleletét, és a vizsgafeladat értékelő lapjára ráírja a szabálytalanság jellegét, pontos idejét, majd aláírja. Ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A vizsgabizottság a szóbeli vizsgatevékenység befejezését követően kivizsgálja az esetet, egyúttal értesíti a vizsgaközpont vezetőjét.
- (21) Ha a vizsgázó a modul szóbeli vizsgatevékenységét neki fel nem róható okból meg sem kezdte, vagy megkezdte, de be nem fejezte, az adott modulból pótló vizsgát tehet.
- (22) Ha a vizsgázó a modul szóbeli vizsgatevékenységén a rendes, a javító vagy a pótló szakmai vizsgán 50%, vagy az alatti teljesítményt ért el, és a modul kizárólag szóbeli vizsgatevékenységből áll, az adott modulból a vizsgázó javítóvizsgát tehet.
- (23) Ha a vizsgázó a szóbeli vizsgatevékenységről neki fel nem róható okból elkészik, a szóbeli vizsgatevékenység megkezdésének engedélyezéséről a vizsgabizottság dönt.
- (24) Egyéb esetekben a vizsgázónak a szakmai vizsgát teljes egészében meg kell ismételnie.

A szabálytalanság kezelése a szakmai vizsga vizsgatevékenységei során

14.§

- (1) Ha a felügyelő az írásbeli, illetve a gyakorlati vizsgatevékenység során szabálytalanságot észlel, elveszi a vizsgázó vizsgadolgozatát, ráírja, hogy milyen szabálytalanságot észlelt, továbbá az elvétel pontos idejét, aláírja és visszaadja a vizsgázónak, aki folytathatja az írásbeli, illetve a gyakorlati vizsgatevékenységet. A felügyelő tanár ezután haladéktalanul értesíti a felnőttképzési igazgatót.
- (2) Ha a felügyelő az interaktív vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, megszakíttatja a vizsgázó munkáját, és a vizsgázó neve mellé az ülésrendre ráírja a szabálytalanság jellegét, pontos idejét, majd aláírja. Ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A felügyelő ezután haladéktalanul értesíti a felnőttképzési igazgatót.

- (3) Ha a vizsgabizottság elnöke vagy tagja a gyakorlati vagy a szóbeli vizsgatevékenység közben szabálytalanságot észlel, megszakítja a vizsgázó munkáját, és a vizsgafeladat értékelő lapjára ráírja a szabálytalanság jellegét, pontos idejét, majd aláírja. Ezt követően engedélyezi a vizsgázónak a vizsgatevékenység folytatását. A vizsgabizottság a gyakorlati, illetve a szóbeli vizsgatevékenység befejezését követően kivizsgálja az esetet, egyúttal értesíti a felnőttképzési igazgatót.
- (4) Ha a javítás során a javító megállapítja, hogy a vizsgázó szabálytalanságot követett el a kidolgozáskor, megállapítását rávezeti a vizsgadolgozatra, és szóban haladéktalanul tájékoztatja a felnőttképzési igazgatót, és írásban jelentést készít.
- (5) A felnőttképzési igazgató a vizsgatevékenység befejezését követően haladéktalanul kivizsgálja a szabálytalanság elkövetésével kapcsolatos bejelentést. Megállapításairól és a hozott döntésről jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell minden olyan adatot és eseményt, amely lehetővé teszi a szabálytalanság tényének és körülményének megállapítását, az érintett vizsgázó és felügyelő nyilatkozatát, továbbá azt, hogy a vizsgázót tájékoztatták a szabálytalanság elbírálásával kapcsolatos eljárásról és a bebizonyított szabálytalanság következményeiről. A jegyzőkönyvet a szabálytalanságot észlelő felügyelő, a vizsgázó, a vizsgabizottság tagjai és az elnök írja alá. A vizsgázó kérheti észrevételének a jegyzőkönyvbe történő rögzítését.
- (6) A vizsgabizottság az írásbeli, az interaktív és a gyakorlati vizsgatevékenység során feltételezett vagy elkövetett szabálytalanságról a szóbeli vizsgatevékenység megkezdése előtt, a szóbeli vizsgatevékenységen elkövetett szabálytalanságról – az eset részletes kivizsgálása után – a vizsgabizottságnak a szakmai vizsgát lezáró értekezletén dönt.
- (7) A szabálytalansággal összefüggésben hozott döntést és annak indokait határozatba kell foglalni.
- (8) A vizsgabizottság döntései elleni fellebbezésre a javítótanár értékelése elleni észrevétel, illetve a vizsgabizottság döntése elleni törvényességi kérelem kezelése rendelkezéseit kell alkalmazni.
- (9) Szabálytalanság elkövetése vagy annak gyanúja esetén a felnőttképzési igazgató – a vizsgabizottság eljárásától, döntésétől függetlenül – saját hatáskörben elrendelheti a feltételezett vagy bebizonyosodott szabálytalanság kivizsgálását.

A vevői reklamációk kezelése/panaszkezelési rendszer

15.§

- (1) Az RFSZK panaszkezelési ügyrendje az ügyfélszolgálaton kerül kihelyezésre, mindenki számára elérhető módon.
- (2) Panasznak minősül minden, az RFSZK tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az RFSZK eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- (3) Nem minősül panasznak, ha a hallgató az RFSZK-tól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

- (4) Helyszínen felvett panaszok kezelése: A felnőttképzésben résztvevő hallgatók a képzés során felmerülő észrevételeiket, problémáikat a helyszínen tartózkodó oktatónak jelezhetik. Amennyiben a szóbeli panaszt nem sikerül a helyszínen orvosolni, rendelkezésre kell bocsátani a „Panaszlapot”, amelyen a panaszt tevő írásban rögzíti minőségi észrevételeit az adott képzéssel kapcsolatban. A panaszlapot odaadja az oktatónak vagy eljuttatja az ügyfélszolgálatra 2 napon belül. Az oktató a kitöltött „Panaszlapot” haladéktalanul köteles továbbítani az RFSZK felé, aki saját hatáskörében intézkedik a panasz kezeléséről.
- (5) Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a panasz kezelése nem tartozik saját hatáskörébe, a „Panaszlapot” két munkanapon belül továbbítja a felnőttképzési igazgatónak, aki intézkedik annak kezeléséről. A panaszra tett intézkedések meghozatala előtt – bármely szinten történjék az –, minden esetben szükséges az adott képzésben érintett oktatóval konzultálni. A „Panaszlap” kitöltésétől számított 30 napon belül a panaszt tevőt írásban kell tájékoztatni a panasszal kapcsolatban tett intézkedésről.
- (6) Egyéb úton érkező panaszok kezelése: Amennyiben az ügyfélszolgálatra vagy az egyetem honlapján keresztül érkezik panasz telefonon vagy személyesen, posta, illetve elektronikus levelezésen keresztül, a „Panaszlap” kitöltése az ügyfélszolgálati munkatárs feladata, aki a kitöltést követően azonnal továbbítja az RFSZK-nak. A panaszkezelés folyamata ettől a ponttól kezdve megegyezik a képzések helyszínén felvett panaszok kezelésének folyamatával.
- (7) A panaszok kivizsgálásának dokumentálása: A felvett panaszok leírásának dokumentálása a „Panaszlapon” történik, míg kivizsgálásuk a Helyesbítő tevékenység szabályozásban rögzítettek alapján, a meghatározott formanyomtatványon kerül dokumentálásra.
- (8) A reklamáció, panasz felnőttképzés területén a felnőttképzési igazgató, vagy az RFSZK-hoz érkezik, aki elemzi az eltérés okát, súlyosságát, és a megfelelő illetékes körébe utalja a probléma kivizsgálását.
- (9) Törvényességi panasz esetén a mindenkori jogszabály szerint kell eljárni.
- (10) Helyesbítő intézkedések: A helyesbítő intézkedés célja, hogy az eltérés minél előbb feloldható legyen, és a legkisebbre csökkentse az ismételt előfordulás esélyét.
- (11) A tanfolyamok ellenőrzése, a gyors tényfeltárás, a belső kommunikációs rendszer gyors és rugalmas működése, az oktatók, tanfolyamot felügyelő vezetők szakmai kompetenciája garancia a hibák gyors felismerésére és helyesbítésére. A hibaelemzés során fény derül arra, hogy adott helyen, adott felelős tudja-e korrigálni. Amennyiben erre nincs mód, jelzi az eltérést a közvetlen felettesének. Helyesbítő intézkedést bármely dolgozó és partner indítványozhat.
- (12) az RFSZK közreműködik a hiba feltárásában, és megszervezi a helyesbítő intézkedés meghozatalához szükséges fórum működési feltételeit.
- (13) Megelőző tevékenység: A megelőző tevékenység célja a követelményektől való lehetséges eltérések megakadályozása. A potenciális hibalehetőségek ismerői a saját szakterületüket legjobban ismerő munkatársak, ezért nagyon fontos, hogy a belső kommunikációs rendszeren a tőlük érkező információk gyorsan és pontosan a döntéshozó fórumhoz érkezenek. A felnőttképzés területén ezeket az információkat (írásbeli vagy szóbeli) az RFSZK koordinálja.

- (14) A megelőző tevékenység fontos fázisa az előző hibák ismerete – az RFSZK az előző értékelések ismeretében ad ki új feladatokat a dolgozóknak, felhívja a figyelmet a hibák esetleges előfordulási lehetőségeire.
- (15) A rendszer felügyeletét szakmai szempontból a felnőttképzési igazgató látja el, szorosan együttműködve a minőségirányítási vezetővel. A rendszer folyamatos fejlesztés alatt áll, hogy biztosítani tudjuk az állandó külső kihívásoknak való megfelelést.

Iratkezelésére, irattározására, selejtezésére, javítására vonatkozó szabályok

16.§

- (1) A szakmai vizsgán kötelezően alkalmazandó iratok felsorolását a 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet (1. melléklet) rögzíti. A szakmai vizsga iratait – ha e szabályzat másképp nem rendelkezik – két példányban
- a vizsgabizottság működési ideje előtt és után az RFSZK készíti el és a felnőttképzési igazgató írja alá,
 - a vizsgabizottság működési ideje alatt a vizsgabizottság jegyzője készíti el, és a vizsgabizottság elnöke, valamint – a vizsgabizonyítvány kivételével – a vizsgabizottság tagjai és jegyzője írják alá.
- (2) Az írásbeli vizsgatevékenység megkezdése előtt osztályozó ívet kell készíteni. Az osztályozó ívnek tartalmaznia kell a vizsgabizottság nevét és címét, a vizsgázók nevét, törzslapjának számát, továbbá a vizsgázó teljesítményének a szakmai vizsgán, azon belül modulonként, vizsgafeladatonként elért százalékos értékelését és osztályzatát. Az osztályozóívet a vizsgabizottság elnöke, valamint a vizsgabizottság tagjai és jegyzője írják alá.
- (3) A vizsgabizottság üléseiről és értekezleteiről a jegyzőkönyvet az ülés, illetve az értekezlet napján el kell készíteni. A jegyzőkönyveket a vizsgabizottság elnöke, tagjai és a vizsgabizottság jegyzője írja alá.
- (4) A szakmai végzettséget igazoló bizonyítványt a szakmai vizsga törzslapja alapján – a bizonyítvány-nyomtatvány felhasználásával – a jegyző állítja ki, olvasható, nyomtatott betűkkel, nem fakuló tintával. A kiállított bizonyítványt legkésőbb a vizsgabizottságnak a szakmai vizsgát lezáró értekezletét követő első munkanapon át kell adni a vizsgázóknak.
- (5) A bizonyítvány rovatainak kitöltésekor a felesleges rovatokat egy-egy vízszintes vonallal érvényteleníteni kell.
- (6) A vizsgabizottságnak a szakmai vizsgát lezáró értekezlete után a jegyzőnek a szakmai vizsgáról a jogszabályban meghatározott szakmai vizsgaösszesítő adatlapot kell készítenie és az RFSZK irattárában kell elhelyeznie. A szakmai vizsga utolsó vizsgatevékenységének jegyzőkönyvéhez kell csatolni a többi vizsgatevékenység, illetve értekezlet jegyzőkönyvét, az osztályozóívet, valamint a felmentési kérelemhez benyújtott okiratok másolatát és a szakmai vizsgáról összeállított jelentést.
- (7) A törzslap külívét és belívét két példányban kell előkészíteni az első vizsgatevékenység megkezdése előtt, és a vizsga adatait a vizsgabizottság döntését követően rá kell vezetni.
- (8) A törzslapra az adatokat csak eredeti okmányok alapján, jól olvashatóan, nyomtatott betűvel, nem fakuló tintával vagy írógéppel, számítógéppel szabad bejegyezni.

- (9) A törzslapon – megfelelő záradék alkalmazásával – fel kell tüntetni a vizsgabizottság határozatait. A záradéko(ka)t a felnőttképzési igazgató írja alá és hitelesíti az intézmény körbélyegzőjével.
- (10) A törzslapról kivonatot a felnőttképzési igazgató ad ki.
- (11) A szakmai vizsga irataiban – a bizonyítványon kívül – csak a következők szerint szabad javítani: a téves, hibás bejegyzést egyszer át kell húzni, úgy, hogy az olvasható maradjon, és a helyes bejegyzést e mellé vagy e fölé kell írni. A javított oldalt a vizsgabizottság elnöke és a vizsgabizottság jegyzője dátummal és a vizsgabizottság körbélyegzőjével, továbbá „Javítottam.” záradékkal látja el, majd aláírja.
- (12) A bizonyítványban törölni, helyesbíteni vagy javítani nem szabad. Az elrontott bizonyítvány minden oldalára rá kell írni tintával, nyomtatott nagy betűvel az „ELRONTOTT” kifejezést, és az oldalakat vastagon át kell húzni tintával. Az elrontott példányokról selejtezési jegyzőkönyv készül, a felnőttképzési igazgató gondoskodik az elrontott bizonyítványok megsemmisítéséről.
- (13) Névváltozás esetén – a volt vizsgázó kérelmére, az engedélyező okirat alapján – a megváltozott nevet a törzslapra be kell jegyezni, a bizonyítványt ki kell cserélni. A bejegyzést és a cserét az RFSZK végzi.
- (14) A szakmai vizsga törzslapjának belveit vizsgabizottságonként a külvvel együtt össze kell fűzni oly módon, hogy az egyes lapokat ne lehessen eltávolítani vagy kicserélni.
- (15) Az elveszett, megsemmisült bizonyítványról – a vizsgázó kérésére – azzal egyező adattartalmú másodlatot állít ki az RFSZKK a törzslap alapján. A bizonyítványmásodlat hiteles másolatának adatait (az adatmezők nevét és azok tartalmát) – a kiállításától számított harminc napon belül – a vizsgaközpont megküldi a Nemzeti Munkaügyi Hivatal Törzslapnyilvántartás részére. A másodlat kiállításáért az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény Melléklet a törvény 29. § (4) bekezdéséhez az egyes államigazgatási eljárások külön illetékéről cím VIII. *Az iskolai, tanfolyami bizonyítványmásolat, másodlat illetéke* részben meghatározott díjat, valamint adminisztrációs díjat kell fizetni.
- (16) A vizsgázó kérésére magyar, angol, német vagy francia nyelven kiállított Europass bizonyítvány kiegészítőlapot kell a vizsgaközpontnak kiadnia a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal Nemzeti Referencia Központtól letöltheti bizonyítvány kiegészítőlap nyomtatvány használatával. Ha a vizsgázó olyan képzésben vett részt, amelynek képzési programja a felnőttképzésről szóló törvény alapján akkreditált program, akkor az akkreditált program lajstromszámát a bizonyítvány kiegészítőlapon fel kell tüntetni. A bizonyítvány kiegészítőlap kiadásáért az adott naptári év január 1-jén érvényes kötelező legkisebb munkabér (minimálbér) havi összegének öt százalékát kell térítési díjként megfizetni kiegészítő laponként.
- (17) A törzslapok egy példányát a komplex szakmai vizsgát követően – kötve-fűzve – kell megküldeni a Nemzeti Munkaügyi Hivatal SZFI részére.
- (18) A komplex szakmai vizsga iratait az RFSZK-n kell irattárba helyezni a szakmai vizsga eredményének kihirdetését követi harminc napon belül. Az iratokat a többi irattól elkülönítve, vizsgabizottságonként kell tárolni és kezelni.
- (19) A komplex szakmai vizsga iratainak őrzési ideje – a törzslap és az írásbeli, interaktív, gyakorlati vizsgadolgozatok, értékelő lapok kivételével – tíz év.

- (20) A törzslapok nem selejtezhetők, azokat ötven év után át kell adni az illetékes levéltárnak.
- (21) Az írásbeli, interaktív, gyakorlati vizsgadolgozatok és értékelő lapok őrzési ideje egy év, amelyet a szakmai vizsga vizsgabizottságának az utolsó vizsgatevékenységet lezáró döntésétől, illetve - fellebbezés esetén - a jogerős döntéstől kell számítani.
- (22) Az irattárban őrzött iratokat évente felül kell vizsgálni, és ki kell választani azokat, amelyeknek az őrzési ideje az irattári tervben foglaltak szerint lejárt. Az iratok selejtezését az Iratkezelési szabályzat alapján kell elvégezni.

Titoktartás

17.§

- (1) *Bizalmas információ:* a biztosítási-, bank-, értékpapír-, pénztár- és üzleti titoknak, valamint személyes adatnak minősülő információk, ideértve az azokból levonható következtetéseket is, amelyet az RFSZK a vizsgaszervezési tevékenységben részt vevő félnek átad, vagy amely a szerződés teljesítése során egyéb módon a vizsgaszervezési tevékenységben részt vevő tudomására jut.
- (2) *Üzleti titok:* a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szerinti minden olyan adat, tény, megoldás, információ vagy körülmény, melynek harmadik személy birtokába kerülése a jogosult gazdasági vagy üzleti jó hírnevéhez fűződő érdekeit sértheti vagy veszélyeztetheti, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.
- (3) Üzleti titoknak minősülnek különösen – de nem kizárólagosan – az egyetem bármely szellemi alkotása, know-howja, az informatikai és fizikai hozzáférés ellenőrzését biztosító adatok (felhasználónevek és jelszavak), üzleti folyamatok és módszerek, tervek, pénzügyi, marketing és értékesítési adatok, szoftverek és adatbázisok, valamint más szellemi alkotások.
- (4) Üzleti titoknak minősül továbbá az RFSZK minden forgalmi adata, minden stratégiai elképzelése, üzleti folyamatai, saját részre készült belső képzéseinek dokumentációja és az ezekhez kapcsolódó bármilyen dokumentáció.
- (5) A vizsgaszervezési tevékenységben részt vevő és/vagy munkavállalója, alkalmazottja és/vagy közreműködője tudomására jutott valamennyi tény, információ, adat is üzleti titkot képez.
- (6) A munkatársak tájékoztatása, a titoktartási rendszerről, az ehhez kapcsolódó védelmi szintekről, és a védett információkról a felnőttképzési igazgató a feladata. Az egyetem a titoktartással kapcsolatos tájékoztatást az együttműködési megállapodás, valamint egyéb felnőttképzési, megbízási, egyéb polgári jogi szerződés megkötése során köteles teljesíteni.
- (7) A munkatárs/megbízott köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot, valamint a munkáltatóra, illetve a tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely munkaköre betöltésével összefüggésben jutott a tudomására, és amelynek közlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járna. A titoktartás nem terjed ki a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra

Az Eszterházy Károly Egyetem
Felnőttképzés ügykezelési és titoktartási
szabályzata
Hatályos: 2016. november 29.

vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettségre.

- (8) A titoktartási kötelezettség megsértése fegyelmi, büntetőjogi és polgári jogi felelősséget vonhat maga után.

Mellékletek

1. melléklet: Felnőttképzési dokumentumokhoz való hozzáférés és a felnőttképzési dokumentumok tárolása

Záró rendelkezések

18. §

- (1) A Szenátus jelen szabályzatot a 81/2016. (XI. 28.) sz. határozatával jóváhagyta. A hatálybalépés időpontja 2016. november 29.
- (2) A szabályzat visszavonásig, vagy módosításig hatályos.

Eger, 2016. november 28..

Dr. Liptai Kálmán s.k.
rektori jogkörben eljáró
ideiglenes intézményvezető

Lengyel Péter s.k.
kancellár

1. melléklet

**Felnőttképzési dokumentumokhoz való hozzáférés és
 a felnőttképzési dokumentumok tárolása**

DOKUMENTUMOK TIPUSA	DOKUMENTUMOK MEGNEVEZÉSE, HOZZÁFÉRÉS ÉS TÁROLÁS
<p>A tevékenységet meghatározó dokumentumok</p>	<ul style="list-style-type: none"> regisztrációs és akkreditációs anyagok <i>Hozzáférés:</i> az eredeti példány felnőttképzési igazgató <i>Tárolás:</i> székhelyen, eredeti példány: zárt szekrényben <i>Tárolás időtartama:</i> ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év
<p>Képzési dokumentumok</p>	<ul style="list-style-type: none"> felnőttképzési terv, képzési programok <i>Hozzáférés:</i> egyetem munkatársai és a képzésben résztvevők <i>Tárolás:</i> székhelyen, MIR-ben <i>Tárolás időtartama:</i> ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év továbbképzések anyagai képzési anyagok <i>Hozzáférés:</i> egyetem munkatársai és a képzésben résztvevők <i>Tárolás:</i> székhelyen, MIR-ben <i>Tárolás időtartama:</i> ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év tananyagok, taneszközök, segédanyagok <i>Hozzáférés:</i> rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató, felnőttképzési igazgató, a képzésért felelős oktatók <i>Tárolás:</i> székhelyen, MIR-ben <i>Tárolás időtartama:</i> ameddig a képzésben felhasználható a képzésben résztvevők jelentkezési lapjai, felnőttképzési szerződések, jelenléti ívek, naplók <i>Hozzáférés:</i> rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai <i>Tárolás:</i> székhelyen <i>Tárolás időtartama:</i> ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év törzslap <i>Hozzáférés:</i> rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai <i>Tárolás:</i> székhelyen <i>Tárolás időtartama:</i> 50 év, utána levéltárba adandó

DOKUMENTUMOK TIPUSA	DOKUMENTUMOK MEGNEVEZÉSE, HOZZÁFÉRÉS ÉS TÁROLÁS
	<ul style="list-style-type: none"> • osztályozóív Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai Tárolás: székhelyen Tárolás időtartama: 10 év • bizonyítvány Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai Tárolás: székhelyen Tárolás időtartama: - • igazolás modulzáró vizsgáról Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai Tárolás: székhelyen Tárolás időtartama: 10 év • szakmai vizsgaösszesítő adatlap Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai Tárolás: székhelyen Tárolás időtartama: 10 év • írásbeli, interaktív, gyakorlati vizsgadolgozatok Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató az RFSZK munkatársai Tárolás: székhelyen Tárolás időtartama: 1 év • oktatók teljesítményértékelési ütemterve Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató, felnőttképzési igazgató, a képzésért felelős oktató Tárolás: székhelyen zárt szekrényben

DOKUMENTUMOK TIPUSA	DOKUMENTUMOK MEGNEVEZÉSE, HOZZÁFÉRÉS ÉS TÁROLÁS
	<p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, 5 év min.</p> <ul style="list-style-type: none">• óralátogatási jegyzőkönyvek <p>Hozzáférés: rektor, kancellár, Gyöngyösi Campusért felelős oktatási és kutatási főigazgató, Gyöngyösi Campusért felelős működtetési főigazgató felnőttképzési igazgató, a képzésért felelős oktató</p> <p>Tárolás: székhelyen, zárt szekrényben</p> <p>Tárolás időtartama: ameddig a dokumentum hatályos, de legalább 5 év</p>
Napi adminisztrációs dokumentumok	Iratkezelési szabályzat szerint