
Beszámoló a Budapesti Független Vizsgaközpont 2023-as tevékenységéről

A Budapesti Független Vizsgaközpont 2023-ban 2912 főt vizsgáztatott 119 vizsgacsoportban, az átlagos létszám vizsgacsoportonként kerekítve 24 fő volt. Amíg 2022-ben 77 vizsgát szerveztünk, addig 2023-ban a megszervezett vizsgák száma ennek kicsivel több, mint másfélszerese volt, összesen 119.

Az alábbi beszámoló a külső auditok, a belső auditok, a minőségirányítási rendszer működéséből származó dokumentumok és az e-kréta vizsgaszoftveréből nyert adatokon alapszik. A beszámoló tartalmazza a 2023-as vezetőségi átvizsgálás eredményeit.

Külső audit

A Nemzeti Akkreditációs Hatóság (továbbiakban NAH) részéről 2022. augusztus 30-án zajlott le az első felügyeleti eljárás, amelynek eredményeként a feltételes akkreditált státuszt teljeskörű akkreditált státusz váltotta fel az alábbi KEOR-ok esetén:

KEOR 0411; KEOR 0412; KEOR 0416; KEOR 0417 ; KEOR 1088

2023-ban az alábbi 3 új KEOR területeken lévő első vizsgákat jelentettük be a NAH-hoz:

KEOR 0211; KEOR 1041; KEOR 1013

Azok a területek, amelyekből sem 2022-ben, sem 2023-ban még nem szerveztünk vizsgát, a következők (7 KEOR terület):

KEOR 0314, KEOR 0413, KEOR 0415, KEOR 0488, KEOR 0612, KEOR 0613, KEOR 1015.

Belső audit

A belső auditokat a 2022. december 12-én kiadott és a 2022. évet záró vezetőségi átvizsgáláson jóváhagyott belső audittervünkben rögzített ütemezésben végeztük. Kivétel ez alól maga a belső audit ellenőrzése, amely a tervben októberre volt ütemezve, de azt áthelyeztük decemberre. Az áthelyezést az indokolta, hogy a belső auditor által végzett auditok mindegyike akkorra zárult le.

A teljeskörű belső auditon kívül tervezetten kétszer történt kiemelt ellenőrzés az alábbi területeket érintve:

- a) a nyilvántartási és információs szabványkövetelmények bizalmas, biztonságos adatkezelésre, a vizsgaanyagok biztonságos tárolására vonatkozó helyszíni irodai ellenőrzés,
- b) külső-belső auditor által végzett helyszíni vizsgaellenőrzés.

További helyszíni vizsgaellenőrzések a belső audit részeként

A minőségirányítási rendszerünk által előírt dokumentált helyszíni vizsgaellenőrzéseket az alábbiak szerint valósítottuk meg:

I. A minőségirányítási vezető által végzett vizsgamegfigyelések: 2023. január-március

1	Koncert- és TV-műsor világosító	KV/2023/50
2	Live stream mozgóképtartalom gyártó	KV/2023/52
3	Munkaerőgazdálkodási és TB ügyintéző	KV/2023/228

2023. április-június

1	Vállalkozási mérlegképes könyvelő	KV/2023/413
2	Ékszerbecsüs	KV/2023/1299
3	Pénztárkezelő és valutapénztáros	KV/2023/1222
+1	Numizmatikai becsüs	KV/2023/1325

2023.július-szeptember

1	Adótanácsadó	KV/2023/1784
2	Szállítmányozó	KV/2023/2272
3	Logisztikus	KV/2023/2273

2023.október-december

1	Allamháztartási mérlegképes könyvelő	KV/2023/2704
2	Cukrászsegéd	SZJR/2023/1062
3	Vállalkozási mérlegképes könyvelő	KV/2023/2708

A vizsgaközpont-vezető által végzett vizsgamegfigyelések:

1	Pénztárkezelő és valutapénztáros	KV/2023/231 KV/2023/232
2	Drogerista	KV/2023/1892
3	Pénztárkezelő és valutapénztáros	KV/2023/2848
4	Cukrászsegéd	SZJR/2023/1062

A dokumentált belső audit ellenőrzések során súlyos hibát nem azonosítottunk, de intézkedést igénylő enyhe nemmegfeleléseket rögzítettünk.

Minden, a belső audit során meghatározott helyesbítő tevékenységet végrehajtottunk. Az intézkedések hatékonynak bizonyultak, tekintve, hogy a problémák ismételten nem fordultak elő.

A belső audit elvégzését eredményesnek tekinthetjük, hiszen felismert hibát így belső hatáskörben lehetőségünk volt javítani.

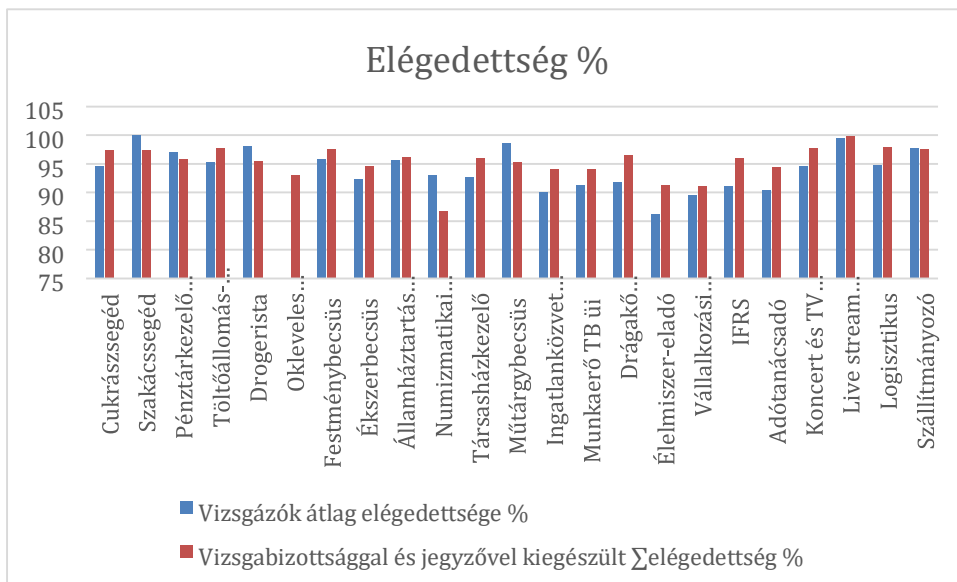
Jelentkezőktől, jelöltektől, vizsgázott személyektől, hatóságtól érkező visszajelzések

A NAH egy esetben keresett meg bennünket, miszerint vizsgázói panasz érkezett hozzájuk a vizsgaközpontunkat illetően. A kért, szükséges információkat a NAH rendelkezésére bocsátottuk, visszajelzést az ügy kimenetéről a továbbiakban nem kaptunk.

A vizsgaközpontunkban az érdeklődőktől, jelentkezőktől érkezett megkeresések elsősorban a rendszeresített email-címre, de nagy számban telefonon is érkeznek.

A vizsgázóktól származó visszajelzések gyűjtésének dokumentált módszere az elégedettségmérő-kérdőívek kiküldése.

A megkérdezett és válaszoló vizsgázók átlag elégedettsége 2023-ban minden esetben elérte a **min. 80 %-ot**.



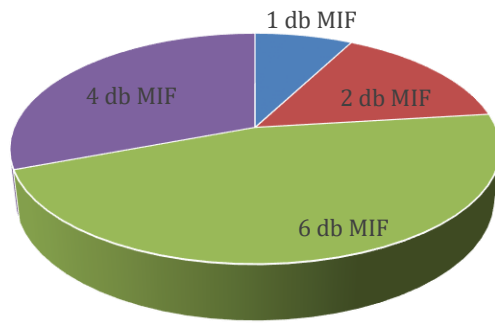
A kérdőívek lehetőséget adnak a vizsgázói, vizsgabizottsági tagi, jegyzői észrevételek megtételére, amelyek nyomán szükség szerint helyesbítő / megelőző tevékenységeket rendeltünk el.

Azokra a visszajelzésekre, amelyek az elégedettségmérő kérdőíveken akár a vizsgázóktól, akár a vizsgabizottsági tagoktól érkeznek és a feladatfejlesztést érintik, a képzési szakreferens írt feljegyzés formájában elemző véleményezést.

Minden, a vizsgafolyamatot és a vizsgaközpont működését érintő észrevételt és eseményt minőségirányítási feljegyzésen dokumentáltunk, amelynek visszakereshetőségét indokolt biztosítani.



Helyesbítést, intézkedést igénylő Minőségirányítási feljegyzés érintettjei



■ jegyző ■ feladafejlesztő team ■ vizsgabizottsági tag ■ vizsgaközpont

A feltárt nem-megfelelőségek jellege és a tendencia nem indokol a feljegyzéseken megjelölt helyesbítő / megelőző intézkedésen túli rendelkezést.

Minőségirányítási jelentések

Minőségirányítási jelentések a teljes vizsgadokumentáció ellenőrzése alapján készültek. A terv szerinti 12 ellenőrzés megtörtént.

Szűrőpróbaszerűen (vizsgaidőszakonként az összes vizsgából min. 2 db és vizsgaidőszakonként a legnagyobb számban szervezett szakmai vizsga / képesítő vizsga esetén min. 1-1 db) a teljes vizsgafolyamat dokumentációját ellenőriztük (jelentkezés, bizottsági tagok megbízása, vizsgadokumentáció, feladatkészítés dokumentumai, vizsgahelyszínnel történő megállapodás, összeférhetlenség kizárása stb.).

A minőségirányítási jelentések nem tártak fel intézkedést igénylő jelentős nem-megfelelőséget (egy esetben történt intézkedés kivezetett csoportos jelentkezési lap kitöltés miatt), ugyanakkor az első negyedéves ellenőrzések tapasztalata hozzájárult ahhoz, hogy a vizsgajegyzőkönyvhöz és a lebonyolítási rendhez elkészüljenek a kitöltési útmutatók.

A pártatlanság megőrzése

A pártatlanság biztosítása érdekében kockázatbecslésünkkel összhangban járunk el a vizsga személyzetének kijelölésekor. Minden, a kockázatbecslés hatálya alá tartozó esetről feljegyzést készítünk, biztosítva az átláthatóságot és a nyomon-követhetőséget.

- ✓ Egy esetben az értékelő vizsgabizottsági tagot online képzésben való részvétele miatt a vizsgázók tájékoztatása mellett, szabályzatunkkal összhangban bíztuk meg (2/2023 MIF).
- ✓ Egy esetben eddig még nem azonosított pártatlanságra potenciálisan hatással levő kapcsolatot munkakapcsolatként azonosítottunk. Az érintettek korábban a vizsgaközpontunk által szervezett vizsgákon dolgoztak együtt (13/2023 MIF).
- ✓ Egy esetben a vizsgázó rossz személyes tapasztalata miatt kérte, hogy a pótvizsgát más vizsgabizottság előtt tehesse le. A vizsgázó kérését szem előtt tartjuk a bizalomépítés érdekében (15/2023 MIF).
- ✓ Egy esetben a vizsgázó a vizsgát követően panaszban sérelmezte a vizsgabizottság mérő tagjának felé irányuló kommunikációját. Az etikai tartalmú panaszt kivizsgáltuk. A vizsgálat eredménye igazolta a pártatlan értékelést (PKJ/2023/3).

Elkötelezettek vagyunk a pártatlanság megőrzése mellett, ennek megértését tudatosítjuk a velünk együttműködő vizsgabizottsági tagokban, az érdeklődő képzőintézményekben és minden lehetséges fórumon. A vizsgák vizsgafelügyelőinek figyelmét külön is felhívjuk, hogy a vizsgázókat tájékoztassák arról, hogy ha a vizsgázás során sérelem éri őket, azt jelentsék a vizsgaközpont felé. Minden, a pártatlanságot érintő bejelentést kivizsgálunk és ahol szükséges, intézkedéseket hozunk a helyesbítésre, megelőzésre.

A korábbi vezetőségi átvizsgálásokból eredő intézkedés teljesülése

Feladat: Kommunikáció fejlesztése, a honlapon megjelenő információk elérhetőségének a bővítése

Minden tapasztalatot összegyűjtve készítettük el és tettük ki a honlapra a „gyakori kérdések” elnevezésű linket a leggyakrabban feltett kérdésekre adott válaszokkal, amelynek köszönhetően az ismétlődő témájú megkeresések némileg már csökkentek. A gyakori kérdésekhez videósorozatot is készítettünk, de úgy tűnik, hogy ezeket a vizsgázók csak egy része tanulmányozza.

Folyamatosan teszünk közzé híreket a vizsgáztatással kapcsolatban és fejlesztjük honlapunkat. Kiemelten fontosnak tartjuk, hogy tevékenységünket a szakképzésben érintettekkel megismertessük. Minden olyan kérésnek eleget teszünk, amely a vizsgáztatási rendszer bemutatására, a vizsgaközpontok tevékenységére, hatáskörére, a vizsgáztatással kapcsolatos tapasztalatok megosztására irányul. Mintafeladatainkat nagyon sok képzőintézmény és vizsgázó használja, portfóliószabályzataink pedig segítséget nyújtanak a szakképzőintézmények oktatóinak és tanulóinak a szakmai vizsgára való felkészítésben. Folyamatosan reagálunk a szakképzés azon változásaira, amelyek munkánkat érintik, egyúttal igyekszünk fejlesztéseinket a lehető leghamarabb nyilvánosságra hozni, hogy a párhuzamos és egyúttal költséges fejlesztéseket elkerüljük az országban.

A 2023 évre kitűzött célok teljesülése

1. A 2023-as év egyik legfontosabb célja volt, hogy pénzügyi és banki területen országosan piacvezetők legyünk.

Ezt a célt teljességgel elértük az ezen a területen 2440 fő vizsgázóval, bár ezen cél elérése több esetben csapatunk teherbírásának határait feszegette. Különösen nehéz volt a betegség vagy egyéb elfoglaltság miatt kieső jegyzőket és vizsgabizottsági tagokat pótolnunk. Előfordult, hogy egy adott napon egy adott típusú vizsgát egy időpontban három, egymástól távol lévő helyszínen kellett lebonyolítanunk.

2. Legalább két új KEOR terület bevonása a vizsgáztatásba

2023-ban három új KEOR területet vontunk be a vizsgáztatásba:

KEOR 0211 2023. január (Koncert- és TV műsor-világosító, Live stream mozgóképtartalom gyártó).

KEOR 1041 2023. augusztus (Szállítmányozó, Logisztikus).

KEOR 1013 szakácssegéd, cukrászsegéd részsakmákat (első szakmai vizsgaként).

3. A szervezési folyamatok egyértelműsítése és megfelelő kommunikálása partnereinknek

Az e-kréta fejlesztésével egyidejűleg a vizsgaszervezés átláthatóbbá vált, így könnyebben el tudtuk különíteni a szervezés szakaszait. Ebből adódóan a kollégák közötti munkamegosztásban változtattunk. Ez a változtatás tette lehetővé, hogy a jegyzőkönyvek ellenőrzését nem a minőségirányítási vezető, hanem az egyik vizsgareferens kolléga végzi, így az irányítási vezetőnek elegendő szűrőpróbaszerűen ellenőrizni a vizsgadokumentációt. Az NSZFH elkezdte a tavalyi év vizsgáit ellenőrizni, így titkárságvezetőnk átvette az NSZFH-ből érkező visszajelzések feldolgozását és megoldását. A GYIK menüpont és a jelentkezési folyamattal kapcsolatos információk honlapunkon előzetesen tájékoztatják a vizsgázókat folyamatainkról. Mind a vizsgázóknak, mind a vizsgáztatóknak szóló formaleveleinket felülvizsgáltuk és kiegészítettük.

4. A kiszámíthatatlan gazdasági helyzet ellenére pénzügyileg két-három százalékkal nagyobb bevétel elérése a vizsgadíjak és a vizsgáztatóknak fizetendő összegek változatlanul hagyása mellett.

A 2023-as év Magyarországon gazdaságilag nehéz, emiatt tervezhetetlen volt. Ennek ellenére sikerült az év elején óvatosan tervezett bevételt jelentősen meghaladnunk úgy, hogy a vizsgadíjaink nem változtak, illetve kedvezményeket is beépítettünk vizsgaszabályzatunkba: pl. egy sikeres vizsgatevékenység esetén kedvezményes vizsgadíjat számolunk, továbbá az adminisztrációs díjat és a vizsgáztatási díjat különválasztottuk.

Változások, amelyek érinthetik az irányítási rendszert

Szabályzataink, eljárásrendünk a mindenkor hatályos előírásoknak való megfelelést szolgálják. A szükségszerű változások oka lehet a külső szabályozókönyvet megváltozása, illetve a tapasztalatok és visszajelzések alapján történő fejlesztés, valamint a belső audit alkalmával felvetett eltérések.

Dokumentum	Módosítások (2023 évben)
SZMSZ	Nem módosítottuk.
Minőségpolitika megfogalmazása	Nem módosítottuk, tartalmát aktuálisnak tekintjük.
Irányítási Kézikönyv	Egyszer módosítottuk (próbavizsga kivezetése; vizsgafeladatok validálásánál eljárásrendre hivatkozás, más akkreditált VK képzéseinek elfogadása.)
Belső audit eljárás- utasítás	Nem módosítottuk.
Kockázatértékelési eljárás	Nem módosítottuk.
Kompetenciamátrix	Nem módosítottuk.
Együttműködő partnerek kiválasztása, értékelése eljárásrend	Kétszer módosítottuk (1. a pályázói adatbázis, szakértői adatbázis, jóváhagyott (szakértői) névjegyzék, a felfüggesztés fogalomkörének bevezetése. 2. Fogalomponosítás: szakma / szakképesítés-specifikus) 1.sz. melléklet: a vizsgáztatásban részt vevő személyek kiválasztásának követelményei szintén „megváltoztak, követve a jogszabályi környezetet („képzési terület tekintetében rendszeres oktatási tevékenységet folytat”).
Együttműködő partnerek kiválasztása eljárás-utasítás	Egyszer módosítottuk (együttműködő partneri adatbázis megfogalmazás cseréje pályázói adatbázisra, szakértői adatbázisra; szakértői adatbázis leírása; passzívált szakértői

	kapcsolat, éves jóváhagyott névjegyzék felülvizsgálat, 5 éves pályázati adatbázis felülvizsgálat.
Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Egyszer egészítettük ki (kiegészítés: a panasz benyújtása vizsgáztatással összefüggésben).
Személyes adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályzat GDPR	Kétszer módosítottuk (1. adatvédelmi tisztviselő neve, elérhetőségének aktualizálása, 2. adatvédelmi tisztviselő nevének törlése, elérhetőséggel azonosítás).

Integritás szabályzat	Kétszer módosítottuk (1 fejlécben cím módosítás, 2. aktualizálás a centrum szabályzatának módosítása okán; belső kontrollkoordinátor cseréje belső kontroll-felelősre; kiegészítés értelmező rendelkezésekkel, felelőségek és hatáskörök pontosítása, valamint kiegészítés: belső visszaélési-bejelentési rendszerrel).
Etikai szabályzat és Etikai Kódex	Nem módosítottuk.
Vizsgafeladatok készítése eljárásrend	Nem módosítottuk.
Vizsgaszabályzat	Háromszor módosítottuk (1. csoportos jelentkezési lap(bizonnylat) kivezetése; e-kréta felületen való jelentkezés, mint elsődleges jelentkezési eljárás nyomatékosítása), teremfelügyelői- folyosófelügyelői ellenőrzési feladatok összevonása egyéb feladatokkal; késések kezelése, kamarai delegálás szükséges a vizsga megkezdését megelőző 21.napig; vizsgára bocsáthatóságot igazoló dokumentumok hitelességének ellenőrzése, megtekintés szabálya. Europass-képesítő bizonyítvány-kiegészítő kiállítási körülményének változása 2. a jelentkezés törlésének kezdeményezése, szkr. változás szerinti aktualizálás, radírozható toll használatának tilalma; képesítő vizsga esetén: betekintés kérelemre meghatalmazott útján; értékelőlapon megjelenítendő természetes személyazonosító adatok szűkítése; szabálytalanság súlyosságának mérlegelése. 1. Szabálytalansággal kapcsolatos döntések, képzésben való részvétel meghatározása (szinkron oktatás)
Különleges és rendkívüli események eljárásrend	Egyszer egészítettük ki (képesítő vizsgán a vizsgabizottsági tag távolmaradása esetén a helyettesítés rendje).
Dokumentum és Iratkezelési szabályzat	Háromszor módosítottuk (1. aktualizálások (e-kréta, felnőttképzési szerződés), pontosítások 2. pontosítások (iktatott
	dokumentumok köre, selejtezés), aktualizálások, 3. kiegészítések: postázás, irattározás, selejtezés, levéltárba adás, bélyegzőhasználat, vizsgajegyzőkönyv iktatása).
Ellenőrzési terv	Egyszer módosult a próbavizsga kivezetésével.

Nem-megfelelőségek kezelése mátrix	Két alkalommal módosult: 1. kiegészült az alábbiakkal: minőségirányítási jelentés, VK vezetői feljegyzés, feladatfejlesztési feljegyzés, 2. kiegészítés vizsgaelemzés megnevezésű dokumentummal és a VB tagok elégedettség-mérő kérdőívének kitöltésével.
Vizsga- és eljárási díjak szabályzata	Négyszer módosult az alábbiak szerint: 1. befizetett vizsgadíj visszafizetése, 2. vizsgadíj-visszafizetés, adminisztrációs alapidj, 3. IV. díjkategória pontosítása, 4. szakmai vizsga finanszírozása kormányrendelet szerinti módosítás és a szakképzésben alkalmazható okmányokkal összefüggésben fizetendő térítési díjak mértéke kormányrendelet szerinti kiegészítés.
Változáskövetési eljárás	Nem módosítottuk.
Elektronikus aláírás szabályzata	Nem módosítottuk.

A kapcsolódó mellékletek és bizonylatok szükség szerint változtak. A dokumentáció éves átvizsgálásának időpontja 2023. 04. 24. Egyértelműen látható, hogy a folyamataink beálltak, így a módosítások a megelőző évhez képest kevesebbek.

A megelőző vezetőségi átvizsgálás óta a vizsgaközpont működését, a kialakított minőségirányítási rendszert jelentősen befolyásoló **változást nem** azonosítottunk, ugyanakkor a szabályozó környezet olyan változásokat vetít elő, amelyek hamarosan **jelentős mértékben** hatással lesznek a meglévő folyamatokra. A változások, amelyek előre mutatnak:

- ✓ A pénzügyminisztérium hatáskörébe utalt vizsgák egy része hatósági vizsgává minősül.
- ✓ A NAH a minősítő okiratunkat módosítva kivezette abból a szabványt, illetve valamennyi szabályzatából, nyomtatványából kivezette az akkreditált vizsgaközpontokat, hivatkozva NAR-88-dokumentumra, ami ez idáig még nem jelent meg.
- ✓ A NAH közleményt adott ki, miszerint 2023. december 11-től a vizsgaközpontok új akkreditálási és területbővítési eljárásaira vonatkozóan kérelmet nem fogad be.

Mindezek azt vetítik előre, hogy a jelenlegi rendszerben, folyamatainkban hamarosan jelentős változások fognak bekövetkezni. Konkrétumok a vezetőségi átvizsgálás napján még nem ismertek.

2023-ban bekövetkezett, de a rendszerünk működésébe illeszthető nem jelentősnek tekinthető változások:

✓ 2011. évi CXCV. törvény [Köznev. tv.] módosítása rendelkezett arról, hogy a köznevelésért felelős miniszter a kijelölt akkreditált vizsgaközpontokkal megállapodást köt, valamint a közművelődési szakember képzés elnevezésű vizsga is a rendelet hatálya alá kerül.

✓ Megjelenő új szakképesítések:

KEOR 0412 Szakképesített bankreferens

KEOR 1013 Gyorséttermi eladó

KEOR 1088 Fürdőüzemi gépész

✓ Új KEOR-ba (0416) áthelyezett szakképzés: Export koordinátor ✓ Módosított programkövetelmények:

KEOR 0411 Termékdíj ügyintéző, Vám, jövedéki és termékdíj asszisztens

KEOR 0413 Közművelődési munkatárs

KEOR 0613 Junior frontend fejlesztő, Junior Java backend fejlesztő, Junior rendszerüzemeltető

Junior szoftvertesztelő, Adatbázis üzemeltető (specialista), Junior automata tesztelő,

Junior Fullstack API fejlesztő, Junior vállalati Java backend fejlesztő

KEOR 1013 Élelmezésvezető

✓ Módosított képzési és kimeneti követelmények:

KEOR 0211 Nyomdaipari technikus

KEOR 0413 Közszolgálati technikus

KEOR 1015 Turisztikai technikus, Képesített hajós, Hajózási technikus, Közlekedésüzemvitel - ellátó technikus, Logisztikai technikus

✓ 2023. 11. 21-én valamennyi KKK módosult, a módosítások a kihirdetés napjától érvényesek.

Minden új kiadás, illetve módosítás esetén a tárgyi eszköz és a személyi feltétel átvizsgálása megtörtént, a vonatkozó nyilvántartást aktualizáltuk.

Fellebbezések és panaszok, fejlesztési javaslatok

A panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend hatálya alá tartozó felülvizsgálati kérelem nem, míg panasz hat esetben érkezett. Bázisévhez képest (1 panasz) az idei mennyiség aggodalomra adhatna okot, ugyanakkor a teljes képhez hozzátartozik, hogy tavaly formai hiba miatt (pl. elmaradt aláírás) több panaszt minősítettünk észrevétellé. 2023ban a panasz-tartalmú beadványokat a formai hiányosságoktól függetlenül is panaszként azonosítottuk (panaszvizsgálási jegyzőkönyvvel). Kiemelt hangsúlyt fektettünk továbbá arra, hogy a panaszkezelési és

jogorvoslati eljárásrendünkben meghatározott határidőkre és benyújtási módokra a vizsga kezdetekor felhívjuk a figyelmet (a tájékoztatásra a vizsgafelügyelőket kértük fel). Célunk volt, hogy a panasz és a felülvizsgálat tárgykörét jól és érthetően behatároljuk annak tudatában, hogy vizsgaközpontunkhoz sok telefonos és e-mailes megkeresés érkezik a vizsga kihirdetett eredményével kapcsolatban.

Azonosító	Panasz tárgya	Vizsga azonosító	Vizsga típusa	Intézkedés
PKJ/2023/1	Puskázás kezelése	KV/2023/1616	VMK írásbeli	teremfelügyelő figyelmeztetése
PKJ/2023/2	Betekintéskor tett észrevétel kivizsgálására tett panasz	KV/2023/1783	Adótanácsadó írásbeli	Vizsgáztatók figyelmének felhívása
PKJ/2023/3	Etikai szabályok megsértése a vizsgabizottság részéről	KV/2023/1617	VMK projekt	mérő VB tag figyelmének felhívása
PKJ/2023/4	Etikai szabályok megsértése a vizsgabizottság részéről	KV/2023/2844	Pénztárkezelő és valutapénztáros projekt	-
PKJ/2023/5	Kihirdetett eredmény felülvizsgálatának kérése panasszá minősítve, etikátlan eljárás mód a póttétel húzatáskor	KV/2023/2849	Pénztárkezelő és valutapénztáros projekt	-
PKJ/2023/6	Kihirdetett eredmény, betekintéskor tett észrevétel kezelése	KV/2023/2709	VMK írásbeli	-

Integritáshoz kapcsolódó vizsgálatok, intézkedési tervek

Integritás szabályzatunkat az idei évben a jogszabályi környezettel összhangban kiegészítettük a belső visszaélésbejelentési rendszerrel, amelynek keretében bejelenthető a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ. Integritással kapcsolatban nem történt észrevétel, intézkedés. Az érintettek megismerték az integritási szabályzatunkat, amelyet a megbízólevél aláírásával rendszeresen igazolnak.

GDPR, titoktartási szabálytalanságok dokumentációja

GDPR-el, titoktartással kapcsolatban nem történt észrevétel, bejelentés, intézkedés.

Etikai észrevételek

Vizsgálói részről 3 esetben történt panasszal összefüggésben (PKJ/2023/3 PKJ/2023/4 PKJ/2023/5) kivizsgálást igénylő bejelentés. Egy esetben igényelt intézkedést a kivizsgálás eredménye. Megjegyzendő, hogy ebben az egy esetben sem sérült a vizsgáló teljesítményének objektív megítélése.

Vizsgálói részről két esetben történt minőségirányítási feljegyzés keretében vizsgált bejelentés etikai szabályokat érintően.

Egy esetben a vizsgaközpont érzékelt nem etikus együttműködést a vizsgafeladat fejlesztői között (12/2023 MIF). Az etikai témájú észrevételek jellege és tendenciája nem igényel az egyedi esetekkel összefüggésben meghozott intézkedéseken túl további intézkedéseket.

Vizsgaeredmények elemzése, tapasztalatai, a vizsgafeladatok értékelése és visszacsatolás a KKK/PK-ra

Több esetben jeleztek kisebb-nagyobb szerkesztési vagy számolási hibát a vizsgáztatók a PM vagy a Gazdaságfejlesztési Minisztérium által kiadott központi feladatlapokon. A problémákkal kapcsolatban vagy a vizsgaközpont-vezető hozott döntést szakértői vélemény alapján, vagy szükséges esetben az illetékes minisztériumtól kértünk állásfoglalást.

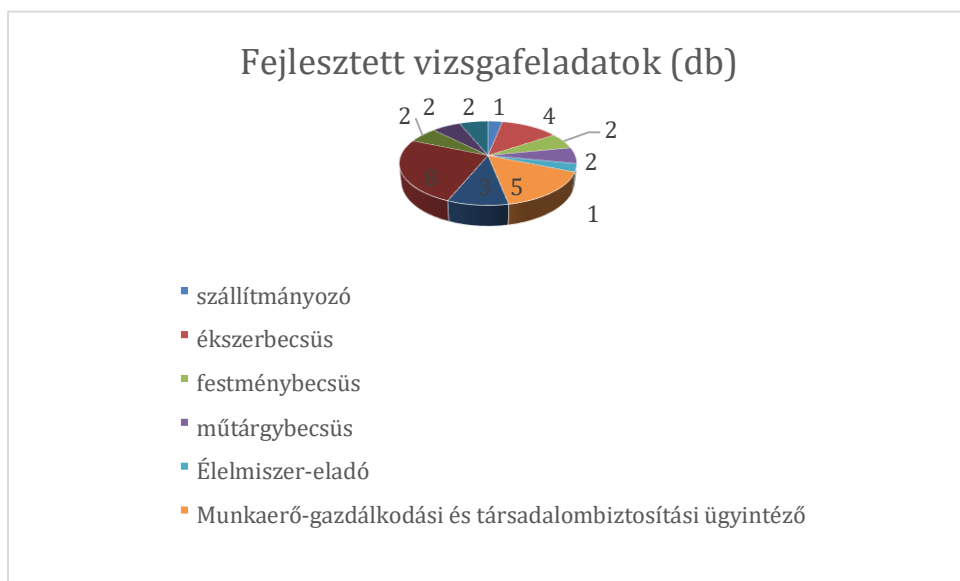
Minden esetben, amikor egy vizsgacsoport teljesítménye eltér az adott vizsgaidőszakban a többi vizsgacsoport teljesítményétől, akkor az eltérés lehetséges okát megvizsgáltuk annak érdekében, hogy az esetleges hibát saját folyamatainkban azonosítsuk. Megállapítható, hogy jellemzően a vállalkezési mérlegképes könyvelői vizsgáknál tapasztalható a vizsgacsoportok közötti egyenlőtlen eredményesség. Ennek oka egy esetben sem vezethető vissza a vizsgáztatásra, vagy a vizsgabizottságra. Tekintettel arra, hogy minőségirányítási rendszerünk megkívánja az észlelt eltérések vagy sikertelenségek visszacsatolását a feladatfejlesztés irányába és mivel az érintett vizsgák esetén a fejlesztett feladatok tulajdonosa a Pénzügyminisztérium, így feljűk a nyári és az őszi vizsgaidőszakban is történt visszacsatolás.

A Pénztárkezelő és valutapénztáros vizsgánál egyetlen esetben volt pozitív irányban 25% feletti eltérés. Ebben az esetben az ok egyértelműen a képzés és a vizsga között eltelt idő minimalizálása volt.

A nyári vizsgaidőszakban egyetlen IFRS csoportunk volt, ahol a teljesítményt az előző vizsgaidőszak csoportteljesítményeihez viszonyítottuk. A 25%-ot meghaladó negatív eltérés okaként azt a tényt azonosítottuk, hogy a vegyes képzői csoportban nagyarányú volt a javítóvizsgálói létszám. A sikertelenség fő oka a központi interaktív vizsgatevékenységen való nem-megfelelés.

Feladatfejlesztés

Összesen 32 db feladatot (11 írásbeli 21 projekt) és 1 portfóliószabályzatot (logisztikai technikus) fejlesztettünk 2023-ban.



A fejlesztett feladatként nyilvántartott feladatok között vannak a fejlesztési folyamat szerinti „egyszerűbb”, származtatott (azaz a megoldhatóságot nem befolyásoló adattartalom-módosított vagy / illetve több feladatsor elemeiből új vizsgafeladatsorként összeállított) feladatok és vannak a 4-es típusú fejlesztéshez (egyszerű feladatmegfogalmazás, feladateleírás, típusfeladat) sorolt feladatok is. Az 1-3 típusú feladatfejlesztésre szakmai vizsgák szervezésének hiányában még nincsen példánk (a cukrászsegéd / szakácssegéd vizsga nem igényelt 1-3 típusú feladatfejlesztést).

Vizsgafeladattal kapcsolatos észrevételek az elégedettségmérő kérdőíven is érkezhettek. Minden észrevételt első körben a képzési szakreferens véleményez, majd szükség szerint visszacsatoljuk a fejlesztett feladattal kapcsolatos eredményeket a szakértőknek.

2023-ban 12, a feladatfejlesztést érintő észrevételt vizsgáltunk ki, az észrevételek jellege, illetve a kivizsgálás eredménye nem igényelt a feladatfejlesztőkhöz való visszacsatoláson kívül (következő fejlesztésénél a tapasztalat beépítése, figyelembe-vétele) egyéb intézkedést.

A jelzett problémák súlya és tendenciája nem indokolta egyéb intézkedések elrendelését.

Az elégedettségmérő kérdőíveken több olyan észrevétel is érkezett, ami nem a vizsgaközpont felelősségi körébe utalt fejlesztést, hanem a pénzügyminisztérium által fejlesztett feladatokat érintett. Ezeket az információkat gyűjtjük és lehetőség szerint továbbítjuk a minisztérium felé.

Helyszíni ellenőrzések tapasztalatai

A keretmegállapodások megkötése előtti szükség szerinti helyszíni szemléket és a konkrét megbízást követő, konkrét vizsga előtti helyszíni ellenőrzéseket rendre lefolytattuk. Nem-megfelelőségeket nem tapasztaltunk.

A helyszíni vizsgaellenőrzések a belső auditterv szerint is történtek. A vizsgaközpont-vezető és a minőségirányítási vezető által végzett helyszíni vizsgaellenőrzéseken intézkedést igénylő észrevételt nem tártunk fel.

Együttműködő partnerek értékelése

✓ Vizsgahelyszínek és vizsgaközpontok

Együttműködő partnereink száma: 43

Külső partnereink száma: 29

BGSZC szervezeti egységeivel külön is megkötött megállapodás: 8

Vizsgaközpont: 6

2023-ban az alábbi új partnerekkel kötöttünk együttműködést:

Külső partner: Culinary Institute of Europe /szakácssegéd és cukrászsegéd részzakmára **BGSZC**

szervezeti egység: BGSZC Terézvárosi Technikum és Szakképző Iskola és

BGSZC Hunfalvy János Két Tanítási Nyelvű Közgazdasági Technikum / írásbeli és projekt-vizsgatevékenységek bonyolítására.

Vizsgaközpont: Agrár Vizsgaközpont / lovastúra vezető képesítő vizsgára

✓ Együttműködésben érintett szakértők (feladatfejlesztők és vizsgabizottsági tagok) ➤

Vizsgabizottsági tagok

2022-ben 84 fő vizsgáztatóval dolgoztunk együtt, 2023-ban 94 fővel.

➤ Feladatfejlesztők

2022-ben 34 fő feladatfejlesztővel dolgoztunk együtt, 2023-ban 23 fővel.

➤ Jegyzők

2022-ben 17 fő jegyzővel dolgoztunk együtt, 2023-ban 27 fővel.

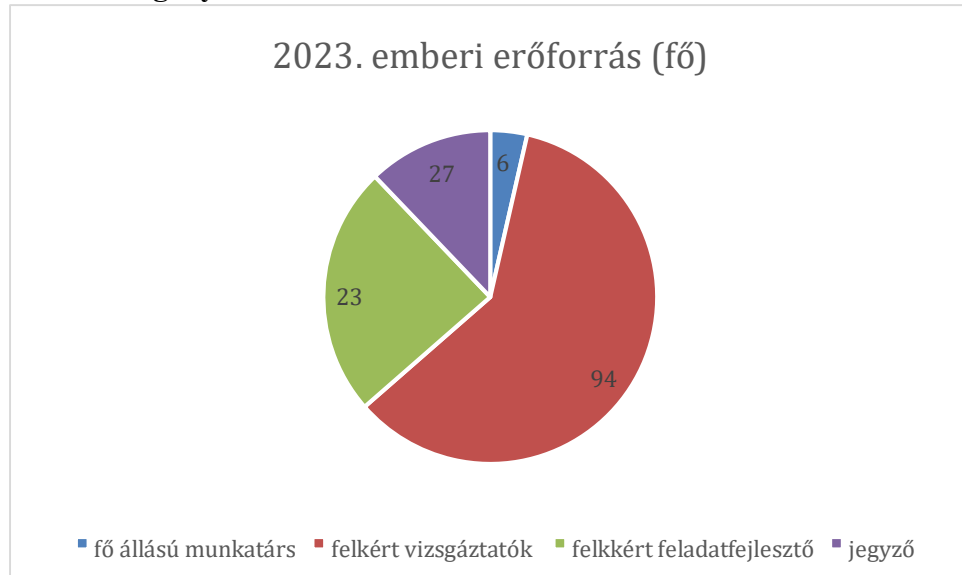
Az együttműködő partnereink esetén a minőségirányítási rendszer által megkövetelt éves teljesítményértékelését elvégeztük. Nem minőségképes partnert nem azonosítottunk.

A jóváhagyott szakértői névjegyzék éves felülvizsgálatát 2023. 12. 13-án elvégeztük azzal, hogy a látható jogszabályi változások miatt 2024. elején meg kell ismételnünk a szabályozói környezet változásának megfelelően. Egyúttal úgy döntöttünk, hogy szintén a várható változások miatt decemberben a szakértői pályázati felületünket már nem nyitjuk meg.

Éves auditterv

2024. évi belső auditot a várható új jogszabályi környezetnek megfelelő tartalommal az év elején tervezzük meg. A dokumentációellenőrzést és a folyamatellenőrzést, beleértve a helyszíni vizsgaellenőrzéseket is az idei évhez hasonló ütemezésben kívánjuk elvégezni. Az idei év volt az első, amikor naptári évhez igazodóan tarthattuk meg a belső ellenőrzéseinket. Külső-belső auditornak jövőre is jelenlegi belső auditorunkat szeretnénk felkérni, aki szakmai tudásával, tapasztalatával, észrevételeivel eddig is segítette folyamataink fejlesztését.

Erőforrásigények



2023-ban a csapatunk egy fővel bővült, így lehetővé vált, hogy a vizsgaközpontban dolgozók munkamegosztása és a feladatkörök egyértelműbbek legyenek. Már a 2022-es év végén láttuk, hogy 2023-ban különösen a pénzügyi képesítő vizsgák terén piacvezetők leszünk az országban.

A 2023-ra kitűzött céljaink szinte mindegyike teljesült: egyedül az ingatlanos vizsgák terén nem sikerült növelni vizsgáink számát.

A vizsgák lebonyolítását támogató e-kréta vizsgaszoftver könnyen és jól kezelhető mind vizsgaszervezői, mind felhasználói oldalról. Úgy látjuk, hogy a szoftver használatával az EKKR / MKKR 3-as szinten lévő vizsgázók is boldogulnak vagy önállóan, vagy telefonos segítséggel. Ebben az évben összesen egy alkalommal jött be egy vizsgázó az irodánkba, akinek segítenünk kellett a vizsgajelentkezésben.

A BGSZC szervezete is egyre jobban belelát a vizsgaközpont munkájába, így a pénzügyi és HR részlegekkel közös folyamataink is egyszerűsödtek, együttműködésünk hatékonyabbá és gyorsabbá vált.

Munkánkat a BGSZC egyik tanügyi referense segíti belső auditorként, akitől számos egyéb segítséget is kapunk, különösen a felnőttképzéssel kapcsolatos kérdések megválaszolásában és problémák megoldásában.

A BGSZC tanügyi referenseivel és a szakmai vizsgákért felelős főigazgatóval és helyettesével nagyon jó az együttműködésünk, értekezleteink rendszeresek.

A vizsgák túlnyomó részét pénzügyi területen bonyolítottuk le. A vizsgaszervezés egyre professzionálisabbá vált, amihez nagyban hozzájárult az e-kréta vizsgaszoftver funkcióinak bővülése és könnyebb kezelhetősége.

Külön örömünkre szolgál, hogy több felnőttképző vizsgaközpontunkat javasolja vizsgaszervezőnek a náluk végzetteknek.

Vizsgaközpontunkba egyaránt jelentenek képzőintézmények csoportosan vizsgázókat, de nagyon sok vizsgázó önállóan jelentkezik a vizsgára. A rendszer annyira könnyen kezelhető, hogy a vizsgázók probléma nélkül tudnak jelentkezni a meghirdetett vizsgákra.

A vizsgázók visszajelzései alapján vizsgaközpontunk jól végzi munkáját, a szervezéssel a legtöbben elégedettek, a visszajelzések mindegyikét komolyan vesszük és törekszünk hibáink kiküszöbölésére. **SWOT-elemzés**

<i>Erősségek</i>	<i>Gyengeségek</i>
Motivált, kiváló munkabírási csapat. Jó munkafeltételek. A minőségirányítási rendszer jól működik. Magas minőségi elvárásoknak megfelelő vizsgáztatók. Automatizált és jól működő vizsgaszervezési és feladatfejlesztési folyamatok. Folyamatos ellenőrzés több oldalról és erős szervezeti önreflexió. A minőségi szemlélet és az irányítási rendszer dokumentációja minden kolléga munkájába beépült.	A jogszabályi környezet folyamatos változása. A használható helyiségek alacsony száma. Sok a bizonytalanság a szakmai vizsgák terén az iskolákban, a kollégákban és a tanulóknak, annak ellenére, hogy a BGSZC már több éve a vizsgákat centrumszinten szervezi. Hiányzik a motivációs / elismerési rendszer, ezért csökkenhet a munkatársak motivációja, ami kihathat folyamatainkra. Rajtunk kívülálló okok miatt az év különböző időszakában nem egyenletes a munka megoszlása, ami erősen hullámzó munkatársi leterheltséget okoz.

<p>Veszélyek</p> <p>A jogszabályi környezet folyamatos változása több területen, amelyek az eddigi jogalkotói szándékot nem jelenítik meg. A bővülő jegyzői körre kevesebb figyelem jut.</p> <p>Automatizált és működő folyamataink átalakulnak a várható jogszabályi változások miatt, így a vizsgaszervezésre kevesebb idő jut 2024-ben.</p>	<p>Lehetőségek A szakmai vizsgák professzionális előkészítése.</p> <p>Az iskolák és a tanulók vizsgarendszerrel kapcsolatos bizonytalanságának csökkentése.</p> <p>Gyors alkalmazkodás az új jogszabályi környezethez.</p>
---	---

A 2024-es évre különös erőforrásigényünk nincs, mivel a jogszabályi környezet több ponton változik. Továbbra is két irodában működünk, elkülönítve egymástól a vizsgaszervezést és a feladatfejlesztést / minőségügyet / vezetői feladatokat, mert az SZC nem rendelkezik üresen álló irodahelyiségekkel. A vizsgaközpont jelenlegi munkatársi csapata képes lesz 2024-ben ellátni a feladatokat, bővítésre nincs szükség.

2024. évi célok

A 2024-es évben vizsgaközpontunk hangsúlya áttevődik a képesítő vizsgák szervezéséről a szakmai vizsgák szervezésére való előkészületekre, így céljainkat is ennek megfelelően fogalmazzuk meg. Céljaink kitűzését jelentősen befolyásolja a változó jogszabályi környezet: Jelenleg még nem tudjuk, hogy a vizsgaközpontok akkreditációja és minőségirányítási rendszere milyen keretek között működik majd, amelyeknek maradéktalanul meg kell felelnünk. Mivel vizsgaközpontunk fő profilja a pénzügyi területhez kapcsolódó vizsgák szervezése, így komolyan érint bennünket, hogy a Pénzügyminisztérium a képzéseket a hatósági képzések körébe sorolja. Az új jogszabályban meghatározott feltételek munkánkat és bevételeinket nagyban befolyásolják. Kifutó rendszerben nagy valószínűséggel a jövő évben még több pénzügyes vizsgát szervezünk.

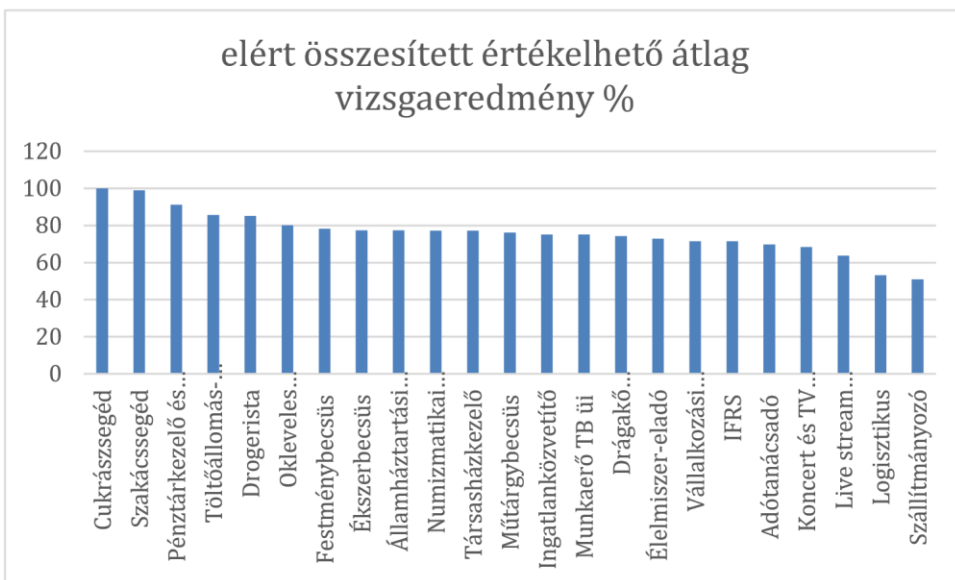
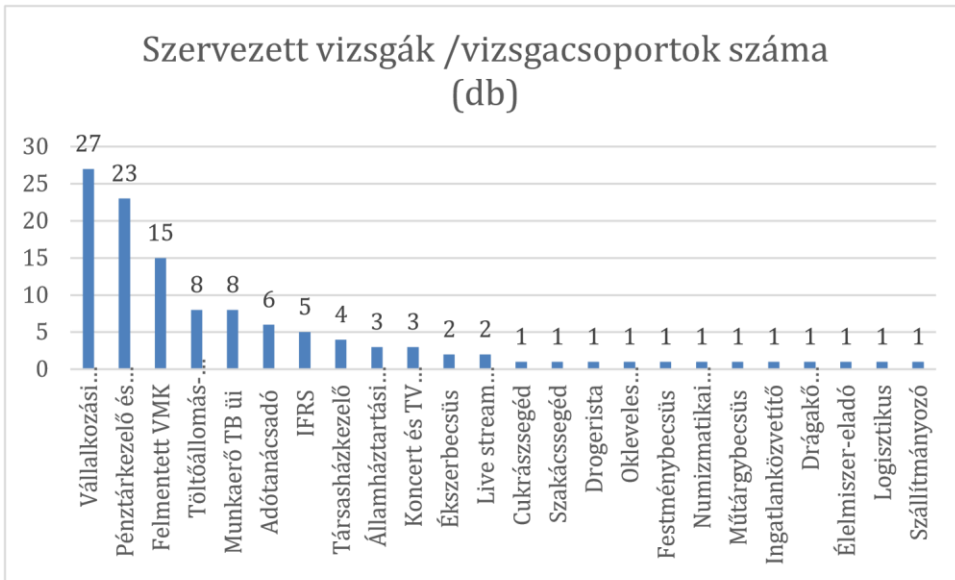
- Legfontosabb célunk, hogy az intézményvezetőket és a jegyzőket az iskolákban felkészítsük a vizsgáztatással összefüggő feladatokra. Ezen túlmenően célunk, hogy információink a vizsgáztatásról eljussanak az osztályfőnökökhöz, a szaktanárokhoz és végül a tanulókhöz. Ez utóbbi célt többféle rendezvény szervezésével szeretnénk elérni.
- Két új KEOR területet szeretnénk a 2024-es évben vizsgáztatási területeink körébe vonni.
- A programkövetelményes vizsgák esetében a kereskedelem, a vendéglátás, a logisztika és az ingatlanos területen szeretnénk vizsgáink számát növelni.
- Hatósági vizsgaközponti akkreditációnkat benyújtjuk.
- Ősszel legalább egy szakmai vizsgát szeretnénk szervezni.

Az alábbi statisztikák a beszámolóban összefoglaltakat részletezik.

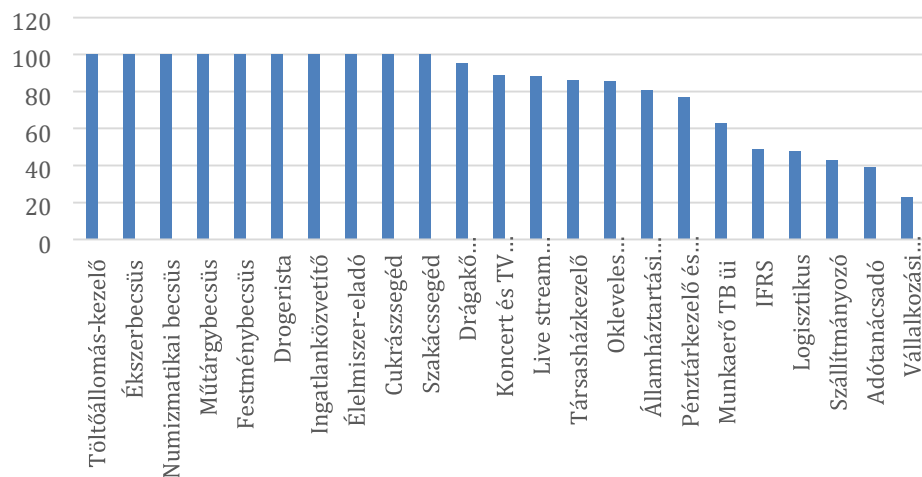
Budapest, 2024. 01. 16.

Dr. Majorosi Anna

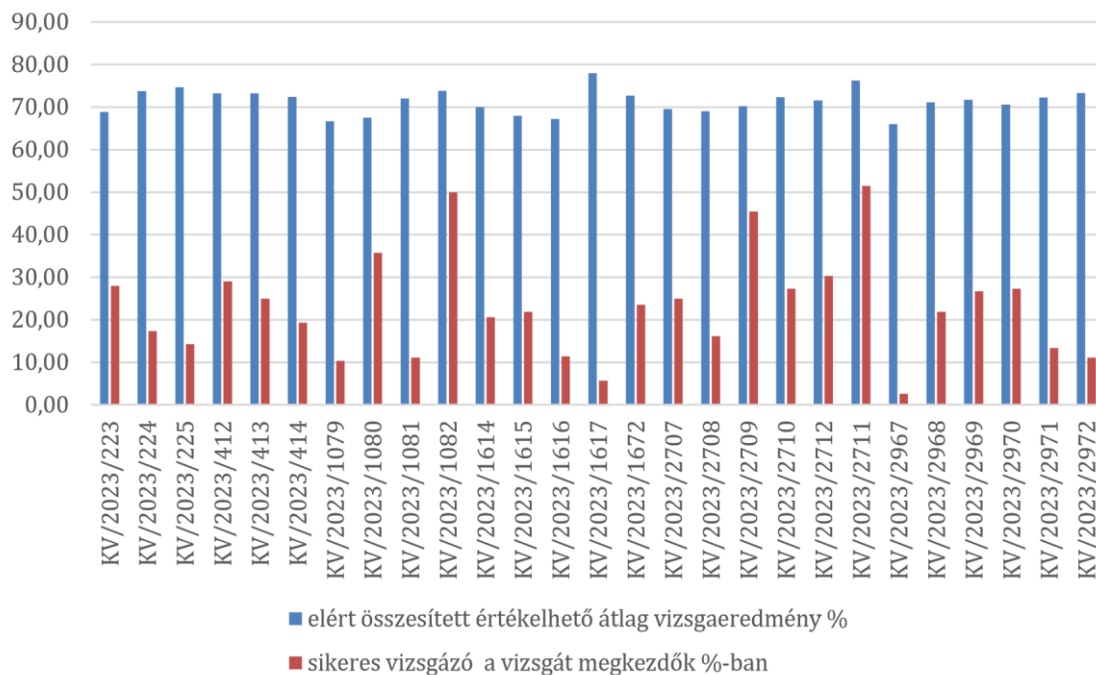
vizsgaközpont-vezető



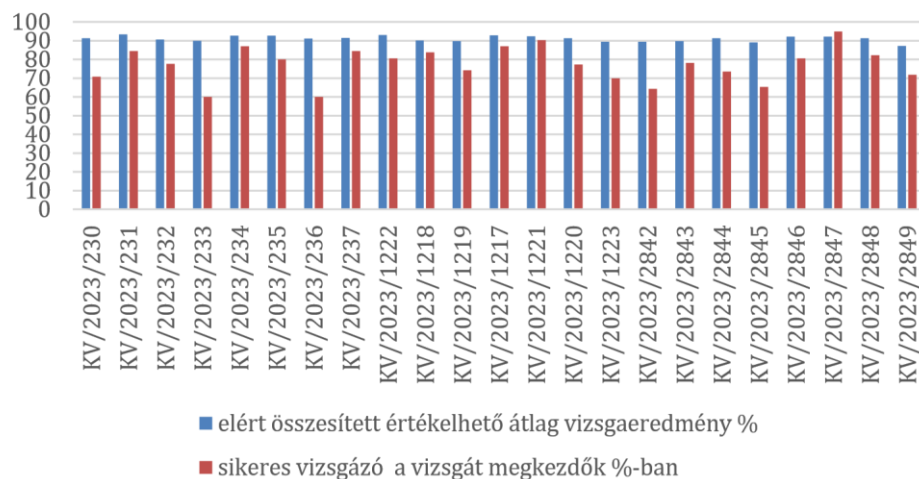
sikeres vizsgázó a vizsgát megkezdők %-ban



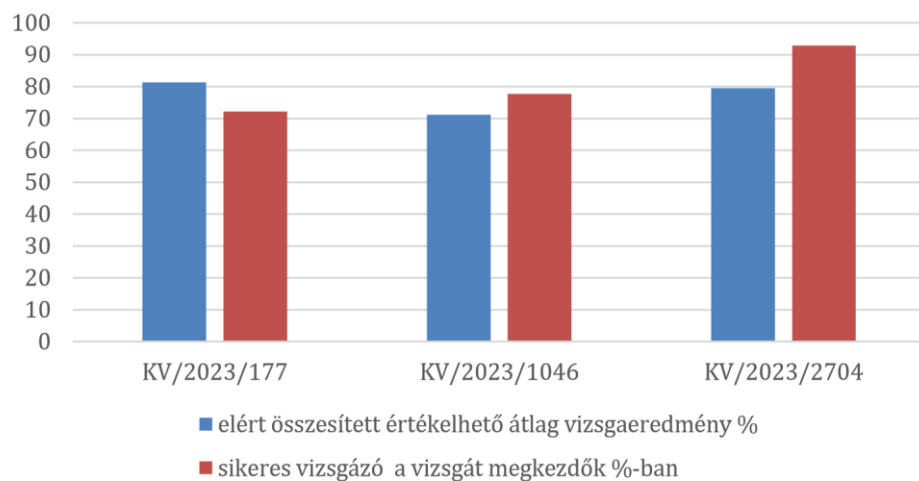
Vállalkozási mérlegképes könyvelő



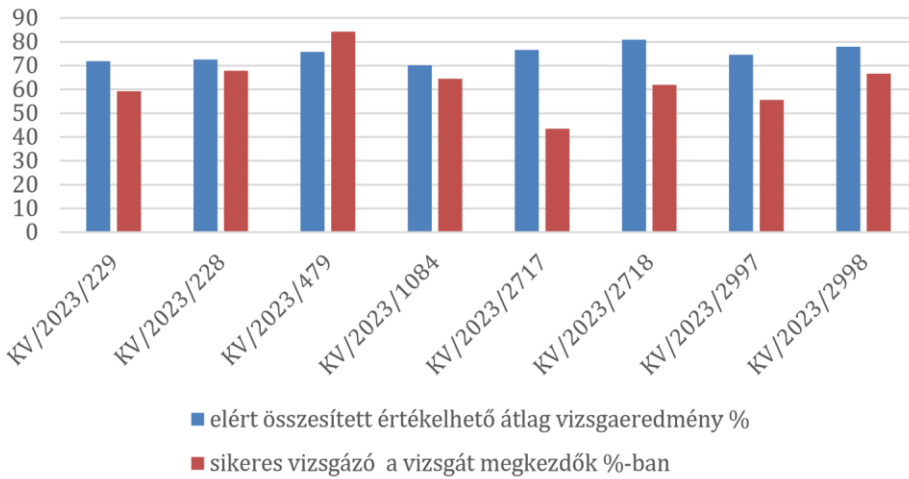
Pénztárkezelő és valutapénztáros



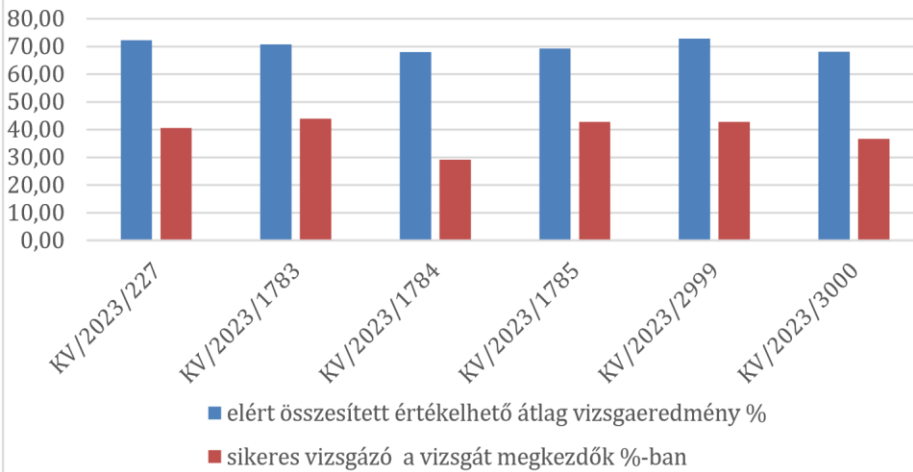
Államháztartási mérlegképes könyvelő



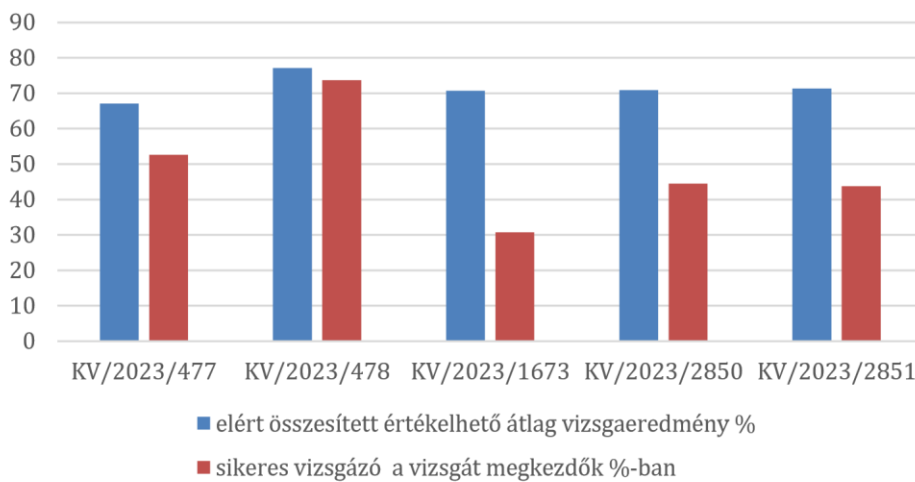
Munkaerőgazdálkodási és Tb ügyintéző



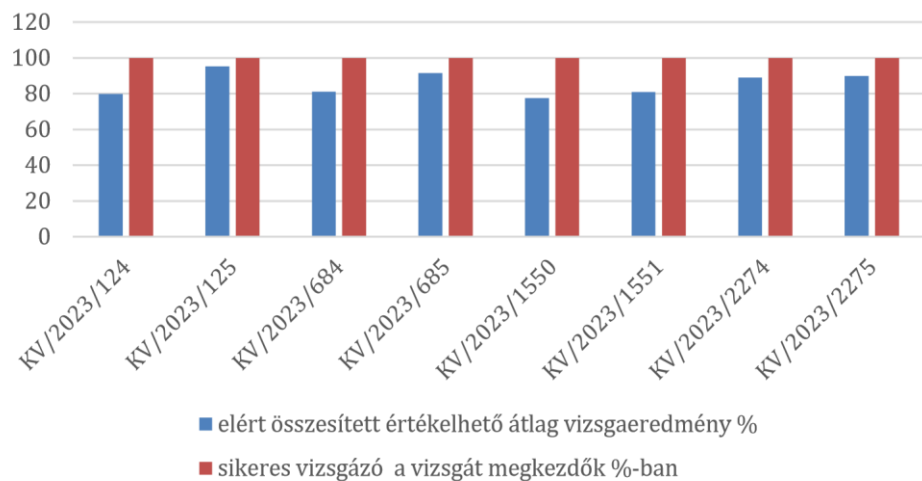
Adótanácsadó



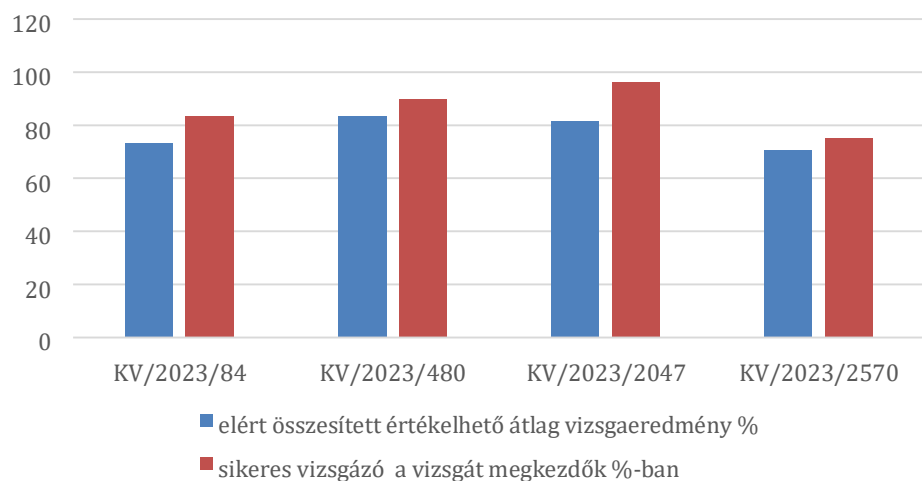
IFRS mérlegképes könyvelő



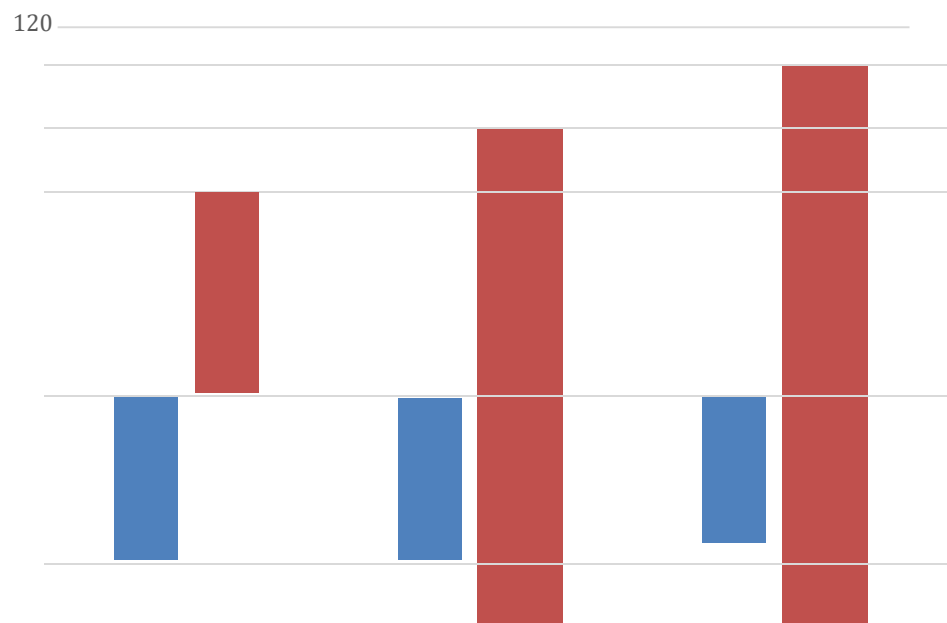
Töltőállomás kezelő

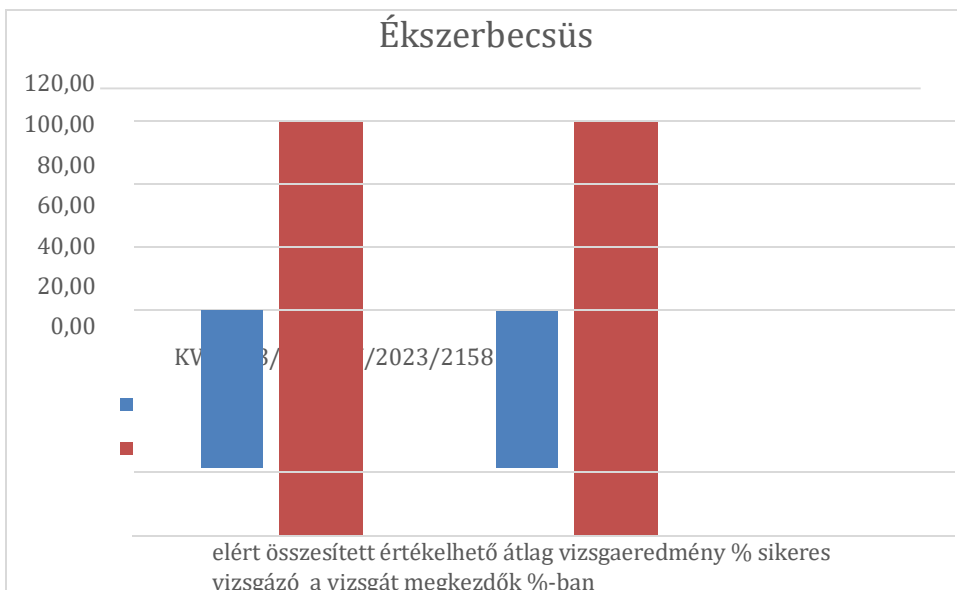
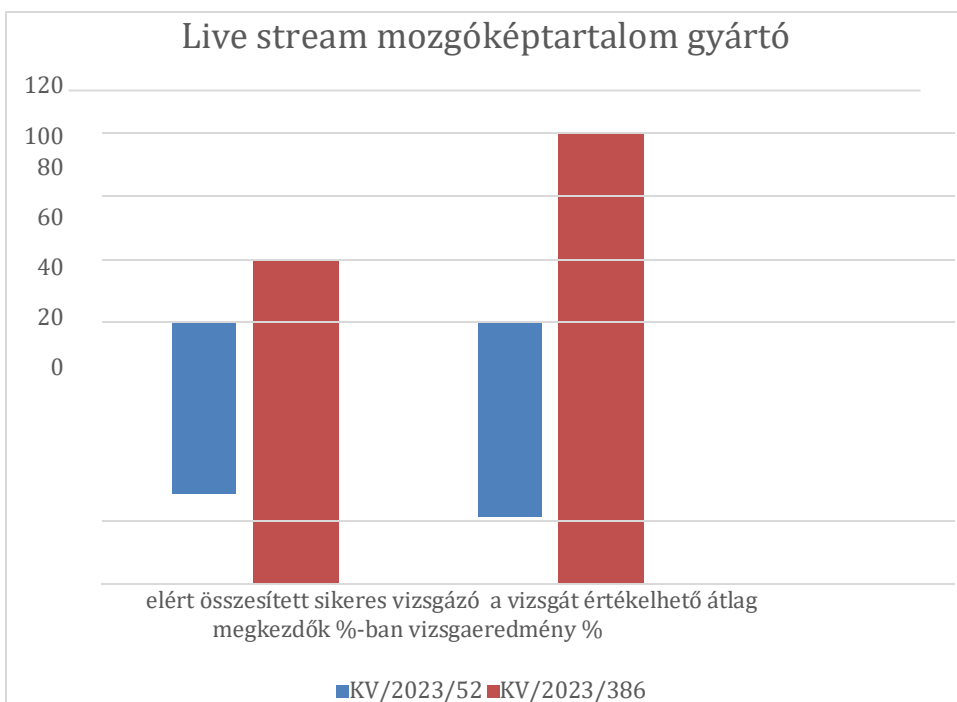


Társasházkezelő



Koncert és TV műsor világozó





Egyéb vizsgák

