



EÖTVÖS JÓZSEF FŐISKOLA

FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ

ÜGYKEZELÉSI ÉS TITOKTARTÁSI SZABÁLYZAT

2016.

A szabályzat célja

(1) Az ügykezelési és titoktartási szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) megalkotásának célja az Eötvös József Főiskola felnőttképzési tevékenységéhez, valamint a felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó ügykezelési folyamatának meghatározása, valamint a felnőttképzési tevékenységben részt vevők titoktartási kötelezettségének meghatározása a főiskola Iratkezelési szabályzatával összhangban.

Szabályzat hatálya

(1) A Szabályzat hatálya kiterjed az Eötvös József Főiskola (a továbbiakban: főiskola), felnőttképzési tevékenységére, valamint a felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységre.

(2) A szabályzat hatálya kiterjed főiskola valamennyi a felnőttképzési tevékenységben, valamint a felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenység megvalósításában és a komplex szakmai vizsgaszervezésben érintett munkatársára, függetlenül attól, hogy tevékenységüket mely szervezeti egységben és milyen jogviszony keretében fejtik ki.

Kapcsolódó dokumentumok

- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről (Fktv.)
- 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről
- 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről
- 315/2013. (VIII.28.) Korm. rendelet a komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól
- 111/2010. (IV.9.) Korm. rendelet a szakmai vizsga megszervezésére vonatkozó engedély kiadásának és a vizsgaszervezési tevékenység ellenőrzésének részletes szabályairól
- 393/2013 (XI.12.) Korm. rendelet a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felnőttképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról.

Felnőttképzési tevékenység

(1) Az Eötvös József Főiskola felnőttképzési tevékenységének koordinálását a felnőttképzések adminisztrációját végző Tanulmányi Osztály és az adott felnőttképzési tevékenységet gondozó Intézet látja el.

(2) Az Intézeteknél folyó felnőttképzési programok szakmai tartalmáért az Intézetigazgató és képzésvezető (felnőttképzési koordinátor) a felelős.

A képzési programok tervezése és végrehajtása

(1) A képzési programok indítása és tervezése az adott Intézet kezdeményezése alapján történhet, meghirdetésük a képzésvezető feladata.

(2) Az Intézetek által folytatott felnőttképzési tevékenység központi koordinálása, tervezése a felnőttképzések adminisztrációját végző Tanulmányi Osztály vezetőjének a feladata.

(3) Az Intézetek felnőttképzési portfólióját az Intézetnél kinevezett felnőttképzési koordinátorok (képzésvezetők) szervezik és működtetik.

(4) A képzésekkel kapcsolatos szakmai felelősség a szakfelelősé, az oktatásszervezési feladatokat az oktatásszervezők látják el.

(5) Az indítani tervezett képzésekhez a Rector és a Kancellár jóváhagyása szükséges.

(6) A Felnőttképzési Törvény alapján felnőttképzést csak jóváhagyott képzési program alapján lehet folytatni. A képzési programok kidolgozásáért a képzésvezető és a szakfelelős a felelős.

(7) A programok képzési idejének meghatározása, az órarend összeállítása, az időpontok oktatókkal való egyeztetése a képzésvezető feladata. A képzésben részt vevő oktatók megbízásáról szóló dokumentáció elkészítésének feladatait a képzésvezető látja el.

(8) A képzési programok végrehajtása során a szakmai koordinációt a szakfelelős végzi. A tervben rögzített ellenőrzési pontokon értékelni kell a megvalósítási folyamatot. A tanfolyam menetéről folyamatosan kapcsolatot tart a Tanulmányi Osztály vezetőjével és a képzésvezetővel.

Ügyfélfogadás

(1) A Tanulmányi Osztály, illetve a felnőttképzést gondozó Intézet hétfő–csütörtök napokon 8:00–16:00-ig, pénteki napokon 8:00–13:30-ig tart ügyfélfogadási időt.

(2) Indokolt esetben – időpont-egyeztetéssel – a képzésvezető fogadja az ügyfeleket.

(3) Az ügyfélszolgálat e-mailben (honlapon megadott e-mailcímen), telefonon (honlapon megadott telefonszámon), illetve személyesen a fenti időben elérhető.

(4) Az ügyfélszolgálat feladatai:

- megfelelő felkészültséggel és információkkal rendelkező munkatársak biztosítása
- a tájékoztatás telefonon, személyesen vagy írásban történik, ennek érdekében a tárgyi feltételek biztosítása szükséges (fogadó helyiség, telefon, fax, fénymásoló, számítógép, internet, stb.),
- a jelentkezési lap kitöltése, a hozzá előírt dokumentumok másolása, szkennelése, ezeknek az iratoknak elkülönítve a Képzési dossziében történő tárolása,
- a képzési programokról a törvényi szabályozásnak megfelelő tájékoztató és reklám anyagok biztosítása, egységes szervezeti arculattal,
- a médiában történő közzétételek (újságok, kiadványok, partnertájékoztatók, szóróanyagok, internetes megjelenés, honlap működtetése).

(5) Az ügyfél tájékoztatásának ki kell terjednie:

- a választott képzésben való részvétel feltételeire – bemeneti szint
- a korábban megszerzett kompetenciák beszámításának lehetőségeire
- a képzés formai és tartalmi lebonyolítására (időtartam és beosztás, hely, képzési program)
- a képzés finanszírozási feltételeire (önerős, normatív, munkáltatói támogatás, egyéb támogatási és részletfizetési lehetőségek)
- modul- és köztesvizsgák formája, ütemezése, esetleges javító vizsgák és díjak
- egyéb lehetséges kedvezmények igénybevétele
- minden egyéb a képzéssel kapcsolatos információ közlése.

A képzések (tanfolyamok) hirdetése

(1) Kizárólag olyan tanfolyam hirdethető, amely a felnőttképzési tervben szerepel, és amelynek elfogadott (engedélyezett) felnőttképzési programja van.

(2) A tanfolyamokat elsősorban a helyi írott és elektronikus médiában, a főiskola partnereinél, szórólapokon, valamint a főiskola és az intézet honlapján (www.ejf.hu) hirdeti. Az képzésekről az intézet tájékoztató anyagot készít, amelyeket a főiskola partnereinél és különböző szervezeti egységeinél (Tanulmányi Osztályánál, az Intézetek titkárságán, a HISZI irodákban, portán stb.) hozzáférhetővé tesz, igény esetén az érdeklődőknek postán/elektronikusan eljuttat. A felnőttképzési tanfolyamok hirdetéséért, a hirdetések tartalmáért a képzésvezető és az Intézetigazgató a felelős.

A képzés (tanfolyam) előkészítése

(1) Az érdeklődő a tanfolyamon való részvételi szándékát a jelentkezési lap kitöltésével jelzi, és csatolja a képzés megkezdésének feltételéül szolgáló – jogszabályban előírt – igazolásokat.

(2) A képzésvezető képzésenként Képzési dossziében tárolja a képzésben résztvevők jelentkezési lapjait, felnőttképzési vagy szolgáltatási szerződését, a résztvevők hitelesített bizonyítványmásolatait, jelenléti íveket, egyéb, a tanfolyam megtartásához kötött törvényben vagy rendeletben előírt dokumentációt.

(3) A képzést a Tanfolyamtervben meghatározott ütemezés szerint kell teljesíteni. A tanfolyam az előre meghirdetett napon indul. A szakfelelős irányítja szakmailag a képzést. Előkészíti és kidolgozza a vizsgafeladatokat, intézkedik a szükséges oktatási anyag és egyéb eszközök rendelkezésre állásáról.

A tanfolyam indítása

(1) A képzés tanfolyamának indításáról, képzési szerződés kötéséről a képzésvezető és a Tanulmányi Osztály gondoskodik. A beiratkozás napján a képzésvezető a felnőttképzés-felelőssel (TO vezető) közösen tájékoztatják a hallgatókat a képzési programról, a lebonyolítás rendjéről, a részvételi feltételekről, vizsgáztatási feltételekről.

(2) A képzésvezető a felnőttképzés-felelőssel közösen megszervezi és gondoskodik az oktatáshoz szükséges eszközökről (tanterem, haladási napló, jelenléti ív), az órarend elkészítéséről, az oktatók kiválasztásáról és felkéréséről, és a velük történő szerződéskötésről (figyelve a jogszabályban meghatározott végzettség és szakmai gyakorlat meglétére). Gondoskodnak továbbá a tanfolyam adminisztratív teendőinek ellátásáról, illetve a modulzáró vizsgák lebonyolításáról és mindezen tevékenységhez szükséges dokumentumok elkészítéséről. Mindezeket tanfolyamonként a Képzési dossziében tárolják.

A tanfolyam zárása

Az Intézetigazgató az országos vizsganaptár alapján kijelöli a vizsganapokat és tájékoztatja a képzésvezetőt, aki intézkedik a vizsga bejelentéséről az érvényes jogszabály alapján. Biztosítja a vizsgára a törzslapokat, a bizonyítványokat. A vizsga lezajlása után lezárja a dokumentációt, és elkészíti az OSAP adatszolgáltatást.

a) Írásbeli vizsgatevékenység

A központi írásbeli feladatokat az oktatásszervező igényli az illetékes minisztériumtól, ill. az állami szakképzési és felnőttképzési szervtől és gondoskodik a vizsga megkezdéséig az őrzéséről, hogy ahhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá.

Gondoskodik továbbá, hogy az írásbeli vizsga megkezdése előtt, a csomagon megjelölt időpontban a vizsgabizottsági tag és a felügyelő tanár megkapja a zárt és érintetlen borítékot.

b) Interaktív vizsgatevékenység

Az interaktív vizsgatevékenységet akkor lehet megkezdeni, ha az ahhoz szükséges feltételekről (személyi, tárgyi, tűz és balesetvédelmi) a vizsgabizottság meggyőződött.

A technikai feltételek folyamatos biztosításáért az oktatásszervező gondoskodik.

c) Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgabizottság elnökének jóváhagyása után (10 nappal a vizsga megkezdése előtt) a vizsgán a vizsgázó húzással választja ki a feladatsort.

A segédanyagokat a vizsgaszervezőnek kell biztosítani.

d) Szóbeli vizsgatevékenység

A szóbeli vizsgatevékenységen a vizsgabizottság mind a négy tagjának jelen kell lennie.

A vizsgák előkészítését, szervezését és lebonyolítását az érvényben lévő jogszabályok alapján a Vizsgaszervezési és -lebonyolítási szabályzat részletesen tartalmazza.

Komplex szakmai vizsga szervezése

(1) Szakmai vizsgák szervezésére jogosult az az iskolarendszeren kívüli szakképzést szervező intézmény, amely szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 12. § (2) bekezdése alapján vizsgaszervezési engedéllyel rendelkezik.

(2) A vizsga szervezése során a vizsgaszervező intézmény jelöli ki a komplex szakmai vizsga helyét és – amennyiben központilag nem került meghatározásra – időpontját, egyúttal gondoskodik a szükséges feltételek biztosításáról, és vezeti a komplex szakmai vizsgákkal kapcsolatos nyilvántartásokat.

(3) A vizsgaszervezés során a vizsgaszervező feladata:

- a) a vizsga előkészítése (jelentkezés a vizsgára, vizsgacsoport összeállítása, vizsgabejelentés, képző intézmény képviselőjének kijelölése),
- b) a vizsgafeltételek folyamatos biztosítása,
- c) a szakmai vizsga dokumentumainak elkészítése (lebonyolítási rend, jegyzőkönyv, vizsgaprogram stb.),
- d) elektronikus adatszolgáltatás,
- e) javító-, pótlóvizsga szervezése.

A szakmai vizsgával kapcsolatos közokiratok kezelése

Központilag biztosított írásbeli, gyakorlati vagy interaktív vizsgafeladatok

(1) A szakmai vizsga iratai, okmányai közé tartoznak – tágabb értelemben – az alábbiak:

- a) vizsga jelentkezési lap és egyéni adatlap,
- b) jelentés a szakmai vizsga előkészítéséről (a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal rendszerében elektronikusan történik),
- c) a képzés eredményes befejezését igazoló lap és/vagy igazolás modulzáró vizsgáról,
- d) megbízólevelek a szakmai vizsgán közreműködők részére,
- e) a képzés dokumentációja: képzési program, haladási és jelenléti napló,
- f) (felnőtt)képzési szerződés, szakképzés megkezdéséhez szükséges bizonyítványok hitelesített másolata,
- g) képzésre és vizsgára vonatkozó kérelmek és iratai, a képző adatai, jogosultságát igazoló papírok.

(2) A szakmai vizsga iratai – szűkebb értelemben – az alábbiak:

- a) az igazolás modulzáró vizsgáról,
- b) a törzslap,
- c) az osztályozóív,
- d) a jegyzőkönyv és mellékletei,
- e) a szakképesítés megszerzését igazoló bizonyítvány.

(3) A szakmai vizsga lebonyolításának alapvető feltétele, hogy a vizsga dokumentálásához szükséges iratok az eredeti okiratok, igazolások alapján kerüljenek kiállításra. Az iratokban szereplő határozatok, értékelések a vizsgabizottság döntései alapján születnek; az adminisztráció pontos elvégzése a jegyző feladata.

(4) A szakmai vizsga iratai közül a bizonyítvány közokirat, amely szoros elszámolási kötelezettség alá esik. Formátumát a komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet mellékletei szabályozzák. A vizsgán kötelezően használandó szoros elszámolású nyomtatvány megrendelésére és átvételére csak a vizsgaszervező jogosult.

(5) A vizsga adatainak leadás a 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet 1. melléklete szerinti Törzslap külíven és belíven elektronikus úton történik. Az állami szakképzési és felnőttképzési szerv gondoskodik az elektronikus rendszer működtetéséről és egyedi hozzáférési jogosultságot biztosít a vizsgaszervező számára. A törzslapra az adatokat eredeti okiratok, igazolások alapján kell befejezni. A vizsgaeredmények kialakítását követően a törzslapon az egyes vizsgafeladatok eredményeit külön-külön kell rögzíteni.

A törzslapra rá kell vezetni a vizsgajegyzőkönyv vizsgázóra vonatkozó, a 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés b) pontja szerinti határozatait a 3. melléklet 1-6. pontjának megfelelően, valamint a vizsgabizottság határozata alapján az eredményes vizsga letételéről szóló záradékot a 3. melléklet 7-8. pontja szerint.

A vizsgát követően a törzslapot kettő példányban ki kell nyomtatni, amelyeket a külív első oldalán a vizsgaelnök, a vizsgabizottság tagjai, a vizsga jegyzője és a vizsgaszervező vezetője aláírásával hitelesít. Az aláírások alatt a nevet és a vizsgabizottságban betöltött szerepet olvashatóan fel kell tüntetni. Aláírás bélyegző használata nem megengedett.

A törzslap külívét és belíveit szakképesítésenként, vizsgánként szalaggal átfűzve, körcímkével ellátva le kell zárni és a vizsgaszervező körbélyegzőjével a külív hátlapján hitelesíteni kell oly módon, hogy a bélyegzőlenyomat érintse a törzslapot és a körcímkét is.

A törzslappal egyező tartalmú törzslapkivonatot kérésre, sikertelen vizsga esetén kérés nélkül ki kell adni a vizsgázónak a vizsga lezárását követő harminc napon belül. A törzslapkivonat a központi elektronikus rendszerből nyomtatható, amelyet a vizsgaszervező vezetője ír alá és hitelesíti a vizsgaszervező körbélyegzőjével.

A törzslapkivonatot a pótlóvizsgát megelőzően ki kell adni a vizsgázónak.

(6) A lebonyolítási rend, az osztályozóív, valamint a jegyzőkönyv formátumát a vizsgaszervező alakítja ki – ügyelve a vizsgaszabályzat, valamint a szakmai és vizsgakövetelmény által előírt szükséges információk meglétére:

- a) vizsgarészek, azon belül tantárgyak megnevezése, tételszám feltüntetése, a szakmai és vizsgakövetelmény által szabályozott értékelési módnak megfelelő összesített értékelés,
- b) vizsgarészek, azon belül vizsgafeladatok megnevezése és értékelésük teljesítmény százalékban, osztályzattal.

A szakmai vizsga iratainak őrzése, iratkezelése, irattározása, selejtezése

(1) A felnőttképzési tevékenység és a komplex szakmai vizsgaszervezés során született dokumentumokat a 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet, és a 335/2005. (XII. 29.) Kormányrendelet által előírt módon, a személyiségi jogokra, adatkezelésre vonatkozó előírások szerint, az Eötvös József Főiskola Iratkezelési Szabályzatával összhangban kell kezelni.

(2) A szakmai vizsga szigorú számadású iratainak (azaz a bizonyítványoknak, valamint – dolgozatírásig – a dolgozatoknak) őrzése páncélszekrényben történik, a szakmai vizsga dokumentumok hitelesítésére szolgáló vizsgabélyegző őrzése a vizsgaszervezőnél zárt helyen található.

(3) A törzslap egy példányát a vizsgaszervező a vizsga befejezést követő húsz napon belül küldi meg az állami szakképzési és felnőttképzési szervnek. Az elektronikus törzslapot a kinyomtatott példány beérkezését és az abban szereplő adatokkal történő összevetést követően le kell zárni.

(4) A kinyomtatott törzslap egy példányát a vizsgaszervező irattárában, egy példányt az állami szakképzési és felnőttképzési szerv irattárában kell elhelyezni. A törzslap nem selejtezhető, folyamatos sorszámozással kell ellátni, és a tárgyév végén bekötve kell irattározni.

(5) A vizsgajegyzőkönyvet a vizsgaszervező irattárában öt évig kell őrizni.

(6) A vizsgaszervező a vizsgával kapcsolatos levelek, iratok és egyéb küldemények iratkezelésére, irattárba helyezésére, selejtezésére, levéltári átadására a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell alkalmaznia.

(7) Ha a vizsgázó a szakmai és vizsgakövetelménynek megfelelően eredményes vizsgát tett, bizonyítványt kap. A bizonyítvány közokirat. A bizonyítvány megrendelésére és átvételére csak a vizsgaszervező jogosult. A sorozatjellel és sorszámmal ellátott bizonyítvány a biztonsági okmányok védelmének rendjéről szóló 86/1996. (VI. 14.) Korm. rendelet alapján a „B” védelmi kategória szerint gyártott és forgalmazott nyomtatvány, amely szoros elszámolási kötelezettség alá esik.

- (8) A vizsgaszervező a kitöltetlen bizonyítványokat köteles zárt helyen úgy elhelyezni, hogy ahhoz csak a vizsgaszervező vezetője vagy az általa megbízott személy férhessen hozzá. A vizsgaszervező a kitöltetlen bizonyítványokról, a kiállított és kiadott bizonyítványokról, valamint az elrontott és megsemmisített bizonyítványokról nyilvántartást vezet.
- (9) Az elrontott bizonyítványokat a selejtezését követően meg kell semmisíteni. A kitöltetlen, elveszett bizonyítványok érvénytelenítéséről és az érvénytelenített bizonyítványok közzétételéről a szakképzésért és felnőttképzésért felelős miniszter gondoskodik.
- (10) Az elveszett vagy megsemmisült bizonyítványról – kérelemre – az állami szakképzési és felnőttképzési szerv bizonyítványmásodlatot állít ki a törzslap alapján, mely az eredeti bizonyítvánnyal mindenben megegyezik. A másodlaton záradék formájában fel kell tüntetni a kiadás okát, a kiállítás időpontját, a kiállító nevét és címét, el kell látni iktatószámmal, és az állami szakképzési és felnőttképzési szerv vezetőjének aláírásával és körbélyegzőjének lenyomatával és ezt a központi elektronikus nyilvántartásban lévő törzslapon is rögzíteni kell. A másodlat kiadásáról értesíteni kell a bizonyítványt kiállító egységet és az ott őrzött törzslapra is rá kell vezetni a záradékot.
- (11) Ha a képző hibás adatokat írt a bizonyítványba, új bizonyítványt kell kiállítani, a hibás bizonyítványt meg kell semmisíteni és erről az új bizonyítvány kiadását követő harminc napon belül írásban értesíteni az állami szakképzési és felnőttképzési szervet.
- (12) Névváltozás esetén – kérelemre – a névváltozást engedélyező okirat alapján bizonyítványmásodlatot kell kiadni, és az elektronikus nyilvántartásban szereplő törzslapra be kell jegyezni. Az eredeti bizonyítványt meg kell semmisíteni.

A vizsgaszervezésre vonatkozó titoktartási szabályok

- (1) A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal az írásbeli és interaktív vizsgatevékenységhez központilag kiadott feladatlapokat a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 3 nappal – nyomtatott formában – eljuttatja a vizsgaszervezőnek. Az intézmény köteles olyan módon őrizni azokat, hogy illetéktelen személy ne férhessen hozzájuk. A vizsgaszervező a vizsgadolgozatokat a vizsgatevékenység megkezdéséig páncélszekrényben őrzi a titoktartásra és az őrzésre vonatkozó szabályoknak megfelelően.
- (2) A vizsgaszervező az írásbeli vizsgadolgozatokat írásbeli vizsgatevékenységének megkezdésére meghatározott időpontig köteles elzárni oly módon, hogy ahhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, azaz elzárásra kerül a vizsgaközpont páncélszekrényében.

A közalkalmazott és a megbízott kötelezettsége

- (1) A közalkalmazott és a 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 vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettségre.
- (2) A vizsgaszervezésben résztvevőket a 315/2013. (VIII.28.) Korm. rendelet 15. § (5) bekezdése értelmében a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.
- (3) Személyhez fűződő jogokat sért, aki a levéltitkot megsérti, továbbá aki a magántitok vagy üzleti titok birtokába jut, és azt jogosulatlanul nyilvánosságra hozza vagy azzal egyéb módon visszaél.
- (4) A munkavégzés során keletkező adatok minősítője annak a szervezeti egységnek a vezetője, amelynek védelme az érdekkörébe tartozik.
- (5) A belső védelmi utasítások és szabályozások nem mondhatnak ellent a jogszabályok mindenkorai előírásainak.

(6) A kijelölt dolgozók előtt a titokvédelmi és egyéb szabályokat, a betekintési jogosultság terjedelmét, gyakorlási módját és időtartamát ismertetni kell. Alapelv, hogy mindenki csak ahhoz az adathoz juthasson hozzá, amelyre a munkájához szüksége van.

Titkos ügykezelés

Az írásbeli, gyakorlati és interaktív vizsgafeladatok kezelése

(1) A vizsgákhoz készített írásbeli, gyakorlati, illetve interaktív vizsgafeladatok „korlátozott terjesztésű” minősített adatok.

(2) A biztonságos kezelés szabályai:

- a) Az írásbeli, gyakorlati, illetve interaktív vizsgafeladatot a vizsgaszervező által meghatározott munkatársak veszik át az illetékes minisztérium, vagy arra felhatalmazott intézmény által megjelölt helyen és időpontban.
- b) A dolgozatokat a felnőttképzési főosztályvezető által kijelölt munkatárs hozza el. A Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal nyomtatványának írásos meghatalmazását a felnőttképzési főosztályvezető, távollétében a szakmai vezető írja alá.
- c) A Felnőttképzési Főosztály vezetője vagy szakmai vezetője által megbízott személy meggyőződik a tételeket tartalmazó zárt borítékok sértetlenségéről. A sértetlen borítékban átvett tételeket haladéktalanul elviszi a szakmai vezető irodájában található erre a célra rendszeresített páncélszekrénybe. A dolgozatok őrzéséért a szakmai vezető távolléte esetén a felnőttképzési főosztályvezető vagy a minőségirányítási és projektkoordinátor a felelős. A felelősségi körük a munkaköri leírásban kerül rögzítésre. (A megbízólevél a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal elektronikus „Vizsgabejelentő” oldaláról nyomtatható)
- d) A boríték sértetlenségét a vizsga megkezdésekor a vizsgafelügyelő és két vizsgázó ellenőrzi.
- e) A zárt, biztonságos csomagolásban érkező feladatlapok, illetve az elektronikusan érkező feladatlapok kibontása a csomagon, illetve az elektronikus feladatlapok kísérőlevele szerint megjelölt időpontban az írásbeli, gyakorlati, illetve az interaktív vizsgatevékenység zavartalan lebonyolítását felügyelő személy és a vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzatban meghatározott vizsgabizottsági tag előtt történik.
- f) A felbontás, illetve telepítés helyét, időpontját, a csomag (sértetlen vagy sérült, felbontott), állapotát és a jelenlévők nevét jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

A vizsgázó tájékoztatása, az eredmények kihirdetése és a szakmai bizonyítvány átadása

(1) A vizsgaszervező a vizsga lebonyolításával kapcsolatos feladatkörében előkészíti a vizsga eredményének kihirdetését, gondoskodik a vizsga iratainak szabályszerű kiállításáról és továbbításáról.

(2) A vizsgaszervezőt, a vizsgaelnököt és a vizsgabizottság tagjait, a gyakorlati feladatlapok tekintetében azok felhasználásáig, a vizsgabizottság munkáját segítő szakértő és a vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

Panaszkezelés

(1) Az Eötvös József Főiskola panaszkezelési ügyrendje az ügyfélszolgálaton (TO) kerül kihelyezésre, mindenki számára elérhető módon.

a) A panasz fogalma

(1) Panasznak minősül minden, az Eötvös József Főiskola tevékenységével, szolgáltatásával, működésével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Intézmény eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

(2) Panasznak minősül a névvel, címmel ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. A felnőttképzéssel kapcsolatban érkező minden panaszt a Tanulmányi Osztályba érkeztetni kell és az adott képzés gondozását ellátó Intézet igazgatójának továbbítani, aki meghatározza a kivizsgálás módját,

határidejét és felelősét. A kivizsgálással megbízott munkatárs a vizsgálat eredményéről feljegyzést készít, amelyet visszaküld az igazgatónak, aki dönt a további intézkedésről, javításról, vagy elutasításról. A döntést szintén iktatni kell és erről írásban tájékoztatni a panaszost. Ha a reklamáció nem volt megalapozott az elutasítás indoklására kitérve (ha szükséges csatolni kell az elutasítást alátámasztó dokumentumot) kell a választ megadni.

(3) Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Főiskolától általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

b) Helyszínen felvett panaszok kezelése

(1) A képzésben 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”, melyen a panaszt tevő írásban rögzíti minőségi észrevételeit az adott képzéssel kapcsolatban. A panaszlapot odaadja az oktatónak vagy eljuttatja a képzés vezetőjének vagy az ügyfélszolgálatra (TO) 2 munkanapon belül. Az oktató a kitöltött „Panaszlapot” haladéktalanul köteles továbbítani a képzés vezetőjének vagy a TO vezető munkatársa felé, akik saját hatáskörükben intézkednek a panasz kezeléséről.

(2) Amennyiben úgy ítélik meg, hogy a panasz kezelése nem tartozik saját hatáskörébe, a „Panaszlapot” két munkanapon belül továbbítják az Intézetigazgató felé, aki intézkedik annak kezeléséről. A panaszra tett intézkedések meghozatala előtt - bármely szinten történjék az -, minden esetben szükséges a képzésben érintett oktatóval konzultálni. A „Panaszlap” kitöltésétől számított 30 napon belül a panaszt tevőt írásban kell tájékoztatni a panasszal kapcsolatban tett intézkedésről.

c) Egyéb úton érkező panaszok kezelése

(1) Amennyiben az Ügyfélszolgálatra (TO vagy a Gazdaságtudományi Intézet titkárságára) érkezik panasz telefonon vagy személyesen, posta, illetve elektronikus levelezésen keresztül, a „Panaszlap” kitöltése a TO, titkárság munkatársának a feladata, aki a kitöltést követően azonnal továbbítja a képzésvezető, illetve a felnőttképzési-felelős vezető munkatársának. A panaszkezelés folyamata ettől a ponttól kezdve megegyezik a képzések helyszínén felvett panaszok kezelésének folyamatával

d) A panaszok kivizsgálásának dokumentálása

(1) A felvett panaszok leírásának dokumentálása a „Panaszlapon” történik, míg kivizsgálásuk a *Helyesbítő tevékenység* szabályozásban rögzítettek alapján, a meghatározott formanyomtatványon kerül dokumentálásra.

e) Helyesbítő intézkedések

(1) A helyesbítő intézkedés célja, hogy az eltérés minél előbb feloldható legyen, és a legkisebbre csökkentse az ismételt előfordulás esélyét.

(2) A reklamáció, panasz felnőttoktatás területén a képzésvezető, illetve a titkárságvezető kezéhez érkezik, aki elemzi az eltérés okát, súlyosságát, és a megfelelő illetékes körébe utalja a probléma kivizsgálását.

(3) Törvényességi panasz esetén a mindenkori jogszabály szerint jár el.

A felnőttképzésben részt vevők elégedettségének mérése

(1) A felnőttképzésben részt vevők a képzéssel kapcsolatos elégedettség felmérése céljából – az azonosíthatóságot kizárva hallgatói elégedettségi kérdőívet töltenek ki, a szakmai záróvizsgát követően.

(2) Az elégedettségmérés célja:

- Az oktatók tevékenységének értékelése az oktatásfejlesztés érdekében.
- Az oktatásszervezők tevékenységének értékelése a szervezési munka hatékonyságának érdekében.
- A tananyagok, tantermek, szemléltető eszközök megfelelősége.

(3) A programok értékelése a kitöltött kérdőívek alapján történik.

(4) A főiskolának – támogatott képzés esetén – a támogatót a kérdőív kitöltésének időpontjáról legalább a kitöltést megelőző tizenöt nappal korábban értesíteni kell, és fel kell hívni a kötelezően feltett kérdések új

kérdésekkel történő kiegészítésének lehetőségére. A támogató a felhívás kézhezvételétől számított tíz napon belül további kérdéseknek a kérdőívben szerepeltetésére tehet javaslatot.

(5) A kérdőíveket képzésenként és kérdésenként kiértékeli, majd a képzésért felelős személyek (szakfelelős, felnőttképzési koordinátor) jóváhagyásával – a kerekítési szabályok szerint – megállapítja a két tizedesig számított átlageredményt.

Titoktartás

(1) Üzleti titoknak minősül az egyetem bármely szellemi alkotása, szoftverek és adatbázisok, továbbá a saját részre készült belső képzéseinek dokumentációja.

(2) Üzleti titkot képez a vizsgaszervezési tevékenységben részt vevő és/vagy munkavállalója, alkalmazottja és/vagy közreműködője tudomására jutott valamennyi tény, információ, adat.

(3) A munkatárs vagy megbízott köteles a munkája során tudomására jutott üzleti titkot megőrizni. Üzleti titokként kell kezelni a munkáltató tevékenységére vonatkozó adatokat is. Nem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, mely munkaköre betöltésével jutott a tudomására, amelynek közlése a munkáltatóra vagy más személyre hátrányos következményekkel járna.

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

Záró rendelkezések

(1) A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi munkavállalójára.

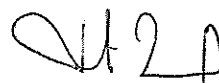
(2) A Szabályzat visszavonásig, vagy módosításig hatályos.

Jelen szabályzat 2016. december 1. napjával lép hatályba.

Baja, 2016. november 21.



Horváth Richárd
kancellár-helyettes



Dr. Melicz Zoltán
rektor