



A HAZA SZERÓGÁLATÁBAN

A NEMZETI KÖZSZERÓGÁLATI EGYETEM REKTORÁNAK

10./2023. SZÁMÚ

UTASÍTÁSA

a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségbiztosítási szabályzatáról

A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény 13. § (1) bekezdése, a Nemzeti Közszerológati Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) Szervezeti és Működési Szabályzat, I. kötet Szervezeti és Működési Rend 28. § (3) bekezdése alapján – figyelemmel a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgáról szóló 174/2011. (VIII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 3. §, 3/A. § és 5. §-aira – a következő utasítást adom ki:

1. §

A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer (a továbbiakban: alapvizsga rendszer) minőségének megőrzése és folyamatos fejlesztése céljából a Rendelet 3. § (2) bekezdés f) pontja értelmében az Egyetem kidolgozza és működteti a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségirányítási rendszerét.

2. §

A minőségirányítási rendszer célja az egységes követelmények szerinti működés és a működés felügyeletére épülő folyamatos fejlesztés fenntartása. Jelen utasítás melléklete a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségirányítási rendszerét leíró alapidokumentum, melyet a Rendelet 2. § e) pontja és 3/A. § (3) bekezdése értelmében – a személyügyi központról és a Közszerológati Személyügyi Szerológáltatási Keretrendszeréről, valamint ezzel összefüggésben egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 716/2021. (XII. 20.) Korm. rendelet szerinti személyügyi központ (továbbiakban: személyügyi központ) vezetője jóváhagyásával – az Egyetem ad ki.

3. §

A melléklet szerinti szabályzat tartalma:

- a) a minőségirányítási rendszer egységes fogalomtára,
- b) a minőségirányítási rendszer eljárásai,
- c) a bizonylatok és módszertani útmutatók felsorolása, irattári őrzési idejüket is megjelölve,
- d) a szükséges függelékek, kiegészítések.

4. §

A melléklet szerinti szabályzatban felsorolt, az eljárásokhoz kapcsolódó bizonylatokat és módszertani útmutatókat az Egyetem saját eljárásrendje szerint adja ki és teszi elérhetővé online felületein.

5. §

Jelen utasítás a közzétételét követő napon lép hatályba.

6. §

Jelen utasítás hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti az Egyetem által kiadott, „A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga egységes minőségügyi követelményei – Eljárásgyűjtemény 7. sz. kiadás” c. dokumentum.

7. §

Jelen utasítás melléklete szerinti szabályzat a hatályát veszített dokumentum formailag és szerkezetileg átdolgozott következő, 8. sz. kiadása, melynek egyes szakaszai tartalmazzák a Rendelet 3/A. § (3) bekezdése szerinti minőségirányítási eljárásokat.

Budapest, 2023. 02. 10. - n.





A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségbiztosítási szabályzata

-

Eljárások gyűjteménye

Alkalmazásának kezdete:

2023.02.11.

Tartalom

I.	FEJEZET ALAPVETÉSEK	5
1.	§ Általános rendelkezések	5
2.	§ Fogalomtár	6
II.	FEJEZET AZ ISMERETMENEDZSMENT SZABÁLYOZÁSA	9
3.	§ A tananyag fejlesztésével kapcsolatos feladatok	9
III.	FEJEZET A KÉPZÉSSZERVEZÉS SZABÁLYOZÁSA	10
4.	§ A jelentkezés folyamata	10
5.	§ A kurzusok szervezése és megvalósítása	11
6.	§ A kurzusok szervezésének dokumentálása	12
7.	§ A kurzusok szervezésének személyi és tárgyi feltételei	12
8.	§ A kurzusok szervezése során elvégzendő feladatok	12
9.	§ A vizsgák szervezése és megvalósítása	13
10.	§ A vizsgák szervezésének dokumentálása	14
11.	§ A vizsgák szervezésének személyi és tárgyi feltételei	15
12.	§ A vizsgák szervezése során elvégzendő feladatok	15
13.	§ Az alapvizsga rendszerben közreműködők biztosítása	16
IV.	FEJEZET MONITORING TEVÉKENYSÉGEK	17
14.	§ Éves rendszeres riportok menedzsmentje	17
15.	§ Az auditok és ellenőrzések	18
16.	§ Az elégedettségmérések	20
17.	§ A bejelentések és panaszok kezelése	21
18.	§ Az alapvizsga rendszer értékelése	22
V.	FEJEZET DOKUMENTÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK	22
19.	§ Az iratok megőrzési szabályai	22
20.	§ A szabályzat és a bizonylatok, útmutatók menedzsmentje	23
	FÜGGELÉKEK	25
1. sz.	függelék: Bizonylatok és útmutatók, valamint a megőrzési idejük	25
2. sz.	függelék: Minőségmenedzsment az alapvizsga rendszerben (PDCA ciklus)	27
3. sz.	függelék: Ajánlás a közigazgatási alapvizsga kurzus- és vizsgajelentkezés átirányítási eljárásához	28

I. FEJEZET ALAPVETÉSEK

Általános rendelkezések

1. §

- (1) A szabályzat személyi hatálya az alapvizsga rendszer (2) bekezdésben megjelölt közreműködőire terjed ki.
- (2) Az alapvizsga rendszer közreműködői:
- a) A Nemzeti Közzolgálati Egyetemen (a továbbiakban: Egyetem):
- a képzési események és vizsgák szervezését ellátó személyek, beleértve az Egyetem alkalmazásában álló vizsgabiztosokat is;
 - az éves tervezési feladatokat ellátó személyek;
 - a közigazgatási vizsgák tananyagainak és követelményrendszerének fejlesztését és hatályosítását elvégző személyek;
 - az elégedettségméréssel kapcsolatos feladatokat ellátó személyek;
 - az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó személyek;
 - a rendszeres statisztikai adatokat összegző, riportokat készítő személyek;
 - a bejelentések és panaszok kezelését végző személyek;
 - az auditok, ellenőrzések megvalósításával foglalkozó személyek;
 - az alapvizsga rendszer éves értékelésében részt vevő személyek;
 - az alapvizsga rendszerben konzulensi, oktatói szerepkörrel rendelkező személyek.
- b) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsgáról szóló 174/2011. (VIII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 5. § (1) bekezdésében meghatározott vizsgaszervezők esetében:
- a munkáltatói jogkör gyakorlója a tisztviselők éves képzési kötelezettségének megállapítása vonatkozásában;
 - a képzési események és vizsgák szervezésével és lebonyolításával kapcsolatos feladatokat ellátó személyek, beleértve a vizsgabiztosokat is;
 - a vizsgaszervező alkalmazásában álló, vagy az általa felkért – a Rendelet 16. § (4) bekezdése szerint a Közigazgatási Továbbképzési Kollégium (a továbbiakban: KTK) által meghatározott oktatásra jogosultak köréből kiválasztott – konzulensek, oktatók.
- c) Egyéb közreműködők:
- az Országos Közigazgatási Vizsgabizottságról szóló 153/2010. (V. 4.) Korm. rendelet (a továbbiakban: OKV Korm. rendelet) szerinti, az ügykezelői alapvizsga lebonyolítására vonatkozóan a vizsgáztató bizottság tagjai, és elnöke;
 - a KTK tagjai a követelményrendszer jóváhagyása, az oktatói-konzulensi névjegyzékkel kapcsolatos, Rendeletben meghatározott döntések vonatkozásában.
- (3) A szabályzatban foglaltakat a Rendeletben megfogalmazott rendelkezésekkel együtt kell értelmezni és alkalmazni.

- (4) A szabályzatban meghatározott bizonylatok és útmutatók kiadására a Rendelet 3/A. § (3) bekezdés j) pont alapján az Egyetem jogosult.
- (5) A szabályzat tartalmát a – Rendelet 2. §-a alapján – a személyügyi központ vezetője hagyja jóvá, a szabályzatot az Egyetem Rektora adja ki.
- (6) A szabályzatban szereplő tevékenységeket, folyamatokat és folyamatlépéseket főszabály szerint a vizsgálószervezők közigazgatási vizsgák, és a közszolgálati továbbképzések megvalósításával foglalkozó szervezeti egységei, és annak belső szervezetszabályozó eszköze szerint kijelölt személyek végzik, az érintett feladat leírásánál meghatározott eltérésekkel.

Fogalomtár

2. §

- (1) **Audit:** Auditbizonyítékok kinyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló, rendszeres vagy soron kívüli ellenőrző tevékenység, módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek: az előírt szabályozásnak megfelel-e a dokumentáció, a folyamat megvalósítása vagy a feltételrendszer.
- (2) **Auditor:** A minőségügyi helyszíni vagy online auditot, illetve ellenőrzést végző személy, aki rendelkezik mindazon képességekkel, készségekkel, szakmai feltételekkel, melyek az ellenőrzés megfelelő lefolytatásához szükségesek, és akit az Egyetem alapvizsga rendszer működtetéséért felelős vezetője a feladatra kijelöl.
- (3) **Bejelentés:** A központi oktatás-informatikai rendszerben, az alapvizsga rendszer működésével kapcsolatban tett írásbeli jelzés, mely lehet érdemi intézkedést nem igénylő észrevétel (érdeksérelem nem történt), illetve érdemi intézkedést igénylő észrevétel (jelzett probléma, ahol a hiba valós és reprodukálható) és panasz (érdeksérelem megállapítható). Bejelentést minden olyan személy tehet, aki a központi oktatás-informatikai rendszerben érvényes regisztrációval rendelkezik.
- (4) **Bizonylat:** A minőségügyi eljárásokhoz kapcsolódó, jogszabályban vagy a szabályzatban meghatározott olyan írásos dokumentum, mely egy folyamat vagy tevékenység elvégzését segíti elő, és/vagy azt igazolja. A bizonylatok készülhetnek kézi kitöltéssel, vagy elektronikus úton.
- (5) **Elégedettségmérés:** Az alapvizsga rendszerben résztvevők, és egyes közreműködők véleménynyilvánításra irányuló tevékenysége, amelynek eredményei feldolgozásra és értékelésre kerülnek. Eszköze az online vagy a papíralapú elégedettségi kérdőív.
- (6) **Felkészítő konzultáció:** A közigazgatási alapvizsgára felkészítő, személyes jelenlétet igénylő vagy online megvalósuló képzési forma. A konzultáció olyan oktatási esemény, amely a közigazgatási alapvizsgára készít fel, és a tananyag elsajátítását segíti elő, annak értelmezését támogatja.
- (7) **Felkészítő tanfolyam:** Olyan személyes jelenlétet igénylő vagy online formában megvalósuló oktatási esemény, amely az ügykezelői alapvizsgára készíti fel a résztvevőt, és az ügykezelői alapvizsga tananyagának elsajátítását támogatja. A felkészítő tanfolyamon a vizsgálószervező által felkért oktatók működnek közre, egységes és kötött tematika szerint.

- (8) **Helyesbítő-javító tevékenység:** Az a tevékenység, amely – a hibák okainak feltárásával és kiküszöbölésével – a már bekövetkezett hibák, nem megfelelőségek megszüntetésére, ismételt előfordulásának megakadályozására irányul.
- (9) **Képzésszervező:** Az a személy, aki a közigazgatási és/vagy az ügykezelői alapvizsga felkészítő konzultációk, tanfolyamok, és a vizsgaesemények megszervezésében és lebonyolításában közreműködik.
- (10) **Konzulens:** A közigazgatási alapvizsgára felkészítő konzultáción oktatói feladatokat ellátó személy, aki a konzulensi jogosultságot a közigazgatási alapvizsga rendszerében pályázat útján szerezte, és elvégezte a konzulensi módszertani felkészítőt.
- (11) **Konzulensi módszertani felkészítő:** A konzulensek felkészítését célzó módszertani tevékenység, amely során a közigazgatási alapvizsga konzultáció képzési céljának eléréséhez szükséges ismeretanyag átszarmaztatására, elsajátításának támogatására, illetve a pedagógiai módszertani kultúra fejlesztésére, a tapasztalatok megosztására nyílik lehetőség. A felkészítő megtartásáról az Egyetem gondoskodik.
- (12) **Konzulensi pályázat:** A konzulensi szerepkörre való alkalmasság vizsgálatát lehetővé tevő kiválasztási folyamat. A pályázati kiírásban szerepelnek mindazon elvárások, amelyeknek meg kell felelni ahhoz, hogy a pályázó a közigazgatási alapvizsga konzultáción konzulensként közreműködhessen.
- (13) **Közigazgatási alapvizsga:** A Rendelet által szabályozott közigazgatási vizsga, amelynek célja, hogy az eltérő iskolai végzettséggel rendelkező tisztviselők a munkájuk ellátásához szükséges általános közigazgatási alapismereteket megszerezzék, és olyan tudással gazdagodjanak, amely szükséges a közigazgatásban végzett munka mindennapi ellátásához, a közigazgatási „jártasság” megszerzéséhez.
- (14) **Közigazgatási Továbbképzési Kollégium:** A személyügyi központ vezetője közszolgálati továbbképzéssel, valamint a közigazgatási minőségpolitikáért és személyzetpolitikáért felelős miniszter fővárosi és megyei kormányhivatalok kormánytisztviselőinek továbbképzésével összefüggő feladatait segítő szakmai tanácsadó és véleményező, valamint a közszolgálati tisztviselői vizsgarendszer egységes működését biztosító testület, amelynek közigazgatási alapvizsgához kapcsolódó feladata különösen a vizsga követelményrendszerének, tananyagának, valamint a tananyag hatályosítása esetén az írásbeli vizsgakérdések jóváhagyása. A felkészítő konzultációkon oktatásra jogosultak körét – a fővárosi és megyei kormányhivatalok javaslataira figyelemmel – szintén a KTK határozza meg. Az ügykezelői alapvizsgához kapcsolódó feladata különösen az ügykezelői alapvizsga követelményrendszerének, tananyagának, valamint a tananyag hatályosítása esetén a vizsgatételek jóváhagyása.
- (15) **Központi oktatás-informatikai rendszer:** Az Egyetem által fejlesztett és üzemeltetett képzésmenedzsment rendszer, amelyben a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga folyamatai lebonyolításra kerülnek. A szabályzat kiadásakor a központi oktatás-informatikai rendszer a Probono (lásd: 2. § (23) bekezdés).
- (16) **Kurzus:** A közigazgatási vagy az ügykezelői alapvizsgára felkészítő konzultációs vagy tanfolyami oktatási esemény.

- (17) **Megfelelőség:** A jogszabályokban és/vagy a szabályzatban szereplő minőségügyi előírásoknak, követelményeknek való megfelelés, az ezekben foglalt általános és specifikus követelmények teljesítése.
- (18) **Minőségügyi helyszíni audit/ellenőrzés:** Az alapvizsga rendszer előírt követelményeinek teljesülését (dokumentáció, folyamat, feltétel) igazoló és ezek objektív kiértékelésére irányuló rendszeres, független, dokumentált ellenőrző tevékenység.
- (19) **Módszertani útmutató:** Olyan dokumentum, amely részletesen leírja egy adott folyamat lépéseinek végrehajtását, a folyamat lépéseikhez kapcsolódó bizonylatok és az informatikai eszközök alkalmazásának módját.
- (20) **Nem megfelelés/eltérés:** A jogszabályokban és/vagy a szabályzatban szereplő minőségügyi előírások, illetve egyéb előírt követelmények nem teljesülése, amely jelentheti egy, vagy több jellemzőnek az előírástól való nem kívánt eltérést vagy hiányát.
- (21) **Oktató:** Az ügykezelői alapvizsga rendszerében az a személy, aki a képzési cél eléréséhez szükséges ismeretanyag átszarmaztatásában, elsajátításának támogatásában közvetlenül közreműködik az ügykezelői alapvizsga felkészítő tanfolyamon. Jogosultságát pályázati úton szerezte.
- (22) **Panasz:** A bejelentés azon formája, amelyet a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer működésével kapcsolatban tettek, az abban vélelmezett érdeksérelem valós, és kezelést igényel.
- (23) **Probono:** Az Egyetem által működtetett központi oktatás-informatikai rendszer (lásd: 2. § (15) bekezdés).
- (24) **Regisztráció:** A központi oktatási-informatikai rendszer alkalmazását lehetővé tevő autentikációs folyamat. Regisztrálni lehet szervezetet, illetve természetes személyt is.
- (25) **Rendszerértékelés:** Olyan rendszerszintű önértékelés, amely arra irányul, hogy az Egyetem, valamint a személyügyi központ vezetője megbízható információt kapjon a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer működéséről, és beazonosítottak legyenek a rendszer erősségei, gyengeségei és fejlesztendő területei.
- (26) **Szakértő:** A tananyag hatályosítását vagy újraírását végző személy, aki az adott szakterületen kellő tapasztalattal és jártassággal rendelkezik.
- (27) **Tananyag hatályosítás:** Az a tevékenység, amelynek eredményeképpen a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga követelményrendszere, az ezen alapuló tananyaga és képzési programja folyamatosan megújul, kiegészül a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel, illetve korszerű szakmai ismeretekkel.
- (28) **Tananyag újraírása:** Amennyiben az alapvizsga követelmények változása olyan mértékű, hogy a tananyag hatályosítással már nem javítható, a tananyag újbóli megalkotására, újraírására kerül sor.
- (29) **Ügykezelői alapvizsga:** A Rendelet által szabályozott alapvizsga, melynek célja, hogy az ügykezelők a munkájuk ellátásához szükséges általános közigazgatási alapismereteket és az ügyviteli alapismereteket megszerezzék, és olyan tudással is gazdagodjanak, amely szükséges a közigazgatásban végzett ügykezelői feladataik ellátásához.

- (30) **Vis maior:** A szabályzat tekintetében – a Rendelet 1. mellékletében foglaltaknak megfelelően – vis maiornak minősül különösen a számítógépes vizsgarendszer meghibásodása, a vizsgán használt számítógép meghibásodása, vagy a vizsgahelyszínt érintő olyan események, körülmények, amelyek gátolják a vizsga lebonyolítását (pl. tartós áramszünet). A vis maior kezelése az Egyetem és/vagy a vizsgaszervező feladata, a vis maior jellegének megfelelően.
- (31) **Vizsgabiztosi felkészítő:** A Rendelet 3. § (2) bekezdés j) pont szerint szervezett felkészítő a közigazgatási alapvizsga rendszerben vizsgabiztosi feladatot ellátni szándékozó személyek részére.
- (32) **Vizsgaesemény:** A központi oktatás-informatikai rendszerben meghirdetett közigazgatási alapvizsga vizsgaesemény vagy ügykezelői alapvizsga vizsgaesemény.
- (33) **Vizsgaszervező:** A Rendelet 5. § (1) bekezdésében meghatározott szerv (az Egyetem, valamint a fővárosi és a megyei kormányhivatalok).
- (34) **Vizsgáló:** A Rendelet 1. § (1) bekezdésében meghatározott személy.
- (35) **Vizsgáztató bizottság:** Az Országos Közigazgatási Vizsgabizottság (a továbbiakban: OKV) tagjaiból felkért személyek testülete, akik az ügykezelői alapvizsga írásbeli és szóbeli részén vizsgáztatói feladatokat látnak el. Elnökből és két tagból áll. Működését, feladatait a Rendelet 20-21. §-a, valamint a Rendelet 2. melléklete, „Az ügykezelői alapvizsga vizsgaszabályzata” szabályozza.
- (36) **Vizsgáztatói szerepkör:** A közigazgatási alapvizsga tekintetében a központi oktatás-informatikai rendszerben vizsgáztatói feladatokat ellátó, vizsgáztató által elvégezhető műveletekhez kapcsolódó jogosultságok köre. Az ügykezelői alapvizsgán vizsgáztatói szerepkört csak azok a személyek töltenek be, akik tagjai az OKV-nak.

II. FEJEZET

AZ ISMERETMENEDZSMENT SZABÁLYOZÁSA

A tananyag fejlesztésével kapcsolatos feladatok

3. §

- (1) A Rendelet 3. § (2) bekezdés a) pontja értelmében az Egyetem szükség szerint – különösen amennyiben a jogszabályi változások indokolják – aktualizálja a közigazgatási alapvizsga és az ügykezelői alapvizsga követelményrendszerét, országosan egységes oktatási programját, tananyagát és a követelményrendszeren alapuló írásbeli vizsgakérdéseit.
- (2) A felülvizsgálat tárgyév végén történik meg, de szükség szerint év közben is lehetséges módosítás, amennyiben a jogszabályi változások ezt indokolják.
- (3) A felülvizsgálat főszabály szerint hatályosítást jelent, azonban a jelentős jogszabályi változások a tananyag nagymértékű újraírását is eredményezhetik.
- (4) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga felülvizsgálatának folyamata:

- a) A tananyagok felülvizsgálatára kizárólag olyan szakértő kérhető fel, aki az adott tématerületen megfelelő szakmai kompetenciákkal rendelkezik, vagyis az adott tudományterület olyan képviselője, aki kiemelkedő tudományos (kutatói, oktatói, szerzői) munkásságot fejt ki, szakterületén jelentős tudományos munkássággal bír, tudományterületét átfogóan ismeri.
- b) Az Egyetem főszabály szerint minden év december 15. napjáig felkéri a szakértőket nyilatkozattételre, amely kiterjed a tananyag felülvizsgálatára.
- c) Amennyiben szükséges a tananyag felülvizsgálata, a szakértő az Egyetem által rendelkezésre bocsátott és minden évben aktualizált, az Egyetem által meghatározott szakmai szempontok alapján összeállított „Szakértői útmutató” alapján köteles eljárni.
- d) A szakértők feladatai különösen: a tananyag, a követelményrendszer, valamint a segédanyagok (írásbeli és/vagy a szóbeli vizsgakérdések, diasor, oktatási tematika) felülvizsgálata.
- e) A szakértők munkáját az Egyetem által felkért szakmai lektorok ellenőrzik. A szakmai lektorálás során a tananyagról lektori vélemény készül, amely kiterjed a szakértő által elvégzett feladatok véleményezésére.
- f) A hatályosítási feladatok végén az Egyetem gondoskodik a felülvizsgált tananyagok kiadványszerkesztéséről és publikálásáról.
- g) Amennyiben a felülvizsgálat során a követelményrendszer is módosult, úgy a módosítási igényeket tartalmazó tervezetet köteles továbbítani az Egyetem a KTK részére. A KTK jóváhagyó döntése esetén a követelményrendszer közzétételéről az Egyetem köteles gondoskodni.

III. FEJEZET A KÉPZÉSSZERVEZÉS SZABÁLYOZÁSA

A jelentkezés folyamata

4. §

- (1) Az alapvizsgára kötelezettek, azaz a vizsgázók a vizsga időpontjában hatályos követelményrendszernek megfelelően teljesítik alapvizsga kötelezettségüket.
- (2) Az alapvizsga letételének feltétele a munkáltató szervezet és a vizsgázó regisztrációja a központi oktatás-informatikai rendszerben. A regisztráció folyamatáról a mindenkori Probono használati útmutatók, szükség szerint a 8. § (2) bekezdés szerinti Szervezési útmutató ad bővebb tájékoztatást.
- (3) A vizsgázó munkáltatója – a Rendelet 15. §-ában rögzítettek szerint – előírja a vizsgázónak az alapvizsgát a központi oktatás-informatikai rendszerben.
- (4) A vizsgázó a 9. §-ban meghatározottak szerint meghirdetett vizsgaidőpontokra jelentkezhet.
- (5) A vizsgázó igénybe veheti a felkészítő konzultációt vagy tanfolyamot (a továbbiakban: kurzus), melynek időpontjait a vizsgaszervező a központi oktatás-informatikai rendszerben hirdeti meg. A kurzus igénybevétele jelentkezéshez kötött.

- (6) Amennyiben az adott vizsgaszervező az alacsony jelentkezési létszámmra tekintettel nem szervezi meg a meghirdetett kurzust, vagy egyéb ok miatt szükségessé válik a már közzétett időpont törlése vagy módosítása, átirányíthatja a vizsgázókat más vizsgaszervezőhöz. Az átirányítás részleteit a szabályzat 3. számú függeléke tartalmazza.
- (7) A (6) bekezdés szerinti átirányítás kizárólag olyan vizsgaszervezők között történhet, akik előzetesen egyeztettek az átirányítás lehetőségéről, és az átirányítottak várható létszámáról. Az átirányítást kezdeményező vizsgaszervező tájékozik arról, hogy az átirányítottakat fogadó vizsgaszervezőnél elegendő férőhely áll rendelkezésre. A központi oktatás-informatikai rendszerben csak akkor lehetséges rögzíteni az átirányítást, ha a fogadó intézménynél kellő számú szabad férőhely áll rendelkezésre.

A kurzusok szervezése és megvalósítása

5. §

- (1) Kurzus az év során bármikor szervezhető. A kurzusok időpontjait a vizsgaszervező határozza meg, és teszi közzé a központi oktatás-informatikai rendszerben.
- (2) A vizsgaszervező a kurzusok létrehozása előtt elkészíti a közreműködő oktatói/konzulensi tervezetet, amelyet jóváhagyásra a szervezésért felelős vezető elé terjeszt. A jóváhagyott tervezet alapján megtörténik a kurzuson közreműködők (konzulensek/oktatók) felkérése.
- (3) A közreműködők felkérése kurzusonként történik. A közreműködők felkérésére, az ellátandó feladatokra, és a díjazás szabályaira a vizsgaszervező belső szabályozói az irányadók.
- (4) A kurzust a vizsgaszervező által kijelölt képzésszervező hozza létre a központi oktatás-informatikai rendszerben. A kurzus létrehozásakor kötelező megadni a kurzus kezdő és záró dátumát, a kurzus helyszínét (pontos cím, épület, terem), a kurzus jelentkezési és lejelentkezési határidejét (tekintettel a Rendelet 15. § (9) bekezdésére, javasolt a kurzus előtti öt munkanapos jelentkezési és lejelentkezési határidő megadása), a kurzuson résztvevők maximális létszámát, tekintettel az (5) bekezdésben foglaltakra. Az oktatók személye a lejelentkezési határidő másnapján (de legkésőbb a kurzus időpontját megelőző 1 héttel) kerül rögzítésre.
- (5) A közigazgatási alapvizsga konzultáción legfeljebb 20 fő, az ügykezelői alapvizsga felkészítő tanfolyamon legfeljebb 25 fő vehet részt.
- (6) A kurzusokra való jelentkezés és lejelentkezés a központi oktatás-informatikai rendszerben történő meghirdetést követően lehetséges. A meghirdetést követően a kurzus alapadatai kizárólag abban az esetben módosíthatók, ha a módosítások miatt a kurzusra már bejelentkezett vizsgázókat nem éri hátrány.

A kurzusok szervezésének dokumentálása

6. §

- (1) A kurzusok megvalósítása során az alábbi szervezési bizonylatok használata szükséges:
- a) Közigazgatási alapvizsga felkészítő konzultáció esetén:
- AVSz-01: Nyilvántartó lap
 - AVSz-02: Ajtólista
 - AVSz-03: Jelenléti ív
 - AVSz-04: Képzési program
 - AVSz-05: Haladási napló
- b) Ügykezelői alapvizsga felkészítő tanfolyam esetén:
- ÜKSz-01: Nyilvántartó lap
 - ÜKSz-02: Ajtólista
 - ÜKSz-03: Jelenléti ív
 - ÜKSz-04: Képzési program
 - ÜKSz-05: Haladási napló
- (2) A szervezési bizonylatok adattartalma a központi oktatás-informatikai rendszerben rögzített kurzusadatokból, illetve a kurzusra jelentkezett vizsgázók rendszerben rögzített adataiból áll.

A kurzusok szervezésének személyi és tárgyi feltételei

7. §

A kurzus megvalósításának személyi és tárgyi feltételei:

- a) A kurzuson közreműködő konzulens/oktató rendelkezésre áll.
- b) A kurzusszervezési bizonylatok a központi oktatás-informatikai rendszerben rendelkezésre állnak, kinyomtathatók.
- c) A kurzus megvalósítására kijelölt helyiség (terem) rendelkezésre áll, a 8. § (2) bekezdésében meghatározott Szervezési útmutatóban rögzített követelményeknek megfelelően.
- d) A kurzus megvalósítását segítő oktatás-technikai eszközök (amely lehet: projektor vagy digitális tábla, flipchart, íróeszközök és egyéb, a konzulens/oktató által egyedileg kért, a kurzus megvalósítását támogató eszköz) rendelkezésre állnak.

A kurzusok szervezése során elvégzendő feladatok

8. §

- (1) A képzésszervezőnek a kurzus megvalósítása során az alábbiakban felsorolt feladatokat kell elvégeznie:
- a) A képzésszervező köteles a kurzus napját megelőző munkanapon a képzés helyszínének a 7. § c)-d) pontok szerinti megfelelőségét ellenőrizni, a konzulenssel/oktatóval egyeztetni.

- b) A képzésszervező köteles legkésőbb a kurzus megkezdése előtt legfeljebb egy nappal a 7. §-ban rögzített tárgyi feltételek megfelelőségéről meggyőződni, és szükség szerint azokról gondoskodni. Szintén meg kell győződni arról, hogy konzulens/oktató nincs akadályoztatva, a kurzus időben megkezdhető.
 - c) A képzésszervező a kurzus napját megelőző napon köteles előkészíteni a 6. § (1) bekezdésében felsorolt bizonylatokat, melyeket lehetőleg a képzést megelőző napon, de legkésőbb a képzés napján, a képzés megkezdése előtt el kell helyeznie a képzés helyszínén. A Képzési programot ki kell függeszteni a kurzus helyszínén, a Jelenléti ívet a teremben kell elhelyezni, a Haladási naplót pedig a konzulens/oktató részére kell átadni. A konzulens/oktató a Haladási naplót a kurzus előrehaladásával párhuzamosan vezeti, és aláírásával hitelesíti.
 - d) A képzésszervező a kurzus záró napján, vagy legfeljebb az azt követő munkanapon köteles a központi oktatás-informatikai rendszerben a jelenléteket rögzíteni. A képzésszervező a részvételi adatokat a jelenléti ívek alapján rögzíti.
 - e) Vis maior esetén a képzésszervező köteles a vizsgaszervező képviselőjét haladéktalanul tájékoztatni. Vis maior kezelése minden esetben a vis maior jellegének megfelelően történik. A vis maior helyzetek általános kezelési módjáról az Egyetem útmutatót adhat ki.
 - f) A képzésszervező a kurzus zárásakor a Nyilvántartó lap (AVSz-01 vagy ÜKSz-01) segítségével mappába rendezi a szervezési bizonylatokat, és köteles azokat a 19. § (4)-(7) bekezdésekben rögzített ideig megőrizni.
- (2) Az Egyetem a kurzusok szervezéséről Szervezési útmutatót készít, és azt a központi oktatás-informatikai rendszerben közzéteszi. A Szervezési útmutató a képzésszervező részére nyújt módszertani kiegészítő ismereteket a kurzusok megszervezésének és megvalósításának módjáról. Az Egyetem évente felülvizsgálja, és szükség esetén aktualizálja a Szervezési útmutatót.

A vizsgák szervezése és megvalósítása

9. §

- (1) Közigazgatási és ügykezelői alapvizsgát az általános munkarend szerinti munkanapra lehet csak szervezni.
- (2) A vizsgaszervező a vizsgaidőpontokat a vizsgát megelőzően legalább 60 naptári nappal korábban közzéteszi a központi oktatás-informatikai rendszerben.
- (3) A vizsgaszervező köteles vizsgaidőpontot biztosítani a vizsgázó számára a vizsgázó által megjelölt első vizsgaidőpontra való jelentkezéstől számított 90 naptári napon belül.
- (4) A vizsgaszervező indokolt esetben módosíthatja az előzetesen közzétett időpontokat, amelyről minden esetben köteles tájékoztatni a vizsgaidőpontra bejelentkezett vizsgázót és a vizsgázó munkáltatóját is.
- (5) A vizsgaszervező által kijelölt képzésszervező létrehozza a vizsgaeseményt a központi oktatás-informatikai rendszerben. A vizsgaesemény létrehozásakor kötelező megadni a vizsgaesemény kezdő és záró dátumát, a vizsgaesemény helyszínét (pontos cím, épület, terem), a vizsgaesemény jelentkezési, és

lejelentkezési határidejét (javasolt a vizsgaesemény előtti öt munkanapos jelentkezési és lejelentkezési határidő megadása), valamint a vizsgabiztos nevét; az ügykezelői alapvizsga szervezésekor pedig az előzőekben felsoroltak mellett a vizsgabizottság tagjait is.

- (6) Egy vizsgaeseményre legfeljebb 25 fő vizsgázó jelentkezhet be.
- (7) A központi oktatás-informatikai rendszerben létrehozott vizsgaesemény meghirdetésének egyéb körülményei kapcsán a kurzus meghirdetésére vonatkozó szabályok irányadók.

A vizsgák szervezésének dokumentálása

10. §

- (1) A vizsgaesemények megvalósítása során az alábbi szervezési bizonylatok használata szükséges:
 - a) Közigazgatási alapvizsga esetén:
 - AVSz-01: Nyilvántartó lap
 - AVSz-02: Ajtólista
 - AVSz-03: Jelenléti ív
 - AVSzV-01: Betekintési jegyzőkönyv
 - AVSzV-02: Vizsgajegyzőkönyv
 - b) Ügykezelői alapvizsga esetén:
 - ÜKSz-01: Nyilvántartó lap
 - ÜKSz-02: Ajtólista
 - ÜKSz-03: Jelenléti ív
 - ÜKSzV-01: Értékelő lap
 - ÜKSzV-02: Vizsgajegyzőkönyv
- (2) A kurzusok és a vizsgaesemények megegyező kóddal ellátott bizonylatainak megkülönböztetése, a kurzus és a vizsgaesemény metaadatai alapján történik.
- (3) Az AVSzV-02 Vizsgajegyzőkönyv és az ÜKSzV-02 Vizsgajegyzőkönyv bizonylatok eredményes és eredménytelen vizsgák esetén is két példányban kerülnek kinyomtatásra. A hiteles vizsgajegyzőkönyv másolata a vizsgázót illeti meg.
- (4) Eredményes vizsga esetén 24 órán belül letölthetővé válik a központi oktatás-informatikai rendszerben a vizsgabizonyítvány. A vizsgabizonyítvány tartalmát a Rendelet írja elő.
- (5) A szervezési bizonylatokat és a vizsgajegyzőkönyveket a vizsgaszervező a 19. § (4)-(8) bekezdésekben rögzített ideig köteles megőrizni.
- (6) A szervezési bizonylatok adattartalma a központi oktatás-informatikai rendszerben rögzített vizsgaesemény adataiból, és a vizsgára jelentkezett vizsgázóknak a rendszerben rögzített adataiból tevődik össze.

A vizsgák szervezésének személyi és tárgyi feltételei

11. §

- (1) A vizsgaesemény megvalósításának személyi és tárgyi feltételei közigazgatási alapvizsga esetén:
 - a) A vizsgaeseményen közreműködő vizsgabiztos rendelkezésre áll, nincs akadályoztatva.
 - b) A vizsgaesemény szervezési bizonylatai a központi oktatás-informatikai rendszerben rendelkezésre állnak, kinyomtathatók.
 - c) A vizsgaesemény megvalósítására kijelölt helyiség rendelkezésre áll, a 8. § (2) bekezdésében meghatározott Szervezési útmutatóban rögzített ergonomiai körülmények fennállnak.
 - d) A vizsgaesemény megvalósításának alapvető feltételei, a működő, internetkapcsolattal rendelkező számítógépek rendelkezésre állása.
- (2) A vizsgaesemény megvalósításának személyi és tárgyi feltételei ügykezelői alapvizsga esetén:
 - a) A vizsgaeseményen közreműködő vizsgabiztos és a vizsgáztató bizottság rendelkezésre áll, akadályoztatva nincs.
 - b) A vizsgaesemény szervezési bizonylatai nyomtatva, illetve a központi oktatás-informatikai rendszerben kinyomtatható formában rendelkezésre állnak.
 - c) A vizsgaesemény megvalósítására kijelölt helyiség rendelkezésre áll, a 8. § (2) bekezdésében meghatározott Szervezési útmutatóban rögzített ergonomiai körülmények fenn állnak.

A vizsgák szervezése során elvégzendő feladatok

12. §

- (1) A vizsgaszervező által felkért vizsgabiztos vizsgaeseményen elvégzendő feladatait a Rendelet részletezi a közigazgatási alapvizsga vizsgaesemény és ügykezelői alapvizsga vizsgaesemény esetében is.
- (2) A képzésszervező köteles a 11. § (1) vagy a (2) bekezdésében meghatározott személyi és tárgyi megfelelésről meggyőződni.
- (3) A képzésszervező lehetőleg a vizsga napját megelőző napon köteles előkészíteni a 10. § (1) bekezdésében felsorolt bizonylatokat. Az Ajtólistát ki kell függeszteni a vizsgaesemény helyszínén, a Jelenléti ívet minden résztvevővel alá kell íratni a vizsga megkezdése előtt.
- (4) Vis maior esetén a képzésszervező köteles a vizsgaszervező képviselőjét haladéktalanul tájékoztatni. Vis maior kezelése mindig a vis maior jellegének megfelelően történik. Amennyiben a vis maior kezelése rövid időn belül megoldható, a vizsga halasztására kerül sor. Ha a vis maior kezelése hosszabb időt igényel, abban az esetben a vizsga ismételt megszervezése szükséges. Törekedni kell rá, hogy sem a halasztásból, sem az ismételt megszervezésből

kifolyólag a vizsgázókat hátrány ne érje. Szükség esetén a vis maior kezelésébe az Egyetem alapvizsga rendszer ügyfélszolgálatért felelős szervezeti egysége is bevonható. A vis maior tényét a vizsgajegyzőkönyvben minden esetben rögzíteni kell.

- (5) A képzésszervező a vizsgaesemény zárásakor a Nyilvántartó lap (AVSz-01 vagy ÜKSz-01) segítségével mappába rendezi a szervezési bizonylatokat, és köteles azokat a 19. § (4)-(8) bekezdései szerinti ideig megőrizni.
- (6) A vizsgabiztos a Rendeletben meghatározott feladatait köteles a központi oktatás-informatikai rendszerben az erre a célra kialakított felületen elvégezni. A felület használatáról és a vizsgabiztosi feladatokról az Egyetem évente felülvizsgál és szükség szerint aktualizált útmutatót készít, melyet a vizsgabiztosok részére elérhetővé tesz, és amelynek ismeretei a Rendeletben meghatározott vizsgabiztosi felkészítő ismeretanyagát is képezik.

Az alapvizsga rendszerben közreműködők biztosítása

13. §

- (1) A 14. §-ban foglalt statisztikai célú monitoring tevékenység egyik célja, hogy az Egyetem aktuális információkkal rendelkezzen a közigazgatási alapvizsgáztatás során közreműködő konzulensek országos eloszlásáról és felkérési adatairól.
- (2) Vizsgaszervezői jelzés vagy az (1) bekezdésben meghatározott statisztikai adatok szerinti szükségesség esetén az Egyetem kezdeményezheti konzulensi pályázat kiírását.
- (3) A konzulensi pályázati felhívást az Egyetem készíti el, és a KTK hagyja jóvá. A KTK jóváhagyását követően az Egyetem gondoskodik a pályázat közzétételéről. A jelentkezés a pályázati felhívásban rögzített határidőig lehetséges a pályázók részére.
- (4) A pályázók a központi oktatás-informatikai rendszeren keresztül jelentkeznek a pályázatra, és pályázati anyaguk a hatályos adatvédelmi szabályoknak megfelelően kerül nyilvántartásba vételre.
- (5) A pályázóknak részt kell venniük az Egyetem által szervezett konzulensi módszertani felkészítőn.
- (6) A konzulensi módszertani felkészítő ismeretanyagát és számonkérési módját az Egyetem határozza meg.
- (7) A konzulensi módszertani felkészítőt eredményesen teljesítő pályázók a felkészítő elvégzésének igazolására tanúsítványt kapnak, és nevük felterjesztésre kerül a KTK elé a Konzulensi névjegyzékbe történő felvételhez.
- (8) A KTK döntéséről – jóváhagyó vagy elutasító döntés esetén is – az Egyetem tájékoztatást nyújt a pályázó részére.
- (9) Az ügykezelői alapvizsgán közreműködő vizsgabizottsági tagokra, illetve a vizsgabizottság elnökére az OKV Korm. rendeletben foglalt szabályokat kell alkalmazni. Az OKV tagságra és a vizsgáztatói szerepekre kizárólag elektronikusan, az Egyetem honlapjának továbbképzési felületén lehet benyújtani pályázatot. A pályázatok előzetes feldolgozását az Egyetem végzi. Az OKV tagsági és vizsgáztatói szerep megadásáról a KTK elnöke dönt az Egyetem javaslata

alapján. Az OKV tagság és az azzal együtt járó szerepjogosultság a soron következő pályázat elbírálásáig, illetve a KTK elnökének OKV tagságra történő újabb felkérésének az elfogadásáig érvényes.

- (10) A közigazgatási alapvizsgán vizsgabiztosi feladatokat ellátók jelentkezése a vizsgaszervező felkérésére, annak jóváhagyásával kerül benyújtásra az Egyetemhez. A Rendelet 9. § (4) bekezdése értelmében vizsgabiztos a vizsgaszervező által megbízott, és az Egyetem által felkészített, legalább középfokú végzettségű személy lehet. A vizsgabiztosok felkészítéséről az Egyetem gondoskodik. A vizsgabiztosi felkészítő ismeretanyagát és számonkérési módjait az Egyetem dolgozza ki, és teszi közzé a vizsgabiztosi szerepkörre jelentkezők részére.
- (11) Az Egyetem gondoskodik a Konzulensi névjegyzékben szereplők, és a vizsgabiztosi felkészítőn eredményesen részt vett vizsgabiztosi jogosultságot szerzett személyek részére a központi oktatás-informatikai rendszerben a megfelelő jogosultságok beállításáról, szükség esetén azok módosításáról vagy törléséről. A központi oktatás-informatikai jogosultságokat az Egyetem félévente ellenőrzi és felülvizsgálja.

IV. FEJEZET MONITORING TEVÉKENYSÉGEK

Éves rendszeres riportok menedzsmentje

14. §

- (1) Az Egyetem az alapvizsgák tekintetében monitoring rendszert működtet. A statisztikai monitoring tevékenység a központi oktatás-informatikai rendszer adatainak rendszeres elemzésén alapszik.
- (2) Az éves rendszeres statisztikai riportok az alábbi területek vizsgálatára alkalmasak:
- a) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga szervezésének országos statisztikai adatai a következő szempontok szerint vizsgálhatók (a szempontok bővíthetők):
- a felkészítő kurzusok, vizsgaesemények száma vizsgaszervezőnkénti bontásban;
 - a kurzusokon és vizsgaeseményeken részt vevő vizsgázók számának alakulása;
 - az eredményes és eredménytelen vizsgák eloszlása vizsgaszervezőnként és országosan.
- b) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga körülményeinek, közreműködőinek vizsgálata a következő szempontok szerint történhet (a szempontok bővíthetők):
- a felkért konzulensek eloszlása vizsgaszervezőnként, modulonként;
 - a kitöltött elégedettségmérési kérdőívek száma, eredményei;
 - érkezett bejelentések, panaszok vizsgaszervezőnként.

- (3) A kapott adatok felhasználási köre az alábbiakra terjedhet ki:
- a) Azonnali valós idejű beavatkozási lehetőség, bármilyen nem megfelelőségnek ítélt esetben soron kívüli audittal, vezetői riporttal, fókuszcsoportos interjúval, informatikai vagy szakmai segítségnyújtással.
 - b) Vizsga eredményesség vizsgálata, ambivalenciák feltárása, ok-okozati elemzéssel, tanulási szokások, és célcsoport elemzésével az eredményesség javítása érdekében.
 - c) Kirívóan alacsony elégedettségi eredmények (összesített elégedettségi átlag 60%-nál alacsonyabb) esetén beavatkozási lehetőség az eredmények okainak feltárására.
 - d) Beérkezett panaszok és az azokra tett helyesbítő vagy javító intézkedések eredményeinek közzététele az alapvizsga rendszerben közreműködők, és érintettek körében, vagy a központi oktatás-informatikai rendszerben.

Az auditok és ellenőrzések

15. §

- (1) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer megfelelő minőségének biztosítása érdekében az Egyetem évente meghatározott számú és jellegű minőségügyi helyszíni ellenőrzést (a továbbiakban: audit) végez.
- (2) Az Egyetem az auditokat a Rendelet 3/A. § (4)-(9) bekezdéseiben meghatározottak szerint végzi.
- (3) Tárgyév január 31. napjáig két féléves ütemezéssel az Egyetem elkészíti az auditok éves tervezetét az AVA-01 Éves minőségügyi ellenőrzési terv bizonylat felhasználásával.
- (4) Az AVA-01 Éves minőségügyi ellenőrzési tervet a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 3. mellékletében meghatározott átfogó-, téma-, cél- és utóellenőrzésekre tekintettel kell elkészíteni. Az átfogó-, téma-, cél- és utóellenőrzések tervezetét az AVA-01 Éves minőségügyi ellenőrzési terv készítését megelőzően, tárgyévet megelőző év november 1-ig kell megküldeni az ellenőrzéseket irányító szerv részére. Az átfogó-, téma-, cél- és utóellenőrzések jóváhagyott tervét át kell emelni az AVA-01 Éves minőségügyi ellenőrzési tervbe.
- (5) Az AVA-01 Éves minőségügyi ellenőrzési tervet az Egyetem közigazgatási vizsgáztatás működtetéséért felelős vezetője hagyja jóvá.
- (6) Az auditok évente legalább egyszer minden vizsgaszervezőnél megvalósításra kerülnek.
- (7) Az auditok által főszabály szerint vizsgált terület a szabályzatban meghatározott működtetési szabályok végrehajtása, így különösen:
 - a) a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga tananyagának fejlesztése, hatályosítása,
 - b) a kurzusok és vizsgaesemények szervezése, megvalósítása,

- c) a vizsgabiztosok munkájának valós idejű helyszíni ellenőrzése egy megvalósított vizsgaesemény vizsgálatával,
 - d) a 14. § szerinti monitoring vizsgálatok által feltárt anomáliák, nem megfelelőségek, ambivalenciák vizsgálata,
 - e) a képzési és vizsgadokumentáció hitelességének ellenőrzése.
- (8) Az auditált vizsgaszervező rendelkezésre állásának függvényében az auditok az év során bármely munkanapon megvalósíthatók.
 - (9) Minden tervbe vett és megvalósítani kívánt audit előtt, legalább 14 nappal korábban értesíteni szükséges az auditált szervezetet – vizsgaszervezőt, és az Egyetem érintett szervezeti egységét – az audit időpontjáról és a vizsgált területekről.
 - (10) Az audit terv szerinti megvalósítása előtti napon elő kell készíteni az AVA-02 Audit jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyv hitelesítésére az egyetemi pecsét szolgál.
 - (11) Az audit helyszínén az auditorok nyitómegbeszélést tartanak az auditált szervezet képviselőinek részvételével, ahol ismertetésre kerül az audit módszertana, a követelmények megfelelőségének alátámasztására szolgáló szükséges dokumentumok köre, és az audit eredményei rögzítésének módja, valamint egyeztetésre kerül az auditon résztvevők köre.
 - (12) Az audit megvalósítása során alapvető elvárás az objektív, ismeretszerzésen alapuló, nem megfelelőség megállapítása esetén a tényalapú döntéshozatal elvén alapuló megállapítások megtétele, és az audit etikai elveinek betartása.
 - (13) Az audit eredményét, a feltárt nem megfelelőségeket, az azokra javasolt helyesbítő/javító intézkedéseket az AVA-02 Audit jegyzőkönyvben kell rögzíteni. Az AVA-02 Audit jegyzőkönyvet olyan módon kell elkészíteni, hogy alkalmas legyen minden, az AVA-01 Éves minőségügyi ellenőrzési tervben rögzített auditálandó terület jegyzőkönyvezésére.
 - (14) Az audit végeztével az auditorok záró megbeszélést tartanak, ahol bemutatják az audit eredményeit és a (13) bekezdésben felsoroltakat. Az auditált terület vezetője az AVA-02 Audit jegyzőkönyvben megjegyzést, észrevételt tehet.
 - (15) Az AVA-02 Audit jegyzőkönyvet az auditorok és az auditált terület vezetője, illetve az auditált terület helyszíni működtetéséért felelős munkatársa is ellátja aláírásával és az auditált szervezet pecsétjével. Az AVA-02 Audit jegyzőkönyv két példányban készül. Egy eredeti példány az auditált szervezetet illet meg.
 - (16) A 14. § (3) bekezdés a) pontja szerinti soron kívüli audit megvalósítására a 15. § (9)-(15) bekezdéseiben foglaltak az irányadók.
 - (17) A tárgyévben megvalósított auditokról és a (4) bekezdés szerinti átfogó-, téma-, cél- és utóellenőrzések eredményeiről az Egyetem az utolsó megvalósított auditot követő 30. napig elkészíti a Rendelet 3/A. § (9) bekezdésében foglalt összefoglaló jelentést.
 - (18) A (17) bekezdés szerinti jelentésnek tartalmaznia kell a tárgyév során megvalósított auditok eredményeit, illetve annak tapasztalatai alapján meghatározott rendszerfejlesztési javaslatokat is.

Az elégedettségmérések

16. §

- (1) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer alapvető visszacsatolási információforrása a kurzusokon részt vettek által kitöltött elégedettségmérési kérdőívek adatai, eredményei.
- (2) Az elégedettségmérés metódusát, formáját, platformját, a kérdésparkot és a feldolgozás formáit az Egyetem határozza meg.
- (3) A mérés tárgyévre vonatkozó fejlesztéseit a tárgyévet megelőző év november 20. napjáig kell koncepció formájában elkészíteni, az AVE-01 Mérési koncepció bizonylat segítségével. Az AVE-01 Mérési koncepció részeként az AVE-02 Elégedettségmérési kérdéspark készítésekor figyelembe kell venni a célcsoport és a kurzusok ismeretanyagainak, módszereinek jellemzőit.
- (4) A Mérési koncepcióban foglaltakat a tárgyévet megelőző év december 10. napjáig az Egyetem vizsgarendszer működtetéséért felelős vezetője hagyja jóvá.
- (5) Jóváhagyást követően, a tárgyévi első kurzus vagy vizsgaesemény kezdő dátumáig megtörténik a Mérési koncepcióban foglalt fejlesztések megvalósítása, különös tekintettel a mérési platformra, annak integrálására a központi oktatási-informatikai rendszerben. A központi oktatási-informatikai rendszeren kívüli mérések esetén az arra alkalmas mérési szoftverben kerülnek integrálásra a fejlesztések, a kérdések, és zárt kérdések esetén a válaszlehetőségek. A fejlesztés során meghatározásra kerül a 14. § (2) bekezdés b) pontjában foglalt elégedettségmérési riport adattartalma, formátuma és egyéb attribútumai.
- (6) A mérések tárgyévben az első kurzus kezdő napjától az utolsó kurzus záró napjáig tartanak. A mérési eredményeket riportszerűen és eseti jelleggel is azonnal elérhetővé kell tenni elemzésre, a Mérési koncepcióban meghatározott formátumban. A mérésben való részvétel minden esetben anonim és önkéntes, ennek tényéről a válaszadókat tájékoztatni kell.
- (7) A mérések riportjainak eredményeit az Egyetem a weboldalán közzéteheti abból a célból, hogy a válaszadók megismerhessék a közigazgatási és alapvizsga rendszer résztvevői elégedettségmérésének eredményeit.
- (8) Az Egyetem a tárgyévben megvalósított kurzusokon konzulensi, oktatói szerepkörben közreműködők részére a központi oktatás-informatikai rendszerben – vagy a központi oktatási-informatikai rendszeren kívüli mérések esetén, az arra alkalmas mérési szoftverben – külön elégedettségmérést tehet lehetővé. Az oktatói elégedettségmérés az év során bármikor megvalósítható. Az oktatói elégedettségmérés eredményeit, valamint a kurzuson részt vettek elégedettségmérésnek az adott kurzuson konzulensi/oktatói szerepkört betöltő közreműködőkre vonatkozó eredményeit a konzulensek/oktatók részére hozzáférhetővé kell tenni.
- (9) A tárgyévben megvalósított mérések elemzése, az elemzések eredményei, tapasztalatai a 18. § (1) bekezdésében foglalt összefoglaló-értékelő beszámoló részét képezik.

A bejelentések és panaszok kezelése

17. §

- (1) A kurzuson és/vagy vizsgaeseményen részt vevő vizsgázó (a továbbiakban: Bejelentő) a közigazgatási alapvizsga és az ügykezelői alapvizsga rendszer tekintetében a központi oktatás-informatikai rendszer erre alkalmas felületén bejelentést tehet.
- (2) A bejelentést az Egyetem az alábbi típusok szerint sorolhatja be:
 - a) érdemi ügyintézés nem igénylő (nyugtázandó) észrevétel,
 - b) érdemi ügyintézés igénylő észrevétel,
 - c) panasz.
- (3) A (2) bekezdés a)-c) pontok szerinti tipizálás a kivizsgálás során módosítható.
- (4) A (2) bekezdés a) pont szerint besorolt bejelentés esetén érdemi kivizsgálás nem szükséges, a Bejelentő felé nyugtázó tájékoztatást kell küldeni.
- (5) A (2) bekezdés b) pont szerint besorolt bejelentés tipizálása szerint kisebb nem megfelelőséget (pl. informatikai hiba) jelöl, mely komolyabb beavatkozást, informatikai vagy egyéb fejlesztést nem igényel, kezelése 5 munkanapon belül megoldható.
- (6) A (2) bekezdés c) pont szerint besorolt bejelentés a 2. § (22) bekezdése által definiált bejelentés-típus, azaz panasz, melynek kivizsgálása során az érdeksérelem kezelése, és a jelentett nem megfelelőség megoldása komolyabb beavatkozást, informatikai vagy egyéb fejlesztést, vagy az érdeksérelem személyes feloldása érdekében teendő intézkedést igényel.
- (7) A (6) bekezdés szerinti kivizsgálásról AVP-01 Panaszkezelési jegyzőkönyvet kell vezetni, melyet a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer minőségbiztosítási feladatait ellátó egyetemi szervezeti egység vezetője hitelesít.
- (8) Az intézkedések végrehajtásáról szóló, egyetemi pecséttel és aláírással hitelesített AVP-01 Panaszkezelési jegyzőkönyv elektronikus formában megküldésre kerül a Bejelentő részére.
- (9) A Rendelet 9. § (3), 17. § (2), és 21. § (8) bekezdéseiben meghatározott panaszok kezelésére a Rendeletben meghatározottak az irányadók.
- (10) A tárgyév során beérkezett bejelentésekről, azok besorolásáról, témáiról évente rendszeres riportok készülnek a 14. § (2) bekezdés b) pontja szerint. A riportokban szereplő adatokat a bejelentés/panasz témái szerint illetékes egyetemi szervezeti egység (pl. tananyag hiba jelzése esetén a tananyagok fejlesztésével hatályosításával foglalkozó szervezeti egység) részére továbbítani kell. A továbbítást akkor is meg kell tenni, ha a panasz kezelése és megoldása során az érintett szervezeti egység a kezelési folyamatba korábban már bevonásra került.
- (11) A tárgyévben érkezett bejelentések, panaszok kivizsgálásának eredményei a 18. § (1) bekezdésében foglalt összefoglaló-értékelő beszámoló részét képezik.

Az alapvizsga rendszer értékelése

18. §

- (1) Az Egyetemnek a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga monitoring tevékenysége keretében el kell készítenie a Rendelet 3. § (2) bekezdés g) pontban előírt összefoglaló-értékelő beszámolót (a továbbiakban: beszámoló) az értékelésre kerülő tárgyévét követő év március 31. napjáig.
- (2) Tárgyév december 15. napjáig az Egyetem meghatározza azokat az adatokat, adatköröket, információ készleteket, amelyek alapján a beszámoló elkészíthető.
- (3) A (2) bekezdésben meghatározott adatkörök definiálását tárgyév december 20. napjáig kell elvégezni, mely során a szakmai definíció, az adatkörök pontos jelentése az Egyetem vizsgáztatás működtetéséért felelős szervezeti egységek között kerül egyeztetésre, majd mindezek egyeztetésre kerülnek a központi oktatás-informatikai rendszer adatkészletének kezeléséért felelős személyekkel is.
- (4) A jóváhagyott adatdefiníciók szerint tárgyévét követő év január 15. napjáig lekérésre kerülnek a (2) bekezdésben meghatározott adatok.
- (5) A beszámoló elkészítéséhez az Egyetem figyelembe veheti a 14. § (2) bekezdésében foglalt monitoring tevékenység eredményeit és tapasztalatait is.
- (6) A beszámoló elkészítéséhez az Egyetem figyelembe veheti a Rendelet 5. § (2) bekezdés h) pontja szerinti vizsgaszervezői beszámolót is.
- (7) Az Egyetem alapvizsga rendszer működtetéséért felelős szervezeti egységei elkészítik az általuk felügyelt működtetési területekhez kapcsolódó beszámoló fejezeteket a (4)-(6) bekezdések szerinti források alapján.
- (8) A (7) bekezdés szerint elkészült fejezetek alapján február 15. napjáig elő kell készíteni vezetői egyeztetésre a beszámoló első verzióját.
- (9) A beszámoló jóváhagyásra való felterjesztésének határideje tárgyévét követő év március 10. napja.
- (10) Az Egyetem a beszámoló elkészítésének támogatására Rendszerértékelési útmutatót készíthet, melyben meghatározza a beszámoló kötelező adattartalmát, az ehhez felhasználható adatok, információforrások körét, a beszámoló elkészítésének általános ütemezését, és a felelős szervezeti egységeket.

V. FEJEZET

DOKUMENTÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK

Az iratok megőrzési szabályai

19. §

- (1) A szabályzatban, valamint a Rendeletben meghatározott tevékenységi körök végrehajtása során keletkező iratokat főszabály szerint a Rendelet által előírtak szerint, a vizsgaszervező iratkezelési szabályzatában rögzítettekkel együtt kell alkalmazni, figyelemmel a Szabályzat 1. sz. függelékében foglaltakra.

- (2) A képzési dokumentumokat – a jegyzőkönyvek kivételével – Nyilvántartó lap szerint összegyűjtve, a jegyzőkönyveket éves bontásban emelkedő sorrendben kell tárolni.
- (3) A Nyilvántartó lap szerinti dokumentációban a kurzusokon, vizsgákon közreműködő oktatók, konzulensek, vizsgáztatók, vizsgabiztosok szerződéseinek (és teljesítésigazolásainak) kizárólag a másolati példányát szükséges tárolni.
- (4) Az ismeretmenedzsment tevékenységi kör során keletkezett, személyes adatot nem tartalmazó iratok megőrzési ideje, az irat keletkezésének évét követő harmadik év december 31. napja.
- (5) Az ismeretmenedzsment tevékenységi kör során keletkezett, személyes adatot tartalmazó iratok megőrzési ideje vonatkozásában a vizsgaszervező iratkezelési szabályzata, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (GDPR) rendelkezései az irányadók.
- (6) A szervezési tevékenység során keletkezett személyes adatot nem tartalmazó szervezési iratok megőrzési ideje, az irat keletkezésének évét követő második év december 31. napja.
- (7) A szervezési tevékenység során keletkezett, személyes adatot tartalmazó iratok megőrzési ideje az irat keletkezésének évét követő ötödik év december 31. napja, kivéve, ha egy adott irat megőrzéséről jogszabály, vagy egyéb szabályozó másképp nem rendelkezik.
- (8) A (2) bekezdés szerint kivételnek számít a vizsgajegyzőkönyv, amely – a Rendelet 1. sz. melléklet 9. pontjának és 2. sz. melléklet 7. pontjának megfelelően – nem selejtezhető.
- (9) A monitoring tevékenységek során keletkezett, személyes adatot nem tartalmazó iratok megőrzési ideje az irat keletkezésének évét követő ötödik év december 31. napja.

A szabályzat és a bizonylatok, útmutatók menedzsmentje

20. §

- (1) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga minőségbiztosítási szabályzata - Eljárások gyűjteménye c. dokumentumot az Egyetem évente köteles felülvizsgálni.
- (2) A felülvizsgálatot minden évben a minőségirányítási feladatokat ellátó szervezeti egység vezetője készíti el tárgyév január 31. napjáig, és terjeszti elő döntésre az Egyetemnek a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer működtetéséért felelős vezetője, vagy magasabb vezetője felé.
- (3) A hatályosított, aktualizált szabályzat tervezetét a szabályzatban foglalt tevékenységi körök működtetéséért felelős szervezeti egységek vezetői is véleményezik.
- (4) A (3) bekezdésben foglalt véleményezést és annak eredményeinek átvezetését követően a szabályzat tervezetét az Egyetem rektora hagyja jóvá, és adja ki jelen rektori utasítás mellékleteként.

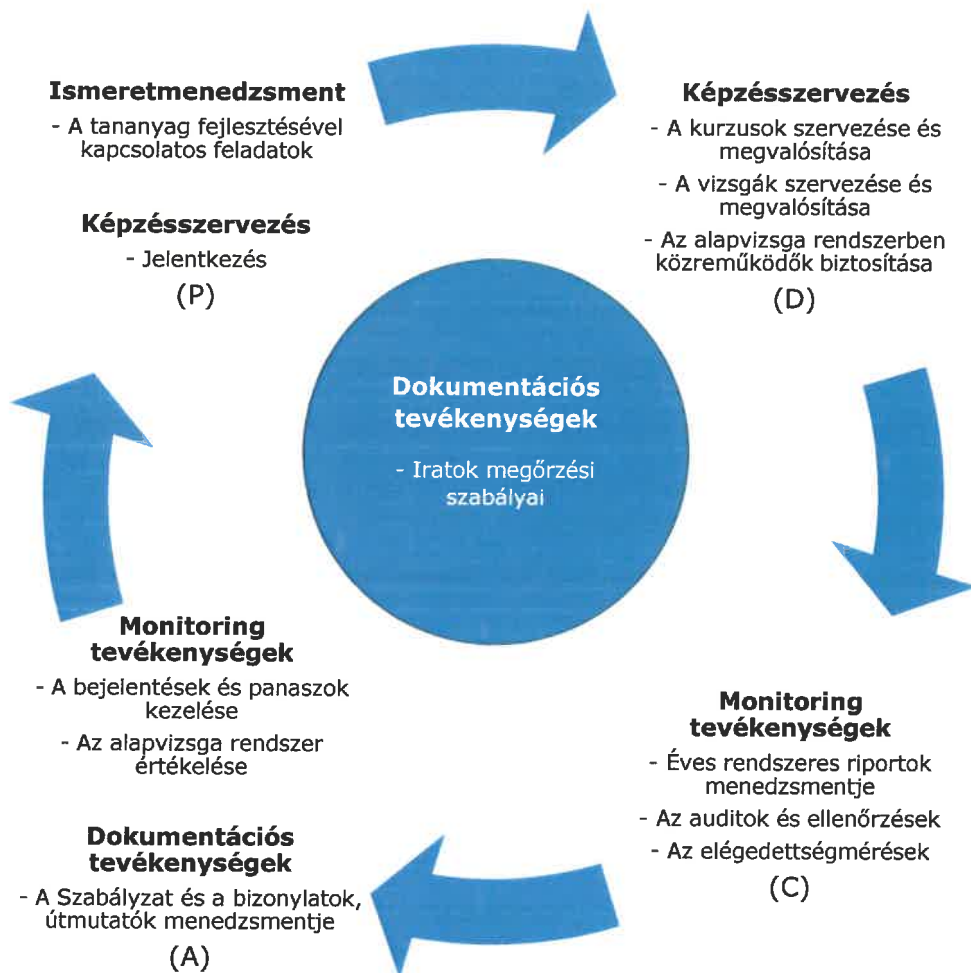
- (5) A bizonylatok, útmutatók karbantartása egész évben folyamatos. A bizonylatok, útmutatók nyilvántartását, közzétételét és kezelését a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer minőségbiztosítási feladatait ellátó egyetemi szervezeti egység végzi.
- (6) A bizonylatok, útmutatók hatályosítását, aktualizálását a működési terület bármely módosulása eredményezheti.
- (7) A bizonylatok, útmutatók módosítását az adott tevékenységi kör működtetéséért felelős szervezeti egység is kezdeményezheti. A módosítási javaslatot meg kell küldeni a közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer minőségbiztosítási feladatait ellátó egyetemi szervezeti egység részére, amely elvégzi a hatályosítást, és annak jóváhagyására irányuló eljárás lefolytatását.
- (8) A közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga rendszer minőségbiztosítási feladatait ellátó egyetemi szervezeti egység a saját maga által felügyelt tevékenységi körökben használt bizonylatok és útmutatók 20. § (7) bekezdés szerinti módosítását saját hatáskörben elvégzi, és gondoskodik azok jóváhagyására irányuló eljárás lefolytatásáról.
- (9) A módosított bizonylatokat, útmutatókat az Egyetem közigazgatási és az ügykezelői alapvizsga működtetéséért felelős vezetője adja ki.

FÜGGELÉKEK**1. sz. függelék: Bizonylatok és útmutatók, valamint a megőrzési idejük**

Terület megnevezése	Folyamat megnevezése	Bizonylat / útmutató megnevezése	Bizonylat / útmutató azonosító jele	Megőrzési idő
Képzés-szervezés	A kurzusok szervezése és megvalósítása	Nyilvántartó lap	AVSz-01	19. § (6) szerint
		Ajtólista	AVSz-02	19. § (7) szerint
		Jelenléti ív	AVSz-03	19. § (7) szerint
		Képzési program	AVSz-04	19. § (6) szerint
		Haladási napló	AVSz-05	19. § (6) szerint
		Nyilvántartó lap	ÜKSz-01	19. § (6) szerint
		Ajtólista	ÜKSz-02	19. § (7) szerint
		Jelenléti ív	ÜKSz-03	19. § (7) szerint
		Képzési program	ÜKSz-04	19. § (6) szerint
		Haladási napló	ÜKSz-05	19. § (6) szerint
	A vizsgák szervezése és megvalósítása	Nyilvántartó lap	AVSz-01	19. § (6) szerint
		Ajtólista	AVSz-02	19. § (7) szerint
		Jelenléti ív	AVSz-03	19. § (7) szerint
		Betekintési jegyzőkönyv	AVSzV-01	19. § (7) szerint
		Vizsgajegyzőkönyv	AVSzV-02	nem selejtezhető
		Nyilvántartó lap	ÜKSz-01	19. § (6) szerint
		Ajtólista	ÜKSz-02	19. § (7) szerint
		Jelenléti ív	ÜKSz-03	19. § (7) szerint

Terület megnevezése	Folyamat megnevezése	Bizonylat / útmutató megnevezése	Bizonylat / útmutató azonosító jele	Megőrzési idő
		Értékelő lap	ÜKSzV-01	19. § (7) szerint
		Vizsgajegyzőkönyv	ÜKSzV-02	nem selejtezhető
	Az alapvizsga rendszerben közreműködők biztosítása	Konzulensi névjegyzék		nem selejtezhető
Monitoring tevékenységek	Az auditok és ellenőrzések	Éves minőségügyi ellenőrzési terv	AVA-01	2 év
		Audit jegyzőkönyv	AVA-02	5 év
	Az elégedettség-mérések	Mérési koncepció	AVE-01	1 év
		Elégedettségmérési kérdéspark	AVE-02	1 év
	A bejelentések és panaszok kezelése	Panaszkezelési jegyzőkönyv	AVP-01	5 év
Képzés-szervezés	A kurzusok szervezése és megvalósítása A vizsgák szervezése és megvalósítása	Szervezési útmutató	MU-01	nem releváns
Monitoring tevékenységek	Az auditok és ellenőrzések	Auditori etikai kódex	MU-02	nem releváns
	Az alapvizsga rendszer értékelése	Rendszerértékelési útmutató	MU-03	nem releváns

2. sz. függelék: Minőségmenedzsment az alapvizsga rendszerben (PDCA ciklus)



3. sz. függelék: Ajánlás a közigazgatási alapvizsga kurzus- és vizsgajelentkezés átirányítási eljárásához

A vizsgaszervezők közötti átirányítás jogszabályi hátterét a Rendelet 15. § (15) bekezdése teremti meg, mely szerint:

„Indokolt esetben a vizsgaszervező – a vizsgázóval egyeztetve – átirányíthatja a vizsgázót egy másik vizsgaszervezőhöz a közigazgatási alapvizsga letétele érdekében. Indokolt esetnek minősül különösen, ha a közigazgatási alapvizsga letételére nyitva álló határidő lejár és a vizsgáztatásra illetékes vizsgaszervező nem szervez vizsgát e határidő lejártáig.”

Mivel a Rendelet az átirányítás részletszabályait nem rögzíti, az Egyetem a vizsgaszervező kormányhivatalok részére a jelen ajánlást adja az átirányítások gyakorlati alkalmazásához.

A vizsgára átirányítás kezdeményezésének indokolt esetei

Az átirányítást a vizsgázó munkáltatója kezdeményezheti az illetékes vizsgaszervezőnél a Rendeletben nevesített indokolt esetben, tehát abban az esetben, ha az illetékes vizsgaszervező a vizsga letételi határidőn belül nem szervez vizsgát és ez a vizsgázó jogviszonyának megszűnéséhez vezetne.

Az alábbiakban felsorolt esetekben az átirányítás fogadásáról a vizsgaszervező egyéni mérlegelés alapján dönthet:

- a munkavégzés helye és a vizsgázó munkáltatója szerint illetékes vizsgaszervező hely egymáshoz képest jelentős földrajzi távolságban helyezkedik el;
- a vizsgázó munkáltatója szerint illetékes vizsgaszervező hely nem egyezik meg a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes vizsgaszervező hellyel, és egymástól jelentős földrajzi távolságban (másik megye közigazgatási területén) helyezkednek el;
- a vizsgázó az illetékes vizsgaszervező által meghirdetett időpontban munkaszervezési okokból akadályoztatva van, és az akadályoztatás megszűnését követően a vizsgaszervező már nem tud a vizsga letételi határidőn belül vizsgalehetőséget biztosítani.

A kurzusra (felkészítő konzultáció) átirányítás

A közigazgatási alapvizsgára való felkészülés önállóan történik, amelyhez a vizsgázó - választásától függően és munkáltatója hozzájárulásával - igénybe veheti a vizsgaszervező által biztosított felkészítő konzultációt.

A vizsgaszervező a munkáltató szervek által tárgyévra készített továbbképzési és vizsgatervek, valamint a munkáltatói igények figyelembevételével hirdeti meg a közigazgatási alapvizsgákat és a felkészítő konzultációkat.

Felkészítő konzultációra a vizsgaszervező kizárólag a saját illetékességi területéről jelentkező vizsgázókat köteles fogadni, tekintettel arra, hogy a tisztviselők közigazgatási alapvizsgára történő önálló felkészülésének támogatására az Egyetem online tananyagokat fejlesztett. Az önálló felkészülést segítő online tananyagok a Probono felület Önfelkészítés menüpontjában díjmentesen elérhetőek.

A felkészítő konzultációra való átirányítás befogadásáról a vizsgaszervező egyéni mérlegelést követően dönt.

A közigazgatási alapvizsga felkészítő konzultáción való részvétel nem kötelező, abban az esetben, ha a vizsgázó nem veszi igénybe a felkészítő konzultációt, ebben az esetben a

munkáltató a felkészítő konzultáció időtartamával megegyező időtartamban mentesíti a vizsgázót a munkavégzési kötelezettsége alól.

A konzultáció és vizsga eltérő vizsgaszervezőnél történő igénybevétele

A Rendelet 12. § (1) bekezdése a közigazgatási alapvizsga díjáról rendelkezik az alábbiak szerint:

*„A közigazgatási alapvizsga díja a mindenkor illetményalappal megegyező összeg, melyet a munkáltatónak a vizsgaszervező Magyar Államkincstárnál vezetett számlájára kell befizetnie. **A közigazgatási alapvizsga díja magában foglalja a vizsgázónak a tananyagokhoz és egyéb oktatási segédanyagokhoz biztosított hozzáférést, valamint a felkészítő konzultáción és a vizsgán való egyszeri részvételt.**”*

Hivatkozott jogszabályi rendelkezés szerint a felkészítő konzultáción való részvételt a vizsgaszervező díjmentesen biztosítja (egyszeri alkalommal), de a felkészítő megszervezése és lebonyolítása jelentős költséggel jár a vizsgaszervezőnek (oktatók díjazása, esetenként terembérleti díj).

Mivel a vizsgaszervező a felkészítő konzultáció szervezéséből adódó költségeket a vizsgadíj befizetésekből tudja finanszírozni, kívánatos, hogy a vizsgadíjat annak a vizsgaszervezőnek fizessék meg, ahol a konzultációs költség keletkezett.

Fentiekre tekintettel általános szabályként megfogalmazható, hogy az átirányítást kérő vizsgázó (első alkalommal) a közigazgatási alapvizsgát is annál a vizsgaszervezőnél tegye le, ahol a felkészítő konzultációt igénybe vette. Azon jelentkezés esetében, amely a vizsgaszervező helyen csak a felkészítő konzultáció igénybevételeire irányul, a vizsgaszervező egyéni mérlegelés alapján eldöntheti, hogy fogadja-e.

Az átirányítást kérő vizsgázó tájékoztatása

Az átirányítást kérő vizsgázót tájékoztatni kell az átirányítási szabályokról, különösen akkor, ha a felkészítő konzultáción és/vagy a vizsgán való részvétel hosszabb utazással jár. A vizsgázó a szabályozás ismeretében tud döntést hozni arról, hogy vállalja-e az átirányítással járó többszöri utazást és az azzal járó többletköltségeket.

Értelemszerűen az ismétlődő vizsgák esetében, illetve azoknál a halasztott vizsgáknál, ahol a (teljes) vizsgadíj egyszer már kiszámlázásra került, ezt a szabályt nem kell alkalmazni.

Az átirányítás menete

Az átirányítás lépései az alábbiak:

1. Az átirányítást kérő vizsgázó a munkáltató szerv képzési referensének jelzi az átirányítás igényét.
2. A képzési referens telefonon vagy e-mailben felveszi a kapcsolatot az átirányítás ügyében az illetékes vizsgaszervezővel.
3. A vizsgázó jelentkezik az illetékes vizsgaszervező által meghirdetett felkészítő konzultációs és vizsgaidőpontra. Amennyiben nincs szabad időpont, az illetékes vizsgaszervező létrehoz egy e célra szolgáló „technikai” csoportot.
4. Az illetékes vizsgaszervező megvizsgálja, hogy mely vizsgahelyek és vizsgaidőpontok jöhetnek számításba (hol vannak szabad helyek), és egyeztet a vizsgázóval.
5. A vizsgázó kiválasztja a megfelelő helyszínt és időpontot, telefonon vagy e-mailben visszajelez az illetékes vizsgaszervezőnek.

6. Az illetékes vizsgaszervező a Probono felületen keresztül átirányítja a felkészítő konzultációs és vizsgajelentkezést a kiválasztott vizsgaszervező által meghirdetett időpontokra.
7. Az átirányításról az átirányítást végző illetékes vizsgaszervező e-mailben tájékoztatást küld az átirányítást fogadó vizsgaszervezőnek. Az adminisztrációs terhek csökkentése érdekében az átirányítási kérelmet nem szükséges hivatalos irat formájában megküldeni. Az Egyetem vizsgaszervezési gyakorlatában a felkészítő konzultáció szervezése különvált a vizsga szervezéstől, ezért amennyiben az átirányítás az Egyetemhez történik és az a felkészítő konzultációt is érinti, az átirányítás tényét a képzést szervező kollégának is szükséges megküldeni.
8. Az átirányítást fogadó vizsgaszervező fogadja az átirányított jelentkezést a Probono felületen.