

KOKYBĖS VADOVAS

I. TAIKYMO SRITIS

1. Kokybės vadovas – organizacinis dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ar proceso ir (arba) kokybės vadybos sistemos elemento valdymo tvarką. Kokybės vadovas yra pagrindinis dokumentas diegiant ir prižiūrint kokybės vadybos sistemą. Šio Kokybės vadovo tikslas – siekti, kad Utenos regioninis profesinio mokymo centras (toliau – centras) veiktų ir būtų atnaujinama su LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimais susijusi kokybės vadybos sistema.

2. Šiame Kokybės vadove aptariama: kokybės vadybos sistemos taikymo sritis, jų detalus pateisinimas, dokumentais įformintos kokybės vadybos sistemos procedūros, aprašoma kokybės vadybos sistemos procesų sąveika.

3. Kokybės vadovas parengtas remiantis šiais dokumentais:

3.1. LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001)“;

3.2. LST EN ISO 9000 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas (ISO 9000)“;

3.3. LST EN ISO 19011 „Vadybos sistemų audito gairės (ISO 19011)“.

3.4. Utenos regioninio profesinio mokymo centro įstatais;

3.5. Utenos regioninio profesinio mokymo centro darbo tvarkos taisyklėmis;

3.6. Kitais Utenos regioninio profesinio mokymo centro veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

4. Centro kokybės vadybos sistema parengta vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2015 ir apima visą centro vykdomą veiklą- profesinį mokymą, formalųjį profesinį mokymą su viduriniu ugdymu, pagrindinį ugdymą, profesinio mokymo programų rengimą ir tobulinimą, neįgaliųjų profesinę reabilitaciją.

II. SĄVOKOS, SUTRUMPINIMAI

5. Dokumente vartojamos šios sąvokos ir sutrumpinimai:

Kokybės politika – nustatyti ketinimai ir kryptys, susiję su veiklos gerinimu;

Koregavimo veiksmas – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti neatitiktį;

Korekcinis veiksmas – gerinimo veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti nustatytos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį;

KVS – kokybės vadybos sistema – vadybos sistema, skirta organizacijos veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti;

KVS dokumentas – KVS reglamentuojantis ar su jos veikimu susijęs dokumentas;

KVS vidaus auditas – sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas patikros procesas, kurio metu pagal pasirinktus vertinimo kriterijus surenkami ir patikrinami objektyvūs duomenys, siekiant nustatyti, ar veikla ir procesai atitinka standarto reikalavimus;

Neatitiktis – nustatytų reikalavimų neatitikimas (konkretaus standarto reikalavimo ar kito audito kriterijaus neatitikimas), kuriam būtinas koregavimas;

Procesas – tarpusavyje susijusių ar sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius paverčia produkcija;

Procedūra – nustatyta veiklos ar proceso vykdymo tvarka;

Procesų schema – centro procesų dokumentas, grafiškai vaizduojantis veiklos procesus, jų dalyvius, dokumentus, taip pat šių procesų seką ir sąveiką;

Proceso šeimininkas – darbuotojas, atsakingas už veiklos proceso rezultatus ir valdymą, vidaus ir išorės kilmės dokumentų (teisės aktų, kt.) identifikavimą, aktualios redakcijos atnaujinimą kokybės vadove ir laikymo vietoje;

Rizika – gerinimo veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti galimos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį;

Klientas – besimokantysis;

Suinteresuotos šalys – klientas (besimokantysis), įstaigos darbuotojai, socialiniai partneriai, potencialūs darbdaviai, besimokančiųjų tėvai, kitos mokymo įstaigos, kiti asmenys;

Tikslas – su veiklos gerinimu susijęs pamatuojamas siekis, grindžiamas kokybės gaire;

Vadovybė – direktorius, direktoriaus pavaduotojas ugdymui, direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai, gimnazijos skyriaus vedėjas, vyr. buhalteris, suaugusiųjų mokymo skyriaus vedėjas, paslaugų ir statybos skyriaus vedėjas, KVS atstovas.

Struktūrinio padalinio vadovas – skyriaus vedėjas.

Kokybės vadovas – dokumentas, kuriame aprašyta organizacijos kokybės vadybos sistema.

KVS atstovas – vadovybės atstovas kokybei, atsakingas už kokybės vadybos sistemos veikimo užtikrinimą.

KVS komanda – asmenys, atsakingi už kokybės vadybos sistemos veikimo užtikrinimą - struktūrinių padalinių ir vadovybės atstovai.

Vadybos vertinamoji analizė – vadovybės atliekamas visapusiškas veiklos nagrinėjimas, nustatantis KVS efektyvumą, atitiktį reikalavimams ir numatantis galimus gerinimo veiksmus.

III. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA IR JOS PROCESAI

6. Centras įgyvendina, prižiūri ir nuolat gerina KVS, siekdamas kuo geriau, rezultatyviau vykdyti nustatytas funkcijas, atitinkančias norminių teisės aktų ir suinteresuotų šalių reikalavimus, padidinančias suinteresuotų šalių pasitenkinimą. Šiuo tikslu centras:

6.1. nustato KVS procesus, apibrėžia jų ryšius;

6.2. kokybės vadove, procesų schemeje apibrėžia kriterijus ir metodus, kurių reikia rezultatyviam procesų vykdymui ir valdymui užtikrinti;

6.3. apsirūpina reikiama išteklių ir informacija, būtina centro veiklos procesams ir jų stebėsenai (monitoringui);

6.4. kontroliuoja, matuoja ir analizuoja procesus;

6.5. įgyvendina veiksmus, kad suplanuoti rezultatai būtų pasiekti ir būtų nuolat gerinami centro veiklos procesai.

7. Procesai detalizuojami kokybės vadybos sistemos schemeje.

IV. LYDERYSTĖ

Lyderystė ir įsipareigojimai

8. Centro vadovybė demonstruoja lyderystę ir įsipareigojimus įgyvendinant, plėtojant KVS, nuolat gerinant jos rezultatyvumą:

8.1. perteikdama centro darbuotojams, suinteresuotų šalių ir centrui taikomų teisinių reikalavimų svarbą;

8.2. nustatydamą kokybės politiką ir kokybės tikslus;

8.3. periodiškai atlikdama vadybos vertinamąją analizę;

8.4. aprūpindama centrą reikiama išteklių ir kurdama palankią darbo aplinką;

8.5. aktyviau įtraukdama darbuotojus į centro tikslų siekimą;

8.6. ugdydama centre organizacijos kultūrą, kuri skatintų padalinius gerinti veiklos rezultatyvumą;

8.7. identifikuojant rizikas ir nustatant veiksmų įgyvendinimą, siekiant jas pašalinti.

9. Centro vadovybė demonstruoja lyderystę ir įsipareigojimus, kad suinteresuotų šalių pagrįsti reikalavimai būtų apibrėžti, suprasti ir pagal Centro kompetenciją įvykdomi. Suinteresuotoms šalims pateikiamas rezultatas taip pat turi būti aiškus ir suprantamas. Suinteresuotų šalių pasitenkinimas yra vertinamas.

Kokybės politika

10. Vadovybė ne rečiau kaip kartą per metus reguliariai peržiūri ir vertina Centro kokybės politiką, kad ji nuolat būtų tinkama – atitiktų Centro tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą, tenkinant suinteresuotų šalių lūkesčius ir kitus reikalavimus. Centro kokybės politika tvirtinama centro direktoriaus įsakymu ir saugoma kokybės vadybos sistemų diegimo ir vertinimo dokumentų byloje.

11. Kokybės politika arba jos pakeitimo projekto parengimą organizuoja KVS atstovas. Rengdamas kokybės politikos projektą KVS atstovas įvertina informaciją apie:

11.1. suinteresuotų šalių reikalavimus ir lūkesčius;

11.2. Centro tikslus;

11.3. KVS rezultatyvumą;

11.4. atitinkamus įstatymus ir kitus teisės aktus, taikomus Centro atliekamai veiklai.

12. Centro darbuotojai gali pateikti konkrečius pasiūlymus kokybės politikai atnaujinti. Informacija kokybės politikai atnaujinti pateikiama KVS atstovui pareikalavus.

13. Su patvirtinta kokybės politika supažindinami Centro darbuotojai, ji paskelbiamos centro interneto svetainėje. KVS atstovas yra atsakingas už kokybės politikos dokumento valdymą.

Pareigos, atsakomybės ir įgaliojimai

14. Darbuotojų pareigos, funkcijos, įgaliojimai yra apibrėžti Centro struktūros dokumente, įstatuose, darbuotojų pareigybių aprašymuose ir kokybės vadybos sistemos schemoje.

15. Vadovaujantis centro struktūra, centre paskirstoma atsakomybė už rezultatyvų procesų valdymą. Kiekvienas nustatytas procesas turi proceso šeimininką, kuris atsako už tam tikro proceso rezultatą. Tai reiškia, kad proceso šeimininkas pats organizuoja procesą taip, kad būtų pasiekiamas numatytas rezultatas optimaliai panaudojant turimus išteklius. Procesų šeimininkų pavaldumas nurodytas centro organizacinėje struktūroje. Procesų šeimininkai nurodyti kokybės vadybos sistemos schemoje.

16. Kiekvienas darbuotojas savo darbe vadovaujasi pareigybės aprašymu (aktuali redakcija). Centro struktūrinių padalinių vadovai, nustato pavaldžių darbuotojų pareigas ir teikia informaciją personalo specialistui dėl pareigybių aprašymų rengimo ir tikslinimo. Personalo specialistas naudodamasis centro organizacine struktūra ir kokybės vadybos sistemos schema parengia pareigybių aprašymus. Pareigybių aprašymuose numatoma kompetencija, išsilavinimas, kvalifikacija ir patirtis, būtina atitikčiai keliamiems kokybės reikalavimams užtikrinti.

17. Darbuotojų pareigų ir įgaliojimų valdymas vykdomas vadovaujantis patvirtinta centro struktūra. Pareigybių aprašymai tvirtinami centro direktoriaus įsakymu ir saugomi Centro direktoriaus įsakymų veiklos organizavimo klausimais, jais patvirtintų dokumentų byloje raštinėje (aktualių redakcijų kopijas saugo personalo spacialistas).

V. PLANAVIMAS

Veiksmai dėl rizikų ir galimybių

18. Mokymo centras įsivardina galimas rizikas, jų pasekmes, poveikį, tikimybę, reikšmingumą bei valdymo ir gerinimo veiksmus.

19. Ne rečiau, kaip kartą metuose vadybos vertinamosios analizės metu yra svarstomos galimos rizikos, identifikuojami veiksmai joms šalinti arba išvengti. Stebima, koks identifikuotų rizikų reikšmingumas bei įtaka Centro veiklai.

20. Centro direktorius kartu su procesų šeimininkais nustato galimą Centro riziką visuose veiklos procesuose ir šios rizikos tikimybę. Centro veiklos rizikos valdymas, t. y. rizikos veiksnių identifikavimas, rizikos analizė ir vertinimas, rizikos tikimybės ir poveikio vertinimas, rizikos lygio fiksavimas ir atsakomybės nustatymas, aprašytas Kokybės vadybos sistemos rizikos valdymo proceso procedūros apraše.

21. Rizikos poveikio lygis vertinamas balais:

- kritinis poveikis – 5;
- reikšmingas poveikis – 4;
- vidutinis poveikis – 3;
- nežymus poveikis – 2;
- nereikšmingas poveikis – 1.

22. Rizikos lygis, padariniai arba galimas poveikis veiklai, nustatomas įvertinus rizikos tikimybės ir poveikio lygį, vertinama balais:

- didelė rizika – 15-25;
- vidutinė rizika – 6-12;
- nedidelė (priimtina) rizika – 1-5.

23. Centre rizikos ir galimybės vertinamos vadovaujantis šia skale:

Poveikis	Kritinis	5	10	15	20	25
	Reikšmingas	4	8	12	16	20
	Vidutinis	3	6	9	12	15
	Nežymus	2	4	6	8	10
	Nereikšmingas	1	2	3	4	5
		Labai mažai tikėtinas	Mažai tikėtinas	Tikėtinas	Gana tikėtinas	Labai tikėtinas
		Tikimybė				

24. Atlikus rizikų ir galimybių vertinimą vadovaujantis 23 punkte pateikta skale, atliekami šie veiksmai:

- esant nedidelei (priimtina) rizikai (1-5), nesiimama jokių papildomų veiksnių, rizikos valdymo priemonės nėra numatomos;
- esant vidutinei rizikai (6-12), nesiimama jokių papildomų veiksnių, rizikos valdymo priemonės nėra numatomos;
- esant didelei rizikai (15-25), rašomas rizikos valdymo veiksnių įgyvendinimo planas.

Tokiu būdu įvertinta rizika, kurios kompleksinis tikimybės ir poveikio įvertinimas viršija rizikos toleravimo riziką, parenkamos valdymo priemonės, kurių įgyvendinimas sumažintų tikimybės ir (ar) poveikio įtaką taip, kad rizikos įtaka tikslams ir rezultatams atsidurtų rizikos toleravimo ribose.

25. Įvertinus rizikos lygį, nustatomi šie kontrolės ir/ar koregavimo veiksmai:

- rizika toleruojama;
- rizika perduodama/pasidalinama;
- nustatomi administravimo veiksmai;
- nustatomi inžineriniai (technologiniai) veiksmai;
- veikla laikinai sustabdoma.

Kokybės tikslai ir jų pasiekimo planavimas

26. Siekiant įgyvendinti kokybės politiką, Centras nustato kiekybiškai įvertinamus veiklos tikslus. Veiklos tikslų įgyvendinimui pamatuoti gali būti atliekami stebėsenos veiksmai (monitoringas). Numatytų tikslų įgyvendinimo lygis ir galutiniai rezultatai vertinami vadybos vertinamosios analizės metu.

27. Veikla, susijusi su kokybės politikos, tikslų nustatymu ir paskirstymu procesams, aprašyta ir vykdoma kokybės vadybos sistemos schemoje nustatyta tvarka ir tarpusavio sąveika:

27.1. strateginis ir metinis planavimas vykdomas pagal Centro direktoriaus patvirtintą proceso aprašą. Strateginis planas tvirtinamas direktoriaus įsakymu ir saugomas Centro direktoriaus įsakymų veiklos klausimais, jais patvirtintų dokumentų byloje, taip pat skelbiamas Centro interneto svetainėje www.utenosrpmc.lt

27.2. Pareigybių aprašymai tvirtinami direktoriaus įsakymu ir saugomi Centro direktoriaus įsakymų veiklos klausimais, jais patvirtintų dokumentų byloje.

27.3. Finansų valdymas ir buhalterinė apskaita vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos biudžeto sandoros įstatymu, Utenos regioninio profesinio mokymo Centro apskaitos politika, patvirtinta direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija).

Pakeitimų planavimas

28. KVS planavimas vykdomas atsižvelgiant į Centro tikslus, kokybės politiką, KVS procesų rezultatyvumą, suinteresuotų šalių ir teisės aktų reikalavimus. Pasikeitus kokybės politikai, atitinkamai atnaujinami kokybės tikslai.

29. KVS planavimas apima:

29.1. procesų nustatymą ir taikymą Centre;

29.2. procesų sekos ir tarpusavio sąveikos nustatymą;

29.3. reikalingų procesų veikimo, valdymo kriterijų ir metodų nustatymą;

29.4. išteklių ir informacijos, būtinų procesų veikimui ir stebėsenai (monitoringui), gavimo galimybę;

29.5. procesų matavimą, tikrinimą ir analizę;

29.6. veiksmų, kad būtų pasiekti planuoti rezultatai ir nuolat gerinami procesai, nustatymą.

VI. PALAIKYMAS

Ištekliai

30. Vadovybė diegia, palaiko ir tobulina aprūpinimo ištekliais procesus, kad netrikdomai vyktų KVS valdymas ir nuolatinis gerinimas.

31. Aprūpinimas ištekliais apima veiksmus planuojant ir paskirstant Centro tikslams siekti reikalingus išteklius. Išskiriamos šios išteklių sritys:

31.1. finansiniai ištekliai;

31.2. materialieji ir nematerialieji ištekliai: infrastruktūra ir darbo aplinka (pastatai, darbo vietos, techninė ir programinė įranga, transportas, ryšiai ir kt.);

31.3. žmogiškieji ištekliai.

32. Struktūrinių padalinių vadovai teikia pasiūlymus dėl numatomų veiklos planų (kokybės tikslų, įstaigos veiklos planų ir kt.) įgyvendinimo, reikalingų išteklių poreikio: biudžeto sudarymo metu struktūrinių padalinių vadovai pateikia Centro vadovui informaciją, kiek reikės išteklių nustatytiems tikslams įgyvendinti.

33. Centro vadovas, gavęs informaciją iš padalinių, įvertina pateiktus pasiūlymus ir priima sprendimą dėl reikiamų išteklių įsigijimo.

34. Aprūpinimo ištekliais veiklos planavimas kokybės vadybos sistemos schemoje identifikuota veikla „4.1.Tiekimo valdymas“ ir jos tarpusavio sąveika vadovaujantis dokumentais: LR buhalterinės apskaitos įstatymas (aktuali redakcija); Biudžetinių įstaigų buhalterinės apskaitos organizavimo taisyklės, LR finansų ministro įsakymas (aktuali redakcija); LR viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymas, LR Seimas (aktuali redakcija), Viešųjų pirkimų įstatymas.

35. Centre įdiegtas, prižiūrimas ir tobulinamas žmogiškųjų išteklių valdymo procesas.

Jis apima:

35.1. darbuotojų poreikio nustatymą, paieškos, atrankos, įdarbinimo, atleidimo iš darbo veiksmus;

35.2. darbo laiko apskaitos dokumentų tvarkymą;

35.3. darbuotojų mokymo ir kvalifikacijos tobulinimo poreikio nustatymą, planavimą ir organizavimą, įvertinimą;

35.4. veiksmus dėl darbuotojų atostogų;

35.5. veiksmus dėl tarnybinių komandiruočių.

36. Vadovybė ir struktūrinių padalinių vadovai nustato naujų darbuotojų priėmimo poreikį. Įstaigos vadovo sprendimu organizuojamas darbuotojų priėmimas.

37. Centro darbuotojų priėmimą ir atleidimą iš darbo Lietuvos Respublikos darbo kodeksas ir kiti susiję teisės aktai.

38. Centro vadovybė aprūpina reikiama infrastruktūra, siekdama užtikrinti tinkamą vykdomos veiklos kokybę ir rezultatyvumą.

39. Centro infrastruktūrą sudaro:

39.1. pastatai, darbo vietos ir su jomis susijusios komunalinės paslaugos;

39.2. technologinė įranga, įskaitant kompiuterinę ir programinę bei kitas darbo priemones;

39.3. pagalbinės paslaugos, pvz., transportas, ryšiai ir kt.

40. Centro vadovybė sudaro darbo sąlygas, atitinkančias darbuotojų ir mokinių darbo vietoms ir sveikatai bei higienos normoms keliamus reikalavimus.

41. Nustačius reikalingus materialiuosius išteklius užtikrinant tinkamą darbo aplinką, kokybės vadybos sistemos schemoje identifikuota veikla „4.2. Įrangos ir infrastruktūros valdymas“ ir jos tarpusavio sąveika su kitais vykdomais procesais.

42. Centras vykdo pagrindines procesų vadybos schemoje nustatyta tvarka ir atsižvelgdamas į centrui taikomų teisės aktų reikalavimus.

43. Centras vykdo šias pagrindines veiklas pagal pagrindinį veiklos procesą „1.2. Pagrindinis išsilavinimas, pirminis profesinis mokymas su viduriniu išsilavinimu“, vadovaudamasis teisės aktais: Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas (išskyrus aukštojo mokslo studijų programas) formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašu; Vidurinio ugdymo programos aprašu, Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašu, Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendraisiais ugdymo planais, Centre vykdomų programų įgyvendinimo planu (aktualios redakcijos). Centre vykdomų programų įgyvendinimo planas tvirtinamas centro direktoriaus įsakymu ir saugomas Centro direktoriaus įsakymų veiklos klausimais, jais patvirtintų dokumentų byloje.

Neformalusis švietimas organizuojamas vadovaujantis pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendraisiais ugdymo planais, centre vykdomų programų įgyvendinimo planu.

Profesinis mokymas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymu, Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašu, Profesinio mokymo programų rengimo ir registravimo tvarkos aprašu. Utenos regioninio profesinio mokymo centro profesinio mokymo programomis, Utenos regioninio profesinio mokymo centro mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarkos aprašu (aktuali redakcija), Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata.

44. Šių procesų valdymas – proceso planavimas, atsakingi asmenys, procesą reglamentuojantys dokumentai, apibrėžiantys reikalavimus paslaugai, procese naudojami duomenų šaltiniai, duomenų bazės, procesų ir paslaugų matavimai – yra kokybės vadybos sistemos schemoje.

Tam naudojamos pusmečių ir metinės pažangumo ir lankomumo suvestinės, pagrindinio ugdymo pasiekimų vertinimo, brandos egzaminų ir asmens įgytų kompetencijų vertinimo duomenys.

45. Paslaugų identifikavimas, jei tai pagrįsta, atliekamas darant atitinkamus įrašus (žymas) pagal kokybės vadybos sistemos schemoje numatytas sritis.

Kompetencija ir supratimas

46. Priimtas darbuotojas supažindinamas su jo veiklai taikytiniais vidiniais centro dokumentais.

47. Žmogiškųjų išteklių valdymas kokybės vadybos sistemos schemoje identifikuotas „4.3. Kvalifikacijos valdymas“ veikla ir jos tarpusavio sąveika. Centre veikla vykdoma nustatyta tvarka pagal Utenos regioninio profesinio mokymo centro darbo tvarkos taisykles, patvirtintas direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija); Mokytojų ir pagalbos mokiniui specialistų (išskyrus psichologus) atestacijos nuostatus (aktuali redakcija); Mokytojų ir pagalbos mokiniui specialistų atestacijos programą (aktuali redakcija); Pedagogų kvalifikacijos tobulinimo koncepciją (aktuali redakcija).

Komunikavimas

48. Gaunamų ir siunčiamų dokumentų valdymas vykdomas vadovaujantis kokybės vadybos sistemos schemoje 4.4. „Dokumentų valdymas“ nustatyta tvarka ir dokumentais: Mokinio pažymėjimo išdavimo ir naudojimo tvarkos aprašas, Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklė, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Dokumentų rengimo taisyklės, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); centro direktoriaus įsakymų veiklos klausimais ir administracinių paslaugų teikimo, tokių paslaugų administravimo registrai (V ir V1).

49. Paklausimai, susiję su centro veiklos neatitikimais, valdomi kokybės vadybos sistemos schemoje 3.1. „Veiklos rodiklių ir neatitiktinių išvedinių valdymas“ nustatyta tvarka.

50. Kiekvienas darbuotojas, pastebėjęs veiklos kokybės problemą, turi teisę kreiptis į struktūrinio padalinio vadovą, kuris nustato, ar pateikta problema yra reikšminga. Kiekvienas darbuotojas, pastebėjęs veiklos kokybės problemą, turi teisę registruoti neatitiktį (Kokybės vadovo 6 priedas) pagal neatitiktį valdymo tvarką ir perduoti KVS atstovui.

Jei problema reikšminga, struktūrinio padalinio vadovas inicijuoja jos registravimą pagal neatitiktį valdymo tvarką ir perduoda KVS atstovui.

51. Centre veikiančios apskaitos informacija priemonės: susitikimai, susirinkimai, vidaus dokumentai, elektroninis dienynas, el. paštas, struktūrinių padalinių ir darbuotojų bendra veikla tame pačiame procese arba susijusiuose procesuose ir kt.

52. Informacijos šaltiniai: teisės aktų duomenų bazės ir kitos duomenų bazės.

53. Darbuotojai pagal savo kompetencijos sritis nuolat stebi informaciją, susijusią su pareigybės aprašymuose nustatytomis funkcijomis. Darbuotojai reikšmingą informaciją, susijusią su veiklos gerinimo galimybėmis, perduoda tiesioginiam vadovui ar KVS atstovui.

Dokumentuota informacija

54. KVS dokumentacija apima:

54.1. Kokybės politiką ir tikslus;

54.2. Kokybės vadovą;

54.3. Kokybės vadybos sistemos schemą;

54.4. Kitus rezultatyvų procesų planavimą, vykdymą, eigą ir valdymą užtikrinančius dokumentus.

55. Kokybės vadovo paskirtis yra apibūdinti įstaigos KVS ir užtikrinti, kad sistema atitiktų tarptautinio LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimų įgyvendinimą.

56. KVS dokumentai ir įrašai valdomi vadovaujantis Centro darbo tvarkos taisyklėmis (aktuali redakcija) ir kitais dokumentais, reglamentuojančiais įstaigos veiklą: Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklė, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Dokumentų rengimo taisyklės, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, LR Vyriausiojo archyvaro įsakymas (aktuali redakcija); Centro direktoriaus įsakymų veiklos klausimais registras (V).

VII. PAGRINDINĖS VEIKLOS

Pagrindinių veiklų planavimas

57. Centro veikla ir teikiamos paslaugos turi atitikti nustatytus teisės aktų reikalavimus ir siekti tenkinti suinteresuotų šalių lūkesčius. Centro veiklos procesai ir paslaugų teikimas planuojami ir atliekami siekiant efektyvių veiklos rezultatų. Siekiant užtikrinti rezultatyvią centro veiklą, priimtų įsipareigojimų ir kokybės tikslų įgyvendinimą, procesų planavimas vykdomas pagal kokybės vadybos sistemos schemeje identifiktuotas veiklas ir jų tarpusavio sąveiką:

57.1. „1.2. Ugdymo programų ruošimas ir tobulinimas“ (Vidurinio ugdymo bendrosios programos (aktuali redakcija); Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Profesinio mokymo programų rengimo ir registravimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija).

57.2. „1.1. Mokinių surinkimas ir grupių sudarymas“ (Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Priėmimo į Utenos regioninį profesinio mokymo centrą tvarka patvirtinta Centro direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija).

57.3. „1.3. Pirminis profesinis mokymas su viduriniu išsilavinimu“ (Mokinių priėmimo į Utenos RPMC tvarka, direktoriaus įsakymas (aktuali redakcija); Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Priėmimo į valstybinę ir savivaldybės bendrojo ugdymo mokyklą, profesinio mokymo įstaigą bendrųjų kriterijų sąrašas (aktuali redakcija).

57.4. „1.4. Pirminis profesinis mokymas“ (Mokinių priėmimo į Utenos RPMC tvarka, direktoriaus įsakymas (aktuali redakcija); Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Asmenų, pageidaujančių įgyti pirmąją kvalifikaciją, priėmimo į profesinio mokymo įstaigas, kuriose švietimo ir mokslo ministerija įgyvendina valstybės kaip savininko teises, tvarkos aprašas.

57.5. „1.5. Tęstinis profesinis mokymas“ (Mokinių priėmimo į Utenos RPMC tvarka, direktoriaus įsakymas (aktuali redakcija); Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Asmenų, pageidaujančių įgyti pirmąją kvalifikaciją, priėmimo į profesinio mokymo įstaigas, kuriose švietimo ir mokslo ministerija įgyvendina valstybės kaip savininko teises, tvarkos aprašas.

57.6. „1.5. Bendrasis vidurinis ugdymas“ (Mokinių priėmimo į Utenos RPMC tvarka, direktoriaus įsakymas (aktuali redakcija); Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Asmenų, pageidaujančių įgyti pirmąją kvalifikaciją,

priėmimo į profesinio mokymo įstaigas, kuriose švietimo ir mokslo ministerija įgyvendina valstybės kaip savininko teises, tvarkos aprašas.

57.7. „1.7. Profesinė rehabilitacija“ (Profesinės rehabilitacijos paslaugų poreikio nustatymo kriterijų aprašas); Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas; LR Užimtumo įstatymas (aktuali redakcija).

Su klientu susiję procesai

58. Klientų paklausimai ar pavedimai valdomi pagal centro darbo tvarkos taisykles ir kitus teisės aktus: Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija); Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija); Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas (aktuali redakcija); Lietuvos Vyriausiojo archyvaro įsakymas „Dėl elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija).

59. Dokumentai, kuriuose nustatyti reikalavimai procesui ar paslaugai, yra centro interneto svetainėje (www.utenosrPMC.lt), taip pat kokybės vadybos sistemos schemeje.

60. Centras informaciją apie savo veiklą, teikiamas paslaugas klientams skelbia ir su jais bendrauja teisės aktų nustatyta tvarka.

61. Centras užtikrina mokinių asmens duomenų apsaugą (LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas), centre ir bendrabutyje budintys darbuotojai identifikuoja, tikrina, saugo ir prižiūri mokinių turtą.

62. Apie mokinių turto praradimą, sugadinimą ar netinkamumą mokinių tėvai informuojami žodžiu arba raštu vadovaujantis centro direktoriaus patvirtinta tėvų informavimo sistema.

63. Klientų reikalavimai įstaigos atliekamoms funkcijoms, paslaugoms ir ryšiai su klientais nurodyti kokybės vadybos sistemos schemeje pagal šias numatytas veiklas ir jų tarpusavio sąveikas:

63.1. „1.2. Ugdymo programų ruošimas ir tobulinimas“ (Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai (aktuali redakcija); Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija).

63.2. „1.1. Mokinių surinkimas ir grupių sudarymas“ (Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai (aktuali redakcija); Neformalaus ugdymo pedagogų valandos, Utenos RPMC direktoriaus įsakymas).

63.3. „1.3. Pirminis profesinis mokymas su viduriniu ugdymu“ pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai (aktuali redakcija); Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas (aktuali redakcija).

63.4. „1.4. Pirminis profesinis mokymas“ (Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Reikalavimų kompetencijų vertinimo institucijoms ir jų akreditavimo tvarkos aprašas, Vyriausybės nutarimas (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka; Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, Utenos RPMC direktoriaus įsakymas (aktuali redakcija); Utenos RPMC mokomųjų dalykų vertinimo nuostatos).

63.5. „1.5. Tęstinis profesinis mokymas“ (Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Reikalavimų kompetencijų vertinimo institucijoms ir jų akreditavimo tvarkos aprašas, Vyriausybės nutarimas (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka, Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, LR užimtumo įstatymas, Utenos RPMC direktoriaus įsakymas (aktuali redakcija); Utenos RPMC mokomųjų dalykų vertinimo nuostatos).

63.6. „1.7. Profesinė rehabilitacija“. Profesinės rehabilitacijos paslaugų poreikio nustatymo kriterijų aprašas, Profesinės rehabilitacijos paslaugų teikimo bei finansavimo taisyklės, reikalavimų profesinės rehabilitacijos paslaugas teikiančioms įstaigoms aprašu.

Paslaugų projektavimas

64. Projektavimo (mokymo programų rengimas ir atnaujinimas) planavimas, vertinimas, patikra, patvirtinimas ir keitiniai valdomi pagal kokybės vadybos sistemos schemoje identifikuotą veiklą „1.2. Pirminis profesinis mokymas su viduriniu išsilavinimu“ ir jos tarpusavio sąveikas (Vidurinio ugdymo bendrosios programos); Profesinio mokymo programų rengimo ir registravimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Formaliojo profesinio mokymo licencijavimo taisyklės, Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, LR Vyriausybės nutarimas (aktuali redakcija); Pasirengimo vykdyti formaliojo profesinio mokymo programas ekspertizės atlikimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija).

Centre projektavimo valdymo nuostatos taikomos rengiant ir tobulinant mokymo programas. Projektavimas ir jo sudėtinės dalys reglamentuoti pagrindinio veiklos proceso Ugdymas/ mokymas KVS schemas dalyje „Mokymo programų rengimas“. Patvirtintų programų tobulinimą bei naujų mokymo programų rengimą vykdo darbo grupė, patvirtinta direktoriaus įsakymu.

Programų projektai inicijuojami analizuojant darbo rinkos poreikius, tame tarpe bendradarbiaujant su regionine užimtumo tarnyba. Nustačius poreikius, analizuojamos mokymo centro galimybės:

- inicijuojamas naujos mokymo programos rengimas,
- LR Švietimo, mokslo ir sporto ministerijai teikiamas siūlymas rengti naują mokymo programą.
- rengiant profesinio mokymo programas vadovaujamosi LR Švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtintu „Profesinio mokymo programų rengimo ir registravimo tvarkos aprašu“,
 - *mokymo programų rengimo įvestiniai duomenys* – LR Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos patvirtinti galiojantys teisiniai reikalavimai, anksčiau parengtų programų duomenys, ekspertinės išvados, reikalavimai numatytoms kompetencijoms.
 - atliekama Vertinamoji parengtų programų analizė, vadovaujantis LR Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos teisiniais reikalavimais.
 - naujos parengtos formaliojo mokymo programos teikiamos KPMPC ekspertizei.
 - įvertinus teigiamai LR Švietimo, mokslo ir sporto ministerija atnaujina Licenciją vykdyti pateiktas mokymo programas.
 - *projektavimo išvestiniai duomenys* – LR Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos patvirtinti galiojantys teisiniai reikalavimai nurodantys parengtų programų registravimą. Numatyta galimybė tobulinti KPMPC ekspertų nepatvirtintas mokymo programas ir teikti jas pakartotinai ekspertizei.

Dokumentai ir įrašai, susiję su programų rengimu, vertinimu, įteisinimu: ataskaitos, pažymos akreditavimui, LR Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymai, kt. Mokymo programų rengimo ir atnaujinimo dokumentai ir įrašai saugomi segtuvuose. Užtikrinamas aktualios informacijos viešinimas bei sklaida.

Pirkimas

65. Siekiant užtikrinti, kad perkamos paslaugos ir produktai atitiktų keliamus reikalavimus, centras išskyrė tiekimo valdymo veiklą. Ši veikla vykdoma Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo (aktuali redakcija) nustatyta tvarka. Kokybės vadybos sistemos schemoje identifikuota veikla „4.1. Tiekimo valdymas“ ir nustatyta sąveika su kitomis veiklomis (Viešųjų pirkimų organizavimo ir vidaus kontrolės tvarkos aprašu, patvirtintu direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija); centro viešųjų pirkimų planu.

Detalūs veiksmai, skirti Tiekimo valdymo procesui, yra aprašyti KVS schemos 4.1. „Tiekimo valdymas“ procese.

Atsakingas už tam tikrą veiklą darbuotojas ir susijęs dokumentas yra nurodyti atitinkamuose proceso stulpeliuose.

Atsakingas asmuo gali kitiems asmenims pavesti veiklą vykdymą, bet jis lieka atsakingas už nurodytų veiklų rezultatus.

Poreikio suplanavimas: padalinių vadovai suplanavę metinį prekių poreikį ir suderinę su tiesioginiu vadovu, sąrašą su konkrečiomis prekėmis pateikia viešųjų pirkimų organizatoriui.

Visi pirkimai atliekami vadovaujantis viešųjų pirkimų įstatymu ir centro direktoriaus patvirtintu Viešųjų pirkimų organizavimo ir vidaus kontrolės tvarkos aprašu ir Metiniu viešųjų pirkimų planu.

Pagrindinių veiklų vykdymas (paslaugos teikimas)

66. Centras vykdo pagrindines veiklas kokybės vadybos sistemos schemoje nustatyta tvarka ir atsižvelgiant į centrui taikomų teisės aktų reikalavimus.

67. Centras vykdo šias pagrindines veiklas:

67.1. „1.2. Ugdymo programų ruošimas ir tobulinimas“ (Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai (aktuali redakcija); Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija).

67.2. „1.1. Mokinių surinkimas ir grupių sudarymas“ (Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai (aktuali redakcija), centro direktoriaus įsakymas).

67.3. „1.3. Pirminis profesinis mokymas su viduriniu ugdymu“ (Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai (aktuali redakcija); Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas (aktuali redakcija)).

67.4. „1.4. Pirminis profesinis mokymas“ (Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Reikalavimų kompetencijų vertinimo institucijoms ir jų akreditavimo tvarkos aprašas, Vyriausybės nutarimas (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka, Utenos PRC direktoriaus įsakymas; Utenos RPMC mokomųjų dalykų vertinimo nuostatos).

67.5. „1.5. Tęstinis profesinis mokymas“ (Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Reikalavimų kompetencijų vertinimo institucijoms ir jų akreditavimo tvarkos aprašas, LR Užimtumo įstatymas, Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka, Utenos RPMC direktoriaus įsakymas; Utenos RPMC mokomųjų dalykų vertinimo nuostatos).

67.6. „1.6. Bendrasis (vidurinis) ugdymas“ (Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas (aktuali redakcija); Reikalavimų kompetencijų vertinimo institucijoms ir jų akreditavimo tvarkos aprašas, Vyriausybės nutarimas (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo samprata (aktuali redakcija); Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka).

67.7. „1.7. Profesinė rehabilitacija“ (Profesinės rehabilitacijos paslaugų poreikio nustatymo kriterijų aprašas, Profesinės rehabilitacijos paslaugų teikimo bei finansavimo taisyklės, Reikalavimų profesinės rehabilitacijos paslaugoms teikiančioms įstaigoms aprašas).

68. Šių procesų valdymas – proceso planavimas, atsakingi asmenys, procesą reglamentuojantys dokumentai, apibrėžiantys reikalavimus paslaugai, procese naudojami duomenų šaltiniai, duomenų bazės, procesų ir paslaugų matavimai.

69. Paslaugų identifikavimas, jei tai pagrįsta, atliekamas darant atitinkamus įrašus (žymas) pagal kokybės vadybos sistemos schemoje numatytas sritis:

69.1. „1.1. Mokinių surinkimas ir grupių sudarymas”,

- 69.2. „1.2. Ugdymo programų ruošimas ir tobulinimas“;
- 69.3. „1.3. Pirminis profesinis mokymas su viduriniu ugdymu“;
- 69.4. „1.4. Pirminis profesinis mokymas“;
- 69.5. „1.5. Tętinis profesinis mokymas“;
- 69.6. „1.6. Bendrasis (vidurinis) ugdymas“;
- 69.7. „1.7. Profesinė rehabilitacija“.

VIII. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas

- 70. Centras diegia, prižiūri ir gerina šias gerinimo priemones:
 - 70.1. suinteresuotų šalių ir klientų pasitenkinimą;
 - 70.2. procesų ir paslaugų stebėseną;
 - 70.3. neatitikčių valdymą;
 - 70.4. prevencinių veiksmų atlikimą;
 - 70.5. KVS vidaus audita;
 - 70.6. veiklos duomenų analizę ir gerinimą.
- 71. Tam tikslui vadovybė ir darbuotojai renka informaciją, kokia suinteresuotų šalių ir klientų nuomonė apie centro veiklą ir jos rezultatus. Informacijos gavimo metodai:
 - 71.1. vadovybės ir struktūrinių padalinių vadovų susitikimai su suinteresuotų šalių atstovais ir klientais;
 - 71.2. periodiškai atliekami suinteresuotų šalių ir klientų nuomonės tyrimai ir apklausa;
 - 71.3. gaunami prašymai, pranešimai ir skundai dėl centro veiklos.
- 72. Surinkta žodinė ir rašytinė informacija apibendrinama ir perduodama KVS atstovui ir naudojama priimant sprendimus, susijusius su geresniu suinteresuotų šalių ir klientų poreikių tenkinimu. Pagrįsti skundai valdomi IX skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir gerinimas“ nustatyta tvarka.
- 73. Centre yra vykdomų procesų ir teikiamų paslaugų matavimo lentelė (Stebėsenos ir neatitikčių programa, Kokybės vadovo 1 priedas), kurioje įteisinti veiklos procesų efektyvumą ir rezultatyvumą atskleidžiantys rodikliai Procesų matavimo rodikliai, kurie nurodyti Kokybės vadovo 4 priede. Numatyta, kas ir kokius matavimus atlieka, koku būdu informacija pateikiama suinteresuotiems darbuotojams.
- 74. Matavimų rezultatai naudojami valdant kasdienę veiklą, vertinant ir gerinant procesus, paslaugas atsižvelgiant į centro kokybės politiką ir tikslus. Stebėsenos sudarymą ir koregavimą kontroliuoja KVS atstovas.
- 75. Matavimų modelis sudarytas atsižvelgiant į šiuos kriterijus:
 - 75.1. centro kokybės politiką;
 - 75.2. teisės aktų nustatytus reikalavimus;
 - 75.3. vadybos vertinamosios analizės metu priimtus sprendimus;
 - 75.4. strateginį veiklos planą ir metines veiklos programas;
 - 75.5. savianalizės ir įsivertinimo metu gautus rezultatus ir priimtus sprendimus.
- 76. Procesų šeiminkai yra atsakingi, kad jų valdomam procesui būtų nustatyti proceso rezultatyvumą atskleidžiantys rodikliai, numatyti tikslų, jų apskaičiavimo metodai ir patikimi informacijos šaltiniai, nustatytas tinkamas matavimo periodiškumas ir paskirti darbuotojai, atsakingi už rodiklių periodišką tikrinimą ir duomenų pateikimą.
- 77. Struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeiminkai analizuoja surinktą informaciją ir pastebėję rodiklių nukrypimus nuo Stebėsenos ir neatitikčių programoje nustatytų leistinų normų, priima sprendimus dėl gerinimo ir informuoja KVS atstovą.
- 78. KVS atstovas atsakingas už matavimų rezultatų ir (ar) didelių rodiklių nukrypimų nuo leistinų normų pristatymą vadybos vertinamajai analizei atlikti.

79. KVS atstovas atsakingas už matavimų rezultatų ir (ar) didelių rodiklių nukrypimų nuo leistinių normų pristatymą vadybos vertinamajai analizei atlikti.

Vidaus auditas

80. Centras diegia, periodiškai atlieka, prižiūri ir gerina KVS vidaus audito procesą.

81. KVS audito paskirtis – tai sistemingas ir nepriklausomas patikrinimas, skirtas nustatyti, ar centro veikla atitinka KVS dokumento reikalavimus. KVS audito veikla detalizuota KVS vidaus audito procedūroje.

82. Audito planas sudaromas atsižvelgiant į nagrinėjamos veiklos svarbą kokybės vadybai ir atsižvelgiant į vadovybės nustatytas prioritетines sritis ir ankstesnių auditų rezultatus.

83. KVS vidaus audito veikla detalizuota kokybės vadybos sistemos schemeje nustatyta tvarka: „3.2. Valdymo sistemos savianalizė ir vidaus auditas“ ir jos tarpusavio sąveika (vidaus audito planas — Kokybės vadovo 5 priedas, audito ataskaita — Kokybės vadovo 3 priedas, stebėsenos ir neatitiktųjų programa–Kokybės vadovo 1 priedas).

Vadybos vertinamoji analizė

84. Vadybos vertinamoji analizė paprastai vykdoma kartą per metus. Prireikus vertinamoji analizė gali būti vykdoma ir dažniau.

85. Struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeimininkai, atsakingi už informacijos pateikimą vadybos vertinamajai analizei atlikti pagal jų kuruojamą veiklos sritį (matavimai, procesų eiga, įgyvendinti koregavimo, korekciniai ir prevenciniai veiksmai, siūlomos gerinimo priemonės, pastabos ir pasiūlymai), KVS atstovas atsakingi už informacijos apibendrinimą ir vadybos vertinamosios analizės organizavimą.

86. Vadybos vertinamajai analizei atlikti pateikiama informacija apie:

86.1. KVS audito rezultatus;

86.2. grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotų šalių;

86.3. procesų eigą ir paslaugų atitiktį;

86.4. korekcinį ir prevencinį veiksmų būklę;

86.5. ankstesnės vadybos vertinamosios analizės sprendimų įgyvendinimą;

86.6. pakeitimus, kurie gali daryti poveikį KVS, taip pat veiklos gerinimo rekomendacijas;

86.7. įstatymų ir kitų teisės aktų pakeitimus, turinčius įtakos centro veiklai;

86.8. kokybės tikslų ir politikos atnaujinimo poreikį;

86.9. išteklių poreikį.

87. Susirinkime, kurio metu atliekama vadybos vertinamoji analizė, dalyvauja vadovybė, struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeimininkai ir KVS atstovas. Į šį susirinkimą gali būti pakviesti ir kiti centro atstovai.

88. Vadybos vertinamosios analizės sprendimai susiję su:

88.1. KVS ir jos procesų rezultatyvumo didinimu;

88.2. centro teikiamų paslaugų gerinimu;

88.3. išteklių poreikiu.

89. Vadybos vertinamosios analizės sprendimų rezultatai įforminami protokolu (Kokybės vadovo 2 priedas).

90. Vadybos vertinamosios analizės valdymas aprašytas ir vykdomas kokybės valdymo sistemos schemeje nustatyta tvarka „3.2. Veiklos rodiklių ir neatitiktųjų valdymas“ ir tarpusavio sąveika.

IX.GERINIMAS

Neatitiktys ir gerinimas

91. Paslaugos, kurios neatitinka teisės aktuose, reglamentuojančiuose paslaugų teikimą, nustatytų reikalavimų, yra identifikuojamos ir valdomos tam, kad būtų išvengta neatitikčių pasikartojimo.

92. Struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeimininkai yra atsakingi už savo srities neatitikčių valdymą ir veiklos gerinimo veiksmų organizavimą įstaigoje, KVS atstovo informavimą apie visas nustatytas neatitiktis ir vykdomus koregavimo, korekcinius, prevencinius veiksmus.

93. Centro darbuotojai atsako už jiems atlikti pavestus koregavimo, korekcinius ar prevencinius veiksmus ir greitą savo struktūrinio padalinio vadovo informavimą.

94. KVS atstovas yra atsakingas už procedūros priežiūrą ir procedūroje numatytų veiksmų kontrolę. KVS atstovas yra atsakingas už duomenų apie įstaigoje nustatytų neatitikčių koregavimo, korekcinių ir prevencinių veiksmų kaupimą, periodinę šių veiksmų analizę, kontrolę ir pateikimą vertinamajai analizei atlikti.

95. Centro darbuotojai pateikia neatitikčių/gerinimo pranešimo forma KVS atstovui informaciją apie nustatytas ir pašalintas neatitiktis, atliktus koregavimo, korekcinius, prevencinius veiksmus. (Neatitikties /gerinimo pranešimas — Kokybės vadovo 6 priedas).

96. Jei centro darbuotojas negali pats priimti sprendimo dėl užregistruotos neatitikties pašalinimo, jis kreipiasi į struktūrinio padalinio vadovą, kuris priima sprendimą dėl neatitikties pašalinimo pats arba prireikus pasitaręs su vadovybe.

97. Galimos šios KVS neatitiktys, kai procesai arba veiksmai neatitinka:

97.1. teisinių ir kitų reikalavimų, susijusių su įstaigos veikla;

97.2. ISO 9001 ir KVS reikalavimų.

98. KVS neatitiktys gali būti nustatomos:

98.1. audito metu;

98.2. matavimų ir stebėsenos (monitoringo) metu;

98.3. duomenų analizės, vertinamosios analizės ir kitų analizių metu (analizuojant klientų ir suinteresuotų šalių skundus, darbuotojų pranešimus apie KVS reikalavimų nesilaikymą arba nukrypimus nuo jų).

99. Reikšmingi, susiję su centro veiklos kokybe, asmenų prašymai, pranešimai, skundai ar kitų asmenų ir suinteresuotų šalių atsiliepimai užrašomi įstaigos darbuotojų KVS atstovo neatitikčių/gerinimo pranešimo formoje. (Neatitikties/gerinimo pranešimas — Kokybės vadovo 6 priedas).

100. Apie iš karto ištaisomas ir panaikinamas neatitiktis tik informuojama neatitikčių/gerinimo pranešime (pildomos neatitikčių/gerinimo pranešimo I ir II dalys), tokių neatitikčių koregavimo veiksmus nedelsdami organizuoja įstaigos darbuotojai ar procesų šeimininkai.

101. Visoms neatitiktims taisyti gali būti inicijuojami korekciniai ar prevenciniai veiksmai. KVS atstovas KVS neatitiktis toliau įformina ir kartu su KVS komanda analizuoja jų kilmę, nustato arba kontroliuoja tolesnius koregavimo, korekcinius bei prevencinius veiksmus ir atlieka reikiamus įrašus neatitikties/gerinimo pranešime.

102. Esant paslaugos neatitiktims, kurios paaiškėja proceso metu, imamasi atitinkamų veiksmų, atitinkančių esamą arba galimą neatitikties mastą. Koregavimo veiksmo imamasi kaip įmanoma greičiau. Taip pat imamasi koregavimo veiksmų nustatyta neatitiktis pašalinti ir pakartotiniam patikrinimui atlikti.

103. Jei užregistruota neatitiktis yra reikšminga, KVS atstovas kartu su KVS komanda:

103.1. nustato priežastis ir atlieka korekcinius veiksmus;

103.2. paskiria už koregavimo veiksmų atlikimą atsakingą darbuotoją ir nustato šių veiksmų atlikimo terminą. Nustatant koregavimo veiksmų atlikimo terminą, pasirenkamas trumpiausias realus laikotarpis, per kurį įmanoma pašalinti neatitiktį;

103.3. atlikus koregavimo veiksmus vadovybė, struktūrinio padalinio vadovas, proceso šeimininkas ar KVS atstovas įvertina koregavimo veiksmų rezultatyvumą.

104. Procesai nuolat gerinami:

104.1. įgyvendinant sisteminių pakeitimų projektus (taikant projektų vadybos metodus), kurių metu peržiūrimi ir pagerinami esami procesai arba diegiami nauji. Šiuos projektus paprastai įgyvendina specialiai sudarytos darbo grupės;

104.2. įgyvendinant veiklos gerinimo projektus, kuriuos inicijuoja ir įgyvendina KVS atstovas kartu su vadovybe, struktūrinių padalinių vadovais ir jų darbuotojais;

104.3. atliekant gerinimo veiklą įstaigoje.

105. KVS atstovas ar jo įgaliotas darbuotojas kaupia ir saugo neatitikties/gerinimo pranešimus.

106. Neatitikčių, korekcinių ir prevencinių veiksmų valdymas detalizuotas kokybės vadybos sistemos schemoje nustatyta tvarka ir jų tarpusavio sąveika:

106.1. "3.1. Veiklos rodiklių ir neatitiktinių išvedinių valdymas";

106.2. "3.2. Valdymo sistemos savianalizė ir vidaus auditas".

SUDERINTA

Vadybos vertinamosios analizės susirinkimo

2019 m. gruodžio 23 d.

protokoliniu nutarimu Nr. IVL-57

VADYBOS VERTINAMOSIOS ANALIZĖS SUSIRINKIMO PROTOKOLAS

20.....m.d.

Utena

Susirinkimo pirmininkas:

Susirinkimo sekretorius:

Dalyviai:

Darbotvarkė :

Darbotvarkės klausimas	Komentaras/nuoroda į informacijos šaltinį (kur reikia)	Priimti rezultatyvumo/paslaugų gerinimo sprendimai	Sprendimų įgyvendinimas		Įvykdyta/ neįvykdyta	Pastabos
			Atsakingas (pareigos)	Atlikimo laikas		
1. Ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymas.						
2. Išorės ir vidaus veiksmų pakeitimai, kurie svarbūs kokybės vadybos sistemai.						
3. Klientų pasitenkinimas ir grįžtamasis ryšys iš svarbių suinteresuotų šalių.						
4. Kokybės politikos priežiūra ir kokybės tikslų pasiekimas.						
5. Procesų veiksmingumas ir produktų bei paslaugų atitikimas.						

6. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai.						
7. Monitoringo ir matavimo rezultatai.						
8. Vidaus audito rezultatai						
9. Išorės tiekėjų (teikėjų) veiksmingumas						
10. Išteklių adekvatumas						
11. Veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumo.						
12. Gerinimo galimybės						
13. Rekomendacijos gerinimui						

AUDITO ATASKAITA

Audito grupės vadovas:

Vidaus audito data: _____

Audito grupės nariai:

Vieta auditorių įrašams						Vieta organizacijos įrašams						Atsakingas asmuo		
Radinio data	Auditoriaus vardas, pavardė	Radinio Nr.	Radinio apibūdinimas	Procesas/ Padalinys	ISO 9001 standarto skvyrnis	Veiksmai radiniui pašalinti	Radinio priežastis	Veiksmai radinio priežastčiai pašalinti	Už veiksmų atlikimą atsakingas darbuotojas	Veiksmų įgyvendinimo terminas	Faktinė atlikimo data	Ar veiksmai pašalino neatitikties priežastį?	Radinio uždarymo data	Pastabos

*Audito kriterijai: ISO 9001:2015, standarto reikalavimai, teisiniai ir kiti organizacijos priimti įsipareigojimai.

Neatitiktis - sisteminis valdymo sistemos elemento neatitikimas reikalavimams. Organizacija privalo suplanuoti ir nedelsiant atlikti ištaisymo veiksmus.

Pastaba - pavienis valdymo sistemos neatitikimas reikalavimams. Organizacija privalo suplanuoti ir nedelsiant atlikti ištaisymo veiksmus.

Rekomendacija - pastebėta galimybė įgyvendinti reikalavimus geriau, paparsčiau, efektyviau. Organizacija gali pasirinkti, ar įgyvendinti ar ne.

Kokybės vadovo
4 priedas

**UTENOS REGIONINIO PROFESINIO MOKYMO CENTRO
PROCESŲ MATAVIMO RODIKLIAI**

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Valdymo procesai					
STRATEGINIS IR METINIS PLANAVIMAS					
Formuoti mokymo centro veiklos strategiją	Gerinimo veiksmų įgyvendinimas	Gerinimo veiksmų įgyvendinimo % nuo metų plano	Strateg. planas ir metinė veiklos programa	Dir. pavad . ugdymui	
Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus	Revizuoti pareigybių aprašymai	Revizuoti pareigybių aprašymai % nuo visų esamų. Kasmet tam tikroms grupėms.	Centro veiklos ataskaita	Personalo specialistė	
FINANSŲ VALDYMAS IR BUHALTERINĖ APSKAITA					
Formuoti biudžetą	Lėšų pokytis	Lėšų kitimo % lyginant su pereinamais metais	Biudžetas, centro veiklos ataskaita	Vyr. buhalterė	
	Lėšų perskirstymas	Biudžeto perskirstymo kartai metų eigoje	Biudžetas, centro veiklos ataskaita	Vyr. buhalterė	
VEIKLOS RODIKLIŲ IR NEATITIKČIŲ VALDYMAS					
Vykdyti procesų ir paslaugų stebėseną	Laiku pateikti procesų ir paslaugų stebėsenos rodikliai	Pateiktų laiku rodiklių % nuo visų esamų	Ataskaita	KVS grupė	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Valdymo procesai					
Matuoti metinės veiklos programos vykdymą (ataskaita)	Metinės veiklos programos įgyvendinimo vertinimas	Metinės veiklos programos įgyvendinimo % nuo plano (įgyvendintų priemonių skaičius lyginamas su planotu metiniu programų skaičiumi)	Ataskaita	KVS grupė	
Vykdyti veiklos savianalizę	Siūlomi centro veiklos gerinimo veiksmai	Gerinimo veikslių skaičius	Gerinimo planas	KVS atstovas	
Valdyti neatitiktis/atlikti prevencinius veiksmus	Neatitiktys	Neatitiktųjų skaičius kasmet	Vidaus audito ataskaita	KVS grupė	
	Koregavimo veiksmai	Koregavimo veikslių skaičius			
	Prevencinių veikslių santykis	Numatytų prevencinių veikslių santykis su įgyvendintomis	Vidaus audito ataskaita	KVS grupė	
Atlikti KVS vidaus auditą	KVS vidaus audito identifikuotos neatitiktys	Audito metu rastų neatitiktųjų skaičius	Vidaus audito ataskaita	KVS grupė	
Atlikti KVS vadybos vertinamoji analizė	Veiklos gerinimo veiksmai	Veiklos gerinimo veikslių skaičius	Protokolas	Direktorius	
Vykdyti ugdymo ir mokymo proceso priežiūrą	Stebėtų pamokų kokybė	Pamokų kokybės įvertinimo vidurkis skyriuje	Pamokų stebėsenos ataskaita	Dir. pav. ugdymui	
Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Pagrindinės veiklos procesai					
Ugdymo programų ruošimas ir tobulinimas	Per mokslo metus atnaujintos programos	Per mokslo metus atnaujintų programų skaičius. Kasmet.	Direktoriaus įsakymas	Dir. pav. ugdymui;	
	Per mokslo metus parengtos programos	Per mokslo metus parengtų programų skaičius. Kasmet	Direktoriaus įsakymas	Dir. pav. ugdymui;	
Vykdyti profesinį informavimą ir	Renginiai	Renginių skaičius per metus. Kasmet	Profesinio orientavimo ir informavimo programa	Dir. pav. ugdymui;	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Valdymo procesai					
orientavimą	Aplankytos mokyklos	Aplankytų mokyklų skaičius. Kasmet		Dir. pav. ugdymui;	
Mokinių priėmimas	Planuoti ir priimti mokiniai	Priimtų mokinių ir jo atitikimas planui, %. Kasmet (rugsėjo viduryje). ŠMSM patvirtintame plane numatytas skaičius palyginamas su faktiniu skaičiumi ir išskaičiuojamas procentas.	ŠMSM patvirtintas planas ir direktoriaus įsakymas apie mokinių priėmimą.	Dir. pav. ugdymui	
Organizuoti bendrąjį ugdymą	Parengti ir pasirinkti pasirenkami dalykai ir moduliai	Parengtų / pasirinktų pasirenkamų dalykų ir modulių santykis. Kiek iš viso parengta ir siūloma su kiek pasirinko skaičius	Centro ugdymo planas	Dir. pav. ugdymui/ Gimnazijos sk. vedėjas.;	
	Vienam mokiniui tenkantys pasirenkami dalykai	Vienam mokiniui tenkančių pasirenkamų dalykų procentas. Pasirinkusių skaičius nuo įstojusiuju	Mokinio individualus ugdymo planas	Dir. pav. ugdymui/ Gimnazijos sk. vedėjas.;	
Organizuoti profesinį mokymą	Sutartys su partneriais praktikai atlikti	Sutarčių su partneriais praktikai atlikti skaičius ar Lyginti su pernai metais kitimas (skaičiuojamos mokyklos partnerių sutartys kurias jie pasirašė su mokiniu)	Praktikos sutartys ir sutartys su partneriais	Paslaugų ir statybos skyriaus vedėja	
	Formaliojo profesinio mokymo programų vykdymas	Koreguotų (atnaujintų) programų skaičius; Naujai parengtų programų skaičius	Patvirtintos programos	Dir. pav. ugdymui	
	Neformaliojo profesinio mokymo programų vykdymas	Koreguotų (atnaujintų) programų skaičius; Naujai parengtų programų skaičius	Patvirtintos programos	Dir. pav. ugdymui	
	Praktiką atliekančių mokinių skaičius	Mokinių, kuriems leista atlikti praktiką, procentas	Įsakymas dėl leidimo atlikti baigiamąją praktiką	Profesinio mokymo skyriaus vedėjas	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Valdymo procesai					
	Mokiniai, atlikę praktiką išorėje	Mokinių, atlikusių praktiką išorėje procentas nuo absolventų skaičiaus	Praktikos sutartys	Profesinio mokymo skyriaus vedėjas	
Organizuoti tęstinį mokymą	Patobulinusieji kvalifikaciją	Žmonių skaičius, pokytis procentais	Mokymosi sutartys	Suaugusiųjų mokymo sk. vedėjas	
Mokyti (<i>teorinis ir praktinis mokymas</i>) ir vertinti	Laikiusieji ir išlaikiusieji brandos egzaminus, dalyvavusieji kompetencijų vertinime	Laikiusių / išlaikiusių brandos egzaminus, dalyvavusių kompetencijų vertinime %	Kasmet pateikia ataskaitas. Duomenys iš egzaminų protokolų. Pažangumo lankomumo ataskaitos.	Paslaugų ir statybos skyriaus vedėja	
	Įstojusieji ir įgijusieji kvalifikaciją mokiniai	Įstojusių ir įgijusių kvalifikaciją mokinių santykis proc.	Kasmet. Grupių vadovai pateikia ataskaitas. Duomenys iš egzaminų protokolų. Pažangumo lankomumo ataskaitos	Dir. pav. ugdymui	
	Įsidarbinusieji absolventai	Baigusių mokinių karjeros tąsa: įsidarbinusių % nuo baigusiųjų	Apibendrinta baigusių mokinių karjeros tąsos ataskaita	Dir. pav. ugdymui, skyrių vedėjai	
	Tęsiantys mokslus absolventai	Baigusių mokinių karjeros tąsa: tęsiančių mokslus % nuo baigusiųjų	Apibendrinta baigusių mokinių karjeros tąsos ataskaita	Dir. pav. ugdymui, skyrių vedėjai	
Vykdėti finansų valdymą	Patvirtintas metinis biudžetas	Patvirtintas metinis biudžetas. Plano ir vykdymo nuokrypis %	Metinis biudžeto planas (biudžeto programa), finansinė ataskaita	Vyr. buhalteris	
	Įstaigos gaunamos lėšos, gauta parama	Lėšų, uždirbtų teikiant įvairias paslaugas ir gautos paramos lėšų suma, tūkst.EUR.		Vyr. buhalteris	
Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
3. Palaikomieji procesai					
Personalo valdymas	Kvalifikaciją patobulinusieji darbuotojai	Kvalifikaciją patobulinusių darbuotojų skaičius ir % nuo bendro darbuotojų skaičiaus	Kvalifikacijos pažymėjimai, atsakingas už personalo pateikia	Personalo specialistė	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Valdymo procesai					
			ataskaitą.		
	Darbuotojų mokymai	Vienam darbuotojui tenkančių mokymų valandų skaičius	Personalo sk. ataskaita		
	Personalo kvalifikacijos lėšos	Personalo kvalifikacijai panaudotų lėšų % nuo bendro kvalifikacijai skirtų lėšų	Personalo sk. ataskaita		
Įrangos ir infrastruktūros valdymas	Darbuotojų pasitenkinimas darbo vieta, sąlygomis	Pasitenkinimo darbo vieta, sąlygomis indekso pokytis lyginant su pernai metais	Darbuotojų apklausos dalis susijusi su darbo aplinka, sąlygomis	Dir. pav. ugdymui	
Tiekimo valdymas	Pretenzijos	Pretenzijų skaičius	Kas ketvirtį pateikiama viešųjų pirkimų administratoriaus ataskaita; Numatomų vykdyti prekių, paslaugų, viešųjų pirkimų komisijos dokumentų registro duomenys	Dir. pav. administracijos ir ūkio reikalams	
	Numatyti prekių, paslaugų pirkimai	Plano ir fakto atitikmuo metų gale			
	Laiku įvykdyti pirkimai	Laiku pagal pirminį planą įvykdytų pirkimų % - laiku įvykdyti pirkimai nuo visų metinių pirkimų			
Užtikrinti mokymo ir ugdymo aplinką, aprūpinimą priemonėmis	Planuotos ir įsigytos mokymo priemonės	Planuotų ir įsigytų mokymo priemonių santykis	Veiklos programa Pirkimų planas	Dir. pav. infrastruktūrai	
Užtikrinti paramą mokiniui	Mokinių materialinė parama	Materialinės paramos suma mokiniui (vidurkis)	Mokinių prašymai, direktoriaus įsakymai	Soc. pedagogas	
Paraiškų ES fondams rengimas ir projektų įgyvendinimas	Iš projektų įsisavintos lėšos	Iš projektų įsisavintos lėšos (suma, tūkst.Eur.), pokytis	Ataskaitos	Projektų vadovas	
	Įgyvendinti projektai	Skaičius vnt.			

VIDAUS AUDITO PLANAS

Eil. Nr.	Procesas	Taikomi ISO reikalavimai	Auditorius	Audituojami darbuotojai	Audito laikas
1	2	3	4	5	6
Valdantieji procesai					
Pagrindiniai procesai					
Palaikantieji procesai					

