



KOKYBĖS VADOVAS

*Parengtas Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos Švietimo ministerijos lėšomis,
įgyvendinant projektą Nr. VP1-2.2-ŠMM-04-V-03-008 „Profesinio mokymo kokybės gerinimas
Panevėžio regiono profesinio mokymo įstaigose”*

PATVIRTINTA
 Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės
 paslaugų ir verslo mokyklos direktoriaus
 2017 m. lapkričio 28 d. įsak. Nr. V1- 145

KOKYBĖS VADOVAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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 Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokykloje (toliau – įstaigoje) 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, išimtys ir 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 : 2015)“;

3.2. LST EN ISO 9000:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas (ISO 9000:2015)“;

3.3. LST EN ISO 19011:2011 „Vadybos sistemų audito gairės (ISO 19011:2011)“.

3.4. Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos nuostatais;

3.5 Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vidaus tvarkos taisyklėmis;

3.6. Kitais Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

II. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS TAIKymo SRITIS

4. Įstaigos kokybės vadybos sistema parengta vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2015 ir apima visą įstaigos vykdomą veiklą - profesinį mokymą ir vidurinį ugdymą.

5. Įstaigos kokybės vadybos sistemai taikomi visi LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimai:

III. SĄVOKOS, SUTRUMPINIMAI

6. Dokumente vartojamos šios sąvokos ir sutrumpinimai:

Kokybės politika – nustatyti ketinimai ir kryptys, susiję su kokybe;

Koregavimas – 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 ar korekcinis veiksmas;

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

Procedūra – nustatyta veiklos ar proceso vykdymo tvarka;

Procesų modelis – įstaigos procesų modelio elektroninis 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;

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, vyr. finansininkas, direktoriaus pavaduotojas ugdymui, pavaduotojas infrastruktūrai, gimnazijos skyriaus vedėjas, paslaugų skyriaus vedėjas, prekybos ir aptarnavimo skyriaus vedėjas, sektoriaus praktinio mokymo vadovas, vadovybės atstovas);

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

Vadovybės atstovas – vadovybės atstovas kokybei, atsakingas už kokybės vadybos sistemos veikimo užtikrinimą;

KVS komanda – direktorius, vadovybės atstovas, vidaus auditorius, pavaduotojas ugdymui, pavaduotojas praktiniam mokymui, gimnazijos skyriaus vedėjas, neformalaus ugdymo organizatorius.

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

IV. ŽINIOS APIE ĮSTAIGĄ

| | |
|------------------|---|
| Adresas | Aldonos g. 4, LT-35230 Panevėžys |
| Tel/faksas | (8 45)587080, (8 45) 587566 |
| El. paštas | sekretoriatas@margarita.lt |
| Įstaigos vadovas | Direktorius Tautvydas Anilionis |

1927 m. mokyklą įkūrė Švč. Nekaltosios Mergelės Marijos seserų tarnaičių kongregacijos seserys, kurioms vadovavo ses. Margarita Rimkevičaitė. Sesė Margarita Rimkevičaitė buvo vienuolinio gyvenimo pavyzdys. Ji mokė, kaip reikia gyventi dirbti ir pasišvęsti Dievui ir žmonėms.

Mokykla siekė „visapusiškai išlavinti mergaites ir Lietuvai duoti tikrų, sąžiningų amatininkų ir šeiminių“ („Panevėžio balsas“, Nr. 188, 1927.X. 6, p.3), buvo priimamos merginos nuo 14 metų amžiaus, baigusios pradžios mokyklą. Nuo 1928 metų rudens be bendrojo lavinimo dalykų: tikybos, lietuvių kalbos, aritmetikos, istorijos, geografijos, gamtos, higienos ir specialiųjų dalykų: sukirpimo, siuvimo, audimo, nėrimo, knygrišystės, rankdarbių, bažnytinių rūbų puošybos, skalbimo, virimo, kepimo, konservavimo, tvarkos bei maisto laikymo, pradėta dėstyti specialieji žemės ūkio dalykai: daržininkystė, sodininkystė, bitininkystė, pienininkystė, gyvulininkystė bei paukštininkystė.

1932 m. mokykla pertvarkyta į keturmetę Švietimo Draugijos mergaičių amatų mokyklą.

1935 m. išaugus mokinių skaičiui, pristatomas 3 aukštų naujas mokomasis priestatas.

1940 m. okupavus Lietuvą, mokykla uždaroma, mokytojai atleidžiami, o jos vadovai represuojami.

1941-1944 m. reorganizuojama į Panevėžio II – ają Valstybinę Amatų mokyklą, išplėstas specialybių tinklas.

1946 m. mokyklos pavadinimas keičiamas – Panevėžio Amatų mokykla Nr. 3.

1949 m. rugsėjo 7 d. Amatų mokykla Nr.3 likviduojama, o mokyklos pastatai perduodami Panevėžio Spec. Amatų mokyklai Nr.2.

1960 m. įsteigiama Panevėžio profesinė technikos mokykla Nr. 5, ruošianti statybininkus.

1972 m. įvedamas vidurinis mokymas su ketverių mokymo metų programa. Pakeistas pavadinimas – Panevėžio miesto vidurinė profesinė technikos mokykla Nr. 5.

1988 m. liepos 27 d. pavadinta 2 –aja profesine technikos mokykla.

1991 m. Švč. Nekaltosios Mergelės Marijos seserų kongregacijos ir Panevėžio dvasininkų pastangomis mokykla reorganizuota į Panevėžio katalikiškąją mergaičių žemės ūkio mokyklą.

1997 metais direktoriaus Algimanto Grinevičiaus iniciatyva mokykloje įkurtas muziejus.

2001 m. rugsėjo 1 d. mokyklos bendruomenės prašymu ir pritarus Panevėžio vyskupui Juozui Preikšui, mokykla pavadinta įkūrėjos Margaritos Rimkevičaitės vardu. Mokyklai vadovauti paskirtas direktorius Tautvydas Anilionis. Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės technologinė mokykla - valstybinė profesinio mokymo įstaiga, kuri ugde mokinius krikščioniškų vertybių dvasia, teikė profesinę kvalifikaciją ir bendrąjį išsilavinimą.

2016 m. birželio 20 d. Švietimo ir mokslo ministro įsakymu Nr. V-554 Panevėžio M. Rimkevičaitės technologinė mokykla ir Panevėžio prekybos ir paslaugų verslo mokykla reorganizuotos į Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklą.

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos misija – teikti profesinį, bendrąjį ugdymą, tenkinti ugdymo (si) proceso dalyvių lūkesčius, ugdyti bendruosius gebėjimus, vertybines nuostatas, skatinti nuolatinį mokymąsi ir profesinį tobulėjimą, tenkinant darbo rinkos poreikius. Mokyklos steigėja – Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministerija. Šiuo metu mokykloje mokosi 562 mokiniai, dirba – 61 mokytojas: 10 bendrojo ugdymo mokytojų metodininkų, 18 profesijos mokytojų metodininkų, 11 bendrojo ugdymo vyr. mokytojų, 14 profesijos vyr. mokytojų, 5 bendrojo ugdymo mokytojai ir 14 profesijos mokytojų, 66 administracijos darbuotojas.

Mokykloje galima baigti pagrindinės mokyklos devintą ir dešimtą klases. Mokiniai, baigę pagrindinę mokyklą, per trejus metus įgyja technologinio profilio vidurinį išsilavinimą ir vieną profesinę kvalifikaciją: virėjo, smulkiojo verslo paslaugų teikėjo, prekybos įmonių vadybininko padėjėjo, floristo, dekoratyvinio apželdinimo verslo darbuotojo, apskaitininko kasininko, elektroninės prekybos agento, kompiuterių ir organizacinės technikos operatoriaus, padavėjo ir barmeno profesiją.

Turintieji vidurinį išsilavinimą gali mokytis siuvėjo, prekybos įmonių vadybininko padėjėjo, socialinio darbuotojo padėjėjo, sporto klubo veiklos organizatoriaus, elektroninės prekybos agento, interjero apipavidalintojo specialybės. Turintys vidurinį išsilavinimą gali pasirinkti dekoratyvinio želdinimo ir aplinkos tvarkymo darbuotojo, apskaitininko kasininko, virėjo, floristo modulinę programą.

Baigę specialiąją ugdymo programą (pagrindinio ugdymo individualizuotą), turintys nežymius ar vidutinius intelekto sutrikimus gali įgyti viešbučio darbuotojo profesiją.

Mokykla aktyviai dalyvauja projektinėje veikloje: vykdo prevencinius, kultūrinius, užimtumo projektus, dalyvauja ES programose.

V. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

Bendrosios nuostatos

7. Įstaiga įgyvendina, prižiūri ir nuolat gerina KVS, siekdama kuo geriau, rezultatyviau vykdyti nustatytas funkcijas, atitinkančias norminių teisės aktų ir suinteresuotų šalių reikalavimus, padidinančias suinteresuotų šalių pasitenkinimą. Šiuo tikslu įstaiga:

7.1. nustato KVS procesus, apibrėžia jų ryšius;

7.2. Kokybės vadove, procesų modelyje apibrėžia kriterijus ir metodus, kurių reikia rezultatyviam procesų vykdymui ir valdymui užtikrinti;

7.3. stebi, analizuoja ir vertina vidinius ir išorinius veiksnius, kad jie būtų tinkami jos strateginei kryptčiai ir tikslams įgyvendinti, valdomos įtakos ir galimybės pasiekti norimus rezultatus;

7.4. nustato suinteresuotų šalių poreikius ir reikalavimus, kad teikti juos atitinkančias paslaugas. Suinteresuotos šalys pateikiamos lentelėje:

| Suinteresuota šalis | Santykis |
|---|--|
| Švietimo ir mokslo ministerija | Reglamentuoja veiklą, kontroliuoja |
| Darbuotojai | Paslaugos teikėjai |
| Mokiniai | Paslaugos gavėjai |
| Išorės tiekėjai (praktikos tiekėjai, prekių ir paslaugų tiekėjai) | Prisideda prie paslaugos teikimo |
| Panevėžio savivaldybės administracija | Prisideda prie paslaugos teikimo (kompensuoja 50% nuoladą transportui) |
| Konkurentai | Prisideda netiesiogiai prie organizacijos veiklos |
| Reguliuojančios institucijos (Visuomenės | Reglamentuoja veiklą, kontroliuoja |

| | |
|--|----------------------------------|
| sveikatos centras, Finansų ministerija, VDI, VMI ir kt.) | |
| Veiklos sektorius | Prisideda prie paslaugos teikimo |
| Nevyriausybinių organizacijų | Teorinis santykis |

7.5. apsirūpina reikiamais ištekliais ir informacija, būtina įstaigos veiklos procesams ir jų stebėsenai (monitoringui);

7.6. kontroliuoja, matuoja ir analizuoja procesus;

7.7. įgyvendina veiksmus, kad suplanuoti rezultatai būtų pasiekti ir būtų nuolat gerinami įstaigos veiklos procesai.

8. Procesai detalizuojami procesų modelyje. Procesų modelis yra el. laikmenoje (KV 1 priedas).

Dokumentuotos informacijos valdymas

9. KVS dokumentacija apima:

9.1. Kokybės politiką ir tikslus;

9.2. Kokybės vadovą;

9.3. Procesų modelį;

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

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

11. KVS dokumentai ir įrašai valdomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos vyriausiojo archyvaro 2011m. liepos 4 d. įsakymo Nr.V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo 2015-08-05 Nr.(1.3E)VE-52(TAR2015-08-05 Nr.12031); Lietuvos Respublikos vyriausiojo archyvaro 2011m. liepos 4 d. įsakymo Nr.V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo 2015-08-05 Nr.(1.3E)VE-53 (TAR2015-08-05 Nr.12032) (www.archyvai.lt).

12. Kokybės vadovas, kokybės politika, kokybės tikslai tvirtinami įstaigos direktoriaus įsakymu. Kokybės vadovui ir jo priedams suteikiami versijų numeriai. Atlikus dokumento pakeitimą, keitimo vieta naujame dokumente žymima raudona spalva. Atliekant keitimus, ankstesnių keitimų žymėjimas panaikinamas. Atliktas keitimas registruojamas „Dokumento peržiūrų ir keitimų registre“ (KV 8 priedas), Kokybės vadovui ar jo priedui suteikiama nauja versija.

13. KVS dokumentai popierinėje laikmenoje saugomi pas Vadovybės atstovą kokybei. El. laikmenoje saugomi serveryje.

14. Darbuotojai su KV dokumentacija ir jos pakeitmais supažindinami susirinkimų ir posėdžių metu.

VI. VADOVYBĖS, KITŲ DARBUOTOJŲ ĮSIPAREIGOJIMAI, ĮGALIOJIMAI, RYŠIAI IR ATSAKOMYBĖ

Vadovybės įsipareigojimai

15. Įstaigos vadovybė įgyvendina, plėtoja KVS ir nuolat ją gerina:

15.1. perteikdama įstaigos darbuotojams suinteresuotų šalių ir įstaigai taikomų teisinių reikalavimų svarbą;

15.2. nustatydama kokybės politiką ir kokybės tikslus, suderintus su įstaigos kontekstu ir strategine kryptimi;

15.3. laiduodama kokybės vadybos sistemos reikalavimų įtraukimą į įstaigos veiklos procesus;

- 15.4. skatindama procesinio požiūrio naudojimą ir mąstymą atsižvelgiant į riziką;
- 15.4. periodiškai atlikdama vadybos vertinamąją analizę;
- 15.5. aprūpindama įstaigą reikiama ištekliais ir kurdama palankią procesų veikimo aplinką;
- 15.6. perteikdama rezultatyvios kokybės vadybos ir atitikties kokybės vadybos sistemos reikalavimus svarbą ir aktyviau įtraukdama darbuotojus į įstaigos tikslų siekimą;
- 15.7. laiduodama, kad kokybės vadybos sistema pasieks norimus rezultatus;
- 15.8. remdama kitus svarbias vadovaujančias pareigas užimančius asmenis, kad jie demonstruotų lyderystę savo atsakomybės srityse.
- 16. Įstaigos vadovybė užtikrina, kad suinteresuotų šalių pagrįsti reikalavimai būtų apibrėžti, suprasti ir pagal įstaigos kompetenciją įvykdomi. Suinteresuotoms šalims pateikiamas rezultatas taip pat turi būti aiškus ir suprantamas. Suinteresuotų šalių pasitenkinimas yra vertinamas.

Planavimas, kokybės politika ir tikslai

- 17. Vadovybė ne rečiau kaip kartą per metus reguliariai peržiūri ir vertina įstaigos kokybės politiką, kad ji nuolat būtų tinkama – atitiktų įstaigos tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą, tenkinant suinteresuotų šalių lūkesčius ir kitus reikalavimus.
- 18. Kokybės politiką arba jos pakeitimo projekto parengimą organizuoja KVS atstovas. Rengdamas kokybės politikos projektą KVS atstovas įvertina informaciją apie:
 - 18.1. suinteresuotų šalių reikalavimus ir lūkesčius;
 - 18.2. įstaigos tikslus;
 - 18.3. KVS rezultatyvumą;
 - 18.4. atitinkamus įstatymus ir kitus teisės aktus, taikomus įstaigos atliekamai veiklai.
- 19. Įstaigos darbuotojai gali pateikti konkrečius pasiūlymus kokybės politikai atnaujinti. Informacija kokybės politikai atnaujinti pateikiama vadovybės atstovui kokybei pareikalavus.
- 20. Su patvirtinta kokybės politika supažindinami įstaigos darbuotojai, ji paskelbiamos įstaigos interneto svetainėje. vadovybės atstovas kokybei yra atsakingas už kokybės politikos dokumento valdymą.
- 21. KVS planavimas vykdomas atsižvelgiant į įstaigos tikslus, kokybės politiką, KVS procesų rezultatyvumą, suinteresuotų šalių ir teisės aktų reikalavimus. Pasikeitus kokybės politikai, atitinkamai atnaujinami kokybės tikslai.
- 22. KVS planavimas apima:
 - 22.1. procesų nustatymą ir taikymą įstaigoje;
 - 22.2. procesų sekos ir tarpusavio sąveikos nustatymą;
 - 22.3. reikalingų procesų veikimo, valdymo kriterijų ir metodų nustatymą;
 - 22.4 situacijos analizę (SSGG) bei rizikų ir galimybių įvertinimą;
 - 22.5. išteklių ir informacijos, būtinų procesų veikimui ir stebėsenai (monitoringui), gavimo galimybę;
 - 22.6. procesų matavimą, tikrinimą ir analizę;
 - 22.7. veiksmų, kad būtų pasiekti planuoti rezultatai ir nuolat gerinami procesai, nustatymą.
- 23. Siekiant įgyvendinti kokybės politiką, įstaiga nustato kiekybiškai įvertinamus veiklos tikslus. Veiklos tikslų įgyvendinimui pamatuoti gali būti atliekami stebėsenos veiksmai (monitoringas). Numatytų tikslų įgyvendinimo lygis ir galutiniai rezultatai vertinami vertinamosios analizės metu.
- 24. Veikla, susijusi su kokybės politikos, tikslų nustatymu ir paskirstymu procesams, aprašyta ir vykdoma procesų modelyje nustatyta tvarka ir tarpusavio sąveika:

24.1. „1.01. Formuoti mokyklos veiklos strategiją“ (įstaigos strategija laikoma pas pav. ugdymui);

24.2. „1.02. Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus“ (pareiginiai nuostatai laikomi pas personalo specialistą).

24.3. „1.03. Formuoti biudžetą“ (LR Vyriausybės 2017 m. balandžio 5 d. nutarimas Nr.249 „Dėl LR 2018 metų valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių projektų rengimo plano patvirtinimo“; Finansų ministro 2015 m. liepos 21 d. įsakymas Nr.1K-238 "Dėl LR valstybės ir savivaldybių biudžetų pajamų ir išlaidų klasifikacijos patvirtinimo“; Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės technologinės mokyklos apskaitos vadovas, apskaitos tvarkų aprašai, direktoriaus patvirtinta 2017-02-14 įsakymu Nr.V1-35.).

Atsakomybė, įgaliojimai ir ryšiai

25. Darbuotojų pareigos, funkcijos, įgaliojimai yra apibrėžti įstaigos struktūros dokumente, darbuotojų pareiginėse instrukcijose ir procesų modelyje.

26. Remiantis įstaigos struktūra, įstaigoje paskirstoma atsakomybė už rezultatyvų procesų valdymą. Kiekvienas nustatytas procesas turi proceso šeiminką, kuris atsako už tam tikro proceso rezultatą. Tai reiškia, kad proceso šeiminkas pats organizuoja procesą taip, kad būtų pasiekiamas numatytas rezultatas optimaliai panaudojant turimus išteklius. Procesų šeiminkų pavaldumas nurodytas įstaigos organizacinėje struktūroje. Procesų šeiminkai nurodyti procesų modelyje.

27. Kiekvienas darbuotojas savo darbe vadovaujasi pareiginėmis instrukcijomis bei vidaus tvarkos taisyklėmis. Įstaigos personalo specialistas derindamas su darbuotojais, naudodamasis įstaigos organizacine struktūra ir procesų modeliu, rengia bei tikslina pareigines instrukcijas. Pareiginės instrukcijos aprašyme numatoma kompetencija, išsilavinimas, kvalifikacija ir patirtis, būtina atitikčiai keliamiems kokybės reikalavimams užtikrinti.

28. Darbuotojų pareigų ir įgaliojimų valdymas vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „1.02. Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus“ ir tarpusavio sąveika.

Vadovybės atstovas kokybei

29. Įstaigos direktoriaus įsakymu įstaigoje paskiriamas vadovybės atstovas kokybei, atsakingas už KVS veikimo užtikrinimą.

30. Pagrindinės vadovybės atstovo kokybei pareigos ir įgaliojimai yra:

30.1. teikti informaciją įstaigos vadovui apie kokybės vadybos sistemos įgyvendinimą ir funkcionavimą;

30.2. užtikrinti, kad įstaigos kokybės vadybos sistema atitiktų standarto LST EN ISO 9001:2015 reikalavimams;

30.3. siekti, kad teisės aktų ir suinteresuotų šalių reikalavimai būtų vienodai suvokiami;

30.4. užtikrinti, kad periodiškai būtų atliekamas KVS vidaus auditas;

30.5. užtikrinti, kad atitinkami darbuotojai būtų supažindinti su sprendimais, susijusiais su vadybos vertinamosios analizės rezultatais ar kitais KVS pokyčiais;

30.6. palaikyti ryšius su kitomis suinteresuotomis šalimis KVS klausimais.

Vidiniai ryšiai

31. Gaunamų ir siunčiamų dokumentų valdymas vykdomas vadovaujantis Dokumentų rengimo ir įforminimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymo Nr.V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo 2015-08-05 Nr.(1.3E)VE-53 (TAR2015-08-05 Nr.12032) .

32. Paklausimai, susiję su įstaigos veiklos neatitikimais, toliau valdomi šio Kokybės vadovo VIII skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir gerinimas“ nustatyta tvarka.

33. Kiekvienas darbuotojas, pastebėjęs veiklos kokybės problemą, turi teisę registruoti neatitiktį pagal neatitiktį valdymo tvarką ir perduoti vadovybės atstovui.

34. Įstaigoje veikiančios apsikeitimo informacija priemonės: susitikimai, susirinkimai, vidaus dokumentai, intranetas, el. paštas, struktūrinių padalinių ir darbuotojų bendra veikla tame pačiame procese arba susijusiuose procesuose ir kt.

35. Informacijos šaltiniai: teisės aktų duomenų bazės, metodinė literatūra ir kitos duomenų bazės (TAMO dienynas, mokinių registras).

36. Darbuotojai pagal savo kompetencijos sritis nuolat stebi informaciją, susijusią su pareiginėse instrukcijose nustatytomis funkcijomis. Darbuotojai reikšmingą informaciją, susijusią su veiklos gerinimo galimybėmis, perduoda tiesioginiam vadovui.

Vadybos vertinamoji analizė

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

38. Procesų šeimininkai atsakingi už informacijos pateikimą vertinamajai analizei atlikti pagal jų kuruojamą veiklos sritį (procesų eiga, monitoringas ir matavimai, įgyvendinti korekciniai veiksmai, siūlomos gerinimo priemonės, pastabos ir pasiūlymai). Vadovybės atstovas atsakingas už informacijos apibendrinimą ir vadybos vertinamosios analizės organizavimą.

39. Vertinamajai analizei atlikti pateikiama informacija apie:

39.1. ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymą;

39.2. išorės ir vidaus veiksnių pakeitimus, kurie svarbūs kokybės vadybos sistemai;

39.3. kokybės tikslų pasiekimo laipsnį;

39.4. KVS audito rezultatus;

39.5. klientų pasitenkinimą ir grįžtamąjį ryšį iš svarbių suinteresuotų šalių;

39.6. procesų veiksmingumą ir paslaugų atitiktį;

39.7. neatitiktis ir korekcinis veiksmus;

39.8. monitoringo ir matavimo rezultatus;

39.9. išorės tiekėjų veiksmingumą;

39.10. išteklių adekvatumą;

39.11. veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumą;

39.12. veiklos gerinimo galimybes;

39.13. kokybės politikos atnaujinimo poreikį;

40. Susirinkime, kurio metu atliekama vertinamoji analizė, dalyvauja vadovybė, procesų šeimininkai ir vadovybės atstovas. Į šį susirinkimą gali būti pakviesti ir kiti įstaigos atstovai.

41. Vertinamosios analizės sprendimai susiję su:

41.1. KVS ir įstaigos teikiamų paslaugų gerinimu;

41.2. poreikiu keisti kokybės vadybos sistemą;

41.3. išteklių poreikiu.

42. Vertinamosios analizės sprendimų rezultatai įforminami VVA protokole (KV 7 priedas)

43. Vadybos vertinamosios analizės valdymas aprašytas ir vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „1.11. Atlikti KVS vadovybinę vertinamąją analizę (5.6)“ ir tarpusavio sąveika.

VII. IŠTEKLIŲ VADYBA

Išteklių planavimas

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

45. Aprūpinimas ištekliais apima veiksmus, planuojant ir paskirstant įstaigos tikslams siekti reikalingus išteklius. Išskiriamos šios išteklių sritys:

45.1. finansiniai ištekliai;

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

45.3. žmogiškieji ištekliai.

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

47. Įstaigos vadovas, gavęs informaciją iš procesų vadovų, įvertina pateiktus pasiūlymus ir priima sprendimą dėl reikiamų išteklių įsigijimo, vadovaudamasis Finansų ministro 2015 m. liepos 16 d. įsakymas Nr.1K-238 "Dėl LR valstybės ir savivaldybių biudžetų pajamų ir išlaidų klasifikacijos patvirtinimo".

48. Aprūpinimo ištekliais veiklos planavimas procesų modelyje identifikuotas veikla „1.03. Formuoti biudžetą“ ir jos tarpusavio sąveika (LR Vyriausybės 2017 m. balandžio 5 d. nutarimas Nr.249 „Dėl LR 2018 metų valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių projektų rengimo plano patvirtinimo“; Finansų ministro 2015 m. liepos 16 d. įsakymas Nr.1K-238 "Dėl LR valstybės ir savivaldybių biudžetų pajamų ir išlaidų klasifikacijos patvirtinimo“; Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės technologinės mokyklos apskaitos vadovas, apskaitos tvarkų aprašai, direktoriaus patvirtinta 2017-02-14 įsakymu Nr.V1-35.).

Žmogiškieji ištekliai

49. Įstaigoje įdiegtas, prižiūrimas ir tobulinamas žmogiškųjų išteklių valdymo procesas. Jis apima:

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

49.2. darbo laiko apskaitos dokumentų tvarkymą;

49.3. darbuotojų mokymo ir kvalifikacijos kėlimo poreikio nustatymą, planavimą ir organizavimą, įvertinimą;

49.4. veiksmus dėl darbuotojų atostogų;

49.5. veiksmus dėl tarnybinių komandiruočių.

50. Įstaigos vadovo sprendimu organizuojamas darbuotojų priėmimas (LR ŠMM ministro įsakymu „Dėl mokytojų priėmimo ir atleidimo iš darbo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2011 m. rugsėjo 15 d. Nr. V-1680)

51. Įstaigos darbuotojų priėmimas ir atleidimas iš darbo vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu ir kitais susijusiais teisės aktais.

52. Priimtas darbuotojas supažindinamas su jo veiklai taikytiniais vidiniais įstaigos dokumentais.

53. Žmogiškųjų išteklių valdymas procesų modelyje identifikuotas „3.2. Valdyti žmogiškuosius išteklius“ veikla ir jos tarpusavio sąveika. Įstaigoje veikla vykdoma nustatyta tvarka: LR ŠMM ministro 2011 m. rugsėjo 15 d. Nr. V-1680 „Dėl mokytojų priėmimo ir atleidimo iš darbo tvarkos aprašo patvirtinimo“; Įstaigos nuostatai, vidaus tvarkos taisyklės, Darbuotojų skatinimo tvarka, Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo tvarka.

Infrastruktūra ir procesų veikimo aplinka

54. Įstaigos vadovybė aprūpina reikiama infrastruktūra, siekdama užtikrinti tinkamą vykdomos veiklos kokybę ir rezultatyvumą.

55. Įstaigos infrastruktūrą sudaro:

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

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

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

55. Įstaigos vadovybė sudaro darbo sąlygas, atitinkančias darbo vietoms ir darbuotojų sveikatai keliamus reikalavimus.

56. Nustačius reikalingus materialiuosius išteklius užtikrinant tinkamą procesų veikimo aplinką, procesų modelyje identifiukuota veikla „3.3. Užtikrinti infrastruktūrą ir darbo aplinką“ ir jos tarpusavio sąveika su kitais vykdomais procesais.

Matavimo priemonių valdymas

57. Įstaigos veikloje naudojamos matavimo priemonės, kurioms reikalinga patikra arba kalibravimas, įtrauktos į „Matavimo priemonių patikros grafiką“ (KV priedas 12), periodiškai tikrinamos nepriklausomose laboratorijose LR teisės aktų nustatyta tvarka (LR ūkio ministro patvirtintas „Teisinei metrologijai priskirtų matavimo priemonių grupių ir laiko intervalų tarp periodinių patikrų sąrašas“, 2014 m. rugpjūčio 1 d. Nr. 4-523 *Suvestinė redakcija nuo 2017-09-26 iki 2018-04-30*).

VIII. PAGRINDINĖS VEIKLOS PLANAVIMAS IR VALDYMAS

Pagrindinių veiklų planavimas

58. Įstaigos veikla ir teikiamos paslaugos turi atitikti nustatytus teisės aktų reikalavimus ir siekti tenkinti suinteresuotų šalių lūkesčius. Įstaigos veiklos procesai ir paslaugų teikimas planuojami ir atliekami, siekiant efektyvių veiklos rezultatų. Siekiant užtikrinti rezultatyvią įstaigos veiklą, priimtų įsipareigojimų ir kokybės tikslų įgyvendinimą, vykdomas procesų planavimas pagal procesų modelyje identifiukuotas veiklas ir jų tarpusavio sąveiką:

58.1. „2.1. Parengti ir atnaujinti programas“ Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymo nauja redakcija (TAR 2015-12-09, Nr. 19494, *Suvestinė redakcija nuo 2016-04-01*); LR Švietimo įstatymas (TAR, 2016-10-28, Nr. 25852); Formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašas (LR Švietimo ir mokslo ministro 2015 m. kovo 23 d. įsakymas Nr. V-232, TAR: 2015-03-2, Nr. 04247);

58.2. „2.2. Vykdyti profesinį informavimą ir orientavimą“ (LR švietimo ir mokslo ministro ir LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. liepos 4 d. įsakymas Nr. V-1090/a1-314 „Dėl profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2012, Nr. 82-4284);

58.3. „2.3. Priimti mokinius“ ([Mokinių priėmimo mokyti tvarkos aprašas, patvirtintas direktoriaus 2017 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. V1-89](#));

Reikalavimai, skirti paslaugoms

59. Klientų paklausimai ar pavedimai valdomi pagal LR Vyriausiojo archyvaro 2011m.liepos 4 d. įsakymo Nr.V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo 2015-08-05 Nr.(1.3E)VE-53 (TAR2015-08-05Nr.12032) (www.archyvai.lt) ir kitus teisės aktus.

60. Dokumentai, kuriuose nustatyti reikalavimai teikiamoms paslaugoms, yra įstaigos interneto svetainėje www.margarita.lt, taip pat procesų modelyje.

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

62. Klientų reikalavimai įstaigos atliekamoms funkcijoms, paslaugoms ir ryšiai su klientais nurodyti procesų modelyje pagal šias numatytas veiklas ir jų tarpusavio sąveikas:

62.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas 2017-2018 m. m., patvirtintas 2017-09-11 direktoriaus įsakymu Nr. V1-108;

Viduriniojo ugdymo bendrosios programos, patvirtintos LR Švietimo ir mokslo ministro 2011 m. vasario 21 d. įsakymu Nr. V-269, Žin. 2011, Nr. 26-1283;

Pradinio ir pagrindinio ugdymo bendrosios programos, patvirtintos LR Švietimo ir mokslo ministro 2016 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. V-46, (TAR: 2016-01-25, Nr 01542).

Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2012 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-1049, Žin. 2012, Nr. 76-3957;

Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas (išskyrus aukštojo mokslo studijų programas) formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas 2015-10-28 Nr. V-1101 (TAR 2015,Nr.17035);

Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų aprašas, patvirtintas LR švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gruodžio 21 d. Nr. V-1309 (TAR, 2015-12-21, Nr. 20049).

Geros mokyklos koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. 1308, (TAR 2015-12-21, Nr. 20048).

2017-2018 ir 2018-2019 mokslo metų pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro 2017 m. birželio 2 d. įsakymu Nr. V-442, (TAR:2017-06-07, Nr.09658)

62.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas 2017-2018 m. m., patvirtintas 2017-09-11 direktoriaus įsakymu Nr. V1-108;

Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. ISAK-2695, Žin., 2006, Nr. 4-115 (Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2012 m. kovo 29 d. įsakymo Nr. V- 554 redakcija, Žin., 2012, Nr. 42-2102);

62.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas 2017-2018 m. m., patvirtintas 2017-09-11 direktoriaus įsakymu Nr. V1-108;

Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2012 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. V-482, Žin. 2012, Nr. 35-1734 (Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gegužės 8 d. įsakymo Nr. V-479 redakcija, TAR 2015, Nr.6979)

Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2015 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. V-15 (TAR 2015, Nr.680);

62.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“

Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2015 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. V-15 (TAR 2015, Nr.680);

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės technologinės mokyklos direktoriaus patvirtintas "Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarkos aprašas" 2017 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V1-15.

Projektavimas bei tobulinimas

63. Projektavimo (mokymo programų rengimas ir atnaujinimas) planavimas, vertinimas, patikra, patvirtinimas ir keitiniai valdomi pagal procesų modelyje identifikuotą veiklą „2.1. Parengti ir atnaujinti programas“ ir jos tarpusavio sąveikas” (Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymo nauja redakcija (TAR 2015-12-09, Nr. 19494); LR Švietimo įstatymas (TAR, 2016-10-28, Nr. 25852); „Dėl formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo (LR Švietimo ir mokslo ministro 2015 m. kovo 23 d. įsakymas Nr. V-232).

Išorės tiekiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas

64. Siekiant užtikrinti, kad perkamos paslaugos ir produktai atitiktų keliamus reikalavimus, įstaiga išskyrė pirkimo veiklą. Ši veikla vykdoma Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo (Nauja redakcija nuo 2017-07-01: Nr. XIII-327, 2017-05-02, paskelbta TAR 2017-05-04, i. k. 2017-07550) nustatyta tvarka. Procesų modelyje identifikuota veikla „3.4. Vykdyti pirkimus“ ir nustatyta sąveika su kitomis veiklomis.

64.1. Pirkimai ir pirminis tiekėjų vertinimas vykdomi vadovaujantis „Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklėmis“ (Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos 2016-09-06 direktoriaus įsakymas Nr. V1-10 “ Dėl Viešųjų pirkimų taisyklių patvirtinimo”).

64.2. Pakartotinis tiekėjų vertinimas vykdomas kartą per metus pagal tiekėjų vertinimo metodikoje nustatytus kriterijus (KV Priedas 9), įforminamas „Tiekėjų vertinimo kortelėje“ (KV Priedas 10).

Pagrindinių veiklų vykdymas (paslaugos teikimas)

65. Įstaiga vykdo pagrindines veiklas procesų modelyje nustatyta tvarka ir atsižvelgdama į įstaigai taikomų teisės aktų reikalavimus.

66. Įstaiga vykdo šias pagrindines veiklas:

66.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas 2017-2018 m. m., patvirtintas 2017-09-11 direktoriaus įsakymu Nr. V1-108;

Viduriniojo ugdymo bendrosios programos, patvirtintos LR Švietimo ir mokslo ministro 2011 m. vasario 21 d. įsakymu Nr. V-269, Žin. 2011, Nr. 26-1283;

Pradinio ir pagrindinio ugdymo bendrosios programos, patvirtintos LR Švietimo ir mokslo ministro 2016 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. V-46, (TAR: 2016-01-25, Nr 01542).

Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2012 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-1049, Žin. 2012, Nr. 76-3957;

Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas (išskyrus aukštojo mokslo studijų programas) formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas 2015-10-28 Nr. V-1101 (TAR 2015,Nr.17035);

Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų aprašas, patvirtintas LR švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gruodžio 21 d. Nr. V-1309 (TAR, 2015-12-21, Nr. 20049).

Geros mokyklos koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. 1308, (TAR 2015-12-21, Nr. 20048).

2017-2018 ir 2018-2019 mokslo metų pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro 2017 m. birželio 2 d. įsakymu Nr. V-442, (TAR:2017-06-07, Nr.09658)

66.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas 2017-2018 m. m., patvirtintas 2017-09-11 direktoriaus įsakymu Nr. V1-108;

Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. ISAK-2695, Žin., 2006, Nr. 4-115 (Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2012 m. kovo 29 d. įsakymo Nr. V- 554 redakcija, Žin., 2012, Nr. 42-2102);

63.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės paslaugų ir verslo mokyklos vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas 2017-2018 m. m., patvirtintas 2017-09-11 direktoriaus įsakymu Nr. V1-108;

Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2012 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. V-482, Žin. 2012, Nr. 35-1734 (Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gegužės 8 d. įsakymo Nr. V-479 redakcija, TAR 2015, Nr.6979)

Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2015 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. V-15 (TAR 2015, Nr.680);

66.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“

Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas patvirtintas LR Švietimo ir mokslo ministro 2015 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. V-15 (TAR 2015, Nr.680);

Panevėžio Margaritos Rimkevičaitės technologinės mokyklos direktoriaus patvirtintas "Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarkos aprašas" 2017 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V1-15.

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

68. Paslaugų identifikavimas, jei tai pagrįsta, atliekamas darant atitinkamus įrašus (žymas) pagal procesų modelyje numatytas sritis:

68.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“;

68.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“

68.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“;

68.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“.

IX. MONITORINGAS, MATAVIMAS, ANALIZĖ IR GERINIMAS

Bendrosios nuostatos

69. Įstaiga diegia, prižiūri ir gerina šias gerinimo priemones:

69.1. suinteresuotų šalių ir klientų pasitenkinimą;

69.2. procesų ir paslaugų stebėseną;

69.3. neatitiktį ir korekcinį veiksmų valdymą;

69.5. KVS vidaus audita;

69.6. veiklos duomenų analizę ir gerinimą.

Suinteresuotų šalių ir klientų pa(si)tenkinimas

70. Tam tikslui vadovybė ir darbuotojai renka informaciją, kokia suinteresuotų šalių ir klientų nuomonė apie įstaigos veiklą ir jos rezultatus. Informacijos gavimo metodai:

70.1. vadovybės susitikimai su suinteresuotų šalių atstovais ir klientais;

70.2. periodiškai atliekami suinteresuotų šalių ir klientų nuomonės tyrimai ir apklausos (mokinių, tėvų anketavimas);

70.3. gaunami prašymai, pranešimai ir skundai dėl įstaigos veiklos.

71. Surinkta 69 punkte nurodyta žodinė ir rašytinė informacija apibendrinama ir perduodama vadovybės atstovui ir yra naudojama priimant sprendimus, susijusius su geresniu suinteresuotų šalių ir klientų poreikių tenkinimu. Pagrįsti skundai valdomi VIII skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir gerinimas“ nustatyta tvarka.

KVS vidaus auditas

72. Įstaiga atlieka KVS veikimo vidinį patikrinimą planuotais laiko tarpais. Vidaus auditas apima veiklos planavimą ir vykdymą, rezultatų pateikimą ir įrašų valdymą.

73. KVS audito paskirtis – tai sistemingas ir nepriklausomas patikrinimas, skirtas nustatyti, ar įstaigos veikla atitinka LST EN ISO 9001:2015 standarto, KVS dokumentų ir teisės aktų reikalavimus.

74. Audito kriterijai (politika, tikslai, standarto ir teisiniai reikalavimai, dokumentacija ir t.t.), kurių atžvilgiu atliekamas auditas, nurodomi vidaus auditų metinėje programoje (KV Priedas 3) ir Vidaus audito plane (KV Priedas 4) ir parenkami priklausomai nuo einamojo poreikio.

75. Auditui atlikti parenkami apmokyti ir turintys reikiamą kompetenciją vidaus auditoriai taip, kad jie neaudituočių savo veiklos, užtikrinant patikrinimo objektyvumą bei nešališkumą.

76. KVS vidaus audito veikla detalizuota procesų modelyje nustatyta tvarka: „1.09. Atlikti KVS vidaus auditą (8.2.2)“ ir jos tarpusavio sąveika.

Procesų ir paslaugų stebėseną

77. Įstaigoje yra procesų ir teikiamų paslaugų matavimo modelis, kuriame įteisinti veiklos procesų efektyvumą ir rezultatyvumą atskleidžiantys rodikliai. Matavimų modelyje numatyta, kas ir kokius matavimus atlieka, koku būdu informacija pateikiama suinteresuotiems darbuotojams. Matavimų rezultatai fiksuojami informacinėje sistemoje bei numatytose įrašų formose.

78. Matavimų rezultatai naudojami valdant kasdienę veiklą, vertinant ir gerinant procesus, paslaugas atsižvelgiant į įstaigos kokybės politiką ir tikslus. Matavimų modelio sudarymą ir koregavimą kontroliuoja Vadovybės atstovas.

79. Matavimų modelis sudarytas atsižvelgiant į šiuos kriterijus:

79.1. įstaigos kokybės politiką;

79.2. teisės aktų nustatytus reikalavimus;

79.3. vertinamosios analizės metu priimtus sprendimus;

79.4. strateginį veiklos planą ir metines veiklos programas;

79.5. savianalizės metu priimtus sprendimus.

80. Procesų šeimininkai 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.

81. Struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeimininkai analizuoja surinktą informaciją ir pastebėję rodiklių nukrypimus nuo matavimų modelyje nustatytų leistinų normų, priima sprendimus dėl gerinimo ir informuoja Vadovybės atstovą.

82. Vadovybės atstovas atsakingas už matavimų rezultatų ir (ar) didelių rodiklių nukrypimų nuo leistinų normų pristatymą vertinamajai analizei atlikti.

83. Procesų ir paslaugų matavimas, jų vertinimas aprašyti bei vykdomi procesų modelyje nustatyta tvarka ir jų tarpusavio sąveika:

83.1. “1.04. Vykdyti darbuotojų, mokinių, jų tėvų ir socialinių partnerių apklausas”;

83.2. „1.05. Vykdyti procesų ir paslaugų stebėseną“;

83.3. „1.06. Matuoti metinės veiklos programos vykdymą (ataskaita)“;

83.4. „1.07. Vykdyti veiklos savianalizę“.

Neatitiktys ir gerinimas

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

85. Struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeimininkai atsakingi už savo srities neatitiktį valdymą ir veiklos gerinimo veiksmų organizavimą įstaigoje, Vadovybės atstovo informavimą apie visas nustatytas neatitiktis ir vykdomą koregavimą ir korekcinius veiksmus.

86. Įstaigos darbuotojai atsako už jiems atlikti pavestus korekcinius veiksmus ir greitą savo struktūrinio padalinio vadovo informavimą.

87. Vadovybės atstovas yra atsakingas už duomenų apie įstaigoje nustatytas neatitiktis, koregavimo ir korekcinių veiksmų kaupimą, periodinę šių veiksmų analizę, kontrolę ir pateikimą vertinamajai analizei atlikti.

88. Įstaigos darbuotojai pateikia Vadovybės atstovui neatitiktį pranešimų informaciją apie nustatytas ir pašalintas neatitiktis, atliktus korekcinius veiksmus (KV Priedas 2).

89. Jei įstaigos darbuotojas negali pats priimti sprendimo dėl užregistruotos neatitikties pašalinimo, tada jis kreipiasi į struktūrinio padalinio vadovą, kuris priima sprendimą dėl neatitikties pašalinimo ir korekcinių veiksmų pats arba prireikus pasitaręs su vadovybe.

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

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

90.2. ISO 9001:2015 ir KVS reikalavimų.

90.3. mokinių ir kitų suinteresuotų šalių skundai, reguliuojančių institucijų patikrinimo rezultatai.

91. KVS neatitiktys gali būti nustatomos:

91.1. audito metu;

91.2. matavimų ir stebėsenos (monitoringo) metu;

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

92. Reikšmingi, susiję su įstaigos veiklos kokybe, asmenų prašymai, pranešimai skundai ar kitų asmenų ir suinteresuotų šalių atsiliepimai užrašomi neatitiktį pranešimo formoje (KV Priedas 2).

93. Išanalizavus neatitiktį, nustatomi reikalingi veiksmai nustatyti neatitiktį pašalinti ir/arba korekciniai veiksmai neatitikties priežastims pašalinti. Vadovybės atstovas kartu su KVS komanda:

93.1. nustato ir išanalizuoja neatitikties atsiradimo priežastis;

93.2. paskiria už koregavimą ir korekcinių veiksmų atlikimą atsakingą darbuotoją ir nustato šių veiksmų atlikimo terminą. Nustatant korekcinių veiksmų atlikimo terminą, pasirenkamas trumpiausias realus laikotarpis, per kurį įmanoma pašalinti neatitiktį ir jos priežastį;

93.3. atlikus korekcinius veiksmus struktūrinio padalinio vadovas, proceso šeimininkas ar Vadovybės atstovas įvertina korekcinių veiksmų rezultatyvumą.

94. Vadovybės atstovas kontroliuoja numatytus korekcinius veiksmus ir atlieka reikiamus įrašus neatitikties pranešime.

95. Esant paslaugos neatitiktims, kurios paaiškėja proceso metu, imamas atitinkamų veiksmų, atitinkančių esamą arba galimą neatitikties mastą. Korekcinių veiksmų imamas kaip įmanoma greičiau.

96. Procesai nuolat gerinami:

96.1. 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;

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

97. Vadovybės atstovas ar jo įgaliotas darbuotojas kaupia ir saugo neatitikties pranešimus.

98. Neatitikčių ir korekcinių veiksmų valdymas detalizuotas procesų modelyje nustatyta tvarka ir jų tarpusavio sąveika:

98.1. „1.07. Vykdyti veiklos savianalizę“;

98.2. „1.08. Atlikti KVS vidaus auditą (8.2.2)“;

98.3. „1.09. Valdyti neatitiktis/atlikti korekcinius veiksmus (8.3/8.5)“;

98.4. „1.10. Atlikti vadybos vertinamąją analizę (5.6)“;

X. PRIEDAI

Priedas 1. Procesų modelis

Priedas 2. Neatitikties pranešimas

Priedas 3. Vidaus auditų programa metams

Priedas 4. Vidaus audito planas

Priedas 5. Vidaus audito ataskaita.

Priedas 6. Išorinių ir vidinių veiksmų rizikos vertinimo metodika

Priedas 7. Vadybos vertinamosios analizės protokolas

Priedas 8. Dokumento peržiūrų ir keitimų registras

Priedas 9. Tiekėjų vertinimo metodika

Priedas 10. Tiekėjų vertinimo kortelė

Priedas 11. Procesų monitoringo objektai

Priedas 12. Matavimo priemonių patikros grafikas

Priedas 13. Neatitikčių pranešimų registracijos žurnalas.