

PATVIRTINTA
Ukmergės technologijų ir verslo
mokyklos direktoriaus
2022 m. kovo 24 d.
įsakymu Nr. V- 89

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 Ukmergės technologijų ir verslo mokykloje (toliau – mokykloje) veiktų ir būtų atnaujinama su LST EN ISO 9001 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 „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. Ukmergės technologijų ir verslo mokyklos nuostatais;

3.5. Ukmergės technologijų ir verslo mokyklos darbo tvarkos taisyklėmis;

3.6. Kitais Ukmergės technologijų ir verslo mokyklos veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

II. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS TAIKYMO SRITIS

4. Mokyklos kokybės vadybos sistema parengta vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001 ir apima visą Mokyklos vykdomą veiklą: profesinis mokymas, pirminis ir tęstinis profesinis mokymas, pirminis profesinis mokymas su pagrindiniu ir viduriniu ugdymu, pagrindinis išsilavinimas, profesinio mokymo programų rengimas ir tobulinimas, išskyrus vykdomą ūkinę veiklą nesusijusią su mokymo paslaugomis. Veikla vykdoma Kauno g. 108, LT-20115 Ukmergė.

5. Mokyklos kokybės vadybos sistemai netaikomas LST EN ISO 9001 standarto reikalavimas „7.5.2. Gamybos ir paslaugų teikimo procesų įteisinimas“ (mokyklos teikiamų paslaugų rezultatai gali būti patikrinami matavimais).

III. SĄVOKOS, SUTRUMPINIMAI

6. 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;

Padalinio vadovas – asmuo vadovaujantis mokyklos padaliniui, pagal mokyklos organizacinę struktūrą;

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

Procesų modelis – mokyklos procesų modelio elektroninis dokumentas, grafiškai vaizduojantis veiklos procesus, jų dalyvius, dokumentus, taip pat šių procesų seką ir sąveiką;

Proceso šeiminkas – mokyklos darbuotojas, atsakingas už veiklos proceso valdymą ir rezultatus bei dokumentų valdymą ir saugojimą;

Suinteresuotos šalys - mokyklos vykdomos veiklos ir teikiamų mokymo paslaugų tiesioginiai gavėjai (mokyklos klientai): fiziniai bei juridiniai asmenys naudojantys mokyklos teikiamomis mokymo paslaugomis;

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

Vadovybė – mokyklos direktorius, direktoriaus pavaduotojai, vyr. buhalteris;

VAK – vadovybės atstovas kokybei;

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

IV. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

Bendrosios nuostatos

7. Mokykla 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 mokykla:

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

7.4. kontroliuoja, matuoja ir analizuoja procesus;

7.5. įgyvendina veiksmus, kad suplanuoti rezultatai būtų pasiekti ir būtų nuolat gerinami mokyklos veiklos procesai.

8. Procesai detalizuojami procesų modelyje. Procesų modelis yra el. laikmenoje adresu <http://www.ukvm.lt/veikla/kokybes-politika>

Dokumentų 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 mokyklos KVS ir užtikrinti, kad sistema atitiktų tarptautinio LST EN ISO 9001 standarto reikalavimų įgyvendinimą.
11. KVS dokumentai ir įrašai valdomi vadovaujantis mokyklos darbo tvarkos taisyklėmis ir procesų modelyje nustatyta tvarka: „15. Dokumentų valdymas“ ir 15.1 „Dokumentų saugojimas“.

V. VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI, ĮGALIOJIMAI, RYŠIAI IR ATSAKOMYBĖ

Vadovybės įsipareigojimai

12. Mokyklos vadovybė įgyvendina, plėtoja KVS, nuolat gerina jos rezultatyvumą:
- 12.1. perteikdama mokyklos darbuotojams suinteresuotų šalių bei mokyklai taikomų teisinių reikalavimų svarbą;
 - 12.2. nustatydama kokybės politiką ir kokybės tikslus;
 - 12.3. periodiškai atlikdama vertinamąją analizę;
 - 12.4. aprūpindama mokyklą reikiamais ištekliais ir kurdama palankią darbo aplinką;
 - 12.5. aktyviau įtraukdama darbuotojus į mokyklos tikslų siekimą;
 - 12.6. ugdydama mokykloje organizacijos kultūrą, kuri skatintų padalinius gerinti veiklos rezultatyvumą.
13. Mokyklos vadovybė užtikrina, kad suinteresuotų šalių pagrįsti reikalavimai būtų apibrėžti, suprasti ir pagal mokyklos kompetenciją įvykdomi. Suinteresuotoms šalims pateikiamas rezultatas taip pat turi būti aiškus ir suprantamas. Suinteresuotų šalių pasitenkinimas yra vertinamas.

Planavimas, kokybės politika ir tikslai

14. Vadovybė ne rečiau kaip kartą per metus reguliariai peržiūri ir vertina mokyklos kokybės politiką, kad ji nuolat būtų tinkama – atitiktų mokyklos tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą, tenkinant suinteresuotų šalių lūkesčius ir kitus reikalavimus.
15. Kokybės politikos arba jos pakeitimo projekto parengimą organizuoja VAK. Rengdamas kokybės politikos projektą VAK įvertina informaciją apie:
- 15.1. suinteresuotų šalių reikalavimus ir lūkesčius;
 - 15.2. mokyklos tikslus;
 - 15.3. KVS rezultatyvumą;
 - 15.4. atitinkamus įstatymus ir kitus teisės aktus, taikomus mokyklos atliekamai veiklai.
16. Mokyklos darbuotojai gali pateikti konkrečius pasiūlymus kokybės politikai atnaujinti. Informacija kokybės politikai atnaujinti pateikiama VAK pareikalavus.

17. Su patvirtinta kokybės politika supažindinami mokyklos darbuotojai, ji paskelbiama mokyklos interneto svetainėje. VAK yra atsakingas už kokybės politikos dokumento valdymą.

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

19. KVS planavimas apima:

19.1. procesų nustatymą ir taikymą mokykloje;

19.2. procesų sekos ir tarpusavio sąveikos nustatymą;

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

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

19.5. procesų matavimą, tikrinimą ir analizę;

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

20. Siekiant įgyvendinti kokybės politiką, mokykla 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.

21. Veikla, susijusi su kokybės politikos, tikslų nustatymu ir paskirstymu procesams, aprašyta ir vykdoma procesų modelyje nustatyta tvarka: „13. Mokyklos politika“

Atsakomybė, įgaliojimai ir ryšiai

22. Mokyklos darbuotojų pareigos, funkcijos, įgaliojimai yra apibrėžti mokyklos organizacinės struktūros dokumente, darbuotojų pareigybių nuostatuose ir procesų modelyje.

23. Remiantis mokyklos organizacine struktūra, 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 mokyklos organizacinėje struktūroje. Procesų šeimininkai nurodyti procesų modelyje.

24. Kiekvienas darbuotojas savo darbe vadovaujasi pareigybės nuostatomis. Padalinių vadovai, naudodamiesi mokyklos organizacine struktūra ir procesų modeliu, rengia ir tikslina pareigybių nuostatus. Pareigybės nuostatose numatoma kompetencija, išsilavinimas, kvalifikacija ir patirtis, būtina atitikčiai keliamiems kokybės reikalavimams užtikrinti.

25. Darbuotojų pareigų ir įgaliojimų valdymas vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „14.2 Pareigybinių nuostatų rengimas“ ir „14.3 Įgaliojimų paskirstymas“.

Vadovybės atstovas kokybei

26. Mokyklos direktoriaus įsakymu paskiriamas vadovybės atstovas kokybei (VAK) –darbuotojas, atsakingas už KVS veikimo užtikrinimą.

27. Pagrindinės VAK pareigos ir įgaliojimai yra:

27.1. informuoti mokyklos vadovybę apie KVS pasiekimus ir KVS nuolatinio gerinimo poreikį;

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

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

- 27.4. užtikrinti, kad atitinkami darbuotojai būtų supažindinti su sprendimais, susijusiais su vertinamosios analizės rezultatais ar kitais KVS pokyčiais;
- 27.5. palaikyti ryšius su kitomis suinteresuotomis šalimis KVS klausimais.

Vidiniai ryšiai

28. Gaunamų ir siunčiamų dokumentų valdymas vykdomas vadovaujantis mokyklos darbo tvarkos taisyklėmis ir procesų modelyje „Dokumentų valdymas“ nustatyta tvarka.

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

30. Kiekvienas darbuotojas, pastebėjęs veiklos kokybės problemą, turi teisę kreiptis į padalinio vadovą, kuris nustato, ar pateikta problema yra reikšminga. Jei problema reikšminga, padalinio vadovas inicijuoja jos registravimą pagal neatitiktųjų valdymo tvarką ir perduoda VAK.

31. Mokykloje veikiančios apskaitos informacija priemonės: susitikimai, susirinkimai, vidaus dokumentai, intranetas, el. paštas, padalinių ir darbuotojų bendra veikla tame pačiame procese arba susijusiuose procesuose ir kt.

32. Informacijos šaltiniai: teisės aktų duomenų bazės ir kitos duomenų bazės bei dokumentų valdymo sistemos.

33. Darbuotojai pagal savo kompetencijos sritis nuolat stebi informaciją, susijusią su pareigybės nuostatose nustatytais funkcijomis.

34. Darbuotojai reikšmingą informaciją, susijusią su veiklos gerinimo galimybėmis, perduoda tiesioginiam vadovui ar VAK.

Vertinamoji analizė

35. Vertinamoji analizė paprastai vykdoma kartą per metus. Prireikus vertinamoji analizė gali būti vykdoma ir dažniau.

36. Padalinių vadovai, procesų šeimininkai atsakingi už informacijos pateikimą vertinamajai analizei atlikti pagal jų kuruojamą veiklos sritį (matavimai, procesų eiga, įgyvendinti koregavimo, korekciniai ir prevenciniai veiksmai, siūlomos gerinimo priemonės, pastabos ir pasiūlymai). VAK atsakingas už informacijos apibendrinimą ir vertinamosios analizės organizavimą.

37. Vertinamajai analizei atlikti pateikiama informacija apie:

37.1. KVS audito rezultatus;

37.2. grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotų šalių;

37.3. procesų eigą ir mokymo paslaugų atitiktį;

37.4. korekcinių ir prevencinių veiksnių būklę;

37.5. ankstesnės vertinamosios analizės sprendimų įgyvendinimą;

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

37.7. įstatymų ir kitų teisės aktų pakeitimus, turinčius įtakos mokyklos veiklai;

37.8. kokybės tikslų ir politikos atnaujinimo poreikį;

37.9. išteklių poreikį.

38. Susirinkime, kurio metu atliekama vertinamoji analizė, dalyvauja mokyklos direktorius, VAK ir padalinių vadovai. Į šį susirinkimą gali būti pakviesti ir kiti mokyklos atstovai.

39. Vertinamosios analizės sprendimai susiję su:

39.1. KVS ir jos procesų rezultatyvumo didinimu;

- 39.2. mokyklos teikiamų mokymo paslaugų gerinimu;
- 39.3. išteklių poreikiu.
- 40. Vertinamosios analizės sprendimų rezultatai informinami protokolu.
- 41. Vertinamosios analizės valdymas aprašytas ir vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „21 Vadovybinė vertinamoji analizė“.

VI. IŠTEKLIŲ VADYBA

Išteklių planavimas

- 42. Vadovybė diegia, palaiko ir tobulina aprūpinimo ištekliais procesus, kad netrikdomai vyktų KVS valdymas ir nuolatinis gerinimas.
- 43. Aprūpinimas ištekliais apima veiksmus, planuojant ir paskirstant mokyklos tikslams siekti reikalingus išteklius. Išskiriamos šios išteklių sritys:
 - 43.1. finansiniai ištekliai;
 - 43.2. materialieji ir nematerialieji ištekliai: infrastruktūra ir darbo aplinka (pastatai, darbo vietos, techninė ir programinė įranga, transportas, ryšiai ir kt.);
 - 43.3. žmogiškieji ištekliai.
- 44. Padalinių vadovai teikia pasiūlymus dėl numatomų veiklos planų (kokybės tikslų, mokyklos veiklos planų ir kt.) įgyvendinimo, reikalingų išteklių poreikio: biudžeto sudarymo metu padalinių vadovai, pateikia mokyklos direktoriui informaciją, kiek reikės išteklių nustatytiems tikslams įgyvendinti.
- 45. Direktorius, gavęs informaciją iš padalinių, įvertina pateiktus pasiūlymus ir priima sprendimą dėl reikiamų išteklių įsigijimo.
- 46. Aprūpinimo ištekliais veiklos planavimas aprašytas ir vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka: „19. Buhalterija“.

Žmogiškieji ištekliai

- 47. Mokykloje įdiegtas, prižiūrimas ir tobulinamas žmogiškųjų išteklių valdymo procesas. Jis apima:
 - 47.1. darbuotojų poreikio nustatymą, paieškos, atrankos, įdarbinimo, adaptavimo, atleidimo iš darbo veiksmus;
 - 47.2. darbo laiko apskaitos dokumentų tvarkymą;
 - 47.3. darbuotojų mokymo ir kvalifikacijos kėlimo poreikio nustatymą, planavimą ir organizavimą, įvertinimą;
 - 47.4. veiksmus dėl darbuotojų atostogų;
 - 47.5. veiksmus dėl komandiruočių;
- 48. Padalinių vadovai nustato ir pateikia naujų darbuotojų priėmimo poreikį mokyklos direktoriui. Jo sprendimu organizuojamas mokyklos darbuotojų priėmimas. Mokyklos darbuotojų priėmimą ir atleidimą iš darbo Lietuvos Respublikos darbo kodeksas ir kiti susiję teisės aktai.
- 49. Priimtas darbuotojas supažindinamas su jo veiklai taikytiniais vidiniais mokyklos dokumentais.
- 50. Žmogiškųjų išteklių valdymas aprašytas ir vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka: „14.1 Darbuotojų priėmimas“ ir „14.4 Personalo mokymai“, 23 „Pedagogų kompetencijos vertinimas“.

Infrastruktūra ir darbo aplinka

51. Mokyklos vadovybė apsirūpina reikiama infrastruktūra, siekdama užtikrinti tinkamą vykdomos veiklos kokybę ir rezultatyvumą. Mokyklos infrastruktūrą sudaro:

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

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

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

52. Mokyklos vadovybė sudaro darbo sąlygas, atitinkančias darbo vietoms ir darbuotojų sveikatai keliamus reikalavimus.

53. Nustačius reikalingus materialiuosius išteklius užtikrinant tinkamą darbo aplinką, veikla vykdoma procesų modelyje nustatyta tvarka: „24. Ūkio dalis“, „27. Valgykla“, „28. Biblioteka“, „29. Bendrabutis“, 25 „Darbų ir civilinė sauga“.

VII. MOKYMO PASLAUGOS (PRODUKTO REALIZAVIMAS)

Mokymo paslaugų planavimas

54. Mokyklos veikla ir teikiamos mokymo paslaugos turi atitikti nustatytus teisės aktų reikalavimus ir siekti tenkinti suinteresuotų šalių lūkesčius. Mokyklos veiklos procesai ir mokymo paslaugų teikimas planuojami ir atliekami, siekiant efektyvių veiklos rezultatų. Siekiant užtikrinti rezultatyvią mokyklos veiklą, priimtų įsipareigojimų ir kokybės tikslų įgyvendinimą, vykdomas procesų planavimas pagal procesų modelyje numatytas veiklas:

54.1. „1. Programų rengimas ir valdymas“;

54.2. „2. Veiklos viešinimas“;

54.3. „3. Mokinių priėmimas“;

54.4. „4. Ugdymo proceso planavimas“;

54.5. „5. Teorinis mokymas“;

54.6. „6. Brandos egzaminai“;

54.7. „7. Praktinis mokymas ir baigiamoji praktika“;

54.8. „8. Kvalifikaciniai egzaminai“;

54.9. „9. Išleidimas“;

54.10. „10. Neformalusis ugdymas“;

54.11. „11. Projektinė veikla“.

54.12. „12. Suaugusiųjų mokymas“.

Su suinteresuotomis šalimis susiję procesai

55. Suinteresuotų šalių paklausimai valdomi pagal mokyklos darbo tvarkos taisykles ir kitus teisės aktus. Dokumentai, kuriuose nustatyti reikalavimai mokymo paslaugai ar procesui, yra pateikiami mokyklos interneto svetainėje (www.ukvm.lt), taip pat procesų modelyje. Mokykla informaciją apie savo veiklą, teikiamas mokymo paslaugas suinteresuotoms šalims skelbia ir su jomis bendrauja teisės aktų nustatyta tvarka.

56. Suinteresuotų šalių reikalavimai mokyklos teikiamoms mokymo paslaugoms ir ryšiai su suinteresuotomis šalimis nurodyti procesų modelyje pagal šias numatytas veiklas:

56.1. „1. Programų rengimas ir valdymas“;

56.2. „2. Veiklos viešinimas“;

56.3. „3. Mokinių priėmimas“;

56.4. „4. Ugdymo proceso planavimas“;

56.5. „5. Teorinis mokymas“;

56.6. „6. Brandos egzaminai“;

- 56.7. „7. Praktinis mokymas ir baigiamoji praktika“;
- 56.8. „8. Kvalifikaciniai egzaminai“;
- 56.9. „9. Išleidimas“;
- 56.10. „10. Neformalusis ugdymas“;
- 56.11. „17. Bendradarbiavimas su soc. partneriais“;
- 56.12. „12. Suaugusiųjų mokymas“.

Projektavimas (mokymo programų valdymas)

57. Projektavimo (mokymo programų valdymo) planavimas, vertinimas, patikra, patvirtinimas ir keitiniai valdomi pagal procesų modelyje numatytas veiklas:

- 57.1. „1. Programų rengimas ir valdymas“;

Pirkimas

58. Siekiant užtikrinti, kad perkamos paslaugos ir produktai atitiktų keliamus reikalavimus, mokykla prižiūri ir tobulina pirkimo procesą. Ši veikla vykdoma Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo ir procesų modelyje nustatyta tvarka „26. Viešieji pirkimai“.

Mokymo paslaugų teikimas

59. Mokykla vykdo pagrindines veiklas (teikia mokymo paslaugas) procesų modelyje nustatyta tvarka ir atsižvelgdama į mokyklai taikomų teisės aktų reikalavimus.

60. Mokykla vykdo šias pagrindines veiklas:

- 60.1. „3. Mokinių priėmimas“;
- 60.2. „4. Ugdymo proceso planavimas“;
- 60.3. „5. Teorinis mokymas“;
- 60.4. „6. Brandos egzaminai“;
- 60.5. „7. Praktinis mokymas ir baigiamoji praktika“;
- 60.6. „8. Kvalifikaciniai egzaminai“;
- 60.7. „9. Išleidimas“;
- 60.8. „10. Neformalusis ugdymas“;
- 60.9. „12. Suaugusiųjų mokymas“.

61. Šių procesų valdymas – proceso planavimas, atsakingi asmenys, procesą reglamentuojantys dokumentai, apibrėžiantys reikalavimus mokymo paslaugai, procese naudojami duomenų šaltiniai, duomenų bazės, procesų ir mokymo paslaugų matavimai – yra procesų modelyje. Suinteresuotų šalių turtas, kurį mokykla naudoja mokymo paslaugos teikimo metu, (mokinių sveikata ir sauga, saugumas, asmens duomenys) valdomas vadovaujantis sutartyse su suinteresuotomis šalimis numatytomis sąlygomis, mokyklos vidaus tvarkos taisyklėmis, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo numatyta tvarka bei darbų saugą, sveikatą reglamentuojančiais teisės aktais.

62. Mokymo paslaugų identifikavimas, jei tai pagrįsta, atliekamas darant atitinkamus įrašus (žymas) pagal procesų modelyje numatytas sritis:

- 62.1. „3. Mokinių priėmimas“;
- 62.2. „4. Ugdymo proceso planavimas“;
- 62.3. „5. Teorinis mokymas“;
- 62.4. „6. Brandos egzaminai“;
- 62.5. „7. Praktinis mokymas ir baigiamoji praktika“;
- 62.6. „8. Kvalifikaciniai egzaminai“;

- 62.7. „9. Išleidimas“;
- 62.8. „12.Suaugusiųjų mokymas“.

Monitoringo (stebėsenos) ir matavimo įrangos valdymas (mokymosi įvertinimas)

63. Mokykla nustato, užtikrina ir valdo atitinkamas mokymosi įvertinimo priemones. Mokymosi įvertinimas atliekamas vykdant mokymus ir užtikrinant atitikimą mokymosi planams ir programoms. Mokymosi įvertinimo metodai nurodyti mokymo programose.

64. Neatitikimai atsiradę mokymosi įvertinimo priemonėse valdomi VIII skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir gerinimas“ nustatyta tvarka.

65. Mokymosi įvertinimo priemonių valdymas ir mokymosi įvertinimas atliekamas pagal procesų modelyje numatytas sritis:

- 65.1. „1. Programų rengimas ir valdymas“;
- 65.2. „6. Brandos egzaminai“;
- 65.3. „8. Kvalifikaciniai egzaminai“;

VIII. MATAVIMAS, ANALIZĖ IR GERINIMAS

Bendrosios nuostatos

66. Mokykla diegia, prižiūri ir gerina šiuos matavimo būdus:

- 66.1. suinteresuotų šalių pa(si)tenkinimą;
- 66.2. vidaus auditą;
- 66.3. procesų ir mokymo paslaugos vertinimą (matavimą);
- 66.4. neatitiktį valdymą;
- 66.5. veiklos duomenų analizę ir gerinimą.

Suinteresuotų šalių pa(si)tenkinimas

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

- 67.1. vadovybės ir padalinių vadovų susitikimai su suinteresuotų šalių atstovais;
- 67.2. periodiškai atliekamos suinteresuotų šalių nuomonės apklausos. Ši veikla detalizuota procesų modelyje nustatyta tvarka: 22 „Suinteresuotų šalių apklausa“;
- 67.3. gaunami prašymai, pranešimai ir skundai dėl mokyklos veiklos.

68. Surinkta 67 punkte nurodyta žodinė ir rašytinė informacija apibendrinama ir perduodama VAK ir naudojama priimant sprendimus, susijusius su geresniu suinteresuotų šalių poreikių tenkinimu. Pagrįsti skundai valdomi VIII skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir gerinimas“ nustatyta tvarka.

KVS vidaus auditas

69. Mokykla diegia, periodiškai atlieka, prižiūri ir gerina KVS audito procesą.

70. KVS audito paskirtis – tai sistemingas ir nepriklausomas patikrinimas, skirtas nustatyti, ar mokyklos veikla atitinka KVS dokumentų reikalavimus.

71. Visi su audito organizavimu, susiję procesai atliekami įvertinant reikalingumą ir svarbą audituojamoms sritims bei atsižvelgiant į ankstesnių auditų rezultatus.

72. VAK paskiria kandidatus atlikti KVS auditą. Auditoriai yra mokomi.
73. Kiekvienam auditui atlikti VAK sudaro audito grupę atsižvelgdamas į tai, kad paskirti auditoriai neaudituočių savo darbo.
74. VAK – KVS auditorių grupės vadovo veikla:
- 74.1. planuoti auditą ir instruktuoti grupės narius;
 - 74.2. paskirstyti užduotis grupės nariams;
 - 74.3. analizuoti dokumentus ir duomenis;
 - 74.4. informuoti audituojamo padalinio vadovą apie audito datą ir suderinti visus klausimus su juo dėl audito pravedimo;
 - 74.5. pristatyti auditorių grupę audituojamo padalinio vadovui;
 - 74.6. parengti ir pateikti audito ataskaitą.
75. VAK– KVS auditorių grupės vadovas pilnai atsako už visus audito etapus. Jis vadovauja auditui ir priima galutinį sprendimą, vertinant audito rezultatus.
76. Auditorius privalo:
- 76.1. planuoti savo darbą ir pasirengti auditui;
 - 76.2. rinkti ir analizuoti duomenis;
 - 76.3. informinti stebėjimus dokumentais;
 - 76.4. informinti neatitikimus, pastabas ir rekomendacijas KVS gerinimui
77. Vidaus auditai atliekami pagal metinį planą. Vidaus audito metinį planą sudaro VAK. Audito planas sudaromas atsižvelgiant į nagrinėjamos veiklos svarbą kokybės vadybai ir ankstesnių auditų rezultatus. Metinį audito planą pasirašo direktorius. VAK su metiniu audito planu supažindina padalinių vadovus, kuriuose numatytas KVS auditas ir KVS auditorius.
78. Auditorius, kuris paskirtas audituoti KVS elementą, funkcinį padalinį, procesą ar mokymo paslaugą, parengia vidaus audito klausimyną.
79. Audito metu duomenys renkami:
- 79.1. nagrinėjant dokumentus ir KVS duomenų įrašus;
 - 79.2. pokalbių metu su audituojamo padalinio darbuotojais;
 - 79.3. stebint veiklą ir padėtį darbo vietose.
80. Audito metu atliktų stebėjimų duomenis auditorius pažymimi vidaus audito klausimyne. Audito metu nustatytus neatitikimus auditorius informina neatitikčių/gerinimo pranešime. Padalinio vadovas nustato neatitikčių pašalinimų terminą, organizuoja neatitikčių koregavimo, korekcinius ar prevencinius veiksmus. Padalinio vadovui įgyvendinus gerinimo veiksmus auditorius įvertina įgyvendintų sprendimų rezultatyvumą
81. Audito darbo rezultatai apibendrinami ataskaitoje. Ataskaitą rengia VAK. Vidaus auditų rezultatai yra aptariami vadovybinės vertinamosios analizės susirinkimuose. KVS auditų dokumentai saugomi pas VAK. Audito veikla detalizuota procesų modelyje nustatyta tvarka: „18. Vidinis auditas“.

Procesų, paslaugų monitoringas (stebėseną) ir matavimas (vertinimas)

82. Mokykloje yra teikiamų mokymo paslaugų (valdomų procesų) matavimo sistema, kurioje įteisinti veiklos procesų efektyvumą ir rezultatyvumą atskleidžiantys rodikliai. Matavimų plane numatyta, kas ir kokius matavimus atlieka, koku būdu informacija pateikiama suinteresuotiems darbuotojams. Matavimų rezultatai fiksuojami matavimų plane nurodytuose dokumentuose.

83. Matavimų rezultatai naudojami valdant kasdienę veiklą, vertinant ir gerinant procesus, mokymo paslaugas atsižvelgiant į mokyklos kokybės politiką ir tikslus. Matavimų plano sudarymą ir koregavimą organizuoja VAK.

84. Matavimų planas sudarytas atsižvelgiant į šiuos kriterijus:

- 84.1. mokyklos kokybės politiką;
- 84.2. teisės aktų nustatytus reikalavimus;
- 84.3. vertinamosios analizės metu priimtus sprendimus;
- 84.4. strateginį planą ir mokyklos veiklos planus.

85. 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.

86. Padalinių vadovai, procesų šeimininkai analizuoja surinktą informaciją ir pastebėję rodiklių nukrypimus nuo matavimų modelyje nustatytų leistinų normų, priima sprendimus dėl gerinimo ir informuoja VAK.

87. VAK atsakingas už matavimų rezultatų ir (ar) didelių rodiklių nukrypimų nuo leistinų normų pristatymą vertinamajai analizei atlikti.

88. Procesų ir mokymo paslaugų matavimas, jų vertinimas aprašyti bei vykdomi procesų modelyje nustatyta tvarka: „16. Procesų ir paslaugų matavimai“.

Neatitiktys ir gerinimas

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

90. Padalinių vadovai, procesų šeimininkai atsakingi už savo srities neatitikčių valdymą ir veiklos gerinimo veiksmų organizavimą mokykloje, VAK informavimą apie visas nustatytas neatitiktis ir vykdomus koregavimo, korekcinius, prevencinius veiksmus.

91. Padalinio darbuotojai atsako už jiems atlikti pavestus koregavimo, korekcinius ar prevencinius veiksmus ir greitą padalinio vadovo informavimą.

92. VAK yra atsakingas už procedūros priežiūrą ir kontroliuoja procedūroje numatytus veiksmus. VAK yra atsakingas už duomenų apie mokykloje nustatytas neatitiktis, koregavimo, korekcinių ir prevencinių veiksmų kaupimą, periodinę šių veiksmų analizę, kontrolę ir pateikimą vertinamajai analizei atlikti.

93. Padalinių vadovai, procesų šeimininkai pateikia VAK informaciją apie nustatytas ir pašalintas neatitiktis, atliktus koregavimo, korekcinius, prevencinius veiksmus.

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

- 94.1. teisinių ir kitų reikalavimų, susijusių su mokyklos veikla;
- 94.2. ISO 9001 ir KVS reikalavimų.

95. KVS neatitiktys ir KVS gerinimas (prevencija) gali būti nustatomi:

- 95.1. audito metu;
- 95.2. matavimų ir stebėsenos (monitoringo) metu;
- 95.3. duomenų analizės, vertinamosios analizės ir kitų analizių metu (analizuojant vartotojų ir suinteresuotų šalių skundus, darbuotojų pranešimus apie KVS reikalavimų nesilaikymą arba nukrypimus nuo jų).

96. Reikšmingi, susiję su mokyklos veiklos kokybe, asmenų prašymai, pranešimai skundai ar kitų asmenų ir suinteresuotų šalių atsiliepimai užrašomi VAK arba padalinių vadovų neatitikčių/gerinimo pranešime.

97. Visas kitas reikšmingas vidaus neatitiktis (mokymo paslaugos, proceso ir KVS neatitiktis) užrašo atitinkamo padalinio vadovas neatitikčių/gerinimo pranešime.

98. Neatitiktis ir pranešimus apie galimą veiklos gerinimą taip pat gali įrašyti visi darbuotojai, elektroniniu būdu užpildydami neatitikties/gerinimo pranešimo formą. Elektroninė neatitikties/gerinimo pranešimo kopija siunčiama VAK.

99. 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 padalinių vadovai ar procesų šeimininkai.

100. Iš karto nepanaikinamoms neatitiktims taisyti gali būti inicijuojami korekciniai ar prevenciniai veiksmai. VAK arba atsakingo padalinio vadovas KVS neatitiktis toliau įformina, analizuoja jų kilmę ir nustato arba kontroliuoja tolesnius koregavimo, korekcinius bei prevencinius veiksmus ir atlieka reikiamus įrašus neatitikties/gerinimo pranešime.

101. Esant mokymo 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 neatitikčiai pašalinti ir pakartotiniam patikrinimui atlikti.

102. Jei užregistruota neatitiktis yra reikšminga, padalinio vadovas, proceso šeimininkas ar VAK:

102.1. nustato ir išanalizuoja neatitikties atsiradimo priežastis;

102.2. paskiria už koregavimo, korekcinių, prevencinių veiksmų atlikimą atsakingą savo vadovaujamo struktūrinio padalinio darbuotoją ir nustato šių veiksmų atlikimo terminą. Nustatant koregavimo, korekcinių, prevencinių veiksmų atlikimo terminą, pasirenkamas trumpiausias realus laikotarpis, per kurį įmanoma pašalinti neatitiktį ir jos priežastis.

102.3. atlikus koregavimo, korekcinius, prevencinius veiksmus padalinio vadovas, proceso šeimininkas ar VAK įvertina koregavimo, korekcinių, prevencinių veiksmų rezultatyvumą.

103. Procesai nuolat gerinami:

103.1. 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;

103.2. įgyvendinant veiklos gerinimo projektus, kuriuos inicijuoja ir įgyvendina VAK kartu su kitų padalinių darbuotojais;

103.3. darbuotojų atliekama gerinimo veikla padaliniuose.

104. VAK ar jo įgaliotas darbuotojas kaupia ir saugo neatitikties/gerinimo pranešimus.

105. Neatitikčių, korekcinių ir prevencinių veiksmų valdymas detalizuotas procesų modelyje nustatyta tvarka: „20. Neatitikčių valdymas ir gerinimas“.