

PATVIRTINTA
Kėdainių profesinio rengimo
centro direktoriaus
2013 m. birželio 21 d.
įsakymu Nr. V- 149
(Kėdainių profesinio rengimo
centro direktoriaus
2021 m. gruodžio 31 d.
įsakymo Nr. V- 142 redakcija)

KOKYBĖS VADOVAS

I. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS 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 Kėdainių profesinio rengimo centre (toliau – įstaiga) 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, išimtyt ir jų detalus pateisinimas, dokumentais įformintos kokybės vadybos sistemos procedūros, aprašoma kokybės vadybos sistemos procesų sąveika.

3. Įstaigos kokybės vadybos sistema parengta vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001 ir apima: formalųjį profesinį mokymą, formalųjį profesinį mokymą su viduriniu ugdymu, pagrindinį ugdymą, profesinio mokymo programų rengimą ir tobulinimą.

4. Įstaigos kokybės vadybos sistemai netaikomi šie LST EN ISO 9001 standarto reikalavimai:

4.1. „7.1.5. Monitoringo ir matavimo ištekčiai“ (įstaiga paslaugos ar produkto atitikčiai įrodyti nenaudoja matavimo įrangos);

4.2. „8.5.1. Gamybos ir paslaugų teikimo valdymas“ f punktas : „Gamybos ir paslaugų teikimo procesų gebėjimo pasiekti planuotus rezultatus validavimą bei periodinį pakartotinį validavimą, kai tiekiami išvediniai negali būti patvirtinami vėlesniu monitoringu ar matavimu.“.

II. NORMINĖS NUORODOS

5. Kokybės vadovas parengtas remiantis šiais dokumentais:

5.1. LST EN ISO 9001 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001)“;

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

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

5.4. Kėdainių profesinio rengimo centro įstatais;

5.5. Kėdainių profesinio rengimo centro darbo tvarkos taisyklėmis;

5.6. Kitais Kėdainių profesinio rengimo centro veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

III. TERMINAI IR APIBRĖŽTYS

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 nustatytas 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 (konkreto 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 modelis – įstaigos procesų modelio 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;

Rizika - potencialiai galimi laukiamų rezultatų neigiami pakitimai, turintys įtakos produktų ir paslaugų atitikčiai.

Rizikos valdymas – 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, praktikos vadovas, vyr. finansininkas, KVS atstovas;

Struktūrinio padalinio vadovas – skyrių vedėjai, metodininkas, personalo vedėjas, projekto vadovas, bibliotekų vedėjas, archyvaras;

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

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

KVS komanda – direktorius, direktoriaus pavaduotojas ugdymui, praktikos vadovas, metodininkė, direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai, skyrių vedėjai, KVS atstovas;

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

ISO - Tarptautinė standartizacijos organizacija;

ISO 9001:2015 – standartas, pateikiantis reikalavimus kokybės vadybos sistemai, pagal kurį gali būti sertifikuojama.

IV. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA IR JOS PROCESAI

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, įstaigos veiklos dokumentuose, procesų modelyje apibrėžia kriterijus ir metodus, kurių reikia rezultatyviam procesų vykdymui ir valdymui užtikrinti;

7.3. apsirūpina reikiama išteklių ir informacija, būtina įstaigos 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 įstaigos veiklos procesai.

8. Procesai detalizuojami įstaigos veiklos dokumentuose ir procesų modelyje.

V. LYDERYSTĖ

Lyderystė ir įsipareigojimai

9. Įstaigos vadovybė demonstruoja lyderystę ir įsipareigojimus įgyvendinant, plėtojant KVS, nuolat gerinant jos rezultatyvumą:

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

9.2. nustatydama kokybės politiką ir kokybės tikslus;

9.3. periodiškai atlikdama vertinamąją analizę;

9.4. aprūpindama įstaigą reikiama išteklių ir kurdama palankią darbo aplinką;

9.5. aktyviau įtraukdama darbuotojus į įstaigos tikslų siekimą;

9.6. ugdydama įstaigoje organizacijos kultūrą, kuri skatintų padalinius gerinti veiklos rezultatyvumą;

9.7. identifikuodama rizikas ir numatydama gerinimo veiksmus, siekiant jas pašalinti.

10. Įstaigos vadovybė demonstruoja lyderystę ir įsipareigojimus, 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.

Kokybės politika

11. Vadovybė ne rečiau kaip kartą per metus reguliariai peržiūri ir vertina įstaigos kokybės politiką, kad ji nuolat būtų tinkama – atitiktų įstaigos strateginę kryptį, tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą, tenkinant suinteresuotų šalių lūkesčius ir kitus reikalavimus.

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

12.1. suinteresuotų šalių reikalavimus ir lūkesčius;

12.2. įstaigos strateginę kryptį ir tikslus;

12.3. KVS rezultatyvumą;

12.4. atitinkamus įstatymus ir kitus teisės aktus, taikomus įstaigos atliekamai veiklai.

13. Įstaigos darbuotojai gali pateikti konkrečius pasiūlymus kokybės politikai atnaujinti. Informacija kokybės politikai atnaujinti pateikiama KVS atstovui pareikalavus.

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

Pareigos, atsakomybės ir įgaliojimai

15. Darbuotojų pareigos, funkcijos, įgaliojimai yra apibrėžti įstaigos valdymo struktūros dokumente, darbuotojų pareigybių aprašymuose ir procesų modelyje.

16. Remiantis įstaigos valdymo struktūra, įstaigoje 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 įstaigos organizacinėje struktūroje. Procesų šeimininkai nurodyti procesų modelyje.

17. Kiekvienas darbuotojas savo darbe vadovaujasi pareigybės aprašymu. Įstaigos personalo vedėjas kartu su darbo grupe, struktūrinių padalinių vadovais, naudodamiesi įstaigos organizacine struktūra ir procesų modeliu, rengia ir tikslina pareigybių aprašymus, derina su įstaigos direktoriumi. Pareigybės aprašyme numatoma kompetencija, išsilavinimas, kvalifikacija ir patirtis, būtina atitikčiai keliamiems kokybės reikalavimams užtikrinti.

18. Darbuotojų pareigų ir įgaliojimų valdymas vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „1.02. Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus“ ir tarpusavio sąveika. Pareigybių aprašymai laikomi pas raštinėje pas sekretorių ir personalo vedėją (kopijos).

VI. PLANAVIMAS

Veiksmai dėl rizikos ir galimybių

19. Įstaiga įsivardina galimas rizikas, jų pasekmes, poveikį, tikimybę, reikšmingumą bei valdymo ir gerinimo veiksmus.

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

Kokybės tikslai ir jų pasiekimo planavimas

21. 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.

22. Veikla, susijusi su kokybės politikos, tikslų nustatymu ir paskirstymu procesams, aprašyta ir vykdoma procesų modelyje nustatyta tvarka ir tarpusavio sąveika:

22.1. „1.01. Formuoti įstaigos veiklos strategiją“ (Saugoma raštinėje pas sekretorę);

22.2. „1.02. Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus“ (Saugoma raštinėje pas sekretorę);

22.3. „1.03. Formuoti biudžetą“ (Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių patvirtinimo įstatymas).

Pakeitimų planavimas

23. 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.

24. KVS planavimas apima:

24.1. procesų nustatymą ir taikymą įstaigoje;

24.2. procesų sekos ir tarpusavio sąveikos nustatymą;

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

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

24.5. procesų matavimą, tikrinimą ir analizę;

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

VII. PALAIKYMAS

Ištekliai

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

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

26.1. finansiniai ištekliai;

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

26.3. žmogiškieji ištekliai.

27. 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 įstaigos vadovui informaciją, kiek reikės išteklių nustatytiems tikslams įgyvendinti.

28. Vadovybė, gavusi informaciją iš padalinių, įvertina pateiktus pasiūlymus ir priima sprendimą dėl reikiamų išteklių įsigijimo.

29. Aprūpinimo ištekliais veiklos planavimas procesų modelyje identifikuotas veikla „1.03. Formuoti biudžetą“ ir jos tarpusavio sąveika. Ši veikla vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos biudžeto sandaros įstatymo (aktualia redakcija), valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių patvirtinimo įstatymo (aktualia redakcija), Lietuvos Respublikos švietimo, sporto ir mokslo ministerijos raštuose dėl valstybės biudžeto programų sąmatų, finansų ministro įsakymo „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto programų sąmatų ir pažymų apie valstybės biudžeto asignavimų pakeitimus formų patvirtinimo (aktualia redakcija), direktoriaus patvirtinto „Aprūpinimo vadovėliais, mokymo priemonėmis ir mokykline dokumentacija tvarkos aprašo“ nustatyta tvarka.

Žmonės ir kompetencija

30. Įstaigoje įdiegtas, prižiūrimas ir tobulinamas žmonių, reikalingų rezultatyviam organizacijos veikimui, valdymo procesas. Jis apima:

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

30.2. darbo laiko apskaitos dokumentų tvarkymą;

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

30.4. veiksmus dėl darbuotojų atostogų;

30.5. veiksmus dėl tarnybinių komandiruočių.

31. Įstaigos vadovas, pavaduotojas ugdymui ir struktūrinių padalinių vadovai nustato naujų darbuotojų priėmimo poreikį. Įstaigos vadovo sprendimu organizuojamas darbuotojų priėmimas.

32. Įstaigos darbuotojų priėmimą ir atleidimą iš darbo reglamentuoja Lietuvos Respublikos darbo kodeksas ir kiti susiję teisės aktai.

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

34. Žmogiškųjų išteklių valdymas procesų modelyje identifikuota „3.2. Valdyti žmogiškuosius išteklius“ veikla ir jos tarpusavio sąveika. Įstaigoje veikla vykdoma vadovaujantis įstaigos įstatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro (aktualia redakcija), įstaigos darbo tvarkos taisyklėmis, Mokytojų priėmimo ir atleidimo iš darbo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro (aktualia redakcija), direktoriaus patvirtinta „Mokytojų ir profesijos mokytojų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir

tobulinimo tvarka“, direktoriaus patvirtinta „Etatinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimo tvarka“.

Infrastruktūra ir procesų veikimo aplinka

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

36. Įstaigos infrastruktūrą sudaro:

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

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

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

37. Įstaigos vadovybė sudaro darbo sąlygas, atitinkančias darbo vietoms, mokymosi procesui, darbuotojų ir mokinių sveikatai bei higienos normoms keliamus reikalavimus.

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

Supratimas

39. Direktorius įsakymu įstaigoje patvirtinama KVS komanda, atsakinga už KVS veikimo užtikrinimą.

40. Pagrindinės KVS komandos pareigos ir įgaliojimai yra:

40.1. užtikrinti, kad kokybės vadybos sistemos procesai būtų nustatyti, įgyvendinami ir prižiūrimi;

40.2. informuoti įstaigos vadovą apie KVS pasiekimus ir KVS nuolatinio gerinimo poreikį;

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

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

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

40.6. užtikrinti kliento reikalavimų supratimo skatinimą visoje organizacijoje;

40.7. palaikyti ryšius su kitomis suinteresuotomis šalimis KVS klausimais.

Komunikavimas

41. Gaunamų ir siunčiamų dokumentų valdymas vykdomas vadovaujantis darbo tvarkos taisyklėmis, dokumentacijos planu, Lietuvos archyvų departamento prie LR Vyriausybės vyriausiojo archyvaro įsakymu „Dokumentų rengimo taisyklės“, Lietuvos archyvų departamento prie LR Vyriausybės vyriausiojo archyvaro įsakymu „Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės“ ir procesų modelyje nustatyta tvarka.

42. Paklausimai, susiję su įstaigos veiklos neatitikimais, toliau valdomi šio Kokybės vadovo X skyriaus skirsnyje „Neatitikys ir korekciniai veiksmai“ nustatyta tvarka.

43. Kiekvienas darbuotojas, pastebėjęs veiklos kokybės problemą, turi teisę kreiptis į struktūrinio padalinio vadovą, kuris nustato, ar pateikta problema yra reikšminga. Jei problema reikšminga, struktūrinio padalinio vadovas inicijuoja jos registravimą pagal neatitikčių valdymo tvarką ir perduoda KVS atstovui.

44. Įstaigoje veikiančios apsiekitimo informacija priemonės: susitikimai, susirinkimai, vidaus dokumentai, el. paštas, e-dienyno pranešimai, įstaigos dokumentų valdymo sistema internetinėje svetainėje ir kt.

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

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

Dokumentuota informacija

47. KVS dokumentacija apima:

47.1. Kokybės politiką ir tikslus;

47.2. Kokybės vadovą;

47.3. Procesų modelį (taip pat ir matavimų modelį);

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

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

49. KVS dokumentai ir įrašai valdomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu (aktualia redakcija), Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintais dokumentais: „Bendrijų dokumentų saugojimo terminų rodykle“ (aktualia redakcija), „Dokumentų rengimo taisyklėmis“ (aktualia redakcija), „Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis“ (aktualia redakcija), profesinių mokyklų pavyzdine bylų nomenklatūra (aktualia redakcija), suderintu ir patvirtintu įstaigos dokumentacijos planu (aktualia redakcija), kasmet tvirtinamu įstaigos dokumentų registro sąrašu (aktualia redakcija), įstaigos darbo tvarkos taisyklėmis, direktoriaus patvirtintu „Kėdainių profesinio rengimo centro dokumentų valdymo tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija). Dokumentai laikomi pas direktoriaus sekretorių ir KVS atstovą (kopijos).

VIII. PAGRINDINĖS VEIKLOS

Pagrindinių veiklų planavimas ir valdymas

50. 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 išsipareigojimų ir kokybės tikslų įgyvendinimą, vykdomas procesų planavimas pagal procesų modelyje identifikuotas veiklas ir jų tarpusavio sąveika:

50.1. „2.1. Parengti ir įteisinti naujas profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programas“. Ši veikla vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu „Dėl Pagrindinio profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (ministerijos leidimu), Formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto (aktualia redakcija) nustatyta tvarka, Formaliojo profesinio mokymo licencijavimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu (aktualia redakcija), Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto įsakymu „Dėl pasirengimo vykdyti formaliojo profesinio mokymo programas ekspertizės atlikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (aktualia redakcija).

50.2. „2.2. Vykdyti profesinį informavimą ir orientavimą“. Veikla vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintu „Profesinio informavimo, konsultavimo tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija), ugdymo karjera programa, Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro tvirtinamais bendraisiais ir profesinio mokymo planais (aktualia redakcija), patvirtintu direktoriaus „Profesinio orientavimo tvarkos aprašu“.

50.3. „2.3. Priimti mokinius“. Veikla vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtintais dokumentais: „Asmenų, pageidaujančių įgyti

pirmąją kvalifikaciją, priėmimo į profesinio mokymo įstaigas, kuriose švietimo, mokslo ir sporto ministerija įgyvendina valstybės kaip savininko teises, tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija), „Priėmimo į valstybinę ir savivaldybės bendrojo lavinimo, profesinę mokyklą bendrųjų kriterijų sąrašą“ (aktualia redakcija), „Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija), „Ankstesnio mokymosi pasiekimų užskaitymo tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija), patvirtintu direktoriaus „Mokinių priėmimo tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija).

Reikalavimai skirti produktams ir paslaugoms

51. Klientų paklausimai ar pavedimai valdomi vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintais dokumentais: „Dokumentų rengimo taisyklėmis“ (aktualia redakcija), „Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis“ (aktualia redakcija), „Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle“ (aktualia redakcija), direktoriaus patvirtintu „Kėdainių profesinio rengimo centro dokumentų valdymo tvarkos aprašu“ (aktualia redakcija), profesinių mokyklų pavyzdine bylų nomenklatūra (aktualia redakcija), suderintu ir patvirtintu įstaigos mokslo metų dokumentacijos planu (aktualia redakcija), kasmet tvirtinamu įstaigos dokumentų registro sąrašu (aktualia redakcija).

52. Dokumentai, kuriuose nustatyti reikalavimai procesui ar paslaugai, yra įstaigos interneto svetainėje (www.prc.kedainiai.lm.lt) ir sekretoriате.

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

54. Įstaiga užtikrina mokinių asmens duomenų apsaugą (LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas), Centre ir bendrabutyje budintys darbuotojai identifikuoja, tikrina, saugo ir prižiūri mokinių turtą.

55. Apie mokinių turto praradimą, sugadinimą ar netinkamumą mokinių tėvai informuojami žodžiu arba raštu e-dienyne.

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

56.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“. Šią veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtinti dokumentai: „Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas mokslo formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programos aprašas“ (aktuali redakcija), „Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai“ (aktuali redakcija), „Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Pagrindinio ir vidurinio ugdymo bendrosios programos“ (aktuali redakcija), „Brandos egzaminų ir įskaitų programos“ (aktuali redakcija), „Brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Kalbų įskaitų nuostatai“ (aktuali redakcija), „Matematikos ir lietuvių gimtosios kalbos pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo programos“ (aktuali redakcija), „Pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymo organizavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), direktoriaus kasmet patvirtintas „Vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas“.

56.2. „2.5. Organizuoti neformalųjį švietimą“. Šioje veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtinta „Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija“ (aktualia redakcija), direktoriaus kasmet patvirtintu „Vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planu“, „Mokinių turizmo renginių organizavimo tvarka“ (aktualia redakcija).

56.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“. Šią veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo, sporto ir mokslo ministro patvirtinti dokumentai: „Profesinio mokymo įstatymas“ (aktuali redakcija), „Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas mokslo formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Bendrieji profesinio mokymo planai“ (aktuali redakcija),

„Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Profesinio mokymo diplomo ir pažymėjimo turinio, formos ir išdavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), Kvalifikacijos ir profesinio mokymo plėtros centro parengtomis modulinėmis profesinio mokymo programomis, direktoriaus kasmet patvirtintu vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planu, kasmet metodinėse grupėse aprobuotais ir su direktoriaus pavaduotoja ugdymui suderintais dalykų teminiais planais (laikomi pas dalyko mokytojus).

56.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“. Vadovaujasi Lietuvos Respublikos švietimo, sporto ir mokslo ministro patvirtintais dokumentais: „Vidurinio ugdymo bendrosiomis programomis“ (aktuali redakcija), „Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programos aprašu“ (aktuali redakcija). Direktoriaus patvirtinta „Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka“, kasmet metodinėse grupėse aprobuotais ir su direktoriaus pavaduotoja ugdymui suderintais dalykų teminiais planais.

Projektavimas

57. Projektavimo (mokymo programų rengimas ir atnaujinimas) planavimas, vertinimas, patikra, patvirtinimas ir keitiniai valdomi pagal procesų modelyje identifikuotą veiklą „2.1. Parengti ir įteisinti naujas profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programas“ ir jos tarpusavio sąveikas. Ši veikla vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtintais dokumentais: „Dėl Pagrindinio profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (ministerijos leidimu), „Formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašu“.

Išorės tiekiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas

58. Siekiant užtikrinti, kad perkamos paslaugos ir produktai atitiktų keliamus reikalavimus, įstaiga išskyrė pirkimo veiklą. Ši veikla vykdoma Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo (aktuali redakcija) nustatyta tvarka. Procesų modelyje identifikuota veikla „3.4. Vykdyti pirkimus“ ir nustatyta sąveika su kitomis veiklomis. Vadovaujasi direktoriaus patvirtintomis „Kėdainių profesinio rengimo centro viešųjų pirkimų organizavimo taisyklėmis“ (aktuali redakcija), Viešųjų pirkimų komisijos darbo reglamentu (aktuali redakcija).

Pagrindinių veiklų vykdymas (paslaugos teikimas)

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

60. Įstaiga vykdo šias pagrindines veiklas:

60.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“. Šią veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo, sporto ir mokslo ministro patvirtinti dokumentai: „Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas mokslo formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programos aprašas“ (aktuali redakcija), „Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai“ (aktuali redakcija), „Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Pagrindinio ir vidurinio ugdymo bendrosios programos“ (aktuali redakcija), „Brandos egzaminų ir įskaitų programos“ (aktuali redakcija), „Brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Kalbų įskaitų nuostatai“ (aktuali redakcija), „Matematikos ir lietuvių gimtosios kalbos pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo programos“ (aktuali redakcija), „Pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymo organizavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), direktoriaus kasmet patvirtintas „Vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas“.

60.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“. Šioje veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtinta „Neformaliojo vaikų švietimo koncepcija“ (aktualia redakcija), direktoriaus kasmet patvirtintu „Vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planu“, „Mokinių turizmo renginių organizavimo tvarka“ (aktualia redakcija).

60.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“. Šią veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo, sporto ir mokslo ministro patvirtinti dokumentai: „Profesinio mokymo įstatymas“ (aktuali redakcija), „Mokymosi pagal formaliojo švietimo programas mokslo formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Bendrieji profesinio mokymo planai“ (aktuali redakcija), „Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), „Profesinio mokymo diplomo ir pažymėjimo turinio, formos ir išdavimo tvarkos aprašas“ (aktuali redakcija), Kvalifikacijos ir profesinio mokymo plėtros centro parengtomis modulinėmis profesinio mokymo programomis, direktoriaus kasmet patvirtintu vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planu, kasmet metodinėse grupėse apiboduotais ir su direktoriaus pavaduotoja ugdymui suderintais dalykų teminiais planais (laikomi pas dalyko mokytojus).

60.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“. Vadovaujasi Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtintais dokumentais: „Vidurinio ugdymo bendrosiomis programomis“ (aktualia redakcija), „Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programos aprašu“ (aktualia redakcija). Direktoriaus patvirtinta „Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka“, kasmet metodinėse grupėse apiboduotais ir su direktoriaus pavaduotoja ugdymui suderintais dalykų teminiais planais (laikomi pas dalyko mokytojus).

61. 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.

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

- 62.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“;
- 62.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“;
- 62.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“;
- 62.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“.

IX. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas

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

- 63.1. suinteresuotų šalių ir klientų pasitenkinimą;
- 63.2. procesų ir paslaugų stebėseną;
- 63.3. neatitikčių valdymas;
- 63.4. rizikos valdymo ir prevencinių veiksmų atlikimą;
- 63.5. KVS vidaus auditą;
- 63.6. veiklos duomenų analizę ir gerinimą.

Suinteresuotų šalių ir klientų pa(si)tenkinimas

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

- 64.1. vadovybės ir struktūrinių padalinių vadovų susitikimai su suinteresuotų šalių atstovais ir klientais;
- 64.2. periodiškai atliekami suinteresuotų šalių ir klientų nuomonės tyrimai ir apklausos;
- 64.3. gaunami prašymai, pranešimai ir skundai dėl įstaigos veiklos.

65. Surinkta 64 punkte nurodyta 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 X skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir korekciniai veiksmai“ nustatyta tvarka.

Procesų ir paslaugų analizė ir vertinimas

66. 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 Švietimo valdymo informacinėje sistemoje (ŠVIS) el. adresu <https://www.svis.smm.lt/>, veiklos įgyvendinimo ataskaitose bei matavimų plane (2 priedas).

67. Matavimų rezultatai naudojami valdant kasdienę veiklą, vertinant ir gerinant procesus, paslaugas atsižvelgiant į įstaigos kokybės politiką ir tikslus. Matavimų modelio sudarymą ir koregavimą kontroliuoja KVS darbo grupė.

68. Matavimų modelis sudarytas atsižvelgiant į šiuos kriterijus:

68.1. įstaigos kokybės politiką;

68.2. teisės aktų nustatytus reikalavimus;

68.3. vertinamosios analizės metu priimtus sprendimus;

68.4. strateginį planą ir metinį veiklos planą;

69. 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.

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

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

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

72.1. „1.04. Vykdyti darbuotojų, mokinių, jų tėvų ir socialinių partnerių apklausas“;

72.2. „1.05. Vykdyti procesų ir paslaugų stebėseną“;

72.3. „1.06. Matuoti metinio veiklos plano vykdymą (ataskaita)“;

72.4. „1.07. Vykdyti veiklos kokybės vertinimą“.

Vidaus auditas

73. Įstaiga diegia, periodiškai atlieka, prižiūri ir gerina KVS vidaus audito procesą.

74. KVS audito paskirtis – tai sistemingas ir nepriklausomas patikrinimas, skirtas nustatyti, ar įstaigos veikla atitinka KVS dokumento reikalavimus.

75. KVS vidaus audito veikla detalizuota procesų modelyje nustatyta tvarka: „1.08. Atlikti KVS vidaus auditą (9.2)“ ir jos tarpusavio sąveika (1 priedas).

76. Vidaus auditai atliekami vieną kartą per metus pagal metinį planą.

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

78. Įstaigoje KVS vidaus auditą atlieka auditorius ir KVS atstovas, kurie, neaudituojami savo veiklos, audituoja visas sritis.

79. Audito rezultatai pateikiami struktūrinių padalinių vadovams, kad nedelsiant

būtų imtasi koregavimo ir korekcinių veiksmų.

80. Audito dokumentai ir įrašai valdomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu (aktualia redakcija), Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintais dokumentais: „Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle“ (aktualia redakcija), „Dokumentų rengimo taisyklėmis“ (aktualia redakcija), „Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis“ (aktualia redakcija), suderintu ir patvirtintu įstaigos dokumentacijos planu (aktualia redakcija), Dokumentai laikomi pas auditorių ir KVS atstovą (kopijos).

Vadybos vertinamoji analizė

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

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

83. Vertinamajai analizei atlikti pateikiama informacija apie:

83.1. KVS audito rezultatus;

83.2. grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotų šalių;

83.3. procesų eigą ir paslaugų atitiktį;

83.4. korekcinių ir rizikų valdymo veiksmų būklę;

83.5. ankstesnės vertinamosios analizės sprendimų įgyvendinimą;

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

83.7. įstatymų ir kitų teisės aktų pakeitimus, turinčius įtakos įstaigos veiklai;

83.8. kokybės tikslų ir politikos atnaujinimo poreikį;

83.9. išteklių poreikį.

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

85. Vertinamosios analizės sprendimai susiję su:

85.1. KVS ir jos procesų rezultatyvumo didinimu;

85.2. įstaigos teikiamų paslaugų gerinimu;

85.3. išteklių poreikiu.

86. Vertinamosios analizės sprendimų rezultatai įforminami protokolu (3 priedas).

87. Vertinamosios analizės valdymas aprašytas ir vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „1.11. Atlikti KVS vadybos vertinamąją analizę (9.3)“ ir tarpusavio sąveika.

X. GERINIMAS

Neatitiktys ir korekciniai veiksmai

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

89. Vadovybė, struktūrinių padalinių vadovai, įstaigos darbuotojai, procesų šeimininkai atsakingi už savo srities neatitiktį valdymą ir veiklos gerinimo veiksmų organizavimą įstaigoje, KVS atstovo informavimą apie visas nustatytas neatitiktis ir vykdomus koregavimo, korekcinius ir rizikų valdymo veiksmus.

90. Įstaigos darbuotojai atsako už jiems atlikti pavestus koregavimo, korekcinius ar rizikų valdymo veiksmus ir greitą struktūrinio padalinio vadovo informavimą.

91. KVS atstovas yra atsakingas už procedūros priežiūrą ir kontroliuoja procedūroje numatytus veiksmus. KVS atstovas yra atsakingas už duomenų apie įstaigoje nustatytas neatitiktis, koregavimo, korekcinių ir rizikų valdymo veiksmų kaupimą, periodinę šių veiksmų analizę, kontrolę ir pateikimą vertinamajai analizei atlikti.

92. Vadovybės atstovai (direktoriaus pavaduotojas ugdymui, direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai, vyr. finansininkas), struktūrinių padalinių vadovai, procesų šeimininkai, įstaigos darbuotojai pateikia neatitikčių pranešimo forma KVS atstovui informaciją apie nustatytas ir pašalintas neatitiktis, atliktus koregavimo, korekcinius, rizikų valdymo veiksmus (4 priedas).

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

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

93.2. ISO 9001 ir KVS reikalavimų.

94. KVS neatitiktys gali būti nustatomos:

94.1. audito metu;

94.2. matavimų ir stebėsenos (monitoringo) metu;

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

94. Reikšmingi, susiję su įstaigos veiklos kokybe, asmenų prašymai, pranešimai, skundai ar kitų asmenų ir suinteresuotų šalių atsiliepimai užrašomi įstaigos struktūrinio padalinio vadovų, vadovybės atstovų, KVS atstovo neatitikčių pranešimo formoje (4 priedas).

95. Visas kitas vidaus neatitiktis (paslaugos, proceso ir KVS neatitiktis) užrašo atitinkamo struktūrinio padalinio vadovas, vadovybės atstovas neatitikčių pranešimo formoje (4 priedas).

96. Neatitiktis taip pat gali įrašyti visi įstaigos darbuotojai, užpildydami neatitikties pranešimo formą (4 priedas). Neatitikties pranešimo kopija siunčiama KVS atstovui.

97. Apie iš karto ištaisomas ir panaikinamas neatitiktis tik informuojama neatitikčių pranešimo formoje (pildomos neatitikčių pranešimo I ir II dalys), tokių neatitikčių korekcinius veiksmus nedelsdami organizuoja įstaigos darbuotojai, struktūrinių padalinių vadovai, vadovybės atstovai ar procesų šeimininkai.

98. Iš karto nepanaikinamoms neatitiktims taisyti gali būti inicijuojami korekciniai ar rizikų valdymo veiksmai. KVS atstovas KVS neatitiktis toliau įformina ir kartu su KVS komanda, analizuoja jų kilmę ir nustato arba kontroliuoja tolesnius korekcinius bei rizikų valdymo veiksmus ir atlieka reikiamus įrašus neatitikties pranešime.

99. Esant paslaugos neatitiktims, kurios paaiškėja proceso metu, imamasi atitinkamų veiksmų, atitinkančių esamą arba galimą neatitikties mastą. Korekcinio veiksmo nustatytai neatitiktčiai pašalinti imamasi kaip įmanoma greičiau. Taip pat imamasi veiksmų pakartotinam patikrinimui atlikti.

100. Jei užregistruota neatitiktis ne iš karto ištaisoma ir panaikinama, yra reikšminga KVS atstovas ir jei reikalinga KVS komanda:

100.1. nustato ir išanalizuoja neatitikties atsiradimo priežastis;

100.2. įvertina korekcinių veiksmų poreikį;

100.3. įvertina ir nustato rizikų valdymo veiksmų poreikį;

100.4. paskiria už 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;

100.5. atlikus korekcinius bei rizikų valdymo veiksmus struktūrinio padalinio vadovas, vadovybės atstovai, proceso šeimininkas ar KVS atstovas įvertina veiksmų rezultatyvumą.

Nuolatinis gerinimas

101. Procesai nuolat gerinami:

101.1. 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;

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

101.3. darbuotojų atliekama gerinimo veikla mokyklos struktūriniuose padaliniuose.

102. KVS atstovas ar jo įgaliotas darbuotojas kaupia ir saugo neatitikties pranešimus.

103. Neatitikčių, korekcinių ir rizikų valdymas detalizuotas procesų modelyje nustatyta tvarka ir jų tarpusavio sąveika:

103.1. "1.07. Vykdyti veiklos kokybės vertinimą";

103.2. "1.08. Atlikti KVS vidaus auditą (9.2)";

103.3. "1.09. Valdyti neatitiktis/atlikti rizikos valdymo veiksmus (10.2)";

103.4. "1.10. Atlikti KVS vadybos vertinamąją analizę (9.3)".

KVS AUDITO ATASKAITA

ATASKAITOS PATEIKIMO DATA	AUDITORIAI
ATASKAITOS NR.	AUDITUOTA SRITIS/ PADALINYS
TIKSLAS	
AUDITO IŠVADOS	
PRIDEDAMŲ NEATITKTIES PRANEŠIMŲ SKAIČIUS	
KVS ĮVERTINIMAS	
AUDITO VADOVO PARAŠAS IR DATA	

PROCESŲ MATAVIMO RODIKLIAI

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1. Valdymo procesai					
STRATEGINIS PLANAVIMAS IR ĮGYVENDINIMAS					
1.01. Formuoti centro veiklos strategiją	Pilnai įgyvendintų priemonių dalis	Įgyvendintų priemonių dalis % nuo visų planuojamų priemonių	Metinio veiklos plano ataskaita	Direktorius	
1.02. Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus	Peržiūrėti pareigybių aprašymai	Peržiūrėti pareigybių aprašymai (vnt.). Kasmet tam tikroms grupėms.	Pareigybių aprašymai	Personalo vedėjas	
1.03. Formuoti biudžetą	Lėšų pokytis	Lėšų kitimo % lyginant su pereinamais metais (bendras įstaigos biudžetas)	Metinė biudžeto programa	Vyr. finansininkas	
VEIKLOS STEBĖSENA, ANALIZĖ IR GERINIMAS					
1.04. Vykdyti darbuotojų, mokinių, jų tėvų ir socialinių partnerių apklausas	Apklausoje dalyvavę administracijos ir kiti darbuotojai (specialistai, tarnautojai, darbininkai)	Apklausoje dalyvių skaičius	Apklausoje rezultatai	Direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai	
	Apklausoje dalyvavę pedagogai	Apklausoje dalyvių skaičius	Apklausoje rezultatai	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
	Apklausoje dalyvavę mokiniai	Apklausoje dalyvių skaičius	Apklausoje rezultatai	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
	Apklausoje dalyvavę tėvai	Apklausoje dalyvių skaičius	Apklausoje rezultatai	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
	Apklausoje dalyvavę socialiniai partneriai	Apklaustų socialinių partnerių skaičius	Apklausoje rezultatai	Praktinio mokymo vadovas	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
1.05. Vykdėti procesų ir paslaugų stebėseną	Laiku pateikti procesų ir paslaugų stebėsenos rodikliai	Pateiktų laiku rodiklių % nuo visų esamų	Matavimo rodiklių duomenys	KVS atstovas	
1.06. Matuoti metinės veiklos plano vykdymą (ataskaita)	Įgyvendintų rodiklių dalis nuo planuotų	Metinio veiklos plano įgyvendintų rodiklių % nuo visų plane planuojamų rodiklių	Metinė veiklos ataskaita	Direktorius	
1.07. Vykdėti veiklos kokybės vertinimą	Siūlomų gerinti rodiklių skaičius	Įgyvendintų veiklos gerinimo rodiklių skaičius	Veiklos kokybės įsivertinimo ataskaita	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
1.08. Atlikti KVS vidaus auditą (9.2)	KVS vidaus audito identifikuotos neatitiktys	Audito metu rastų neatitikčių skaičius	KVS vidaus audito ataskaita	KVS auditorius	
1.09. Valdėti neatitiktis/atlikti rizikos valdymo veiksmus (10.2)	Neatitiktys	Neatitikčių skaičius kasmet	Ataskaita	KVS atstovas	
	Koregavimo veiksmai	Koregavimo veikslių skaičius	Ataskaita	KVS atstovas	
	Rizikos valdymo veiksmai	Numatytų rizikos valdymo veikslių skaičius	Ataskaita	KVS atstovas	
1.10. Atlikti KVS vadybos vertinamąją analizę (9.3)	Veiklos gerinimo veiksmai	Veiklos gerinimo veikslių skaičius	Veiklos gerinimo veikslių planas	KVS atstovas	
2. Pagrindinės veiklos procesai					
2.1. Parengti ir įteisinti naujas profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programas	Per mokslo metus parengtos ir įteisintos naujos profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programos	Per mokslo metus parengtų ir įteisintų naujų profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programų skaičius	AIKOS registras Metinė veiklos ataskaita	Direktoriaus pavaduotoja ugdymui	
2.2. Vykdėti profesinį informavimą ir orientavimą	Renginiai	Renginių skaičius per metus. Kasmet	Profesinio orientavimo ir ugdymo karjerai planas	Skyrių vedėjai	
	Aplankytos mokyklos	Aplankytų mokyklų skaičius. Kasmet	Profesinio orientavimo ir ugdymo karjerai planas	Skyrių vedėjai	
2.3. Priimti mokinius	Planuoti ir priimti	Priimtų mokinių skaičiaus	ŠMSM patvirtintas	Direktoriaus	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
	mokiniai	atitikimas planui, %. Kasmet (rugsėjo viduryje). ŠMSM patvirtintame plane numatytas skaičius palyginamas su faktiniu skaičiumi	planas ir direktoriaus įsakymas apie mokinių priėmimą.	pavadootojas ugdymui	
2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą	Gimnazijos klasių metinio pažangumo rezultatai	Pažangių mokinių skaičius nuo visų mokinių skaičiaus	Pažangumo suvestinės	Gimnazijos skyriaus vedėjas	
	Mokinių mokymosi krūvio reguliavimas	Atvejų, kai per dieną mokiniui tenka daugiau, nei vienas kontrolinis darbas	Kontrolinių darbų grafikas, el. dienynas, dalykų ilgalaikiai planai	Metodininkas	
	Langai mokinių tvarkaraštyje	% mokinių turinčių 3 arba mažiau langų tvarkaraštyje. Nuo visų mokinių skaičiaus	Pamokų tvarkaraštis	Gimnazijos skyriaus vedėjas	
2.5. Organizuoti neformalųjį švietimą	Parengtos ir pasirinktos programos	Parengtų/ pasirinktų programų santykis (%)	Vykdomų mokymo programų įgyvendinimo planas, mokinių prašymai	Neformalaus švietimo organizatorius	
	Mokiniai, pasirinkę neformaliojo švietimo programas	Mokinių, pasirinkusių neformaliojo švietimo programą skaičius ar % nuo visų besimokančių mokinių skaičiaus	Mokinių prašymai, dienynai	Neformalaus švietimo organizatorius	
	Neformaliojo švietimo programų įgyvendinimas kitoms suinteresuotoms šalims	Pasirinkusių neformaliojo švietimo programų dalyvių skaičius	Direktoriaus įsakymas	Neformalaus švietimo organizatorius	
2.6. Organizuoti profesinį mokymą	Formaliojo profesinio mokymo programų	Per mokslo metus įgyvendintų programų	Metinės veiklos ataskaita	Skyrių vedėjai	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
	vykdymas	skaičius			
	Neformaliojo profesinio mokymo programų skaičius	Per mokslo metus įgyvendintų programų skaičius	Metinės veiklos ataskaita	Skyrių vedėjai	
	Tęstinio profesinio mokymo programų įgyvendinimas kitoms suinteresuotoms šalims	Pasirinkusių programų dalyvių skaičius	Mokinių registras	Praktinio mokymo vadovas	
2.7. Mokyti (<i>teorinis ir praktinis mokymas</i>) ir vertinti	Laikiesieji ir išlaikiesieji brandos egzaminus	Laikiusių / išlaikiusių brandos egzaminus %	Duomenys iš egzaminų protokolų.	Gimnazijos skyriaus vedėjas	
	Laikiesieji ir išlaikiesieji asmens įgytų kompetencijų vertinimą mokiniai	Laikiusių / išlaikiusių asmens įgytų kompetencijų vertinimą %	Duomenys iš egzaminų protokolų	Skyrių vedėjai	
	Istojusieji ir įgijusieji kvalifikaciją mokiniai	Istojusiuųjų ir įgijusių kvalifikaciją mokinių %	Duomenys iš egzaminų protokolų. Duomenys iš mokinių registro	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
	Mokiniai, dalyvavę olimpiadose, varžybose už mokyklos ribų, užėmę prizines vietas	Mokinių, dalyvavusių olimpiadose, varžybose už mokyklos ribų, užėmusių prizines vietas, skaičius	Apdovanojimai (diplomai, padėkos ir pan.) arba protokolai	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
	Įsidarbinusieji absolventai	Baigusių mokinių karjeros tąsa: Įsidarbinusių % nuo baigusiųjų	Apibendrinta baigusių mokinių karjeros tąsos ataskaita.	Skyrių vedėjai	
	Pagal specialybę				
	Ne pagal specialybę				
	Tęsiantys mokslus absolventai	Baigusių mokinių karjeros tąsa: tęsiančių mokslus % nuo baigusiųjų	Apibendrinta baigusių mokinių karjeros tąsos ataskaita.	Skyrių vedėjai	
	Bedarbiai absolventai	Baigusių mokinių karjeros tąsa: bedarbių % nuo	Apibendrinta baigusių mokinių karjeros tąsos	Skyrių vedėjai	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
		baigusiujų	ataskaita.		
3. Palaikomieji procesai					
3.1. Vykdyti finansų valdymą	Iš projektų įsisavintų lėšų pokytis	Iš projektų įsisavintos lėšos % lyginant su praėjusiais metais	Iš projektų įsisavintos lėšos	Vyr. finansininkas	
	Gauta parama, labdara	Lėšų pokytis % lyginant su praėjusiais metais	Gauta paramos, labdaros dokumentai		
	Patvirtintas metinis biudžetas	Plano ir vykdymo santykis %	Metinis biudžeto planas (biudžeto programa), finansinė ataskaita		
3.2. Valdyti žmogiškuosius išteklius	Kvalifikaciją tobulinę administracijos ir kiti darbuotojai (specialistai, tarnautojai, darbininkai)	Kvalifikaciją tobulinusių administracijos ir kitų darbuotojų % nuo visų darbuotojų skaičiaus	Kvalifikacijos pažymėjimai	Personalo vedėjas	
	Kvalifikaciją tobulinę pedagogai	Kvalifikaciją tobulinusių pedagogų % nuo visų pedagogų skaičiaus	Kvalifikacijos pažymėjimai	Metodininkas	
	Pedagogų mokymai	Vienam pedagogui tenkančių mokymų dienų skaičius	Kvalifikacijos pažymėjimai	Metodininkas	
	Administracijos ir kitų darbuotojų (specialistų, tarnautojų, darbininkų) mokymai	Vienam darbuotojui tenkančių mokymų dienų skaičius	Kvalifikacijos pažymėjimai	Personalo vedėjas	
3.3. Užtikrinti infrastruktūrą ir darbo aplinką	Administracijos ir kitų darbuotojų (specialistų, tarnautojų, darbininkų) pasitenkinimas darbo vieta, sąlygomis	Pasitenkinimo darbo vieta, sąlygomis indekso pokytis lyginant su pernai metais.	Darbuotojų apklausos dalis susijusi su darbo aplinka, sąlygomis	Direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai	
	Pedagogų pasitenkinimas darbo vieta, sąlygomis	Pasitenkinimo darbo vieta, sąlygomis indekso pokytis lyginant su pernai metais.	Pedagogų apklausos dalis susijusi su darbo aplinka, sąlygomis	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
3.4. Vykdyti pirkimus	Numatyti prekių, paslaugų, darbų pirkimai	Plano ir fakto atitikimo metu gale	Kartą per metus pateikiama viešųjų pirkimų komisijos pirmininko ataskaita; Įvykdytų prekių, paslaugų, darbų viešųjų pirkimų komisijos ir pirkimų organizatorių dokumentų registro duomenys	Viešųjų pirkimų komisijos organizatorius	
3.5. Užtikrinti mokymo ir ugdymo aplinką, aprūpinimą priemonėmis	Planuotos ir įsigytos mokymo priemonės	Planuotų ir įsigytų mokymo priemonių santykis %	Veiklos programa Pirkimų dokumentai	Direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai	
	Edukacinės aplinkos atnaujinimas	Per metus atnaujintų edukacinių aplinkų skaičius nuo planuotų (%)	Veiklos programa, pirkimų dokumentai, remonto darbų sąmatos	Direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai	
3.6. Užtikrinti paramą mokiniui	Mokinių materialinė parama	Materialinės paramos suma mokiniui (vidurkis)	Mokinių prašymai, direktoriaus įsakymai	Soc. pedagogas	
	Socialinės pagalbos mokiniui projektai	Projektų skaičius	Socialinio pedagogo ataskaita	Soc. pedagogas	
3.7. Valdyti vidaus dokumentus ir įrašus	Pastabos, susijusios su veiklos, išorinių ir personalo dokumentų valdymu.	Pastabų, susijusių su veiklos, išorinių ir personalo dokumentų valdymu, nustatytų patikrų metu skaičius	Patikrinimų registracijos žurnalas	Direktorius	
3.8. Valdyti ugdymo dokumentus ir įrašus	Pastabos, susijusios su ugdymo dokumentų valdymu.	Pastabų, susijusių ugdymo dokumentų valdymu, nustatytų patikrų metu skaičius, skaičius	Patikrinimų registracijos žurnalas	Direktoriaus pavaduotojas ugdymui	
3.9. Užtikrinti vidinę ir išorinę komunikaciją	Centro tinklapio lankytojai	Centro tinklapio lankytojų skaičius	Centro tinklapis	IT specialistas	

Procesas	Matavimo kriterijus	Matavimo metodas	Duomenų šaltinis	Atsakingas	Pastabos
	Suorganizuoti renginiai	Suorganizuotų renginių skaičius	Metinis veiklos planas, mėnesio renginių planas	Metodininkas	
	Dalyvauta renginiuose	Renginių skaičius kuriuose dalyvauta	Mėnesio renginių planas, direktoriaus įsakymai	Metodininkas	
	Tėvų elektroninio dienyno aktyvumas	Aktyvių lankytojų skaičius	El. dienynas	Elektroninio dienyno administratorius	
	Mokinių elektroninio dienyno aktyvumas	Aktyvių lankytojų skaičiaus % nuo visų mokinių skaičiaus.	El. dienynas	Elektroninio dienyno administratorius	
	Straipsniai, pranešimai spaudai žiniasklaidoje, internete	Publikuotų teigiamų straipsnių skaičius žiniasklaidoje, internete	Straipsniai, pranešimai spaudai	Bibliotekos vedėja	
	Dalyvavimas respublikiniuose projektuose ir programose	Projektų skaičius	Direktoriaus įsakymai	Projektų vadovas	
	Dalyvavimas savivaldybės projektuose ir programose	Projektų skaičius	Direktoriaus įsakymai	Projektų vadovas	
	Projektai su užsienio partneriais - organizacijomis	Projektų su užsienio partneriais – organizacijomis skaičius	Projektų apskaitos dokumentai	Projektų vadovas	
	Apsilankę užsienio įstaigose mokytojai	Mokytojų skaičius apsilankusių užsienio įstaigose	Direktoriaus įsakymai, ataskaitos	Projektų vadovas	
	Apsilankę užsienio įstaigose mokiniai	Mokinių skaičius apsilankusių užsienio įstaigose	Direktoriaus įsakymai, ataskaitos	Projektų vadovas	
	Sutartys su socialiniais partneriais	Naujai pasirašytų sutarčių su socialiniais partneriais skaičius	Patvirtintos sutartys	Direktorius	

KĖDAINIŲ PROFESINIO RENGIMO CENTRAS**KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS VADYBOS VERTINAMOSIOS ANALIZĖS
PROTOKOLAS Nr.**

201__m. _____ d.

Dalyvauja: _____

Tikslas – užtikrinti kokybės vadybos sistemos nuolatinį tinkamumą, adekvatumą ir rezultatyvumą. Vertinamoji analizė apima galimybių gerinti ir poreikio keisti organizacijos kokybės vadybos sistemą, taip pat ir kokybės politiką bei kokybės tikslus, įvertinimą.

Eil. Nr.	Aptariama sritis	Komentariai/ nuoroda į informacijos šaltinį (kur reikia)	Priimti rezultatyvumo/ paslaugų gerinimo sprendimai	Sprendimų įgyvendinimo	
				atsakingas (pareigos)	atlikimo laikas
1.	Ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymas				
2.	Vidaus ir išorės audito rezultatai, neatitikčių pranešimai				
3.	Mokinių ir kitų suinteresuotų šalių apklausų/grižtamojo ryšio rezultatai				
4.	Procesų/ kokybės tikslų rezultatyvumas (matavimo rodiklių				

	informacija)				
5.	Pedagogų ir darbuotojų kvalifikacijos kėlimo, mokymų ir įvertinimo klausimai				
6.	Tiekėjų veikla				
7.	Korekcinių ir rizikų valdymo veiksmų planas ir būklė				
8.	Kokybės politika ir tikslai				
9.	Rekomendacijos dėl gerinimo ir rizikų valdymo (įsivertinimo ataskaitos informacija)				
10.	Išteklių poreikis				
11.	Kita				

Pirmininkas

(parašas)_____
(v. pavardė)

Sekretorius

(parašas)_____
(v. pavardė)

NEATITIKTIES PRANEŠIMAS NR.**I DALIS (pildo pranešimą teikiantis darbuotojas ar KVS auditorius)**

PADALINYS/VEIKLA Užpildęs asmuo (vardas, pavardė)	PATEIKIMO DATA
DUOMENYS APIE NEATITIKTIES SITUACIJĄ	

II DALIS (pildo pranešimą teikiantis darbuotojas ar KVS auditorius)

NEĮVYKDYTAS REIKALAVIMAS (standarto, procedūros, teisės akto ir/ar teisinio dokumento punkto nuoroda)
INFORMACIJA APIE NEATITIKTĮ PATEIKIAMA (atsakingo asmens vardas, pavardė)

III DALIS (pildo padalinio, kuriam pateikta informacija apie neatitiktį, vadovas ir (ar) jo paskirtas darbuotojas)

NEATITIKTIES ATSIKIRIMAS PRIEŽASTIS
NUMATOMI KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/RIZIKOS VALDYMO VEIKSMŲ
NUMATOMŲ KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/RIZIKOS VALDYMO VEIKSMŲ UŽBAIGIMO DATA: Atsakingas už įvykdymą: _____ (pareigos, vardas, pavardė)
KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/RIZIKOS VALDYMO VEIKSMŲ REZULTATAI (atsakingo asmens vardas, pavardė, data)

IV DALIS (pildo VAK/KVS auditorius)

KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/ RIZIKOS VALDYMO VEIKSMŲ ATLIKIMO IR REZULTATYVUMO PATIKRINIMO IŠVADA (vardas, pavardė, data)
--