PATVIRTINTA
Rokiškio profesinio mokymo centro
direktoriaus
2023 m. sausio 23 d. įsakymu Nr.18-V

# 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. Kokybės vadovas **tikslas** – siekti, kad Rokiškio profesinio mokymo centas (toliau – centras) veiktų ir būtų atnaujinama su LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimais susijusi kokybės vadybos sistema.

2. 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 „Vadybos sistemų audito gairės (ISO 19011)“.

3.4. Rokiškio profesinio mokymo centro įstatais;

3.5. Rokiškio profesinio mokymo centro darbo tvarkos taisyklėmis.

3.6. Rokiškio profesinio mokymo centro veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

## II. ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS

4. Rokiškio profesinio mokymo centro buveinės adresas – Rokiškio r. sav., Rokiškio kaimiškoji sen., Kavoliškio k., Melioratorių g. 1A.

5. Centro veiklos rūšys pagal Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių ( EVRK 2 red.) patvirtintą Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2007 m. spalio 31 d. įsakymu Nr. DĮ – 226 „Dėl Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriaus patvirtinimo“ ( toliau – Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius ( EVRK 2 red. ):

5.1. pagrindinis ugdymas (85.31.10);
5.2. vidurinis ugdymas (85.31.20);
5.3. sportinis ir rekreacinis švietimas (85.51);
5.4. kultūrinis švietimas (85.52);
5.5. vairavimo mokyklų veikla (85.53);
5.6. kitas, niekur kitur nepriskirtas, švietimas (85.59);
5.7. švietimui būdingų paslaugų veikla (85.60);
5.8. gėlių auginimas (01.19.10);
5.9. mišrusis žemės ūkis (01.50);
5.10. maisto produktų gamyba (10);
5.11. kitų, niekur kitur nepriskirtų, tekstilės gaminių ir dirbinių gamyba (13.99);
5.12. darbo drabužių siuvimas (14.12);
5.13. variklinių transporto priemonių techninė priežiūra ir remontas (45.20);
5.14. kitas, niekur kitur nepriskirtas, keleivinis sausumos transportas (49.39);
5.15. poilsiautojų ir kita trumpalaikio apgyvendinimo veikla (55.20);
5.16. kitų maitinimo paslaugų teikimas (56.29);
5.17. nekilnojamojo turto operacijos už atlygį arba pagal sutartį (68.3);

5.18. kompiuterių nuoma (77.33.10);

5.19. sportinė veikla (93.1)

6. Centro kokybės vadybos sistema parengta vadovaujantis standartu LST EN ISO 9001:2015 ir apima visą įstaigos vykdomą veiklą. Įstaigos kokybės vadybos sistemai taikomi visi LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimai.

## III. SĄVOKOS, SUTRUMPINIMAI

7. Dokumente vartojamos šios sąvokos ir sutrumpinimai:

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

**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;

**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, direktoriaus pavaduotojas ugdymui, praktinio mokymo vadovas, vyr. buhalteris ( finansininkas), direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai, KVS atstovas, mokytojas;

**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, praktinio mokymo vadovas, direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai, vyr. buhalteris , KVS atstovas, mokytojų atstovas, kurie atsakingi už kokybės vadybos sistemos veikimo užtikrinimą;

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

## IV. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

### Bendrosios nuostatos

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

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 reikiamais ištekliais ir informacija, būtina centro 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 procesų modelyje. Procesų modelis yra el. laikmenoje adresu WORKGROUP\\PROJEKTAI-PC\Users\kokybesdokumentai2013\2014KVS Modelis - Rokiskis2014-11-03. qprxpm (pridedama, 2 priedas).

## V. LYDERYSTĖ

### Lyderystė ir įsipareigojimai

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

9.1. perteikdama centro 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 reikiamais ištekliais ir kurdama palankią darbo aplinką;

9.5. aktyviau įtraukdama darbuotojus į centro tikslų siekimą;

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

10. Įstaigos aukščiausioji 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.

### Kokybės politika

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

12. Kokybės politikos 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. centro tikslus;

12.3. KVS rezultatyvumą;

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

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

14. Su patvirtinta kokybės politika supažindinami centro 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 centro valdymo struktūros dokumente, darbuotojų pareiginiuose nuostatuose ir procesų modelyje.

16. Remiantis centro 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 įstaigos organizacinėje struktūroje. Procesų šeimininkai nurodyti procesų modelyje.

17. Kiekvienas darbuotojas savo darbe vadovaujasi pareiginiais nuostatais ir vidaus darbo tvarkos taisyklėmis. Centro vadovybė, naudodamasi centro organizacine struktūra ir procesų modeliu, rengia ir tikslina pareiginius nuostatus. Pareiginiuose nuostatuose 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.

### Vadovybės atstovas kokybei

19. Centro direktoriaus įsakymu įstaigoje paskiriamas kokybės vadybos sistemos atstovas (KVS atstovas) – vadovybės atstovas kokybei, atsakingas už KVS veikimo užtikrinimą.

20. Pagrindinės KVS atstovo pareigos ir įgaliojimai yra:

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

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

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

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

20.5. palaikyti ryšius su kitomis suinteresuotomis šalimis KVS klausimais.

## VI. PLANAVIMAS

### Veiksmai dėl rizikų ir galimybių

21. Centras įsivardina galimas rizikas, jų pasekmes, poveikį, tikimybę, reikšmingumą bei valdymo ir gerinimo veiksmus.

22. 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

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 centre;

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.

25. 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.

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

26.1. „1.01. Formuoti mokyklos veiklos strategiją“. Mokyklos strategija yra raštinėje, pas sekretorę, skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje.

26.2. „1.02. Paskirstyti pareigas ir įgaliojimus“ (Pareiginiai nuostatai saugomi centro raštinėje);

26.3. „1.03. Formuoti biudžetą“ (LR Biudžeto sandaros įstatymas ( aktuali redakcija ), LR buhalterinės apskaitos įstatymas (aktuali redakcija), LR viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymas (aktuali redakcija), LR valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių patvirtinimo įstatymas (aktuali redakcija), LR valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų sudarymo ir vykdymo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu ( aktuali redakcija ), LR finansų ministro įsakymas dėl Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių biudžetų pajamų ir išlaidų klasifikacijos patvirtinimo (aktuali redakcija), Biudžetinių įstaigų buhalterinės apskaitos organizavimo taisyklės, patvirtintos LR finansų ministro įsakymu (aktuali redakcija).

## VII. PALAIKYMAS

### Ištekliai

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

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

28.1. finansiniai ištekliai;

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

28.3. žmogiškieji ištekliai.

29. Vadovybės atstovas teikia pasiūlymus dėl numatomų veiklos planų (kokybės tikslų, centro veiklos planų ir kt.) įgyvendinimo, reikalingų išteklių poreikio ( „Rokiškio profesinio mokymo centro viešųjų pirkimų organizavimo ir vidaus kontrolės taisyklės“, patvirtintos direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija).

30. Centro direktorius, gavęs informaciją iš pirkimų iniciatorių, įvertina pateiktus pasiūlymus ir priima sprendimą dėl reikiamų išteklių įsigijimo.

31. Aprūpinimo ištekliais veiklos planavimas procesų modelyje identifikuotas veikla „1.03. Formuoti biudžetą“ Lietuvos Respublikos Biudžeto sandaros įstatymas ( aktuali redakcija ), Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų sudarymo ir vykdymo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu ( aktuali redakcija ), Lietuvos Respublikos finansų ministro įsakymas dėl Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių biudžetų pajamų ir išlaidų klasifikacijos patvirtinimo Nr. 1 K-184, ( aktuali redakcija ).

### Žmonės ir kompetencija

32. Centre įdiegtas, prižiūrimas ir tobulinamas žmonių, reikalingų rezultatyviam įstaigos veikimui valdymo procesas. Jis apima:

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

32.2. darbo laiko apskaitos dokumentų tvarkymą;

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

32.4. veiksmus dėl darbuotojų atostogų;

32.5. veiksmus dėl tarnybinių komandiruočių.

33. Centro direktorius nustato naujų darbuotojų priėmimo poreikį. Centro direktoriaus sprendimu organizuojamas darbuotojų priėmimas.

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

35. Priimtas darbuotojas supažindinamas su jo veiklai taikytinais vidiniais įstaigos dokumentais.

36. Žmogiškųjų išteklių valdymas procesų modelyje identifikuota „3.2. Valdyti žmogiškuosius išteklius“ veikla ir jos tarpusavio sąveika. Centro veikla vykdoma nustatyta tvarka: Įstaigos Vidaus darbo tvarkos taisyklės, patvirtintos direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ); Mokytojų priėmimo ir atleidimo iš darbo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Mokytojų ir pagalbos mokiniui specialistų (išskyrus psichologus) atestacijos nuostatai, patvirtinti Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu (aktuali redakcija), Mokytojų ir pagalbos mokiniui specialistų atestacijos programa (aktuali redakcija), Pedagogų kvalifikacijos tobulinimo koncepcija, patvirtinta Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija).

## Infrastruktūra ir procesų valdymo aplinka

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

38. Centro infrastruktūrą sudaro:

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

38.2. technologinė įranga, įskaitant kompiuterinę ir programinę bei kitas darbo

38.3. priemones;

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

39. Centro vadovybė sudaro darbo sąlygas, atitinkančias darbo vietoms ir darbuotojų sveikatai keliamus reikalavimus.

40. 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.

## Monitoringo ir matavimo ištekliai

41. Centre yra procesų ir teikiamų paslaugų matavimo modelis, kuriame įteisinti veiklos procesų efektyvumą ir rezultatyvumą atskleidžiantys rodikliai. Matavimų modelyje numatyta, kas ir kokius matavimus atlieka, kokiu būdu informacija pateikiama suinteresuotiems darbuotojams. Matavimų rezultatai fiksuojami informacinėje sistemoje http://193.219.177.231/QPR81/Portal/qpr.dll bei metinėje stebėsenos programoje, kurią kiekvienų metų pradžioje tvirtina direktorius. Tuo atveju, kai minėta informacinė sistema dėl techninių kliūčių neveikia, matavimų rezultatai fiksuojami popieriniame variante.

42. 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 atstovas.

43. Matavimų modelis sudarytas atsižvelgiant į šiuos kriterijus:

43.1. įstaigos kokybės politiką;

43.2. teisės aktų nustatytus reikalavimus;

43.3. vertinamosios analizės metu priimtus sprendimus;

43.4. Rokiškio technologijos, verslo ir žemės ūkio mokyklos Strateginį planą ir metines veiklos programas.

44. 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.

45. Procesų šeimininkai analizuoja surinktą informaciją ir pastebėję rodiklių

nukrypimus nuo matavimų modelyje nustatytų leistinų normų, priima sprendimus dėl gerinimo ir informuoja KVS atstovą.

46. KVS atstovas atsakingas už matavimų rezultatų ir (ar) didelių rodiklių nukrypimų

nuo leistinų normų pristatymą vertinamajai analizei atlikti.

47. Procesų ir paslaugų matavimas, jų vertinimas aprašyti bei vykdomi procesų

modelyje nustatyta tvarka ir jų tarpusavio sąveika:

47.1. "1.04. Vykdyti darbuotojų, mokinių, jų tėvų ir socialinių partnerių apklausas";

47.2. „1.05. Vykdyti procesų ir paslaugų stebėseną";

47.3. „1.06. Matuoti metinės veiklos programos vykdymą (ataskaita)";

47.4. „1.07. Vykdyti veiklos įsivertinimą pagal NMVA" (Bendrojo lavinimo mokyklos

47.5. veiklos kokybės įsivertinimo rekomendacijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija );

**Supratimas**

48. Direktoriaus įsakymu įstaigoje patvirtinama KVS komanda, atsakinga už KVS veikimo užtikrinimą.

49. Pagrindinės KVS komandos pareigos ir įgaliojimai yra:

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

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

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

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

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

49.6. užtikrinti kliento reikalavimų supratimo skatinimą visoje organizacijoje;

49.7. palaikyti ryšius su kitomis suinteresuotomis šalimis KVS klausimais.

**Komunikavimas**

50. Gaunamų ir siunčiamų dokumentų valdymas vykdomas vadovaujantis: Mokinio

pažymėjimo išdavimo ir naudojimo tvarkos aprašu, patvirtintu Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu (aktuali redakcija), Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu (aktuali redakcija), Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu (aktuali redakcija), Įstaigos direktoriaus įsakymų veiklos organizavimo klausimais ir jais patvirtintų dokumentų registru (V) ir procesų modelyje nustatyta tvarka.

51. Paklausimai, susiję su įstaigos veiklos neatitikimais, toliau valdomi šio Kokybės vadovo X skyriaus skirsnyje „Neatitiktys ir korekciniai veiksmai" nustatyta tvarka.

52. Kiekvienas darbuotojas, pastebėjęs veiklos kokybės problemą, turi teisę registruoti neatitiktį pagal neatitikčių valdymo tvarką ir perduoda KVS atstovui.

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

54. Informacijos šaltiniai: teisės aktų duomenų bazės, kompiuterinė dokumentų valdymo sistema (mokinių registras ir pedagogų registras) ir kitos duomenų bazės.

55. Darbuotojai pagal savo kompetencijos sritis nuolat stebi informaciją, susijusią su pareiginės nuostatuose nustatytomis funkcijomis. Darbuotojai reikšmingą informaciją, susijusią su veiklos gerinimo galimybėmis, perduoda tiesioginiam vadovui ir KVS atstovui.

**Dokumentuota informacija**

56. KVS dokumentacija apima:

56.1. Kokybės politiką ir tikslus;

56.2. Kokybės vadovą;

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

56.4. kitus rezultatyvų procesų planavimą, vykdymą, eigą ir valdymą užtikrinančius dokumentus.

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

58. KVS dokumentai ir įrašai valdomi vadovaujantis Centro dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis (aktuali redakcija), Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija), Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu ( aktuali redakcija), Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu ( aktuali redakcija), Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu ( aktuali redakcija), Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu ( aktuali redakcija), Centro direktoriaus įsakymų veiklos organizavimo klausimais ir jais patvirtintų dokumentų registru ( V) ir kitais dokumentais, reglamentuojančiais centro veiklą.

## VIII PAGRINDINĖ VEIKLA

**Pagrindinės veiklos planavimas ir valdymas**

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

59.1. „2.1. Parengti ir atnaujinti programas“ (Vidurinio ugdymo bendrosios programos, patvirtintos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir registravimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro (aktuali redakcija);

59.2. „2.2. Vykdyti profesinį informavimą ir orientavimą“ vykdoma pagal kasmet sudaromą profesinio orientavimo planą, Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos darbo ministro (aktuali redakcija);

59.3. „2.3. „Priimti mokinius“ (Priėmimo į valstybinę ir savivaldybės bendrojo ugdymo, profesinio mokymo įstaigą bendrųjų kriterijų sąrašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro (aktuali redakcija), Asmenų, pageidaujančių įgyti pirmąją kvalifikaciją, priėmimo į profesinio mokymo įstaigas, kuriose ŠMM įgyvendina valstybės kaip savininko teises, tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija ), Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija).

**Reikalavimai, skirti produktams ir paslaugoms**

60. Klientų paklausimai ar pavedimai valdomi pagal Dokumentų rengimo taisykles,

patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V – 117 (Žin., 2011, Nr. 88-4229), Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro (aktuali redakcija), Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymą (aktuali redakcija), Lietuvos Vyriausiojo archyvaro įsakymą „Dėl elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija).

61. Dokumentai, kuriuose nustatyti reikalavimai procesui ar paslaugai, yra įstaigos interneto svetainėje (www.rpmc.lt) ir pas procesų savininkus.

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

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

63.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“ (Rokiškio profesinio mokymo centro Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija), Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu (aktuali redakcija), Bendrieji profesinio mokymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu (aktuali redakcija), Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija).

63.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“ (Neformaliojo ugdymo koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro (aktuali redakcija), Rokiškio profesinio mokymo centro Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija), Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu (aktuali redakcija), Bendrieji profesinio mokymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro ministro įsakymu ( aktuali redakcija), Centro darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos aprašas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ).

63.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“ (Rokiškio profesinio mokymo centro profesinio mokymo planai, patvirtinti centro direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ), Bendrieji profesinio mokymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu (aktuali redakcija), Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Ankstesnio mokymosi pasiekimų įskaitymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija).

63.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“ (Rokiškio profesinio mokymo centro Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija), Mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarka, patvirtinta mokyklos direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija), Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų aprašas, patvirtinta Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija).

**Produktų ir paslaugų projektavimas bei tobulinimas**

64. 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 (Formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir registravimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu (aktuali redakcija), Vidurinio ugdymo bendrosios programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Formaliojo profesinio mokymo

tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija), Formaliojo profesinio mokymo licencijavimo taisyklės, LR Vyriausybės nutarimas (aktuali redakcija), Pasirengimo vykdyti formaliojo profesinio mokymo programas ekspertizės atlikimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu (aktuali redakcija).

**Išorės tiekiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas**

65. Siekiant užtikrinti, kad teikiamos 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, Rokiškio profesinio mokymo centro viešųjų pirkimų organizavimo ir vidaus kontrolės taisyklės, patvirtintos direktoriaus įsakymu (aktuali redakcija).

**Ugdymo proceso organizavimas (paslaugos teikimas)**

66. Centras organizuoja ugdymo procesą procesų modelyje nustatyta tvarka ir atsižvelgdama į įstaigai taikomų teisės aktų reikalavimus.

67. **Įstaiga ugdymo procesą vykdo organizuodama šias pagrindines veiklas**:

67.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“ ( Rokiškio profesinio mokymo centro

67.2. Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ), Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Bendrieji profesinio mokymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Nuosekliojo mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ).

67.3. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“ (Neformaliojo ugdymo koncepcija,

67.4. patvirtinta Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro ( aktuali redakcija ), Rokiškio profesinio mokymo centro Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ), Pagrindinio ir vidurinio ugdymo programų bendrieji ugdymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Bendrieji profesinio mokymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Įstaigos Tarifiniai sąrašai, patvirtinti mokyklos direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ).

67.5. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“ (Rokiškio profesinio mokymo centro

67.6. Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ), Bendrieji profesinio mokymo planai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu ( aktuali redakcija ); Formaliojo profesinio mokymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Ankstesnio mokymosi pasiekimų įskaitymo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Mokymosi formų ir mokymo organizavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ).

67.7. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“ (Rokiškio profesinio mokymo centro

67.8. Vykdomų programų įgyvendinimo planas, patvirtintas centro direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija ), Rokiškio technologijos, verslo ir žemės ūkio mokyklos mokinių pažangos ir pasiekimų vertinimo tvarkos aprašas, patvirtintas direktoriaus įsakymu ( aktuali redakcija), Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ), Pradinio, pagrindinio ir vidurinio mokymo programų aprašas, patvirtinta Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro įsakymu ( aktuali redakcija ).

68. 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.

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

69.1. „2.4. Organizuoti bendrąjį ugdymą“;

69.2. „2.5. Organizuoti neformalų švietimą“

69.3. „2.6. Organizuoti profesinį mokymą“;

69.4. „2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti“.

## IX. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

### Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas

70. Centras diegia, prižiūri ir gerina šias gerinimo priemones:

70.1. suinteresuotų šalių ir klientų pasitenkinimą;

70.2. procesų ir paslaugų stebėseną;

70.3. neatitikčių valdymą;

70.4. KVS vidaus auditą;

70.5. veiklos duomenų analizę ir gerinimą.

### Klientų pasitenkinimas

71. Vadovybė ir darbuotojai renka informaciją, kokia suinteresuotų šalių ir klientų nuomonė apie įstaigos veiklą ir jos rezultatus. Informacijos gavimo metodai:

71.1. vadovybės ir struktūrinių padalinių vadovų susitikimai su suinteresuotų šalių atstovais ir klientais;

71.2. periodiškai atliekami suinteresuotų šalių ir klientų nuomonės tyrimai ir apklausos;

71.3. gaunami prašymai, pranešimai ir skundai dėl centro veiklos.

72. Surinkta 71 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.

### Vidaus auditas

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

74. KVS audito paskirtis – tai sistemingas, nepriklausomas ir nešališkas (t. y. darbuotojas, audituojantis procesą, negali audituoti to proceso, kuriame dirba) patikrinimas, skirtas nustatyti, ar centro veikla atitinka KVS dokumento reikalavimus. KVS audito veikla detalizuota KVS vidaus audito procedūroje.

75. KVS vidaus audito veikla detalizuota procesų modelyje nustatyta tvarka: „1.08. Atlikti KVS vidaus auditą (9.2)“ ir jos tarpusavio sąveika (KVS audito forma, priedas Nr.4 ).

### Vertinamoji analizė

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

77. Struktūrinių 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). KVS atstovas atsakingas už informacijos apibendrinimą ir vertinamosios analizės organizavimą.

78. Vertinamajai analizei atlikti pateikiama informacija apie:

78.1. KVS audito rezultatus;

78.2. grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotų šalių;

78.3. procesų eigą ir paslaugų atitiktį;

78.4. korekcinių ir prevencinių veiksmų būklę;

78.5. ankstesnės vertinamosios analizės sprendimų įgyvendinimą;

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

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

78.8. kokybės tikslų ir politikos atnaujinimo poreikį;

78.9. išteklių poreikį.

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

80. Vertinamosios analizės sprendimai susiję su:

80.1. KVS ir jos procesų rezultatyvumo didinimu;

80.2. Centro teikiamų paslaugų gerinimu;

80.3. išteklių poreikiu.

81. Vertinamosios analizės sprendimų rezultatai įforminami protokolu **(**KVS vertinamosios analizės sprendimų rezultatų protokolas, priedas Nr. 1).

82. Vertinamosios analizės valdymas aprašytas ir vykdomas procesų modelyje nustatyta tvarka „1.10. Atlikti KVS vadovybinę vertinamąją analizę (9.3)“ ir tarpusavio sąveika.

## X. GERINIMAS

### Neatitiktys ir korekciniai veiksmai

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

84. Procesų šeimininkai atsakingi už savo srities neatitikčių valdymą ir veiklos gerinimo veiksmų organizavimą įstaigoje, KVS atstovo informavimą apie visas nustatytas neatitiktis ir vykdomus koregavimo ir korekcinius veiksmus.

85. Įstaigos darbuotojai atsako už jiems atlikti pavestus gerinimo ir korekcinius veiksmus bei greitą savo vadovo informavimą.

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

87. Įstaigos darbuotojai pateikia neatitikčių/gerinimo pranešimo forma KVS atstovui informaciją apie nustatytas ir pašalintas neatitiktis, atliktus koregavimo ir korekcinius veiksmus. (KVS neatitikties/gerinimo pranešimas, priedas Nr. 3 ). Neatitiktis registruojama kokybės vadybos sistemos neatitikčių ir gerinimo registre ( priedas Nr. 5).

88. Jei įstaigos darbuotojas negali pats priimti sprendimo dėl užregistruotos neatitikties pašalinimo, tada jis kreipiasi į vadovybę, kuri priima sprendimą dėl neatitikties pašalinimo.

89. Galimos šios KVS neatitiktys, kai procesai arba veiksmai neatitinka: 89.1. teisinių ir kitų reikalavimų, susijusių su įstaigos veikla; 89.2. ISO 9001:2015 ir KVS reikalavimų.

90. KVS neatitiktys gali būti nustatomos:

90.1. audito metu;

90.2. matavimų ir stebėsenos (monitoringo) metu;

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

91. Reikšmingi, susiję su centro veiklos kokybe, asmenų prašymai, pranešimai skundai ar kitų asmenų ir suinteresuotų šalių atsiliepimai užrašomi įstaigos darbuotojų KVS atstovo neatitikčių/gerinimo pranešimo formoje (KVS neatitikties/gerinimo pranešimas, priedas Nr. 3).

92. Apie iš karto ištaisomas ir panaikinamas neatitiktis tik informuojama

neatitikčių/gerinimo pranešime (pildomos neatitikčių/gerinimo pranešimo I ir II dalys), tokių neatitikčių korekcinius veiksmus nedelsdami organizuoja įstaigos darbuotojai ar procesų šeimininkai.

93. Iš karto nepanaikinamoms neatitiktims taisyti gali būti inicijuojami korekciniai veiksmai. KVS atstovas KVS neatitiktis toliau įformina, ir kartu su KVS komanda analizuoja jų kilmę ir nustato arba kontroliuoja tolesnius koregavimo ir korekcinius veiksmus ir atlieka reikiamus įrašus neatitikties/gerinimo pranešime.

94. Esant paslaugos neatitiktims, kurios paaiškėja proceso metu, imamasi atitinkamų veiksmų, atitinkančių esamą arba galimą neatitikties mastą. Korekcinio veiksmo imamasi kaip įmanoma greičiau. Taip pat imamasi korecinių veiksmų nustatytai neatitikčiai pašalinti ir pakartotiniam patikrinimui atlikti.

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

95.1. nustato ir išanalizuoja neatitikties atsiradimo priežastis;

95.2. 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;

95.3. atlikus korekcinius veiksmus vadovybė, proceso šeimininkas ar KVS atstovas įvertina koregavimo veiksmų rezultatyvumą.

**Nuolatinis gerinimas**

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 KVS

atstovas kartu su vadovybe ir centro darbuotojais;

96.3. darbuotojų atliekama gerinimo veikla centre.

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

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

98.1. „1.07. Vykdyti veiklos įsivertinimą pagal NMVA“

98.2. “1.08. Atlikti KVS vidaus auditą (9.2.)”;

98.3. “1.09. Valdyti neatitiktis/atlikti korekcinius veiksmus (10.2.)“;

98.4. 98.4. „1.10. Atlikti KVS vadovybinę vertinamąją analizę (9.3)“;

_____

Priedai:

1. Vadovybinės vertinamosios analizės susirinkimo protokolo forma, 1 priedas.
2. Procesų modelis, 2 priedas.
3. KVS neatitikties/gerinimo pranešimas, 3 priedas.
4. KVS audito ataskaitos forma, 4 priedas.
5. Kokybės vadybos sistemos neatitikčių ir prevencijos registro forma, 5 priedas.
6. Dokumentų (ės knygos, kokybės politikos ir tikslų, duomenų apie mokyklą) peržiūros žurnalas, 6 priedas.

Kokybės vadovo
1 priedas

**ROKIŠKIO PROFESINIO MOKYMO CENTRAS**

# VADOVYBINĖS VERTINAMOSIOS ANALIZĖS SUSIRINKIMO PROTOKOLAS

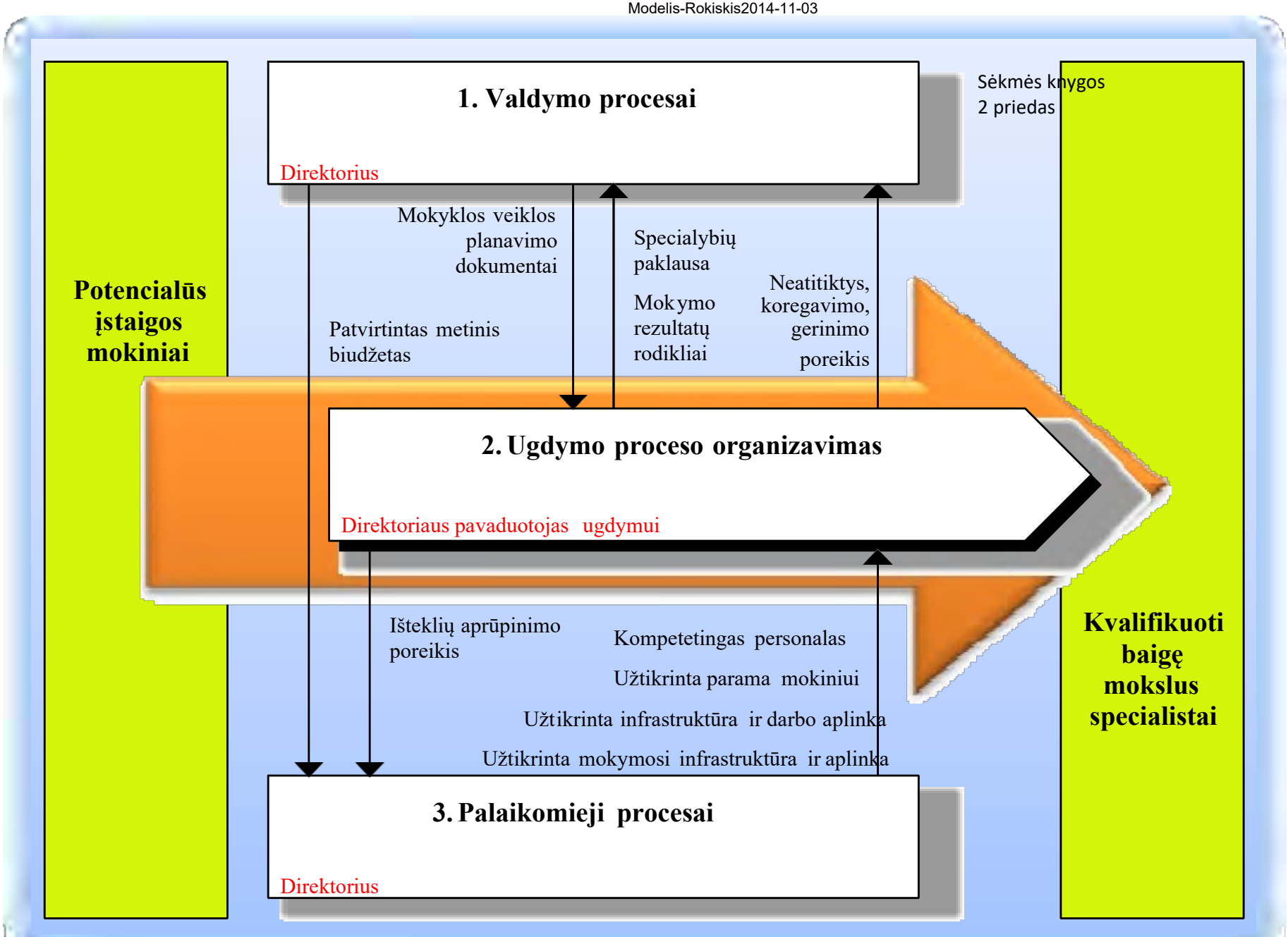
Tikslas – Data:
Dalyviai:

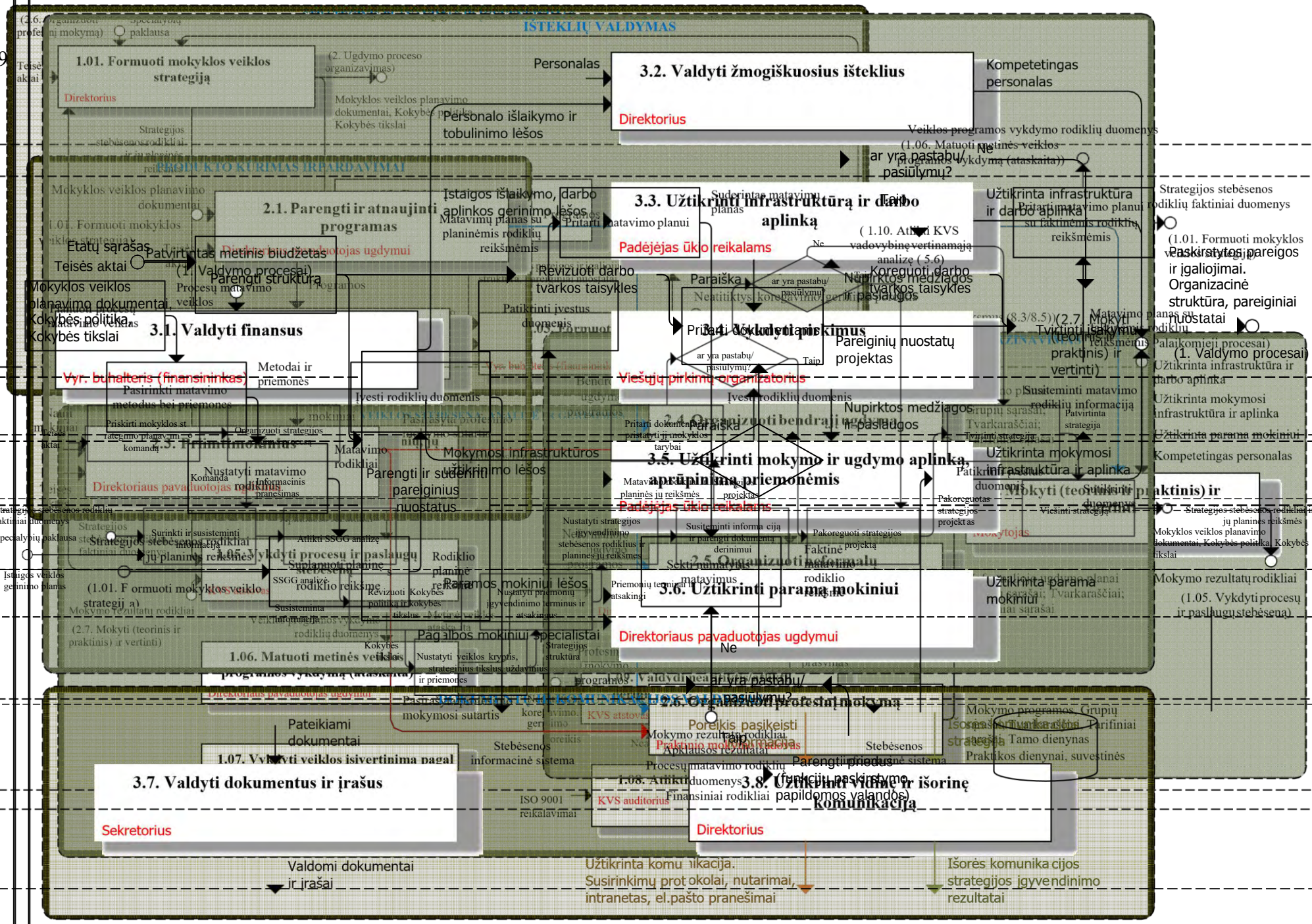
| Nr. | Aptariama sritis | Komentarai/ nuoroda į informacijos šaltinį (kur reikia) | Priimti rezultatyvumo/ paslaugų gerinimo sprendimai (*privaloma) | Sprendimų įgyvendinimo | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | atsakingas | terminas |
| 1. | Praeitos vadovybinės vertinamosios analizės metu numatyti ir atlikti veiksmai | | | | |
| 2. | Vidaus ir išorės auditų rezultatai, neatitikčių pranešimai | | | | |
| 3. | Mokinių ir kitų suinteresuotų šalių apklausų/grįžtamojo ryšio rezultatai* | | | | |
| 4. | Procesų/ kokybės tikslų rezultatyvumas (matavimo rodiklių informacija)* | | | | |
| 5. | Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo, mokymų ir įvertinimo klausimai | | | | |
| 6. | Tiekėjų veikla | | | | |

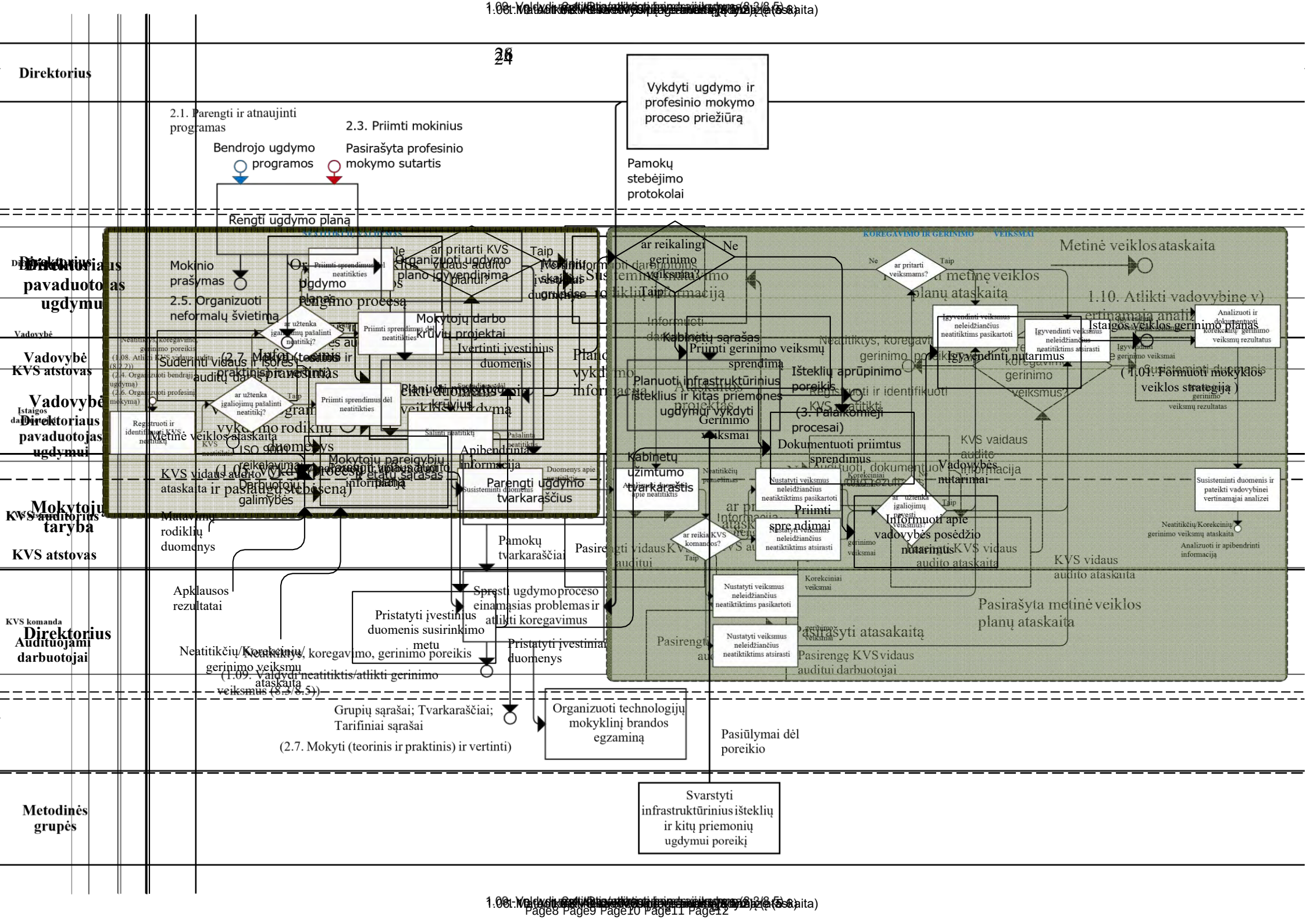
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Korekcinių ir prevencinių veiksmų planas ir būklė | | | | |

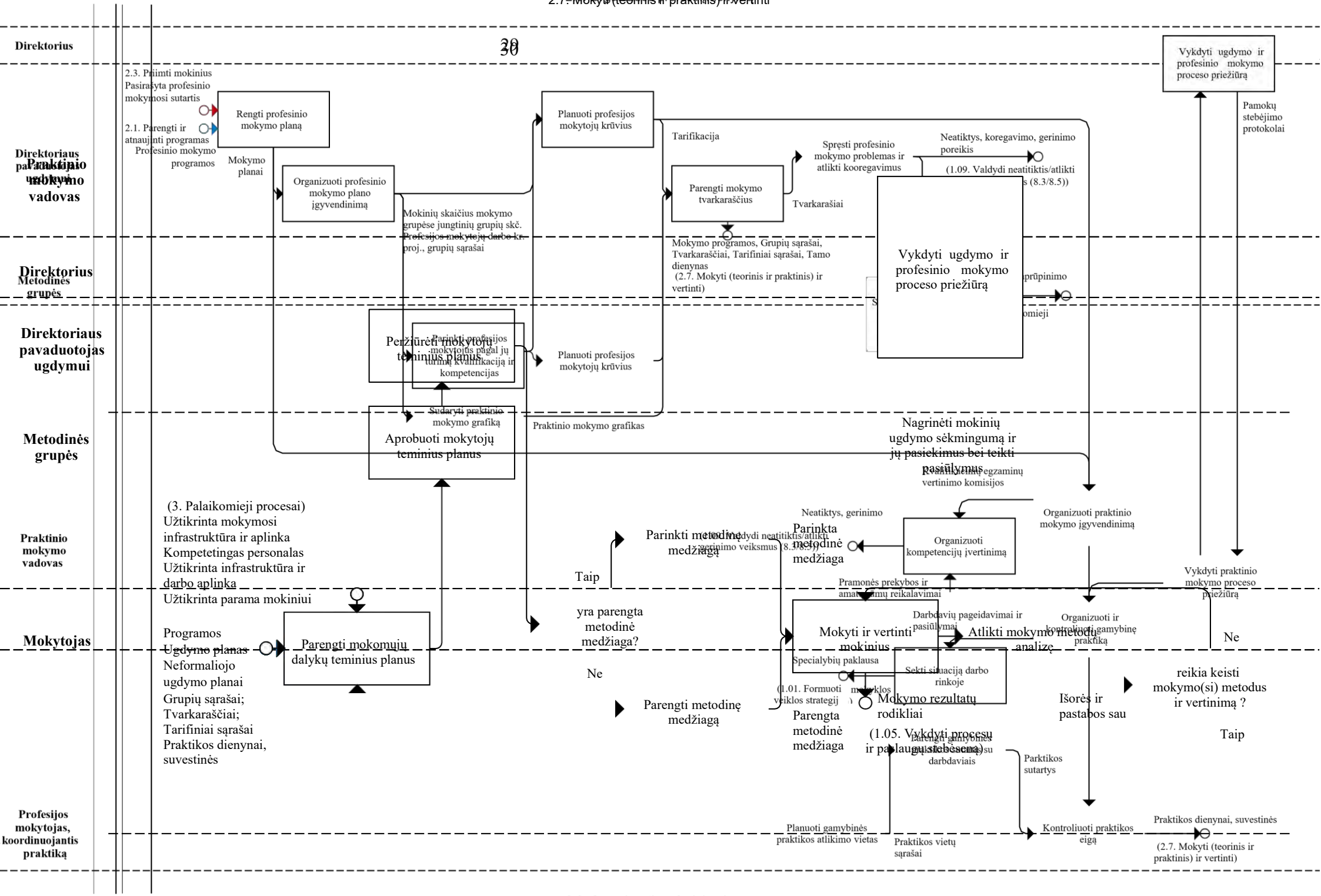
| Nr. | Aptariama sritis | Komentarai/ nuoroda į informacijos šaltinį (kur reikia) | Priimti rezultatyvumo/ paslaugųgerinimo sprendimai (*privaloma) | Sprendimų įgyvendinimo | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | atsakingas | terminas |
| 8. | Kokybės politika ir tikslai | | | | |
| 9. | Rekomendacijos dėl gerinimo (įsivertinimo ataskaitos informacija) | | | | |
| 10. | Išteklių poreikis | | | | |
| 11. | Kita | | | | |

Modelis-Rokiskis2014-11-03

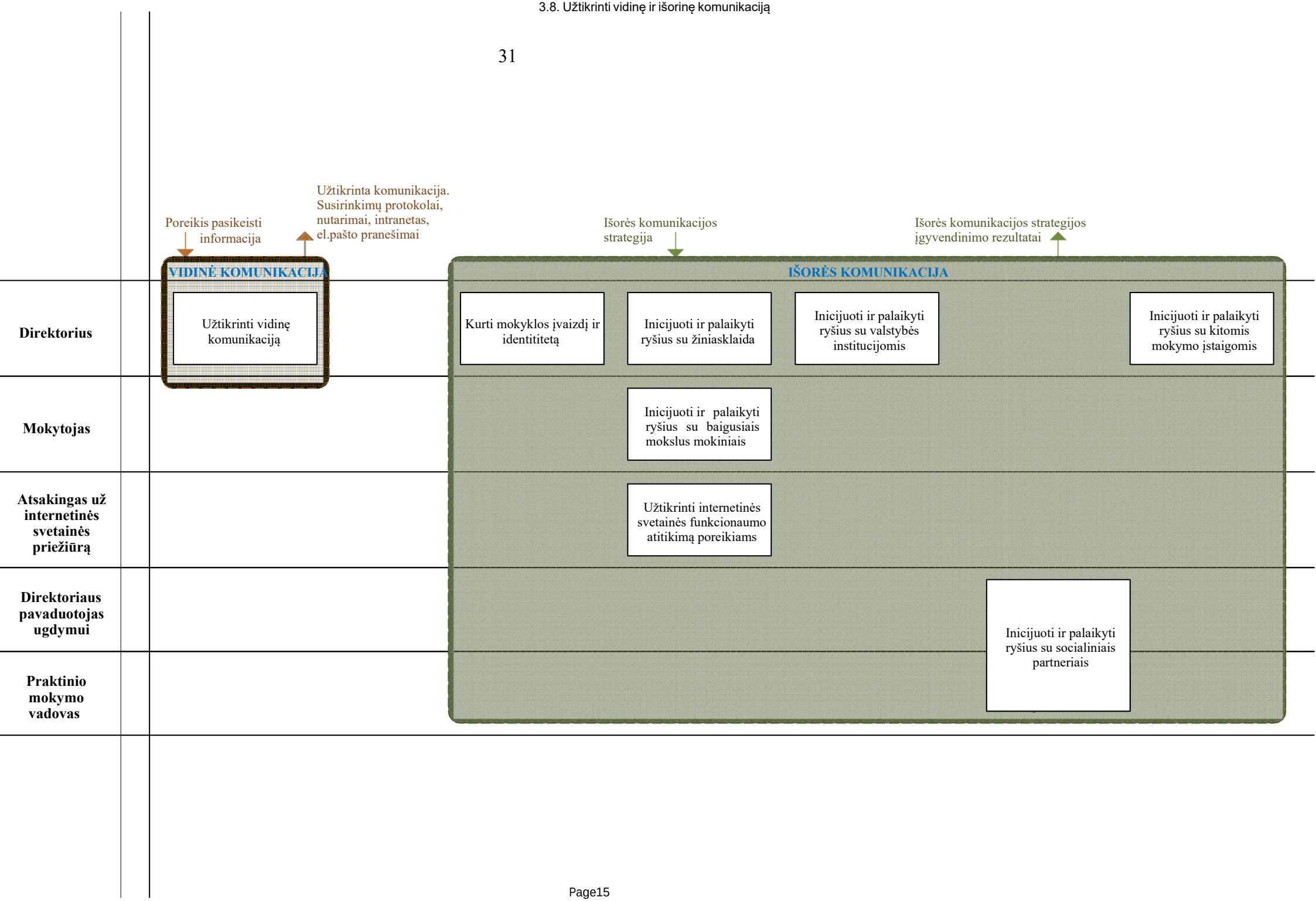



ĮSTEKLIŲ VALDYMAS
1.01. Formuoti mokyklos veiklos strategiją
Direktorius
Personalas
3.2. Valdyti žmogiškuosius išteklius
Direktorius
Kompetetingas personalas
Personalo išlaikymo ir tobulinimo lėšos
Mokyklos taryba
Direktorius
ŠMM
Direktorius
Mokyklos taryba
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Padėjėjas ūkio reikalams
Darbuotojai
Etatų sąrašas
Teisės aktai
Patvirtintas metinis biudžetas
Parengti struktūrą
Mokyklos veiklos planavimo dokumentai, Kokybės politika, Kokybės tikslai
3.1. Valdyti finansus
Vyr. buhalteris (finansininkas)
Metodai ir priemonės
Pasirinkti matavimo metodus bei priemones
Nustatyti matavimo rodikliai
Parengti ir suderinti pareiginius nuostatus
Mokymosi infrastruktūros užtikrinimo lėšos
Užtikrinti infrastruktūrą ir darbo aplinką
Užtikrinta infrastruktūra ir darbo aplinka
Užtikrinta mokymosi infrastruktūra ir aplinka
Užtikrinta parama mokiniui
Mokymo rezultatų rodikliai
Pagalbos mokiniui specialistai
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Ne
Pareiginių nuostatų projektas
Viešųjų pirkimų organizatorius
Nupirktos medžiagos ir paslaugos
Koreguoti darbo tvarkos taisykles
Revizuoti darbo tvarkos taisykles
Padėjėjas ūkio reikalams
Direktorius
Sekretorius
3.7. Valdyti dokumentus ir įrašus
Valdomi dokumentai ir įrašai
Pateikiami dokumentai
Stebėsenos informacinė sistema
ISO 9001 reikalavimai
KVS auditorius
Finansiniai rodikliai
Direktorius
Užtikrinta komunikacija. Susirinkimų protokolai, nutarimai, intranetas, el.pašto pranešimai
Išorės komunikacijos strategijos įgyvendinimo rezultatai
Paskirstytos pareigos ir įgaliojimai. Organizacinė struktūra, pareiginiai nuostatai
(1. Valdymo procesai)
Užtikrinta infrastruktūra ir darbo aplinka
Užtikrinta mokymosi infrastruktūra ir aplinka
Užtikrinta parama mokiniui
Kompetetingas personalas
Mokymo rezultatų rodikliai
(1.05. Vykdyti procesų ir paslaugų stebėsena)


Direktorius
Vykdyti ugdymo ir profesinio mokymo proceso priežiūrą
2.1. Parengti ir atnaujinti programas
2.3. Priimti mokinius
Bendrojo ugdymo programos
Pasirašyta profesinio mokymo sutartis
Pamokų stebėjimo protokolai
Rengti ugdymo planą
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Mokinio prašymas
2.5. Organizuoti neformalų švietimą
Vadovybė
Vadovybė
KVS atstovas
Vadovybė
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Mokytojų taryba
KVS auditorius
KVS atstovas
KVS vidaus audito ataskaita ir paslaugų stebėsena)
Matavimų rodiklių duomenys
Apklausos rezultatai
Pamokų tvarkaraščiai
Parengti ugdymo tvarkaraščius
Pristatyti įvestinius duomenis susirinkimo metu
Sprėsti ugdymo proceso einamąsias problemas ir atlikti koregavimus
Pristatyti įvestiniai duomenys
KVS komanda
Direktorius
Audituojami darbuotojai
Neatitikčių/Korekcinių/ gerinimo veiksmų ataskaita
(1.09. Valdyti neatitiktis/atlikti gerinimo veiksmus (8.3/8.5))
Grupių sąrašai; Tvarkaraščiai; Tarifiniai sąrašai
(2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti)
Organizuoti technologijų mokyklinį brandos egzaminą
Pasiūlymai dėl poreikio
Metodinės grupės
Svarstyti infrastruktūrinius išteklių ir kitų priemonių ugdymui poreikį
Metinė veiklos ataskaita
1.10. Atlikti vadovybinę v)
Istaigos veiklos gerinimo planas
Igyvendinti nutarimus
(1.01. Formuoti mokyklos veiklos strategiją)
Išteklių aprūpinimo poreikis
Planuoti infrastruktūrinius išteklius ir kitas priemones ugdymui vykdyti
Kabinetų užimtumo tvarkaraštis
Priimti sprendimai
Informuoti apie vadovybės posėdžio nutarimus
Vadovybės nutarimai
KVS vidaus audito ataskaita
Pasirašyta metinė veiklos planų ataskaita
Pasirengę KVS vidaus auditui darbuotojai


Direktorius
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Praktinio mokymo vadovas
Direktorius
Metodinės grupės
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Metodinės grupės
Praktinio mokymo vadovas
Mokytojas
Profesijos mokytojas, koordinuojantis praktiką
2.3. Priimti mokinius
Pasirašyta profesinio mokymosi sutartis
2.1. Parengti ir atnaujinti programas
Profesinio mokymo programos
Rengti profesinio mokymo planą
Mokymo planai
Organizuoti profesinio mokymo plano įgyvendinimą
Mokinių skaičius mokymo grupėse jungtinių grupių skč. Profesijos mokytojų darbo kr. proj., grupių sąrašai
Planuoti profesijos mokytojų krūvius
Tarifikacija
Parengti mokymo tvarkaraščius
Tvarkarašiai
Mokymo programos, Grupių sąrašai, Tvarkaraščiai, Tarifiniai sąrašai, Tamo dienynas
(2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti)
Spręsti profesinio mokymo problemas ir atlikti kooregavimus
Neatiktys, koregavimo, gerinimo poreikis
(1.09. Valdydi neatitiktis/atlikti s (8.3/8.5))
Vykdyti ugdymo ir profesinio mokymo proceso priežiūrą
Vykdyti ugdymo ir profesinio mokymo proceso priežiūrą
Pamokų stebėjimo protokolai
Peržiūrėti mokytojų teminius planus
Parinkti profesijos mokytojus pagal jų turimą kvalifikaciją ir kompetencijas
Planuoti profesijos mokytojų krūvius
Sudaryti praktinio mokymo grafiką
Aprobuoti mokytojų teminius planus
Praktinio mokymo grafikas
Nagrinėti mokinių ugdymo sėkmingumą ir jų pasiekimus bei teikti pasiūlymus
Kvalifikacinių egzaminų vertinimo komisijos
Organizuoti praktinio mokymo įgyvendinimą
Neatiktys, gerinimo
Parinkta metodinė medžiaga
Organizuoti kompetencijų įvertinimą
Parinkti metodinę medžiagą
Taip
Pramonės prekybos ir amatininkų reikalavimai
Vykdyti praktinio mokymo proceso priežiūrą
(3. Palaikomieji procesai)
Užtikrinta mokymosi infrastruktūra ir aplinka
Kompetetingas personalas
Užtikrinta infrastruktūra ir darbo aplinka
Užtikrinta parama mokiniui
yra parengta metodinė medžiaga?
Darbdavių pageidavimai ir pasiūlymai
Mokyti ir vertinti mokinius
Atlikti mokymo metodų analizę
Organizuoti ir kontroliuoti gamybinę praktiką
Ne
Programos
Ugdymo planas
Neformaliojo ugdymo planai
Grupių sąrašai;
Tvarkaraščiai;
Tarifiniai sąrašai
Praktikos dienynai, suvestinės
Parengti mokomųjų dalykų teminius planus
Specialybių paklausa
Sekti situaciją darbo rinkoje
Ne
(1.01. Formuoti veiklos strategij
Mokymo rezultatų rodikliai
Išorės ir pastabos sau
reikia keisti mokymo(si) metodus ir vertinimą ?
Parengti metodinę medžiagą
Parengta metodinė medžiaga
(1.05. Vykdyti procesu ir palaugų stebėsena)
Parengti gamybinės praktikos sutartis su darbdaviais
Taip
Parktikos sutartys
Planuoti gamybinės praktikos atlikimo vietas
Praktikos vietų sąrašai
Kontroliuoti praktikos eigą
Praktikos dienynai, suvestinės
(2.7. Mokyti (teorinis ir praktinis) ir vertinti)

31


Poreikis pasikeisti informacija
Užtikrinta komunikacija. Susirinkimų protokolai, nutarimai, intranetas, el.pašto pranešimai
Išorės komunikacijos strategija
Išorės komunikacijos strategijos įgyvendinimo rezultatai
VIDINĖ KOMUNIKACIJA
IŠORĖS KOMUNIKACIJA
Direktorius
Užtikrinti vidinę komunikaciją
Kurti mokyklos įvaizdį ir identititetą
Inicijuoti ir palaikyti ryšius su žiniasklaida
Inicijuoti ir palaikyti ryšius su valstybės institucijomis
Inicijuoti ir palaikyti ryšius su kitomis mokymo įstaigomis
Mokytojas
Inicijuoti ir palaikyti ryšius su baigusiais mokslus mokiniais
Atsakingas už internetinės svetainės priežiūrą
Užtikrinti internetinės svetainės funkcionaumo atitikimą poreikiams
Direktoriaus pavaduotojas ugdymui
Inicijuoti ir palaikyti ryšius su socialiniais partneriais
Praktinio mokymo vadovas

Kokybės vadovo
3 priedas

**ROKIŠKIO PROFESINIO MOKYMO CENTRAS**

**KVS NEATITIKTIES/GERINIMO PRANEŠIMAS NR.**

**I DALIS (pildo pranešimą teikiantis darbuotojas ar KVS auditorius)**

| | |
|---|---|
| PADALINYS/VEIKLA<br><br>UŽPILDĘS ASMUO (vardas, pavardė) | PATEIKIMO DATA |
| DUOMENYS APIE NEATITIKTIES SITUACIJĄ/GERINIMO INICIATYVĄ | |

**II DALIS (pildo gerinimo veiksmų iniciatorius ar KVS auditorius)**

| |
|---|
| NEĮVYKDYTAS REIKALAVIMAS (standarto, procedūros, teisės akto ir/ar teisinio dokumento punkto nuoroda) |
| INFORMACIJA APIE NEATITIKTĮ/GERINIMO INICIATYVĄ PATEIKIAMA (atsakingas asmuo)<br><br>(vardas, pavardė) |

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

| |
|---|
| NEATITIKTIES ATSIRADIMO PRIEŽASTIS |
| NUMATOMI KOREGAVIMO/KOREKCINIAI/PREVENCINIAI VEIKSMAI |
| NUMATOMŲ KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/PREVENCINIŲ VEIKSMŲ UŽBAIGIMO DATA |
| KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/PREVENCINIŲ VEIKSMŲ REZULTATAI<br><br>(atsakingo darbuotojo vardas, pavardė, data)<br>(padalinio vadovo vardas, pavardė, data) |

**IV DALIS (pildo VAK/KVS auditorius)**

| |
|---|
| KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ATLIKIMO IR REZULTATYVUMO PATIKRINIMO IŠVADA<br><br><br>(vardas, pavardė, data) |

_____

Kokybės vadovo
4 priedas

**ROKIŠKIO PROFESINIO MOKYMO CENTRAS**

**KVS AUDITO ATASKAITA**

| | |
|---|---|
| ATASKAITOS PATEIKIMO DATA | AUDITORIAI |
| ATASKAITOS NR. | AUDITUOTA SRITIS/ PADALINYS |
| TIKSLAS | |
| AUDITO IŠVADOS<br><br>**1.1. GERINIMO INICIATYVA.**<br><br>NEATITIKTIES ATSIRADIMO PRIEŽASTIS<br><br>INFORMACIJA APIE NEATITIKTĮ/GERINIMO INICIATYVĄ PATEIKIAMA (atsakingas asmuo)<br><br>NUMATOMI KOREGAVIMO/KOREKCINIAI/PREVENCINIAI VEIKSMAI<br><br>NUMATOMŲ KOREGAVIMO/KOREKCINIŲ/PREVENCINIŲ VEIKSMŲ UŽBAIGIMO DATA | |
| PRIDEDAMŲ NEATITKTIES PRANEŠIMŲ SKAIČIUS | |
| KVS ĮVERTINIMAS | |
| AUDITO VADOVO PARAŠAS IR DATA | |
| | |

Kokybės vadovo
5 priedas

**ROKIŠKIO PROFESINIO MOKYMO CENTRO**

**KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS NEATITIKČIŲ IR PREVENCIJOS REGISTRAS**

| Eil. Nr. | Neatitikties / Pastabos nustatymo data | Neatitikties/Pastabos apibūdinimas | Neatitiktį/pastabą įregistravusio Darbuotojo pareigos, vardas, pavardė | Neatitikties/Pastabos atsiradimo priežastis | Numatytas korekcinis/Prevencinis veiksmas ir už jo atlikimą atsakingas asmuo | Numatoma korekcinio veiksmo atlikimo data | Faktinė korekcinio veiksmo atlikimo data | Korekcinio veiksmo rezultatyvumo įvertinimas ir data ( ne mažiau kaip kartą, vadovybinės vertinamosios analizės metu) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Kokybės vadovo
6 priedas

**ROKIŠKIO PROFESINIO MOKYMO CENTRAS**

# DOKUMENTŲ (kokybės vadovo, kokybės politikos ir tikslų, duomenų apie įmonę) PERŽIŪROS ŽURNALAS

| Eil. Nr. | Dokumento pavadinimas | Peržiūra atlikta | Peržiūrą atliko | Parašas | Numatoma kita peržiūros data | Pastabos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |