



Alytaus profesinio rengimo centro
Kokybės vadybos sistema

Kokybės vadovas

KVS- 0

Leidimas Nr. 5



**ALYTAUS PROFESINIO
RENGIMO CENTRO KOKYBĖS
VADOVAS**



KVS-0

ĮVADAS

Alytaus profesinio rengimo centro vadovybė, siekdama sėkmingai įgyvendinti įstaigos strateginius tikslus: „Vystyti profesinio ir bendrojo ugdymo paslaugas, sudaryti tinkamas sąlygas mokymuisi visą gyvenimą. Pasiiekti įstaigos žmogiškųjų resursų kompetencijos lygį, tenkinantį ugdymo programų reikalavimus. Išvystyti įstaigos struktūrą, mokymo bazę pagal mokymo programas ir veiklos kryptis. Aktyvinti įstaigos bendruomenę projektinei veiklai“, priėmė sprendimą įstaigoje įdiegti LST EN ISO 9001:2015 standarto (toliau kokybės vadybos sistemos dokumentacijoje – ISO 9001:2015) reikalavimus atitinkančią Kokybės vadybos sistemą ir užtikrinti kokybišką mokymą, tenkinantį mokinių ir kitų įstaigos veikla suinteresuotų šalių poreikius.

Kokybės vadovas – dokumentas, kuriame aprašyta įstaigos Kokybės vadybos sistema ir įstaigoje taikomi ISO 9001:2015 standarto reikalavimų įgyvendinimo būdai.

Siekiant užtikrinti įstaigos sugebėjimą nuolat teikti bendrojo ugdymo ir profesinio mokymo paslaugas, atitinkančias įstaigos bendruomenės, suinteresuotų vidaus ir išorės šalių bei veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, įstaigos Kokybės vadybos sistemoje nustatyti reikalavimai yra privalomi visai įstaigos bendruomenei. Kokybiškos veiklos svarbos suvokimas ir visuotinis dalyvavimas yra skatinami ir įstaigos bendruomenės bei kitų suinteresuotų šalių veikloje. Įdiegus kokybės vadybos sistemą, įstaigos veikla vykdoma vadovaujantis šiais principais:

- Orientavimasis į klientą (mokinį);
- Lyderystė;
- Žmonių įtraukimas;
- Procesinis požiūris;
- Gerinimas;
- Faktais pagrįstų sprendimų priėmimas;



- Santykių vadyba.

Sertifikavimo sritis:

Profesinis mokymas ir bendrasis ugdymas.

1. KOKYBĖS VADOVO VALDYMAS

Kokybės vadovą parengė įstaigos direktoriaus paskirtas vadovybės atstovas kokybei, vadovaudamasis standarto ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“, reikalavimais.

Už Kokybės vadovo funkcionavimą, kasmetę jo peržiūrą ir jame aprašytų principų sklaidą bei reikalavimų įgyvendinimo kontrolę įstaigoje atsakingas vadovybės atstovas kokybei.

Kokybės vadovo originalas yra patalpintas įstaigoje naudojamoje dokumentų valdymo sistemoje. Už Kokybės vadovo kopijų valdymą ir konfidencialumo išsaugojimą, atsakingi darbuotojai, padarę Kokybės vadovo kopijas.

Kokybės vadovo keitimus parengia, pristato vadovybei, derina bei įformina vadovybės atstovas kokybei.

Kokybės vadove naudojamos sąvokos:

Procesas – įstaigoje vykdoma veikla, ar susijusių arba sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius (kito proceso rezultatus) paverčia produktu (rezultatu).

Procedūra – dokumentas, aprašantis procesą. Procedūroje pateikiamos nuorodos į proceso metu naudojamus vidinius ir išorinius teisės aktus, pildomus įrašus, nurodomos atsakomybės, vykdomos veiklos, procesui taikomi monitoringo rodikliai, kokybės siekiai ir kita tinkamam procesui valdyti reikalinga informacija.

Proceso šeimininkas – įstaigos darbuotojas, atsakingas už tinkamą proceso vykdymą.

Procesų žemėlapis – įstaigoje vykstančių procesų tarpusavio sąveikos grafinis vaizdas.

Kokybės vadovas yra sudarytas pateikiant ISO 9001:2015 standarto reikalavimą ir nurodant, kaip įstaigoje šis reikalavimas įgyvendinimas, bei kokios procedūros yra naudojamos įgyvendinant reikalavimą.



ISO 9001:2015 standarto reikalavimas	ISO 9001:2015 standarto reikalavimo įgyvendinimo aprašymas įstaigoje	Susiję dokumentai
4. ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS		
4.1. Organizacijos ir jos konteksto supratimas		
<p><i>Organizacija turi nustatyti vidaus ir išorės veiksnius, kurie svarbūs organizacijos paskirčiai ir strateginei kryptčiai bei daro įtaką jos galimybėms pasiekti numatytą (-us) kokybės vadybos sistemos rezultatą (-us) (ISO 9001:2015 reikalavimus).</i></p> <p><i>Organizacija turi atlikti informacijos apie šiuos vidaus ir išorės veiksnius monitoringą ir vertinamąją analizę.</i></p>	<p>Įstaigoje, vadovaujantis ISO 9001:2015 standarto reikalavimais, yra sukurta, aprašyta procedūromis ir kitais reikalaujamais dokumentais kokybės vadybos sistema. Įstaigos veikla yra planuojama, vykdoma, kontroliuojama ir tobulinama vadovaujantis procesinio požiūrio ir sisteminio požiūrio į vadybą principais. Yra nustatyti strateginiai tikslai, metiniai tikslai, procesų kokybės tikslai ir gerinimo sritys. Visi įstaigos tikslai yra nustatomi atsižvelgiant į kokybės politikoje pateiktas gaires.</p> <p>Visi įstaigoje vykstantys procesai yra valdomi ir vykdomi įstaigos darbuotojų. Išorės šalims gali būti perduoti tik atskiri subprocesai ar jų dalys. Procesų šeimininkai yra atsakingi už tai, kad su jų procesu susiję išorės šalių vykdomi subprocesai būtų vykdomi pagal procesui taikomus kokybės vadybos sistemos reikalavimus. Išorės šalių veiklos kokybės užtikrinimo įsipareigojimai yra nurodomi sutartyse.</p>	<p>KVS-0.1 Procesų žemėlapis KVS procedūros KVS-2.1 Procesų stebėsenos rodiklių sąrašas KVS-2 Stebėseną KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas Metų veiklos planai KVS-0.2 Kokybės politika</p>
4.2. Suinteresuotųjų šalių poreikių ir lūkesčių supratimas		
<p><i>Dėl esamo ar galimo poveikio organizacijos gebėjimui nuolat tiekti produktus ir teikti paslaugas, atitinkančius kliento ir taikytinų įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus, organizacija turi nustatyti:</i></p>	<p>Įstaigos teikiamoms bendrojo ugdymo (pagrindinio ugdymo ir vidurinio ugdymo) ir profesinio mokymo (pirminio, formaliojo ir neformaliojo tęstinio, vairavimo tęstinio) paslaugoms yra nustatomi tiesioginių klientų (mokinių) pageidavimai. Dėl to rengiant ir atnaujinant mokymo programas yra atliekamos būsimų, esamų ir buvusių mokinių apklausos, renkama informacija, kokios turi būti mokymo programos, kad jos būtų paklausios ir kad mokiniams būtų įdomu, saugu ir naudinga mokytis. Individualūs mokinių reikalavimai įgyvendinami sudarant individualius mokymo planus ir įvertinant individualias mokymosi</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokinių priėmimas KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės</p>



<p>a) suinteresuotąsias šalis, svarbias kokybės vadybos sistemai;</p> <p>b) šių suinteresuotųjų šalių reikalavimus, svarbius kokybės vadybos sistemai.</p> <p>Organizacija turi stebėti ir analizuoti informaciją apie šias suinteresuotąsias šalis ir jų svarbius reikalavimus.</p>	<p>galimybes.</p> <p>Siekdama užtikrinti mokymo programų atitiktį tiesioginių klientų (mokinių) pageidavimams, įstaiga įvertina ir netiesioginių klientų (darbdavių, kontroliuojančių institucijų, partnerių, visuomenės) poreikius bei atsižvelgia į juos įgyvendindama mokymo programas.</p> <p>Teikiamos mokymo paslaugos yra griežtai reglamentuojamos teisės aktų reikalavimų. Mokymo programos yra rengiamos pagal jas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, jos aprūpinamos visais reikalingais ištekliais ir paslaugomis. Visi mokymo paslaugų teikimui būtini palaikantys ir vadovybiniai administraciniai procesai taip pat vykdomi pagal taikomų teisės aktų reikalavimus.</p>	<p>kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas</p> <p>KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas</p>
<p>4.3. Kokybės vadybos sistemos srities nustatymas</p>		
<p>Organizacija turi nustatyti kokybės vadybos sistemos ribas ir taikymą, kad apibrėžtų kokybės vadybos sistemos sritį.</p> <p>Numatydama šią sritį, organizacija turi atsižvelgti į:</p> <ul style="list-style-type: none">a) vidaus ir išorės veiksnius pagal 4.1.;b) svarbių suinteresuotųjų šalių reikalavimus pagal 4.2.;c) organizacijos produktus ir paslaugas. <p>Organizacija turi taikyti visus šio tarptautinio standarto reikalavimus, kurie yra taikytini nustatytoje jos kokybės vadybos sistemos srityje.</p> <p>Kokybės vadybos sistemos sritis turi būti suformuluota ir prižiūrima kaip dokumentuota informacija. Srityje turi būti nurodyti į ją įtrauktų produktų ir paslaugų tipai bei pateiktas kiekvieno šio standarto reikalavimo, kurį organizacija nustatė kaip netaikytiną jos kokybės vadybos sistemos sričiai, pagrindimas.</p> <p>Reikalauti atitikties šiam tarptautiniam standartui patvirtinimo galima tik tuo atveju, jei reikalavimai, nustatyti kaip netaikytini, neturi įtakos organizacijos gebėjimui ar atsakomybei laiduoti savo produktų bei paslaugų atitiktį ir didinti klientų pasitenkinimą.</p>	<p>Visi įstaigos tikslai yra nustatomi atsižvelgiant į kokybės politikoje pateiktą viziją, misiją ir pagrindinius siekius. Dėl to yra užtikrinamas nuolatinis įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos tobulinimas.</p> <p>Kokybės tikslų nustatymas, įgyvendinimas turi įtakos lyderystės vystymuisi įstaigoje.</p> <p>Strateginiame įstaigos veiklos plane strateginiai tikslai yra tikslinami uždaviniais, kurių įgyvendinimui rengiamas strategijos realizavimo priemonių planas. Jame numatoma, kiek lėšų turi būti skiriama uždaviniui įgyvendinti, per kokį laikotarpį jis turi būti įgyvendintas, kokiomis priemonėmis ir kokie rezultato rodikliai turi būti pasiekti. Siekiami rezultato rodikliai yra pagrindas tikslų pasiekimui pamatuoti. Laikoma, kad pasiekti rodiklio rezultatai leidžia pasiekti arba teigiamai veikia strateginio planavimo tikslų ir uždavinių įgyvendinimą. Strateginių įstaigos planų įgyvendinimas detalizuojamas metiniuose veiklos planuose. Juose numatomos tikslios uždavinių įgyvendinimo atsakomybės, tikslinamas įgyvendinimo laikotarpis ir ištekliai.</p> <p>Nuolatiniam įstaigos procesų tobulinimui, jei reikia, kiekvienas proceso šeiminkas nusimato proceso kokybinius tikslus ar kokybės gerinimo sritis. Kokybiniai proceso tikslai ar kokybės gerinimo sritys gali apimti tinkamos procesų būklės palaikymą, tinkamą funkcijų vykdymą ar tobulinimą. Procesų šeiminkai yra atsakingi už šių siekių įgyvendinimą, jie patys atlieka organizavimą ir kontrolę. Procesų kokybės tikslai ir gerinimo sritys pateikiami Kokybės programoje ir svarstomi vadybos vertinamosios analizės metu. Atsižvelgiant į procesų kokybės tikslų ir gerinimo sričių svarbą veiklos kokybei ir pasiekimo galimybes, vadybos vertinamosios analizės metu gali būti priimti sprendimai procesų kokybės tikslus įtraukti į metinių ar strateginių įstaigos planų apimtį.</p> <p>Prieš kiekvienus mokslo metus įstaiga planuoja, kokios mokymo programos bus vykdomos, kiek mokinių jose mokysis. Ši įstaigos veiklos planavimo dalis aprašyta mokinių priėmimo procedūroje ir schemeje.</p> <p>Įstaigoje yra parengtos, dokumentais įformintos ir vykdomos strateginių ir metinių planavimą bei mokinių priėmimą reglamentuojančios procedūros. Procedūrose nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja šiuos procesus, kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam strateginiam ir metiniam planavimui bei mokinių priėmimui užtikrinti. Strateginio metinio planavimo ir mokinių priėmimo procesus griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to šių procesų šeiminkai yra atsakingi už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūrose yra nurodyta šių procesų paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesus sudarantys subprocesai, procesų veikimui reikalingi ištekliai, procesų rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, procesų kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūrose nurodytų vidinių ir išorinių dokumentų</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika</p> <p>Strateginis įstaigos veiklos planas</p> <p>Metinis įstaigos veiklos planas</p> <p>Metų veiklos planai</p> <p>KVS-1.1 Kokybės programa</p> <p>KVS-1 Planavimas</p> <p>KVS-10 Mokinių priėmimas</p>



	reikalavimų įgyvendinimas ir įrašų pildymas užtikrina, kad strateginis ir metinis planavimas bei mokinių priėmimo planavimas atitinka ISO 9001:2015 standarto reikalavimus.	
4.4. Kokybės vadybos sistema ir jos procesai		
4.4.1.		
<p>Organizacija turi sukurti, įgyvendinti, prižiūrėti ir nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą, įskaitant reikalingus procesus ir jų sąveiką, pagal šio tarptautinio standarto reikalavimus.</p> <p>Organizacija turi nustatyti reikalingus kokybės valdybos sistemos procesus bei jų taikymą organizacijoje, taip pat turi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) nustatyti procesams reikalingus įvedinius ir norimus procesų išvedinius; b) nustatyti šių procesų seką ir sąveiką; c) nustatyti ir taikyti bei metodus (įskaitant monitoringą, matavimus ir susijusius veiksmingumo rodiklius), reikalingus rezultatų vertinimui pagrindinei veiklai bei šių procesų valdymui laiduoti; d) nustatyti procesams reikalingus išteklius ir laiduoti aprūpinimą jais; e) priskirti atsakomybes ir įgaliojimus už šiuos procesus; f) atsižvelgti į riziką ir galimybes, nustatytas pagal 6.1 reikalavimus; g) vertinti šiuos procesus ir įgyvendinti pakeitimus siekiant laiduoti, kad procesai pasiektų norimus rezultatus; h) gerinti procesus ir kokybės vadybos sistemą. 	<p>Įstaigoje, vadovaujantis ISO 9001:2015 standarto reikalavimais, yra sukurta, aprašyta procedūromis ir kitais reikalaujamais dokumentais kokybės vadybos sistema. Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimą vykdo visi įstaigos darbuotojai, priežiūrą ir kontrolę – vadovybės atstovas kokybei. Nuolat gerinamas kokybės vadybos sistemos rezultatyvumas - visi įstaigos darbuotojai siekdami kokybės tikslų, teikia tobulinimo veiksmų pasiūlymus ir vykdo juos. Įstaigos veikla yra planuojama, vykdoma, kontroliuojama ir tobulinama vadovaujantis procesinio požiūrio ir sisteminio požiūrio į vadybą principais.</p> <p>Įstaigoje yra nustatyti ir vykdomi valdymo – administraciniai, veiklos ir palaikomieji procesai. Identifikuoti ir paskirti kiekvieno proceso šeiminkai, atsakingi už tinkamą proceso vykdymą.</p> <p>Įstaigoje yra nustatyta vykstančių procesų seka ir sąveika, ji grafiškai pavaizduota procesų žemėlapyje.</p> <p>Įstaigoje yra nustatyti kiekvieno proceso subprocesai, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, procesų veikimo kokybės gerinimo sritys ir tikslai.</p> <p>Įstaigoje yra numatyti kiekvieno proceso veikimui reikalingi žmogiškieji, materialieji, finansiniai ir informaciniai ištekliai, už kurių suteikimą yra atsakinga įstaigos vadovybė. Procesų monitoringui reikalingi ištekliai užtikrinami aiškiai nurodant atsakomybes už stebėsenos rodiklių duomenų rinkimą.</p> <p>Kiekvienam įstaigoje vykstančiam procesui stebėti, matuoti ir analizuoti yra nustatyti procesų stebėsenos rodikliai, numatytos jų siektinos reikšmės, atsakomybės už stebėseną ir stebėsenos kontrolę, stebėjimo periodai. Procesų stebėsenos rezultatų analizė vykdoma vadybos vertinamosios analizės metu.</p> <p>Kiekvieno įstaigoje vykstančio proceso nuolatiniame gerinime yra numatytos procesų veikimo kokybės gerinimo sritys ir tikslai, už kurių siekimą atsakingi procesų šeiminkai. Vadovybės sprendimu tobulinimo reikalingiems procesams yra nustatyti kokybės tikslai ir uždaviniai, suderinti su įstaigos Kokybės politika.</p> <p>Įstaigoje vykstančių procesų valdymas nustatytas ir vykdomas vadovaujantis procedūromis, kurios parengtos atsižvelgiant į ISO 9001:2015 standarto reikalavimus.</p>	<p>KVS-0.1 Procesų žemėlapis KVS procedūros KVS-2.1 Procesų stebėsenos rodiklių sąrašas KVS-2 Stebėsenos KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas KVS-0.2 Kokybės politika</p>
4.4.2.		



<p>Organizacija turi:</p> <p>a) <i>prižiūrėti procesų veikimui būtinos apimties dokumentų informaciją;</i></p> <p>b) <i>išsaugoti būtinos apimties dokumentuotą informaciją, reikalingą tikrumui, jog procesai vykdomi, kaip suplanuota.</i></p>	<p>Įstaigoje yra parengtas Kokybės vadovas, kuriame aprašyta įstaigoje įgyvendinama kokybės vadybos sistema. Yra parengtos, dokumentais įformintos ir vykdomos ISO 9001:2015 standarte aprašytos procedūros, apibrėžiančios dokumentuotos informacijos valdymą, vidaus audito vykdymą, neatitiktinių išvedinių valdymą, korekcinių veiksnių valdymą. Vadovybės sprendimu tos procedūros, kurios įstaigoje atsirado su kokybės vadybos sistemos įdiegimu, yra papildytos procesų schemomis su detaliais subprocesais, aiškiais atsakomybėmis ir naudojamais dokumentais ir pildomais įrašais.</p> <p>Įstaigoje yra parengtos, dokumentuotos ir vykdomos, vadovybės sprendimu reikalingos valdymo – administracinių, veiklos ir palaikomųjų procesų procedūros. Vadovybės sprendimu tos procedūros, kurios yra susijusios su įstaigos veiklos paskirtimi ir užtikrina tiesioginės veiklos kokybę, yra papildytos procesų schemomis su detaliais subprocesais, aiškiais atsakomybėmis ir naudojamais dokumentais bei pildomais įrašais. Procedūrose yra nurodyti visi vidiniai ir išoriniai dokumentai, reglamentuojantys procesų vykdymą, ir proceso metu pildomi įrašai.</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas KVS-2.1 Kokybės programa KVS-0 Kokybės vadovas KVS-1 Planavimas KVS-2 Stebėsena KVS-3 Išorinė komunikacija KVS-4 Vidinė komunikacija KVS-5 Finansų valdymas KVS-6 Personalo valdymas KVS-7 Vidaus auditas KVS-8 Tobulinimo veiksnių valdymas KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokiinių priėmimas KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas KVS-14 Pirkimų valdymas KVS-15 Materialiųjų išteklių valdymas KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas KVS-17 Projektų valdymas KVS-18 Informacinių centrų valdymas KVS-19 Darbuotojų saugos ir sveikatos valdymas</p>
--	---	--

5. LYDERYSTĖ

5.1. Lyderystė ir įsipareigojimai



5.1.1. Bendrieji dalykai		
<p>Aukščiausioji vadovybė turi pademonstruoti lyderystę ir įsipareigojimą dėl kokybės vadybos sistemos: informuodama organizaciją apie kliento, įstatymų bei reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų svarbą;</p> <p>a) prisiimdama atsakomybę už kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą;</p> <p>b) laiduodama, kad kokybės politika ir kokybės tikslai būtų nustatyti kokybės valdybos sistemai ir būtų suderinti su organizacijos kontekstu bei strategine kryptimi;</p> <p>c) laiduodama kokybės valdybos sistemos reikalavimų įtraukimą į organizacijos veiklos procesus;</p> <p>d) skatindama procesinio požiūrio naudojimą ir mąstymą atsižvelgiant į riziką;</p> <p>e) laiduodama, kad kokybės vadybos sistema būtų aprūpinta reikiama išteklių;</p> <p>f) perteikdama rezultatyvios kokybės vadybos ir atitikties kokybės vadybos sistemos reikalavimams svarbą;</p> <p>g) laiduodama, kad kokybės vadybos sistema pasieks norimus rezultatus;</p> <p>h) įtraukdama, nukreipdama ir remdama asmenis, kad jie prisidėtų prie kokybės vadybos sistemos rezultatyvumo;</p> <p>i) skatindama gerinimą;</p> <p>j) remdama kitus svarbias vadovaujančias pareigas užimančius asmenis, kad jie demonstruotų lyderystę savo atsakomybės srityse.</p>	<p>Įstaigos direktorius sprendimą diegti kokybės vadybos sistemą priėmė tik įvertinęs savo ir įstaigos galimybes vykdyti visus su jos palaikymu ir nuolatiniu tobulinimu susijusius reikalavimus.</p> <p>Įstaigos teikiamų bendrojo ugdymo organizavimo ir profesinio mokymo organizavimo paslaugų tiesioginiai klientai yra mokiniai, netiesioginiai – darbdaviai, kontroliuojančios institucijos, visuomenė. Siekdami užtikrinti gerą ugdymo kokybę, įstaigos darbuotojai yra suinteresuoti atsižvelgti į šių šalių reikalavimus ir juos vykdyti aukščiausiu kokybės lygiu. Tuo tikslu yra vykdomos vidinių ir išorinių suinteresuotų šalių apklausos apie įstaigos veiklos kokybę, sekama visuomenės nuomonė, valdomos neatitiktinės paslaugos. Šie įvediniai duoda pagrindą vykdyti įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos nuolatinį tobulinimą.</p> <p>Įstaigos veikla yra griežtai reglamentuota išorinių teisės aktų reikalavimų. Visi įstaigos darbuotojai yra direktoriaus įpareigoti žinoti jų veiklą reglamentuojančius teisės aktus ir taikomus reikalavimus bei jų įgyvendinimo būdus, juos vykdyti ir užtikrinti taikomų teisės aktų pokyčių stebėseną ir įgyvendinimą. Teisės aktų reikalavimų neatitinkanti įstaigos veiklos sritis yra laikoma neatitiktimi ir privalo būti nedelsiant pašalinta.</p> <p>Įstaigos vadovybė nustatė, parengė, patvirtino Kokybės politiką, kuri yra žinoma ir įgyvendinama įstaigoje.</p> <p>Įstaigos vadovybė skiria visus įmanomus reikiamus žmogiškuosius, finansinius, materialiuosius, nematerialiuosius ir informacinius išteklius įstaigos veiklai bei kokybės vadybos sistemos veikimui užtikrinti.</p> <p>Vadovybės aktyvus dalyvavimas kokybės vadybos sistemoje ir jos rėmimas bei skatinimas įgyvendina lyderystės principą įstaigoje.</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika KVS-2.1 Kokybės programa KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-1 Planavimas KVS-6 Personalo valdymas</p>
5.1.2. Orientacija į klientą		
<p>Aukščiausioji vadovybė turi pademonstruoti lyderystę ir įsipareigojimą dėl orientacijos į klientą, laiduodama, kad:</p> <p>a) kliento ir taikytini įstatymų bei jų</p>	<p>Įstaigoje vadovybės sprendimu yra nuolat tiriami esamų ir būsimų klientų mokinių poreikiai dėl mokymo ir aplinkos kokybės. Mokinių (tiesioginių klientų) poreikius stipriai įtakoja darbdavių (netiesioginių klientų) poreikiai, todėl itin didelis dėmesys skiriamas darbo rinkos poreikių analizei. Būsimų klientų poreikių analizė atliekama kuriant ir atnaujinant profesinio mokymo programas bei</p>	<p>KVS-4 Vidinė komunikacija KVS-4.1 Vidinės KVS komunikacijos matrica KVS-3 Išorinė komunikacija</p>



<p><i>įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimai būtų nustatyti, suprasti ir nuolat vykdomi;</i></p> <p>b) <i>būtų nustatytos rizikos ir galimybės, kurios gal turėti įtakos produktų ir paslaugų atitikčiai bei galimybei padidinti kliento pasitenkinimą, ir į jas būtų atsižvelgta;</i></p> <p>c) <i>būtų išlaikytas dėmesys kliento pasitenkinimui didinti.</i></p>	<p>teikiant jų pasiūlymus stojimo laikotarpiu. Esamų mokinių poreikiai tiriami nuolat ir įvairiais aspektais. Taip pat atliekama absolventų karjeros stebėseną, jos rezultatai naudojami rengiant ir tobulinant mokymo programas, įvairinant mokymo metodus ir formas. Apklausas organizuoja su tiriamą tema susiję darbuotojai. Taip pat tiriami ir darbuotojų poreikiai. Surinkta informacija apie išorinių ir vidinių klientų reikalavimus yra analizuojama, jos pagrindu priimami sprendimai dėl mokymo ir aplinkos tobulinimo. Poreikių ir problemų identifikavimas, sprendimai ir jų įgyvendinimas yra užtikrinamas ir numatant tobulinimo veiksmus. Šiame procese dalyvauja visa įstaigos bendruomenė, galimi tobulinimo veiksmų įvediniai nurodyti Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelėje.</p> <p>Įstaigos veiklos kokybė ir jos vertinimas tarp esamų ir būsimų mokinių tiesiogiai priklauso nuo įstaigos įvaizdžio. Įstaigos įvaizdis yra kuriamas naudojant išorinę komunikaciją, dėl to yra būtina užtikrinti jos veiksmingumą ir kryptingumą. Vadovybės sprendimu buvo nustatytas komunikacijos su išorinėmis šalimis procesas, identifiкуotos išorinės komunikacijos vidinės ir išorinės šalys, atsakomybės už tinkamą komunikaciją bei komunikacijos tikslai. Aiškus atsakomybių ir tikslų apibrėžimas padeda užtikrinti išorinės komunikacijos efektyvumą, tinkamą įstaigos įvaizdį visuomenėje - tarp mokinių, darbdavių, kontroliuojančių institucijų. Šis procesas padeda surinkti informaciją apie išorinių šalių poreikius įstaigos veiklos atžvilgiu, tinkamai ją įvertinti ir priimti reikalavimų įgyvendinimo sprendimus.</p> <p>Įvairūs įstaigos mokinių poreikiai yra identifiкуojami skirtinguose procesuose. Mokiniam yra sudarytos sąlygos savo poreikius išsakyti mokinių taryboje, tiesiogiai mokytojams ar kitiems įstaigos darbuotojams bei anoniminių apklausų metu. Mokiniai yra skatinami drąsiai reikšti savo nuomonę. Tam buvo nustatyti ir aprašyti mokinių savivaldos ir tobulinimo veiksmų procesai. Įstaigos darbuotojai visada pateikia grįžtamąjį ryšį mokiniams apie jų poreikių įgyvendinimui atliktus veiksmus ar poreikių neįgyvendinimo priežastis.</p> <p>Dažnai mokiniai negali patys išsakyti savo socialinių, psichologinių ir pedagoginių poreikių, dėl to įstaigoje yra nustatytas ir įgyvendinamas mokinių pagalbos mokiniui procesas. Šio proceso paskirtis yra nustatyti ir įgyvendinti tuos mokinių poreikius, kuriuos jie patys ne visada įvardija, bet kurie būtina turi būti patenkinami norint užtikrinti mokymo procesų kokybę ir mokinių saugumą.</p> <p>Mokinių poreikiai, susiję su infrastruktūros gerinimu, stažuotėmis užsienyje ir įvairių projektų įgyvendinimu, yra tenkinami vykdant projektus, kurie valdomi pagal projektų valdymo procedūrą. Projektinės lėšos padeda geriau tenkinti mokinių poreikius, dėl to įstaigoje skiriamas didelis dėmesys tinkamam projektų valdymui užtikrinti.</p> <p>Išskirtinis įstaigos dėmesys tiesioginių ir netiesioginių klientų poreikiams įgyvendina orientavimosi į klientą principą įstaigoje.</p>	<p>KVS-3.1 Išorinės komunikacijos matrica</p> <p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p> <p>KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvediniai</p> <p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p> <p>KVS-17 Projektų valdymas</p>
5.2. Politika		
5.2.1. Kokybės politikos nustatymas		
<p><i>Aukščiausioji vadovybė turi nustatyti, įgyvendinti ir prižiūrėti kokybės politiką:</i></p> <p>a) <i>kuri būtų tinkama organizacijos</i></p>	<p>Įstaigos vadovybė yra nustačiusi kokybės politiką, kuri yra parengta atsižvelgiant į įstaigos veiklos paskirtį ir tikslus. Kokybės politikoje yra pateiktas apibendrintas įstaigos vadovybės požiūris į kokybės visose veiklose užtikrinimo svarbą ir kokybiškos veiklos gairės. Kokybės politikos gairių</p>	<p>KVS-0.2. Kokybės politika</p> <p>KVS-1.1 Kokybės programa</p> <p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų</p>



<p><i>paskirčiai ir kontekstui bei palaikytų jos strateginę kryptį;</i></p> <p><i>b) kuri pateiktų kokybės tikslų, nustatymo gaires;</i></p> <p><i>c) kurioje būtų įsipareigojimas atitikti taikomus reikalavimus;</i></p> <p><i>d) kurioje būtų įsipareigojimas nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.</i></p>	<p>įgyvendinimo skatinimas ir palaikymas padeda įgyvendinti lyderystės ir nuolatinio gerinimo principus įstaigoje.</p> <p>Kokybės politikos vertinamoji analizė atliekama kiekvienos vadybos vertinamosios analizės metu arba pasikeitus įstaigos veiklos pobūdžiui, atsiradus naujai veiklai, gavus reikšmingos informacijos apie būtinus kokybės gairių pakeitimus iš vidinių ir išorinių suinteresuotų šalių. Kokybės politikos pakeitimus, atsižvelgdamas į aukščiau išvardytus pokyčius, inicijuoja vadovybės atstovas kokybei, svarsto ir derina vadovybė, įgyvendina vadovybės atstovas kokybei. Kokybės politikos pakeitimus gali pasiūlyti ir įstaigos bendruomenės atstovai pildydami tobulinimo veiksmų įrašus.</p> <p>Kokybės politika yra suprantama ir žinoma visiems įstaigos darbuotojams, ji visiems prieinama dokumentų valdymo sistemoje. Suinteresuotoms šalims įstaigos kokybės politika yra pateikta internetiniame puslapyje. Su kokybės politika supažindinami partneriai ir kitos šalys, kurioms perduodamas procesų ar subprocesų vykdymas.</p>	valdymas
5.2.2. Kokybės politikos perteikimas		
<p><i>Kokybės politika turi būti:</i></p> <p><i>a) prieinama ir prižiūrima kaip dokumentuota informacija;</i></p> <p><i>b) perteikta, suprasta ir taikoma organizacijoje;</i></p> <p><i>c) prieinama atitinkamoms suinteresuotosioms šalims, kai tinka.</i></p>	<p>Įstaigos vadovybė yra nustačiusi kokybės politiką, kuri yra parengta atsižvelgiant į įstaigos veiklos paskirtį ir tikslus. Kokybės politikoje yra pateiktas apibendrintas įstaigos vadovybės požiūris į kokybės visose veiklose užtikrinimo svarbą ir kokybiškos veiklos gairės. Kokybės politikos gairių įgyvendinimo skatinimas ir palaikymas padeda įgyvendinti lyderystės ir nuolatinio gerinimo principus įstaigoje.</p> <p>Kokybės politikos vertinamoji analizė atliekama kiekvienos vadybos vertinamosios analizės metu arba pasikeitus įstaigos veiklos pobūdžiui, atsiradus naujai veiklai, gavus reikšmingos informacijos apie būtinus kokybės gairių pakeitimus iš vidinių ir išorinių suinteresuotų šalių. Kokybės politikos pakeitimus, atsižvelgdamas į aukščiau išvardytus pokyčius, inicijuoja vadovybės atstovas kokybei, svarsto ir derina vadovybė, įgyvendina vadovybės atstovas kokybei. Kokybės politikos pakeitimus gali pasiūlyti ir įstaigos bendruomenės atstovai pildydami tobulinimo veiksmų įrašus.</p> <p>Kokybės politika yra suprantama ir žinoma visiems įstaigos darbuotojams, ji visiems prieinama dokumentų valdymo sistemoje. Suinteresuotoms šalims įstaigos kokybės politika yra pateikta internetiniame puslapyje. Su kokybės politika supažindinami partneriai ir kitos šalys, kurioms perduodamas procesų ar subprocesų vykdymas.</p>	KVS-0.2. Kokybės politika KVS-1.1 Kokybės programa KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas
5.3. Pareigos, tikslai ir įgaliojimai organizacijoje		
<p><i>Aukščiausioji vadovybė turi laiduoti, kad atsakomybės ir įgaliojimai atitinkamoms pareigoms būtų priskirti, perteikti ir suprasti organizacijoje.</i></p> <p><i>Aukščiausioji vadovybė turi priskirti atsakomybę ir įgaliojimus:</i></p> <p><i>a) laiduoti kokybės vadybos sistemos atitikti šio tarptautinio standarto</i></p>	<p>Įstaigos vadovybė visas darbuotojų funkcijas ir atsakomybes yra nurodžiusi pareigybių aprašuose. Darbuotojai yra susipažinę su savo funkcijomis ir atsakomybėmis bei raštiškai įsipareigoję jas vykdyti. Darbuotojų funkcijos ir atsakomybės detalios nurodomos įstaigos vidiniuose teisės aktuose (tvarkose, nuostatose, strateginiuose ir metiniuose planuose, mokymo programose ir kt.) bei veiklą reglamentuojančiuose išoriniuose teisės aktuose. Pasirašydami pareigybių aprašus ir darbo sutartis darbuotojai įsipareigoja minėtus reikalavimus vykdyti. Darbuotojų pavaldumas yra nustatytas ir reglamentuotas įstaigos organizacinėje struktūroje bei darbuotojų pareigybių aprašuose.</p> <p>Darbuotojai įpareigojami vykdyti nekasdienius darbus ir funkcijas direktoriaus įsakymais. Su kokybės</p>	KVS-6 Personalo valdymas Kitos KVS procedūros Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas



<p><i>reikalavimus;</i></p> <p>b) <i>laiduoti, kad procesai pateiktų norimus procesų išvedinius;</i></p> <p>c) <i>pranešti, visų pirma – aukščiausiajai vadovybei, apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir gerinimo galimybes (žr. 10.1);</i></p> <p>d) <i>laiduoti orientacijos į klientą skatinimą visoje organizacijoje;</i></p> <p>e) <i>laiduoti, kad kokybės valdybos sistemos vientisumas būtų išlaikytas planuojant ir įgyvendinant kokybės vadybos sistemos pakeitimus.</i></p>	<p>vadybos sistema susijusios funkcijos ir atsakomybės yra nurodytos kokybės vadybos sistemos dokumentacijoje (procedūrose, įrašų formose, kokybės politikoje, šiame kokybės vadove) bei pareigybių aprašuose. Vadovybės atstovas kokybei yra atsakingas už tai, kad darbuotojai būtų supažindinami su veiksmis ir funkcijomis, kuriuos turi atlikti įgyvendinant kokybės vadybos sistemą.</p>	
6. PLANAVIMAS		
6.1. Veiksmai dėl rizikų ir galimybių		
6.1.1.		
<p><i>Planuodama kokybės vadybos sistemą, organizacija turi atsižvelgti į veiksnius, minimus 4.1, ir reikalavimus, minimus 4.2, bei nustatyti rizikas ir galimybes, dėl kurių reikia imtis veiksmų, siekiant:</i></p> <p>a) <i>užtikrinti, kad kokybės vadybos sistema gali pasiekti jai nustatytą (-us) rezultatą (-us);</i></p> <p>b) <i>padidinti pageidaujamus rezultatus;</i></p> <p>c) <i>užkirsti kelią nepageidaujamiems rezultatams arba juos sumažinti;</i></p> <p>d) <i>pagerėjimo.</i></p>	<p>Kokybės vadybos sistemos planavimas yra integruotas į bendrą įstaigos veiklos planavimą. Jis atliekamas nustatant ir atnaujinant kokybės politiką, įstaigos veiklos strategiją ir metinius planus, nustatant ir įgyvendinant procesų kokybės tikslus ir gerinimo sritis. Taip pat kokybės vadybos sistemos planavimas vykdomas atsižvelgiant į tobulinimo veiksmų įvedinių visumą, vidaus ir išorės auditų rezultatus bei vadybos vertinamosios analizės sprendimus.</p> <p>Vadovybės atstovas kokybei yra atsakingas už tai, kad būtų išlaikytas kokybės vadybos sistemos planavimo vientisumas, kad būtų laiku keičiami visi susiję dokumentai, pildomi įrašai. Kokybės vadybos sistemos vientisumą padeda užtikrinti visuotinis darbuotojų vadovavimasis kokybės politikoje pateiktomis gairėmis ir visos veiklos ir vadybos sistemos planavimas pagal jas. Kokybės vadybos sistemos planavimas, planų įgyvendinimas ir kontrolė padeda įgyvendinti lyderystės ir nuolatinio gerinimo principus įstaigoje.</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas KVS-1 Planavimas KVS-1.1 Kokybės programa</p>
6.1.2.		
<p><i>Organizacija turi planuoti:</i></p> <p>a) <i>veiksmus dėl šių rizikų ir galimybių;</i></p> <p>b) <i>kaip:</i></p> <p>1) <i>įtraukti ir įdiegti šiuos veiksmus į kokybės vadybos sistemos procesus (žr. 4.4);</i></p> <p>2) <i>įvertinti šių veiksmų rezultatyvumą;</i></p> <p><i>Veiksmai dėl rizikų ir galimybių turi būti</i></p>	<p>Įstaigoje prevencinių veiksmų valdymas yra apibrėžtas Tobulinimo veiksmų valdymo procedūroje ir schemeje. Prevenciniai veiksmai numatomi identifikuotoms neatitiktims ir galinčioms atsirasti neatitiktims, įtakojamoms tobulinimo veiksmų įvedinių lentelėje nurodytų šaltinių. Galimų neatitikčių ir jų priežasčių analizę, prevencinių veiksmų poreikį, reikalingus atlikti veiksmus nustato ir jų įgyvendinimo rezultatyvumą tikrina bei susijusius įrašus pildo minėtoje lentelėje nurodyti darbuotojai, jie pildo tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje atitinkamas grafas. Išsami galimų neatitikčių priežasčių analizė ir tinkamas prevencinių veiksmų įgyvendinimas suteikia sąlygas neatsirasti neatitiktims ir užtikrinti nuolatinį įstaigos veiklos kokybės gerinimą. Prevencinių veiksmų nustatymo, įgyvendinimo ir tikrinimo veiklų eiliškumas nurodytas tobulinimo veiksmų proceso schemeje. Visi</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>



<p><i>proporcingi galimam poveikiui produktų ir paslaugų atitiktčiai.</i></p>	<p>darbuotojai yra įpareigoti tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje pildyti informaciją apie pastebėtas galimas neatitiktis ir problemas. Tokiu būdu įgyvendinimas nuolatinio gerinimo ir visuotinio dalyvavimo principai įstaigoje. Įgyvendintų prevencinių veiksmų ir jų rezultatyvumo apžvalga atliekama vadybinės analizės metu, ją inicijuoja vadovybės atstovas kokybei.</p>	
6.2. Kokybės tikslai ir jų pasiekimo planavimas		
6.2.1.		
<p><i>Organizacija turi nustatyti kokybės vadybos sistemai reikalingus kokybės tikslus atitinkamoms funkcijoms, lygmenims ir procesams.</i></p> <p><i>Kokybės tikslai turi būti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) suderinti su kokybės politika;</i><i>b) pamatuojami;</i><i>c) parengti atsižvelgiant į taikomus reikalavimus;</i><i>d) susisiję su produktų ir paslaugų atitiktimi bei su klientų pasitenkinimo didinimu;</i><i>e) vykdomas jų monitoringas;</i><i>f) perteikiami;</i><i>g) kai reikia, atnaujinami.</i> <p><i>Organizacija turi prižiūrėti dokumentaciją informaciją apie kokybės tikslus.</i></p>	<p>Įstaigos veikla yra planuojama trimis lygmenimis: vadovybė numato strateginius, metinius ir procesų kokybės tikslus. Strateginiame įstaigos veiklos plane strateginiai tikslai yra tikslinami uždaviniais, kurių įgyvendinimui rengiamas strategijos realizavimo priemonių planas. Jame numatoma, kiek lėšų turi būti skiriama uždaviniui įgyvendinti, per kokį laikotarpį jis turi būti įgyvendintas, kokiomis priemonėmis ir kokie rezultato rodikliai turi būti pasiekti. Siekiami rezultato rodikliai yra pagrindas tikslų pasiekimui pamatuoti. Laikoma, kad pasiekti rodiklio rezultatai leidžia pasiekti arba teigiamai įtakoja strateginio planavimo tikslų ir uždavinių įgyvendinimą.</p> <p>Strateginių įstaigos planų įgyvendinimas detalizuojamas metiniuose veiklos planuose. Juose numatomos tikslios uždavinių įgyvendinimo atsakomybės, tikslinamas įgyvendinimo laikotarpis ir išteklių.</p> <p>Nuolatiniam įstaigos procesų tobulinimui, jei reikia, kiekvienas proceso šeimininkas nusimato proceso kokybinius tikslus ar kokybės gerinimo sritis. Kokybiniai proceso tikslai ar kokybės gerinimo sritys gali apimti tinkamos procesų būklės palaikymą, tinkamą funkcijų vykdymą ar tobulinimą. Procesų šeimininkai yra atsakingi už šių siekių įgyvendinimą, jie patys atlieka organizavimą ir kontrolę. Procesų kokybės tikslai ir gerinimo sritys pateikiami Kokybės programoje ir svarstomi vadybos vertinamosios analizės metu. Atsižvelgiant į procesų kokybės tikslų ir gerinimo sričių svarbą veiklos kokybei ir pasiekimo galimybes, vadybos vertinamosios analizės metu gali būti priimti sprendimai procesų kokybės tikslus įtraukti į metinių ar strateginių įstaigos planų apimtį.</p> <p>Prieš kiekvienus mokslo metus įstaiga planuoja, kokios mokymo programos bus vykdomos, kiek mokinių jose mokysis. Ši įstaigos veiklos planavimo dalis aprašyta mokinių priėmimo procedūroje ir schemeje.</p> <p>Įstaigoje yra parengtos, dokumentais įformintos ir vykdomos strateginį ir metinį planavimą bei mokinių priėmimą reglamentuojančios procedūros. Procedūrose nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja šiuos procesus, kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam strateginiam ir metiniam planavimui bei mokinių priėmimui užtikrinti. Strateginio metinio planavimo ir mokinių priėmimo procesus griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to šių procesų šeimininkai yra atsakingi už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūrose yra nurodyta šių procesų paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesus sudarantys subprocesai, procesų veikimui reikalingi išteklių, procesų rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, procesų kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūrose nurodytų vidinių ir išorinių dokumentų reikalavimų įgyvendinimas ir įrašų pildymas užtikrina, kad strateginis ir metinis planavimas bei mokinių priėmimo planavimas atitinka ISO 9001:2015 standarto reikalavimus.</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas KVS-1.1 Kokybės programa KVS-1 Planavimas KVS-10 Mokinių priėmimas</p>
6.2.2.		



<p><i>Planuodama, kaip pasiekti kokybės tikslus, organizacija turi nustatyti:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) kas turi būti padaryta;b) kokių išteklių reikės;c) kas bus atsakingas;d) kada tai turės būti užbaigta;e) kaip bus vertinami rezultatai.	<p>Tam, kad tikslai būtų nustatyti tinkamai, direktoriaus įsakymu paskirta darbo grupė atlieka išsamią vidinės ir išorinės aplinkos analizę, teikia pasiūlymus galimiems strateginiams ir metiniams įstaigos tikslams. Visi įstaigos tikslai yra nustatomi atsižvelgiant į kokybės politikoje pateiktą viziją, misiją ir pagrindinius siekius. Dėl to yra užtikrinamas nuolatinis įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos tobulinimas. Kokybės tikslų nustatymas, įgyvendinimas padeda įgyvendinti lyderystės ir nuolatinio gerinimo principus įstaigoje.</p> <p>Darbuotojai įpareigojami vykdyti nekasdienius darbus ir funkcijas direktoriaus įsakymais. Su kokybės vadybos sistema susijusios funkcijos ir atsakomybės yra nurodytos kokybės vadybos sistemos dokumentacijoje (procedūrose, įrašų formose, kokybės politikoje, šiame kokybės vadove) bei pareigybių aprašuose.</p>	<p>Strateginis įstaigos veiklos planas Įstaigos metinis veiklos planas Direktoriaus įsakymai</p>
6.3. Pakeitimų planavimas		
<p><i>Kai organizacija nustato kokybės valdybos sistemos pakeitimų poreikį, šie pakeitimai turi būti vykdomi planingai (žr. 4.4.). Turi būti atsižvelgiama į:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) pokyčių tikslus ir galimas pakeitimų pasekmes;b) kokybės vadybos sistemos vientisumą;c) išteklių prieinamumą;d) atsakomybės ir įgaliojimų paskyrimą ir persikirstymą.	<p>Siekiant užtikrinti įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą, yra nuolat atliekama duomenų analizė. Tarpinė, kasdienė duomenų analizė vykdoma įstaigos, mokytojų ir mokinių tarybų posėdžiuose, kurių metu analizuojami įvairaus pobūdžio duomenys ir informacija apie įstaigos veiklą, planus, problemas, rodiklių būklę. Taip pat kasdienė duomenų analizė vykdoma teikiant įvairaus pobūdžio ataskaitas kontroliuojančioms institucijoms. Šių duomenų analizė ir jos rezultatai suteikia pagrindą kasdieniams tobulinimo veiksams atsirasti ir vykdyti.</p> <p>Metinė duomenų analizė atliekama rengiant įstaigos metinės veiklos ataskaitas (darbo grupės darbo ir posėdžių metu) bei vadybos vertinamosios analizės metu. vadybos vertinamosios analizės metu atliekama paslaugų ir procesų monitoringo rodiklių rezultatų visumos analizė, vidaus audito rezultatų analizė, tikslų pasiekimo rezultatų analizė, tobulinimo veiksmų rezultatų analizė, tiesioginių ir netiesioginių klientų pasitenkinimo teikiamomis mokymo paslaugomis analizė, tiekėjų teikiamų produktų ir paslaugų įtakos įstaigos veiklos kokybei analizė. vadybos vertinamosios analizės metu analizuojamas bendras kokybės vadybos sistemos rezultatyvumas ir priimami sprendimai įgyvendinti visuotinius kelis ar daugiau procesų apimančius tobulinimo veiksmus. Analizuojami duomenys nurodyti Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelėje ir Vadybos vertinamosios analizės įvedinių ir išvedinių duomenų sąrašė. Duomenų analizė suteikia sąlygas įstaigoje įgyvendinti faktais pagrįstų sprendimų priėmimo principą.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė KVS-8.3 Vadybos vertinamosios analizės įvedinių ir išvedinių sąrašas</p>
7. PALAIKYMAS		
7.1. Išteklių		
7.1.1. Bendrieji dalykai		
<p><i>Organizacija turi nustatyti ir aprūpinti išteklius, kurių reikia sukurti, įgyvendinti, prižiūrėti ir nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.</i></p> <p><i>Organizacija turi atsižvelgti į:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) turimų vidinių išteklių pajėgumus ir ribotumus;	<p>Įstaigos vadovybė rūpinasi, kad būtų suteikti visi veiklai, kokybės vadybos sistemai ir klientų poreikių įgyvendinimui įmanomi ir reikalingi išteklių, apimantys žmogiškuosius, materialiuosius ir nematerialiuosius išteklius bei informacinius išteklius. Išteklių yra planuojami rengiant įstaigos strateginius ir metinius planus, planuojant įstaigos biudžetą ir finansinius srautus.</p>	<p>KVS-1 Planavimas KVS-5 Finansų valdymas KVS-17 Projektų valdymas</p>



b) tai, ko reikia gauti iš išorės tiekėjų.		
7.1.2. Žmonės		
<i>Organizacija turi nustatyti ir aprūpinti asmenimis, kurie būtini rezultatų gavybai jos kokybės vadybos sistemos įgyvendinimui ir jos procesų veikimui bei valdymui.</i>	<p>Siekiant įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos efektyvumo, rezultatyvumo ir teikiamų paslaugų kokybės atitikties, įstaigoje yra užtikrinama, kad darbus, kurie daro arba gali daryti poveikį paslaugų kokybei, atliktų tik darbuotojai, turintys tinkamą kompetenciją. Tinkamai įstaigos darbuotojų kvalifikacijai užtikrinti yra identifikuotas atskiras personalo valdymo procesas ir parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja įstaigos personalo valdymą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti bei naudojami tinkamam personalo valdymui užtikrinti. Įstaigos personalo valdymą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeiminkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių personalo valdymo reikalavimų įgyvendinimas ir reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad personalo valdymo procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p>	KVS-6 Personalo valdymas
7.1.3. Infrastruktūra		
<i>Organizacija privalo nustatyti, apsirūpinti ir prižiūrėti procesų veikimui būtiną infrastruktūrą, kad būtų pasiekta produktų ir paslaugų atitiktis</i>	<p>Mokymo paslaugų kokybei didelę įtaką daro mokymo materialijų išteklių apimtys ir būklė. Taip pat mokinių pasitenkinimui įstaigos veikla didelę įtaką daro papildomos paslaugos, tokios kaip maitinimas, apgyvendinimas bendrabutyje bei mokymuisi reikalingų priemonių, pvz., vadovėlių, suteikimas. Dėl to įstaigos vadovybė skiria didelę dėmesį šios infrastruktūros priežiūrai ir nuolatiniam kokybės gerinimui. Stengiamasi, kad mokymo aplinka kuo daugiau atitiktų darbo rinkos sąlygas, būtų saugi ir patogė mokiniams bei darbuotojams. Materialijų išteklių, informacinių centrų ir bibliotekos, bendrabučio, valgyklos valdymas yra planuojamas rengiant įstaigos strateginius ir metinius planus, numatant biudžetą. Tinkamai įstaigos materialijų išteklių, bendrabučio, valgyklos ir informacinių centrų veiklai užtikrinti yra identifikuoti materialinių išteklių ir informacinių centrų valdymo procesai, paskirti procesų šeiminkai ir parengtos bei vykdomos procedūros.</p> <p>Šiose procedūrose nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja įstaigos minėtų sričių valdymą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam jų valdymui užtikrinti. Įstaigos materialinių išteklių ir informacinių centrų valdymą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to šių procesų šeiminkai yra atsakingi už teisės aktų pokyčių stebėseną ir laiku įgyvendinimus reikalavimus. Taip pat procedūrose yra nurodyta procesų paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesus sudarantys subprocesai, procesų veikimui reikalingi išteklių, procesų rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, procesų kokybės gerinimo sritys ir tikslai.</p>	KVS-11 Materialijų išteklių valdymas KVS-18 Informacinių centrų valdymas
7.1.4. Procesų veikimo aplinka		
<i>Organizacija turi nustatyti, apsirūpinti ir prižiūrėti aplinką, būtiną jos procesų veikimui ir produktų bei paslaugų reikalavimų</i>	<p>Įstaigos veiklos kokybę bei teigiamą išorinių ir vidinių klientų nuomonę lemia saugi edukacinė aplinka. Siekiant užtikrinti įstaigos bendruomenės saugumą, įstaigos vadovybė skiria ypatingą dėmesį procesų veikimo aplinkos valdymui pagal teisės aktų reikalavimus ir nuolatinio saugumo bei patogumo</p>	KVS-19 Darbuotojų saugos ir sveikatos valdymas



<i>atitiktčiai pasiekti.</i>	didinimui. Tuo tikslu įstaigoje yra identifikuotas darbų saugos valdymo procesas, paskirtas jo šeimnininkas ir parengta bei vykdoma procedūra. Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja įstaigos procesų veikimo aplinkos valdymą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam darbų saugumui užtikrinti. Procesų veikimo aplinkos valdymą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeimnininkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir laiku įgyvendinimus reikalavimus. Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi ištekčiai, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių procesų veikimo aplinkos valdymo reikalavimų įgyvendinimas ir reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad darbų saugos valdymo procesas atitinka vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.	
7.1.5. Monitoringo ir matavimo ištekčiai		
7.1.5.1. Bendrieji dalykai		
<i>Kai monitoringas arba matavimas yra naudojami siekiant verifikuoti, kad produktai ir paslaugos atitinka reikalavimus, organizacija turi nustatyti išteklius, kurių reikia pagrįstiems ir patikimiems rezultatams užtikrinti, ir jais apsirūpinti. Organizacija turi laiduoti, kad šie ištekčiai: a) būtų tinkami konkrečiam atliekamos monitoringo ir matavimo veiklos pobūdžiui; b) būtų prižiūrimi, jog būtų laiduotas nuolatinis tinkamumas pagal jų paskirtį. Organizacija turi išsaugoti atitinkamą dokumentuotą informaciją, įrodančią monitoringo ir matavimo išteklių tinkamumą pagal paskirtį.</i>	Įstaigoje yra planuojamos, vykdomos ir kontroliuojamos stebėsenos veiklos ir procesai, suteikiantys galimybes gauti duomenis apie teikiamų mokymo paslaugų atitiktį reikalavimams, kokybės vadybos sistemos atitiktį reikalavimams ir rezultatyvumą. Surinktų duomenų pagrindu kontroliuojančioms institucijoms bei kitoms suinteresuotoms šalims rengiamos ir teikiamos įvairaus pobūdžio įstaigos veiklos ataskaitos. Stebimi duomenys naudojami kaip signaliniai, siekiant užkirsti kelią problemų atsiradimui ar laiku išspręsti problemas bei įvykdyti tobulinimo veiksmus. Siekiant tinkamai planuoti, vykdyti ir kontroliuoti įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos stebėseną, yra identifikuotas veiklos analizės ir savianalizės procesas, parengta bei vykdoma procedūra. Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja įstaigos veiklos analizę ir savianalizę ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam proceso vykdymui užtikrinti. Įstaigos vykdomą veiklos analizę ir stebėseną griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeimnininkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi ištekčiai, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių veiklos analizės ir savianalizės reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus. Laiku atliekama, tinkama, išsami kliento pasitenkinimo, paslaugų ir procesų rodiklių, vidaus audito rezultatų stebėseną suteikia galimybes surinkti patikimus duomenimis ir naudoti juos priimančias pagrįstus sprendimus. Tokiu būdu įstaigoje įgyvendinamas faktais pagrįstų sprendimų principas.	KVS-2 Stebėseną
7.1.5.2. Matavimo sietis		
<i>Kai matavimo sietis yra reikalaujama arba kai ją pati organizacija nustato kaip būtina pasitikėjimo matavimo rezultatų pagrįstumu</i>	Įstaigos produktu yra laikomos teikiamos bendrojo ugdymo, profesinio mokymo organizavimo paslaugos. Siekiant užtikrinti šių paslaugų tinkamą teikimą ir numatytų rezultatų pasiekimą, įstaigoje yra nuolat vykdoma mokymo paslaugų stebėseną. Ji vykdoma įvairiais atžvilgiais, apimančiais	KVS-2 Stebėseną Strateginis įstaigos veiklos planas



<p>suteikimo dalį, matavimo įranga:</p> <ul style="list-style-type: none">a) nustatytais laiko tarpais arba prieš naudojant turi būti kalibruojama ir (arba) patikrinama pagal matavimo etalonus, susietus su tarptautiniais ar nacionaliniais matavimo etalonais; jei tokių etalonų nėra, kalibravimo ar patikros pagrindas turi būti išsaugotas dokumentuotoje informacijoje;b) turi būti identifiukuota, kad būtų galima nustatyti jos statusą;c) turi būti apsaugota nuo reguliavimo arba susidėvėjimo, kuris kalibravimo statusą ir susijusius matavimo rezultatus padarytų nepagrįstais. <p>Pastebėjus, kad matavimo įranga netinka pagal numatytą paskirtį, organizacija turi nustatyti, ar tai neturėjo neigiamos įtakos anksčiau atliktų matavimų rezultatų pagrįstumui, ir, kai būtina, imtis atitinkamų veiksmų.</p>	<p>mokytojų veiklos savianalizę, mokymo programų ir planų įgyvendinimo stebėseną, mokytojų vedamų pamokų vidinę ir išorinę stebėseną, mokytojų veiklos ataskaitų rengimą, finansinių ataskaitų rengimą, švietimo stebėsenos rodiklių rezultatų rengimą. Įstaigos teikiamų paslaugų stebėseną vykdo ir kontroliuojančios institucijos, išorės auditų ir patikrinimų metu bei reikalaujamos įvairių formų ataskaitų. Taip pat teikiamų mokymo paslaugų stebėseną yra vykdoma strateginiuose ir metiniuose planuose numatant, kokius rezultatus ir rodiklius įstaiga turi pasiekti, bei renkant ir analizuojant duomenis, skirtus nustatyti rodiklių pasiekimui įvertinti. Metinėje įstaigos veiklos ataskaitoje pateikti duomenys aiškiai parodo įstaigos veiklos rezultatyvumą ir kokybę, jie yra teikiami kontroliuojančioms institucijoms ir tinkami tarpmokykliniam palyginimui. Metinė įstaigos veiklos ataskaita apima visas su mokymo paslaugų teikimo kokybe susijusias sritis ir parodo įstaigos veiklos efektyvumą. Ji yra prieinama visoms suinteresuotosioms šalims įstaigos internetiniame puslapyje.</p> <p>Atsižvelgiant į metinėje įstaigos veiklos ataskaitoje pateiktus duomenis kontroliuojančios institucijos sprendžiama, ar įstaiga yra tinkama mokymo paslaugoms teikti, ar jos teikiamos paslaugos yra pakankamos kokybės. Tik tuomet, kai metinėje veiklos ataskaitoje pateikiami duomenys tenkina visas suinteresuotas šalis, įstaigai yra leidžiama teikti mokymo paslaugas.</p> <p>Siekiant tinkamai stebėti, analizuoti įstaigos teikiamų paslaugų požymius ir jų atitiktį reikalavimams, yra identifikuotas veiklos analizės ir savianalizės procesas, parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokiais išoriniais ir vidiniais teisės aktais turi būti vadovaujama, kad būtų tinkamai planuojama, vykdoma ir kontroliuojama paslaugų stebėseną, rodiklių duomenų rinkimas, surinktų duomenų analizė, ataskaitų rengimas ir pristatymas. Proceso šeimininkas yra atsakingas už teisės aktų pakeičių stebėseną ir įgyvendinimo organizavimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi ištekliai, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų paslaugų stebėsenos reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p> <p>Švietimo stebėsenos rodikliai yra nustatomi vadovaujantis teisės aktų rekomendacijomis. Šių rodiklių rezultatai teikiami kontroliuojančioms institucijoms, kad būtų atsiskaityta už teikiamas paslaugas, pasiektus rezultatus. Taip pat švietimo stebėsenos rodikliai gali būti naudojami tarpmokykliniam palyginimui.</p> <p>Mokant mokinius pagal kai kurias mokymo programas yra naudojami matavimo ir monitoringo prietaisai kaip vaizdinės ar praktinių darbų atlikimo priemonės.</p>	<p>Metinis įstaigos veiklos planas Metinė įstaigos veiklos ataskaita Švietimo stebėsenos rodiklių lentelė, ataskaita KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė KVS-8.2 Tobulinimo veiksmų registravimo lentelė</p>
7.1.6. Organizacijos žinios		
<p>Organizacija turi nustatyti žinias, būtinas jos procesų veikimui ir produktų bei paslaugų reikalavimų atitikčiai pasiekti.</p> <p>Šios žinios turi būti prižiūrimos ir turi būti prieinamos tiek, kiek reikia.</p> <p>Reaguodama į besikeičiančius poreikius ir</p>	<p>Įstaigos darbuotojai nuolat kelia savo kvalifikaciją dalyvaudami įvairiuose mokymuose, seminaruose Lietuvoje ir užsienyje, domisi savo srities naujovėmis. Pedagoginio personalo kvalifikacijos atitiktis užtikrinama dalyvaujant atestacijose ir siekiant ar palaikant reikalingą kvalifikacinę kategoriją. Mokytojų kvalifikacijos kėlimas planuojamas atsižvelgiant į savianalizės rezultatus ir įtraukiamas į strateginius ir metinius įstaigos planus. Personalo kompetencijos valdymui skiriama dalis įstaigos biudžeto. Personalo kompetenciją įrodantys dokumentai yra saugomi darbuotojų bylose. Darbuotojai</p>	<p>KVS-6 Personalo valdymas KVS-6.1 Mokymų ir stažuotų rezultatų vertinimo anketa</p>



<i>tendencijas, organizacija turi atsižvelgti į turimas žinias ir nustatyti, kaip įgis papildomų reikalingų žinių bei reikalingų atnaujinimų ir kaip prie jų prieis.</i>	yra patys atsakingi už dokumentų galiojimo pratęsimą laiku.	
7.2. Kompetencija		
<i>Organizacija turi:</i> <i>a) nustatyti reikalingą kompetenciją asmenims, atliekantiems darbą,;</i> <i>b) laiduoti, kad šie asmenys turėtų kompetenciją, pagrįstą atitinkamu išsilavinimu, mokymu bei patirtimi;</i> <i>c) kur tinka, imtis veiksmų būtinai kompetencijai įgyti bei šių veiksmų rezultatyvumui įvertinti;</i> <i>d) išsaugoti atitinkamą dokumentuotą informaciją kompetencijai įrodyti.</i>	Reikalavimai įstaigos darbuotojų kompetencijai yra nurodomi darbo sutartyse ir pareigybių aprašymuose, kurie rengiami atsižvelgiant į įstaigos personalo kompetencijos reikalavimus nurodančius išorinius teisės aktus. Darbuotojai privalo atitikti nustatytus reikalavimus, savo išsipareigojimus jie patvirtina pasirašydami minėtus dokumentus. Visų darbuotojų pareigybių aprašymuose yra pateiktas išsipareigojimas teikti pasiūlymus dėl darbo kokybės gerinimo, nurodyta, kad jie yra funkciškai pavaldūs vadovybės atstovui kokybei bei turi vadovautis įstaigos kokybės vadybos sistemos reikalavimais. Siekiant įvertinti mokymų, kuriuose dalyvavo darbuotojai, rezultatyvumą, mokymuose dalyvavę darbuotojai posėdžių metu su kolegomis pasidalija įgytomis žiniomis, trumpai nurodo, kokiose veiklose galima pritaikyti gerą patirtį. Mokymai rezultatyviais laikomi tuo atveju, kad bent dalis įgytų žinių yra panaudojama tiesioginėje darbuotojo veikloje. Taip pat mokymų ir stažuočių rezultatyvumą dalyviai vertina po mokymų ar stažuočių užpildydami Mokymų ir stažuočių rezultatyvumo vertinimo formą, kuri pateikta procedūroje KVS-6 Personalo valdymas. Direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas visiems mokytojų ir stažuočių dalyviams pateikia mokymų ir stažuočių rezultatyvumo vertinimo anketas, surenka užpildytas, atlieka jų analizę ir analizės rezultatus kas ketvirtį pateikia susirinkimuose. Tokiu būdu gaunami pagrįsti duomenys mokymų rezultatyvumo analizei, kuri vykdoma vadybos vertinamosios analizės metu.	KVS-6 Personalo valdymas KVS-6.1 Mokymų ir stažuočių rezultatyvumo vertinimo anketa
7.3. Supratimas		
<i>Organizacija turi laiduoti, kad asmenys, atliekantys organizacijos valdomą darbą suprastų:</i> <i>a) kokybės politiką;</i> <i>b) susijusius kokybės tikslus;</i> <i>c) savo įnašą į kokybės valdybos sistemos rezultatyvumą, įskaitant geresnio veiksmingumo naudą;</i> <i>d) pasekmes, jei bus nesilaikoma kokybės vadybos sistemos reikalavimų.</i>	Vadovybės atstovas kokybei yra atsakingas už darbuotojų supažindinimą su jiems aktualiais KVS reikalavimais ir dokumentais, darbuotojų sąmoningumo įgyvendinti kokybės reikalavimus didinimą. Tam jis gali naudoti savo pasirinktas priemones (vidinius mokymus, konsultacijas, informacijos pateikimą elektroniniu paštu).	KVS-0.2 Kokybės politika Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas KVS-2.1 Kokybės programa KVS-0 Kokybės vadovas
7.4. Komunikavimas		
<i>Organizacija turi nustatyti vidaus ir išorės komunikavimą, susijusį su kokybės vadybos sistema, ir apibrėžti:</i>	Įstaigos darbuotojų pareigybių aprašuose yra įvardytos funkcijos, kurias jie turi atlikti – numatytas ir komunikavimas. Vadovų posėdžiuose, pasitarimuose, direktoriaus įsakymuose pasiskirstoma atsakomybėmis.	KVS-6 Personalo valdymas KVS-3 Išorinė komunikacija KVS-4 Vidinė komunikacija



<p>a) apie ką bus komunikuojama; b) kada komunikuoti; c) su kuo komunikuoti; d) kaip komunikuoti; e) kas komunikuos.</p>	<p>Siekiant užtikrinti efektyvų keitimąsi informacija apie įstaigos bendruomenėje kasdieniais klausimais ir apie kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą, vadovybės sprendimu buvo identifikuotas vidinės komunikacijos procesas ir parengta vidinės komunikacijos valdymo procedūra. Proceso šeimininku paskirtas vadovybės atstovas kokybei. Įstaigos kokybės vadybos sistema apima visą įstaigos veiklą, todėl laikoma, kad visa įstaigai aktuali informacija turi būti laiku ir tinkamai perduodama įstaigos bendruomenei, užtikrinamas grįžtamasis ryšys dėl pasiūlytų tobulinimo veiksmų ar pateiktų klausimų. Specifiniai kokybės vadybos sistemos komunikacijos objektai yra nurodyti vidinės KVS komunikacijos matricoje. Aiškūs informacijos teikėjai ir gavėjai bei informacijos pateikimo ir gavimo periodai padeda užtikrinti įstaigos bendruomenės efektyvų keitimąsi informacija apie kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą ir įgyvendinti visuotinio dalyvavimo, darbuotojų įtraukimo principą įstaigoje. Keitimasis informacija vyksta naudojant DVS.</p>	<p>KVS-4.1 Vidinės KVS komunikacijos matrica KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvediniai</p>
<p>7.5. Dokumentuota informacija</p>		
<p>7.5.1. Bendrieji dalykai</p>		
<p>Organizacijos kokybės vadybos sistemoje turi būti:</p> <p>a) šio tarptautinio standarto reikalaujama dokumentuota informacija;</p> <p>b) dokumentuota informacija, organizacijos nustatyta kaip reikalinga kokybės vadybos sistemos rezultatyvumui.</p>	<p>Įstaigoje yra nustatyta ir visų darbuotojų įgyvendinama Kokybės politika.</p> <p>Įstaigoje nustatyti ir siekiami strateginiai tikslai, metiniai tikslai, procesų kokybės tikslai ir gerinimo sritys. Visi įstaigos tikslai yra nustatomi atsižvelgiant į kokybės politikoje pateiktas gaires.</p> <p>Įstaigoje yra parengtas Kokybės vadovas, kuriame aprašyta įstaigoje įgyvendinama kokybės vadybos sistema.</p> <p>Įstaigoje yra parengtos, dokumentais išformintos ir vykdomos ISO 9001:2015 standarte aprašytos procedūros. Vadovybės sprendimu tos procedūros, kurios įstaigoje atsirado su kokybės vadybos sistemos įdiegimu, yra papildytos procesų schemomis su detaliais subprocesais, aiškiais atsakomybėmis ir naudojamais dokumentais ir pildomais įrašais.</p> <p>Įstaigoje yra parengtos, dokumentais išformintos ir vykdomos, vadovybės sprendimu reikalingos valdymo – administracinių, veiklos ir palaikančių procesų procedūros. Vadovybės sprendimu tos procedūros, kurios yra susijusios su įstaigos veiklos paskirtimi ir užtikrina tiesioginės veiklos kokybę, yra papildytos procesų schemomis su detaliais subprocesais, aiškiais atsakomybėmis ir naudojamais dokumentais bei pildomais įrašais. Procedūrose yra nurodyti visi vidiniai ir išoriniai dokumentai, reglamentuojantys procesų vykdymą, ir proceso metu pildomi įrašai.</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas KVS-2.1 Kokybės programa KVS-0 Kokybės vadovas KVS-1 Planavimas KVS-2 Stebėsena KVS-3 Išorinė komunikacija KVS-4 Vidinė komunikacija KVS-5 Finansų valdymas KVS-6 Personalo valdymas KVS-7 Vidaus auditas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokinių priėmimas KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio</p>



		<p>mokymo organizavimas KVS-14 Pirkimų valdymas KVS-15 Materialiųjų išteklių valdymas KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas KVS-17 Projektų valdymas KVS-18 Informacinių centrų valdymas KVS-19 Darbuotojų saugos ir sveikatos valdymas</p>
7.5.2. Rengimas ir atnaujinimas		
<p>Rengdama ir atnaujinama dokumentuotą informaciją, organizacija turi laiduoti tinkamą:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) indentifikavimą ir apibūdinimą (pvz., pavadinimas, data, autorius, žymens numeris); b) formatą (pvz., kalba, naudojama programinės įrangos versija, grafika) ir laikmeną (pvz., popierinė, elektroninė); c) peržiūrą ir patvirtinimą tinkamumui bei adekvatumui. 	<p>Įstaigoje yra parengta, dokumentais įforminta ir vykdoma dokumentų valdymą reglamentuojanti procedūra KVS-20 Dokumentų ir įrašų valdymas. Dokumentų rengimą ir atnaujinimą reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeiminkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir laiku įgyvendinimus reikalavimus. Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių dokumentų reikalavimų įgyvendinimas ir įrašų pildymas užtikrina, kad dokumentų valdymo procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto reikalavimus. Kokybės vadybos sistemos dokumentai yra valdomi vadovaujantis ta pačia KVS-20 Dokumentų ir įrašų valdymas procedūra.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>
7.5.3. Dokumentuotos informacijos valdymas		
7.5.3.1.		
<p>Dokumentuota informacija, reikalinga kokybės vadybos sistemai ir reikalaujama šio tarptautinio standarto, turi būti valdoma, siekiant laiduoti, jog ji:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) būtų prieinama ir tinkama naudoti ten ir tada, kai yra reikalinga; b) būtų adekvačiai apsaugota (pvz., nuo konfidencialumo praradimo, netinkamo naudojimo, turinio pažeidimo). 	<p>Įstaigoje yra parengta, dokumentais įforminta ir vykdoma įrašų valdymą reglamentuojanti procedūra KVS-20 Dokumentų ir įrašų valdymas. Vadovybės sprendimu įrašų valdymo aprašymas yra integruotas su dokumentų valdymu, nes šie procesai yra glaudžiai susiję bei reglamentuojami tų pačių vidinių ir išorinių dokumentų. Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja įstaigos įrašų valdymą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam įrašų valdymui užtikrinti. Įstaigos įrašų valdymą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeiminkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>
7.5.3.2.		
<p>Dokumentuotos informacijos valdymui</p>	<p>Išoriniai ir vidiniai teisės aktai apibrėžia įstaigos dokumentų paskirstymą, prieinamumą, atkūrimą ir</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų</p>



<p>organizacija turi įgyvendinti šią veiklą, kai taikytina:</p> <p>a) paskirstymą, prieinamumą, atkūrimą ir naudojimą;</p> <p>b) laikymą ir apsaugą, įskaitant skaitomumo išsaugojimą;</p> <p>c) pakeitimų valdymą (pvz., versijų valdymą);</p> <p>d) saugojimą ir naikinimą.</p> <p>Išorės kilmės dokumentuota informacija, kurią organizacija nustatė kaip būtiną kokybės valdybos sistemos planavimui ir veikimui, turi būti tinkamai identifikuota ir turi būti valdoma.</p> <p>Dokumentuota informacija, saugoma kaip atitikties įrodymai, turi būti apsaugota nuo netyčinio pakeitimo.</p>	<p>naudojimą – laikymą, apsaugą, valdymą, kad būtų tinkamai valdomi dokumentai. Kadangi įstaigos dokumentų valdymą griežtai reglamentuoja teisės aktai, todėl proceso šeimininkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir laiku įgyvendinimus reikalavimus. Procedūroje KVS-20 Dokumentų ir įrašų valdymas nurodytų vidinių ir išorinių dokumentų reikalavimų įgyvendinimas ir įrašų pildymas užtikrina, kad dokumentų valdymo procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto reikalavimus.</p>	valdymas
8. PAGRINDINĖ VEIKLA		
8.1. Pagrindinės veiklos planavimas ir valdymas		
<p>Organizacija turi planuoti, įgyvendinti ir valdyti procesus (žr.4.4.), reikalingus, kad būtų tenkinami produktų bei paslaugų reikalavimai, ir įgyvendinti veiksmus, nustatytus 6 skyriuje:</p> <p>a) nustatydamas reikalavimus, skirtus produktams ir paslaugoms;</p> <p>b) apibrėždamas kriterijus:</p> <p>1) procesams,</p> <p>2) produktų bei paslaugų priėmimui;</p> <p>c) nustatydamas išteklius, reikalingus produktų ir paslaugų reikalavimus atitikčiai pasiekti;</p> <p>d) įgyvendindama procesų valdymą pagal šiuos kriterijus:</p>	<p>Įstaigos produktas yra bendrojo ugdymo (pagrindinio ugdymo ir vidurinio ugdymo) organizavimo ir profesinio mokymo (pirminio, formaliojo ir neformaliojo tęstinio, vairavimo tęstinio) organizavimo paslaugos mokiniams. Jų realizavimo planavimas vykdomas kiekvienų mokslo metų pradžioje, atsižvelgiant į būsimų mokinių ir darbo rinkos poreikius. Paslaugų realizavimo planavimas vykdomas parenkant ir pateikiant mokinių stojimui siūlomas mokymo programas. Įstaigos paslaugų realizavimo planavimas yra susiję su kokybės vadybos sistema, nes visos teikiamos paslaugos yra vykdomos ir nuolat tobulinamos pagal kokybės politikos gaires, strateginius ir metinius tikslus.</p> <p>Teikiamoms mokymo paslaugoms keliami reikalavimai nustatomi atsižvelgiant į bendrąjį ugdymą ir profesinį mokymą reglamentuojančių teisės aktų ir darbo rinkos reikalavimus, mokinių poreikius ir bendruomenės pasiūlymus. Visi šie reikalavimai ir jų įgyvendinimo būdai nurodomi mokymo programose ir mokymo planuose. Planuojant mokymo paslaugų realizavimą numatoma, kiek mokinių reikia priimti į mokyklą bendrai ir pagal atskiras programas, kad būtų galima teikti numatytas mokymo paslaugas. Kokybės tikslais laikytini numatyto mokinių skaičiaus priėmimas pagal atskiras programas. Tam, kad būtų tinkamai valdomas mokymo paslaugų realizavimo planavimas, įstaiga griežtai vadovaujasi teisės aktų reikalavimais ir yra parengusi bei naudoja vidiniais teisės aktais, procedūromis. Visi mokymo paslaugų realizavimui reikalingi ištekliai yra numatyti mokymo programose, įstaiga išsipareigodama vykdyti mokymo programą užtikrina, kad ji bus aprūpinta visais reikalingais ištekliais. Edukacinės infrastruktūros valdymo procedūra užtikrina, kad visi reikalingi ištekliai yra tinkami mokymo paslaugoms realizuoti.</p> <p>Mokymo paslaugų realizavimas vykdomas pateikiant pasiūlai tik tas mokymo programas, kurioms vykdyti įstaiga turi licencijas, išduotas Švietimo ir mokslo ministerijos. Šios licencijos patvirtina, kad</p>	KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokinių priėmimas KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas



	<p>įstaiga turi visas reikiamas sąlygas, apimančias teorines žinias, personalo kvalifikaciją ir materialinius išteklius vykdyti pasirinktą mokymo programą bei mokymo programos turinys atitinka teisės aktų ir kitus jai keliamus reikalavimus. Mokymo programų vykdymo stebėsenos rodikliai taip nustatomi atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus ir pačios įstaigos nusistatytus reikalavimus, jie pateikiami mokymo programų aprašuose, strateginiuose ir metiniuose įstaigos planuose bei procesų monitoringo rodiklių sąrašė.</p> <p>Įgyvendinant mokymo programas reikalingi pildomi visi įrašai, numatyti mokymo programose, jie apibrėžti bendrąjį ugdymą ir profesinį mokymą reglamentuojančiuose teisės aktuose. Įstaiga užtikrina, kad visi reikalingi įrašai būtų pildomi laiku ir tinkamai, jų pagrindu kontroliuojančioms institucijoms atsiskaitoma už vykdomą veiklą.</p>	
8.2. Reikalavimai, skirti produktams ir paslaugoms		
8.2.1. Komunikavimas su klientu		
<p><i>Komunikavimas su klientu turi apimti:</i></p> <p>a) informacijos apie produktus ir paslaugas pateikimą;</p> <p>b) užklausų, sutarčių ar užsakymų, įskaitant jų pakeitimus, tvarkymą;</p> <p>c) grįžtamojo ryšio apie produktus ir paslaugas, įskaitant klientų skundus, gavimą iš klientų;</p> <p>d) kliento turto tvarkymą ir valdymą;</p> <p>e) specifinių reikalavimų, skirtų veiksams nenumatytais atvejais, nustatymą, kai tinka.</p>	<p>Įstaigoje yra nustatytos ir įgyvendinamos mokinių informavimo priemonės, apimančios pačius mokinius, jų tėvus ar globėjus.</p> <p>Pirminė informacija apie teikiamas mokymo paslaugas, siūlomas programas ir reikalavimus mokiniams teikiama įstaigos internetiniame puslapyje, skelbimuose ir renginiuose, skirtuose mokiniams, metu. Nurodomi kontaktiniai telefonai konsultacijoms ir suteikiama galimybė tiesiogiai konsultuotis įstaigoje arba renginių metu, kurių metu mokiniai ir tėvai ar globėjai gauna visą reikiamą informaciją apie priėmimo ir mokymo procesus, reikalavimus.</p> <p>Sudarant ar keičiant mokymo sutartis mokiniai, o jei reikia ir tėvai ar globėjai, yra supažindinami su abipusiais reikalavimais ir įsipareigojimais. Tai atliekama perskaitant ir aptariant sutarties punktus.</p> <p>Įstaigoje skiriamas didelis dėmesys žodiniams ir rašytiniams mokinių skundams. Jie visi yra įvertinami ir, jei yra pagrįsti, nedelsiant sprendžiami. Sprendžiant problemų kviečiamos dalyvauti visos susijusios šalys, siekiama, kad būtų pašalinami ne tik padariniai, bet ir priežastys. Mokiniai yra informuojami apie atliktus veiksmus, jei reikia, dalyvauja juos atliekant. Ypatingas dėmesys ryšiams su esamais ir būsimais mokiniais palaikyti įgyvendina orientavimosi į klientą principą.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p> <p>KVS-10 Mokymo programų rengimas</p> <p>KVS-11 Mokinių priėmimas</p> <p>KVS-4 Vidinė komunikacija</p> <p>KVS-3 Išorinė komunikacija</p> <p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
8.2.2. Reikalavimų, skirtų produktams ir paslaugoms, nustatymas		
<p><i>Nustatydamas reikalavimus produktams ir paslaugoms, kurie bus siūlomi klientams, organizacija turi laiduoti, kad:</i></p> <p>a) produktų ir paslaugų reikalavimai būtų apibrėžti, įskaitant:</p> <p>1) taikytinus įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus,</p> <p>2) tuos, kuriuos organizacija laiko būtinais;</p> <p>b) organizacija galės pateikti produktus ir suteikti paslaugas, kuriuos ji siūlo.</p>	<p>Įstaigos teikiamoms bendrojo ugdymo (pagrindinio ugdymo ir vidurinio ugdymo) ir profesinio mokymo (pirminio, formaliojo ir neformaliojo tęstinio, vairavimo tęstinio) paslaugoms yra nustatomi tiesioginių klientų (mokinių) pageidavimai. Dėl to rengiant ir atnaujinant mokymo programas yra atliekamos būsimų, esamų ir buvusių mokinių apklausos, renkama informacija, kokios turi būti mokymo programos, kad jos būtų paklausios mokinių tarpe ir kad mokiniams būtų įdomu, saugu ir naudinga mokytis. Individualūs mokinių reikalavimai įgyvendinami sudarant individualius mokymo planus ir įvertinant individualias mokymosi galimybes.</p> <p>Siekdama užtikrinti mokymo programų ir tiesioginių klientų (mokinių) pageidavimų atitiktį, įstaiga įvertina ir netiesioginių klientų (darbdavių, kontroliuojančių institucijų, partnerių, visuomenės) poreikius bei atsižvelgia į juos rengdama ir atnaujinama mokymo programas.</p> <p>Teikiamos mokymo paslaugos yra griežtai reglamentuojamos teisės aktų reikalavimų. Mokymo programos yra rengiamos pagal jas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, jos aprūpinamos visais</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p> <p>KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas</p> <p>KVS-11 Mokinių priėmimas</p> <p>KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas</p>



	reikalingais ištekliais ir paslaugomis. Visi mokymo paslaugų teikimui būtini palaikantys ir vadovybiniai administraciniai procesai taip pat vykdomi pagal taikomų teisės aktų reikalavimus.	
8.2.3. Reikalavimų, skirtų produktams ir paslaugoms, vertinamoji analizė		
8.2.3.1.		
<p><i>Organizacija gali laiduoti, kad ji galės įvykdyti siūlomų klientams produktų ir paslaugų reikalavimus. Prieš išpareigodama tiekti produktus ir teikti paslaugas klientui, organizacija turi atlikti vertinamąją analizę, kuri turi apimti:</i></p> <p><i>a) kliento nustatytus reikalavimus, įskaitant produkto pristatymo ir veiklos po pristatymo reikalavimus;</i></p> <p><i>b) reikalavimus, kai tokie žinomi, kurių klientas nepareiškia, bet jie būtini apibrėžtam arba numatomam naudojimui pagalpaskirtį;</i></p> <p><i>c) organizacijos nustatytus reikalavimus;</i></p> <p><i>d) šiems produktams ir paslaugoms taikytinus įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;</i></p> <p><i>e) sutarties ar užsakymo reikalavimus, besiskiriančius nuo anksčiau pareikštų.</i></p> <p><i>Organizacija turi laiduoti, kad skirtumai tarp sutarties ar užsakymo reikalavimų ir anksčiau apibrėžtų reikalavimų būtų išspręsti.</i></p> <p><i>Jei klientas nepateikia dokumentais iformintų reikalavimų, jo reikalavimai turi būti patvirtinti organizacijos prieš juos priimant.</i></p>	<p>Ištaiga atlieka dvipusę teikiamų paslaugų vertinamąją analizę, apimančią ištaigos pasirengimą teikti mokymo paslaugas ir mokinių pasirengimą jomis naudotis.</p> <p>Ištaigos vadovybė ir darbuotojai prieš priimdami sprendimą teikti mokymo programų pasiūlą mokiniams visada įvertina, ar jos atitinka taikomus reikalavimus. Kiekvienų mokslo metų pabaigoje visos siūlomos mokymo programos yra peržiūrimos ir, jei reikia, papildomos ar koreguojamos. Direktorius įsakymu teikdamas mokiniams mokymo programas patvirtina, kad jos atitinka keliamus reikalavimus ir ištaiga turi galimybes jas vykdyti. Mokymų programų vykdymo licencijų turėjimas, gavimas taip pat patvirtina planuojamų mokymo paslaugų atitiktį reikalavimams.</p> <p>Tam, kad būtų užtikrintas tinkamas mokymo paslaugų įgyvendinimas, yra griežtai nustatomi reikalavimai ne tik mokymo paslaugų teikėjui, bet ir mokymo paslaugų gavėjui (mokiniui). Reikalavimai būsimiems mokiniams nustatomi pagal teisės aktų ir ištaigos vadovybės reikalavimus. Jie nurodomi kartu su siūlomomis mokymo programomis. Prieš priimant sprendimą priimti mokinį į norimą mokymo programą yra įvertinama, ar jis atitinka reikalavimus, atitiktis patvirtinama mokinio pateikiamais išsilavinimo dokumentais ir sveikatos pažyma. Šie dokumentai laikomi mokinių bylose. Direktorius įsakymu tvirtina mokinių sąrašus pagal programas. Pagal siūlomas mokymo programas norinčių mokytis mokinių reikalavimai ir ištaigos išpareigojimai yra nustatomi ir patvirtinami mokymo sutartyse.</p> <p>Jei prieš sudarant/sudarius mokymo sutartį pasikeičia mokinio poreikiai ir pageidavimai dėl pasirinktos mokymo programos, įvertinus galimybes, ištaiga siūlo pakeisti mokymo sutartį ir pereiti į kitą mokymo programą. Mokinys informuojamas apie norimą mokymo programą, jos turinį ir perspektyvas. Prieš priimdama sprendimą, ištaiga įvertina, ar yra galimybės perkelti mokinį į kitą mokymo programą, ar yra laisvų vietų ir ar mokinys atitinka norimos mokymo programos reikalavimus. Jei mokinys neatitinka norimos mokymo programos reikalavimų, jam siūloma kita, tinkama mokymo programa.</p> <p>Keitimus mokymo programose atlieka jas vykdančios darbuotojai ir derina su vadovybe, dėl to yra užtikrinamas tinkamas jų informavimas. Esminiai mokymo programų keitimai mokinių mokymo proceso metu nevykdomi, dėl to nėra poreikio mokinius su jais supažindinti.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokinių priėmimas</p>
8.2.3.2.		
<p><i>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją, kai tinka, apie:</i></p> <p><i>a) vertinamosios analizės rezultatus;</i></p> <p><i>b) naujus reikalavimus, skirtus produktams ir paslaugoms.</i></p>	<p>Keitimus vykdančios darbuotojai derina juos su vadovybe, jie svarstomi Mokytojos tarybos, Centro tarybos, vadovų posėdžiuose. Direktorius įsakymu sudaromos darbo grupės. Informacija yra viešinama, užtikrinamas tinkamas jos dokumentavimas.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p>
8.2.4. Reikalavimų, skirtų produktams ir		



<i>paslaugoms, keitimas</i>		
<i>Kai reikalavimai, skirti produktams ir paslaugoms, keičiami, organizacija turi laiduoti, kad būtų pakeista susijusi dokumentuota informacija ir kad susiję asmenys būtų informuoti apie pakeistus reikalavimus</i>	Keitimai, atsiradę po sprendimų, priimtų posėdžiuose su vadovybe bei kitais darbuotojais, įforminami posėdžių protokoluose. Šiuose posėdžiuose atliekama ir keitimų bei jų įtakos ugdymo procesui ir atskiroms jos dalims vertinamoji analizė, nustatomi tinkamiausi keitimo būdai. Keitimus atlieka direktoriaus įsakymu paskirti atsakingi asmenys ar darbo grupės. Su keitimais asmenys supažindinami pasirašytinai.	KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-9 Mokymo poreikių analizė
8.3. Poduktų ir paslaugų projektavimas bei tobulinimas		
8.3.1. Bendrieji dalykai		
<i>Organizacija turi sukurti, įgyvendinti ir prižiūrėti projektavimo ir tobulinimo procesą, tinkamą paskesniam produktų tiekimui bei paslaugų teikimui laiduoti</i>	<p>Įstaigoje projektavimas yra vykdomas rengiant naujas ir tobulinant esamas bendrojo ugdymo, profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programas.</p> <p>Siekiant tinkamai planuoti ir vykdyti mokymo programų rengimą, įstaigoje yra identifikuotas atskiras mokymo programų rengimo procesas ir parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja mokymo programų rengimą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam mokymo programų rengimui užtikrinti. Mokymo programų rengimą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeiminkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir laiku įgyvendinamus reikalavimus. Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių mokymo programų rengimo reikalavimų įgyvendinimas ir reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad mokymo programų rengimas (projektavimas) atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p> <p>Mokymo programų rengimas yra planuojamas rengiant strateginius ir metinius įstaigos veiklos planus. Išsiaiškinamas programų reikalingumas apklausiant darbdavius, jei tai modulinė programa, prašoma ŠMM leidimo rengti mokymo programą, KPMPC sudaro darbo grupę. Nustatomi terminai, iki kada turi būti parengta ir pristatyta įstaigai, jei neformalioji programa, KPMPC, jei modulinė mokymo programa. Darbo grupė posėdžio metu numato savo darbotvarkę, darbus, atsakomybes, kontrolės ir derinimo etapus. Pirminiai rengiamos mokymo programos vertinamosios analizės etapai atliekami darbo grupės. Darbo grupei priėmus sprendimą, kad parengta mokymo programa yra tinkama, ji pristatoma vadovybei/ KPMPC. Neformaliosios programos tvirtinamos Įstaigoje, už jas atsakomybę prisiima darbo grupė. KPMPC priėmus sprendimą, kad mokymo programa atitinka reikalavimus, ji pristatoma sektoriniam komitetui, Švietimo ir mokslo ministerijai. Šios institucijos suteikiamais patvirtinimo aktais ir licencijomis patvirtina, kad mokymo programa atitinka jų reikalavimus ir yra tinkama vykdyti.</p> <p>Skirtingas mokymo programas rengiančios darbo grupės nuolat dalijasi patirtimi bendrų susirinkimų ir posėdžių metu, pristatydamos programas ar atskirus jų parengimo etapus. Taip pat tie patys darbuotojai dalyvauja skirtingų mokymo programų darbo grupėse, tai padeda užtikrinti efektyvią atskirų darbo grupių sąveiką, keitimąsi patirtimi ir jos pritaikymą skirtingose darbo grupėse.</p>	KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas



8.3.2. Projektavimo ir tobulinimo planavimas		
<p>Nustatydama projektavimo ir tobulinimo tarpsnius bei valdymo priemones, organizacija turi atsižvelgti į:</p> <ol style="list-style-type: none">projektavimo ir tobulinimo veiklos pobūdį, trukmę ir sudėtingumą;reikalingus proceso tarpsnius, įskaitant taikytinas projektavimo ir tobulinimo vertinamąsias analizes;reikalingą projektavimo ir tobulinimo vertinimo ir validavimo veiklą;projektavimo ir tobulinimo procesų dalyvių atsakomybę ir įgaliojimus;produktų ir paslaugų projektavimui ir tobulinimui reikiamus vidaus ir išorės išteklius;poreikį valdyti sąveiką tarp asmenų, dalyvaujančių projektavimo ir tobulinimo procese;poreikį, kad klientai ir vartotojai dalyvautų projektavimo ir tobulinimo procese;reikalavimus paskesniajam produktų tiekimui ir paslaugų teikimui;projektavimo ir tobulinimo proceso valdymo lygį, kokio tikisi klientai ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys;dokumentuotą informaciją, reikalingą pademonstruoti, jog buvo įvykdyti projektavimo ir tobulinimo reikalavimai.	<p>Įstaigoje projektavimas yra vykdomas rengiant naujas ir tobulinant esamas bendrojo ugdymo, profesinio mokymo ir neformaliojo švietimo programas.</p> <p>Siekiant tinkamai planuoti ir vykdyti mokymo programų rengimą, įstaigoje yra identifikuotas atskiras mokymo programų rengimo procesas ir parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja mokymo programų rengimą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam mokymo programų rengimui užtikrinti. Mokymo programų rengimą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeimnininkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir laiku įgyvendinamus reikalavimus.</p> <p>Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių mokymo programų rengimo reikalavimų įgyvendinimas ir reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad mokymo programų rengimas (projektavimas) atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p> <p>Mokymo programų rengimas yra planuojamas rengiant strateginius ir metinius įstaigos veiklos planus.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p>
8.3.3. Projektavimo ir tobulinimo įvediniai		
<p>Įvestiniai duomenys, susiję su produkto reikalavimais, turi būti nustatyti, o įrašai – prižiūrimi. Įvestiniai duomenys turi apimti:</p> <ol style="list-style-type: none">produkto funkcijų ir veikimo reikalavimus;	<p>Naujų mokymo programų rengimo įvestiniai duomenys nustatomi pagal teisės aktų reikalavimus, darbdavių, mokinių poreikius, ekonomikos plėtros kryptis. Įvestiniai duomenys apima reikalavimus pedagogų kvalifikacijai, materialinei mokymo programos bazei, mokymo priemonėms, mokymo formoms ir metodams, moduliams, mokinių gebėjimams. Taip pat nustatant mokymo programų įvestinius duomenis numatoma, kokius gebėjimus ir mokymosi pasiekimus turi įgyti mokymo</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas</p>



<p>b) taikytinus įstatymų ir reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus;</p> <p>c) jei tinka, informaciją apie panašius ankstesnius projektavimo darbus;</p> <p>d) kitus projektavimui svarbius reikalavimus.</p> <p>Turi būti atlikta įvestinių duomenų adekvatumo vertinamoji analizė. Reikalavimai turi būti išsamūs, vienareikšmiai ir neprieštaraujantys vieni kitiems.</p>	<p>programą baigę mokiniai. Mokymo programos rengimo įvestinius duomenis numato darbo grupė. Jie aptariami ir įvertinami darbo grupėje bei darbo rezultatų pristatymų metu. Įrašai pildomi pačioje mokymo programoje ir posėdžių protokoluose. Įvestinių duomenų adekvatumo vertinamoji analizė atliekama keliais lygmenimis: darbo grupėje, susirinkimuose, pristatant parengtą mokymo programą verslo organizacijoms ir/ar Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centrui.</p>	
8.3.4. Projektavimo ir tobulinimo valdymo priemonės		
<p>Projektavimo ir tobulinimo procesui organizacija turi taikyti valdymo priemones, siekdama laiduoti, jog:</p> <p>a) būtų apibrėžti siekiant rezultatai;</p> <p>b) būtų atliekamos vertinamosios analizės, siekiant įvertinti, ar gali projektavimo ir tobulinimo rezultatai atlikti reikalavimus;</p> <p>c) būtų atliekama projektavimo ir tobulinimo verifikavimo veikla, siekiant laiduoti, jog išvediniai atitiktų projektavimo ir tobulinimo įvedinių reikalavimus;</p> <p>d) būtų atliekama projektavimo ir tobulinimo validavimo veikla, siekiant laiduoti, jog suprojektuoti produktai bei paslaugos atitiktų jų nustatyto taikymo ar numatomo naudojimo pagal paskirtį reikalavimus;</p> <p>e) būtų imamasi būtinų veiksnių dėl problemų, nustatytų vertinamosios analizės, verifikavimo ir validavimo veiklos metu;</p> <p>f) būtų išsaugota šios veiklos dokumentuota informacija.</p>	<p>Mokymo programos rengimo metu darbo grupė nuolat atlieka jos vertinimą, nustato keitimų poreikį ir įvertina jų poveikį visai mokymo programai. Darbo grupės atliekami žymūs keitimai įforminami atskiromis mokymo programos versijomis.</p> <p>Mokymo programos žymūs keitimai, atsiradę po sprendimų, priimtų posėdžiuose su vadovybe bei kitais darbuotojais, įforminami posėdžių protokoluose ir atskirose mokymo programos versijose. Šiuose posėdžiuose atliekama ir keitimų bei jų įtakos mokymo programai ir atskiroms jos dalims vertinamoji analizė, nustatomi tinkamiausi keitimo būdai. Keitimus atlieka darbo grupė.</p> <p>Rengiamos mokymo programos keitimai, atsiradę po Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centro vertinimo, įforminami protokoluose ir atskirose mokymo programos versijose. Šių keitimų ir jų įtakos visai mokymo programai ir atskiroms jos dalims vertinamąją analizę atlieka darbo grupė. Priimami sprendimai, kaip vykdyti keitimus. Keitimus įgyvendina darbo grupė.</p>	<p>KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas</p>
8.3.5. Projektavimo ir tobulinimo išvediniai		



<p><i>Projektavimo išvestiniai duomenys turi būti tinkamai patikrinti, ar jie atitinka projektavimo įvestinius duomenis, ir privalo būti patvirtinti prieš juos išleidžiant. Projektavimo išvestiniai duomenys turi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) atitikti projektavimo įvestinių duomenų reikalavimus;</i><i>b) teikti tinkamą informaciją, reikalingą perkant, gaminant ir teikiant paslaugas;</i><i>c) pateikti produkto tinkamumo kriterijus arba nuorodas į juos;</i><i>d) tiksliai nusakyti saugiam ir tinkamam produkto naudojimui reikalingus svarbius požymius.</i><i>e) Turi būti išsaugota projektavimo ir tobulinimo išvedinių dokumentuota informacija.</i>	<p>Mokymo programų rengimo proceso išvestiniais duomenimis laikoma parengta ir įstaigos bei kontroliuojančių institucijų reikalavimus atitinkanti mokymo programa. Rengdama mokymo programas darbo grupė įvertina ir aprašo įstaigos galimybes įgyvendinti įvestinius duomenis, apimančius reikalavimus pedagogų kvalifikacijai, materialinei mokymo programos bazei, mokymo priemonėms, mokymo formoms ir metodams, moduliams, mokinių gebėjimams. Mokymo programoje tiksliai nurodoma, kiek ir kokių modulių sudarys mokymo programą. Mokymo programoje ir nustatoma, kurie ir kokios kvalifikacijos pedagogai ją vykdys, kokie materialieji ir metodiniai ištekliai bus naudojami, kokios mokymo metodikos bus taikomos, kokius gebėjimus įgis mokiniai baigę visą mokymo programą ir atskirus jos modulius, parengiamas mokymo planas. Nuolat vertinama, ar išvestiniai duomenys atitinka įvestinius duomenis ir ar įstaiga turės galimybes įvykdyti rengiamą mokymo programą. Išvestinių duomenų ir įvestinių duomenų atitiktis tvirtinama trimis lygmenimis: darbo grupėje, posėdžiuose su vadovybe ir kitais įstaigos darbuotojais, pristatant parengtą mokymo programą Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centrui.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokinių priėmimas</p>
<p>8.3.6. Projektavimo ir tobulinimo pakeitimai</p>		
<p><i>Organizacija turi identifikuoti, vykdyti vertinamąją analizę ir valdyti pakeitimus, padarytus produktų bei paslaugų projektavimo ir tobulinimo metu ar vėliau, tokios apimties, kad laiduotų, jog nebūtų neigiamo poveikio reikalavimų atitikčiai. Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją apie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) projektavimo ir tobulinimo pakeitimus;</i><i>b) vertinamųjų analizių rezultatus;</i><i>c) pakeitimų patvirtinimą;</i><i>d) veiksmus, atliktus siekiant išvengti neigiamų poveikių.</i>	<p>Mokymo programos rengimo darbo grupė nuolat atlieka jos vertinimą - nustato keitimų poreikį ir įvertina jų poveikį visai mokymo programai. Darbo grupės atliekami žymūs keitimai informinami atskiromis mokymo programos versijomis. Mokymo programos žymūs keitimai, atsiradę po sprendimų informinami posėdžių protokoluose ir atskirose mokymo programos versijose. Šiuose posėdžiuose atliekama ir keitimų bei jų įtakos mokymo programai ir atskiroms jos dalims vertinamoji analizė, nustatomi tinkamiausi keitimo būdai. Keitimus atlieka darbo grupė.</p>	<p>KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas</p>
<p>8.4. Išorės tiekiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas</p>		
<p>8.4.1. Bendrieji dalykai</p>		
<p><i>Organizacija turi laiduoti, kad išorės tiekiami procesai, produktai ir teikiamos paslaugos atitiktų reikalavimus. Organizacija turi nustatyti valdymo priemones taikytinas išorės tiekiamiems procesams, produktams ir</i></p>	<p>Siekiant užtikrinti teikiamų mokymo paslaugų kokybę, visos įstaigos veiklai reikalingos prekės ir paslaugos yra perkamos tik nustatytus pirkimo reikalavimus, tenkinančius paslaugų ir prekių vartotoją bei viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Siekiant biudžeto panaudojimo racionalumo ir reikiamų prekių bei paslaugų įsigijimo laiku, įstaigos pirkimai griežtai planuojami, kiekvienais metais sudaromas pirkimų planas. Prekių ir paslaugų tiekėjai dalyvauja pirkimų</p>	<p>KVS-14 Pirkimų valdymas</p>



<p><i>teikiamoms paslaugoms, kai:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) <i>išorės tiekėjų teikiami produktai ir išorės teikėjų teikiamos paslaugos yra planuojami įtraukti į pačios organizacijos produktus ir paslaugas;</i>b) <i>išorės tiekėjai produktus ir išorės tiekėjai paslaugas organizacijos vardu tiesiogiai tiekia (teikia) klientui (-ams);</i>c) <i>organizacijos sprendimu, išorės tiekėjas tiekia visą ar dalį proceso.</i> <p><i>Organizacija turi nustatyti ir taikyti išorės tiekėjų (teikėjų) vertinimo, parinkimo, veiksmingumo monitoringo ir pakartotinio vertinimo kriterijus, remiantis tų tiekėjų (teikėjų) gebėjimu teikti procesus bei produktus ir teikti paslaugas, atitinkančius reikalavimus. Organizacija turi išsaugoti turi išsaugoti šios veiklos vertinimų nulemtų būtinų veiksmų dokumentuotą informaciją.</i></p>	<p>konkursuose, jie yra vertinami pagal nustatytus kriterijus, visuomet parenkamas geriausiai kriterijus atitinkantis tiekėjas.</p> <p>Siekiant tinkamai planuoti, vykdyti ir kontroliuoti įstaigos pirkimus, yra identifikuotas atskiras pirkimų valdymo procesas ir parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja pirkimų valdymą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam pirkimų valdymui užtikrinti.</p> <p>Įstaigos vykdomus pirkimus griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeiminkas yra atsakingas už šių teisės aktų pokyčių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta šio proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių pirkimų valdymo reikalavimų įgyvendinimas ir reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad pirkimų valdymas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių klientų reikalavimus. Griežtas aprūpinimo mokymo priemonėmis proceso reikalavimų įgyvendinimas, išsamus pirkimo sąlygų nurodymas ir išaiškinimas tiekėjui, problemų sprendimas dalyvaujant abiem pusėms padeda įgyvendinti abipusiai naudingų ryšių su tiekėjais principą įstaigos kokybės vadybos sistemoje.</p>	
8.4.2. Valdymo būdai ir apimtys		
<p><i>Organizacija turi laiduoti, kad išorės teikiami procesai, produktai ir teikiamos paslaugos neturėtų neigiamo poveikio organizacijos nuolat teikti atitiktinius produktus ir teikti atitiktines paslaugas savo klientams.</i></p> <p><i>Organizacija turi:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) <i>laiduoti, kad išorės teikiami procesai būtų valdomi jos kokybės vadybos sistemos;</i>b) <i>apibrėžti valdymo priemones, kurias ji ketina taikyti tiek išorės tiekėjams, tiek procesų teikiams išvediniams;</i>c) <i>atsižvelgti į:</i><ul style="list-style-type: none">1) <i>išorės teikiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų galimą poveikį organizacijos galimybėms nuolatos</i>	<p>Pirkimo reikalavimai nustatomi atsižvelgiant į perkamo produkto ir paslaugų pobūdį, tiesioginio ir netiesioginio vartotojo reikalavimus bei poveikį mokymo paslaugų kokybei. Užtikrinama, kad nustatyti pirkimo reikalavimai neprieštarautų viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams. Reikalavimus perkamiems produktams ir paslaugoms nustato juos naudosiantys darbuotojai, jei reikia derina su vadovybe ir pirkimus organizuojančiu darbuotoju. Pirkimo reikalavimai surašomi pirkimo dokumentacijoje, techninėje užduotyje ar kitame dokumente, priklausomai nuo pirkinio pobūdžio. Pirkimo reikalavimai, kiti jų vykdymo ir nevykdymo klausimai suderinami bei įforminami sutartyse tarp prekių ar paslaugų teikėjo ir įstaigos.</p>	<p>KVS-14 Pirkimų valdymas</p>



<p>tenkinti klientų ir taikytinų įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;</p> <p>2) išorės tiekėjo (teikėjo) taikomo valdymo priemonių rezultatyvumą;</p> <p>d) nustatyti verifikavimą ar kitą veiklą, būtiną laiduoti, kad išorės tiekiami procesai, produktai ir teikiamos paslaugos atitiktų reikalavimus.</p>		
8.4.3. Informacija išorės tiekėjams (teikėjams)		
<p>Organizacija turi laiduoti reikalavimų adekvatumą prieš juos perduodama išorės tiekėjui (teikėjui).</p> <p>Organizacija turi perduoti tiekėjams (teikėjams) savo reikalavimus:</p> <p>a) teikiamiems procesams, produktams ir teikiamoms paslaugoms;</p> <p>b) patvirtinimui:</p> <p>1) produktų ir paslaugų;</p> <p>2) metodų procesų ir įrenginių;</p> <p>3) produktų bei paslaugų išleidimo;</p> <p>c) kompetencijai, įskaitant reikiamą asmenų kvalifikaciją;</p> <p>d) išorės tiekėjo (teikėjo) sąveikai su organizacija;</p> <p>e) išorės tiekėjo (teikėjo) veiksmingumo valdymui ir monitoringui, kuriuos taikys organizacija;</p> <p>f) verifikavimo ar validavimo veiklai, kurią numato vykdyti organizacija ar jos klientai pas išorės tiekėją (teikėją).</p>	<p>Įsigytų prekių patikrą ir atitiktis techninėje užduotyje ar kituose dokumentuose keliamiems reikalavimas patikrą atlieka jas priimančios ir naudojančios darbuotojai. Priimančios darbuotojai patikrina išorinius prekių požymius (kiekį, spalvą, broką ir pan.), prekes naudojančios darbuotojai patikrina, ar prekė atlieka numatytas funkcijas, ar atitinka jai keliamus reikalavimus. Perkamo produkto patikros atsakomybės, laikotarpis ir veiksmai priklauso nuo jo pobūdžio. Jei perkamos paslaugos, jų atitiktis reikalavimams įvertinama paslaugų teikimo metu. Kai prekės ar paslaugos neatitinka joms nustatytų reikalavimų, tai pastebėję pirkimo teisės neturintys darbuotojai, kreipiasi į pirkimo organizatorių, o šis į tiekėjus pagal sutarties sąlygas ir viešųjų pirkimų įstatymo reikalavimus. Tada pastebėtiems neatitikimams ištaisyti atliekami veiksmai, kurie numatyti pirkimus reglamentuojančiuose teisės aktuose ir/arba su tiekėju sudarytoje sutartyje.</p>	KVS-14 Pirkimų valdymas
8.5. Gamyba ir paslaugų teikimas		
8.5.1. Gamybos ir paslaugų teikimo valdymas		
<p>Organizacija turi vykdyti gamybą ir paslaugų teikimą valdomomis sąlygomis.</p> <p>Valdomos sąlygos turi apimti, kai tinka:</p> <p>a) prieinamumą dokumentuotos informacijos, apibrėžiančios:</p> <p>1) gamtinių produktų, teiktinų</p>	<p>Įstaigoje organizuojamos mokymo paslaugos, apimančios bendrąjį (pagrindinį ir vidurinį) ugdymą, pirminį profesinį mokymą, formalųjį ir neformalųjį tęstinį profesinį mokymą ir vairavimo tęstinį profesinį mokymą. Mokymo paslaugų rezultatu, galutiniu produktu laikomas sėkmingai mokymo programą pabaigęs mokinys. Šių paslaugų teikimas vykdomas valdomomis sąlygomis. Valdamos sąlygos apima:</p> <p>Galimybę gauti informaciją apie mokymo paslaugų teikimą suteikia nuolatinė prieiga prie vidinių ir</p>	KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio



<p><i>paslaugų ar atliktinos veiklos charakteristikas;</i></p> <p>2) <i>rezultatus, kuriuos reikia pasiekti;</i></p> <p>b) <i>tinkamų monitoringo bei matavimo išteklių prieinamumą ir naudojimą;</i></p> <p>c) <i>monitoringo ir matavimo veiklos įgyvendinimą atitinkamuose etapuose, siekiant patikrinti ar yra tenkinami procesų arba išvedinių valdymo bei produktų ir paslaugų priėmimo kriterijai;</i></p> <p>d) <i>procesų veikimui tinkamos infrastruktūros ir aplinkos naudojimą;</i></p> <p>e) <i>kompetentingų asmenų, įskaitant reikalaujamą jų kvalifikaciją, paskyrimą;</i></p> <p>f) <i>gamybos ir paslaugų teikimo procesų gebėjimo pasiekti planuotus rezultatus validavimą bei periodinį pakartotinį validavimą, kai tiekiami išvediniai negali būti patvirtinami vėlesniu monitoringu ar matavimu;</i></p> <p>g) <i>veiksmų, užkertančių kelią žmonių daromoms klaidoms, įgyvendinimą;</i></p> <p>h) <i>išleidimo, pristatymo bei veiklos po pristatymo įgyvendinimą.</i></p>	<p>išorinių teisės aktų reikalavimų, kuriuos esant reikalui galima perskaityti, ir jų reglamentuojamų įrašų pildymas.</p> <p>Aiškūs nurodymus paslaugų teikimui (mokymų programos, mokymų planai, įrašų formos, darbo tvarkos taisyklės, darbo saugumo ir įrangos naudojimo instrukcijos).</p> <p>Mokymo paslaugų teikimo procesai yra aprūpinti visa reikalinga įranga, jei tai numatyta mokymo programose. Kasmet patikrinama, ar mokymui skirta įranga tinkama, jei reikia, ji atnaujinama.</p> <p>Įstaiga užtikrina, kad mokymo paslaugų teikimo procesai būtų aprūpinti monitoringo ir matavimo įranga, vykdant mokymo programas, kuriose ji yra naudojama.</p> <p>Įstaigos darbuotojai nuolat atlieka teikiamų mokymo paslaugų stebėseną, kuri orientuota į mokymo procesų stebėsenos rodiklių stebėjimą, ir strateginiuose, metiniuose įstaigos planuose numatomus, stebimus bei veiklos atskaitose pateikiamus rodiklius.</p> <p>Sėkmingai mokymo programas baigę mokiniai dalyvauja baigiamajame žinių patikrinime, jiems įteikiami išsilavinimo dokumentai ir pateikiama visa reikalinga informacija susijusioms institucijoms. Mokyklą baigę mokiniai visada turi galimybes gauti dokumentus, patvirtinančius jų išsilavinimą ir turimas kompetencijas bei rekomendacijas siekiant įsidarbinti ar mokytis kitame švietimo lygmenyje.</p> <p>Siekiant tinkamai valdyti teikiamas mokymo paslaugas, yra parengtos bei vykdomos bendrojo ugdymo, profesinio mokymo, neformaliojo ugdymo, tarpinio, baigiamojo žinių patikrinimo, dokumentų išdavimo procedūros.</p> <p>Šiose procedūrose nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja minėtų mokymo paslaugų vykdymą ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam jų valdymui užtikrinti. Mokymo paslaugų teikimą griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to bendrojo ugdymo, profesinio mokymo, neformaliojo švietimo, baigiamojo vertinimo ir dokumentų išdavimo procesų šeiminiškai yra atsakingi už šių teisės aktų pakeičių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūrose yra nurodyta šių procesų paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesus sudarantys subprocesai, procesų veikimui reikalingi išteklių, procesų rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, procesų kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūrose nurodytų vidinių ir išorinių reikalavimų įgyvendinimas ir reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad mokymo paslaugų teikimo procesai atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p>	mokymo organizavimas
8.5.2. Identifikavimas ir atsekamumas		
<p><i>Organizacija turi tinkamomis priemonėmis identifikuoti procesų išvedinius, kai būtina laiduoti produktų ir paslaugų atitiktį.</i></p> <p><i>Organizacija turi identifikuoti procesų išvedinių statusą, atsižvelgdama į monitoringo ir matavimų reikalavimus gamybos ir paslaugų teikimo metu.</i></p> <p><i>Kai reikalaujama produkto atsekamumo, organizacija turi valdyti vienareikšmišką</i></p>	<p>Mokymo paslaugų teikimo procesuose dalyvaujantys mokiniai yra identifikuojami pagal vardus, pavardes, asmens kodus ir mokymo programų, kuriose mokosi, kodus. Mokymosi pasiekimų įrašai pildomi dienynuose ir duomenų bazėse, kiti su mokiniu susiję įrašai ir dokumentai saugomi mokinių bylose. Tokiu būdu užtikrinama, kad visa informacija, susijusi su mokiniu, būtų atsekama mokymosi proceso vykdymo metu ir bet kada po jo.</p>	KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas



<i>procesų išvedinių identifikavimą ir išsaugoti dokumentuotą informaciją, būtiną laiduoti atsekamumą.</i>		
8.5.3. Turtas, priklausantis klientams ar išorės tiekėjams (teikėjams)		
<p><i>Organizacija turi rūpintis turtu, priklausančiu klientams ar išorės tiekėjams (teikėjams), kai tas turtas yra organizacijos valdomas arba naudojamas.</i></p> <p><i>Organizacija turi identifikuoti, tikrinti, saugoti ir prižiūrėti klientų ar išorės tiekėjų (teikėjų) pateiktą turtą, skirtą naudoti arba įtraukti į produktus bei paslaugas.</i></p> <p><i>Kai kliento arba išorės tiekėjo (teikėjo) turtas parandamas, sugadinamas ar kitaip tampa netinkamu naudoti, organizacija turi pranešti apie tai klientui ar išorės tiekėjui (teikėjui) ir išsaugoti dokumentuotą informaciją apie tai, kas įvyko.</i></p>	<p>Mokymo paslaugų teikimo procesuose dalyvaujantys mokiniai įstaigai pateikia savo turtą – asmeninę informaciją ir dokumentus. Taip pat mokinių turtu laikoma informacija apie jų mokymosi ir baigiamojo vertinimo rezultatus. Įstaiga pagal teisės aktų reikalavimus užtikrina šio mokinių turto apsaugą nuo konfidencialumo, vientisumo ir saugumo reikalavimų pažeidimo. Jei atsitiktų taip, kad šie reikalavimai būtų pažeisti, mokiniai būtų informuoti ir įstaiga imtųsi veiksmų teisės aktų nustatyta tvarka.</p> <p>Mokymosi metu įstaigos patalpose mokiniai naudoja daug asmeninių daiktų, už kurių saugumą atsako patys. Dažnai mokinių turtas sugadinamas ar prarandamas dėl jų pačių kaltės. Dėl to įstaiga vykdo įvairaus pobūdžio daiktų sugadinimo ar dingimo prevenciją, yra nustatytos mokinių elgesio taisyklės, ribojamos mokinių teisės atsinešti tam tikrus daiktus į mokyklą, taikomos sankcijos už taisyklių nesilaikymą. Taip pat, vadovaujantis saugumo ir sveikatos reikalavimais mokymo institucijoms, mokiniams yra suteikiamos saugios ir sveikatai nekenksmingos mokymosi sąlygos.</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas</p>
8.5.4. Išsaugojimas		
<p><i>Gamindama ir teikdama paslaugas, organizacija turi išsaugoti procesų išvedinius tokios apimties, kad būtų laiduota reikalavimų atitiktis.</i></p>	<p>Įstaiga saugo visą su mokiniams susijusią informaciją, apimančią asmeninius duomenis ir mokymosi bei baigiamojo vertinimo rezultatus. Tam, kad mokiniai mokymosi procese gautų tinkamus jų pasiektus rezultatus įrodančius pažymėjimus, informacija apie mokymąsi saugoma pagal teisės aktų reikalavimus. Įstaiga užtikrina, kad laikinam saugojimui palikti elektroniniai ir popieriniai mokinių dokumentai būtų tinkamai saugomi, išvengiant konfidencialumo, vientisumo ir saugumo reikalavimų pažeidimo.</p> <p>Tam, kad mokiniai dalyvautų mokymo procese ir sėkmingai jį baigtų, jiems yra suteikiamos saugios ir sveikatai nekenksmingos mokymosi sąlygos, teikiama įvairiapusė mokinių gerovę užtikrinanti socialinė, pedagoginė, psichologinė pagalba.</p> <p>Tokiais būdais siekiama, kad mokiniai sėkmingai baigtų mokymo procesus.</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Vairuotojų pirminio mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas</p>
8.5.5. Veikla po pristatymo		
<p><i>Organizacija turi tenkinti po pristatymo atliekamos veiklos, susijusios su produktais ir paslaugomis, reikalavimus.</i></p> <p><i>Nustatydama reikalingos veiklos po pristatymo apimtį, organizacija turi atsižvelgti į:</i></p> <p><i>a) įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;</i></p>	<p>Įstaigos teikiamoms bendrojo ugdymo (pagrindinio ugdymo ir vidurinio ugdymo) ir profesinio mokymo (pirminio, formaliojo ir neformaliojo tęstinio, vairavimo tęstinio) paslaugoms yra nustatomi tiesioginių klientų (mokinių) pageidavimai. Dėl to rengiant ir atnaujinant mokymo programas yra atliekamos būsimų, esamų ir buvusių mokinių apklausos, renkama informacija, kokios turi būti mokymo programos, kad jos būtų paklausios mokinių tarpe ir kad mokiniams būtų įdomu, saugu ir naudinga mokytis. Individualūs mokinių reikalavimai įgyvendinami sudarant individualius mokymo planus ir įvertinant individualias mokymosi galimybes.</p> <p>Siekdama užtikrinti mokymo programų atitiktį tiesioginių klientų (mokinių) pageidavimams, įstaiga</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p> <p>KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas</p> <p>KVS-11 Mokinių priėmimas</p> <p>KVS-12 Bendrojo ugdymo ir pirminio profesinio mokymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Vairuotojų pirminio</p>



<p>b) galimas nepageidautinas pasekmes, susijusias su jos produktais ir paslaugomis;</p> <p>c) jos produktų bei paslaugų pobūdį, naudojimą ir numatomą gyvavimo laikotarpį;</p> <p>d) kliento reikalavimus;</p> <p>e) grįžtamąjį ryšį iš kliento.</p>	<p>įvertina ir netiesioginių klientų (darbdavių, kontroliuojančių institucijų, partnerių, visuomenės) poreikius bei atsižvelgia į juos rengiant ir atnaujinant mokymo programas.</p> <p>Teikiamos mokymo paslaugos yra griežtai reglamentuojamos teisės aktų reikalavimų. Mokymo programos yra rengiamos pagal jas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, jos aprūpinamos visais reikalingais išteklių ir paslaugomis. Visi mokymo paslaugų teikimui būtini palaikomieji ir vadovybiniai administraciniai procesai taip pat vykdomi pagal taikomų teisės aktų reikalavimus.</p>	<p>mokymo ir pradinės profesinės kvalifikacijos bei periodinio mokymo organizavimas</p>
8.5.6. Pakeitimų valdymas		
<p>Organizacija turi atlikti vertinamąją analizę ir valdyti gamybos ar paslaugų teikimo pakeitimus tiek, kad laiduotų nuolatinių reikalavimų atitiktį.</p> <p>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją, apibūdinančią pakeitimų vertinamosios analizės rezultatus, pakeitimus patvirtinančių (-ius) asmenį (-is) ir šios vertinančios analizės nulemtus būtinus veiksmus.</p>	<p>Įstaiga atlieka dvišepę teikiamų paslaugų vertinamąją analizę, apimančią įstaigos pasirengimą teikti mokymo paslaugas ir mokinių pasirengimą jomis naudotis.</p> <p>Įstaigos vadovybė ir darbuotojai prieš priimdami sprendimą teikti mokymo programų pasiūlą mokiniams visada įvertina, ar jos atitinka taikomus reikalavimus. Kiekvienų mokslo metų pabaigoje visos siūlomos mokymo programos yra peržiūrimos ir, jei reikia, papildomos ar koreguojamos. Direktorius įsakymu teikdamas mokiniams mokymo programas patvirtina, kad jos atitinka keliamus reikalavimus ir įstaiga turi galimybes jas vykdyti. Mokymų programų vykdymo licencijų turėjimas, gavimas taip pat patvirtina planuojamų mokymo paslaugų atitiktį reikalavimams.</p> <p>Tam, kad būtų užtikrintas tinkamas mokymo paslaugų įgyvendinimas, yra griežtai nustatomi reikalavimai ne tik mokymo paslaugų teikėjui, bet ir mokymo paslaugų gavėjui (mokiniui). Reikalavimai būsiamiems mokiniams nustatomi pagal teisės aktų ir įstaigos vadovybės reikalavimus. Jie nurodomi kartu su siūlomomis mokymo programomis. Prieš priimant sprendimą priimti mokinių į norimą mokymo programą yra įvertinama, ar jis atitinka reikalavimus, atitiktis patvirtinama mokinio pateikiamais išsilavinimo dokumentais ir sveikatos pažyma. Šie dokumentai laikomi mokinių bylose ir surašomi Mokinių dokumentų priėmimo žurnale. Direktorius įsakymu tvirtina mokinių sąrašus pagal programas. Pagal siūlomas mokymo programas norinčių mokytis mokinių reikalavimai ir įstaigos įsipareigojimai yra nustatomi ir patvirtinami mokymo sutartyse.</p> <p>Jei prieš sudarant/sudarius mokymo sutartį pasikeičia mokinio poreikiai ir pageidavimai dėl pasirinktos mokymo programos, įvertinus galimybes, įstaiga siūlo pakeisti mokymo sutartį ir pereiti į kitą mokymo programą. Mokinys informuojamas apie norimą mokymo programą, jos turinį ir perspektyvas. Prieš priimant sprendimą, įstaiga įvertina, ar yra galimybės perkelti mokinių į kitą mokymo programą, ar yra laisvų vietų ir ar mokinys atitinka norimos mokymo programos reikalavimus. Jei mokinys neatitinka norimos mokymo programos reikalavimų, jam siūloma kita, tinkama mokymo programa.</p> <p>Keitimus mokymo programose atlieka jas vykdančios darbuotojai ir derina su vadovybe, dėl to yra užtikrinamas tinkamas jų informavimas. Esminiai mokymo programų keitimai mokinių mokymo proceso metu nevykdomi, dėl to nėra poreikio mokinius su jais supažindinti.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas KVS-11 Mokinių priėmimas</p>
8.6. Produktų ir paslaugų išleidimas		
<p>Organizacija atitinkamuose etapuose turi</p>	<p>Įstaigos produktu yra laikomos teikiamos bendrojo ugdymo, profesinio mokymo organizavimo</p>	<p>KVS-2 Stebėseną</p>



<p><i>įgyvendinti planuotas priemones, kad verifikuotų, ar produkto ir paslaugos reikalavimai įvykdyti.</i></p> <p><i>Produktai arba paslaugos negali būti išleidžiami tol, kol planuotos priemonės nėra tinkamai įgyvendintos, išskyrus atvejus, kai tai leidžia įgaliotas asmuo ir, kur taikytina, klientas.</i></p> <p><i>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją apie produktų bei paslaugų išleidimą. Dokumentuota informacija turi apimti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) atitikties pagal priėmimo kriterijus įrodymus;</i><i>b) asmens (-ų), patvirtinusio (-ių) tokį išleidimą, atsekamumą.</i>	<p>paslaugos. Siekiant užtikrinti šių paslaugų tinkamą teikimą ir numatytų rezultatų pasiekimą, įstaigoje yra nuolat vykdoma mokymo paslaugų stebėseną. Ji vykdoma įvairiais atžvilgiais, apimančiais mokytojų veiklos savianalizę, mokymo programų ir planų įgyvendinimo stebėseną, mokytojų vedamų pamokų vidinę ir išorinę stebėseną, mokytojų veiklos ataskaitų rengimą, finansinių ataskaitų rengimą, švietimo stebėsenos rodiklių rezultatų rengimą. Įstaigos teikiamų paslaugų stebėseną vykdo ir kontroliuojančios institucijos, išorės auditų ir patikrinimų metu bei reikalaujamos įvairių formų ataskaitų. Taip pat teikiamų mokymo paslaugų stebėseną yra vykdoma strateginiuose ir metiniuose planuose numatant, kokius rezultatus ir rodiklius įstaiga turi pasiekti, bei renkant ir analizuojant duomenis, skirtus nustatyti rodiklių pasiekimui įvertinti. Metinėje įstaigos veiklos ataskaitoje pateikti duomenys aiškiai parodo įstaigos veiklos rezultatyvumą ir kokybę, jie yra teikiami kontroliuojančioms institucijoms ir tinkami tarpmokykliniam palyginimui. Metinė įstaigos veiklos ataskaita apima visas su mokymo paslaugų teikimo kokybe susijusias sritis ir parodo įstaigos veiklos efektyvumą. Ji yra prieinama visoms suinteresuotoms šalims įstaigos internetiniame puslapyje.</p> <p>Atsižvelgiant į metinėje įstaigos veiklos ataskaitoje pateiktus duomenis kontroliuojančios institucijos sprendžiama, ar įstaiga yra tinkama mokymo paslaugoms teikti, ar jos teikiamos paslaugos yra pakankamos kokybės. Tik tuomet, kai metinėje veiklos ataskaitoje pateikiami duomenys tenkina visas suinteresuotas šalis, įstaigai yra leidžiama teikti mokymo paslaugas.</p> <p>Siekiant tinkamai stebėti, analizuoti įstaigos teikiamų paslaugų požymius ir jų atitiktį reikalavimams, yra identifikuotas veiklos analizės ir savianalizės procesas, parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokiais išoriniais ir vidiniais teisės aktas turi būti vadovaujamas, kad būtų tinkamai planuojama, vykdoma ir kontroliuojama paslaugų stebėseną, rodiklių duomenų rinkimas, surinktų duomenų analizė, ataskaitų rengimas ir pristatymas. Proceso šeimininkas yra atsakingas už teisės aktų pokyčių stebėseną ir įgyvendinimo organizavimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų paslaugų stebėsenos reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2008 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p> <p>Švietimo stebėsenos rodikliai yra nustatomi vadovaujantis teisės aktų rekomendacijomis. Šių rodiklių rezultatai teikiami kontroliuojančioms institucijoms, kad būtų atsiskaityta už teikiamas paslaugas, pasiektus rezultatus. Taip pat švietimo stebėsenos rodikliai gali būti naudojami tarpmokykliniam palyginimui.</p>	<p>Strateginis įstaigos veiklos planas</p> <p>Metinis įstaigos veiklos planas</p> <p>Metinė įstaigos veiklos ataskaita</p> <p>Švietimo stebėsenos rodiklių lentelė, ataskaita</p> <p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p> <p>KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė</p> <p>KVS-8.2 Tobulinimo veiksmų registravimo lentelė</p>
8.7. Neatitiktinių išvedinių valdymas		
<p><i>8.7.1. Organizacija turi užtikrinti, kad išvediniai, kurie neatitinka reikalavimų, būtų identifikuojami ir valdomi, siekiant išvengti jų neplanuoto panaudojimo ar pristatymo.</i></p> <p><i>Organizacija turi imtis tinkamų veiksmų,</i></p>	<p>Neatitiktine mokymo paslauga laikomas bet koks reikalavimų nevykdymas bendrojo ugdymo, profesinio mokymo ir neformalaus ugdymo procesuose. Reikalavimai apima išorinių ir vidinių teisės aktų reikalavimus, pagrįstus tiesioginių ir netiesioginių klientų reikalavimus, įstaigos nusistatytus reikalavimus, įskaitant numatytus kokybės vadybos sistemos ir vidaus auditų atlikimo metu; ne laiku nustatytos problemos; neišspręstos problemos, netinkami prevenciniai veiksmai.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p> <p>KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė</p> <p>KVS-8.2 Tobulinimo veiksmų</p>



<p>atsižvelgdama į neatitikties pobūdį bei jos poveikį produktų ir paslaugų atitikčiai. Tai turi būti taikoma ir neatitiktiniams produktams bei paslaugoms, aptiktiems po produktų pristatymo, teikiant arba suteikus paslaugas.</p> <p>Organizacija su neatitiktiniais išvediniais turi elgtis vienu arba keliais iš šių būdų:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) koreguodama; b) atskirdama, sulaukydama, susigrąžindama arba pristabdydama produktų tiekimą ir paslaugų teikimą; c) informuodama klientą; d) gaudama įgaliojimą priimti pagal neatitikties leidimą. <p>Atlikus neatitiktinių išvedinių koregavimą, turi būti patikrinta atitiktis reikalavimams.</p>	<p>Tam, kad būtų tinkamai valdomos neatitiktinės paslaugos, yra identifikuotas tobulinimo veiksmų valdymo procesas, parengta bei vykdoma procedūra. Įstaigoje neatitiktinės paslaugos gali atsirasti dėl daugelio priežasčių, nebūtinai tiesiogiai susijusių su veiklos procesais. Dėl to buvo parengta Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė, kurioje nurodyti neatitiktines paslaugas iššaukiantys ir tobulinimo veiksmų reikalaujantys įvediniai.</p> <p>Tobulinimo veiksmų procedūroje nurodyta, kaip turi būti valdomos neatitiktinės paslaugos, kas atsakingas už tobulinimo veiksmų nustatymą, įgyvendinimą ir kontrolę. Proceso šeimininkas yra atsakingas už neatitiktinių valdymo kontrolę ir bendros situacijos apžvalgą bei pristatymą vadybinės vertinamosios analizės metu. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų neatitiktinių paslaugų valdymo reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p> <p>Taip pat įstaigoje neatitiktiniu produktu yra laikomas nepatenkinamus baigiamojo žinių patikrinimo balus gavęs mokinys. Bendrojo ugdymo brandos egzaminų neišlaikęs mokinys turi galimybę perlaikyti egzaminus lygiu. Jei ir perlaikant egzaminus mokiniui nepavyksta gauti patenkinamo įvertinimo, jam išduodamas pažymėjimas/pažyma apie išklaustą kursą bei suteikiama teisė laikyti egzaminus kitais metais. Jei profesinio mokymo procese dalyvaujantis mokinys neišlaiko kompetencijų vertinimo, jam išduodamas tik profesinio mokymo pažymėjimas ir suteikiama teisė dalyvauti kompetenciją vertinime kitais metais. Duomenys apie baigiamojo žinių vertinimo neišlaikiusius mokinius ir to priežastis yra analizuojami vadybos vertinamosios analizės metu bei pateikiami įstaigos veiklos ataskaitose. Priimami tobulinimo veiksmų įgyvendinimo sprendimai fiksuojami tobulinimo veiksmų lentelėje ir vykdomi veiksmai, numatyti tobulinimo veiksmų valdymo procedūroje.</p>	<p>registravimo lentelė</p>
<p>8.7.2. Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) apibūdinančią neatitiktį; b) apibūdinančią atliktus veiksmus; c) apibūdinančią gautus neatitikties leidimus; d) identifikuojančią įgaliojimus asmenims priimti sprendimus, susijusius su veiksmais dėl neatitikties. 	<p>Ya parengta, įforminta ir vykdoma procedūra KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė KVS-8.2 Tobulinimo veiksmų registravimo lentelė</p>
<p>9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS</p>		
<p>9.1. Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas</p>		
<p>9.1.1. Bendrieji dalykai</p>		
<p>Organizacija privalo nustatyti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ko monitoringą ir matavimą reikia vykdyti; 	<p>Įstaigoje yra planuojamos, vykdomos ir kontroliuojamos stebėsenos veiklos ir procesai, suteikiantys galimybes gauti duomenis apie teikiamų mokymo paslaugų atitiktį reikalavimams, kokybės vadybos sistemos atitiktį reikalavimams ir rezultatyvumą. Surinktų duomenų pagrindu kontroliuojančioms</p>	<p>KVS-2 Stebėseną</p>



<p>b) <i>monitoringo, matavimo, analizės ir vertinimo metodus, reikalingus pagrįstiems rezultatams laiduoti;</i></p> <p>c) <i>kada vykdyti monitoringą ir matavimą;</i></p> <p>d) <i>kada monitoringo ir matavimo rezultatai turi būti analizuojami ir vertinami.</i></p> <p><i>Organizacija turi vertinti kokybės valdybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą.</i></p> <p><i>Organizacija turi išsaugoti atitinkamą dokumentuotą informaciją, kaip įrodymą apie rezultatus.</i></p>	<p>institucijoms bei kitoms suinteresuotoms šalims rengiamos ir teikiamos įvairaus pobūdžio įstaigos veiklos ataskaitos. Stebimi duomenys naudojami kaip signaliniai, siekiant užkirsti kelią problemų atsiradimui ar laiku išspręsti problemas bei įvykdyti tobulinimo veiksmus.</p> <p>Siekiant tinkamai planuoti, vykdyti ir kontroliuoti įstaigos veiklos ir kokybės vadybos sistemos stebėseną, yra identifikuotas veiklos analizės ir savianalizės procesas, parengta bei vykdoma procedūra. Šioje procedūroje nurodyta, kokie išoriniai teisės aktai reglamentuoja įstaigos veiklos analizę ir savianalizę ir kokie vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai) yra parengti ir naudojami tinkamam proceso vykdymui užtikrinti. Įstaigos vykdomą veiklos analizę ir stebėseną griežtai reglamentuoja teisės aktai, dėl to proceso šeimininkas yra atsakingas už šių teisės aktų pakeičių stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi ištekliai, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidinių ir išorinių veiklos analizės ir savianalizės reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus. Laiku atliekama, tinkama, išsami kliento pasitenkinimo, paslaugų ir procesų rodiklių, vidaus audito rezultatų stebėseną suteikia galimybes surinkti patikimus duomenimis ir naudoti juos priimant pagrįstus sprendimus. Tokiu būdu įstaigoje įgyvendinamas faktais pagrįstų sprendimų principas.</p>	
9.1.2. Klientų pasitenkinimas		
<p><i>Organizacija turi stebėti klientų suvokimą apie jų poreikių ir lūkesčių išpildymo laipsnį.</i></p> <p><i>Organizacija turi nustatyti tokios informacijos gavimo, monitoringo ir analizės metodus.</i></p>	<p>Tam, kad būtų įgyvendinamas orientavimosi į klientą principas ir turimos galimybės nuolat gerinti įstaigos veiklą ir kuo geriau patenkinti mokinių poreikius, įstaigoje yra nuolat tiriamas mokinių pasitenkinimas įvairiais įstaigos veiklos aspektais. Mokinių nuomonės tyrimą atlieka tie įstaigos darbuotojai, kurie yra susiję su tiriamą sritimi. Mokinių nuomonė tiriama pateikiant jiems anonimes apklauso anketas bei fiksuojant žodžiu ir/ar raštu išsakytas pastabas ir / ar pasiūlymus. Taip pat mokiniai yra skatinami drąsiai išsakyti savo nuomonę. Atlikus mokinių pasitenkinimo teikiamomis mokymo paslaugomis analizę, įvertinus jos rezultatus, įstaigoje priimami ir įgyvendinami tirtų sričių gerinimo sprendimai. Mokiniai yra informuojami apie apklausos rezultatus ir įgyvendintus veiksmus, skirtus veiklos kokybei gerinti arba apie priežastis, dėl kurių veiksmų nuspręsta nesiimti.</p> <p>Tinkamai įvertinti teikiamų mokymo paslaugų kokybę gali tik tie mokiniai, kurie jau yra baigę mokyklą. Dėl šios priežasties yra atliekamas absolventų nuomonės tyrimas, kurio rezultatai naudojami rengiant naujas arba tobulinant esamas mokymo programas. Taip pat šiam tikslui yra atliekamas ir darbdavių, kaip netiesioginių klientų, įdarbinančių įstaigos absolventus ir galinčių įvertinti jų parengimo darbui kokybę, nuomonės tyrimas.</p>	<p>KVS-3 Išorinė komunikacija KVS -4 Vidinė komunikacija KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p>
9.1.3. Analizė ir vertinimas		
<p><i>Organizacija turi analizuoti ir vertinti duomenis ir informaciją, gaunamą iš monitoringo ir matavimo.</i></p> <p><i>Analizės rezultatai turi būti panaudoti,</i></p>	<p>Įstaigos produktu yra laikomos teikiamos bendrojo ugdymo, profesinio mokymo organizavimo paslaugos. Siekiant užtikrinti šių paslaugų tinkamą teikimą ir numatytų rezultatų pasiekimą, įstaigoje yra nuolat vykdoma mokymo paslaugų stebėseną. Ji vykdoma įvairiais atžvilgiais, apimančiais mokytojų veiklos savianalizę, mokymo programų ir planų įgyvendinimo stebėseną, mokytojų vedamų</p>	<p>KVS-2 Stebėseną Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas</p>



<p>siekiant įvertinti:</p> <ul style="list-style-type: none">a) produktų ir paslaugų atitiktį;b) kliento pasitenkinimą;c) kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą;d) ar tai, kas buvo suplanuota, įgyvendinta rezultatyviai;e) veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumą;f) išorės tiekėjų (teikėjų) veiksmingumą;g) kokybės vadybos sistemos gerinimo poreikius.	<p>pamokų vidinę ir išorinę stebėseną, mokytojų veiklos ataskaitų rengimą, finansinių ataskaitų rengimą, švietimo stebėsenos rodiklių rezultatų rengimą. Įstaigos teikiamų paslaugų stebėseną vykdo ir kontroliuojančios institucijos, išorės auditų ir patikrinimų metu bei reikalaujamos įvairių formų ataskaitų. Taip pat teikiamų mokymo paslaugų stebėseną yra vykdoma strateginiuose ir metiniuose planuose numatant, kokius rezultatus ir rodiklius įstaiga turi pasiekti, bei renkant ir analizuojant duomenis, skirtus nustatytų rodiklių pasiekimui įvertinti. Metinėje įstaigos veiklos ataskaitoje pateikti duomenys aiškiai parodo įstaigos veiklos rezultatyvumą ir kokybę, jie yra teikiami kontroliuojančioms institucijoms ir tinkami tarpmokykliniam palyginimui. Metinė įstaigos veiklos ataskaita apima visas su mokymo paslaugų teikimo kokybe susijusias sritis ir parodo įstaigos veiklos efektyvumą. Ji yra prieinama visoms suinteresuotoms šalims įstaigos internetiniame puslapyje.</p> <p>Atsižvelgiant į metinėje įstaigos veiklos ataskaitoje pateiktus duomenis kontroliuojančios institucijos sprendžiama, ar įstaiga yra tinkama mokymo paslaugoms teikti, ar jos teikiamos paslaugos yra pakankamos kokybės. Tik tuomet, kai metinėje veiklos ataskaitoje pateikiami duomenys tenkina visas suinteresuotas šalis, įstaigai yra leidžiama teikti mokymo paslaugas.</p> <p>Siekiant tinkamai stebėti, analizuoti įstaigos teikiamų paslaugų požymius ir jų atitiktį reikalavimams, yra identifikuotas veiklos analizės ir savianalizės procesas, parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Šioje procedūroje nurodyta, kokiais išoriniais ir vidiniais teisės aktais turi būti vadovaujama, kad būtų tinkamai planuojama, vykdoma ir kontroliuojama paslaugų stebėseną, rodiklių duomenų rinkimas, surinktų duomenų analizė, ataskaitų rengimas ir pristatymas. Proceso šeimininkas yra atsakingas už teisės aktų pokyčių stebėseną ir įgyvendinimo organizavimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų paslaugų stebėsenos reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus.</p> <p>Švietimo stebėsenos rodikliai yra nustatomi vadovaujantis teisės aktų rekomendacijomis. Šių rodiklių rezultatai teikiami kontroliuojančioms institucijoms, kad būtų atsiskaityta už teikiamas paslaugas, pasiektus rezultatus. Taip pat švietimo stebėsenos rodikliai gali būti naudojami tarpmokykliniam palyginimui.</p>	<p>Metinė įstaigos veiklos ataskaita Švietimo stebėsenos rodiklių lentelė, ataskaita KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelė KVS-8.2 Tobulinimo veiksmų registravimo lentelė</p>
9.2. Vidaus auditas		
<p>9.2.1. Organizacija turi planuotais laiko tarpais atlikti vidaus auditus, kad galėtų pateikti informaciją, ar kokybės vadybos sistema:</p> <p>a) atitinka:</p> <ul style="list-style-type: none">1) pačios organizacijos nustatytus reikalavimus jos kokybės vadybos sistemai;2) šio tarptautinio standarto	<p>Tam, kad būtų patikrinta, ar įstaigos kokybės vadybos sistema atitinka planuotus priemones, ISO 9001:2015 reikalavimus ir kokybės vadybos sistemos reikalavimus, nustatytus pačios organizacijos, ir yra rezultatyviai įgyvendinama bei prižiūrima, yra atliekamas vidaus auditas.</p> <p>Siekiant tinkamai planuoti ir vykdyti įstaigos kokybės vadybos sistemos vidaus auditą, yra identifikuotas vidaus audito procesas, parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>Vidaus audito grupė atsakinga už tai, kad visos vidaus audito įrašų formos būtų pildomos tinkamai, kad būtų nustatyti vidaus audito kriterijai, vidaus audito laikas, audituojamieji ir paskleista informacija įstaigoje apie tai. Vidaus audito proceso šeimininkas yra atsakingas už įvairių vidaus audito kriterijų,</p>	<p>KVS-2 Stebėseną KVS-7 Vidaus auditas</p>



<p>reikalavimus; b) yra rezultatyviai įgyvendinta ir prižiūrima.</p>	<p>apimančių ISO 9001 standarto reikalavimus, teisės aktų reikalavimus ir vidinius įstaigos nusistatytus reikalavimus, stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimo įstaigoje patikrinimą laiku. Vidaus audito rezultatai yra pristatomi vadovybinėje vertinamoje analizėje, tai atlieka vidaus audito grupės vadovas. Vadovybinės analizės metu apsvarstomi vidaus audito radiniai ir vidaus audito grupės siūlomi tobulinimo veiksmai. Priimamai tobulinimo veiksmų įgyvendinimo sprendimai fiksuojami tobulinimo veiksmų lentelėje ir vykdomi veiksmai, numatyti tobulinimo veiksmų valdymo procedūroje. Taip pat mokykloje yra atliekamas veiklos vidaus auditas, kurį atlieka vidaus audito tarnybos vadovė.</p>	
9.2.2. Organizacija turi:		
<p>a) planuoti, rengti, įgyvendinti ir prižiūrėti audito programą (-as), įskaitant dažnumą, metodus, atsakomybę, planavimo reikalavimus ir ataskaitų pateikimą šios programos turi būti sudaromos atsižvelgiant į atitinkamų procesų svarbą, poveikį organizacijai darančius pakeitimus, taip pat į ankstesnių auditų rezultatus;</p> <p>b) kiekvienam auditui apibrėžti audito kriterijus ir apimtį;</p> <p>c) parinkti auditorius ir atlikti auditus taip, kad būtų laiduotas audito proceso objektyvumas ir nešališkumas;</p> <p>d) laiduoti, kad auditų rezultatai būtų pateikti susijusiems vadovams;</p> <p>e) nedelsiant imtis tinkamo koregavimo ir korekcinių veiksmų;</p> <p>f) saugoti dokumentuotą informaciją, kaip įrodymą apie audito programos įgyvendinimą ir audito rezultatus.</p>	<p>Vidaus auditas yra planuojamas metams, per vienus metus turi būti patikrinami visi įstaigos procesai. Vidaus auditą atlieka direktoriaus įsakymu paskirta vidaus audito grupė, kuri yra apmokyta atlikti kokybės vadybos sistemos vidaus auditus. Esant poreikiui į vidaus audito grupės sudėtį gali būti įtraukti audituojamos srities ekspertai iš įstaigos ar išorės. Audito grupė savo darbą organizuoja taip, kad būtų užtikrintas objektyvumas ir nešališkas vidaus auditas, auditorius neaudituoję savo darbo. Šioje procedūroje nurodyta, kokios įrašų formos turi būti naudojamos tam, kad būtų tinkamai planuojamas, vykdomas ir kontroliuojamas vidaus audito procesas. Įrašų formos apima vidaus audito metinę programą, planus, vidaus audito ataskaitą ir vidaus audito atitikties ISO 9001 standarto reikalavimams patikrinimo formą. Vidaus audito grupė atsakinga už tai, kad visos vidaus audito įrašų formos būtų pildomos tinkamai, kad būtų nustatyti vidaus audito kriterijai, vidaus audito laikas, audituojamieji ir paskleista informacija įstaigoje apie tai. Vidaus audito proceso šeiminkas yra atsakingas už įvairių vidaus audito kriterijų, apimančių ISO 9001 standarto reikalavimus, teisės aktų reikalavimus ir vidinius įstaigos nusistatytus reikalavimus, stebėseną ir reikalavimų įgyvendinimo įstaigoje patikrinimą laiku. Taip pat procedūroje yra nurodyta proceso paskirtis, vidinių ir išorinių klientų keliami reikalavimai, procesą sudarantys subprocesai, proceso veikimui reikalingi išteklių, proceso rezultatyvumo, veikimo ir valdymo kriterijai, proceso kokybės gerinimo sritys ir tikslai. Procedūroje nurodytų vidaus audito reikalavimų įgyvendinimas, reikiamų įrašų pildymas laiku užtikrina, kad šis procesas atitinka ISO 9001:2015 standarto bei vidinių ir išorinių klientų reikalavimus. Vidaus audito rezultatai yra pristatomi vadybos vertinamojoje analizėje, tai atlieka vidaus audito grupės vadovas. Vadybos vertinamosios analizės metu apsvarstomi vidaus audito radiniai ir vidaus audito grupės siūlomi tobulinimo veiksmai. Priimamai tobulinimo veiksmų įgyvendinimo sprendimai fiksuojami tobulinimo veiksmų lentelėje ir vykdomi veiksmai, numatyti tobulinimo veiksmų valdymo procedūroje.</p>	<p>KVS-2 Stebėseną KVS-7 Vidaus auditas</p>
9.3. Vadybos vertinamoji analizė		
9.3.1. Bendrieji dalykai		
<p>Aukščiausioji vadovybė turi atlikti kokybės vadybos sistemos vertinamąją analizę suplanuotais laiko tarpais, kad laiduotų jos nuolatinį tinkamumą, adekvatumą, rezultatyvumą ir suderintumą su organizacija</p>	<p>Įstaigoje kartą per metus atliekama kokybės vadybos sistemos vadybos vertinamosios analizė. Jos vykdymą inicijuoja vadovybės atstovas kokybei. Jis parengia vadybos vertinamosios analizės dienotvarkę ir pateikia ją visiems dalyviams. Vadybos vertinamosios analizės sprendimus ir svarstytus klausimus protokoluose įrašais įformina vadovybės atstovas kokybei ar kitas, direktoriaus paskirtas darbuotojas. Protokoliai talpinami dokumentų valdymo sistemoje. Vadybos vertinamosios analizės</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įvediniai KVS-8.4 Vadybos vertinamosios</p>



<p><i>strategine kryptimi.</i></p>	<p>dienotvarkė ir protokolai rengiami KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas procedūroje nurodyta forma. Vadybos vertinamojoje analizėje dalyvauja direktorius, pavaduotojas ugdymui, vadovybės atstovas kokybei, procesų šeimininkai, KVS vidaus audito grupės vadovas ir vadovybės atstovo kokybei sprendimu reikalingi darbuotojai.</p> <p>Vadybos vertinamoji analizė vykdoma baigus visą KVS vidaus audito metinį ciklą, siekiant įvertinti kokybės vadybos sistemos tinkamumą, rezultatyvumą, adekvatumą bei pasirengimą išorės auditui.</p> <p>Vadybos vertinamosios analizės metu procesų šeimininkai pristato savo procesų stebėsenos rodiklių rezultatus ir procesų kokybės tikslų ir gerinimo sričių įgyvendinimo rezultatus. Taip pat informuoja dalyvius apie procesus reglamentuojančių vidinių ir išorinių teisės aktų pokyčius ir jų įgyvendinimą. Procesų šeimininkai pateikia savo procesų ir visos kokybės vadybos sistemos gerinimo pasiūlymus.</p> <p>Vidaus audito grupės vadovas ir vadovybės atstovas kokybei pristato savo kuruojamų procesų rezultatus.</p> <p>Atsižvelgdami į pateiktą informaciją, vadybos vertinamosios analizės dalyviai priima reikalingus kokybės vadybos sistemos gerinimo ir keitimo sprendimus.</p> <p>Vadybos vertinamosios analizės įvediniai ir atsakomybės už jų pateikimą bei reikalingus parengti išeitinius duomenis yra pateiktos vadybos vertinamosios analizės įvedinių ir išvedinių sąrašė.</p>	<p>analizės įvedinių ir išvedinių sąrašas KVS-8.5. Vadybos vertinamosios analizės protokolo forma</p>
<p>9.3.2. Vadybos vertinamosios analizės įvediniai</p>		
<p><i>Vadybos vertinamoji analizė turi būti planuojama ir atliekama atsižvelgiant į:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymą;</i><i>b) išorės ir vidaus veiksmų pakitimus, kurie svarbūs kokybės vadybos sistemai;</i><i>c) informaciją apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą, įskaitant tendencijas, susijusias su:</i><ul style="list-style-type: none"><i>1) klientų pasitenkinimu ir grįžtamoju ryšiu iš svarbių suinteresuotųjų šalių;</i><i>2) kokybės tikslų pasiekimo laipsniu;</i><i>3) procesų veiksmingumu ir produktų bei paslaugų atitikimi;</i><i>4) neatitiktimis ir korekciniais veiksmais;</i><i>5) monitoringo ir matavimo</i>	<p>Vadybos vertinamoji analizė planuojama ir atliekama atsižvelgiant į ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymą, išorės ir vidaus veiksmų pakitimus, kurie svarbūs kokybės vadybos sistemai, informaciją apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą. Tendencijos, susijusio su klientų pasitenkinimu ir grįžtamoju ryšiu iš svarbių suinteresuotųjų šalių, kokybės tikslų pasiekimo laipsniu, procesų veiksmingumu ir produktų bei paslaugų atitikimi, neatitiktimis ir korekciniais veiksmais, monitoringo ir matavimo rezultatai, audito rezultatai, išorės tiekėjų (teikėjų) veiksmingumu, išteklių adekvatumu, veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumu (žr. 6.1), gerinimo galimybės.</p>	<p>KVS-7 Vidaus auditas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>



<p>rezultatais; 6) audito rezultatais; 7) išorės tiekėjų (teikėjų) veiksmingumu; d) išteklių adekvatumą; e) veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumą (žr. 6.1); f) gerinimo galimybes.</p>		
<p>9.3.3. Vadybos vertinamosios analizės išvediniai</p>		
<p>Vadybos vertinamosios analizės išvediniai turi apimti sprendimus ir veiksmus, susijusius su: a) gerinimo galimybėmis; b) poreikiu keisti kokybės vadybos sistemą; c) išteklių poreikiais. Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją apie vadybos vertinamosios analizės rezultatus.</p>	<p>Vadybos vertinamosios analizės išvediniai apima sprendimus ir veiksmus, susijusius su gerinimo galimybėmis, poreikiu keisti kokybės vadybos sistemą, išteklių poreikiais. Organizacija turi dokumentuotą informaciją apie vadybos vertinamosios analizės rezultatus.</p>	
<p>10. GERINIMAS</p>		
<p>10.1 Bendrieji dalykai</p>		
<p>Organizacija turi nustatyti ir pasirinkti gerinimo galimybes ir įgyvendinti būtinus veiksmus, siekdama atitikti kliento reikalavimus ir didinti kliento pasitenkinimą. Tai turi apimti: a) produktų ir paslaugų gerinimą, siekiant atitikti reikalavimus bei atsivėlgti į būsimus poreikius ir lūkesčius; b) nepageidautinų pasekmių koregavimą, prevenciją arba sumažinimą; c) kokybės vadybos sistemos veiksmingumo ir rezultatyvumo gerinimą.</p>	<p>Įstaigoje yra aktyviai įgyvendinamas nuolatinio gerinimo principas, pagrįstas visuotiniu įstaigos bendruomenės dalyvavimu. Įstaigos bendruomenė yra skatinama išsakyti teigiamą ir neigiamą nuomonę apie veiklos kokybę, teikti pasiūlymus jos gerinimui ir padėti surasti esamas ar galimas problemas/neatitiktis. Tokiu būdu kryptingai siekiama įgyvendinti kokybės politikoje ir strateginiame bei metiniame planuose išskeltus veiklos ir kokybės tikslus. Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų rezultatai, paslaugų ir procesų stebėsenos rezultatai, duomenų analizės rezultatai suteikia pagrindą tobulinimo veiksams atsirasti ir įgyvendinti bei nuolatinio gerinimo principui įgyvendinti įstaigoje.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
<p>10.2. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai</p>		
<p>10.2.1.</p>		
<p>Kai nustatoma neatitiktis, įskaitant</p>	<p>Įstaigos korekcinį veiksmų valdymas yra apibrėžtas Tobulinimo veiksmų valdymo procedūroje ir</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų</p>



<p><i>atsirandančias dėl skundų, organizacija turi:</i></p> <p><i>a) reaguoti į neatitiktį ir, kai tinka:</i></p> <p><i>1) imtis veiksmų ją suvaldyti ir ištaisyti;</i></p> <p><i>2) tvarkyti pasekmes;</i></p> <p><i>b) įvertinti veiksmų neatitikties priežastis (-tims) pašalinti, siekiant, kad ji nepasikartotų ar beįvyktų kitur, poreikį:</i></p> <p><i>1) peržiūrinti ir analizuojant neatitiktį;</i></p> <p><i>2) nustatant neatitikties priežastis;</i></p> <p><i>3) nustatant, ar yra arba gali atsirasti panašių neatitiktį;</i></p> <p><i>c) įgyvendinti visus reikiamus veiksmus;</i></p> <p><i>d) vykdyti atliktų korekcinį veiksmų rezultatyvumo vertinamąją analizę;</i></p> <p><i>e) jei būtina, papildyti planavimo metu nustatytas rizikas ir galimybes;</i></p> <p><i>f) jei būtina, padaryti kokybės vadybos sistemos pakeitimus.</i></p> <p><i>Korekciniai veiksmai turi būti tinkami pagal neatitiktį poveikio reikšmingumą.</i></p>	<p>schemoje. Korekciniai veiksmai nustatomi identifikuotoms neatitiktims, atsirandančioms iš tobulinimo veiksmų įeitinų duomenų lentelėje nurodytų šaltinių. Neatitiktį ir jų priežasčių analizę, korekcinį veiksmų poreikį, reikalingus atlikti veiksmus nustato ir jų įgyvendinimo rezultatyvumą tikrina bei susijusius įrašus pildo minėtoje lentelėje nurodyti darbuotojai, jie pildo tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje nurodytus, reikalingus įrašus. Išsami neatitiktį priežasčių analizė ir tinkamas korekcinį veiksmų įgyvendinimas sudaro sąlygas išvengti tokių pačių neatitiktį pasikartojimo ateityje ir užtikrinti nuolatinį įstaigos veiklos kokybės gerinimą. Korekcinį veiksmų nustatymas, įgyvendinimo ir tikrinimo veiklų eiliškumas nurodytas tobulinimo veiksmų proceso schemoje. Visi darbuotojai yra įpareigoti surašyti tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje pastebėtas neatitiktis ir problemas. Tokiu būdu įgyvendinimas nuolatinio gerinimo ir visuotinio dalyvavimo principai įstaigoje. Įgyvendintų korekcinį veiksmų ir jų rezultatyvumo apžvalga atliekama vadybinės vertinamosios analizės metu, ją inicijuoja vadovybės atstovas kokybei.</p>	<p>valdymas</p>
<p>10.2.2.</p>		
<p><i>Organizacija turi saugoti dokumentuotą informaciją kaip įrodymą apie:</i></p> <p><i>a) neatitiktį pobūdį ir visus atliktus paskesnius veiksmus;</i></p> <p><i>b) visų korekcinį veiksmų rezultatus.</i></p>	<p>Įstaigoje prevencinių veiksmų valdymas yra apibrėžtas Tobulinimo veiksmų valdymo procedūroje ir schemoje. Prevenciniai veiksmai numatomi identifikuotoms neatitiktims ir galinčioms atsirasti neatitiktims, įtakojamoms tobulinimo veiksmų įeitinų duomenų lentelėje nurodytų šaltinių. Galimų neatitiktį ir jų priežasčių analizę, prevencinių veiksmų poreikį, reikalingus atlikti veiksmus nustato ir jų įgyvendinimo rezultatyvumą tikrina bei susijusius įrašus pildo minėtoje lentelėje nurodyti darbuotojai, jie pildo tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje atitinkamas grafą. Išsami galimų neatitiktį priežasčių analizė ir tinkamas prevencinių veiksmų įgyvendinimas suteikia sąlygas neatsirasti neatitiktims ir užtikrinti nuolatinį įstaigos veiklos kokybės gerinimą. Prevencinių veiksmų nustatymo, įgyvendinimo ir tikrinimo veiklų eiliškumas nurodytas tobulinimo veiksmų proceso schemoje. Visi darbuotojai yra įpareigoti tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje pildyti informaciją apie pastebėtas galimas neatitiktis ir problemas. Tokiu būdu įgyvendinimas nuolatinio gerinimo ir visuotinio dalyvavimo principai įstaigoje. Įgyvendintų prevencinių veiksmų ir jų rezultatyvumo apžvalga atliekama vadybinės analizės metu, ją inicijuoja vadovybės atstovas kokybei.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
<p>10.3. Nuolatinis gerinimas</p>		
<p><i>Organizacija turi nuolat gerinti kokybės vadybos sistemos tinkamumą, adekvatumą ir rezultatyvumą. Remdamasi analizės ir vertinimo rezultatais bei vadybos</i></p>	<p>Įstaigos kokybės vadybos sistema apima visą įstaigos veiklą, todėl laikoma, kad visa įstaigai aktuali informacija turi būti laiku ir tinkamai perduodama įstaigos bendruomenei, užtikrinamas grįžtamasis ryšys dėl pasiūlytų tobulinimo veiksmų ar pateiktų klausimų. Specifiniai kokybės vadybos sistemos komunikacijos objektai yra nurodyti vidinės KVS komunikacijos matricoje. Aiškūs informacijos</p>	<p>Vadovybės atstovo kokybei pareigybės aprašymas Organizacinė struktūra KVS-8 Tobulinimo veiksmų</p>



<p><i>vertinamosios analizės išvediniais, organizacija turi nustatyti, ar yra poreikių, į kuriuos turi būti atsižvelgiama, bei galimybių, kuriomis turi būti pasinaudota, vykdant nuolatinį gerinimą.</i></p>	<p>teikėjai ir gavėjai bei informacijos pateikimo ir gavimo periodai padeda užtikrinti įstaigos bendruomenės efektyvų keitimąsi informacija apie kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą ir įgyvendinti visuotinio dalyvavimo, darbuotojų įtraukimo principą įstaigoje. Keitimasis informacija vyksta naudojant DVS.</p> <p>Vadovybės atstovas kokybei yra laikomas atsakingu už tai, kad visos įstaigos veiklos būtų vykdomos laikantis kokybės reikalavimų, kad būtų užtikrintas nuolatinis kokybės gerėjimas ir kad visi darbuotojai dalyvautų kokybės užtikrinimo veiklose. Jis yra atsakingas už tai, kad darbuotojai aktyviai dalyvautų įgyvendinant kokybės vadybos sistemą, laiku atliktų jiems pavestus darbus. Vadovybės atstovo kokybei pareiga didinti darbuotojų sąmoningumą tiesioginių ir netiesioginių klientų reikalavimų atžvilgiu. Aktyvi vadovybės atstovo kokybės veikla įstaigoje padeda įgyvendinti lyderystės principą.</p>	<p>valdymas KVS-8.1 Tobulinimo veiksmų įkeitiniai duomenys KVS-4 Vidinė komunikacija KVS-4.1 Vidinės KVS komunikacijos matrica</p>
---	--	--