



ALYTAUS PROFESINIO RENGIMO CENTRAS

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

Kokybės vadovas

KVS-0

Leidimas Nr. 6



**ALYTAUS PROFESINIO
RENGIMO CENTRO KOKYBĖS
VADOVAS**

KVS-0



ĮVADAS

Alytaus profesinio rengimo centro (toliau – Įstaiga) vadovybė, siekdama sėkmingai įgyvendinti įstaigos strateginius tikslus, įdiegė ir palaiko LST EN ISO 9001:2015 standarto (toliau kokybės vadybos sistemos dokumentacijoje – ISO 9001:2015) reikalavimus atitinkančią Kokybės vadybos sistemą (toliau – KVS), kuri užtikrina 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.

Sertifikavimo sritis: profesinis mokymas ir bendrasis ugdymas.

Siekiant užtikrinti Įstaigos gebėjimą teikti kokybiškas bendrojo ugdymo ir profesinio mokymo paslaugas, atitinkančias Įstaigos bendruomenės, suinteresuotų vidaus ir išorės šalių lūkesčius bei veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, Įstaigos Kokybės vadybos sistemoje nustatyti reikalavimai yra privalomi visai Įstaigos bendruomenei. Kokybiškų paslaugų teikimo svarbos suvokimas ir visuotinis bendruomenės dalyvavimas KVS procesuose užtikrina šios sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą atsižvelgiant į galimas rizikas ir galimybes.

KOKYBĖS VADOVO VALDYMAS

Kokybės vadovo 6 leidimą parengė Įstaigos direktoriaus įsakymu sudaryta darbo grupė vadovaudamasi standartu „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“ (ISO 9001:2015).

Už Kokybės vadovo funkcionavimą, kasmetę jo peržiūrą ir jame aprašytų principų sklaidą bei reikalavimų įgyvendinimo kontrolę Įstaigoje atsakingas direktoriaus įsakymu paskirtas vadovybės atstovas kokybei (toliau – VAK). VAK atsako už KVS ir standarto reikalavimų atitiktį, užtikrina, kad būtų pasiekti procesuose numatyti rezultatai.

Kokybės vadovo originalas yra patalpintas Įstaigos svetainėje www.aprc.lt

Kokybės vadove naudojamos sąvokos:

Procesas – Įstaigoje vykdoma veikla ar susijusių arba sąveikaujančių veiklų visuma, kurią įgyvendinant pasiekiami norimi rezultatai.

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 proceso valdymui 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>Organizacija turi nustatyti vidaus ir išorės veiksnius, kurie svarbūs organizacijos paskirčiai ir strateginei krypčiai bei daro įtaką jos galimybėms pasiekti numatytą (-us) kokybės vadybos sistemos rezultatą (-us).</p> <p>Organizacija turi atlikti informacijos apie šiuos vidaus ir išorės veiksnius monitoringą ir vertinamąją analizę.</p>	<p>Pagrindinė Įstaigos veikla – tai mokymo paslaugų teikimas. Jai daro įtaką vidaus ir išorės veiksniai.</p> <p><i>Vidaus veiksniai:</i> mokytojų kvalifikacija ir turimos kompetencijos, mokinių turimos žinios, gebėjimai ir motyvacija, materialieji ir nematerialieji ištekliai, saugių ir sveikatai palankių sąlygų sudarymas, galimybė tobulėti dalyvaujant nacionalinėse ir tarptautinėse ugdomosiose veiklose.</p> <p><i>Išorės veiksniai:</i> nepalanki demografinė padėtis, didėjanti socialinė atskirtis, mokytojų trūkumas, besikeičianti situacija darbo rinkoje, didėjantis specialiųjų ugdymosi poreikių turinčių mokinių skaičius, besikeičiantys teisės aktai.</p> <p>Rengiant Įstaigos strateginį ir metinį veiklos planus analizuojami vidiniai ir išoriniai veiksniai, kurie daro įtaką mokymo paslaugų teikimui ir rezultatams.</p>	<p>KVS-0.1 Kokybės politika Strateginis įstaigos veiklos planas Metinis įstaigos veiklos planas Metų veiklos planai</p>
4.2. Suinteresuotųjų šalių poreikių ir lūkesčių supratimas		
<p>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:</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>Įstaiga, teikdama mokymo paslaugas, atsižvelgia į suinteresuotųjų šalių reikalavimus:</p> <ul style="list-style-type: none">• mokinių ir jų tėvų pageidavimus, lūkesčius įgyti kvalifikaciją;• mokytojų lūkestį turėti užtikrintą darbo vietą, darbo krūvį, galimybę tobulinti kvalifikaciją;• darbdavių poreikį turėti kvalifikuotus darbuotojus;• kontroliuojančių institucijų poreikį užtikrinti įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų įgyvendinimą;• socialinių partnerių siekį bendrauti ir bendradarbiauti. <p>Įstaiga nuolat stebi, analizuoja ir atsižvelgia į suinteresuotųjų šalių reikalavimus, poreikius, lūkesčius – vykdomos apklausos, organizuojami susitikimai, diskusijos ir kt.</p> <p>Suinteresuotųjų šalių atstovai dalyvauja įstaigos tarybos (savivaldos institucijos), įstaigos tarybos (kolegialaus valdymo organo), mokinių tarybos, mokytojų tarybos, darbo tarybos veikloje.</p> <p>Įstaigos dalininkai yra Lietuvos Respublika (valstybė) ir Lietuvos inžinerijos ir technologijų pramonės asociacija (LINPRA). Valstybės kaip įstaigos dalininkės teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p>
4.3. Kokybės vadybos sistemos srities nustatymas		
<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> <p>a) vidaus ir išorės veiksnius pagal 4.1.;</p>	<p>Kokybės vadybos sistema taikoma profesiniam mokymui ir bendrajam ugdymui, kadangi Įstaigos pagrindinė veikla – mokymo paslaugų teikimas. Ši sritis nustatyta atsižvelgiant į:</p> <ul style="list-style-type: none">• 4.1 skiltyje aprašytus vidaus ir išorės veiksnius;• 4.2 skiltyje aprašytus suinteresuotųjų šalių reikalavimus;• teikiamas mokymo paslaugas (pirminis ir tęstinis profesinis mokymas, bendrasis ugdymas). <p>Nustatyta sritis - profesiniam mokymui ir bendrajam ugdymui – Įstaiga taiko visus šio tarptautinio standarto reikalavimus. Nustatyta Kokybės vadybos sistemos sritis prižiūrima ir dokumentuojama.</p>	<p>KVS-0.2 Procesų žemėlapis</p>



<p>b) svarbių suinteresuotųjų šalių reikalavimus pagal 4.2;</p> <p>c) organizacijos produktus ir paslaugas.</p> <p>Organizacija turi taikyti visus šio tarptautinio standarto reikalavimus, kurie yra taikytini nustatytoje jos kokybės valdybos 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 patitenkinimą.</p>		
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> <p>a) nustatyti procesams reikalingus įvedinius ir norimus procesų išvedinius;</p> <p>b) nustatyti šių procesų seką ir sąveiką:</p>	<p>Kokybės vadybos sistemoje nustatyti ir vykdomi šie procesai:</p> <ul style="list-style-type: none">• valdymo – administraciniai (finansų valdymas, personalo valdymas, išorinė komunikacija, vidinė komunikacija, stebėseną, planavimas, vidaus auditas, tobulinimo veiksmų valdymas);• veiklos (mokymo poreikių analizė, mokymo programų rengimas ir atnaujinimas, mokinių priėmimas, profesinio mokymo (pirminio ir tęstinio) ir bendrojo ugdymo organizavimas;• palaikomieji (pirkimų valdymas, materialiujų ir nematerialiujų išteklių valdymas, dokumentų ir įrašų valdymas, projektų valdymas, bibliotekų valdymas, darbuotojų saugos ir sveikatos valdymas). <p>Visų procesų sąveika pateikta Procesų žemėlapyje. Identifikuoti ir paskirti kiekvieno proceso šeimininkai, atsakingi už tinkamą proceso vykdymą.</p> <p>Kiekvienas procesas aprašytas nurodant:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Proceso pavadinimą;2. Proceso šeimininką;	<p>KVS-0.2 Procesų žemėlapis KVS procesai KVS-2.1 Procesų stebėsenos rodiklių sąrašas KVS-2 Stebėseną KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>



<p>c) nustatyti ir taikyti bei metodus (įskaitant monitoringą, matavimus ir susijusius veiksmingumo rodiklius), reikalingus rezultatyviai pagrindinei veiklai bei šių procesų valdymui laiduoti;</p> <p>d) nustatyti procesams reikalingus išteklius išteklius ir laiduoti aprūpinimą jais;</p> <p>e) priskirti atsakomybes ir įgaliojimus už šiuos procesus;</p> <p>f) atsižvelgti į riziką ir galimybes, nustatytas pagal 6.1 reikalavimus;</p> <p>g) vertinti šiuos procesus ir įgyvendinti pakeitimus siekiant laiduoti, kad procesai pasiektų norimus rezultatus;</p> <p>h) gerinti procesus ir kokybės vadybos sistemą.</p>	<p>3. Proceso paskirtį;</p> <p>4. Vidinio ar išorinio kliento procesui keliamus reikalavimus;</p> <p>5. ISO 9001:2015 reikalavimus;</p> <p>6. Procesą sudarančius subprocesus;</p> <p>7. Proceso metu naudojamus dokumentus;</p> <p>8. Proceso metu pildomus įrašus;</p> <p>9. Proceso veikimui reikalingus resursus;</p> <p>10. Proceso rezultatyvumą, veikimo ir valdymo kriterijus;</p> <p>11. Proceso apribojimus;</p> <p>12. Proceso kokybės gerinimo sritis ir tikslus.</p> <p>Kiekvienam 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. Atsižvelgiant į vadybos vertinamosios analizės išvadas, į riziką ir galimybes inicijuojami procesų pokyčiai, kurie užtikrina numatytus rezultatus.</p>	
4.4.2.		
<p>Organizacija turi:</p> <p>a) prižiūrėti procesų veikimui būtinos apimties dokumentą informaciją;</p> <p>b) išsaugoti būtinos apimties dokumentuotą informaciją, reikalingą tikrumui, jog procesai vykdomi, kaip suplanuota.</p>	<p>Procesų aprašymuose nurodyti vidaus ir išorės dokumentai, reglamentuojantys procesų vykdymą. Procedūrų metu pildomi įrašai ir saugoma kita dokumentuota informacija kaip įrodymas, kad procesai vykdomi kaip suplanuota. Už dokumentuotos informacijos saugojimą, įrašų teisingumą ir pateikimą vidaus audito grupės nariams ir vadovybės atstovui kokybei atsakingi procesų šeimininkai. Proceso metu pildomi įrašai, jei jie įtraukti į Dokumentacijos planą, atiduodami į archyvą saugojimui.</p>	KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas
5. LYDERYSTĖ		
5.1. Lyderystė ir įsipareigojimai		
5.1.1. Bendrieji dalykai		
<p>Aukščiausioji vadovybė turi pademonstruoti lyderystę ir įsipareigojimą dėl kokybės vadybos sistemos:</p> <p>a) prisiimdama atsakomybę už kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą;</p> <p>b) laiduodama, kad kokybės politika ir kokybės tikslai būtų nustatyti kokybės vadybos</p>	<p>Įstaigos vadovai ir Vadovybės atstovas kokybei demonstruoja lyderystę ir įsipareigojimą dėl Kokybės vadybos sistemos:</p> <ul style="list-style-type: none">• prisiima atsakomybę už kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą;• užtikrina, kad kokybės tikslai suderinti su Įstaigos kontekstu ir strateginėmis kryptimis;• kokybės vadybos sistemos reikalavimus į Įstaigos veiklos procesus;• skatina procesinį požiūrį ir mąstymą atsižvelgiant į rizikos veiksnius;	KVS-0.2 Kokybės politika KVS-1 Planavimas



<p>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>	<ul style="list-style-type: none">• aprūpina Kokybės vadybos sistemą reikalingais žmogiškaisiais, materialiaisiais ir nematerialiaisiais išteklių;• nuolat darbuotojams akcentuoja rezultatyvios kokybės vadybos ir kokybės vadybos sistemos reikalavimų atitikties svarbą;• priima sprendimus dėl kokybės vadybos sistemos rezultatyvumo užtikrinimo;• skatina ir motyvuoja darbuotojus siekti kokybės vadybos sistemos rezultatyvumo;• skatina padalinių vadovus demonstruoti lyderystę jų atsakomybės srityse. <p>Padalinių vadovai motyvuoja pavaldžius darbuotojus aktyviai prisidėti prie kokybės vadybos sistemos įgyvendinimo.</p>	
<p>5.1.2. Orientacija į klientą</p>		
<p>Aukščiausioji vadovybė turi pademonstruoti lyderystę ir įsipareigojimą dėl orientacijos į klientą, laiduodama, kad:</p> <p>a) kliento ir taikytini įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimai būtų nustatyti, suprasti ir nuolat vykdomi;</p> <p>b) būtų nustatytos rizikos ir galimybės, kurios gal turėti įtakos produktų ir paslaugų atitiktčiai bei galimybei padidinti kliento pasitenkinimą, ir į jas būtų atsižvelgta;</p> <p>c) būtų išlaikytas dėmesys kliento pasitenkinimui didinti.</p>	<p>Istaiga vykdydama savo veiklą vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais profesinio mokymo ir bendrojo ugdymo organizavimo procesą, mokymo paslaugų teikimą. Nuolat atnaujinami vidiniai norminiai teisės aktai: tvarkų aprašai, taisyklės, reglamentai ir kt.</p> <p>Tobulinant veiklą atsižvelgiama į mokinių poreikius, galimybes ir pasitenkinimą ugdymo procesu. Mokinių poreikiai identifikuojami skirtinguose procesuose. Mokiniai skatinami reikšti savo nuomonę, veikia mokinių taryba, kuri inicijuoja įvairias mokyklos veiklas. Mokiniai savo poreikius įvardija bendraudami su mokytojais, grupių vadovais, mokyklos vadovais, administracija. Vykdomos mokinių apklausos, jie informuojami apie įgyvendinamus pokyčius. Mokiniai skatinami dalyvauti regioniniuose, nacionaliniuose, tarptautiniuose konkursuose, varžybose ir kituose renginiuose, jiems organizuojamos edukacinės išvykos, stažuotės užsienyje. Ypač daug dėmesio skiriama edukacinių erdvių atnaujinimui, kūrimui. Tai turi įtakos mokinių mokymosi motyvacijos ir pasitenkinimo ugdymo kokybe bei ugdymo įstaiga didinimui.</p> <p>Kartais mokiniams sunku įvardyti savo socialinius, psichologinius ir pedagoginius poreikius.</p> <p>Įstaigoje yra nustatytas ir įgyvendinamas švietimo pagalbos teikimo algoritmas, siekiant užtikrinti savalaikę pagalbą įvairių poreikių turintiems mokiniams ir pagerinti jų mokymosi rezultatus.</p>	<p>KVS-3 Išorinė komunikacija</p> <p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p> <p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p>



	Gerinant mokinių mokymosi pasiekimus ir rezultatus labai svarbu įtraukti tėvus, globėjus į ugdymo procesą. Tėvų atstovai dalyvauja Įstaigos tarybos (savivaldos institucijos) veikloje, jie kviečiami į renginius, posėdžius, susirinkimus ir kt.	
5.2. Politika		
5.2.1. Kokybės politikos nustatymas		
<i>Aukščiausioji vadovybė turi nustatyti, įgyvendinti ir prižiūrėti kokybės politiką:</i> a) kuri būtų tinkama organizacijos paskirčiai ir kontekstui bei palaikytų jos strateginę kryptį; b) kuri pateiktų kokybės tikslų, nustatymo gaires; c) kurioje būtų įsipareigojimas atitikti taikomus reikalavimus; d) kurioje būtų įsipareigojimas nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.	Įstaigoje nustatyta kokybės politika, kuri yra parengta atsižvelgiant į Įstaigos veiklos paskirtį ir tikslus. Kokybės politikoje apibrėžtos Įstaigos veiklos prioritetinės kryptys: 1. Užtikrinti ugdymo kokybę, didinti paslaugų prieinamumą bei konkurencingumą. 2. Rengti kvalifikuotus darbuotojus, tenkinant asmens ir visuomenės poreikius bei plėtojant mokymosi visą gyvenimą koncepciją, lanksčiai prisitaikant prie kintančių aplinkos (rinkos) sąlygų. 3. Ugdyti mokinių atsakomybę, kūrybingumą ir verslumą. Dokumente įvardyti Įstaigos įsipareigojimai, KVS įgyvendinimo pagrindiniai principai. Įstaiga, įgyvendindama LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimus, siekia nuolat tobulinti mokymo paslaugų, atitinkančių mokinių ir darbdavių reikalavimus bei lūkesčius, kokybę. Kokybės politikos gairių įgyvendinimo skatinimas ir palaikymas padeda įgyvendinti lyderystės ir nuolatinio gerinimo principus įstaigoje. 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 nariai pildydami tobulinimo veiksmų įrašus.	KVS-0.2. Kokybės politika
5.2.2. Kokybės politikos perteikimas		
<i>Kokybės politika turi būti:</i> a) prieinama ir prižiūrima kaip dokumentuota informacija; b) perteikta, suprasta ir taikoma organizacijoje; c) prieinama atitinkamoms suinteresuotosioms šalims, kai tinka.	Kokybės politika, patvirtinta direktoriaus įsakymu, skelbiama viešai Įstaigos svetainėje. Su ja nauji darbuotojai supažindinami pasirašytinai sudarant darbo sutartį. Kokybės politika vadovaujasi rengiant strateginį, metinius, veiklos planus, kvalifikacijos tobulinimo programas, vykdomų programų įgyvendinimo planus, kitus dokumentus, planuojant struktūrinius Įstaigos pokyčius. Kokybės politika savo veikloje vadovaujasi Įstaigoje veikiančios komisijos, darbo grupės.	KVS-0.2. Kokybės politika
5.3. Pareigos, tikslai ir įgaliojimai organizacijoje		
<i>Aukščiausioji vadovybė turi laiduoti, kad atsakomybės ir įgaliojimai atitinkamoms pareigoms būtų priskirti, perteikti ir suprasti organizacijoje.</i> <i>Aukščiausioji vadovybė turi priskirti atsakomybę ir įgaliojimus:</i> a) laiduoti kokybės vadybos sistemos atitiktį šio tarptautinio standarto reikalavimus;	Įstaigoje siekiant laiduoti standarto reikalavimų ir KVS atitiktį direktoriaus įsakymu skiriamas vadovybės atstovas kokybei. VAK atsako už: • savalaikį Įstaigos vadovų informavimą apie KVS veiksmingumą ir gerinimo galimybes, veiksmus, priemones; • KVS procesų veiksmingą įgyvendinimą ir juose numatytų stebėsenos rodiklių siektinas reikšmes; • Mokymo paslaugų ir mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojai), darbdavių ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikių ir lūkesčių atitikties užtikrinimą; • KVS ir Įstaigoje vykstančių procesų pokyčių atitiktį;	KVS-4 Vidinė komunikacija



<p>b) laiduoti, kad procesai pateiktų norimus procesų išvedinius;</p> <p>c) pranešti, visų pirma – aukščiausiai vadovybei, apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir gerinimo galimybes (žr. 10.1);</p> <p>d) laiduoti orientacijos į klientą skatinimą visoje organizacijoje;</p> <p>e) laiduoti, kad kokybės valdybos sistemos vientisumas būtų išlaikytas planuojant ir įgyvendinant kokybės vadybos sistemos pakeitimus.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Naujai paskirtų asmenų, atsakingų už KVS procesų įgyvendinimą, supažindinimą su KVS, atsakomybėmis;• Darbuotojų, naujai priimtų darbuotojų konsultavimą KVS įgyvendinimo klausimais. Konkrečios VAK pareigos, funkcijos ir atsakomybės yra apibrėžtos vadovybės atstovo kokybei pareigybės aprašyme, su kuriuo jis supažindinimas pasirašytinai.	
6. PLANAVIMAS		
6.1. Veiksmai dėl rizikų ir galimybių		
6.1.1.		
<p>Planuodama kokybės vadybos sistema, organizacija turi atsižvelgti į veiksnius, minimus 4.1, ir reikalavimus, minimus 4.2, bei nustatyti rizikas ir galimybes, dėl kurių reikia imtis veiksmų, siekiant:</p> <p>a) užtikrinti, kad kokybės vadybos sistema gali pasiekti jai nustatytą (-us) rezultatą (-us);</p> <p>b) padidinti pageidaujamus rezultatus;</p> <p>c) užkirsti kelią nepageidaujamiems rezultatams arba juos sumažinti;</p> <p>d) pagerėjimo.</p>	<p>Įstaiga, atsižvelgdama į vidaus ir išorės veiksnius, aprašytus 4.1. punkte, ir į suinteresuotųjų šalių reikalavimus, aprašytus 4.2. punkte, įvardija rizikas siekiant KVS rezultatų:</p> <ul style="list-style-type: none">• žemi įstojusių mokinių akademiniai pasiekimai;• specialiųjų ugdymosi poreikių turinčių mokinių skaičiaus didėjimas;• žmogiškųjų išteklių programoms įgyvendinti trūkumas;• nepagrįsti suinteresuotųjų šalių (mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų, darbdavių) lūkesčiai. <p>Įstaiga turi daug galimybių siekti KVS nustatytą rezultatą – užtikrinti bendrojo ugdymo ir profesinio mokymo kokybę:</p> <ul style="list-style-type: none">• atnaujindama vidaus teisės aktus (tvarkų aprašus, taisykles ir kt.);• įgyvendindama įtraukiojo ugdymo principus;• plėtodama konstruktyvius ryšius su socialiniais partneriais;• analizuodama darbo rinkos situaciją ir tendencijas;• nuolat teikdama grįžtamąjį ryšį mokiniams ir jų tėvams (globėjams, rūpintojams).	KVS-1 Planavimas
6.1.2.		
<p>Organizacija turi planuoti:</p> <p>a) veiksmus dėl šių rizikų ir galimybių;</p> <p>b) kaip:</p> <p>1) įtraukti ir įdiegti šiuos veiksmus į kokybės vadybos sistemos procesus (žr. 4.4);</p>	<p>Įstaiga, planuodama savo veiklą, numato veiksmus nustatytiems KVS rezultatams pasiekti:</p> <ul style="list-style-type: none">• mokinių žinių, gebėjimų ugdymas teikiant individualią ugdymosi pagalbą;• įvairių ugdymo būdų ir formų taikymas;• prevencinių programų įgyvendinimas;• naujų profesinio mokymo programų pasiūla;• mokytojų kompetencijų tobulinimas;	KVS-1 Planavimas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas



<p>2) įvertinti šių veiksmų rezultatyvumą; Veiksmai dėl rizikų ir galimybių turi būti proporcingi galimam poveikiui produktų ir paslaugų atitikčiai.</p>	<ul style="list-style-type: none">• bendradarbiavimo su verslo įmonėmis, įstaigomis stiprinimas;• naujų technologijų diegimas ugdymo procese;• bendruomeniškumo stiprinimas. <p>Įstaiga rengdama veiklos planus analizuoja ir įvertina įgyvendintų veiksmų rezultatyvumą ir numato gerinimo priemones.</p>	
6.2. Kokybės tikslai ir jų pasiekimo planavimas		
6.2.1.		
<p>Organizacija turi nustatyti kokybės vadybos sistemai reikalingus kokybės tikslus atitinkamoms funkcijoms, lygmenims ir procesams. Kokybės tikslai turi būti:</p> <ul style="list-style-type: none">a) suderinti su kokybės politika;b) pamatuojami;c) parengti atsižvelgiant į taikomus reikalavimus;d) susisiję su produktų ir paslaugų atitiktimi bei su klientų pasitenkinimo didinimu;e) vykdomas jų monitoringas;f) perteikiami;g) kai reikia, atnaujinami. <p>Organizacija turi prižiūrėti dokumentuotą informaciją apie kokybės tikslus.</p>	<p>Įstaigoje KVS kokybės tikslai yra suderinti su Kokybės politika, jie pamatuojami, nustatyti atsižvelgiant į mokymo paslaugų teikimo reikalavimus. Kokybės tikslai susiję su mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų), darbdavių lūkesčiais, pasitenkinimo didinimu.</p> <p>Planuojant įstaigos veiklą, vykdomas kokybės tikslų monitoringas, jie peržiūrimi ir esant poreikiui atnaujinami. Siekiant įvertinti pasiektus kokybės tikslus yra analizuojami KVS procesų stebėsenos rodikliai, jų pasiektos reikšmės, taip pat įvertinami švietimo stebėsenos rodikliai, švietimo valdymo informacinės sistemos (ŠVIS) duomenys.</p> <p>Įvertinus aukščiau paminėtus duomenis planuojama Įstaigos veikla – rengiami strateginiai, metiniai veiklos planai. Strateginiame plane numatomos prioritėtinės Įstaigos veiklos kryptys, uždavinių, priemonių, vertinimo rodiklių pavadinimai ir matavimo vienetai, vertinimo rodiklių reikšmės. Siekiamos vertinimo rodiklių reikšmės yra pagrindas tikslų pasiekimui pamatuoti.</p> <p>Strateginio Įstaigos plano įgyvendinimas detalizuojamas metiniame veiklos plane. Jame numatomos Įstaigos veiksmai strateginio plano uždaviniams įgyvendinti, siektini uždavinio įgyvendinimo rodikliai ir jų reikšmės, atsakingi vykdytojai ir įvykdymo terminai.</p>	<p>KVS-0.2 Kokybės politika KVS-2.1 Procesų stebėsenos rodiklių sąrašas KVS-1 Planavimas</p>
6.2.2.		
<p>Planuodama, kaip pasiekti kokybės tikslus, organizacija turi nustatyti:</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>Strateginiuose ir metiniuose planuose atsižvelgiant į KVS procesų stebėsenos rodiklių pasiektas reikšmes, švietimo stebėsenos rodiklių ir švietimo valdymo informacinės sistemos (ŠVIS) duomenis yra konkretinamos Įstaigos veiklos, numatoma, kokie būtini nematerialieji ir materialieji ištekliai, siektini rezultatai, skiriami atsakingi darbuotojai, nustatomi įvykdymo terminai.</p> <p>Analizuojant pasiektus rezultatus nagrinėjamos nepasiektų rodiklių reikšmių priežastys ir aptariami tolesni veiksmai priežastims, kurios tiesiogiai priklauso nuo Įstaigos veiklos, pašalinti.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
6.3. Pakeitimų planavimas		



<p>Kai organizacija nustato kokybės vadybos sistemos pakeitimų poreikį, šie pakeitimai turi būti vykdomi planingai (žr. 4.4.). Turi būti atsižvelgiama į:</p> <p>a) pokyčių tikslus ir galimas pakeitimų pasekmes;</p> <p>b) kokybės vadybos sistemos vientisumą;</p> <p>c) išteklių prieinamumą;</p> <p>d) atsakomybės ir įgaliojimų paskyrimą ir perskirstymą.</p>	<p>Vertinant Vadybos vertinamosios analizės metu pasiektus KVS procesų stebėsenos rezultatus ir atsižvelgiant į išorinių institucijų vertinimo ataskaitas aptariamoms tobulintinos Įstaigos veiklos sritys, numatomi konkretūs veiksmai, terminai, atsakingi asmenys pokyčiams valdyti. Tai atsispindi Tobulinimo veiksmų įvedinių lentelėje, Vidaus audito ataskaitose, Vadybos vertinamosios analizės protokoluose.</p> <p>Nustačius poreikį keisti KVS, pokyčiai planuojami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • keliami pokyčių tikslai atsižvelgiant į Tobulinimo veiksmų registravimo žurnalo įrašus, vidaus audito išvadas, teisės aktų pakeitimus ir kt.; • priimtinos ir tikslingos jų įgyvendinimo priemonės ir būdai; • reikalingi išteklių (žmogiškieji, materialieji ir nematerialieji); • numatomi siektini rezultatai ir jų pasekmės tiesioginių ir netiesioginių klientų lūkesčiams įgyvendinti, pasitenkinimo teikiamomis mokymo paslaugomis didinimui siekiant sumažinti neigiamas rizikas KVS. <p>Įstaigos veiklos prioritetais ir Vidaus audito išvadamis vadovaujamosi rengiant strateginius, metinius, mėnesio veiklos ir kt. planus.</p> <p>Šių planų įgyvendinimo analizė sudaro sąlygas Įstaigoje įgyvendinti faktais pagrįstų sprendimų priėmimo principą.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
<p>7. PALAIKYMAS</p>		
<p>7.1. Išteklių</p>		
<p>7.1.1. Bendrieji dalykai</p>		
<p>Organizacija turi nustatyti ir aprūpinti ištekliams, kurių reikia sukurti, įgyvendinti, prižiūrėti ir nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.</p> <p>Organizacija turi atsižvelgti į:</p> <p>a) turimų vidinių išteklių pajėgumus ir ribotumus;</p> <p>b) tai, ko reikia gauti iš išorės tiekėjų.</p>	<p>Įstaigos vadovai užtikrina, kad KVS būtų aprūpinta visais veiklai ir mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų) darbdavių, darbuotojų poreikių įgyvendinimui reikalingais ištekliams: žmogiškaisiais, materialiais, nematerialiais bei informaciniais. Atsižvelgiant į Įstaigos vidinius pajėgumus rengiami strateginiai ir metiniai planai, biudžetas ir finansiniai srutai. Audito įmonės (išoriniai tiekėjai) pasitelkiamos KVS sertifikuoti ir atlikti priežiūros auditus.</p>	<p>KVS-1 Planavimas KVS-5 Finansų valdymas KVS-15 Materialiųjų ir nematerialiųjų išteklių valdymas KVS-17 Projektų valdymas</p>
<p>7.1.2. Žmonės</p>		
<p>Organizacija turi nustatyti ir apsirūpinti asmenimis, kurie būtini rezultatyviam jos kokybės vadybos sistemos įgyvendinimui ir jos procesų veikimui bei valdymui.</p>	<p>Siekiant Įstaigos veiklos efektyvumo, rezultatyvumo ir teikiamų mokymo paslaugų kokybės, užtikrinama, kad darbus, kurie turi įtakos teikiamų mokymo paslaugų kokybei, atliktų tik darbuotojai, turintys tinkamą kvalifikaciją ir kompetenciją.</p> <p>Atsakingais už KVS procesus ir vidaus audito grupės nariais skiriami darbuotojai, turintys aprašomos/audituojamos srities kvalifikaciją ir kompetencijas bei motyvaciją.</p>	<p>KVS-6 Personalo valdymas</p>
<p>7.1.3. Infrastruktūra</p>		



<p><i>Organizacija privalo nustatyti, apsirūpinti ir prižiūrėti procesų veikimui būtiną infrastruktūrą, kad būtų pasiekta produktų ir paslaugų atitiktis.</i></p>	<p>Mokymo paslaugų kokybei didelę įtaką turi materialiujų ir nematerialiujų, informacinių išteklių, nustatytų mokymo programose, kokybė ir pakankamumas. Įstaigoje nuolat vertinama turimų išteklių būklė, situacija darbo rinkoje, analizuojama naujų išteklių pasiūla ir priimami sprendimai dėl infrastruktūros atnaujinimo.</p>	<p>KVS-15 Materialiujų ir nematerialiujų išteklių valdymas KVS-18 Bibliotekų veiklos valdymas</p>
<p>7.1.4. Procesų veikimo aplinka</p>		
<p><i>Organizacija turi nustatyti, apsirūpinti ir prižiūrėti aplinką, būtiną jos procesų veikimui ir produktų bei paslaugų reikalavimų atitikčiai pasiekti.</i></p>	<p>Įstaigoje užtikrinama darbo ir mokymosi aplinka, kuri būtina teikiamų mokymo paslaugų reikalavimams pasiekti. Daug dėmesio skiriama tinkamos aplinkos kūrimui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • socialiniams veiksniams (lygių galimybių politika, pedagogų etikos kodeksas, mokinių elgesio taisyklės, darbo tvarkos taisyklės ir kt.); • psichologiniams veiksniams (smurto ir priekabiavimo prevencijos politika, mentorystės įgyvendinimas, mokinių pasiekimų ir pažangos vertinimas, prevencinių programų įgyvendinimas, Vaiko gerovės komisijos veikla ir kt.); • fizikiniams veiksniams (higienos normų reikalavimų užtikrinimas – temperatūros, šilumos, apšvietimo, triukšmo, ugdymo proceso organizavimo ir kt.). <p>Saugi ir sveikatai palanki Įstaigos aplinka turi tiesioginę įtaką mokinių ir darbuotojų savijautai, darbo ir mokymosi rezultatams, jų kokybei.</p>	<p>KVS-19 Darbuotojų saugos ir sveikatos valdymas</p>
<p>7.1.5. Monitoringo ir matavimo ištekliai</p>		
<p>7.1.5.1. Bendrieji dalykai</p>		
<p><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.</i></p> <p><i>Organizacija turi laiduoti, kad šie ištekliai:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a) būtų tinkami konkrečiam atliekamos monitoringo ir matavimo veiklos pobūdžiui; b) būtų prižiūrimi, jog būtų laiduotas nuolatinis tinkamumas pagal jų paskirtį. <p><i>Organizacija turi išsaugoti atitinkamą dokumentuotą informaciją, įrodančią monitoringo ir matavimo išteklių tinkamumą pagal paskirtį.</i></p>	<p>Įstaiga turi pakankamai žmogiškųjų, materialiujų ir nematerialiujų išteklių, kad nustatytų mokymo paslaugų ir mokymo programų bei suinteresuotųjų šalių (mokinių, jų tėvų, mokytojų, darbdavių, dalininkų) reikalavimų atitiktį.</p> <p>Mokymo paslaugų teikimą reglamentuoja nacionaliniai teisės aktai, kurių pagrindu rengiami vietiniai norminiai teisės aktai. Mokymo paslaugų kokybę rodo mokinių pasiekimai: profesinio mokymo programų modulių vertinimo rezultatai, asmens įgytų kompetencijų vertinimas, brandos egzaminų rezultatai, pasiekimai nacionaliniuose ir tarptautiniuose profesinio meistriškumo konkursuose, absolventų įsidarbinimo rodikliai, darbdavių atsiliepimai. Visi šie mokymo paslaugų teikimo apibendrinti duomenys rodo mokymo kokybę, yra tinkami naudoti. Surinkta informacija dokumentuojama, analizuojama numatant korekcinis veiksmus, siekiant išvengti problemų ugdymo procese ar laiku jas sprendžiant bei vykdant KVS tobulinimo veiksmus.</p> <p>Aukščiau išvardytų duomenų analizė naudojama priimant pagrįstus sprendimus ir įgyvendinant faktais pagrįstų sprendimų principą.</p>	<p>KVS-2 Stebėseną</p>
<p>7.1.5.2. Matavimo sietis</p>		



<p><i>Kai matavimo sietis yra reikalaujama arba kai ją pati organizacija nustato kaip būtiną pasitikėjimo matavimo rezultatų pagrįstumu suteikimo dalį, matavimo įranga:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) <i>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;</i>b) <i>turi būti identifikuota, kad būtų galima nustatyti jos statusą;</i>c) <i>turi būti apsaugota nuo reguliavimo arba susidėvėjimo, kuris kalibravimo statusą ir susijusius matavimo rezultatus padarytų nepagrįstais.</i><p><i>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.</i></p>	<p>Įstaiga savo veikloje naudoja matavimo priemones, kuriems privalomi atitikties įvertinimai, t. y. metrologinės patikros. Direktorius įsakymu skiriamas atsakingas asmuo už matavimo priemonių tinkamą įrengimą, naudojimą, jų norminių veikimo sąlygų užtikrinimą, naudojamų matavimo priemonių patikros organizavimą. Paskirtas asmuo rengia teisei metrologijai priskirtų matavimo priemonių sąrašą, kuriame nurodomas matavimo priemonės pavadinimas, tipas, numeris, naudojimo sritis, patikros data, kitos patikros data. Darbuotojai, kurie tiesiogiai savo darbe naudoja matavimo priemones, yra atsakingi už jų tinkamą naudojimą, numatytą savalaikę patikrą ir dokumentų (patikros sertifikatų, kalibravimo liudijimų ir kt.) saugojimą. Matavimo priemonės metrologinei patikrai siunčiamos į metrologines laboratorijas. Darbuotojai, pastebėję, kad matavimo priemonės netinkamai veikia, informuoja atsakingą asmenį, kuris organizuoja neplaninį matavimo priemonės patikrinimą.</p> <p>Įgyvendinant profesinio mokymo programas mokiniai supažindinami ir naudoja matavimo priemones praktinio mokymo metu, kad susiformuotų matavimo įrangos naudojimo praktinius įgūdžius.</p>	<p>KVS-2 Stebėseną KVS-15 Materialiųjų ir nematerialiųjų išteklių valdymas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
<p>7.1.6. Organizacijos žinios</p>		
<p><i>Organizacija turi nustatyti žinias, būtinas jos procesų veikimui ir produktų bei paslaugų reikalavimų atitikčiai pasiekti.</i></p> <p><i>Šios žinios turi būti prižiūrimos ir turi būti prieinamos tiek, kiek reikia.</i></p> <p><i>Reaguodama į besikeičiančius poreikius ir tendencijas, organizacija turi atsižvelgti į turimas žinias ir nustatyti, kaip įgis papildomų reikalingų žinių bei reikalingų atnaujinimų ir kaip prie jų prieis.</i></p>	<p>Atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių (mokinių, jų tėvų, globėjų, rūpintojų, darbdavių) poreikius, tendencijas darbo rinkoje ir siekiant užtikrinti kokybišką mokymo paslaugų teikimą daug dėmesio skiriama pedagoginių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimui. Kiekvienais mokslo metais patvirtinamos kvalifikacijos tobulinimo prioritetinės kryptys.</p> <p>Veiklos skyriuje yra už kvalifikacijos tobulinimą atsakingas darbuotojas, kuris atlieka Įstaigos darbuotojų apklausas, rengia pedagogų atestacijos programą, kvalifikacijos tobulinimo planą ir ataskaitas, organizuoja kvalifikacijos tobulinimo procesą. Kompetencijos tobulinamos sektoriuose praktinio mokymo centruose, verslo įmonėse, stažuotėse užsienyje, institucijose, turinčiose licenciją teikti kvalifikacijos kėlimo paslaugą.</p> <p>Pedagoginiai darbuotojai savo gerąja patirtimi dalijasi mokytojų tarybos, metodinių grupių posėdžiuose, įvairių konferencijų, seminarų ir kt. renginių metu.</p>	<p>KVS-6 Personalo valdymas</p>
<p>7.2. Kompetencija</p>		



<p><i>Organizacija turi:</i></p> <p>a) nustatyti reikalingą kompetenciją asmenims, atliekantiems darbą, kuris valdomas organizacijos ir daro įtaką kokybės vadybos sistemos veiksmingumui ir rezultatyvumui;</p> <p>b) laiduoti, kad šie asmenys turėtų kompetenciją, pagrįstą atitinkamu išsilavinimu, mokymu bei patirtimi;</p> <p>c) kur tinka, imtis veiksmų būtinai kompetencijai įgyti bei šių veiksmų rezultatyvumui įvertinti;</p> <p>d) išsaugoti atitinkamą dokumentuotą informaciją kompetencijai įrodyti.</p>	<p>Kiekvieno Įstaigos darbuotojo atliekamas darbas daro įtaką KVS veiksmingumui ir rezultatyvumui. Darbuotojų pareigybių aprašymuose yra išpareigojimas teikti pasiūlymus dėl darbo kokybės gerinimo, nurodyta, kad savo darbe jie privalo vadovautis Įstaigos KVS reikalavimais. Pareigybių aprašymuose taip pat įvardyti būtini reikalavimai kiekvienai pareigybei: išsilavinimui, kompetencijoms (bendrosioms, technologinėms, dalykinėms, skaitmeninėms ir kt.), kvalifikacijai, darbo patirčiai ir kt. Asmuo, pretenduojantis užimti vienas ar kitas pareigas, privalo pateikti dokumentus, įrodančius atitiktą pareigybės aprašuose įvardytiems reikalavimams. Darbuotojų pateikti išsilavinimą, kompetencijas ir kvalifikaciją įrodantys dokumentai saugomi asmens bylose. Įstaigos darbuotojai nuolat tobulina turimas kompetencijas, įgyja naujų dalyvaudami vidiniuose ir išoriniuose mokymuose, kuriuos kuruoja metodininkas, atsakingas už kvalifikacijos tobulinimą. Metodininkas kiekvienais kalendoriniais metais rengia ir pateikia ataskaitą apie pedagoginių ir nepedagoginių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą. Vadovaujantis turimais apibendrintais duomenimis ir veiklos prioritetais nustatomas kvalifikacijos kėlimo poreikis kitiems metams.</p> <p>Kvalifikacijos tobulinimas laikomas rezultatyviu, kai darbuotojų įgytos žinios ir įgūdžiai veiksmingai panaudojami veikloje.</p>	<p>KVS-6 Personalo valdymas</p>
<p>7.3. Supratimas</p>		
<p><i>Organizacija turi laiduoti, kad asmenys, atliekantys organizacijos valdomą darbą suprastų:</i></p> <p>a) kokybės politiką;</p> <p>b) susijusius kokybės tikslus;</p> <p>c) savo įnašą į kokybės valdybos sistemos rezultatyvumą, įskaitant geresnio veiksmingumo naudą;</p> <p>d) pasekmes, jei bus nesilaikoma kokybės vadybos sistemos reikalavimų.</p>	<p>Įgyvendinant KVS labai svarbu, kad kiekvienas darbuotojas būtų susipažinęs su Kokybės politika, tikslais, pagrindiniais principais, Kokybės vadovu, procesais ir procedūromis.</p> <p>Siekama, kad kiekvienas darbuotojas žinotų, kad jis gali daryti įtaką KVS įgyvendinimui, teikdamas siūlymus, tobulindamas savo veiklą, darydamas įrašus Tobulinimo veiksmų registravimo lentelėje ir gaudamas grįžtamąjį ryšį.</p>	<p>KVS-4 Vidinė komunikacija KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
<p>7.4. Komunikavimas</p>		
<p><i>Organizacija turi nustatyti vidaus ir išorės komunikavimą, susijusį su kokybės vadybos sistema, ir apibrėžti:</i></p> <p>a) apie ką bus komunikuojama;</p> <p>b) kada komunikuoti;</p> <p>c) su kuo komunikuoti;</p> <p>d) kaip komunikuoti;</p> <p>e) kas komunikuos.</p>	<p>Įstaiga, komunuodama KVS klausimais, yra nustačiusi vidaus ir išorės komunikavimo būdus, priemones ir procedūras.</p> <p>Vidaus komunikavimas – su kokybės politika, Kokybės vadovu naujus darbuotojus jiems pradėjus dirbti supažindina padalinių vadovai. Su KVS pokyčiais, patvirtinus juos direktoriaus įsakymu, darbuotojai supažindinami DBSIS priemonėmis. Vadovybės atstovas kokybei komunikuoja su procesų šeimininkais, vidaus audito grupės nariais, Įstaigos vadovais. KVS įgyvendinimo klausimai svarstomi vadovų posėdžiuose, pasitarimuose.</p> <p>Išorės komunikavimas - Vadovybės atstovas kokybei komunikuoja su išoriniais vertintojais.</p> <p>Siekiant užtikrinti efektyvų keitimąsi informacija apie kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą, identifikuoti vidinės komunikacijos ir išorinės komunikacijos procesai.</p>	<p>KVS-3 Išorinė komunikacija KVS-4 Vidinė komunikacija</p>



7.5. Dokumentuota informacija		
7.5.1. Bendrieji dalykai		
<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 rezultatųvumui.</p>	<p>Standarto reikalaujama dokumentuota informacija aprašyta KVS procesuose atsižvelgiant į Įstaigos veiklos procesus, jų sudėtingumą, tarpusavio sąveiką. Procesai skirstomi į:</p> <ul style="list-style-type: none">• valdymo - administracinius;• veiklos;• palaikomojus. <p>Kiekvieno proceso atsakingas asmuo įpareigotas tinkamai tvarkyti proceso dokumentuotą informaciją, kurią pateikia vidaus ir išorės auditoriams, Įstaigos vadovams.</p>	<p>KVS-0.2 Procesų žemėlapis KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>
7.5.2. Rengimas ir atnaujinimas		
<p>Rengdama ir atnaujindama dokumentuotą informaciją, organizacija turi laiduoti tinkamą:</p> <p>a) indentifikavimą ir apibūdinimą (pvz., pavadinimas, data, autorius, žymens numeris);</p> <p>b) formatą (pvz., kalba, naudojama programinės įrangos versija, grafika) ir laikmeną (pvz., popierinė, elektroninė);</p> <p>c) peržiūrą ir patvirtinimą tinkamumui bei adekvatumui.</p>	<p>Dokumentuota informacija tvarkoma teisės aktų nustatyta tvarka. Parengti Įstaigos vidaus tvarkų aprašai, nuostatai, reglamentai, taisyklės, instrukcijos ir kt. dokumentai atitinka dokumentų rengimo reikalavimus – galima identifikuoti jų rengėją, datą, patvirtinimo žymą, saugojimo būdą. Procese Dokumentų ir įrašų valdymas detalizuojamos KVS dokumentų ir įrašų valdymo procedūros.</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> <p>a) būtų prieinama ir tinkama naudoti ten ir tada, kai yra reikalinga;</p> <p>b) būtų adekvačiai apsaugota (pvz., nuo konfidencialumo praradimo, netinkamo naudojimo, turinio pažeidimo).</p>	<p>KVS dokumentuota informacija, kuri yra skirta visai bendruomenei, skelbiama Įstaigos svetainėje www.aprc.lt skiltyje Apie mus, nuoroda Dokumentai. Kitą informaciją saugo Vadovybės atstovas kokybei ir atsakingi už procesus asmenys, kurie dokumentuotą informaciją teikia tik įgaliotiems asmenims: vidaus audito grupės nariams, išoriniams auditoriams, Įstaigos vadovams.</p> <p>KVS dokumentuotos informacijos valdymas detalizuojamas procese Dokumentų ir įrašų valdymas.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>
7.5.3.2.		



<p>Dokumentuotos informacijos valdymui organizacija turi įgyvendinti šią veiklą, kai taikytina:</p> <ul style="list-style-type: none">a) paskirstymą, prieinamumą, atkūrimą ir naudojimą;b) laikymą ir apsaugą, įskaitant skaitomumo išsaugojimą;c) pakeitimų valdymą (pvz., versijų valdymą);d) saugojimą ir naikinimą. <p>Išorės kilmės dokumentuota informacija, kurią organizacija nustatė kaip būtiną kokybės valdybos sistemos planavimui ir veikimui, turi būti tinkamai identifikuota ir turi būti valdoma. Dokumentuota informacija, saugoma kaip atitikties įrodymai, turi būti apsaugota nuo netyčinio pakeitimo.</p>	<p>Visa KVS dokumentuota informacija gali būti keičiama suderinus su vadovybės atstovu kokybei ir tvirtinama Įstaigos direktoriaus įsakymais. Atliekant vidaus auditą atkreipiamas dėmesys, kaip atsakingi už procesus asmenys saugo KVS dokumentuotą informaciją. Negaliojančios dokumentų versijos ir vidaus bei išorės auditų dokumentai perduodami į Įstaigos archyvą. Archyve dokumentai saugomi metų dokumentacijos planuose nustatytą laikotarpį.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>
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> <ul style="list-style-type: none">a) nustatydamas reikalavimus, skirtus produktams ir paslaugoms;b) apibrėždamas kriterijus:<ul style="list-style-type: none">1) procesams,2) produktų bei paslaugų priėmimui;c) nustatydamas išteklius, reikalingus produktų ir paslaugų reikalavimus atitinkčiai pasiekti;d) įgyvendindamas procesų valdymą pagal šiuos kriterijus;e) nustatydamas, prižiūradama ir išsaugodama būtinos apimties dokumentuotą informaciją:<ul style="list-style-type: none">1) tikrumui, kad procesai buvo įvykdyti, kaip suplanuota;	<p>Įstaigos pagrindinė veikla yra bendrojo ugdymo (pagrindinio ugdymo ir vidurinio ugdymo) ir profesinio mokymo (pirminio ir tęstinio) organizavimo paslaugos asmenims. Reikalavimai mokymo paslaugų teikimui yra griežtai reglamentuojami Lietuvos Respublikos vyriausybės ir atskirų ministerijų teisės aktais. Juose apibrėžiami ir kriterijai mokymo paslaugų teikimui:</p> <ul style="list-style-type: none">• mokymo programų licencijavimui;• asmenų priėmimui;• bendrojo ugdymo ir profesinio mokymo ugdymo procesų organizavimui;• pagrindinio ugdymo pasiekimų, brandos egzaminų organizavimui ir vykdymui;• asmens įgytų kompetencijų vertinimui. <p>Mokymo programose įvardyti reikalavimai žmogiškiesiems, materialiesiems ir nematerialiesiems ištekliams.</p> <p>Švietimo, mokslo ir sporto ministerija švietimo įstaigoms yra nustaciusi švietimo stebėsenos rodiklius ugdymo kokybei vertinti. Šie rodikliai nustatyta tvarka teikiami ministerijai pavaldžioms įstaigoms: ŠVIS, NŠA, KPMPC, SKVC ir kt.</p> <p>Mokymo paslaugų kokybė ir atitiktis suinteresuotųjų šalių reikalavimams Įstaigoje vertinama analizuojant įvairaus lygmens ugdymo proceso duomenis (pažangumo, lankomumo, egzaminų ir asmens įgytų kompetencijų vertinimo rezultatų ir kt.) ir patvirtintas švietimo stebėsenos rodiklių reikšmes.</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas</p>



2) pademonstruoti produktų ir paslaugų atitiktį jų reikalavimams.		
8.2. Reikalavimai, skirti produktams ir paslaugoms		
8.2.1. Komunikavimas su klientu		
<p>Komunikavimas su klientu turi apimti:</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 veiksmams nenumatytais atvejais, nustatymą, kai tinka.</p>	<p>Komunikavimas apie mokymo programas, priėmimą, mokymosi, apgyvendinimo sąlygas su mokymo paslaugų potencialiais gavėjais – būsimais mokiniais – vyksta įvairiais būdais:</p> <ul style="list-style-type: none">• informaciją teikiant svetainėje, Facebook paskyroje, lankstinukuose, plakatuose;• organizuojant atvirų durų dienas;• planuojant ir vykdančiomis veiklinimo vizitais;• informaciją skleidžiant žiniasklaidos priemonėse;• konsultuojant individualiai;• dalyvaujant miesto, regiono, šalies edukaciniuose renginiuose;• vykstant į bendrojo ugdymo mokyklas, jų organizuojamus renginius;• kartu su kitomis mokyklomis įgyvendinant bendrus projektus ir kt. <p>Informaciją apie mokymo programų įgyvendinimą ir ugdymo proceso organizavimą, švietimo pagalbą mokiniams, jų tėvams (globėjams, rūpintojams) teikia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Įstaigos vadovai;• Ugdymą organizuojantys skyrių vedėjai, sektorių vadovai;• grupių vadovai;• mokytojai;• švietimo pagalbos specialistai ir/ar bendrabučių auklėtojai;• karjeros specialistas;• kiti darbuotojai savo kompetencijų ribose. <p>Įstaigoje skiriamas didelis dėmesys mokinių iniciatyvoms, pasiūlymams, prašymams kartu aptariant įvairias situacijas ir gaunant grįžtamąjį ryšį. Veikia Mokinių taryba, organizuojami susitikimai su mokiniais, grupių seniūnais ir visa tai užtikrina greitą sprendimų priėmimą sprendžiant įvairius klausimus.</p>	<p>KVS-3 Išorinė komunikacija</p> <p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p> <p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė</p> <p>KVS-10 Mokymo programų rengimas</p> <p>KVS-11 Mokinių priėmimas</p>
8.2.2. Reikalavimų, skirtų produktams ir paslaugoms, nustatymas		
<p>Nustatydamas reikalavimus produktams ir paslaugoms, kurie bus siūlomi klientams, organizacija turi laiduoti, kad:</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>Reikalavimai mokymo paslaugų, kurios teikiamos Įstaigoje mokiniams, teikimui apibrėžti Lietuvos Respublikos vyriausybės ir Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos ir jai pavaldžių įstaigų teisės aktuose. Nacionalinės švietimo agentūros ir Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centro patvirtintose mokymo programose nustatyti privalomi reikalavimai:</p> <ul style="list-style-type: none">• besimokančiųjų išsilavinimo lygis;• mokytojų kompetencija;• mokymosi tikslai ir rezultatai, kompetencijos;• mokinių pasiekimų ir pažangos vertinimas;• materialieji ir nematerialieji ištekliai;	<p>KVS-11 Mokinių priėmimas</p> <p>KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas</p>



<p>b) organizacija galės pateikti produktus ir suteikti paslaugas, kuriuos ji siūlo.</p>	<ul style="list-style-type: none">reikalavimai mokymo vietoms ir kt. <p>Įstaiga, siūlydama mokytis pagal bendrąsias programas ir/ar profesinio mokymo programas, užtikrina ugdymo proceso ir teisės aktais reglamentuojamų švietimo paslaugų atitiktį.</p>	
8.2.3. Reikalavimų, skirtų produktams ir paslaugoms, vertinamoji analizė		
8.2.3.1.		
<p>Organizacija gali laiduoti, kad ji galės įvykdyti siūlomų klientams produktų ir paslaugų reikalavimus. Prieš įsipareigodama tiekti produktus ir teikti paslaugas klientui, organizacija turi atlikti vertinamąją analizę, kuri turi apimti:</p> <p>a) kliento nustatytus reikalavimus, įskaitant produkto pristatymo ir veiklos po pristatymo reikalavimus;</p> <p>b) reikalavimus, kai tokie žinomi, kurių klientas nepareiškia, bet jie būtini apibrėžtam arba numatomam naudojimui pagal paskirtį;</p> <p>c) organizacijos nustatytus reikalavimus;</p> <p>d) šiems produktams ir paslaugoms taikytinus įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;</p> <p>e) sutarties ar užsakymo reikalavimus, besiskiriančius nuo anksčiau pareikštų.</p> <p>Organizacija turi laiduoti, kad skirtumai tarp sutarties ar užsakymo reikalavimų ir anksčiau apibrėžtų reikalavimų būtų išspręsti.</p> <p>Jei klientas nepateikia dokumentais įformintų reikalavimų, jo reikalavimai turi būti patvirtinti organizacijos prieš juos priimant.</p>	<p>Įstaigoje su įstojusiu mokiniu pasirašoma mokymo sutartis, kurioje nustatomi Įstaigos ir mokinio įsipareigojimai. Mokinys įsipareigoja mokytis, laikytis Įstaigos taisyklių ir vykdyti sutarties sąlygas. Mokykla įsipareigoja užtikrinti ugdymo kokybę. Įstaigoje siūlomos tos mokymo programos, kurioms gauta ŠMSM licencija. Licencijos turėjimas rodo pasirengimą vykdyti atitinkamas mokymo programas.</p> <p>Įgyvendinant mokymo programas nuolat analizuojami mokinių pasiekimai, mokytojų kompetencijos, išteklių (mokomoji medžiaga, įranga, mokymo priemonės, mokymosi aplinka ir kt.), teikiama švietimo pagalba, mokinių lūkesčiai siekiant užtikrinti prisiimtus įsipareigojimus mokiniui, jo tėvams, globėjams.</p>	<p>KVS-11 Mokinių priėmimas KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas</p>
8.2.3.2.		
<p>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją, kai tinka, apie:</p> <p>a) vertinamosios analizės rezultatus;</p> <p>b) naujus reikalavimus, skirtus produktams ir paslaugoms.</p>	<p>8.3.2.1. punkte mokymo paslaugoms išvardytų reikalavimų vertinamosios analizės dokumentai (mokymosi sutartys, mokymosi pasiekimų suvestinės, ataskaitos, PUPP rezultatų, brandos egzaminų ir asmens įgytų kompetencijų vertinimo protokolai ir kt.) saugomi dokumentacijos plane numatytą laikotarpį.</p> <p>Pasikeitus teikiamų mokymo paslaugų reikalavimams jie aptariami vadovų pasitarimuose, metodinių grupių, Mokytojų tarybos, Įstaigos tarybos (savivaldos institucijos), Įstaigos tarybos (kolegialaus organo) posėdžiuose. Informacija fiksuojama protokoluose ir saugoma archyve.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>



<p>8.2.4. Reikalavimų, skirtų produktams ir paslaugoms, keitimas</p>	<p>Pasikeitus reikalavimams mokymo paslaugų teikimui, Įstaigoje keičiami su pokyčiais susiję dokumentai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • profesinio mokymo/bendrojo ugdymo programos; • tvarkų aprašai; • taisyklės; • reglamentai; • įsakymai ir kt. <p>Keitimus dokumentuose atlieka direktoriaus įsakymu paskirti atsakingi asmenys ar darbo grupės. Su keitimais darbuotojai supažindinami DBSIS, mokiniai – pasirašytinai. Mokinių tėvai, globėjai, rūpintojai supažindinami Mano dienyne, elektroniniais laiškais.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas</p>
<p>8.3. Poduktų ir paslaugų projektavimas bei tobulinimas</p>		
<p>8.3.1. Bendrieji dalykai</p>		
<p>Organizacija turi sukurti, įgyvendinti ir prižiūrėti projektavimo ir tobulinimo procesą, tinkamą paskesniai produktų tiekimui bei paslaugų teikimui laiduoti</p>	<p>Įstaigoje sukurta, įgyvendinama ir prižiūrima mokymo paslaugų teikimo sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • profesinis orientavimas; • asmenų priėmimas; • mokinių poreikių nustatymas; • profesinio mokymo/bendrojo ugdymo programų įgyvendinimas; • mokymosi pasiekimų patikrinimo organizavimas; • absolventų įsidarbinimo analizė. <p>Gauti duomenys panaudojami ugdymo proceso tobulinimui ir laiduoja tinkamą mokymo paslaugų kokybę.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-10 Mokymo programų rengimas, atnaujinimas</p>
<p>8.3.2. Projektavimo ir tobulinimo planavimas</p>		
<p>Nustatydamas 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 vertifikavimo ir validavimo veiklą; projektavimo ir tobulinimo procesų dalyvių atsakomybę ir įgaliojimus; 	<p>Planuojant įgyvendinti bendrojo ugdymo programas, naujas profesinio mokymo programas yra atsižvelgiama į Įstaigos strateginius tikslus, galimybes (žmogiškuosius, materialiuosius išteklius ir kt.), mokinių priėmimo planą, pokyčius regiono darbo rinkoje, darbdavių poreikius ir lūkesčius, regiono profesinio mokymo įstaigose vykdomas profesinio mokymo programas, teisės aktų reikalavimus ir kt.</p> <p>Įgyvendinant bendrojo ugdymo ir profesinio mokymo programas, nuolat analizuojamas jų įgyvendinimo rezultatyvumas (PUPP, brandos egzaminų, asmens įgytų kompetencijų vertinimo rezultatai, mokinių pasiekimai nacionaliniuose, tarptautiniuose profesinio meistriškumo ir kt. konkursuose, renginiuose). Analizės rezultatai svarstomi metodinių grupių posėdžiuose, mokytojų tarybos posėdžiuose, vadovų pasitarimuose ir priimami sprendimai dėl veiklos tobulinimo veiksmų. Į tobulinimo veiksmų įgyvendinimo procesus įtraukiami mokiniai, darbuotojai, darbdavių atstovai, regiono įstaigų, savivaldos institucijų atstovai.</p>	<p>KVS-1 Planavimas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>



<p>e) produktų ir paslaugų projektavimui ir tobulinimui reikiamus vidaus ir išorės išteklius;</p> <p>f) poreikį valdyti sąveiką tarp asmenų, dalyvaujančių projektavimo ir tobulinimo procese;</p> <p>g) poreikį, kad klientai ir vartotojai dalyvautų projektavimo ir tobulinimo procese;</p> <p>h) reikalavimus paskesniai produktų tiekimui ir paslaugų teikimui;</p> <p>i) projektavimo ir tobulinimo proceso valdymo lygį, kokio tikisi klientai ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys;</p> <p>j) dokumentuotą informaciją, reikalingą pademonstruoti, jog buvo įvykdyti projektavimo ir tobulinimo reikalavimai.</p>	<p>Dokumentuota informacija apie tobulinimo veiksmus ir jų įvykdymą fiksuojama protokoluose, ataskaitose, suvestinėse ir kt.</p>	
<p>8.3.3. Projektavimo ir tobulinimo įvediniai</p>		
<p>Įvestiniai duomenys, susiję su produkto reikalavimais, turi būti nustatyti, o įrašai – prižiūrimi. Įvestiniai duomenys turi apimti:</p> <p>a) produkto funkcijų ir veikimo reikalavimus;</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>Įvestiniai duomenys, susiję su mokymo paslaugų teikimo reikalavimais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mokymo programų reikalavimai; • stojančiųjų mokymosi pasiekimai; • reikalavimai ugdymo proceso organizavimui; • darbdavių lūkesčiai. <p>Nuolat analizuojami mokymo paslaugų įvestiniai duomenys planuojant Įstaigos veiklą, t. y. rengiant strateginius, metinius veiklos planus.</p>	<p>KVS-9 Mokymo poreikių analizė KVS-1 Planavimas</p>
<p>8.3.4. Projektavimo ir tobulinimo valdymo priemonės</p>		



<p><i>Projektavimo ir tobulinimo procesui organizacija turi taikyti valdymo priemones, siekdama laiduoti, jog:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>a) būtų apibrėžti siekiant rezultatai;</i><i>b) būtų atliekamos vertinamosios analizės, siekiant įvertinti, ar gali projektavimo ir tobulinimo rezultatai atlikti reikalavimus;</i><i>c) būtų atliekama projektavimo ir tobulinimo verifikavimo veikla, siekiant laiduoti, jog išvediniai atitiktų projektavimo ir tobulinimo įvedinių reikalavimus;</i><i>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;</i><i>e) būtų imamasi būtinų veiksmų dėl problemų, nustatytų vertinamosios analizės, verifikavimo ir validavimo veiklos metu;</i><i>f) būtų išsaugota šios veiklos dokumentuota informacija.</i>	<p>Planuojant mokymo paslaugų teikimą apibrėžiami siektini rezultatai. Įgyvendinant mokymo programas nuolat atliekama vertinamoji analizė:</p> <ul style="list-style-type: none">• mokinių mokymosi pasiekimų;• programose numatytų reikalavimų įgyvendinimo;• mokinių įgytų kompetencijų. <p>Atlikus duomenų analizę priimami sprendimai dėl tolesnio veiklos tobulinimo.</p>	KVS-2 Stebėseną
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>	<p>Nuolat vertinama, ar išvestiniai duomenys atitinka įvestinius duomenis, ar Įstaiga pasiekė numatytų tikslų, t. y., ar mokiniai:</p> <ul style="list-style-type: none">• įgijo pagrindinį ir/ar vidurinį išsilavinimą,• įgijo profesinio mokymo programose numatytas kompetencijas ir/ar kvalifikaciją;• dirba pagal įgytą profesiją;• įstojo mokytis į aukštesnio lygmens programas. <p>Išvestinių duomenų analizė rodo, ar buvo patenkinti suinteresuotųjų šalių (mokinių, jų tėvų, globėjų, darbdavių, visuomenės) lūkesčiai.</p>	KVS-2 Stebėseną



<p>c) pateikti produkto tinkamumo kriterijus arba nuorodas į juos;</p> <p>d) tiksliai nusakyti saugiam ir tinkamam produkto naudojimui reikalingus svarbius požymius.</p> <p>e) Turi būti išsaugota projektavimo ir tobulinimo išvedinių dokumentuota informacija.</p>		
8.3.6. Projektavimo ir tobulinimo pakeitimai		
<p>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.</p> <p>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją apie:</p> <ul style="list-style-type: none">a) projektavimo ir tobulinimo pakeitimus;b) vertinamųjų analizių rezultatus;c) pakeitimų patvirtinimą;d) veiksmus, atliktus siekiant išvengti neigiamų poveikių.	<p>Įstaiga nuolat atlieka mokymo paslaugų teikimo vertinamąją analizę.</p> <p>Grupių vadovai, mokytojai, ugdymą organizuojantys skyrių vedėjai analizuoja įstojusių mokinių pasiekimų rezultatus, signalinių pusmečių, pusmečių, metinius pasiekimus, PUPP, brandos egzaminų, asmens įgytų kompetencijų vertinimo, konkursų, olimpiadų rezultatus. Atsižvelgiant į gautą informaciją rengiami individualios pagalbos mokiniui planai, juose numatomos dalykų, modulių konsultacijos, švietimo pagalbos specialistų konsultacijos ir pan. Susitariama su kiekvienu mokiniu dėl mokymosi rezultatų, lankomumo, elgesio korekcijų ir numatomas stebėsenos periodas, kuriam pasibaigus vėl įvyksta susitikimas ir pasiekimų aptarimas.</p> <p>Analizuojama bendrojo ugdymo ir profesinio mokymo programų įgyvendinimo situacija: aprūpinimas žmogiškaisiais, materialiaisiais ir nematerialiaisiais ištekliais, priimami sprendimai dėl tolesnio programų vykdymo.</p> <p>Vykdomos mokinių ir mokytojų apklausos, kuriomis vadovaujantis priimami sprendimai dėl ugdymo proceso tobulinimo.</p> <p>Įgyvendinus sprendimus dėl mokymo paslaugų teikimo kokybės gerinimo analizuojami pasiekti rezultatai ir jų poveikis.</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas</p>
8.4. Išorės tiekiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas		
8.4.1. Bendrieji dalykai		
<p>Organizacija turi laiduoti, kad išorės tiekiami procesai, produktai ir teikiamos paslaugos atitiktų reikalavimus. Organizacija turi nustatyti valdymo priemones taikytinas išorės tiekiamiems procesams, produktams ir teikiamoms paslaugoms, kai:</p> <ul style="list-style-type: none">a) išorės tiekėjų teikiami produktai ir išorės tiekėjų teikiamos paslaugos yra planuojami įtraukti į pačios organizacijos produktus ir paslaugas;	<p>Iš išorės tiekėjų Įstaiga įsigyja mokymo paslaugų teikimui reikalingus išteklius:</p> <ul style="list-style-type: none">• vadovėlius;• mokomąsias programas;• kvalifikacijos tobulinimo paslaugas;• įrangą, prietaisus;• žaliavas ir medžiagas praktiniam mokymui;• kanceliarines prekes;• kompiuterinę įrangą;• baldus.	<p>KVS-14 Pirkimų valdymas</p>



<p>b) išorės tiekėjai produktus ir išorės tiekėjai paslaugas organizacijos vardu tiesiogiai tiekia (teikia) klientui (-ams);</p> <p>c) organizacijos sprendimu, išorės tiekėjas tiekia visą ar dalį proceso.</p> <p>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.</p>	<p>Visi perkami produktai yra planuojami metiniame pirkimų plane. Pirkimus vykdo viešųjų pirkimų organizatorius. Pirkimai vykdomi vadovaujantis viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais. Kiekvienam perkamam produktui nustatomi reikalavimai, aprašyti specifikacijoje.</p> <p>Siekiant tinkamai planuoti, vykdyti ir kontroliuoti Įstaigos pirkimus, yra identifikuotas atskiras pirkimų valdymo procesas ir parengta bei vykdoma procedūra.</p> <p>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>	
<p>8.4.2. Valdymo būdai ir apimtys</p>		
<p>Organizacija turi laiduoti, kad išorės tiekiami procesai, produktai ir teikiamos paslaugos neturėtų neigiamo poveikio organizacijos nuolat teikti atitiktinius produktus ir teikti atitiktines paslaugas savo klientams.</p> <p>Organizacija turi:</p> <p>a) laiduoti, kad išorės tiekiami procesai būtų valdomi jos kokybės vadybos sistemos;</p> <p>b) apibrėžti valdymo priemones, kurias ji ketina taikyti tiek išorės tiekėjams, tiek procesų tiekiamiems išvediniams;</p> <p>c) atsižvelgti į:</p> <p>1) išorės tiekiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų galimą poveikį organizacijos galimybės nuolatos tenkinti klientų ir taikytinų įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;</p> <p>2) išorės tiekėjo (teikėjo) taikomo valdymo priemonių rezultatyvumą;</p>	<p>Įstaiga prieš įsigydama produktus ar paslaugas iš išorinių tiekėjų įvertina jų naudojimo sąlygas, galimybes, atitiktį mokymo programų reikalavimams, teisės aktų reikalavimams ir kt. Visa tai atsispindi pirkimo dokumentuose. Atliekant didelės vertės ar apimtys pirkimo procedūrą sudaroma darbo grupė pirkimo specifikacijai parengti.</p> <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, derina su vadovais ir pirkimų organizatoriumi. 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>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). Organizacija turi perduoti tiekėjams (teikėjams) savo reikalavimus: a) teikiams procesams, produktams ir teikiams paslaugoms; b) patvirtinimui: 1) produktų ir paslaugų; 2) metodų procesų ir įrenginių; 3) produktų bei paslaugų išleidimo; c) kompetencijai, įskaitant reikiamą asmenų kvalifikaciją; d) išorės tiekėjo (teikėjo) sąveikai su organizacija; e) išorės tiekėjo (teikėjo) veiksmingumo valdymui ir monitoringui, kuriuos taikys organizacija; f) verifikavimo ar validavimo veiklai, kurią numato vykdyti organizacija ar jos klientai pas išorės tiekėją (teikėją).</p>	<p>Vykdamas pirkimų procedūras prekių ir paslaugų tiekėjams pateikiami tikslūs reikalavimai: prekių ar paslaugų aprašymai (įrengimo sąlygos, naudojimo ir priežiūros sąlygos, kokybės reikalavimai ir kt.), būtini darbuotojų mokymai, garantinio laikotarpio sąlygos.</p> <p>Jei prekės ar paslaugos neatitinka joms nustatytų reikalavimų, tai pastebėję darbuotojai informuoja pirkimo organizatorių, kuris informaciją perduoda tiekėjams pagal sutarties sąlygas ir viešųjų pirkimų įstatymo reikalavimus. Pastebėtiems neatitikimams pašalinti 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. Valdomos sąlygos turi apimti, kai tinka: a) prieinamą dokumentuotą informaciją, apibrėžiančią: 1) gamtinių produktų, teiktinų paslaugų ar atliktinos veiklos charakteristikas; 2) rezultatus, kuriuos reikia pasiekti;</p>	<p>Įstaigoje teikiamos šios mokymo paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none">• bendrojo ugdymo (pagrindinio ir vidurinio) organizavimas;• profesinio mokymo (formaliojo pirminio, tęstinio, neformaliojo) organizavimas;• vairavimo mokymo organizavimas. <p>Šių paslaugų teikimas vykdomas valdomomis sąlygomis – už bendrąjį ugdymą atsakingas Gimnazijos skyriaus vedėjas, už profesinio mokymą – ugdymą organizuojantys skyrių (Inžinerijos ir paslaugų, Technologijų, Varėnos profesinio mokymo) vedėjai, kurie į šias pareigas skiriami konkurso būdu.</p> <p>Mokymo paslaugų vykdymą reglamentuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai ir jų pagrindu parengti Įstaigos vidiniai dokumentai (tvarkų aprašai, taisyklės, reglamentai, instrukcijos, algoritmai ir kt.).</p>	KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas



<p>b) tinkamų monitoringo bei matavimo išteklių prieinamumą ir naudojimą;</p> <p>c) monitoringo ir matavimo veiklos įgyvendinimą atitinkamuose etapuose, siekiant patikrinti ar yra tenkinami procesų arba išvedinių valdymo bei produktų ir paslaugų priėmimo kriterijai;</p> <p>d) procesų veikimui tinkamos infrastruktūros ir aplinkos naudojimą;</p> <p>e) kompetentingų asmenų, įskaitant reikalaujamą jų kvalifikaciją, paskyrimą;</p> <p>f) gamybos ir paslaugų teikimo procesų gebėjimo pasiekti planuotus rezultatus validavimą bei periodinį pakartotinį validavimą, kai tiekiami išvediniai negali būti patvirtinami vėlesniu monitoringu ar matavimu;</p> <p>g) veiksmų, užkertančių kelią žmonių daromoms klaidoms, įgyvendinimą;</p> <p>h) išleidimo, pristatymo bei veiklos po pristatymo įgyvendinimą.</p>	<p>Ugdymą organizuojantys skyrių vedėjai nuolat vykdo ugdymo proceso stebėseną ir teikia ataskaitas Įstaigos vadovams.</p>	
8.5.2. Identifikavimas ir atsekamumas		
<p>Organizacija turi tinkamomis priemonėmis identifikuoti procesų išvedinius, kai būtina laiduoti produktų ir paslaugų atitiktį.</p> <p>Organizacija turi identifikuoti procesų išvedinių statusą, atsižvelgdama į monitoringo ir matavimų reikalavimus gamybos ir paslaugų teikimo metu.</p> <p>Kai reikalaujama produkto atsekamumo, organizacija turi valdyti vienareikšmišką procesų išvedinių identifikavimą ir išsaugoti dokumentuotą informaciją, būtiną laiduoti atsekamumą.</p>	<p>Įstaigoje užtikrinama teikiamų mokymo paslaugų ir mokymo programų bei darbo rinkos poreikių atitiktis. Šią atitiktį rodo mokinių pasiekimai, įsidarbinimo rodikliai ir kiti švietimo stebėsenos duomenys. Mokymosi pasiekimų rezultatai fiksuojami nacionaliniu lygmeniu Mokinių registre, ŠVIS, elektroniniame dienyne ir kt. Kiti su mokiniu susiję įrašai ir dokumentai saugomi mokinių bylose. Visa informacija, susijusi su mokiniu, saugoma dokumentacijos plane numatytą laikotarpį, todėl laiduojamas jos atsekamumas.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</p>
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>Įstaigos mokiniai už asmeninio turto saugumą atsako patys. Mokymo sutartyse, Mokinio elgesio taisyklėse, Bendrabučio vidaus tvarkos taisyklėse nustatyti reikalavimai ir atsakomybė dėl asmeninių daiktų turėjimo.</p> <p>Įstaigos patalpose ir teritorijoje įrengta vaizdo stebėjimo sistema asmenų ir turto apsaugos tikslu.</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Pirminio profesinio 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>8.5.2. punkte išvardyti mokymo paslaugų teikimo rezultatai saugomi archyve vadovaujantis teisės aktu nustatyta tvarka tokios apimties ir tokį laikotarpį, kad būtų laiduota mokymo paslaugų teikimo reikalavimų atitiktis.</p>	<p>KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas</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> <ul style="list-style-type: none"><i>a) įstatymų bei jų įgyvendinamųjų teisės aktų reikalavimus;</i><i>b) galimas nepageidautinas pasekmes, susijusias su jos produktais ir paslaugomis;</i><i>c) jos produktų bei paslaugų pobūdį, naudojimą ir numatomą gyvavimo laikotarpį;</i><i>d) kliento reikalavimus;</i><i>e) grįžtamąjį ryšį iš kliento.</i>	<p>Siekdama užtikrinti mokymo programų ir tiesioginių klientų (mokinių) lūkesčių atitiktį, Įstaiga įvertina ir kitų suinteresuotųjų pusių (darbdavių, kontroliuojančių institucijų, socialinių partnerių, visuomenės) poreikius susitikimuose, pokalbiuose, atliekant apklausas, anketavimą, analizuodama įsidarbinimą ir kt. bei atsižvelgia į juos įgyvendindama esamas, planuodama naujas mokymo programas.</p> <p>Teikiamos mokymo paslaugos yra griežtai reglamentuojamos teisės aktų reikalavimų. Visi mokymo paslaugų teikimui būtini palaikomieji ir vadybiniai administraciniai procesai taip pat vykdomi pagal taikomų teisės aktų reikalavimus.</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas</p> <p>KVS-13 Pirminio profesinio mokymo organizavimas</p>
8.5.6. Pakeitimų valdymas		
<p><i>Organizacija turi atlikti vertinamąją analizę ir valdyti gamybos ar paslaugų teikimo</i></p>	<p>Įstaiga, teikdama mokymo paslaugas, nustatytu periodiškumu atlieka vertinamąją analizę ir laiduoja nuolatinę reikalavimų atitiktį:</p>	<p>KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas</p>



<p><i>pakeitimus tiek, kad laiduotų nuolatinę reikalavimų atitiktį.</i> <i>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją, apibūdinančią pakeitimų vertinamosios analizės rezultatus, pakeitimus patvirtinančių (-ius) asmenį (-is) ir šios vertinančios analizės nulemtus būtinus veiksmus.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• signaliniai, pusmečių, metiniai mokinių pasiekimų rezultatai;• modulių kompetencijų vertinimo rezultatai;• PUPP rezultatai;• brandos egzaminų rezultatai;• asmens įgytų kompetencijų vertinimo rezultatai;• mokinių, darbdavių, absolventų apklausos, tyrimai ir kt. <p>Aukščiau paminėtų rezultatų duomenys įgalina Įstaigą atlikti tam tikrus pakeitimus:</p> <ul style="list-style-type: none">• organizuoti papildomas konsultacijas;• teikti efektyvesnę švietimo pagalbą;• naudoti inovatyvius mokymo metodus;• įvairinti neformaliojo švietimo būrelių pasirinkimą;• nuolat vykdyti ugdymo proceso priežiūrą ir kontrolę. <p>Atlikus pakeitimus vertinamas jų efektyvumas.</p>	KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas
8.6. Produktų ir paslaugų išleidimas		
<p><i>Organizacija atitinkamuose etapuose turi įgyvendinti planuotas priemones, kad verifikuotų, ar produkto ir paslaugos reikalavimai įvykdyti.</i> <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> <i>Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją apie produktų bei paslaugų išleidimą. Dokumentuota informacija turi apimti:</i></p> <p>a) atitikties pagal priėmimo kriterijus įrodymus;</p> <p>b) asmens (-ų), patvirtinusio (-ių) tokį išleidimą, atsekamumą.</p>	<p>Teikiamos mokymo paslaugos reglamentuojamos Lietuvos Respublikos teisės aktų. Nustatyti išsilavinimo dokumentai yra skaitmeniniai ir išduodami įvykdžius mokymo programų reikalavimus:</p> <ul style="list-style-type: none">• pagrindinio išsilavinimo pažymėjimas išduodamas mokiniui, baigusiam pagrindinio ugdymo programą ir išlaikiusiam PUPP;• brandos atestatas išduodamas mokiniui, baigusiam vidurinio ugdymo programą ir išlaikiusiam brandos egzaminus;• profesinio mokymo diplomą išduodamas mokiniui, baigusiam modulinę profesinio mokymo programą ir išlaikiusiam asmens įgytų kompetencijų vertinimą;• pažymėjimas apie modulinės profesinio mokymo programos modulio baigimą išduodamas mokiniui, baigusiam modulį ir išlaikiusiam modulio vertinimą. <p>Įstaiga informaciją apie mokymo paslaugų suteikimą saugo dokumentacijos plane numatyta tvarka.</p>	KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas
8.7. Neatitiktinių išvedinių valdymas		
<p>8.7.1. <i>Organizacija turi užtikrinti, kad išvediniai, kurie neatitinka reikalavimų, būtų identifikuojami ir valdomi, siekiant išvengti jų neplanuoto panaudojimo ar pristatymo.</i></p>	<p>Įstaiga analizuoja situacijas, kai mokiniai neįvykdo mokymo programų reikalavimų ir neįgyja išsilavinimo dokumentų. Šiems mokiniams suteikiama informacija apie galimybes pakartotinai laikyti teisės aktais nustatytus pasiekimų patikrinimus (PUPP, brandos egzaminus, asmens įgytų kompetencijų vertinimą) ir siūloma pagalba (konsultacijos ir pan.).</p>	KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas



<p>Organizacija turi imtis tinkamų veiksmų, 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. Organizacija su neatitiktiniais išvediniais turi elgtis vienu arba keliais iš šių būdų:</p> <ol style="list-style-type: none">koreguodama;atskirdama, sulaikydama, susigrąžindama arba pristabdydama produktų tiekimą ir paslaugų teikimą;informuodama klientą;gaudama įgaliojimą priimti pagal neatitikties leidimą. <p>Atlikus neatitiktinių išvedinių koregavimą, turi būti patikrinta atitiktis reikalavimams.</p>	<p>Įstaigos vadovų pasitarimuose analizuojami mokymo paslaugų įgyvendinimo rezultatai ir numatomos priemonės situacijoms koreguoti.</p>	
<p>8.7.2. Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją:</p> <ol style="list-style-type: none">apibūdinančių neatitiktį;apibūdinančių atliktus veiksmus;apibūdinančių gautus neatitikties leidimus;identifikuojančių įgaliojimus asmenims priimti sprendimus, susijusius su veiksmais dėl neatitikties.	<p>8.7.1. punkte aprašytų situacijų dokumentuota informacija saugoma Mokinių registre. Įstaigos sprendimai, susiję su mokinių mokymosi pasiekimų analize, Mokytojų tarybos posėdžių protokoluose, įsakymuose, švietimo stebėsenos rodiklių ataskaitose, metiniuose veiklos planuose.</p>	<p>KVS-1 Planavimas KVS-12 Bendrojo ugdymo organizavimas KVS-13 Profesinio mokymo organizavimas</p>
9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS		
9.1. Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas		
9.1.1. Bendrieji dalykai		
<p>Organizacija privalo nustatyti:</p> <ol style="list-style-type: none">ko monitoringą ir matavimą reikia vykdyti;monitoringo, matavimo, analizės ir vertinimo metodus, reikalingus pagrįstiems rezultatams laiduoti;kada vykdyti monitoringą ir matavimą;	<p>Įstaigos veiklos rezultatyvumas vertinamas analizuojant švietimo stebėsenos rodiklius, Švietimo valdymo informacinėje sistemoje (ŠVIS) veiklos išorinio vertinimo rodiklius, mokinių pasiekimų rezultatus, metinių veiklos planų ataskaitas ir kt.</p> <p>KVS veiksmingumas ir rezultatyvumas vertinamas analizuojant kiekvieno proceso stebėsenos rodiklius nustatytu periodiškumu. Parengtas KVS Procesų stebėsenos rodiklių sąrašas, kuriame nurodyti stebėsenos rodikliai, jų matavimo vienetai, siektinos rodiklių reikšmės, įrašų pildymo periodiškumas, atsakingi už stebėsenos rodiklių stebėseną ir įrašų pildymą darbuotojai. Nustatytu periodiškumu rengiama stebėsenos rodiklių ataskaita, kuri analizuojama vadybos vertinamosios analizės metu. Nepasiekus rodiklių siektinų reikšmių, atsakingas už procesą darbuotojas pristato galimas priežastis ir tobulinimo veiksmus rodikliui gerinti.</p>	<p>KVS-2 Stebėseną KVS-2.1 Procesų stebėsenos rodiklių sąrašas</p>



<p>d) kada monitoringo ir matavimo rezultatai turi būti analizuojami ir vertinami.</p> <p>Organizacija turi vertinti kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą.</p> <p>Organizacija turi išsaugoti atitinkamą dokumentuotą informaciją, kaip įrodymą apie rezultatus.</p>	Visa informacija yra dokumentuojama ir saugoma.	
9.1.2. Klientų pasitenkinimas		
<p>Organizacija turi stebėti klientų suvokimą apie jų poreikių ir lūkesčių išpildymo laipsnį.</p> <p>Organizacija turi nustatyti tokios informacijos gavimo, monitoringo ir analizės metodus.</p>	Įstaigoje įvertinami darbo rinkos pokyčiai, nustatoma, kokios profesinės kvalifikacijos ir/ar kompetencijos yra paklausios darbo rinkoje ir turi būti suteikiamos, tiriami mokinių ir jų tėvų poreikiai ir lūkesčiai, darbdavių pasitenkinimas parengtais darbuotojais. Tai atliekama įvairiais būdais ir metodais: anketuojant, atliekant tyrimus, pokalbių, diskusijų, susitikimų, viešųjų konsultacijų metu ir kt.	KVS-9 Mokymo poreikių analizė
9.1.3. Analizė ir vertinimas		
<p>Organizacija turi analizuoti ir vertinti duomenis ir informaciją, gaunamą iš monitoringo ir matavimo.</p> <p>Analizės rezultatai turi būti panaudoti, 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>9.1.1 punkte aprašytų stebėsenos rodiklių analizės rezultatai panaudojami, įvertinant mokymo paslaugų teikimo atitiktį mokymo programose nustatytiems reikalavimams, suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą, kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą, kokybės vadybos sistemos gerinimo poreikį.</p> <p>Analizės rezultatai panaudojami rengiant įstaigos strateginį ir metinį veiklos planus.</p>	KVS-2 Stebėseną KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas
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;	<p>KVS vidaus auditas atliekamas kartą per metus, siekiant patikrinti, ar Įstaigos KVS atitinka procesų aprašymuose nurodytas procedūras ir standarto ISO 9001:2015 reikalavimus. Vidaus audito procedūra aprašyta procese Vidaus auditas.</p> <p>Vidaus audito grupės sudaromos ir tvirtinamos direktoriaus įsakymu. Parengiamas vidaus audito planas, nurodant audito datas, laiką, auditorius, už procesus atsakingus asmenis. Atlikus atskirų procesų auditą parengiama audito ataskaita, kurioje įrašomos pastabos/ neatitiktys, rekomenduojami koregavimo veiksmai ir jų įgyvendinimo terminai.</p>	KVS-2 Stebėseną KVS-7 Vidaus auditas



2) šio tarptautinio standarto reikalavimus; b) yra rezultatyviai įgyvendinta ir prižiūrima.	Vidaus audito rezultatai yra pristatomi atliekant vadybos vertinamąją analizę, posėdyje dalyvauja už procesus atsakingi asmenys. Šie veiksmai užtikrina KVS įgyvendinimo rezultatyvumą ir veiksmingumą.	
9.2.2. Organizacija turi:		
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; b) kiekvienam auditui apibrėžti audito kriterijus ir apimtį; c) parinkti auditorius ir atlikti auditus taip, kad būtų laiduotas audito proceso objektyvumas ir nešališkumas; d) laiduoti, kad auditų rezultatai būtų pateikti susijusiems vadovams; e) nedelsiant imtis tinkamo koregavimo ir korekcinių veiksmų; f) saugoti dokumentuotą informaciją, kaip įrodymą apie audito programos įgyvendinimą ir audito rezultatus.	Įstaigoje planuojant metinius vidaus auditus: <ul style="list-style-type: none">• skiriami nešališki auditoriai;• rengiami susitikimai su auditoriais;• apibrėžiamas laikas;• nustatomi kriterijai ir apimtis;• atsižvelgiama į ankstesnių auditų rezultatus. Atlikus auditą rengiami aktai, kurių pagrindu formuojama KVS vidaus audito ataskaita, su ja supažindinami už procesus atsakingi asmenys ir Įstaigos vadovai. Vidaus audito rezultatai ir rekomenduojami koregavimo veiksmai svarstomi vadybinės analizės posėdžio metu. Informacija apie KVS vidaus auditą dokumentuojama, ją saugo VAK ir vadovaujantis Dokumentacijos planu perduodama į archyvą.	KVS-7 Vidaus auditas
9.3. Vadybos vertinamoji analizė		
9.3.1. Bendrieji dalykai		
Aukščiausioji vadovybė turi atlikti kokybės vadybos sistemos vertinamąją analizę suplanuotais laiko tarpais, kad laiduotų jos nuolatinį tinkamumą, adekvatumą, rezultatyvumą ir suderintumą su organizacija strategine kryptimi.	Įstaigoje kartą per metus atliekama kokybės vadybos sistemos vadybos vertinamoji analizė. Jos vykdymą inicijuoja vadovybės atstovas kokybei. Vadybos vertinamosios analizės sprendimai ir svarstyti klausimai įforminami protokole. Vadybos vertinamosios analizės protokolas rengiamas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas procese nustatyta forma. Atliekant vadybos vertinamąją analizę dalyvauja vadovybės atstovas kokybei, procesų šeimininkai, KVS vidaus audito grupės vadovas ir VAK sprendimu reikalingi darbuotojai. Vadybos vertinamoji analizė vykdoma atlikus KVS vidaus auditą ir parengus audito ataskaitą.	KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas
9.3.2. Vadybos vertinamosios analizės įvediniai		



<p>Vadybos vertinamoji analizė turi būti planuojama ir atliekama atsižvelgiant į:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymą; b) išorės ir vidaus veiksmų pakitimus, kurie svarbūs kokybės vadybos sistemai; c) informaciją apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą, įskaitant tendencijas, susijusias su: <ol style="list-style-type: none"> 1) klientų pasitenkinimu ir grįžtamuoju ryšiu iš svarbių suinteresuotųjų šalių; 2) kokybės tikslų pasiekimo laipsniu; 3) procesų veiksmingumu ir produktų bei paslaugų atitikimi; 4) neatitiktimis ir korekciniais veiksmais; 5) monitoringo ir matavimo 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>Vadybos vertinamoji analizė planuojama ir atliekama atsižvelgiant į ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymą, išorės ir vidaus auditų rekomendacijas ir pastabas, Tobulinimo veiksmų registravimo informaciją, KVS procesų stebėsenos rodiklių pasiektas reikšmes, teisės aktų pokyčius ir kt., kurie svarbūs kokybės vadybos sistemos veiksmingumui ir rezultatyvumui.</p>	<p>KVS-7 Vidaus auditas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>
<p>9.3.3. Vadybos vertinamosios analizės išvediniai</p>		
<p>Vadybos vertinamosios analizės išvediniai turi apimti sprendimus ir veiksmus, susijusius su:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) gerinimo galimybėmis; b) poreikiu keisti kokybės vadybos sistemą; c) išteklių poreikiais. 	<p>Vadybos vertinamosios analizės išvediniai apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sprendimus ir veiksmus dėl mokymo paslaugų teikimo tobulinimo; • poreikį atnaujinti kokybės vadybos sistemą; • žmogiškųjų, materialiuųjų ir nematerialiuųjų išteklių poreikį. <p>Įstaiga saugo dokumentuotą informaciją apie vadybos vertinamosios analizės rezultatus.</p>	<p>KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas</p>



Organizacija turi išsaugoti dokumentuotą informaciją apie vadybos vertinamosios analizės rezultatus.		
10. GERINIMAS		
10.1 Bendrieji dalykai		
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 atsižvelgti į būsimum poreikius ir lūkesčius; b) nepageidautinų pasekmių koregavimą, prevenciją arba sumažinimą; c) kokybės vadybos sistemos veiksmingumo ir rezultatyvumo gerinimą.	Įstaiga, pasirinkdama mokymo paslaugų gerinimo būdus ir priemones, atsižvelgia į pasiektus rezultatus, suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius, teisės aktų reikalavimus, pokyčius darbo rinkoje ir kt. Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų rezultatai, paslaugų ir procesų stebėsenos rezultatai, duomenų analizės suteikia pagrindą Įstaigos veiklos tobulinimo veiksams priimti ir įgyvendinti Įstaigoje.	KVS-2 Stebėseną KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas
10.2. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai		
10.2.1.		
Kai nustatoma neatitiktis, įskaitant atsirandančias dėl skundų, organizacija turi: a) reaguoti į neatitiktį ir, kai tinka: 1) imtis veiksmų ją suvaldyti ir ištaisyti; 2) tvarkyti pasekmes; b) įvertinti veiksmų neatitikties priežastis (-tims) pašalinti, siekiant, kad ji nepasikartotų ar būtų vykdyti kitur, poreikį: 1) peržiūrėti ir analizuojant neatitiktį; 2) nustatant neatitikties priežastis; 3) nustatant, ar yra arba gali atsirasti panašių neatitiktį; c) įgyvendinti visus reikiamus veiksmus; d) vykdyti atliktų korekcinų veiksmų rezultatyvumo vertinamąją analizę;	Nustačius KVS neatitiktį Įstaiga: <ul style="list-style-type: none">• analizuoja neatitikties atsiradimo priežastis ir jos poveikio mokymo paslaugų teikimui reikšmingumo;• sudaro darbo grupę neatitikties priežastims pašalinti;• darbo grupė parengia korekcinų veiksmų įgyvendinimo planą neatitiktis pašalinti, atsižvelgdama į galimas rizikas ir Įstaigos galimybes;• paskiriami atsakingi asmenys už korekcinų veiksmų įgyvendinimą;• analizuoja įgyvendintų veiksmų rezultatyvumas ir poveikis;• sprendžia dėl tolesnių korekcinų veiksmų.	KVS-7 Vidaus auditas



<p>e) jei būtina, papildyti planavimo metu nustatytas rizikas ir galimybes; f) jei būtina, padaryti kokybės vadybos sistemos pakeitimus. Korekciniai veiksmai turi būti tinkami pagal neatitikčių poveikio reikšmingumą.</p>		
10.2.2.		
<p>Organizacija turi saugoti dokumentuotą informaciją kaip įrodymą apie: a) neatitikčių pobūdį ir visus atliktus paskesnius veiksmus; b) visų korekcinų veiksmų rezultatus.</p>	Įstaigoje informacija apie veiksmus dėl neatitikčių pašalinimą, korekcinų veiksmų įgyvendinimą ir rezultatus dokumentuojama ir saugoma .	KVS-16 Dokumentų ir įrašų valdymas
10.3. Nuolatinis gerinimas		
<p>Organizacija turi nuolat gerinti kokybės vadybos sistemos tinkamumą, adekvatumą ir rezultatyvumą. Remdamasi analizės ir vertinimo rezultatais bei vadybos vertinamosios analizės išvediniais, organizacija turi nustatyti, ar yra poreikių, į kuriuos turi būti atsižvelgiama, bei galimybių, kuriomis turi būti pasinaudota, vykdant nuolatinį gerinimą.</p>	<p>Įstaiga užtikrina nuolatinį KVS gerinimą:</p> <ul style="list-style-type: none">• nuolat analizuodama KVS veiksmingumą ir rezultatyvumą;• nustatytu periodiškumu atlikdama vidaus auditus;• atlikdama vadybos vertinamąją analizę;• organizuodama išorinius auditus;• vykdydama korekcinus veiksmus ir analizuodama jų poveikį mokymo paslaugų teikimui;• analizuodama mokymo programų įgyvendinimo rezultatyvumą.	KVS-4 Vidinė komunikacija KVS-7 Vidaus auditas KVS-8 Tobulinimo veiksmų valdymas