

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS VIDAUS AUDITO PROCEDŪROS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kokybės vadybos sistemos vidaus audito procedūros apraše (toliau – aprašas) aprašytos veiklos tikslas – siekti, kad Kauno taikomosios dailės mokykloje (toliau – mokykla) veiktų, būtų atnaujinamas ir gerinamas kokybės vadybos sistemos (toliau – KVS) vidaus audito procesas, susijęs su LST EN ISO 9001 standarto reikalavimais.

2. Kokybės vadybos sistemos vidaus audito procedūra skirta užtikrinti, kad mokykloje periodiškai būtų atliekami KVS vidaus auditai, įvertinami visi vykstantys procesai, būtų analizuojama jų atitiktis standarto reikalavimams, taip pat užtikrinti, kad mokykloje bus imtasi užregistruotų neatitiktį koregavimo, korekcinių ir rizikos valdymo veiksmų.

3. Šiuo aprašu privalo naudotis atsakingi darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), atliekantys KVS vidaus auditus.

II. TEISINIS PAGRINDIMAS

4. Aprašas parengtas remiantis šiais dokumentais:

4.1. LST EN ISO 9001:2015 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“;

4.2. LST EN ISO 19011 „Kokybės ir (arba) aplinkos vadybos sistemų audito rekomendacijos (ISO 19011)“.

III. SĄVOKOS, SUTRUMPINIMAI

5. Apraše vartojamos šios sąvokos:

Audito dalyviai – KVS vidaus audito procese dalyvaujantys darbuotojai ar jų grupės;

Audito dokumentai – KVS vidaus audito procese naudojami dokumentai nepriklausomai nuo jų statuso, formos, laikmenos;

Audito duomenys – surinktų audito įrodymų suliginimo su audito kriterijais rezultatai;

Audito įrodymai/darbo dokumentai – su audito kriterijais susiję įrašai, fakto ar kitos informacijos patvirtinimai, kurie gali būti patikrinti;

Audito kriterijai – pasirinktų reikalavimų visuma (teisės aktų, standartų, KVS dokumentų);

Auditavimo laikotarpis – laikotarpis nuo pirmo iki paskutinio audito susitikimo, pažymimas audito plane;

Audito laikotarpis – laikotarpis nuo pasirengimo auditui veiklos pradžios iki audito ataskaitos pateikimo;

Audito rezultatai – patvirtinta kokybės vadybos sistemos, atskiro proceso, veiklos atitiktis ar neatitiktis nustatytiems kriterijams, pateiktos proceso pastabos, rekomendacijos;

Audito susitikimas – suplanuotas auditoriaus ir audituojamojo pokalbis audito įrodymams rinkti. Planuojant numatoma pokalbio data, apytikrė trukmė, pagrindinės temos, dalyviai;

Koregavimo veiksmas – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti neatitiktį;

Korekcinis veiksmas – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti nustatytos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį;

KVS – kokybės vadybos sistema;

KVS vidaus auditas – sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas patikros procesas, kurio metu pagal pasirinktus vertinimo kriterijus surenkami ir patikrinami objektyvūs duomenys, siekiant nustatyti, ar veikla ir procesai atitinka standarto reikalavimus;

Neatitiktis – nustatytų reikalavimų neatitikimas (konkreto standarto reikalavimo ar kito audito kriterijaus neatitikimas), kuriam būtina atlikti koregavimo veiksmus;

Pastaba – fakto konstatavimas ir pagrindimas objektyviais duomenimis audito metu, rašomas siekiant atkreipti dėmesį į faktus, kurie tiesiogiai neprieštarauja standarto reikalavimams ar kitiems audito kriterijams;

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

Rekomendacija – patarimas, pasiūlymas gerinti audituojamą procesą;

VAK – vadovybės atstovas kokybei.

IV. AUDITAVIMO PRINCIPAI

6. Auditavimo principai:

6.1. etiškas atlikimas: pasitikėjimas, konfidencialumas ir diskretiškumas;

6.2. sąžiningas pateikimas: įsipareigojimas pateikti teisingas ir tikslias ataskaitas;

6.3. tinkamas profesinis atsargumas: stropumas ir teisingumas, atliekant auditą;

6.4. nepriklausomybė: auditoriai yra nepriklausomi nuo audituojamos veiklos ir yra nešališki ir nevaržomi interesų konfliktų;

6.5. įrodymais pagrįstas požiūris: racionalus metodas, siekiant patikimų audito išvadų.

V. AUDITO DALYVIAI, JŲ FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖ

7. VAK:

7.1. vykdo mokyklos KVS vidaus audito priežiūrą, atlieka vertinamąją analizę ir gerinimą;

7.2. užtikrina reikiamus išteklius auditui atlikti;

7.3. užtikrina mokyklos vadovybės informavimą apie KVS sistemos vidaus audito rezultatus, šių rezultatų aptarimą vadybos vertinamosios analizės posėdžio metu, sprendimų dėl reikalingų veiklos gerinimo priemonių inicijavimą;

7.4. atsižvelgdamas į mokyklos padalinių vadovų siūlymus, sudaro KVS vidaus auditorių kandidatų sąrašą;

7.5. parengia direktoriaus įsakymo projektą dėl audito grupės tvirtinimo;

7.6. užtikrina informacijos apie mokyklos KVS vidaus audito procesą pateikimą laiku auditoriams ir audituojamiesiems;

7.7. vadovaudamasis vidaus audito grupės vadovo siūlymu, sudaro auditų grafiko ir jo pakeitimo projektus;

7.8. apibendrina audito duomenis, analizuoja audito sričių pasirinkimo rezultatyvumą, kaupia, analizuoja ir taiko audito gerosios patirties pavyzdžius;

7.9. kontroliuoja, kad būtų imtasi KVS neatitikčių valdymo, audito rekomendacijų, nustatytų neatitikčių ir jų priežasčių koregavimo veiksmų;

7.10. kaupia, registruoja ir saugo KVS audito dokumentus.

8. KVS vidaus audito grupės vadovas – VAK sprendimu paskirtas vienas iš audito grupės narių (toliau – audito grupės vadovas). Audito grupės vadovas:

8.1. atsižvelgdamas į VAK siūlymus, nustato mokyklos KVS vidaus audito sritis, apimtį;

8.2. organizuoja auditorių mokymą kokybės standartų, KVS procedūrų, audito metodikos temomis. Instruktuoja auditorius konkrečių audito rūšių klausimais;

8.3. paskirsto užduotis auditoriams – audituoti KVS elementus, funkcinis padalinius, procesą ar veiklą, atsižvelgdamas į nuostatą, kad auditoriai neaudituoję savo veiklos;

8.4. padeda vidaus auditoriams parengti audito dokumentus;

8.5. informuoja audituojamo padalinio vadovą apie audito datą ir suderina su juo kitas audito sąlygas;

8.6. pristato auditorių grupę audituojamo padalinio vadovui;

8.7. atlieka audito vykdymo kontrolę;

8.8. kartu su auditoriais analizuoja audito dokumentus, duomenis ir rezultatus;

8.9. tarpininkauja kilus ginčams tarp auditorių ir audituojamųjų.

9. KVS vidaus auditorius – KVS vidaus audito grupės narys, paskirtas direktoriaus įsakymu (toliau – auditorius). Auditorius:

9.1. bendradarbiauja su audito grupės vadovu;

- 9.2. dalyvauja auditorių mokymo renginiuose ir kitaip kelia savo kvalifikaciją;
 - 9.3. planuoja audito veiklą ir vykdo audito grupės vadovo paskirtas užduotis;
 - 9.4. dalyvauja audito susitikimuose, renka audito įrodymus. Prireikus savo iniciatyva organizuoja papildomus audito susitikimus;
 - 9.5. atlieka KVS auditą, analizuoja audito įrodymus, audito duomenis įformina dokumentais šiame apraše nustatyta tvarka;
 - 9.6. iki perdavimo audito grupės vadovui kaupia ir saugo audito dokumentus;
 - 9.7. bendrauja su audituojamaisiais laikydamasis etikos ir informacijos konfidencialumo reikalavimų.
10. Audituojamo padalinio vadovas:
- 10.1. bendradarbiauja su auditoriais, kad būtų pasiekti audito tikslai;
 - 10.2. sudaro sąlygas auditui vyksti, informuoja darbuotojus apie auditą, suderina su auditoriais audito susitikimų laiką ir dalyvius, užtikrina jų dalyvavimą, pateikia auditui atlikti reikiamus dokumentus, teikia paaiškinimus;
 - 10.3. vertina audito ataskaitoje pateiktus duomenis, svarsto galimybes įgyvendinti auditorių pateiktas gerinimo rekomendacijas;
 - 10.4. nustato audito metu nustatytų neatitikčių koregavimo veiksmus;
 - 10.5. atsako už nustatytų koregavimo, korekcinių ir rizikos valdymo veiksmų atlikimą, užtikrinantį neatitikčių priežasčių pašalinimą.

VI. AUDITO DOKUMENTAI IR ĮRAŠAI

11. Audito procese naudojami šie dokumentai ir įrašai:
 - 11.1 KVS vidaus audito klausimynas - ataskaita (1 priedas);
 - 11.2 KVS vidaus audito klausimynai (2 priedas)
 - 11.3. audito medžiaga – standartas, teisės aktai, KVS dokumentai, kuriuose apibrėžti konkretaus audito kriterijai;
 - 11.4. auditoriaus darbo dokumentai – audito klausimynas ir (arba) specialiai parengtos formos, skirtos informacijai rinkti, įrašyti, ir audito metu surinkti dokumentai, pagrindžiantys vidaus audito išvadas;
12. KVS vidaus audito dokumentus kaupia ir saugo VAK.

VII. AUDITO PLANAVIMAS IR ORGANIZAVIMAS

14. Visi su KVS vidaus audito planavimu ir organizavimu susiję procesai atliekami įvertinus audituojamos veiklos situaciją, svarbą ir įtaką mokyklos veiklos kokybei, taip pat atsižvelgiant į ankstesnio audito rezultatus.

15. KVS vidaus auditas organizuojamas siekiant šių tikslų:

15.1. nustatyti, ar KVS atitinka ISO 9001:2015 standarto reikalavimus;

15.2. nustatyti, ar veikla atitinka normatyvinių dokumentų reikalavimus;

15.3. nustatyti galimybes pagerinti KVS.

16. Planiniai mokyklos KVS vidaus auditai atliekami pagal KVS vidaus audito planą, sudaromą atsižvelgiant į vadovybės rekomendacijas, proceso svarbą mokyklos veiklos kokybei ir ankstesnių auditų rezultatus.

17. Su KVS vidaus audito planu supažindinami auditoriai ir padalinių vadovai, kuriuose planuojama atlikti auditą. Audito grupės vadovas išsiunčia KVS vidaus audito plano projektą auditoriams ir padalinių vadovams elektroniniu paštu. Auditoriai ir padalinių vadovai per nustatytą terminą teikia pasiūlymus koreguoti audito grafiko projektą.

18. Neplaniniai KVS vidaus auditai gali būti atliekami dėl reikšmingų KVS proceso, veiklos kokybės pokyčių arba poreikio nustatyti, kaip atliktas koregavimo veiksmas. Neplaniniai vidaus auditai planuojami ir atliekami tuo atveju, kai padaugėja suinteresuotų šalių nusiskundimų, atsiranda naujų procesų, pasikeitimų KVS, kai planinis auditas atskirame padalinyje atskleidė daug trūkumų, kaip priemonė naujam procesui ar naujai veiklai.

19. Neplaniniai auditai inicijuojami VAK ir (arba) mokyklos vadovybės pavedimu.

VIII. AUDITO ATLIKIMAS

20. Rekomenduojama KVS vidaus audito eiga: pasirengimas auditui, auditavimas, audito ataskaitos rengimas ir pristatymas.

21. Rengiantis auditui:

21.1. ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas audituojamajam pranešama apie audito datą;

21.2. kaupiama ir analizuojama audito medžiaga, nustatomos audito sritys, apimtis, dalyviai, galimi audito įrodymai;

21.3. parengiamas audito klausimynas ir ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas iki audito elektroniniu paštu išsiunčiamas audituojamo padalinio vadovui ;

21.4. patvirtinamas audito susitikimo laikas, dalyviai, vieta.

22. Auditorių ir audituojamųjų susitikimų metu:

22.1. auditorius pateikia klausimus remdamasis audito klausimynu, ten pat užsirašo audituojamųjų atsakymus, aprašo savo pastebėjimus;

22.2. auditorius siekia surinkti visus galimus audito įrodymus, pirmenybę teikdamas rašytiniams šaltiniams (dokumentų, įrašų kopijos);

22.3. prireikus auditorius inicijuoja papildomus susitikimus su audituojamos srities ar padalinio darbuotojais;

22.4. auditorius nurodo audito klausimyne visų susitikimų dalyvius ir datą.

23. Užbaigus auditavimą, rengiama ir audituojamiesiems pristatoma audito ataskaita:

23.1. auditorius atlieka audito įrodymų, užfiksuotų audito susitikimų metu, ir audito kriterijų atitikties analizę;

23.2. jei nustatoma neatitiktis, auditorius apie tai nedelsdamas žodžiu praneša audituojamo padalinio vadovui;

23.3. audito metu nustatytas neatitiktis auditorius įformina Neatitikties pranešime;

23.4. auditorius apibendrina audito rezultatus ir rengia KVS vidaus audito ataskaitą. Audito ataskaitoje auditorius privalo pateikti informaciją apie audito dalyvius, audito tikslus, audito kriterijus, audito išvadas, informaciją apie nustatytas neatitiktis. Auditorius gali pateikti rekomendacijas, kaip gerinti procesą. Audito ataskaita parengiama per 5 darbo dienas nuo auditavimo laikotarpio pabaigos;

23.5. jei kartu su ataskaita pateikiamas Neatitikties pranešimas, audituojamo padalinio vadovas nustato neatitiktį koregavimo veiksmus, jų atlikimo terminą, vykdančiuosius ir atsakingus asmenis ir pažymi Neatitikties pranešime. Atlikęs koregavimo veiksmus, audituojamo padalinio vadovas, pažymėjęs tai Neatitikties pranešime, grąžina jį KVS vidaus audito vadovui. KVS vidaus audito vadovas ar paskirtas vidaus auditorius įvertina ir Neatitikties pranešime nurodo koregavimo veiksmų rezultatyvumą. Jei koregavimo veiksmai nerezultatyvūs, registruojamas naujas Neatitikties pranešimas, padalinio vadovui numatant kitus alternatyvius gerinimo sprendimus;

23.6. audituojamo padalinio vadovui ir papildomuose audito susitikimuose dalyvavusiems darbuotojams pateikiamos pasirašytos ataskaitos kopijos. Ataskaitos originalą saugo audito grupės vadovas. Ataskaita saugoma kartu su Audito klausimynais ir Neatitikties pranešimais.

IX. VEIKLA PO AUDITO

24. Audito metu nustatytų neatitiktį koregavimo priežiūrą vykdo VAK šio aprašo nustatyta tvarka.

25. KVS vidaus audito rezultatai aptariami vadovybės susirinkimuose, kurių metu atliekama vertinamoji analizė. Vadovybei pateikiami apibendrinti duomenys apie audito metu nustatytas neatitiktis ir jų valdymą, auditorių pastabas, rekomendacijas. Vadovybė svarsto dėl auditorių teikiamų veiklos gerinimo rekomendacijų taikymo galimybių.

KAUNO TAIKOMOSIOS DAILĖS MOKYKLA
VIDAUS AUDITO KLAUSIMYNAS – ATASKAITA

Audituojamo proceso šeimininkas (-ai): Audituojamas padalinys (-iai) – Audito data:	Procesai:
--	------------------

Vidaus audito tikslas:

Radinių žymėjimai: **A – atitiktis, N – neatitiktis, P – pastaba, R – rekomendacija**

ISO 9001:2015 standarto reikalavimai, proceso aprašas, teisiniai ir kiti reikalavimai	Klausimas	KTDM KVS proceso numeris	Atsakymai/pastabos	Audito radinio žyma
1	2	3	4	5

Išvados:

Auditorius (-iai):

(parašas)

(vardas, pavardė)

KVS VIDAUS AUDITO KLAUSIMYNAS NR. K4

Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001:2015)

Organizacijos kontekstas

Reikalavimų skyrius	Klausimai
4.1.	Kaip manote, kas yra mokyklos, kaip organizacijos, kontekstas?
	Ar mokykla turi nusistačiusi vidaus ir išorės veiksnius, svarbius organizacijos paskirčiai ir strategijai?
	Kaip dažnai nustatomi vidaus ir išorės veiksniai, įtakoiantys mokyklos veiklos paskirtį ir strategiją?
	Kas atlieka vidaus ir išorės veiksmų nustatymo procedūras?
	Kaip naudojama informacija apie nustatytus vidaus ir išorės veiksnius, svarbius mokyklos paskirčiai ir strategijai?
4.2.	Su kokiomis mokyklos veiklos rezultatais suinteresuotomis šalimis (dalininkais) susiduriate savo veikloje?
	Kaip sužinote apie suinteresuotų šalių keliamus mokyklai reikalavimus?
	Kas daroma mokykloje, kad būtų patenkinti suinteresuotų šalių poreikiai ir lūkesčiai?
4.3.	Gal galite įvardinti, kokias mokyklos veiklos sritis apima kokybės vadybos sistema?
	Kokius produktus (kokybės vadybos sistemos ribose) siūlo mokykla savo klientams? Kokie nauji produktai sukurti per pastaruosius metus?
	Kokias paslaugas (kokybės vadybos sistemos ribose) siūlo mokykla savo klientams? Kokios naujos paslaugos pasiūlytos per pastaruosius metus?
4.4.	Ar sukurta, įforminta dokumentais kokybės vadybos sistema?
	Ar yra nustatyti organizacijos vykdomi procesai?
	Ar nustatyta organizacijos vykdomi procesų seka ir sąveika (įvestiniai išvestiniai duomenys/ rezultatai)?
	Ar yra apibrėžti rezultatyvų procesų veikimą bei valdymą užtikrinantys kriterijai ir metodai?
	Ar yra nustatyti išorės procesai, turintys įtakos mokymo paslaugoms? (subrangovų, tiekėjų valdymas)
	Koks yra Jūsų prižiūrimo/valdomo proceso tikslas? Kokių rezultatų tikimasi iš šio proceso?
	Kaip vykdomas procesas... (pvz. „Organizuoti neformalųjį ugdymą (2.05.)“? Kokie yra proceso įvediniai ir išvediniai?
	Kokia Jūsų nuomonė, ar reikia tobulinti šį procesą? Kada/ar buvo tobulinimas šis procesas?
	Ar procesai stebimi, matuojami ir analizuojami?
	Kokius išteklius turite informacijos apie proceso vykdymą ir rezultatų matavimą rinkimui ir fiksavimui/dokumentavimui?
	Kaip valdoma proceso dokumentuota informacija: kokius dokumentus gaunate?; kokius dokumentų projektus rengiate?; kokius dokumentus saugote?; kokiais dokumentais vadovaujate?; kur saugote dokumentuotą informaciją?
	Kokios galimos rizikos įgyvendinant šį procesą?
	Kokių imamasi veiksmų šiai rizikai valdyti?

KVS VIDAUS AUDITO KLAUSIMYNAS NR. K5

Lyderystė

Reikalavimų skyrius	Klausimai
5.1.1.	Ar vadovybė nustatė kokybės politiką?
	Ar vadovybė nustatė kokybės tikslus?
	Kokių kokybės tikslų siekią Jūsų skyrius?
	Kaip vadovybė atlieka vadybinę vertinamąją analizę?
	Ką vadovybė daro, kad kokybės vadybos sistema pasiektų norimus rezultatus?
	Kaip vadovybė užtikrina aprūpinimą ištekliais siekiant kokybės tikslų?
	Ar vadovybė skiria dėmesio naujų lyderių ugdymui? Kokių priemonių imamasi ugdant lyderius jų atsakomybės srityse?
5.1.2.	Kaip vadovybė užtikrina, kad siekiant geriau tenkinti mokinių reikalavimus, pagrindiniai mokinių reikalavimai ir jų pasitenkinimas mokymo paslaugomis yra žinomi darbuotojams?
	Kaip suprantate, kad tenkinate mokinių/tėvų formuluojamus reikalavimus mokyklos siūlomos paslaugos kokybei?
	Kaip vadovybė informuoja darbuotojus apie teisinės aktų reikalavimų svarbą?
	Kokios nustatytos rizikos ir galimybės, kurios gali turėti įtakos mokinių pasitenkinimui siūlomomis paslaugomis ir rezultatais (produktu)?
	Kokias priemones taikote, kad mokinių/tėvų pasitenkinimas nuolat didėtų?
5.2.1.	Jūsų nuomone, mokyklos vadovybės nustatyti KVS tikslai ir kokybės politika dera su mokyklos strategija?
	Kaip, Jūsų nuomone, kokybės politika susijusi su kokybės tikslais?
	Ar kokybės politikoje numatytas įsipareigojimas nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą?
5.2.2.	Kaip darbuotojai sužino apie kokybės politiką? Kaip tai siejasi su jūsų padalinio veikla?
	Kur galima susipažinti su mokyklos kokybės politika?
	Kaip suinteresuotos šalys (dalininkai) gali susipažinti su mokyklos kokybės politika?
5.3.	Kaip žinote, kad gavote atsakomybę ir įgaliojimus tam tikrai veiklai?
	Ar sutinkate, kad atsakomybės ir įgaliojimai yra apibrėžti ir paskirstyti tarp mokyklos darbuotojų?
	Ar yra paskirtas vadovybės atstovas kokybei?
	Kam paskirta prižiūrėti kokybės vadybos sistemos procesus?
	Kokias atsakomybes ir įgaliojimus, padedančius tenkinti mokinių/tėvų reikalavimus, turite?
	Kokias galimybes turite informuoti mokyklos vadovybę apie pasikeitusius mokinių/tėvų reikalavimus pagal jūsų atsakomybės ir įgaliojimų sritis?
	Kaip vadovybė užtikrina, kad mokinių/tėvų reikalavimai visuose mokyklose padaliniuose būtų suprantami vienodai?
	Kaip aukščiausioji vadovybė užtikrina, kad mokykloje tinkamai ir efektyviai vyktų pasikeitimo informacija procesai?
	Kaip aukščiausioji vadovybė sužino apie kokybės vadybos sistemos gerinimo poreikį?
	Kaip vadovybė prižiūri, kad būtų išlaikytas procesų vientisumas įgyvendinant kokybės vadybos sistemos pakeitimus?

KVS VIDAUS AUDITO KLAUSIMYNAS NR. K6

Planavimas

Reikalavimų skyrius	Klausimai
6.1.1.	Ar mokyklos vadovybė nustatė rizikas siekiant užtikrinti KVS rezultatyvumą?
	Ar yra nustatytas rizikų reikšmingumas? Kokią įtaką rizikos reikšmingumas turi jūsų padalinio veiklai?
	Ar nustatyti veiksmai rizikoms valdyti?
6.1.2.	Ar mokyklos vadovybė nustatė galimybes pageidaujamiems rezultatams didinti/gerinti?
	Kaip rizikos ir galimybės atsispindi KVS procese, už kurio įgyvendinimą esate atsakingas?
	Ar žinote, kaip suplanuota įvertinti rizikos/galimybių valdymo veiksmų rezultatyvumą?
6.2.1.	Kokias atsakomybes ir įsipareigojimus turite (pareigybė ir padalinys) nustatytiems kokybės tikslams pasiekti?
	Kokius matavimo kriterijus ir metodus naudojate kokybės tikslams matuoti?
	Kaip dažnai matuojami kokybės tikslų pasiekimo rodikliai?
	Kaip vykdoma/as kokybės tikslų peržiūra/monitoringas?
	Kokių turite galimybių siūlyti kokybės tikslų atnaujinimą?
6.2.2.	Kaip sužinote, ką reikia padaryti (asmeniškai ir padaliniui) siekiant kokybės tikslų?
	Kaip sužinote, kokių išteklių reikės (asmeniškai ir padaliniui) siekiant kokybės tikslų?
	Kaip sužinote, kokias atsakomybes turite (asmeniškai ir padaliniui) siekiant kokybės tikslų?
	Kaip sužinote, kada turėsite atlikti jums (asmeniškai ir padaliniui) priskirtas veiklas siekiant kokybės tikslų?
	Kaip sužinote, kada bus vertinami kokybės tikslų rezultatai?
6.3.	Kokios priežastys įtakoja KVS pakeitimus?
	Kokios procedūros taikomos nustatant ir įteisinant KVS pakeitimus?
	Kaip vertinamos galimų KVS pakeitimų pasekmės?
	Kokios procedūros, atliekant KVS pakeitimus, taikomos siekiant užtikrinti išteklių prieinamumą bei atsakomybių ir įgaliojimų paskyrimą ir perskirstymą?

KVS VIDAUS AUDITO KLAUSIMYNAS NR. K7

Palaikymas

Reikalavimų skyrius	Klausimai
7.1.	<i>Ištekliai</i>
7.1.1.	Ar mokykloje yra pakankamas žmonių, atsakingų už kokybės vadybos sistemos įgyvendinimą, priežiūrą ir gerinimą, skaičius?
	Kaip dažnai atsakingi už kokybę asmenys gauna mokymus kokybės vadybos sistemos įgyvendinimo, priežiūros ir gerinimo klausimais?
	Kiek savo darbo laiko atsakingi darbuotojai skiria kokybės vadybos sistemos veikimo (kūrimas, įgyvendinimas, priežiūra, gerinimas) klausimams?
	Kokią pagalbą ir iš ko gauna atsakingi asmenys?
7.1.2.	Kaip mokykla nustato, kokių asmenų jai reikia siekiant rezultatyviai įgyvendinti kokybės vadybos sistemą?
	Kaip mokykla apsirūpina asmenimis, kurie būtini rezultatyviam kokybės vadybos sistemos veikimui?
7.1.3.	Ar nustatyta mokymo paslaugoms teikti reikiama infrastruktūra? Kaip tai dokumentuota?
	Kaip mokykla vertina infrastruktūros pokyčių būtinumą?
	Ar mokykloje yra sutartys su būtinų komunalinių paslaugų tiekėjais?
	Kokia apsirūpinimo infrastruktūra (pastatai, komunalinės paslaugos, įranga, materialieji ir nematerialieji ištekliai, transportas, informacinės ir ryšių technologijos) sistema veikia mokykloje?
	Kaip prižiūrima infrastruktūra (pastatai, komunalinės paslaugos, įranga, materialieji ir nematerialieji ištekliai, transportas, informacinės ir ryšių technologijos), kad būtų pasiekta produktų ir paslaugų atitiktis.
7.1.4.	Kaip nustatomi reikalavimai darbo aplinkai, reikalingai mokymo paslaugų teikimui?
	Kaip prižiūrima, kad nustatyta darbo aplinka, reikalinga mokymo paslaugų teikimui, atitinka reikalavimus (socialinius (pav.: diskriminacijos nebuvimas, ramumas, priešpriešos nebuvimas), psichologiniai (pav.: streso mažinimas, išsekimo prevencija, emocinis saugumas), fizikiniai (pav.: temperatūra, šiluma, drėgmė, šviesa, oro judėjimas, higiena, triukšmas))?
	Kokia tvarka mokykloje apsirūpinama procesų veikimui, produktų ir paslaugų reikalavimų atitinkčiai būtina aplinka?
7.1.5.	Ar tikrinami matavimo prietaisai naudojami mokymo paslaugų teikimui? Nustatytos atsakomybės?
	Ar yra matavimo prietaisų patikros įrašai?
7.1.6.	Kaip nustatomos žinios (toliau „mokyklos žinios“) reikalingos mokymo paslaugų teikimui, produktų bei paslaugų reikalavimų atitinkčiai pasiekti?
	Kaip prižiūrima, kad „mokyklos žinios“ būtų aktualios, prieinamos tiems, kam jos reikalingos?
	Kaip planuojamas „mokyklos žinių“ atnaujinimo poreikis? Kaip atnaujinama informacija pasiekia tuos, kam ji reikalinga?
7.2.	Kaip mokykla užtikrina, kad darbuotojai, kurių darbas daro poveikį mokymo paslaugos kokybei, būtų atitinkamos kompetencijos?
	Ar yra nustatyta darbuotojų kompetencija, būtina atliekant veiklą, darančią poveikį mokymo paslaugų kokybei?
	Ar yra rengiami darbuotojų mokymai?
	Ar renkami atliktų darbuotojų mokymų įrašai?

	Kaip yra įvertinamas atliktų mokymo rezultatyvumas?
7.3.	Kaip mokyklos bendruomenė supažindinami su kokybės politika?
	Kokių primonių imamasi, kad mokyklos bendruomenė žinotų apie numatytus kokybės tikslus?
	Kokios priemonės naudojamos, kad kiekvienas mokyklos darbuotojas žinotų ir suprastų savo įnašą į kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą, įskaitant geresnio veiksmingumo naudą?
	Kokios priemonės naudojamos, kad kiekvienas mokyklos darbuotojas žinotų ir suprastų pasekmes, jei bus nesilaikoma kokybės vadybos sistemos reikalavimų?
7.4.	Kaip vyksta komunikavimas susijęs su kokybės vadybos sistema tarp padalinių?
	Kokie yra susitarimai dėl komunikacijos susijusios su kokybės vadybos sistema turinio, dažnumo/datų, atsakomybių bei formų?
	Ar yra paskirtas vadovybės atstovas kokybei?
	Ar vadovybės atstovui kokybei
	Kokie yra susitarimai dėl komunikavimo su išoriniais interesantais turinio, atsakomybių bei formų?
7.5.1.	Ar padalinys dokumentuoja su kokybės vadybos sistema susijusią informaciją?
	Kaip nusprendžiate, ar dokumentuota informacija reikalinga kokybės vadybos sistemos rezultatyvumui?
7.5.2.	Ar mokykloje nustatyta dokumentuotos informacijos valdymo procedūra?
	Kaip mokykloje valdomi tik elektroninėje laikmenoje saugomi įrašai?
	Ar mokykloje yra susitarimas, kaip dokumentuota informacija identifikuojama ir apibūdinama (pav. pavadiniams, data, autorius, žymens numeris)?
	Kaip žinote, kokiū formatu (pav.: kalba, naudojama programinės įrangos versija, grafika) ir laikmena (pav.: elektroninė ar popierinė) parengti dokumentuotą informaciją?
	Kaip mokykloje atliekama dokumentuotos informacijos peržiūra, patvirtinimas tinkamumui bei adekvatumui?
7.5.3.	Kaip mokykloje identifikuojama ir valdoma išorės kilmės dokumentuota informacija būtina kokybės vadybos sistemos planavimui ir veikimui?
	Kaip dokumentuota informacija, saugoma kaip atitikties įrodymai, apsaugoma nuo netyčinio pakeitimo?
7.5.3.1.	Ar dokumentuotos informacijos valdymo procedūroje nustatyti darbuotojai atsakingi už dokumentų priežiūrą?
	Kaip padalinys supažindinamas su naudojimui paskirtais dokumentais?
	Ar dokumentų valdymo procedūra užtikrina, kad dokumentuoti įrašai yra įskaitomi ir greitai atpažįstami/surandami?
	Ar dokumentų valdymo procedūroje nustatytas negaliojančių dokumentų ženklavimas ir jį užtikrina, kad negaliojantys dokumentai yra valdomi?
	Kaip padalinys žino, kad dokumentuotas įrašas nebegalioja?
	Ar dokumentų valdymo procedūroje nustatytas išorės dokumentų ženklavimas ir jį užtikrina, kad išorės dokumentai yra valdomi?
	Kaip padalinyje užtikrinama, kad dokumentuota informacija būtų apsaugota (nuo konfidencialumo praradimo, netinkamo naudojimo, turinio pažeidimo)?
7.5.3.2.	Ar dokumentų valdymo procedūroje nustatyta dokumentų keitimų tvarka?
	Ar įrašų valdymo procedūra nustato įrašų identifikavimo, laikymo, apsaugos, paieškos, saugojimo, sunaikinimo tvarkas?
	Ar dokumentų valdymo procedūroje nustatytas kečiamų dokumentų ženklavimas ir jį užtikrina, kad keičiami dokumentai yra valdomi?

	Ar numatyti visų įrašų saugojimo terminai ir atsakomybės?
	Kaip padalinyje organizuojamas dokumentuotos informacijos saugojimas pagal numatytus saugojimo terminus?
	Kaip padalinyje organizuojamas dokumentuotos informacijos naikinimas?

KVS vidaus audito klausimynas Nr. K8

Veiksmingumo vertinimas

Reikalavimų skyrius	Klausimai
8.1	Kaip nustatomi reikalavimai produktams (mokymo rezultatams/pasiekimams) ir paslaugoms (mokymo procesui/apgyvendinimui/maitinimui)?
	Kaip pagrindiniams mokymų paslaugų procesams nustatomi kokybės tikslai, mokymo paslaugų tinkamumo kriterijai bei rodikliai?
	Kaip nustatomi ištekliai, reikalingi produktų ir paslaugų reikalavimų atitinkčiai pasiekti?
	Kaip valdomi procesai, kad būtų patenkinti produktų ir paslaugų tinkamumo kriterijai?
	Kaip nustatoma/prižiūrima ir išsaugoma dokumentuota informacija įrodanti, kad suplanuoti procesai buvo įgyvendinti?
	Kaip nustatoma/prižiūrima ir išsaugoma dokumentuota informacija įrodanti, kad produktai ir paslaugos atitinka jiems keliamus reikalavimus?
8.2.1	Kaip komunikuojama su klientais pateikiant jiems informaciją apie produktus ir paslaugas?
	Kaip komunikuojama su klientais tvarkant užklausas, sutartis ar užsakymus, įskaitant jų pakeitimus?
	Kaip komunikuojama su klientais gaunant grįžtamąjį ryšį apie produktus ir paslaugas, įskaitant klientų skundus?
	Kaip komunikuojama su klientu tvarkant ir valdant jo turtą?
	Kaip komunikuojama su klientu nustatant (jei tinka) specifinius reikalavimus, skirtus veiksmams nenumatytais atvejais?
8.2.2	Kaip laiduojama, kad reikalavimai klientams siūlomiems produktams ir paslaugoms atitinka įstatymus ir kitus teisės aktus?
	Kaip laiduojama, kad klientams siūlomi produktai ir paslaugos būtų pateikti ir suteikti?
8.2.3.1	Kaip fiksuojami klientų (mokinių, tėvų/globėjų, darbdavių, darbuotojų) pareikšti reikalavimai paslaugoms ir produktams?
	Kaip suderinami ir fiksuojami su klientais suderinti reikalavimai? (dėl papildomų mokymo paslaugų, bendrabutis, vidaus tvarkos taisyklės ir kt.)
	Kaip taikomi aktualūs mokymo paslaugoms skirti išoriniai teisės aktų reikalavimai?
	Kaip nustatomos pareigos ir įgaliojimai priimant galutinį sprendimą ir įvertinant galimybes prieš pasirašant nestandartines sutartis su klientais (pav. darbdaviais)?
	Kaip vertinama, ar mokymo programos turinys ir rezultatai tokie patys, kaip skelbiama informaciniuose šaltiniuose (internete, skelbimuose, lakstinukuose ir pan.)
8.2.3.2.	Kaip saugoma dokumentuota informacija apie klientų reikalavimų produktams ir paslaugoms vertinamąją analizę?
	Kaip saugoma dokumentuota informacija apie naujus reikalavimus produktams ir paslaugoms?
8.2.4.	Kaip nustatomos pareigos ir įgaliojimai informuojant klientus apie mokymo ar kitų paslaugų, produktų pasikeitimus?
	Kaip laiduojama, kad dokumentuota informacija apie pasikeitimus produktų ir paslaugų reikalavimuose būtų pakeista?
	Kaip nustatoma, kokios komunikavimo priemonės yra tinkamiausios informuojant apie pasikeitimus reikalavimuose paslaugoms ir produktams?

8.3.1.	Kaip yra kuriami nauji produktai ir paslaugos klientams (kaip atsiranda idėjos)?
	Kaip yra projektuojami (projektavimo procesas) nauji produktai bei paslaugos?
	Kap yra prižiūrimas naujų produktų ir paslaugų projektavimo procesas?
8.3.2.	Kaip planuojamas paslaugų ir produktų atnaujinimo/kūrimo procesas?
	Kokia yra mokymo programų, kitų produktų bei paslaugų kūrimo/ atnaujinimo procesų tvarka?
	Kaip produktų ir paslaugų atnaujinimo/kūrimo procese dalyvauja klientai?
	Kaip dokumentuojama informacija apie produktų ir paslaugų atnaujinimo/kūrimo procesus?
8.3.3.	Kaip nustatomi svarbiausi reikalavimai konkretiems projektuojamų ir tobulinamų produktų bei paslaugų tipams, atsižvelgiant į: funkcinius ir veiksmingumo reikalavimus, informaciją iš ankstesnės panašios veiklos, įstatymų bei kitų teisės aktų reikalavimus, standartus, galimas klaidų pasekmes?
	Kaip užtikrinama, kad įvediniai yra adekvatūs projektavimo ir tobulinimo paskirčiai, yra išsamūs ir veinareikšmiai?
	Kaip sprendžiama projektavimo ir tobulinimo įvedinių priešpriešos (kai nustatoma) problema?
	Kaip saugoma projektavimo ir tobulinimo įvedinių dokumentuota informacija?
8.3.4.	Kokios valdymo priemonės padeda laiduoti, kad projektuojant ir tobulinant produktus ir paslaugas būtų apibrėžti siektini rezultatai?
	Kokios valdymo priemonės padeda laiduoti, kad būtų atliekamos vertinamosios analizės, kurios įvertintų, ar gali projektavimo ir tobulinimo rezultatai atitikti reikalavimus?
	Kokios valdymo priemonės padeda laiduoti, kad būtų išsaugota šios veiklos dokumentuota informacija?
8.3.5.	Kaip laiduojama, kad projektavimo ir tobulinimo išvediniai atitiktų projektavimo ir tobulinimo įvedinių reikalavimus?
	Kaip laiduojama, kad būtų išsaugota projektavimo ir tobulinimo išvedinių dokumentuota informacija?
8.3.6.	Kaip identifikuojami, vykdoma vertinamoji analizė, valdomi pakeitimai, padaryti produktų ir paslaugų projektavimo ir tobulinimo metu?
8.4.1.	Kaip nustatomos valdymo priemonės išorės teikiams procesams, produktams ir paslaugoms, kai visas ar dalis proceso, produkto, paslaugos yra pateikiama mokyklos klientams?
8.4.2.	Kaip laiduojama, kad išorės teikiami procesai, produktai ir paslaugos neturėtų neigiamo poveikio mokyklos teikiams procesams, paslaugoms, produktams?
8.4.3.	Kaip mokykla perduoda savo reikalavimus išorės teikėjams dėl jų teikiamų procesų, paslaugų, produktų?
8.5.1.	Kaip sudaromos sąlygos gauti prieinamą informaciją apie mokyklos teikiamas paslaugas?
	Kaip sudaromos sąlygos gauti prieinamą informaciją apie rezultatus, kuriuos reikia apsiekti?
	Kaip užtikrinamas tinkamų monitoringo ir matavimo išteklių prieinamumas ir naudojimas?
	Kaip užtikrinamas procesų veikimui tinkamas infrastruktūros ir aplinkos naudojimas?
	Kaip užtikrinama, kad procesus, produktus ir paslaugas vykdytų/kurtų kompetentingi asmenys?

	Kaip užtikrinamas periodinis procesų, paslaugų, produktų vertinimas, kad būtų laiku ir tinkamai pasiektas numatytas rezultatas?
	Kokių veiksmų imamasi, kad būtų užkirstas kelias žmonių daromoms klaidoms atsirasti?
	Kokių veiksmų imamasi po proceso, teikiamos paslaugos užbaigimo ar produkto išleidimo?
8.5.2.	Kaip identifikuojami produkto, paslaugos ir proceso vykdymo etapiniai rezultatai?
	Kaip atsekamas produkto, paslaugos ir proceso vykdymo kelias? Kaip saugoma tai įrodanti dokumentuota informacija?
8.5.3.	Kaip mokykloje yra rūpinamasi turtu, priklausančiu klientams ar išorės tiekėjams (teikėjams), kai tuo turtu naudojama mokykloje?
	Kaip mokykloje yra identifikuojamas, tikrinamas ir prižiūrimas klientų ir išorės tiekėjų (teikėjų) turtas, skirtas naudoti arba įtraukti į produktus ir paslaugas?
	Kaip pranešama klientui, tiekėjui (teikėjui) jei mokykloje naudotas jo turtas yra prarandamas, sugadinama ar kitaip tampa netinkamu naudoti?
8.5.4.	Kaip ir kokia apimtimi mokykloje saugoma informacija apie teikiamų paslaugų ir produktų rezultatus?
8.5.5.	Kaip mokykloje nustatoma reikalingos veiklos po sutartinių santykių pabaigos apimtis?
	Ar į reikalingos veiklos apimtį įtraukta: įstatymų ir teisės aktų reikalavimų laikymasis, galimų nepageidautinų pasekmių valdymas, klientų reikalavimai, grįžtamasis ryšys iš kliento?
8.5.6.	Kaip mokykloje atliekama vertinamoji analizė ir valdomi produktų kūrimo ir paslaugų teikimo pakeitimai, kad būtų laiduojama nuolatinė reikalavimų atitiktis?
	Kaip išsaugoma dokumentuota informacija apie vertinamosios analizės rezultatus, pakeitimus patvirtinusių asmenis ir vertinamosios analizės nulemtus būtinus veiksmus?
8.6.	Kaip mokykla atitinkamais etapais įgyvendina planuotas priemones, kad įrodytų produkto ar paslaugos reikalavimų įvykdymą?
	Kaip užtikrinama, kad produktai ir paslaugos neišleidžiamos iš mokyklos, kol jos nėra tinkamai įgyvendintos (išskyrus tuos atvejus, kai yra susitariama kitaip)?
	Kaip mokykloje išsaugoma dokumentuota informacija apie produktų ir paslaugų išleidimą?
	Ar dokumentuota informacija apima atitiktis pagal priėmimo kriterijus įrodymus ir asmens, patvirtinusio tokį išleidimą, atsekamumą?
8.7.1.	Kaip mokykla užtikrina, kad produktai ir paslaugos neatitinkantys reikalavimų būtų identifikuojami?
	Kokių veiksmų mokykla imasi, kad būtų nustatytas produkto, paslaugos neatitikties pobūdis bei neatitikties poveikis produktų ir paslaugų atitikčiai?
	Kaip mokykla elgiasi nustačiusi produkto ar paslaugos neatitiktį?
	Kokių veiksmų imamasi, kad būtų patikrinta, ar neatitiktiniai išvediniai koreguoti?
8.7.2.	Kaip mokykloje išsaugoma dokumentuota informacija apie neatitiktis, atliktus veiksmus neatitiktčiai pašalinti, įgaliotus asmenis priimti sprendimus, susijusius su veiksmais dėl neatitikties?

KVS vidaus audito klausimynas Nr. K9

Veiksmingumo vertinimas

Reikalavimų skyrius	Klausimai
9.1.1	Kaip žinote, ko monitoringą ir matavimą reikia vykdyti padaliniui?
	Kaip pasirenkami monitoringo, matavimų, analizės ir vertinimo metodai, reikalingi pagrįstiems rezultatams gauti?
	Kaip nustatoma, kada vykdyti monitoringą ir matavimą?
	Kaip nustatoma, kada monitoringo ir matavimo rezultatai turi būti analizuojami ir vertinami?
	Ar nustatyti matavimų, analizės procesai atitinka vykdomą veiklą (vidaus auditas, procesų ir paslaugų matavimai, neatitiktųjų valdymas ir gerinimas) ?
	Ar (kaip) saugoma dokumentuota informacija apie monitoringo ir matavimo rezultatus?
	Ar mokykloje vertinamas kokybės vadybos sistemos veiksmingumas ir rezultatyvumas?
9.1.2	Kokiais metodais gaunama ir naudojama informacija apie mokinių/tėvų/darbdavių/darbuotojų pasitenkinimą?
	Kaip mokykloje vykdomi mokinių/tėvų/darbdavių/darbuotojų pasitenkinimo matavimai?
9.1.3	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie produktų ir paslaugų atitiktį?
	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie klientų (mokinių, tėvų, darbdavių, darbuotojų) pasitenkinimą?
	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą?
	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie tai, ar suplanuotos veiklos įgyvendintos rezultatyviai?
	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumą?
	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie išorės tiekėjų (teikėjų) rezultatyvumą?
	Kaip analizuojami ir vertinami duomenys ir informacija gauta apie kokybės vadybos sistemos gerinimo poreikius?
9.2.1	Ar nustatyta vidaus audito atlikimo procedūra?
	Ar planuotais laiko tarpais atliekamas KVS vidaus auditas?
	Ar pildomi nustatyti audito įrašai?
	Kaip sužinoma, kad kokybės vadybos sistema atitinka mokyklos nustatytus reikalavimus kokybės vadybos sistemai?
	Kaip sužinoma, kad kokybės vadybos sistema atitinka tarptautinio standarto reikalavimus?
	Ar vidaus audito veiklos padeda suprasti, kad kokybės vadybos sistema yra rezultatyviai įgyvendinama ir prižiūrima?
9.2.2.	Kaip mokykloje planuojama, rengiama, įgyvendinama ir prižiūrima audito programa? Kas už tai atsakingas?
	Kaip kiekvienam auditui apibrėžiami audito kriterijai ir apimtis?
	Kaip užtikrinama, kad auditoriai neaudituoja savo darbo, t.y. būtų laiduotas audito proceso objektyvumas ir nešališkumas?
	Kaip audito rezultatai pateikiami susijusiems vadovams (procesų šeimininkams)?
	Kaip fiksuojami neatitikimai ir kaip greitai imamasi koregavimo ir korekcinųjų

	veiksmų?
	Kaip saugoma dokumentuota informacija apie audito programos įgyvendinimą ir audito rezultatus?
9.3.1	Ar aukščiausioji vadovybė planuotais laiko tarpais analizuoja kokybės vadybos sistemą?
	Kaip aukščiausioji vadovybė garantuoja, kad kokybės vadybos sistema atitiktų nuolatinio tinkamumo, adekvatumo, rezultatyvumo, suderinamumo su mokyklos strategija kriterijus?
9.3.2	Kaip planuojant ir atliekant vadybos vertinamąją analizę atsižvelgiama į ankstesnių vadybos vertinamųjų analizių nutarimų vykdymą?
	Kaip planuojant ir atliekant vadybos vertinamąją analizę atsižvelgiama į išorės ir vidaus veiksmų pakeitimus, svarbius kokybės vadybos sistemai?
	Kaip planuojant ir atliekant vadybos vertinamąją analizę atsižvelgiama į informaciją apie kokybės vadybos sistemos veiksmingumą ir rezultatyvumą (klientų pasitenkinimą ir grįžtamąjį ryšį iš svarbių suinteresuotų šalių; kokybės tikslų pasiekimo laipsnį; procesų veiksmingumą ir produktų bei paslaugų atitiktį; neatitiktis ir korekcinius veiksmus; monitoringo ir matavimo rezultatus; audito rezultatus; išorės tiekėjų (teikėjų) veiksmingumą)?
	Kaip planuojant ir atliekant vadybos vertinamąją analizę atsižvelgiama į išteklių adekvatumą?
	Kaip planuojant ir atliekant vadybos vertinamąją analizę atsižvelgiama į veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumą?
	Kaip planuojant ir atliekant vadybos vertinamąją analizę atsižvelgiama į gerinimo galimybes?
9.3.3	Kaip vadybos vertinamosios analizės sprendimai ir veiksmai susiję su gerinimo galimybėmis?
	Kaip vadybos vertinamosios analizės sprendimai ir veiksmai susiję su poreikiu keisti kokybės vadybos sistemą?
	Kaip vadybos vertinamosios analizės sprendimai ir veiksmai susiję su išteklių poreikiais?
	Kaip saugoma dokumentuota informacija apie vadybos vertinamosios analizės rezultatus?

KVS vidaus audito klausimynas Nr. K10

Gerinimas

Reikalavimų skyrius	Klausimai
10.1	Kaip padalinys nustato gerinimo veiksmų poreikį?
	Kokius gerinimo veiksmus, susijusius su produktų ir paslaugų gerinimu, įgyvendintus per audituojamą laikotarpį, galima įvardinti?
	Kokius gerinimo veiksmus, kurie koregavo arba sumažino nepageidautinas pasekmes, įgyvendintus per audituojamą laikotarpį, galima įvardinti?
	Kokius nepageidautinų pasekmių prevencinius veiksmus, įgyvendintus per audituojamą laikotarpį, galima įvardinti?
	Kaip padalinys nustato kokybės vadybos sistemos veiksmingumo ir rezultatyvumo gerinimo galimybes ir veiksmus?
10.2.1	Kokių veiksmų imamasi, kai nustatoma neatitiktis, įskaitant atsirandančias dėl skundų, kad ji būtų suvaldyta ir ištaisyta?
	Kokių veiksmų imamasi, kai nustatoma neatitiktis, įskaitant atsirandančias dėl skundų, kad būtų susitvarkyta su pasekmėmis?
	Kokių veiksmų imamasi, kad nustatyta neatitiktis, įskaitant atsirandančias dėl skundų, nesikartotų ar neįvyktų kitame padalinyje?
	Ar peržiūrimos ir analizuojamos neatitiktys, jų priežastys, pasikartojimas kituose padaliniuose?
	Ar vertinamos/analizuojamos galimybės atsirasti panašioms neatitiktims?
	Kaip nustatote, kad imtasi visų reikiamų veiksmų nustatytos neatitikties, įskaitant ir atsirandančias dėl skundų, pašalinimui ir panašių neatitikčių prevencijai?
	Kaip vykdoma atliktų korekcinų veiksmų rezultatyvumo vertinamoji analizė?
	Ar galima pateikti pavyzdžių, kai po neatitikties valdymo ir korekcinų veiksmų, buvo papildytas rizikų ir galimybių sąrašas?
	Ar galima pateikti pavyzdžių, kai po neatitikties valdymo ir korekcinų veiksmų, buvo padaryti kokybės vadybos sistemos pakeitimai?
	Ar galima pateikti pavyzdžių, kai korekciniai veiksmai nebuvo tinkami pagal neatitikties poveikio reikšmingumą?
10.2.2	Kaip mokykloje saugoma dokumentuota informacija apie neatitikčių pobūdį ir visus paskesnius veiksmus? Ar yra už tai atsakingas asmuo?
	Ar mokykloje saugomi neatitikties visų korekcinų veiksmų rezultatų vertinimo dokumentuoti įrašai?
10.3	Kaip mokykloje užtikrinamas nuolatinis kokybės vadybos sistemos tinkamumas, adekvatumas ir rezultatyvumas?
	Kaip nustatomi kokybės vadybos sistemos gerinimo poreikiai?
	Kaip vertinamos galimybės, kuriomis turi būti pasinaudota, kad būtų garantuotas nuolatinis kokybės vadybos sistemos gerinimas?