

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 1 iš 50

ATSAKINGAS: Vadovybės atstovė kokybei Nora Skaburskienė Data: 2011 m. gegužės 30 d.	PATVIRTINO: Direktorius Artūras Grebliauskas Data: 2011 m. birželio 23 d.
--	--

STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRO KOKYBĖS VADOVAS

Parengtas Europos Sąjungos struktūrinių fondų ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis, įgyvendinant projektą „Kokybės vadybos sistemos įdiegimas Studijų kokybės vertinimo centre (VIKOS)“



Taikymo sritis:

Aukštojo mokslo kokybės vertinimas, užsienio institucijų suteiktų kvalifikacijų vertinimas,
informavimas ir konsultavimas

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 2 iš 50

Turinys

APIE STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRĄ.....	3
NUORODOS	6
TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS.....	8
1. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA	11
2. SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS IR JŲ POREIKIAI BEI LŪKESČIAI.....	16
3. SKVC PROCESAI	19
4. VADOVYBĖS ATSAKOMYBĖ IR PROCESAI	23
4.1. Veiklos ir biudžeto planavimas.....	25
4.2. Savianalizės organizavimas.....	27
4.3. Veiklos atskaitomybė.....	27
5. PAGRINDINIAI PROCESAI	30
5.1. Paslaugų teikimo planavimas.....	30
5.2. Paslaugų teikimas	30
5.2.1. Ekspertinis aukštųjų mokyklų veiklos vertinimo procesas	32
5.2.2. Ekspertinis studijų programų vertinimo procesas.....	33
5.2.3. Paskesnės veiklos po vertinimo procesas	34
5.2.4. Užsienio institucijose įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, vertinimo ir (ar) pripažinimo procesas.....	35
5.2.5. ENIC/NARIC tinklų įgaliotojo nario veiklos vykdymo procesas.....	36
6. PALAIKOMIEJI PROCESAI	37
6.1. Dokumentų ir įrašų valdymas	37
6.2. Aprūpinimo ištekliais valdymas	38
6.3. Bendradarbiavimo užtikrinimas	39
6.4. Personalo valdymas.....	40
6.5. Infrastruktūros ir saugos valdymas	41
6.6. Informavimas ir viešųjų ryšių valdymas	42
6.7. Projektų valdymas	43
7. VEIKLOS TOBULINIMAS	44
7.1. Atsako (grįžtamojo ryšio) užtikrinimas.....	46
7.2. Kokybės vidaus auditas.....	47
7.3. Korekcinį ir prevencinių veiksmų valdymas.....	47
8. PRIEDAI	49
9. KOKYBĖS VADOVO PERŽIŪROS	50

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 3 iš 50

APIE STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRĄ

Pavadinimas	Studijų kokybės vertinimo centras
Adresas	A. Goštauto g. 12, LT-01108 Vilnius, Lietuva
Telefonai	- diplomų vertinimas: (8~5) 210 47 72 - studijų programų vertinimas: (8~5) 210 77 83 - kiti klausimai: (8~5) 211 36 89
Faksas	(8~5) 213 25 53
El.paštas	skvc@skvc.lt
Internetinės svetainės adresas	www.skvc.lt
Juridinio asmens kodas	111959192
Direktorius	Artūras Grebliuskas

Studijų kokybės vertinimo centras (toliau – SKVC) yra 1995 m. įkurta valstybės biudžetinė įstaiga, SKVC nuostatų ir kitų teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka įgyvendinanti aukštojo mokslo kokybės priežiūros politiką ir prisidedanti gerinant laisvo asmenų judėjimo sąlygas.

SKVC *steigėjas* yra Lietuvos Respublikos (toliau – LR) švietimo ir mokslo ministerija (toliau – ŠMM).

SKVC yra įstatymo lygmeniu veikianti viena iš valstybės institucijų, įgyvendinanti LR Seimo suformuluotą valstybės mokslo ir studijų politiką, veiklą planuojantis atsižvelgdamas į valstybės ilgalaikės raidos strateginius tikslus. Lietuvos mokslo ir studijų politiką pagal nustatytą kompetenciją taip pat įgyvendina LR Vyriausybė, ŠMM, Lietuvos mokslo taryba bei Valstybinis studijų fondas.

SKVC *veiklos tikslas* – prisidėti prie Lietuvos studijų sistemos suderinamumo su Europos aukštojo mokslo erdvės nuostatomis.

Pagrindiniai SKVC *uždaviniai*, apibrėžti nuostatuose, yra:

1. skatinti aukštųjų mokyklų veiklos kokybę per išorinį vertinimą bei institucijų ir studijų programų akreditavimą;
2. kurti palankias laisvo asmenų judėjimo sąlygas organizuojant ir vykdant užsienio institucijose įgytų, su aukštuoju mokslu susijusių kvalifikacijų vertinimą ir (arba) pripažinimą LR.

Įgyvendindamas veiklos uždavinius, SKVC teisės aktų nustatyta tvarka vykdo šias **funkcijas**:

1. aukštųjų mokyklų teikimu vertina studijų programas;
2. ŠMM įgaliojimu akredituoja LR aukštųjų mokyklų studijų programas;
3. ŠMM įgaliojimu atlieka LR aukštųjų mokyklų išorinį veiklos vertinimą;
4. teisės aktų nustatyta tvarka atlieka užsienio aukštųjų mokyklų išorinį veiklos vertinimą;
5. teisės aktų nustatyta tvarka akredituoja LR aukštąsias mokyklas;
6. vertina LR aukštųjų mokyklų, užsienio aukštųjų mokyklų filialų LR paraiškas leidimui vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą gauti;
7. vertina užsienio aukštųjų mokyklų filialų LR vykdomas studijų programas;
8. ugdo kokybės kultūrą, rengia ir tobulina aukštųjų mokyklų savianalizės, išorinio vertinimo ir kitas patarimo pobūdžio metodikas;
9. organizuoja ir (arba) vykdo aukštojo mokslo kokybės vertintojų mokymus ir konsultacijas;
10. skelbia aukštųjų mokyklų veiklos ir studijų programų atliktų vertinimų išvadas ir apibendrinimus;
11. kaupia, analizuoja ir skleidžia gerosios praktikos apie užsienio šalių aukštųjų mokyklų veiklos kokybės užtikrinimo bei vertinimo klausimais patirtį;
12. vykdo užsienio institucijose įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, vertinimą ir (arba) pripažinimą;
13. pataria LR aukštosioms mokykloms dėl užsienyje įgytų kvalifikacijų vertinimo ir pripažinimo bei dalinių studijų įskaitymo;
14. pataria darbdaviams dėl užsienyje įgytų kvalifikacijų;
15. teisės aktuose nustatytais atvejais vykdo kvalifikacinius egzaminus asmenims, siekiantiems užsienyje įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, įvertinimo ir (arba) pripažinimo LR.
16. informuoja užsienio subjektus apie:
 - 16.1. LR švietimo sistemą, teikiamas kvalifikacijas, teisėtai veikiančias švietimo įstaigas bei teisėtai vykdomas mokymo ir studijų programas;
 - 16.2. kvalifikacijų vertinimo ir pripažinimo sistemą LR bei ją reglamentuojančius teisės aktus;
 - 16.3. užsienyje įgytų kvalifikacijų profesinio pripažinimo reikalavimus, profesinį pripažinimą reglamentuojančius teisės aktus ir jį įgyvendinančias institucijas LR.
17. informuoja LR subjektus apie:
 - 17.1. užsienio šalių švietimo sistemas, teikiamas kvalifikacijas, teisėtai veikiančias švietimo įstaigas bei teisėtai vykdomas mokymo ir studijų programas;
 - 17.2. kvalifikacijų vertinimo ir pripažinimo sistemas užsienyje;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 5 iš 50

17.3. kaupia, analizuoja ir skleidžia gerosios praktikos patirtį apie užsienyje įgytų kvalifikacijų vertinimą ir pripažinimą.

Įgyvendindamas savo uždavinius, SKVC teisės aktų nustatyta tvarka taip pat atlieka kitas LR įstatymuose, LR Vyriausybės nutarimuose, LR švietimo ir mokslo ministro įsakymuose ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas.

SKVC veiklai vadovauja *Studijų kokybės vertinimo centro taryba*, sudaryta iš 11 narių, ir jos renkamas bei skiriamas direktorius. SKVC organizacinė struktūra pateikta Kokybės vadovo 1 priede.

SKVC yra biudžetinė įstaiga finansuojama iš valstybės biudžeto lėšų bei kitų šaltinių (pvz., Europos Komisijos, ES struktūrinių fondų lėšos). Visos teikiamos paslaugos fiziniams ir juridiniams asmenims yra nemokamos.

SKVC kaip partneris arba koordinatorius dalyvauja projektuose, kuriuos pagal įvairias programas finansuoja Europos Komisija, Europos socialinis fondas, užsienio šalių vyriausybės, kiti fondai ir Lietuvos valstybės biudžetas.

Nuo įkūrimo SKVC aktyviai dalyvauja tarptautinių organizacijų veikloje, susijusioje su aukštojo mokslo kokybės ir užsienio institucijų suteiktų kvalifikacijų vertinimu.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 6 iš 50

NUORODOS

Žemiau išvardijami pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys SKVC veiklą (aukštųjų mokyklų veiklos vertinimą, studijų programų vertinimą ir akreditavimą, užsienyje įgytų kvalifikacijų vertinimą), standartai bei rekomendacijos, nustatančios SKVC veiklos kokybės užtikrinimą:

- LR Švietimo įstatymas (Žin., 1991, Nr. 23-593 ir pakeitimai).
- LR Mokslo ir studijų įstatymas (Žin., 2009, Nr. 54-2140).
- LR Vyriausybės nutarimai:
 - Aukštųjų mokyklų išorinio vertinimo tvarkos aprašo ir aukštųjų mokyklų akreditavimo tvarkos aprašas (Žin., 2010, Nr. 113-5760);
 - Leidimo vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą išdavimo tvarkos aprašo ir Leidimo vykdyti su studijomis susijusią veiklą išdavimo tvarkos aprašas (Žin., 2009, Nr. 134-5842);
 - Užsienyje įgytų kvalifikacijų, suteikiančių teisę į aukštąjį mokslą, bei aukštojo mokslo kvalifikacijų vertinimo ir akademinio pripažinimo nuostatai (Žin., 2005 Nr.12-369).
- LR švietimo ir mokslo ministro įsakymai:
 - Dėl paraiškos dokumentų leidimui vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą gauti vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo (Žin., 2010, Nr. 9-424);
 - Dėl aukštųjų mokyklų išorinio vertinimo (Žin., 2010, Nr. 155-7890 ir pakeitimai);
 - Dėl įgaliojimų suteikimo (Žin., 2010, Nr. 155-7891);
 - Dėl Studijų programų išorinio vertinimo ir akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo (Žin., 2009, Nr. 96-4083);
 - Dėl užsienio šalių institucijose išsilavinimą įgijusių asmenų konkuravimo dėl priėmimo į valstybės finansuojamas studijų vietas (Žin., 2009, Nr. 63-2516).
- Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės (toliau – ESG).
- Kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, pripažinimo Europos regione konvencija (Lisabonos pripažinimo konvencija).
- Rekomendacijos dėl užsienio kvalifikacijų vertinimo kriterijų ir procedūrų.
- Jungtinė ENIC/NARIC veiklos ir paslaugų chartija.
- LST EN ISO 9004:2010 „Organizacijos, siekiančios ilgalaikės sėkmės, vadyba. Kokybės vadybos požiūris“.
- LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 7 iš 50

- LST EN ISO 9000:2005 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas“.
- Studijų kokybės vertinimo centro kokybės vadybos sistemos modelio aprašymas.
- Kiti LR teisės aktai ir jų pakeitimai, reglamentuojantys SKVC veiklą.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 8 iš 50

TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS

Santrumpos	Paaiškinimai
SKVC, įstaiga	Studijų kokybės vertinimo centras
CEEN	Centro ir Rytų Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų tinklas (angl. The Central and Easter European Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education)
ENIC	Europos nacionalinių informacijos centrų tinklas
ENQA	Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų asociacija (angl. The European Association for Quality Assurance in Higher Education)
ES	Europos Sąjunga
ESG	Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatos (angl. Standards and Guidelines fo Quality Assurance in the European Higher Education Area)
INQAAHE	Tarptautinis aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų tinklas (angl. The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education)
ISO 9001	LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“
ISO 9004	LST EN ISO 9004:2010 „Organizacijos, siekiančios ilgalaikės sėkmės, vadyba. Kokybės vadybos požiūris“
Kokybės modelis	SKVC kokybės vadybos sistemos modelio aprašymas
LPK	Kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, pripažinimo Europos regione konvencija (Lisabonos pripažinimo konvencija)
LR	Lietuvos Respublika
NARIC	Nacionalinių akademinio pripažinimo informacijos centrų tinklas
PA	Procedūros aprašas
ŠMM	Švietimo ir mokslo ministerija
VAK	Vadovybės atstovas kokybei

Auditas – sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas procesas audito įrodymams surinkti ir objektyviai juos įvertinti, kad būtų nustatytas audito kriterijų atitikties laipsnis.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 9 iš 50

Aukštoji mokykla – įstaiga, organizuojanti ir vykdanči studijas, teikianči LR mokslo ir studijų įstatyme nustatytas aukštojo mokslo kvalifikacijas ir vykdanči kitą susijusią veiklą.

Dokumentų valdymas – vadybos sritis, apimanti veiksmingą ir sistemingą dokumentų rengimo, gavimo, išsaugojimo, priežiūros, naudojimo ir disponavimo jais kontrolę, įskaitant veiksmus, susijusius su veiklos įrodymų ir informacijos apie veiklos sritis bei sandorius fiksavimu dokumentuose.

Efektyvumas – pasiekto rezultato ir panaudotų išteklių santykis.

Grižtamasis ryšys (atsakas) – nuomonės ir komentarai apie produktą (paslaugą) ar skundų tvarkymo procesą ir susidomėjimo produktu (paslauga) ar skundų tvarkymo procesu išraiška.

Klientas – organizacija ar asmuo, kurie gauna produktą. SKVC klientai – Švietimo ir mokslo ministerija, aukštosios mokyklos, absolventai ir abiturientai ar kiti fiziniai bei juridiniai asmenys, kurie kreipiasi į SKVC dėl teikiamų paslaugų atlikimo.

Kokybė – turimųjų požymių visumos atitikties reikalavimams laipsnis.

Kokybės gerinimas – kokybės vadybos dalis, sutelkta didinti gebėjimą įvykdyti kokybės reikalavimus. Nuolatinį SKVC veiklos kokybės gerinimą gali lemti rezultatyvus ir efektyvus tobulinimo procesų įgyvendinimas.

Kokybės planavimas – kokybės vadybos dalis, sutelkta kokybės tikslams nustatyti ir reikiams veiklos procesams bei su jais susijusiems ištekliams, būtiniesiems kokybės tikslams pasiekti, apibrėžti.

Kokybės politika – SKVC visa apimantys ketinimai ir kryptys, susiję su kokybe, aukščiausiosios vadovybės oficialiai pareikšti.

Kokybės rodikliai – savybių visuma, lemianti veiklos rezultatų atitikimą nustatytiems kokybės tikslams.

Kokybės tikslas – tam tikras su kokybe susijęs siekis ar ketinimas.

Kokybės vadybos sistema – vadybos sistema, skirta SKVC veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti.

Kokybės vadovas – dokumentas, kuriame aprašyta SKVC kokybės vadybos sistema.

Kokybės valdymas – kokybės vadybos dalis, sutelkta kokybės reikalavimams įvykdyti. SKVC veiklos kokybės valdymas apima rezultatyvų ir efektyvų pagrindinių procesų įgyvendinimą.

Kokybės užtikrinimas – kokybės vadybos dalis, sutelkta pasitikėjimui, kad bus įvykdyti kokybės reikalavimai, suteikti. SKVC veiklos kokybė užtikrinama įgyvendinant atskaitomybę.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 10 iš 50

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

Matavimas – veiksmas, leidžiantis nustatyti kiekybinę vertę.

Monitoringas – sistemingas būklės ir kitimo stebėjimas, poveikio įvertinimas ir prognozavimas. Monitoringo sinonimas yra **stebėseną ir vertinimas**.

Neatitiktis – reikalavimo neįvykdymas.

Prevenčinis veiksmas – veiksmas, skirtas galimos neatitikties ar kitos nepageidaujamos potencialios situacijos priežastčiai pašalinti.

Procedūra – nustatyta veiklos ar proceso vykdymo tvarka.

Procedūros aprašas – kokybės vadybos sistemos dokumentas, nustatantis apibrėžto proceso valdymo tvarką.

Procesas – susijusių ar sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius paverčia produktu.

Proceso valdytojas – direktoriaus įsakymu paskirtas SKVC darbuotojas, atsakingas už proceso rezultatus, pagrįstus proceso planavimu, vykdymu, tikrinimu bei gerinimu.

Produktas – proceso rezultatas. SKVC produktas yra paslaugos bei intelektinis produktas. Kokybės vadove, kalbant apie SKVC produktą, vartojamas sinonimas **paslauga**.

Reikalavimas – poreikis ar lūkestis, kuris yra pareikštas, visuotinai numanomas ar privalomas.

Rezultatyvumas – planuotų priemonių įgyvendinimo ir planuotų rezultatų pasiekimo laipsnis.

Suinteresuotoji šalis – asmuo ar grupė asmenų, suinteresuotų SKVC rezultatais ar sėkme.

Tiekėjas – organizacija ar asmuo, tiekiantys SKVC produktą.

Vadovybės atstovas kokybei – aukščiausios vadovybės paskirtas vadovybės narys, atsakingas už kokybės vadybos sistemos procesų nustatymą, įgyvendinimą ir priežiūrą, pranešimą aukščiausiajai vadovybei apie kokybės vadybos sistemos veiklą ir jos bet kokį gerinimo poreikį, užtikrinimą, kad teikiamų paslaugų klientų reikalavimai būtų suprantami visoje įstaigoje.

Vertinamoji analizė – veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir rezultatyvumui nustatyti, siekiant užsibrėžtų tikslų.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 11 iš 50

1. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

Kokybės vadybos sistemos diegimo principai

SKVC kokybės vadybos sistema įdiegta, remiantis šiais principais:

- orientavimasis į klientą;
- dėmesys darbuotojams;
- lyderystė;
- darbuotojų įtraukimas;
- procesinis požiūris;
- sisteminis požiūris į vadybą;
- nuolatinis gerinimas;
- faktais pagrįstų sprendimų priėmimas;
- abipusiai naudingų ryšių su tiekėjais palaikymas;
- „Planuok-Daryk-Tikrink-Veik“ kokybės tobulinimo ciklo principas.

Kokybės vadybos principų taikymas ir sistemos apimtis

SKVC, siekdama ilgalaikės įstaigos sėkmės, savo veikloje taiko kokybės vadybos principus. SKVC sukūrė, įformino dokumentais, įgyvendino ir prižiūri kokybės vadybos sistemą bei nuolat gerina jos rezultatyvumą. Kokybės vadybos sistema užtikrina SKVC kokybės politikos bei tikslų įgyvendinimą visoje įstaigoje.

Už kokybės vadybos sistemos įgyvendinimą bei palaikymą atsako SKVC vadovybė ir jos įgalioti darbuotojai. SKVC vadovybė atsakinga už kokybės vadybos sistemos planavimo bei pakeitimų įgyvendinimo organizavimą, išlaikant kokybės vadybos sistemos vientisumą (detaliau – PA1 „Veiklos ir biudžeto planavimas“). Sistemos funkcionavimas periodiškai tikrinamas vidaus veiklos audito metu. Visi įstaigos darbuotojai prisideda prie kokybės valdymo, todėl kokybės vadybos sistemos nustatyti reikalavimai privalomi visiems SKVC darbuotojams, o ypač turintiems tiesioginę įtaką teikiamų vertinimo, informavimo ir konsultavimo paslaugų kokybei.

SKVC vadovybė įsipareigojusi užtikrinti kokybiškas vertinimo, informavimo ir konsultavimo paslaugas, atitinkančias suinteresuotųjų šalių reikalavimus ir lūkesčius. Tai apibrėžta SKVC kokybės politikoje (žr. 4 priedą).

Kokybės vadybos sistema yra suplanuota Kokybės vadove, procedūrų aprašuose ir su jais susijusiuose dokumentuose.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 12 iš 50

Kokybės vadybos sistemos modelis

SKVC kokybės vadybos sistema sukurta, įforminta dokumentais ir įgyvendinta pagal SKVC kokybės vadybos sistemos modelio (toliau – kokybės modelio) reikalavimus. SKVC kokybės modelio tikslas – atrinkti svarbiausius kokybės vadybos reikalavimus ir juos apjungti, atsižvelgiant į veiklos specifiką.

SKVC kokybės modelio sukūrimo pagrindas yra LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“ (toliau – ISO 9001) ir LST EN ISO 9004:2010 „Organizacijos, siekiančios ilgalaikės sėkmės, vadyba. Kokybės vadybos požiūris“ (toliau – ISO 9004) standartai bei Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės (ESG), Kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu pripažinimo Europos regione, konvencija (Lisabonos pripažinimo konvencija), Jungtinės ENIC/NARIC veiklos ir paslaugų chartijos reikalavimai ir LR teisės aktai.

SKVC procesų ir ISO 9001, ISO 9004 bei ESG (3 dalis) reikalavimų sąsaja pateikta 2 priede.

Atsakomybė ir įgaliojimai

SKVC vidinę struktūrą reglamentuoja Mokslo ir studijų įstatymo 17 str. bei SKVC nuostatai.

Atsakomybės ir įgaliojimų sritys išdėstytos:

- SKVC nuostatuose, skyrių nuostatuose, Kokybės vadove;
- organizacijos struktūroje (žr. 1 priedą – SKVC organizacinė struktūra);
- procedūrose, tvarkose, instrukcijose ir kituose dokumentuose.

Darbuotojų atsakomybės, teisės ir įgaliojimai yra apibrėžti pareigybių aprašymuose. Visi darbuotojai savo kompetencijos ribose atsakingi už su jų veikla susijusių nustatytų tikslų ir užduočių bei paskirtų kokybės vadybos sistemos funkcijų vykdymą.

SKVC kolegialus valdymo organas yra SKVC taryba, sudaroma iš 11 narių, atstovaujančių skirtingas suinteresuotąsias šalis. Tarybos sudėtį skelbia švietimo ir mokslo ministras.

SKVC vienasmenis valdymo organas yra direktorius, kuris viešo konkurso būdu renkamas 5 metų kadencijai. Direktorių į pareigas skiria formalus darbdavys, t.y. švietimo ir mokslo ministras.

Direktoriaus įsakymu yra paskiriami proceso valdytojai, nustatomos jų atsakomybės ir įgaliojimai.

SKVC sudaro 5 skyriai. Taip pat yra valstybės tarnautojai ir darbuotojai, nepriklausantys skyriams (atsižvelgiant į jų darbo specifiką ir teisinį tokių pareigybių reglamentavimą).

SKVC skyriai:

1. Studijų vertinimo skyrius;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 13 iš 50

2. Institucinio vertinimo skyrius;
3. Kvalifikacijų vertinimo skyrius;
4. Teisės skyrius;
5. Finansų skyrius.

Institucinio vertinimo skyrius ir Studijų vertinimo skyrius atlieka išorinio kokybės vertinimo agentūros vaidmenį. Kvalifikacijų vertinimo skyrius atlieka Lietuvos ENIC/NARIC funkcijas. Teisės ir Finansų skyrių bei darbuotojų pareigybių, kurios nepriklauso jokiai skyriui (direktoriaus pavaduotojas, personalo administratorius, projektų koordinatorius ir ūkvedys), atsakomybė – užtikrinti įstaigos palaikančiųjų funkcijų sklandumą.

Pagrindines funkcijas vykdančiai skyriai yra pavaldūs direktoriaus pavaduotojui. Direktoriui tiesiogiai pavaldūs palaikančius procesus užtikrinantys skyriai ir darbuotojai bei direktoriaus pavaduotojas.

SKVC dirba trys patarinančios institucijos:

1. Studijų vertinimo komisija;
2. Aukštųjų mokyklų vertinimo komisija;
3. Studijų programų apeliacinė komisija.

Vadovybės atstovas

Už kokybės vadybos sistemos įgyvendinimo, priežiūros ir tobulinimo organizavimą atsakingas vadovybės atstovas kokybės vadybos sistemai (toliau - VAK), paskirtas direktoriaus įsakymu. Jam suteikti atitinkami įgaliojimai ir atsakomybė. Kokybės vadybos sistemos veikloje VAK yra tiesiogiai pavaldus SKVC direktoriui.

Pagrindinės *VAK atsakomybės*:

- kokybės vadybos sistemos priežiūra ir tobulinimas;
- informacijos apie SKVC paslaugų klientų reikalavimus skleidimas;
- kokybės vadybos sistemos koregavimas, pasikeitus tikslams, procesams ar reikalavimams;
- kokybės vadybos sistemos mokymų organizavimas;
- vadovybės informavimas apie kokybės vadybos sistemos funkcionavimą ir būtinybę ją gerinti;
- Kokybės vadovo priežiūra ir tobulinimas;
- kokybės vadybos sistemos veiksmingumo gerinimas ir kokybės vadybos sistemos dokumentacijos tobulinimas;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 14 iš 50

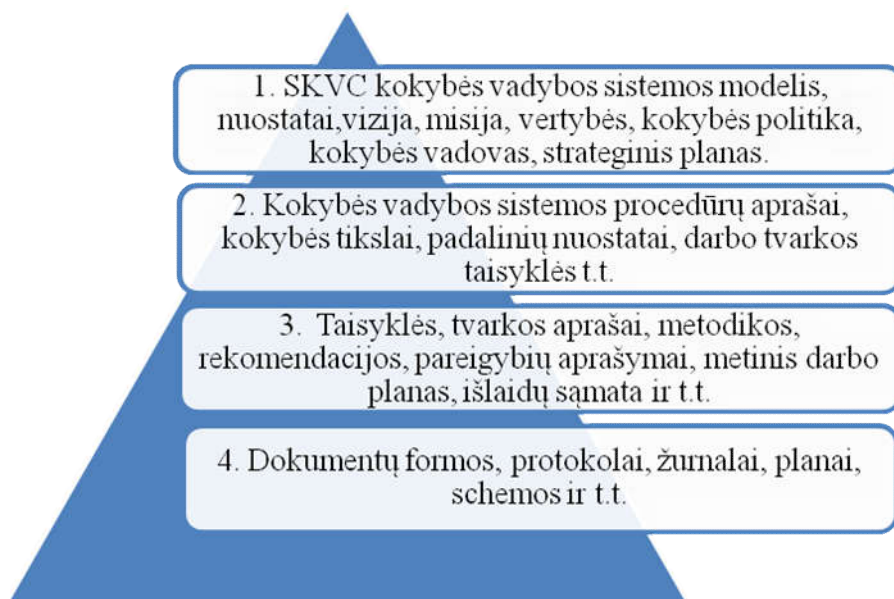
- kokybės vadybos sistemos tikrinimas, atliekant vidaus auditus;
- korekcinų ir prevencinių veiksmų rezultatyvumo tikrinimo ir analizės organizavimas;
- darbuotojų kryptingos veiklos procedūrų ruošimo ir diegimo metu koordinavimas.

Visi SKVC darbuotojai yra atsakingi už veiksmingą kokybės vadybos sistemos veikimą.

Kokybės vadybos sistemos dokumentacija

Dokumentavimo tikslas – aiškiai ir tiksliai struktūrizuoti procesus – tai yra pagrindines ir palaikomasias SKVC veiklas, sąlygojančias teikiamų paslaugų kokybę. Įstaigos dokumentai ir įrašai prisideda prie rezultatyvaus procesų planavimo, vyksmo ir valdymo.

SKVC kokybės vadybos sistema yra dokumentuota keturių lygių dokumentuose (žr. 1 pav.).



1 pav. SKVC dokumentų hierarchija

Dokumentų ir įrašų valdymo procesas, jo paskirtis, tikslai, rodikliai, suinteresuotosios šalys, proceso etapai, jų gaviniai ir rezultatai, reikalavimai, atsakingi asmenys už veiklos įgyvendinimą, proceso dalyviai aprašyti procedūros apraše PA8 „Dokumentų ir įrašų valdymas“.

Kokybės vadovas

Kokybės vadovas – dokumentas, kuriame aprašyta SKVC įgyvendinta kokybės vadybos sistema. Šio Kokybės vadovo tituliniam puslapyje pateikta SKVC Kokybės vadybos sistemos taikymo sritis. Kokybės vadove yra pateiktas bendro pobūdžio paaiškinimas, kaip yra įgyvendinami SKVC

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 15 iš 50

kokybės modelio reikalavimai, pateikiant nuorodas į procedūrų aprašus ir kitus dokumentus, detaliai apibrėžiančius procesus, atsakomybes ir įgaliojimus.

Visi kokybės vadybos sistemos procesai yra prižiūrimi, analizuojami ir nustatomi veiksmai gerinimui. Procesų valdytojai atsakingi už jiems priskirtų procesų ir juos aprašančių procedūrų aprašų peržiūrą ir atnaujinimą (ne rečiau, kaip kartą per kalendorinius metus). VAK atsakingas už šios peržiūros atlikimo kontrolę.

Kokybės vadovas parengtas vadovaujantis SKVC kokybės modelio reikalavimais, galiojančiais teisiniais ir normatyviniais dokumentais. Už kokybės vadovo taikymo priežiūrą (ne rečiau, kaip kartą per kalendorinius metus) bei atnaujinimą atsakingas VAK.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 16 iš 50

2. SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS IR JŲ POREIKIAI BEI LŪKESČIAI

SKVC aplinka yra kintanti, todėl įstaiga nuolat stebi ir vertina savo aplinką: politinius, ekonominius, socialinius, technologinius ir kitus veiksnius. Ši stebėseną suteikia SKVC galimybę nustatyti, įvertinti ir valdyti grėsmes, susijusias su suinteresuotosiomis šalimis bei jų kintančiais poreikiais ir lūkesčiais. SKVC suinteresuotųjų šalių poreikių ir lūkesčių tenkinimas padeda įstaigai siekti ilgalaikės sėkmės. SKVC aplinkos analizė vykdoma Veiklos ir biudžeto planavimo proceso metu.

SKVC suinteresuotosios šalys:

- steigėjas – LR švietimo ir mokslo ministerija;
- SKVC taryba;
- SKVC darbuotojai;
- aukštojo mokslo institucijos;
- abiturientai;
- studentai;
- absolventai;
- darbdaviai;
- tarptautinės organizacijos;
- kitos institucijos ir subjektai;
- visuomenė.

Kokybės vadybos sistemos nauda suinteresuotosiems šalims

SKVC, įgyvendinama kokybės vadybos sistema, teikia naudą šioms suinteresuotosioms šalims:

- *steigėjui* – padidėjęs SKVC veiklos rezultatyvumas ir efektyvumas, geresni veiklos rezultatai;
- *vadovams* – kokybės vadybos sistema apima SKVC struktūrą, tikslus, procedūras, todėl yra efektyvi valdymo priemonė;
- *darbuotojams* – aiški įstaigos valdymo struktūra, reikalavimai, darbo metodai ir tikslai gerina motyvaciją, skatina gerinti teikiamų paslaugų kokybę;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 17 iš 50

- *klientams* – efektyviai veikianti paslaugų valdymo, ryšio su klientais sistema bei sumažėjęs klaidų skaičius, leidžia SKVC nuolat kelti savo klientų pasitenkinimo lygį;
- *visuomenei* – aktyvi SKVC pozicija siūlyti ir skatinti studijų kokybės gerinimo iniciatyvas, kai aplinka kinta sparčiau nei teisinė bazė.

Orientavimasis į suinteresuotąsias šalis

SKVC suinteresuotųjų šalių – mokslo ir studijų institucijų, absolventų, abiturientų ar kitų institucijų – reikalavimai teikiamoms paslaugoms apibrėžti pagrindiniuose SKVC veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

SKVC vadovybė garantuoja, kad suinteresuotųjų šalių poreikiai yra nustatyti ir jie traktuojami, kaip reikalavimai teikiamoms paslaugoms. Su šiais reikalavimais supažindinami atsakingi įstaigos darbuotojai ir visas dėmesys kreipiamas į šių reikalavimų įgyvendinimą.

Siekdamas patenkinti teisėtus klientų poreikius ir lūkesčius, SKVC stengiasi suprasti ne tik esamus, bet ir galimus klientų poreikius, nustatydamas stipriąsias bei silpnąsias įstaigos vietas, analizuodamas aplinkos veiksnių pokyčius bei planuodamas tobulinimo veiksmus.

Plačiau orientavimasis į suinteresuotąsias šalis atsispindi procedūroje PA2 „Savianalizės organizavimas“ ir PA15 „Atsako (grįžtamojo ryšio) užtikrinimas“.

Su paslaugomis susijusių reikalavimų nustatymas ir vertinamoji analizė

Teisės aktai ir teisės valdymo aktai reglamentuoja reikalavimus SKVC vykdomai veiklai (aukštųjų mokyklų veiklos vertinimas ir akreditavimas, studijų programų vertinimas ir akreditavimas, užsienyje įgytų kvalifikacijų vertinimas ir kita susijusi veikla) (žr. skyrių „Nuorodos“).

SKVC internetinėje svetainėje pateikta išsami informacija bei nuorodos į teisės aktus ir teisės valdymo aktus, reglamentuojančius pagrindines SKVC funkcijas.

Teisinių reikalavimų paslaugoms stebėseną ir analizę atlieka atitinkamų SKVC skyrių darbuotojai pagal kompetenciją. Už suinteresuotųjų šalių reikalavimų paslaugoms analizę atsakingi pagrindinių procesų valdytojai.

Ryšiai su suinteresuotosiomis šalimis

SKVC suinteresuotąsias šalis konsultuoja įstaigos kompetencijos ribose esančiais klausimais ir teikia įstatymais nustatytą informaciją. Informavimas vykdomas naudojant SKVC internetinę svetainę, tiesiogiai įstaigos patalpose, ryšio priemonėmis (telefonu, elektroniniu paštu), raštu bei

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 18 iš 50

įvairių renginių metu. Klientų aptarnavimui gerinti yra patvirtinta Asmenų aptarnavimo ir jų pateiktų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo SKVC tvarka.

Suinteresuotųjų šalių informavimo veikla atsispindi pagrindinių procesų procedūrų aprašuose bei informavimo ir viešųjų ryšių valdymo ir atsako (grįžtamojo ryšio) užtikrinimo procesuose.

SKVC suinteresuotųjų šalių pateiktos paraiškos, prašymai bei kiti susiję dokumentai yra tinkamai tvarkomi, registruojant ir paskirstant vykdyti atsakingiems darbuotojams pagal kompetenciją ir funkcijas (žr. PA8 „Dokumentų ir įrašų valdymas“).

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 19 iš 50

3. SKVC PROCESAI

SKVC procesai yra valdomi kaip sistema, sukuriant ir suvokiant procesų, jų sekos bei sąveikos ryšius.

Įgyvendinant procesinį požiūrį, SKVC atlieka rezultatyvų ir efektyvų procesų planavimą ir valdymą bei nustato tinkamas procesų atsakomybes ir įgaliojimus. Kartą metuose SKVC atlieka veiklos procesų ir jų tarpusavio ryšių vertinamąją analizę bei imasi atitinkamų gerinimo veiksmų.

Procesų planavimas ir valdymas

Siekiant užtikrinti nuolatinį įstaigos paslaugų teikimą savo klientams bei kitoms suinteresuotosioms šalims, SKVC nustato funkcijas, identifikuoja ir planuoja veiklos procesus. SKVC, kaip viešojo administravimo įstaiga, veiklos procesus planuoja ir valdo laikantis įstatymų ir veiklą reglamentuojančių teisės aktų bei remiasi SKVC vizija ir misija. Be to, SKVC procesų planavimas ir valdymas apima išteklių paskirstymą, paslaugų teikimą, stebėseną, matavimą bei vertinimą.

Siekdamas rezultatyvaus ir efektyvaus įstaigos procesų planavimo ir valdymo, *SKVC analizuoja šią informaciją:*

- įstatymų ir teisės aktų reikalavimus;
- SKVC suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius;
- SKVC tikslus, kuriuos užsibrėžta pasiekti;
- SKVC aplinkos pokyčius;
- procesų įeitinę informaciją – gavinius – ir išeitinę informaciją – rezultatus;
- procesų sąveiką su kitais procesais;
- išteklius ir informaciją;
- veiklas ir metodus;
- būtinus ir pageidaujamus dokumentus ir duomenų įrašus;
- matavimo galimybes, stebėseną ir analizę;
- reikalingus korekcinius ir prevencinius veiksmus;
- gerinimo galimybes ir inovacijas.

Proceso atsakomybė ir įgaliojimai

Kiekvienam procesui SKVC paskyrė proceso valdytoją, suteikiant atsakomybę ir įgaliojimus kurti, kontroliuoti ir tobulinti procesą bei jo sąveiką su kitais procesais. SKVC užtikrina, kad procesų

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 20 iš 50

valdytojų atsakomybė, įgaliojimai ir vaidmuo įstaigoje yra pripažįstami, o kiti darbuotojai, susiję su atskirais procesais, turi reikalingą kompetenciją numatytiems užduotims ir veikloms atlikti.

SKVC procesų sekos ir sąveikos schema pateikta 3 priede „Procesų schema“.

I Vadovybės procesai

Vadovybės procesų tikslas – priimti sprendimus, susijusius su SKVC strategija bei tikslais, suteikti reikiamus išteklius jiems įgyvendinti ir nuolatos tobulinti SKVC procesus.

SKVC apibrėžė šiuos vadovybės procesus, kurie yra dokumentuoti, planuojami, valdomi, stebimi, matuojami bei gerinami:

Eil. Nr.	Procedūros aprašo žymuo	Proceso pavadinimas	Proceso valdytojas	Atsakingi dalyviai
1	PA1	Veiklos ir biudžeto planavimas	Direktorius	Direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai, kiti darbuotojai
2	PA2	Savianalizės organizavimas	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius, skyrių vedėjai
3	PA3	Veiklos atskaitomybė	Direktorius	Direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai, kiti darbuotojai

II Pagrindiniai procesai

Pagrindinių procesų paskirtis yra kurti naudą bei tenkinti SKVC suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius. Šie pagrindiniai procesai sukuria produktą – SKVC teikiamas paslaugas bei intelektinius produktus, be kurių nebūtų įmanomas SKVC vizijos ir misijos realizavimas.

SKVC apibrėžė šiuos pagrindinius procesus, kurie yra dokumentuoti, planuojami, valdomi, stebimi, matuojami bei gerinami:

Eil. Nr.	Procedūros aprašo žymuo	Proceso pavadinimas	Proceso valdytojas	Atsakingi dalyviai
1	PA4	Ekspertinis aukštųjų mokyklų veiklos vertinimas	Institucinio vertinimo skyriaus vedėjas	Direktorius, Institucinio vertinimo skyrius, Finansų skyrius, Teisės skyrius
2	PA5	Ekspertinis studijų programų vertinimas	Studijų vertinimo skyriaus vedėjas	Direktorius, Studijų vertinimo skyrius, Finansų skyrius, Teisės skyrius
3	PA6	Paskesnė veikla po vertinimo	Laikina einanti skyriaus vedėjo pavaduotojo pareigas	Institucinio vertinimo skyrius, Studijų vertinimo skyrius

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 21 iš 50

4	PA7	Užsienio institucijose įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, vertinimas	Kvalifikacijų vertinimo skyriaus vedėjas	Direktoriaus pavaduotojas, Kvalifikacijų vertinimo skyrius, Teisės skyrius, Finansų skyrius
5	PA18	ENIC/NARIC tinklų įgaliotojo nario veiklos vykdymas	Kvalifikacijų vertinimo skyriaus vedėjas	Direktoriaus pavaduotojas, Kvalifikacijų vertinimo skyrius

III Palaikomieji procesai

Palaikomųjų procesų paskirtis yra užtikrinti SKVC aprūpinimą ištekliais, informacija, darbo aplinkos, infrastruktūros ir kitais elementais, reikalingais sklandžiam pagrindinių SKVC procesų ir visos kokybės vadybos sistemos veikimui, suinteresuotųjų šalių poreikių ir SKVC veiklai keliamų reikalavimų vykdymui.

SKVC apibrėžė šiuos palaikomuosius procesus, kurie yra dokumentuoti, planuojami, valdomi, stebimi, matuojami bei gerinami:

Eil. Nr.	Procedūros aprašo žymuo	Proceso pavadinimas	Proceso valdytojas	Atsakingi dalyviai
1	PA8	Dokumentų ir įrašų valdymas	Vyr. specialistas (administravimas)	Visi SKVC darbuotojai
2	PA9	Personalo valdymas	Vyr. specialistas (administravimas)	Direktorius, direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai
3	PA10	Infrastruktūros ir saugos valdymas	Institucinio vertinimo skyriaus vedėjas	Visi SKVC darbuotojai
4	PA11	Aprūpinimo ištekliais valdymas	Direktorius	Direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai
5	PA12	Bendradarbiavimo užtikrinimas	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius, skyrių vedėjai
6	PA13	Informavimas ir viešųjų ryšių valdymas	Direktorius	Visi SKVC darbuotojai
7	PA14	Projektų valdymas	Vyr. specialistas (projektų koordinavimas)	Direktorius, direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai

IV Tobulinimo procesai

SKVC, siekdamas užtikrinti kokybės vadybos sistemos atitiktį atitinkamų reglamentuojančių teisės aktų ir suinteresuotųjų šalių keliamiems bei kitiems reikalavimams, ir sudaryti prielaidas nuolatiniam įstaigos veiklos gerinimui, užtikrina rezultatyvų įstaigos veiklos tobulinimo procesų

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 22 iš 50

valdymą. Veiklos tobulinimo procesų sukūrimas, įgyvendinimas ir vykdymas leidžia SKVC užtikrinti atitiktį tiek atitinkamų reglamentuojančių teisės aktų, tiek suinteresuotųjų šalių keliamiems bei kitiems reikalavimams. Tobulinimo proceso įgyvendinimas sudaro prielaidas nuolatiniam SKVC veiklos gerinimui.

SKVC apibrėžė šiuos tobulinimo procesus, kurie yra dokumentuoti, planuojami, valdomi, stebimi, matuojami bei gerinami:

Eil. Nr.	Procedūros aprašo žymuo	Proceso pavadinimas	Proceso valdytojas	Atsakingi dalyviai
1	PA8	Atsako (grįžtamojo ryšio) valdymas	Vyr. specialistas (administravimas)	Visi darbuotojai
2	PA9	Kokybės vidaus auditas	Institucinio vertinimo skyriaus vedėjas	Direktorius, direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai
3	PA10	Korekcinų ir prevencinių veiksmų valdymas	Teisės skyriaus vedėjas	Visi darbuotojai

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 23 iš 50

4. VADOVYBĖS ATSAKOMYBĖ IR PROCESAI

Vadovybės įsipareigojimai

SKVC aukščiausioji vadovybė, siekdama ilgalaikės įstaigos sėkmės, SKVC valdymui taiko kokybės vadybos požiūrį. SKVC vadovai siekia įstaigos ilgalaikės sėkmės, tenkindami SKVC suinteresuotųjų šalių poreikius bei lūkesčius ir stebėdami įstaigos aplinką.

SKVC *aukščiausioji vadovybė*, įgyvendindama kokybės vadybos sistemos reikalavimus, *įsipareigoja*:

- nuolat stebėti ir periodiškai analizuoti SKVC aplinką ir jos pokyčius;
- nustatyti tiesiogiai su SKVC susijusias suinteresuotąsias šalis, įvertinti jų galimą įtaką įstaigos veiklai ir numatyti galimybes tenkinti jų poreikius ir lūkesčius;
- palaikyti nuolatinę komunikaciją su įstaigos suinteresuotosiomis šalimis;
- konstruktyviai derinti skirtingus SKVC suinteresuotųjų šalių poreikius bei lūkesčius;
- plėtoti abipusiškai naudingus ryšius su SKVC partneriais ir tiekėjais;
- identifikuoti ir valdyti trumpo bei ilgo laikotarpio grėsmes;
- numatyti SKVC veiklai reikalingų išteklių (finansinių, informacinių, darbuotojų, jų kompetencijos) ateities poreikį;
- sukurti ir įgyvendinti procesus, tinkamus ir reikalingus SKVC vizijai, misijai ir strategijai įgyvendinti;
- sukurti ir prižiūrėti nuolatinio gerinimo procesus;
- periodiškai vertinti SKVC planų įgyvendinimą bei nustatytų procedūrų laikymąsi;
- užtikrinti SKVC darbuotojų nuolatinio mokymosi galimybes bei įstaigos gyvybiškumo (pvz., bendros strategijos ir vertybių formavimą, sisteminių mąstymą, nuolatinį mokymąsi, komandinį darbą) palaikymą.

SKVC vadovybė yra apibrėžusi ir įforminusi *kokybės vadybos sistemos politiką*, išreiškiančią įstaigos tikslus kokybės srityje, jai laiduoti sukūrusi kokybės vadybos sistemą, pagal kurią yra:

- nustatyta kokybės vadybos sistemos politika ir tikslai bei jų priežiūra;
- vykdomas strateginis veiklos bei biudžeto planavimas;
- kokybės vadybos sistemos politika ir tikslai paskleisti įstaigoje, siekiant padidinti jų suvokimą, motyvaciją ir visų darbuotojų įsitraukimą;
- visa SKVC veikla yra sutelkta suinteresuotųjų šalių reikalavimams tenkinti. Tuo tikslu yra įdiegti reikiami procesai;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 24 iš 50

- paskirstytos pareigos, atsakomybės ir įgaliojimai, paskirtas vadovybės atstovas kokybės vadybos sistemai;
- įstaiga aprūpinta reikiamais ištekliais;
- periodiškai vykdoma įstaigos savianalizė ir kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė, garantuojanti kokybės vadybos sistemos egzistavimą ir nuolatinį gerinimą;
- vykdoma veiklos atskaitomybė.

SKVC strategijos, kokybės politikos, kokybės tikslų, strateginio plano, metinio darbo plano, kokybės rodiklių, biudžeto rengimas, derinimas ir tvirtinimas apibrėžtas procedūros apraše PA1 „Veiklos ir biudžeto planavimas“.

SKVC savianalizės atlikimo inicijavimas, reikalingų duomenų surinkimas, duomenų analizė ir vertinimas, suvestinės rengimas, tvirtinimas ir viešinimas apibrėžtas procedūros apraše PA2 „Savianalizės organizavimas“.

SKVC veiklos rezultatų vertinimas, metinio darbo plano, kokybės tikslų ar rodiklių koregavimas, kokybės politikos, tikslų ir rodiklių įgyvendinimo vertinimas, kokybės vadybos sistemos vertinamosios analizės atlikimas, metinės veiklos ataskaitos rengimas, tvirtinimas ir viešinimas apibrėžtas procedūros apraše PA3 „Veiklos atskaitomybė“.

Strategijos ir kokybės politikos komunikavimas

Komunikacija apie SKVC strategiją ir kokybės politiką vykdoma laiku ir nuolat. Kad išliktų veiksmingas, įstaigos komunikacijos procesas veikia tiek vertikaliai, tiek ir horizontaliai bei yra pritaikytas prie skirtingų informacijos gavėjų poreikių.

Vidiniai ryšiai

SKVC vadovybė užtikrina, jog įstaigoje vyktų pasikeitimas informacija tarp skyrių apie kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą. Įstaigoje nustatyti vidiniai ir išoriniai ryšiai, užtikrinantys informacijos, susijusios su kokybės vadybos sistemos valdymu, sklaidą. SKVC darbuotojų informavimui taikomos šios priemonės:

- darbuotojų informavimas elektroniniu paštu;
- susirinkimai;
- vidinis kompiuterinis tinklas;
- informavimas darbo vietose;
- mokymai, instruktavimai, konsultavimas.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 25 iš 50

Naudojamos priemonės nurodomos procedūrų aprašuose, nurodant perduodamą – priimamą informaciją (gaviniai).

Informacijos gavimas ir perdavimas yra numatytas procedūrų aprašuose PA13 „Informavimas ir viešųjų ryšių valdymas“ ir PA8 „Dokumentų ir įrašų valdymas“, taip pat kiekvienoje procedūroje ir susijusiuose dokumentuose. Informacijos pasikeitimo forma dažniausiai nėra reglamentuojama, išskyrus tuos atvejus, kai to reikalauja klientai ir normatyviniai dokumentai.

4.1. Veiklos ir biudžeto planavimas

Lietuvos švietimo strategijoje suformuluoti pagrindiniai siekiai tiesiogiai lemia SKVC vizijos ir misijos apibrėžimą.

SKVC vizija:

Studijų kokybės vertinimo centras – įtakingas aukštojo mokslo kokybės ir tarptautiškumo idėjų kūrėjas, diegėjas ir skleidėjas.

SKVC misija:

SKVC yra organizacija, prisidedanti prie aukštojo mokslo kokybės gerinimo Lietuvoje ir laisvo asmenų judėjimo pasaulyje.

SKVC vertybės:

- Partnerystė – bendradarbiavimas ir abipusė pagarba tarp vertinamųjų ir vertintojų;
- Profesionalumas – atsakingai sprendžiame mums patikėtus uždavinius, esame nešališki ir veikiame skaidriai;
- Kokybė – veikiame tikslingai ir siekiame geriausio rezultato, analizuojame savo veiklą ir atsižvelgdami į tai keičiame jos kryptis. Siekiame įgyti naujų žinių ir patirties, dalintis ja su kitais, nuolat mokomės.

Strategija

Nustatant SKVC strategiją analizuojami įstaigos suinteresuotųjų šalių ir teisės aktų reikalavimai, įstaigos teikiamos paslaugos, stiprybės, silpnybės, galimybės ir grėsmės, vadovybinės vertinamosios analizės rezultatai, gerinimo galimybių siūlymai. Nors nacionalinės teisės reikalavimai neįpareigoja įstaigos rengti strateginio veiklos plano, tipinio valstybės biudžeto asignavimų valdytojams, SKVC rengia trejų metų strateginį planą. SKVC kasmet sudaro

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 26 iš 50

operatyvinius darbo planus ir biudžeto sąmatą, kurių vykdymas periodiškai kontroliuojamas ir, jei reikia, koreguojami planai.

SKVC strategijoje nustatyti *ilgalaikiai tikslai*:

1. skatinti aukštųjų mokyklų veiklos kokybę;
2. kurti palankias laisvo asmenų judėjimo sąlygas.

SKVC vadovybė yra nustačiusi *kokybės politiką* (žr. 4 priedą) bei užtikrina kad:

- kokybės politika atitinka SKVC ketinimus;
- joje numatytas įsipareigojimas atitikti teisės aktų bei suinteresuotųjų šalių teisėtus reikalavimus ir nuolat gerinti kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą;
- kokybės politikoje pateikiamos kokybės tikslų nustatymo ir peržiūrėjimo gairės;
- kokybės politika yra žinoma ir suprantama įstaigos darbuotojų;
- kokybės politika yra peržiūrima ir vertinama, kad nuolat išliktų tinkama.

Kokybės politika yra rengiama vadovaujantis SKVC strateginiais tikslais, kur strateginiai tikslai yra siejami su įsipareigojimais kokybei. Kokybės politika ir kokybės tikslai aptariami darbuotojų susirinkimuose, jie yra prieinami visiems įstaigos darbuotojams. Kokybės politikos vykdymas ir tinkamumas periodiškai nustatomas vadovybinių vertinamųjų analizių metu.

Kokybės vadybos sistemos tikslai ir rodikliai

Kokybės vadybos sistemos tikslai nustatomi remiantis SKVC kokybės politika ir atsižvelgiant į įstaigos viziją, misiją, strategiją, ilgalaikius bei vidutinės trukmės tikslus. SKVC nustato kokybės vadybos sistemos tikslus, kurie apima įstaigos procesus. Tikslų įvykdymui skiriami atsakingi darbuotojai ar jų grupės, numatomi reikalingi išteklių. Nustatydamas tikslus, SKVC vadovybė atsižvelgia į suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius, vertinamosios analizės rezultatus bei numato gerinimo galimybes. Kokybės tikslų stebėsenai ir vertinimui yra nustatyti kokybės rodikliai. Kokybės tikslai ir rodikliai nustatomi ir svarstomi kokybės vadybos sistemos vertinamosios analizės metu. Detali kokybės vadybos sistemos planavimo tvarka pateikta PA1 „Veiklos ir biudžeto planavimas“ procedūros apraše, o vertinamoji analizė – PA3 „Veiklos atskaitomybė“.

SKVC, siekdamas įgyvendinti strateginius tikslus ir kokybės politiką, yra sukūręs ir taiko kokybės vadybos sistemos procesus, kurie leidžia strateginius tikslus ir kokybės politiką perkelti į atitinkamus įstaigos funkcinius lygmenis, bei suteikti reikalingus išteklius šiems tikslams pasiekti.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 27 iš 50

SKVC veiklos ir biudžeto planavimo procesas detalizuotas PA1 „Veiklos ir biudžeto planavimas“ procedūros apraše.

4.2. Savianalizės organizavimas

Mokslo ir studijų įstatymas nustato ne rečiau nei kas penkeri metai atlikti SKVC veiklos išorinį vertinimą. SKVC, siekdamas sistemingai ir išsamiai įvertinti veiklos veiksmingumą, nustatyti stipriąsias ir silpnąsias puses, veiklos prioritetus bei įgyvendinti tobulinimo veiklą, atlieka *veiklos savianalizę*. Vidinis vertinimas glaudžiai susijęs su išoriniu vertinimu, kadangi vertinimo požymiai yra panašūs. Savianalizė yra svarbus kokybės užtikrinimo sistemos elementas bei išorinio vertinimo pagrindas, sudaro pagrindą pokyčiams ir veiklos tobulinimo veiksams.

SKVC savianalizė atliekama atsižvelgiant į ESG (2 ir 3 dalys) apibrėžtus išorinio kokybės vertinimo agentūrų veiklos principus bei siekiant įvertinti, koku lygiu SKVC laikosi ESG principų. Savianalizės atlikimas tai pat leidžia įvertinti aplinkos pokyčius, SKVC veiklą ir taikomas procedūras ilguoju (penkerių metų) laikotarpiu.

Savianalizės metu vertinamas išorinių kokybės užtikrinimo procedūrų naudojimas aukštajame moksle, įstaigos statusas, veikla, naudojami ištekliai, misija ir nepriklausomumo įgyvendinimas, naudojami išorinio kokybės užtikrinimo kriterijai ir įstaigos veiklos būdai, atskaitomybės procesas ir kitos sritys.

Savianalizės atlikimo procesas nustatytas procedūros apraše PA2 „Savianalizės organizavimas“.

SKVC gali inicijuoti savo veiklos ar atskirų procesų lyginamosios analizės su panašiomis Europos išorinio vertinimo ar kvalifikacijų vertinimo agentūromis atlikimą.

4.3. Veiklos atskaitomybė

Siekiant užtikrinti nenutrūkstamą kokybės vadybos sistemos pritaikymą ir veiksmingumą, SKVC vadovybė periodiškai organizuoja *veiklos atskaitomybę bei vertinamąją analizę*. Veiklos atskaitomybė ir vertinamoji analizė atliekama siekiant įvertinti SKVC strateginių tikslų, kokybės politikos ir kokybės tikslų įgyvendinamumą, metinius veiklos rezultatus, nustatyti kokybės vadybos sistemos gerinimo ar pokyčio galimybes.

Operatyvinių darbo planų įgyvendinamumas yra periodiškai stebimas ir vertinamas, nustatant nukrypimus nuo planuotų rezultatų ir juos lemiančius vidaus bei išorės veiksnius. Metinis

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 28 iš 50

vertinimas apima planuotų ir faktinių rezultatų bei planuotų ir panaudotų lėšų lyginamąją ir priežasčių analizę.

Vadovybinė vertinamoji analizė yra sudėtinė veiklos atskaitomybės dalis ir yra skirta kokybės vadybos sistemos tinkamumo, rezultatyvumo (koku laipsniu yra pasiekti užsibrėžti tikslai), efektyvumo (ar tinkamas buvo rezultatų ir sunaudotų išteklių santykis) įvertinimui ilgalaikėje perspektyvoje bei kokybės vadybos sistemos tobulinimui. Vadovybinės analizės metu nustatomi tolimesni veiksmai, paskiriami atsakingi už vykdymą asmenys.

Visa kokybės vadybos sistema periodiškai analizuojama ir įvertinama. Kokybės vadybos sistema analizuojama ne rečiau kaip kartą per metus, o esant būtinybei (atsiradus esminiams pasikeitimams įstaigoje, svarbiems pasikeitimams teisinėje sistemoje arba jei veikla neatitinka paskelbtos kokybės politikos ar tikslų) – dažniau.

Veiklos atskaitomybės ir vertinamosios analizės metu dalyvauja SKVC vadovybė, skyrių vedėjai ir kiti atsakingi darbuotojai. SKVC veiklos ataskaita, apimanti veiklos atskaitomybės ir vertinamosios analizės rezultatus, teikiama tvirtinti tarybai, su ja supažindinamos suinteresuotosios šalys bei skelbiama viešai SKVC internetinėje svetainėje.

Informacija vertinamajai analizei

Vadovybinės vertinamosios analizės informaciją (įvestinius duomenis) sudaro:

- vidaus ir/arba išorės auditų rezultatai;
- grįžtamoji informacija iš klientų ir kitų suinteresuotųjų šalių;
- procesų rezultatyvumas (veiklos vertinimo rodiklių duomenys);
- kokybės tikslų pasiekimo laipsnis;
- paslaugų atitikimas reikalavimams (ir neatitiktys);
- korekcinių ir prevencinių veikslių būklė;
- planuojami pasikeitimai, galintys įtakoti kokybės vadybos sistemą;
- ankstesnių vadovybinių analizių numatytų veikslių įgyvendinimas;
- poreikis keisti kokybės politiką, tikslus;
- gerinimo rekomendacijos;
- kiti klausimai pagal poreikį.

Vertinamosios analizės sprendimai

Vadovybinės analizės galimi sprendimai (išvestiniai duomenys) apima:

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 29 iš 50

- kokybės vadybos sistemos ir jos procesų gerinimą;
- paslaugų gerinimą;
- išteklių poreikio nustatymą.

Vadovybinės vertinamosios analizės rezultatai protokoluojami.

SKVC veiklos atskaitomybės procesas, apimantis metinio darbo plano, kokybės tikslų ar rodiklių vertinimą, koregavimą, kokybės politikos, tikslų ir rodiklių įgyvendinimo vertinimą, kokybės vadybos sistemos vertinamosios analizės atlikimą, metinės veiklos ataskaitos rengimą, tvirtinimą ir viešinimą, apibrėžtas procedūros apraše PA3 „Veiklos atskaitomybė”.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 30 iš 50

5. PAGRINDINIAI PROCESAI

Kokybės vadybos sistema yra susijusių SKVC veiklų – procesų, visuma, skirta kokybei valdyti. Pagrindinių SKVC procesų paskirtis yra sukurti naudą bei tenkinti suinteresuotųjų šalių teisėtus poreikius bei lūkesčius, teisės aktų reikalavimus. Šie procesai įgalina siekti SKVC vizijos bei misijos įgyvendinimo.

Procesų rezultatyvumas matuojamas pagal nustatytus proceso vertinimo rodiklius, kurie suteikia galimybę stebėti, matuoti bei vertinti procesą, kontrolės, savianalizės ir vidaus audito būdais.

5.1. Paslaugų teikimo planavimas

Visi SKVC pagrindiniai veiklos procesai, susiję su aukštojo mokslo institucijų, studijų programų ir kvalifikacijų vertinimu, bei kitų su šiais procesais susijusių paslaugų teikimas yra planuojami ir tobulinami, siekiant užtikrinti tinkamą SKVC paslaugų teikimą ir atitiktį reikalavimams. Paslaugų teikimo planavimas yra suderintas su kitų kokybės vadybos sistemos procesų reikalavimais.

SKVC, planuodamas pagrindinių paslaugų teikimą, nustato kokybės tikslus bei rodiklius, susijusius su teikiamomis paslaugomis. SKVC planuoja reikalingus procesus, reglamentuojančius dokumentus, išteklius, kontrolės, stebėsenos ir vertinimo veiksmus bei su tuo susijusius įrašus, įrodančius, kad procesai bei galutinių paslaugų rezultatai atitinka nustatytus reikalavimus. Pagrindinių paslaugų planavimas nustatytas PA1 „Veiklos ir biudžeto planavimas“.

SKVC klientams ir suinteresuotosioms šalims teikiamos paslaugos yra atliekamos pagal atitinkamus procesų reikalavimus, procedūrų aprašus ir vidinius bei išorinius teisės aktus ir teisės valdymo aktus, reglamentuojančius šią veiklą. Paslaugų teikimo metu kokybė yra valdoma nuolat prižiūrint šias veiklas, tikrinant bei analizuojant kiekvieno proceso veikimą.

5.2. Paslaugų teikimas

Paslaugų teikimo valdymas

SKVC paslaugų teikimas vykdomas valdomomis sąlygomis, kurios *apima galimybes* darbuotojams, klientams ir suinteresuotosioms šalims:

- gauti informaciją apie paslaugų charakteristikas;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 31 iš 50

- gauti informaciją apie vidinius ir išorinius teisės aktus ir teisės valdymo aktus, kitus dokumentus, reglamentuojančius paslaugas;
- gauti informaciją apie SKVC kokybės modelio reikalavimus, kokybės vadybos sistemos dokumentaciją;
- naudoti tinkamą kompiuterinę ir programinę įrangą, dokumentų autentiškumo patvirtinimo įrangą;
- įgyvendinti paslaugų kontrolę, stebėseną ir vertinimą;
- įgyvendinti paslaugų rezultatų pateikimą klientams ir kitoms suinteresuotosioms šalims.

Identifikavimas ir atsekamumas

SKVC užtikrina paslaugų identifikavimą jų teikimo metu bei atsekamumą. Paslaugos identifikavimas ir atsekamumas realizuojamas registruojant ir paskirstant gautus vertinimo dokumentus, atliekant atitinkamus įrašus SKVC internetinėje svetainėje, portale ar vidiniame kompiuteriniame tinkle.

Kliento turtas

SKVC užtikrina tinkamą klientų turto, naudojamo paslaugų teikimo metu, saugojimą ir valdymą. Klientų turtas (asmens duomenys, pateikti dokumentai ir pan.) yra priskirtas prie konfidencialios informacijos; darbuotojai yra tinkamai instrukuoti dirbti su šia informacija. Apie bet kokių klientų turto praradimą, sugadinimą ar netinkamumą naudoti dėl kitų priežasčių yra pranešama klientams ir padaromi atitinkami įrašai.

Teisės aktų reikalavimai, apibrėžiantys pagrindinių paslaugų teikimą

LR Mokslo ir studijų įstatymas numato, kad aukštoji mokykla atsako už mokslo (meno) veiklos, studijų ir kitos veiklos kokybę. Ši mokslo (meno) veiklos ir studijų kokybė užtikrinama per vidines aukštųjų mokyklų kokybės užtikrinimo sistemas, išorinį studijų programų vertinimą ir akreditavimą, išorinį mokslinės veiklos vertinimą ir išorinį mokslo ir studijų institucijų įvertinimą ir (arba) akreditavimą.

SKVC teisė atlikti išorinį aukštojo mokslo vertinimą, institucijų ir studijų programų akreditavimą, su aukštuoju mokslu susijusių kvalifikacijų vertinimą ir (arba) pripažinimą reglamentuota LR Mokslo ir studijų įstatyme (17 str. 1 d.). Aukštųjų mokyklų ir studijų programų vertinimui yra

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 32 iš 50

taikomos Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės, kvalifikacijų vertinimui - LPK bei kiti tarptautiniai ir nacionaliniai teisės aktai.

Teisė vertinti paraiškas leidimui vykdyti studijas ir su studijomis susijusia veiklą bei teisė atlikti aukštųjų mokyklų studijų programų išorinį vertinimą reglamentuota Mokslo ir studijų įstatymu (36 ir 42 str.). LR Švietimo ministerijos ministro įsakymu, SKVC yra įgaliota teisės aktų nustatyta tvarka organizuoti aukštųjų mokyklų išorinį vertinimą (2010 m. gruodžio 22 d. Nr. V-2356).

SKVC vertinimo veiklos nepriklausomumą užtikrina teisės aktai, kur apibrėžtas vertinimo procesas ir dalyviai (vertinimo ekspertai, vertintojai, vertinimo komisijos), pareiškėjų teisė skusti SKVC sprendimus ar teisės aktus dėl vertinimo rezultatų apeliacinėm komisijom, Vyriausiajai administracinei ginčų komisijai ar teismams.

5.2.1. Ekspertinis aukštųjų mokyklų veiklos vertinimo procesas

Išorinio įvertinimo paskirtis – remiantis išorinio vertinimo išvadamis nustatyti aukštojo mokslo institucijų veiklos kokybę, teikti rekomendacijas gerinti jų kokybę, ugdyti mokslo ir studijų kokybės užtikrinimo kultūrą. Akreditavimas skirtas nustatyti, ar naujai įsteigta aukštoji mokykla atitinka teisės aktų reikalavimus, remiantis išorinio vertinimo išvadamis.

Išorinio vertinimo išvadas ir institucijos savianalizės rezultatus aukštojo mokslo institucija turi naudoti savo veiklos tobulinimui. Išorinis vertinimas vyksta periodiškai, ŠMM įsakymu.

SKVC atliekamas ekspertinis aukštojo mokslo vertinimas apima šias veiklas:

1. LR aukštųjų mokyklų išorinį veiklos vertinimą;
2. LR aukštųjų mokyklų akreditavimą;
3. LR aukštųjų mokyklų, užsienio aukštųjų mokyklų filialų LR paraiškų leidimui vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą gauti vertinimą.

Aukštųjų mokyklų išorinio vertinimo ir akreditavimo tvarką, terminus bei kitas sąlygas nustato LR įstatymai, LR Vyriausybės, LR švietimo ir mokslo ministro, SKVC direktoriaus patvirtinti teisės aktai (žr. 2 p.). SKVC savo internetinėje svetainėje viešai skelbia pagrindinius teisės aktus ir kitus dokumentus, reglamentuojančius atliekamas vertinimo procedūras, kriterijus ir kitus reikalavimus.

SKVC ekspertinis aukštojo mokslo vertinimo procesas skirtas vertinti aukštųjų mokyklų dokumentus, reikalingus leidimui vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą išduoti; atlikti aukštųjų mokyklų išorinį vertinimą ir akredituoti aukštąsias mokyklas; rengti bei tobulinti studijų programų vertinimą reglamentuojančius dokumentus; teikti konsultacijas bei rengti mokymus; skelbti su vertinimu susijusią informaciją.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 33 iš 50

Ekspertinis aukštojo mokslo vertinimo procesas apima aukštųjų mokyklų atstovų informavimą ar konsultavimą dėl leidimo vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą, išorinio vertinimo, akreditavimo; vertinimo ekspertų grupės sudarymą; pateiktos paraiškos ar savianalizės suvestinės vertinimą; vizito į aukštąją mokyklą organizavimą; vertinimo išvadų projekto derinimą ir tvirtinimą; vertinimo išvadų svarstymą Aukštųjų mokyklų vertinimo komisijoje; sprendimo dėl akreditavimo priėmimą ir vertinimo išvadų viešinimą; apeliavimą ir skundų nagrinėjimą; proceso peržiūrą ir tobulinimą (žr. PA4 „Ekspertinis aukštųjų mokyklų veiklos vertinimas“).

Šis procesas susijęs su procesais, aprašytais procedūrų aprašuose PA6 „Paskesnė veikla po vertinimo“, PA15 „Atsako (grįžtamojo ryšio) valdymas“.

5.2.2. Ekspertinis studijų programų vertinimo procesas

SKVC atliekamas ekspertinis studijų programų vertinimas apima šias veiklas:

1. Aukštųjų mokyklų teikimu ketinamų vykdyti ar vykdomų studijų programų įvertinimas;
2. Aukštųjų mokyklų studijų programų akreditavimas.

Studijų programų vertinimą inicijuoja pačios aukštosios mokyklos, pateikdamos SKVC nustatytos formos prašymą bei kitus dokumentus. Aukštųjų mokyklų studijų programų vertinimo ir akreditavimo tvarką, terminus bei kitas sąlygas nustato LR įstatymai, LR Vyriausybės, LR švietimo ir mokslo ministro, SKVC direktoriaus patvirtinti teisės aktai (žr. 2 p.). SKVC internetinėje svetainėje skelbiami pagrindiniai teisės aktai ir kiti dokumentai, reglamentuojantys vertinimo procedūras, kriterijus ir kitus reikalavimus.

SKVC ekspertinis studijų programų vertinimo procesas skirtas nustatyti aukštųjų mokyklų ketinamų vykdyti/vykdomų studijų programų atitiktį teisės aktų reikalavimams, akredituoti studijų programas, rengti bei tobulinti studijų programų vertinimą reglamentuojančius dokumentus, teikti konsultacijas bei rengti mokymus, skelbti su vertinimu susijusią informaciją.

Ekspertinis studijų programų vertinimas apima naujų studijų programų ir vykdomų studijų programų vertinimą. Procesas susideda iš aukštųjų mokyklų atstovų informavimo ar konsultavimo dėl ketinamų vykdyti studijų programų išorinio vertinimo, akreditavimo; ketinamų vykdyti studijų programų vertinimo organizavimo; vykdomų studijų programų vertinimo organizavimo; apeliavimo ir skundų nagrinėjimo; proceso peržiūros ir tobulinimo (žr. PA5 „Ekspertinis studijų programų veiklos vertinimas“).

Šis procesas susijęs su procesais, aprašytais procedūrų aprašuose PA6 „Paskesnė veikla po vertinimo“, PA15 „Atsako (grįžtamojo ryšio) valdymas“.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 34 iš 50

5.2.3. Paskesnės veiklos po vertinimo procesas

Paskesnė veikla daugiau siejama su pačios aukštosios mokyklos iniciatyva gerinti savo veiklos ir studijų kokybę, šalinti savianalizės ir išorinio vertinimo metu nustatytus trūkumus bei įgyvendinti vertinimo išvadose pateiktas ekspertų rekomendacijas.

Paskesnė veikla, kaip apibrėžta Aukštųjų mokyklų išorinio vertinimo tvarkos apraše (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1317, 2010-09-22) ir Studijų programų vertinimo ir akreditavimo tvarkos apraše (SKVC direktoriaus įsakymas Nr. ISAK-1652, 2009-07-24), apima aukštosios mokyklos atliekamą sprendimo dėl aukštosios mokyklos ar studijų programos išorinio vertinimo ir vertinimo išvadų viešinimą ir priemonių nustatymą savianalizės ir vertinimo metu nustatytiems trūkumams šalinti, studijų programai ar veiklai tobulinti.

Aukštosios mokyklos atstovai gali kreiptis į SKVC dėl prašymo įvertinti įgyvendinamą (ar ketinamą įgyvendinti) veiklos planą studijų kokybei gerinti vykdymo bei konsultavimo išorinio vertinimo metu įvardintų trūkumų šalinimo klausimais. Atliekant studijų programos vertinimą, atsižvelgiama į aukštosios mokyklos įgyvendintas ankstesnio vertinimo metu pateiktas ekspertų rekomendacijas bei pasiektą pažangą. ŠMM atskiru įgaliojimu gali SKVC įpareigoti atlikti aukštosios mokyklos veiklos trūkumų taisymo stebėseną po atlikto aukštosios mokyklos institucinio vertinimo.

SKVC rengia bei skelbia apibendrintus aukštųjų mokyklų veiklos ir studijų programų vertinimo rezultatus, metodikose teikia rekomendacijas aukštosioms mokykloms dėl veiklos tobulinimo, kitais būdais dalijasi gerąja patirtimi.

Paskesnės veiklos užtikrinimo procesas yra skirtas užtikrinti aukštųjų mokyklų konsultavimą dėl išorinio institucinio ir studijų programų vertinimo metu įvardintų trūkumų šalinimo ir kokybės gerinimo bei atlikti vertinimą ir stebėseną. Šis procesas aprašytas procedūros apraše PA6 „Paskesnė veikla po vertinimo“.

Norint įgyvendinti SKVC kokybės modelio principus, siektina, kad SKVC, kaip išorinį vertinimą organizavusi ir akreditaciją suteikusi institucija, inicijuotų atitinkamus aukštosios mokyklos veiklos ar studijų programų kokybės stebėsenos ir vertinimo veiksmus, leidžiančius užtikrinti aukštosios mokyklos atitiktį nustatytiems reikalavimams bei įvertinti aukštosios mokyklos įgyvendintas rekomendacijas.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 35 iš 50

5.2.4. Užsienio institucijose įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, vertinimo ir (ar) pripažinimo procesas

SKVC, kurdamas palankias laisvo asmenų judėjimo sąlygas, vykdo užsienio institucijose įgytų, su aukštuoju mokslu susijusių, kvalifikacijų vertinimą bei organizuoja kvalifikacinį egzaminą (jei kvalifikacijos vertinimas pripažįstamas su sąlygomis).

Užsienio institucijose įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, vertinimo ir (ar) pripažinimo procesas yra skirtas nustatyti, ar užsienyje įgytos kvalifikacijos, teikiančios teisę į aukštąjį mokslą, ir aukštojo mokslo kvalifikacijos yra lygiavertės Lietuvoje teikiamoms tokio lygio kvalifikacijoms.

Kvalifikacijų turėtojai patys arba per įgaliotą asmenį kreipiasi dėl kvalifikacijų vertinimo ir (ar) pripažinimo. SKVC organizuoja kvalifikacijų vertinimo procesą, o sprendimą dėl užsienio institucijų suteiktų kvalifikacijų akademinio pripažinimo, remiantis SKVC atliktu vertinimu, priima ŠMM. SKVC atliekamas užsienio institucijų suteiktų vidurinio ir aukštojo mokslo kvalifikacijų vertinimas yra reglamentuojamas Užsienyje įgytų kvalifikacijų, suteikiančių teisę į aukštąjį mokslą, bei aukštojo mokslo kvalifikacijų vertinimo ir akademinio pripažinimo nuostatomis (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 60, 2005-01-21) ir kitais LR įstatymais, LR Vyriausybės, LR švietimo ir mokslo ministro, SKVC direktoriaus patvirtintais teisės aktais.

Pareiškėjai, kurie kreipėsi dėl užsienyje įgytos kvalifikacijos, suteikiančios teisę į aukštąjį mokslą vertinimo ar aukštojo mokslo kvalifikacijų pripažinimo Lietuvoje, ir jų kvalifikacija buvo įvertinta su sąlyga, kad bus išlaikytas kvalifikacinis egzaminas, pateikia nustatytos formos prašymą laikyti kvalifikacinį egzaminą SKVC. SKVC organizuoja tokių prašymų priėmimą, kvalifikacinio egzamino programos ir jo laikymo tvarkos aprašo rengimą (jei nėra parengta), sudaro Egzaminavimo komisiją, organizuoja laikymą/perlaikymą, vertinimą, pareiškėjo informavimą.

SKVC dalyvauja pareiškėjų skundų, apeliacijų dėl kvalifikacijos vertinimo ar kvalifikacinio egzamino procedūros ir (ar) sprendimo dėl egzamino rezultatų nagrinėjimo procedūroje.

Užsienio institucijų suteiktų kvalifikacijų vertinimo procesas pateikiamas procedūros apraše PA7 „Užsienio institucijose įgytų kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, vertinimas ir (arba) pripažinimas“. Proceso valdytojas atsakingas už šio proceso analizės, vertinimo ir gerinimo veiklos inicijavimą.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 36 iš 50

5.2.5. ENIC/NARIC tinklų įgaliotojo nario veiklos vykdymo procesas

SKVC, įgyvendindamas vieną iš tikslų – kurti palankias laisvo asmenų judėjimo sąlygas ir Lietuvos ENIC/NARIC (Europos nacionalinių informacijos centrų tinklo ir Nacionalinio akademinio pripažinimo informacijos centrų tinklo) nario funkcijas, taip pat vykdo:

- Geros praktikos patirties apie kvalifikacijų vertinimą ir pripažinimą sklaidą;
- LR aukštųjų mokyklų konsultavimą dėl kvalifikacijų vertinimo, pripažinimo ar dalinių studijų įskaitymo;
- Darbdavių informavimą ir konsultavimą;
- Užsienio subjektų informavimą apie LR švietimo sistemą, kvalifikacijas, švietimo įstaigas, mokymo ir studijų programas, kvalifikacijų vertinimą ir pripažinimą, tai reglamentuojančius teisės aktus;
- Informavimą apie kvalifikacijų profesinio pripažinimo reikalavimus, reglamentuojančius teisės aktus ir įgyvendinančias LR institucijas;
- LR subjektų informavimą apie užsienio valstybių švietimo sistemas, teikiamas kvalifikacijas, švietimo įstaigas, mokymo ir studijų programas, kvalifikacijų vertinimą ir pripažinimą.

ENIC/NARIC tinklų įgaliotojo nario veiklos vykdymo procesas apima veiklos planavimą; informacijos suinteresuotosioms šalims teikimą, bendraujant tiesiogiai ar kitomis komunikacijos priemonėmis, viešos spausdintos medžiagos pavidalu; informacijos bei gerosios praktinės patirties kaupimą ir analizę; veiklos tarp Baltijos šalių ENIC/NARIC centrų organizavimą ir vykdymą; Lietuvos ENIC/NARIC veiklos stebėseną ir vertinimą; proceso peržiūrą ir tobulinimą. Proceso aprašymas pateikiamas PA18 „ENIC/NARIC tinklų įgaliotojo nario veiklos vykdymas“.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 37 iš 50

6. PALAIKOMIEJI PROCESAI

SKVC, siekdamas užtikrinti įstaigos aprūpinimą ištekliais, informacija, darbo aplinkos ir infrastruktūros elementais bei valdyti projektinę, bendradarbiavimo, informavimo veiklą, reikalingą sklandžiam pagrindinių SKVC kokybės vadybos sistemos procesų veikimui, suinteresuotųjų šalių poreikių ir SKVC veiklai keliamų reikalavimų vykdymui, užtikrina rezultatyvų palaikomųjų įstaigos veiklos procesų valdymą.

6.1. Dokumentų ir įrašų valdymas

Dokumentų valdymas

„Dokumentų ir įrašų valdymo“ procedūros aprašas nustato gaunamų ir siunčiamų dokumentų, kokybės vadybos sistemos ir kitų įstaigos rengiamų dokumentų, skirtų tiek vidaus, tiek išorės naudojimui, valdymo tvarką (įforminimą, tvarkymą, apskaitą, saugojimą). Procedūra apima popierinės ir elektroninės formos dokumentus bei duomenų įrašus. Dokumentų valdymo procedūros apraše PA8 „Dokumentų ir įrašų valdymas“ nurodytos atsakomybės už dokumentus ir įrašus bei jų priežiūrą.

Įrašų valdymas

Duomenų struktūra, įrašų formos ir reikalavimai patikimam duomenų išsaugojimui bei, esant reikalui, atkūrimui nustatyti PA8 „Dokumentų ir įrašų valdymas“ arba kituose procedūrų, tvarkų, taisyklių ir kt. aprašuose.

Įrašų tvarkymas ir saugojimas sudaro galimybę atsekti problemas analizių metu. Įrašų atsekamumas užtikrinamas pagal įrašo žymenį – suteiktą numerį ar el. bylos numerį, pavadinimą, įrašymo datą ir asmens pavardę. Elektroniniai įrašai atsekami pagal įrašo datą, laiką bei asmenį.

Įrašų tvarkymui ir atsekamumui palengvinti kasmet rengiamas ir tvirtinamas dokumentacijos planas ir registrų sąrašas, apimantis ir kokybės vadybos sistemos dokumentus.

Teisės aktų ar kitų teisinio pobūdžio dokumentų rengimas

SKVC, kaip viešojo administravimo subjektas, dalyvauja teisėkūros procese – prisideda prie teisės aktų, susijusių su pagrindinių SKVC funkcijų vykdymu, leidimo. Teisės aktų ir kitų teisinio pobūdžio dokumentų rengimo ir skelbimo veikla yra apibrėžta bei valdoma. SKVC išskiriami šie

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 38 iš 50

veiklos etapai: dokumentų rengimo inicijavimas ir rengėjų paskyrimas, dokumento projekto rengimas, derinimas ir vertinimas, dokumento vizavimas ir registravimas bei skelbimas SKVC portale ar „Valstybės žiniuose“ ir nukreipimas vykdytojui (žr. PA8 „Dokumentų ir įrašų valdymas“).

6.2. Aprūpinimo ištekliais valdymas

SKVC vadovybė skiria ir valdo išteklius, reikalingus kokybės vadybos sistemos funkcionavimui bei nuolatiniam gerinimui užtikrinti. Vadovybė, remdamasi analizių rezultatais, numato ir aprūpina ištekliais (intelektualiaisiais, materialiaisiais ir finansiniais ištekliais), reikalingais kokybės vadybos sistemai įgyvendinti ir prižiūrėti bei jos rezultatyvumui didinti, siekti, kad klientai būtų kuo labiau patenkinti.

SKVC aprūpinimas intelektualiaisiais, materialiaisiais ir finansiniais ištekliais, išteklių poreikio vertinimas, pirkimų planavimas, inicijavimas ir organizavimas, viešųjų pirkimų procedūrų vykdymas, tiekėjų ir jų pasiūlymų tikrinimas, įvertinimas, sutarčių sudarymas ir vykdymo kontrolė, ginčų nagrinėjimas ir žalos atlyginimas, perkamų prekių/paslaugų/darbų priėmimas ir patikra apibrėžta procedūros apraše PA11 „Aprūpinimo ištekliais valdymas“.

Intelektualūs ištekliai apima SKVC personalo (valstybės tarnautojų ir darbuotojų) poreikio planavimą bei personalo kompetencijos tobulinimo planavimą, kurie plačiau aprašyti procedūros apraše PA9 „Personalo valdymas“.

SKVC finansuojamas iš LR valstybės biudžeto bei kitų lėšų iš nebiudžetinių lėšų šaltinių. Finansavimo ir biudžeto planavimas grindžiamas ekonominiais skaičiavimais ir veiklų planavimu, todėl tai yra neatsiejama veiklos planavimo dalis, aprašyta procedūros apraše PA1 „Veiklos ir biudžeto planavimas“. SKVC sudaromas ateinančių metų biudžeto projektas, o ŠMM jį patvirtinus, rengiama biudžeto sąmata, kurioje finansinių metų išlaidos suplanuojamos ketvirčiais. SKVC patiriamos išlaidos negali viršyti patvirtintos biudžeto sąmatos. Ištekliai, gaunami iš ES struktūrinių fondų ar Europos Komisijos paramos, planuojami projektų biudžetuose.

SKVC finansinės veiklos atskaitomybė įtraukta į procesą PA3 „Veiklos atskaitomybė“, kurios metu užtikrinama finansinių išteklių veiksmingo naudojimo stebėseną ir kontrolę.

Materialiniai ištekliai apima išteklius, būtinus pagrindinių SKVC funkcijų vykdymui ir veiklos užtikrinimui. Materialinių išteklių planavimas apima reikalingų įsigyti paslaugų, prekių ar darbų poreikio planavimą; reikalavimų nustatymą perkamoms paslaugoms, prekėms, darbams bei tiekėjams; viešųjų pirkimų procedūrų vykdymą; įsigyjamų paslaugų, prekių, darbų atitikties

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 39 iš 50

nustatytiems reikalavimams patikrą; sutartinių įsipareigojimų vykdymo patikrą bei atskaitomybę už viešųjų pirkimų vykdymą.

SKVC paslaugų, prekių ir darbų tiekėjų atranka ir vertinimo veikla nustatyta Aprūpinimo ištekliais valdymo procese (žr. PA11); vertinimo ekspertų, dalyvaujančių pagrindinių paslaugų teikime, atranka ir įvertinimas aprašyti pagrindinių procesų aprašuose (žr. PA4, PA5, PA7).

6.3. Bendradarbiavimo užtikrinimas

Bendradarbiavimo veikla bei tarptautinių ryšių plėtojimas prisideda prie pagrindinių SKVC tikslų – išorinio aukštojo mokslo kokybės vertinimo ir asmenų mobilumo skatinimo – įgyvendinimo. Bendradarbiavimo veikla remiasi abipusiai naudingais ryšiais, informacijos ir kompetencijos mainais. Tarptautinių ryšių plėtojimas leidžia įgyvendinti ESG bei prisidėti prie Lietuvos studijų sistemos suderinamumo su Europos aukštojo mokslo erdvės nuostatomis.

Dalyvavimas tematinuose tinkluose didina SKVC žinomumą tarptautiniu mastu, palengvina užsienio ekspertų pritraukimą, prisideda prie SKVC personalo kompetencijos didėjimo, gerosios patirties sklaidos.

SKVC narystės teisėmis susijęs su išorinio kokybės vertinimo tarptautiniais tinklais (ENQA, CEEN, INQAAHE) ir asmenų mobilumo užtikrinime dalyvaujančiais tinklais (ENIC ir NARIC).

Bendradarbiavimo veikla apima partnerystės ryšių palaikymą ir plėtojamą, dalyvavimą tarptautinių ar nacionalinių organizacijų renginiuose, tarptautinių ar vietinių renginių inicijavimą ir organizavimą Lietuvoje.

SKVC, įgyvendindamas LR Viešojo administravimo įstatymo reikalavimus, gali bendradarbiauti tarnybinės pagalbos teikimo ar prašymo atvejais su kitais viešojo administravimo subjektais.

Tarpinstitucinio ir tarptautinio bendradarbiavimo tikslų nustatymas/peržiūrėjimas ir tvirtinimas, bendradarbiavimo inicijavimas, veiklos vertinimas, įforminimas, įgyvendinimas, veiklos ataskaitų rengimas, veiklos stebėseną ir vertinimą apibrėžtas procedūros apraše PA12 „Bendradarbiavimo užtikrinimas”.

Renkantis veiklos partnerius, tiekėjus ar išorės ekspertus, dalyvaujančius pagrindinių paslaugų teikime, ar plėtojant esamus ryšius, SKVC įvertina jų kompetenciją ir gebėjimą tenkinti įstaigos ir suinteresuotųjų šalių reikalavimus bei kurti naudą.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 40 iš 50

6.4. Personalo valdymas

SKVC darbuotojai yra vienas reikšmingiausių įstaigos išteklių, kuriantis naudą suinteresuotosioms šalims. SKVC vadovybė įtraukia darbuotojus į SKVC strateginių tikslų siekimą, perkeltiant šiuos tikslus į individualius darbuotojų metinius tikslus ir užduotis bei įvertina darbuotojų pažangą.

Dauguma darbuotojų SKVC yra valstybės tarnautojai, kurių skaičių nustato Vyriausybė. Dalis darbuotojų yra įdarbinami pagal darbo sutartis darbui projektuose.

Priimant darbuotojus, vertinama jų kvalifikacijos atitiktis SKVC nustatytiems reikalavimams. Nauji darbuotojai supažindinami su įstaigos darbo reglamentu, kokybės vadybos sistema, darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimais, kitais dokumentais ir veikla.

Siekiant maksimalaus darbo efektyvumo ir gerinat teikiamų paslaugų kokybę, SKVC sukurtas procedūros aprašas PA9 „Personalo valdymas“, kuriame nustatytas personalo poreikio planavimas, administravimas, kvalifikacijos kėlimas ir kompetencijos tobulinimas, karjeros planavimas ir kontrolė, grįžtamojo ryšio surinkimas.

Kompetencija, suvokimas ir mokymas

Vadovaujantis procedūros aprašu PA9 „Personalo valdymas“, planuojamos ir organizuojamos SKVC darbuotojų stažuotės, mokymai, kvalifikacijos tobulinimas, vertinama darbuotojų kompetencija, numatomos išlaidos mokymams.

Personalo kompetencija vertinama priimant į darbą naujus darbuotojus. Reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus, atliekamas darbuotojų vertinimas, siekiant tobulinti jų gebėjimus. Valstybės tarnautojų vertinimas organizuojamas vadovaujantis Valstybės tarnybos įstatymu ir kitais teisės aktais. Esant poreikiui, darbuotojams organizuojami vidiniai arba išoriniai mokymai, organizuojamas darbuotojo skatinimas, tarnybinių ar drausminių nuobaudų skyrimas.

Su personalo administravimu susiję įrašai yra kaupiami bei saugomi darbuotojų asmens bylose, valstybės tarnautojų registro informacinėje sistemoje (VATARAS).

Darbuotojų įsitraukimas ir motyvacija

SKVC, siekdamas visų darbuotojų įsitraukimo į kokybės vadybos sistemos tobulinimą, skatina darbuotojus teikti pasiūlymus bei aktyviai veikti prisidedant prie nuolatinio įstaigos veiklos gerinimo.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 41 iš 50

Darbuotojai supranta savo veiklos ir atsakomybės svarbą, kuriant vertę suinteresuotosioms šalims. Tarpusavio dalinimasis žiniomis bei kompetencija vyksta nuolat: naujų darbuotojų kuravimo metu, periodinių susirinkimų metu, keičiantis informacija per vidinį kompiuterinį tinklą, naudojantis kitais elektroniniais ir popieriniais informacijos šaltiniais.

Darbuotojų įsitraukimas bei motyvacija didinama ir naujų kvalifikacijos įgūdžių formavimu, karjeros planavimu, įtraukimu į projektines veiklas.

6.5. Infrastruktūros ir saugos valdymas

SKVC infrastruktūros elementų valdymas apima:

- Patalpų priežiūrą, remontą ir susijusių paslaugų (komunalinių, draudimo, valymo, saugos) valdymą;
- Tarnybinio transporto naudojimą, valdymą ir priežiūrą;
- Ryšio paslaugų valdymą ir techninį aptarnavimą;
- Turto inventorizavimą ir nereikalingo arba netinkamo (negalimo) naudoti turto administravimą;
- Informacinių technologijų, duomenų saugos naudojimą ir valdymą.

Infrastruktūros ir saugos valdymo procesas skirtas nustatyti infrastruktūros elementų valdymo tvarką bei atsakomybę, kad būtų tenkinami pagrindinių paslaugų kokybės, saugios darbo aplinkos reikalavimai bei kiti teisiniai ir normatyviniai reikalavimai.

Infrastruktūra

SKVC tam tikrą infrastruktūros objektų dalį valdo patikėjimo ar nuosavybės teise, dalis yra nuomojama. Infrastruktūros ir saugos valdymas apima infrastruktūros priežiūrai reikalingus pirkimus, infrastruktūros planinę ir einamąją priežiūrą.

SKVC infrastruktūros elementų (patalpų, autotransporto, ryšio paslaugų) priežiūra, valdymas, draudimas, remontas, turto administravimas, duomenų sauga ir informacinių technologijų naudojimas ir valdymas apibrėžtas procedūros apraše PA10 „Infrastruktūros ir saugos valdymas“.

Žinios, informacija ir technologijos

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 42 iš 50

SKVC žinių bazė – SKVC darbuotojų sukauptos profesinės srities žinios ir patirtis yra valdoma, nustatant trūkstamų žinių (profesinių žinių, kompetencijos, patirties) poreikį, organizuojant šių žinių įgijimą, dalinimąsi įstaigos viduje ir su suinteresuotomis šalimis bei jų saugojimą.

Duomenys bei informacija naudojama sprendimų priėmimo, todėl SKVC siekia sukurti patikimą informacijos saugojimo ir komunikavimo sistemą, pasitelkiant naujausias kompiuterines ir programines technologijas, užtikrinant informacijos vientisumą, saugumą ir prieinamumą.

SKVC siekia įvertinti esamas bei galimas grėsmes, susijusias su informacinių technologijų ir duomenų saugos užtikrinimu bei planuoti ir įgyvendinti priemones šioms grėsmėms mažinti.

Darbo aplinka

Kokybės vadybos sistemos tikslų įgyvendinimui SKVC užtikrina tinkamą ir saugią darbo aplinką, skatina darbuotojų motyvaciją ir pasitenkinimą darbu. Kuriant darbo aplinką atsižvelgiama į šiuos aspektus:

- kūrybiškus darbo metodus;
- darbuotojų įtraukimą;
- saugaus darbo taisykles ir rekomendacijas;
- darbuotojams skiriamas darbo priemones.

Darbo aplinka SKVC atitinka darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės ir kitus teisės aktų reikalavimus. Periodiškai atliekamas profesinės rizikos vertinimas darbo vietoje, organizuojami darbuotojų sveikatos tikrinimai.

6.6. Informavimas ir viešųjų ryšių valdymas

SKVC organizuoja informacijos teikimą bei besikreipiančių fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimą, nagrinėjant jų prašymus, skundus, teikiant informaciją, konsultuojant savo kompetencijos ribose.

Informavimo ir viešųjų ryšių valdymo procesas skirtas užtikrinti asmenų teises gauti teisės aktuose apibrėžtą informaciją, organizuoti SKVC informacijos sklaidą bei informacijos stebėseną ir analizę viešojoje erdvėje. Procesas neapima informavimo, susijusio su ENIC/NARIC nario funkcijų vykdymu.

Atsako surinkimas iš suinteresuotųjų šalių bei pasitenkinimo lygio nustatymas ir matavimas yra apibrėžtas PA15 „Atsako (grįžtamojo ryšio) valdymas“.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 43 iš 50

Viešosios informacijos rengimo ir platinimo organizavimas, bendravimas su žiniasklaidos priemonėmis, viešosios informacijos stebėseną ir analizė, viešosios informacijos sisteminimas ir saugojimas, vidinė komunikacija SKVC apibrėžta procedūros apraše PA13 „Informavimas ir viešųjų ryšių valdymas”.

6.7. Projektų valdymas

Projektinė veikla SKVC užtikrina papildomų finansinių išteklių gavimą bei kompetencijos ir profesionalumo augimą. Materialinės bazės atnaujinimas, veiklos tobulinimas bei naujovių diegimas gali būti įgyvendinamas inicijuojant projektus ir siekiant ES struktūrinių fondų, Europos Komisijos ar kitų šaltinių finansavimo.

SKVC vadovybė įvertina projektinių idėjų suderinamumą su strateginiais tikslais, projekto bei pokyčių naudą įstaigai bei suinteresuotosioms šalims, galimas grėsmes, susijusias su projektine veikla. Projektų vykdymas ar dalyvavimas projektinėse veiklose leidžia sukurti intelektualius produktus, kuriais naudojasi ne tik SKVC darbuotojai, bet ir kitos suinteresuotosios šalys.

Projektų inicijavimas bei idėjų svarstymas, projektų valdymo grupės paskyrimas, projektų planavimas, valstybės projektų aprašymų parengimas, peržiūra ir taisymas, projektų paraiškos dokumentų rengimas ir teikimas vertinimui, paraiškos koregavimas, projektų sutarčių sąlygų derinimas, pasirašymas, projektų vykdymo valdymas bei projektų įgyvendinimo koordinavimas nustatytas procedūroje PA14 „Projektų valdymas“.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 44 iš 50

7. VEIKLOS TOBULINIMAS

Matavimas, analizė ir gerinimas

SKVC, siekdamas užtikrinti kokybės vadybos sistemos atitiktį atitinkamų reglamentuojančių teisės aktų ir suinteresuotųjų šalių keliamiems bei kitiems reikalavimams, ir sudaryti prielaidas nuolatiniam įstaigos veiklos gerinimui, užtikrina rezultatyvų įstaigos veiklos tobulinimo procesų valdymą.

SKVC aukščiausioji vadovybė vertina įstaigos pažangą siekiant planuotos misijos, vizijos, kokybės politikos, strategijos ir tikslų įgyvendinimo visuose įstaigos procesuose ir funkcijose.

SKVC planuojamos ir įgyvendinamos kokybės vadybos sistemos stebėsenos, vertinimo, savianalizės ir gerinimo veiklos. Šių veiklų rezultatai įrodo paslaugų atitiktį reikalavimams, užtikrina kokybės vadybos sistemos atitiktį, rezultatyvumo didinimą ir nuolatinį tobulinimą.

SKVC veiklos kokybei įvertinti ir tobulinti naudojamos šios *priemonės*:

- Vertinamoji analizė, atliekama SKVC vadovybės;
- Suinteresuotųjų šalių pa(si)tenkinimo vertinimas;
- Kokybės vidaus auditas;
- Procesų priežiūra;
- Duomenų analizė;
- Korekciniai veiksmai;
- Prevenciniai veiksmai.

Šios priemonės įgyvendinamos veiklos tobulinimo procesais (Atsako (grįžtamojo ryšio) užtikrinimas, Kokybės vidaus auditas, Korekcinų ir prevencinių veiksnių valdymas) bei vadovybės procesais (Veiklos atskaitomybė, Savianalizės organizavimas).

Stebėsenos, vertinimo, savianalizės ir gerinimo informacija skleidžiama tarp SKVC darbuotojų bei suinteresuotųjų šalių.

Procesų stebėsenos ir vertinimas

SKVC procesams vertinti taiko tinkamus stebėjimų ir vertinimo metodus. Stebėsenos užtikrina numatytą procesų priežiūrą, o procesų efektyvumas ir rezultatyvumas vertinamas pagal apibrėžtus procesų vertinimo rodiklius. Kiekvieno proceso stebėseną ir vertinimą organizuoja šio proceso valdytojas pagal veiklos planavimo metu su SKVC vadovybe suderintus vertinimo rodiklius. Procesų vertinimo rodiklių reikšmės nustatomos kiekvieniems metams (žr. PA1 „Veiklos ir

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 45 iš 50

biudžeto planavimas“), o jų įgyvendinimo analizė atliekama veiklos analizės metu (PA3 „Veiklos atskaitomybė“).

Paslaugų stebėseną ir vertinimas

Teikiamų aukštojo mokslo ir kvalifikacijų vertinimo, informavimo ir konsultavimo paslaugų kokybės stebėseną ir vertinimas yra apibrėžti atitinkamuose procedūrų aprašuose, reglamentuojančiuose pagrindinius procesus.

SKVC aukščiausioji vadovybė siekia užtikrinti įstaigos aplinkos stebėseną, leidžiančią surinkti ir įvertinti informaciją, kuri yra būtina:

- nustatyti ir suprasti dabartinius ir būsimus suinteresuotųjų šalių poreikius bei lūkesčius;
- įvertinti įstaigos stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes;
- nustatyti alternatyvių ar naujų paslaugų bei funkcijų pasiūlos poreikį;
- įvertinti esamas bei atsirandančias rinkos tendencijas ir technologijas;
- numatyti įstatymų ir norminių reikalavimų pokyčius;
- suprasti darbo rinką ir jos poveikį žmonių lojalumui SKVC;
- suprasti socialinius, ekonominius, ekologinius ir kultūrinius aspektus, susijusius su įstaigos veikla;
- įvertinti dabartines įstaigos ir jos procesų galimybes.

Duomenų analizė

SKVC renkami ir analizuojami įvairių šaltinių duomenys ir informacija, susiję su kokybės vadybos sistemos rezultatyvumu, SKVC strategijos, kokybės politikos ir tikslų, veiklos planų pasiekimu.

Duomenis apie suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą (atsaką) kaupia bei analizuoja pagrindinių procesų, susijusių su aukštojo mokslo ir kvalifikacijų vertinimu, procesų valdytojai. Esant reikalui, jie numato korekcinius veiksmus.

Analizei reikalingi duomenys ir informacija taip pat gaunami iš veiklos ir aplinkos stebėsenos bei vertinimo. SKVC vadovybė bendrą įstaigos veiklą vertina vertinamosios analizės bei susirinkimu metu. Analizės duomenys yra pateikiami ataskaitose, susirinkimų protokoluose.

Nuolatinis tobulinimas

Nuolatinis tobulinimas prasideda nuo visų darbuotojų kokybės vadybos sistemos politikos ir tikslų suvokimo bei jų įtraukimo užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 46 iš 50

SKVC nuolatinis kokybės vadybos sistemos rezultatyvumo gerinimas įgyvendinamas taikant kokybės politiką ir tikslus, kokybės vidaus audito rezultatus, duomenų analizę, korekcinius ir prevencinius veiksmus ir vertinamąją analizę.

Gerinimas, inovacijos ir mokymasis

SKVC gerinimo veikla apima tiek nedidelius nuolatinio tobulinimo veiksmus darbo vietoje, tiek ir reikšmingą visos įstaigos tobulinimą. SKVC, siekdamas nuolatinio gerinimo, įgyvendina procesus, laikydamasi kokybės tobulinimo ciklo „Planuok-Daryk-Tikrink-Veik“. SKVC aukščiausioji vadovybė siekia užtikrinti, kad nuolatinis gerinimas taptų įstaigos kultūros dalis, apimanti:

- galimybes darbuotojams dalyvauti SKVC gerinimo veikloje, suteikiant jiems įgaliojimus;
- reikalingų išteklių paskirstymą;
- pripažinimo ir atlygio sistemos tobulinimą;
- nuolatinį procesų veiksmingumo ir efektyvumo didinimą.

Inovacijos bei tobulinimo veikla būtina siekiant SKVC ilgalaikės sėkmės. SKVC aukščiausioji vadovybė įstaigos mokymąsi traktuoja kaip efektyvų bei veiksmingą tobulinimo ir inovacijų pagrindą. Efektyvaus ir veiksmingo tobulinimo, inovacijų ir mokymosi pagrindas yra SKVC darbuotojų gebėjimas bei įgalinimas priimti sprendimus, pagrįstus duomenų analize ir įgyta patirtimi.

7.1. Atsako (grįžtamojo ryšio) užtikrinimas

Atsako (grįžtamojo ryšio) užtikrinimo procesu siekiama įvertinti SKVC darbuotojų ir suinteresuotųjų šalių suvokimą apie tai, ar SKVC patenkina jų teisėtus reikalavimus, panaudojant vertinimo rezultatus kokybės vadybos sistemos nuolatiniam gerinimui.

SKVC suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas matuojamas ir stebimas, analizuojant iš jų gaunamą informaciją, kuri apima duomenis apie vertinimo, informavimo ir konsultavimo paslaugas, pareiškėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikių ir lūkesčių patenkinimą.

Informacija apie klientų pasitenkinimą gaunama iš:

- Suinteresuotųjų šalių (darbuotojų, pareiškėjų, ekspertų, komisijos narių ir kt.) pageidavimų, pastabų, skundų, teigiamų atsiliepimų, pasiūlymų;
- Tiesiogiai bendraujant su suinteresuotomis šalimis;
- Atliekant užsakomuosius tyrimus;

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 47 iš 50

- Atliekant anketines apklausas.

Išanalizuota informacija aptariama ir, jei reikalinga, SKVC vadovybė inicijuoja atitinkamus veiksmus suinteresuotųjų šalių pasitenkinimui didinti.

Grįžtamojo ryšio iš suinteresuotųjų šalių valdymas, apimant šios veiklos inicijavimą ir planavimą, surinkimo organizavimą, duomenų analizę ir vertinimą, rezultatų pristatymą ir įtraukimas į kokybės vadybos sistemos vertinamąją analizę bei rezultatų viešinimą, nustatytas procedūroje PA15 „Atsako (grįžtamojo ryšio) valdymas“.

7.2. Kokybės vidaus auditas

SKVC atlieka kokybės vidaus auditą, kaip veiksmingą problemų, grėsmių bei neatitiktį nustatymo ir pažangos stebėjimo procesą. Periodiniai vidaus auditai skirti įsitikinti, ar kokybės vadybos sistema:

- atitinka SKVC kokybės modelio reikalavimus;
- efektyviai bei rezultatyviai veikia ir yra prižiūrima.

Vidaus auditų dažnumas yra planuojamas (ne rečiau kartą per metus) ir priklauso nuo atitinkamos veiklos būklės bei svarbos. Vidaus audito planas sudaromas atsižvelgiant į audituojamų procesų svarbą ir ankstesnių auditų rezultatus. Taip pat siekiama nustatyti įgyvendintų korekcinį veiksmų rezultatyvumą.

Vidaus auditus atlieka apmokyti asmenys ir nesusiję su jų audituojama veikla. Vidaus auditorių grupė yra sudaroma SKVC direktoriaus įsakymu.

Audito rezultatai pateikiami ataskaitų forma, kur nurodoma kokybės vadybos sistemos neatitiktis ir neatitiktį faktai. Audito metu rastos ir užrašytos neatitiktys naudojamos kaip pagrindinis formalus pagrindas spręsti problemas ir pašalinti aptiktus kokybės vadybos sistemos trūkumus. Vidaus audito rezultatai analizuojami vadovybinės vertinamosios analizės metu (žr. PA3 „Veiklos atskaitomybė“). Vidaus kokybės auditų planavimas, pasirengimas, įgyvendinimas ir dokumentavimas yra apibrėžtas procedūros apraše PA16 „Kokybės vidaus auditas“.

7.3. Korekcinį ir prevencinių veiksmų valdymas

Neatitiktinės paslaugos valdymas

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 48 iš 50

SKVC neatitiktinės paslaugos – tai SKVC paslaugos neatitikimas kliento (suireresuotųjų šalių) reikalavimams ar teisės aktams ir teisės valdymo aktams. SKVC darbuotojai, identifikavę neatitiktį (taip pat problemą, pastabą ar gerinimo rekomendaciją), užpildo Neatitikties aktą (forma P16/F2), nustato jos priežastis ir kartu su atitinkamo proceso valdytoju nustato korekcinius ar prevencinius veiksmus. Įgyvendinus šiuos veiksmus, vadovybės atstovas kokybei įvertina šių veiksmų rezultatyvumą, šalinant (galimos) neatitikties priežastis ar pačią neatitiktį.

Neatitiktinių paslaugų identifikavimas ir valdymas yra apibrėžti procedūros apraše PA17 „Korekcinių ir prevencinių veiksmų valdymas“.

Korekciniai veiksmai ir prevenciniai veiksmai

Siekiant pašalinti neatitiktį priežastis ir išvengti jų pasikartojimo ateityje, SKVC darbuotojai atlieka korekcinius veiksmus. Korekciniai veiksmai numatomi pagal atsiradusios problemos svarbą. Prevenciniai veiksmai atliekami, norint pašalinti galimų neatitiktį atsiradimo priežastis. Korekciniai ir prevenciniai veiksmai užtikrina SKVC kokybės vadybos sistemos atitiktį suinteresuotųjų šalių, kokybės modelio bei kitiems reikalavimams.

Numatyti įgyvendinti korekciniai ir prevenciniai veiksmai bei jų rezultatyvumo patikra įforminama Neatitikties akte (forma P16/F2) arba Vidaus audito ataskaitoje (forma P13/F3)(žr. PA17 „Korekcinių ir prevencinių veiksmų valdymas“ ir PA13 „Kokybės vidaus auditas“).

SKVC kokybės vadybos sistemos vertinamosios analizės metu analizuojamas neatitiktį priežastingumas, pasikartojamumas ir gerėjimo tendencijos po atliktų korekcinių ar prevencinių veiksmų.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 49 iš 50

8. PRIEDAI

1 priedas. SKVC organizacinė struktūra.

2 priedas. SKVC procesų ir reikalavimų sąsaja.

3 priedas. SKVC procesų schema.

4 priedas. SKVC Kokybės politika.

	KOKYBĖS VADOVAS	Leidimas Nr. 1	KV
		2011-05-30	Lapas 50 iš 50

9. KOKYBĖS VADOVO PERŽIŪROS

Peržiūros data	Peržiūrą atliko (pareigos, v., pavardė, parašas)	Peržiūros išvados