**VIDINĖS KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS VERTINAMOJI VADYBINĖ ANALIZĖ**

|  |
| --- |
| 2022 m. liepos mėn. 29 d.(data)**Dalyviai:**1. Virginija Putnaitė – direktoriaus pavaduotoja ugdymui, l. e. direktoriaus pareigas, KVS proceso *Ugdymo proceso įgyvendinimas* šeimininkė.
2. Violeta Adomavičienė – vyr. buhalterė.
3. Vitalij Zaleskij – Informacinių ir vizualinių technologijų skyriaus vedėjas.
4. Marina Aladovičienė – Bendrojo ugdymo (gimnazijos) skyriaus vedėja, KVS proceso *Pagalba mokiniui* šeimininkė.
5. Aleksandr Osokin – Energetikos ir mechatronikos skyriaus vedėjas.
6. Dovilė Plankienė – sekretorė, l. e. personalo specialistės pareigas, KVS proceso *Personalo valdymas* šeimininkė.
7. Toma Grabauskaitė – metodininkė, KVS proceso *Pokyčių valdymas* šeimininkė.
 |
|

| **Tema** | **Dokumentuota informacija** | **Išvados** | **Sprendimai** | **Atsakingas** | **Terminas** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Praėjusių metų vertinamosios analizės nutarimų vykdymas. | [2021-03-02, Nr. V10-3 Vadovų posėdžio protokolas](https://vtmc-my.sharepoint.com/%3Aw%3A/g/personal/toma_grabauskaite_vtmc_lt/EbDSVShtSo1An2V5OIIyAT4BAUGKp0FZb1ui-ITlu3Sp_A?e=9nJXZU). | Remiantis išorės vertinimo metodika visos VTMC vykdomos apklausos, tame tarpe ir mokinių, buvo atnaujintos. Klausimynų turinys atliepia tiek organizacijos strateginius, tiek išorės vertinimo rodiklius.  | Pokytis vertinamas teigiamai. | x | x |
| Nustatytos ir įvertintos rizikos, numatyti jų neutralizavimo veiksmai (žr. temos *Rizikų ir galimybių valdymas* dokumentuotą informaciją). Tiesa, esama rizikos nustatymo ir vertinimo sistemos lyginant su VTMC vidaus kontrolės skirtumų, kuriuos rekomenduotina suvienodinti.  | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Mokymosi sutarties nutraukimo oficialios priežastys fiksuojamos mokinio prašyme. Preziumuojamos prielaidos, kad oficialios priežastys nėra tiksrosios, tyrimas nebuvo inicijuotas (netinkamai suveikė užduočių valdymo procedūra – neįtraukta užduotis pasimiršo). Rekomenduotina įvertinti šios informacijos rinkimo ir analizės aktualumą bei vykdymo mechanizmą KVS proceso *Pagalba mokiniui* kontekste. | Esama praktika yra pakankama. | x | x |
| Užduočių valdymo sistema sukurta ir tobulinta atsižvelgiant į nustatytas rizikas, darbuotojų atsiliepimus – atsisakyta *KVS užduočių valdymo žurnalo* kaip perteklinio įrankio vietoje to išnaudojant kolektyvui įprastus DVS užduočių valdymo funkcionalumus. Vis tik pastebima, jog užduočių valdymo-vykdymo kultūra nėra pasiekusi pageidautino lygio: atliktini darbai vėluoja, pastebėtas vykdytojų savarankiškumo arba motyvacijos stygius (žr. temos *Audito rezultatai* dokumentuotą informaciją), nuolatinės kontrolės ir įgyvendinimo pagalbos poreikis. Rekomenduotina įsivardyti to gilumines priežastis ir numatyti sprendinius. | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Alumnų apklausos įgyvendinimo grafikas pasikeitus priėmimo laikotarpiams suderinamas su mokymo programos baigimo laikotarpiu ir administruojamas metodininko, praktinio mokymo vadovo, sektoriaus vadovo. | Pokytis vertinamas teigiamai. | x | x |
| Organizacijos konteksto (išorės ir vidaus veiksnių) pokyčiai, svarbūs kokybės vadybos sistemai. | [Išorės vertinimo metodika (2022 m. projektas)](https://www.kpmpc.lt/kpmpc/profesinio-mokymo-kokybes-uztikrinimo-sistemu-ir-procesu-stiprinimas/)[Mokymo centro reorganizacija](https://www.vtmc.lt/naujienos/informacija-del-vilniaus-technologiju-mokymo-centro-reorganizavimo/) | 2022 m. atnaujinta išorės vertinimo metodika numato rekomenduojamus klausimynus, kurių turinys gali skirtis nuo 2020 m. metodikos varianto. Atitinkamai 2022 m. birželio 2 d. direktoriaus įsakymų Nr. V1-313 buvo atnaujinta pedagogų apklausa. Rekomenduojama naujam tyrimo etapui (kitiems kalendoriniams metams) parengti atnaujintą apklausų turinį. | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Dėl reorganizacijos atsisakyta kokybės vadybos sistemos sertifikavimo planų įvertinus laiko ir finansinius kaštus bei prielaidą, jog nauja organizacija sieks atnaujinti ir sertikuoti (naujai) kokybės vadybos sistemą. Rekomenduotina įvykus sujungimo faktui vertinti abiejų sujungiamų organizacijų kokybės vadybos sistemų dermę ir savalaikį įgyvendinimą.  | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Kokybės vadybos politikos aktualumas, tikslų ir uždavinių vykdymas bei procesų valdymas. | [2019-2022 m. strategija](https://www.vtmc.lt/vakar-ir-siandien/) [Kokybės politika](https://www.vtmc.lt/kokybes-vadyba/) [2021 m. veiklos ataskaitos](https://www.vtmc.lt/dokumentai/)  | Kokybės vadybos politika yra skelbiama mokymo centro internetinėje svetainėje ir aktuali iki reorganizacijos proceso įgyvendinimo baigties. Kokybės politikos esminis vertinimas aktualus, o galimi pokyčiai inicijuotini reorganizacijai įvykus.  | Pokyčiai dėl reorganizacijos proceso nėra aktualūs. | x | x |
| Mokymo įstaigos Tarybai ir dalininkams pristatomos metinės vadovo ir organizacijos veiklos ataskaitos yra vertinamos pozityviai, o vertinimo rezultatai skelbiami mokymo centro svetainėje. Rodikliai ir tikslai, kurių nepavyko pasiekti norima apimtimi, įtraukiami į rizikų vertinimo procesą.  | Vykdoma praktika yra pakankama.  | x | x |
| Organizacijos strateginis laikotarpis baigiasi š. m. gruodį, tad planuotina nauja organizacijos strategija.  | Sprendimai bus priimami naujos vadovybės. | x | x |
| Vis dėlto atkreiptinas dėmesys į vidaus audito metu konsultuojančios auditorės pastabą: *Rekomenduotina ugdyti procesų šeimininkų atsakomybę už savo procesą, numatyti tam palankius vadybinius mechanizmus, kad procesas būtų prižiūrimas ir nuolat atitiktų realią proceso situaciją.*  | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus numatant efektyvesni procesų šeiminikų įveiklinimo mechanizmą, skatinimo priemones. | Metodininkas  | 2022-12-30 |
| Klientų pasitenkinimas ir grįžtamasis ryšys iš svarbių suinteresuotų šalių. | [Pasitenkinimo rodikliai](https://www.vtmc.lt/kokybes-vadyba/) (KVS rodiklių ataskaitos dalis)Skundai *(DVS)* | Taikomi apklausos įrankiai – apklausos, skirtos mokinių, absolventų darbdavių ir pedagogų bendruomenėms. Apklausomis matuojami pasitenkinimo rodikliai, susieti su išorės vertinimo rodikliais, strateginiais rodikliais, kokybės rodikliais. Pavyzdžiui:* Pasitenkinimas (pirmakursių) informacijos prieinamumu ir jos kokybe siekia 95 proc. (ribinė reikšmė – 85 proc.)
* Mokinių pasitenkinimas mokymo(si) procesu siekia 94,96 proc. (ribinė reikšmė – 80 proc.).
* Mokinių pasitenkinimas mokymo(si) infrastruktūra siekia 94 proc. (ribinė reikšmė – 70 proc.).
* **Mokinių pasitenkinimas mokymo kokybe siekia 42 proc. (ribinė reikšmė – 65 proc., NPS).** Šis rodiklis nesiekia pageidautinos reikšmės. Numatyta NPS reikšmė yra gana aukšta, todėl Taryba 2022 m. numatė žemesnę 55 proc. reikšmę.
* **Absolventų pasitenkinimas įgyta kvalifikacija / kompetencijomis siekia 85 proc. (ribinė reikšmė – 85 proc.).** Pasiekta reikšmė lygi ribinei reikšmei.
* Darbdavių pasitenkinimas absolventų įgytomis kompetencijomis siekia 97,06 proc. (ribinė reikšmė – 75 proc.).
* **Pedagogų pasitenkinimo darbo procesu lygis siekia 85,6 proc. (ribinė reikšmė – 85 proc.)**. Pasiekta reikšmė nežymiai aukštesnė už pageidautiną.
* Pedagogų pasitenkinimas mokymo(si) infrastruktūra siekia 84,1 proc. (ribinė reikšmė – 70 proc.).
 | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti suinteresuotų šalių apklausas. Rekomenduotina įtraukti NPS pedagogams. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Gauti 2 skundai, kurių pagrindai:* mokytojo profesinė nekompetencija ir neetiškas elgesys;
* individualaus dėmesio mokymosi metu stygius, neformaliuoju būdu įgytų kompetencijų pripažinimas, bendravimo etika.
 | Skundų nagrinėjimo tvarka yra pakankama. | x | x |
| Kokybės tikslų pasiekimo laipsnis. | [Kokybės tikslų ataskaita](https://www.vtmc.lt/kokybes-vadyba/)(žr. *Veiklos ataskaitos*). | Atlikus KVS kokybės rodiklių vertinimą, matyti, jog daugelis rodiklių esti pasiekti arba perauga ribines reikšmes, tačiau atkreiptinas dėmesys į šiuos rodiklius:* Strateginių rodiklių įgyvendinimas siekia 73,3 proc. (ribinė reikšmė – 75 proc.). Nuoseklus užduočių valdymas vis dar sukelia problemų.
 | Strategines užduotis perkelti ir valdyti DVS sistemoje. | Metodininkas | 2022-09-01 |
| * Rizikų valdymo plano įgyvendinimas siekia 80,9 proc. (ribinė reikšmė – 100 proc.). Galimai, trūksta rizikų valdymo praktikos ir užduočių valdymo efektyvinimo priemonių. Svarstytinas ribinės reikšmės dydis.
 | Rizikų valdymo priemones perkelti kaip užduotis į DVS. | Metodininkas | 2022-09-01 |
| * Mokinių pasitenkinimas mokymo kokybe (žr. temos *Klientų pasitenkinimas ir grįžtamasis ryšys iš svarbių suinteresuotų šalių* išvadas).
 | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis laikantis nuostatos, kad NPS – kliento lojalumo, bet nepamatuoja mokymo kokybės. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| * Profesijos mokytojų, turinčių aukštąjį mokymo srities, išsilavinimą dalis siekia 77,2 proc. (ribinė reikšmė – 85 proc.).
 | Rizikos valdymo priemonės įtrauktos į planą. | x | x |
| * Nebaigusių formaliojo profesinio mokymo programos asmenų dalis siekia 46,02 proc. (ribinė reikšmė – ne daugiau 15 proc.).
 | Rizikos valdymo priemonės įtrauktos į planą. | x | x |
| Neatiktys ir korekciniai veiksmai. | [Neatitikčių valdymo / tobulinimo veiksmų žurnalas](https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3A9016dfb6d7a24cb09f1d085344e5df2b%40thread.skype/tab%3A%3A233713fd-2bbd-43bf-b942-e64e5df902fb?groupId=4eba1e98-67a7-4c07-a698-f8cbc1f1108d&tenantId=124f9b63-3e9a-40c9-902b-1693cc35f79a) (*Microsoft Teams* aplinka) | Žurnalas pradėtas naudoti 2021 m. paskutinį ketvirtį pasikeitus užduočių valdymo praktikai, tai yra pradėjus naudotis DVS. Žurnalą adminstruoja metodininkas, tačiau žurnalas prieinamas visiems darbuotojams *Microsoft Teams* aplinkoje. Pastebėtina, kad žurnalas nėra plačiai naudojamas kitų organizacijos darbuotojų – galimai, nepatogus formatas, nėra suinteresuotumo, darbuotojai nėra tinkamai informuoti apie naudojimo galimybę ir pan. Aktualu suvienodinti reorganizuojamų organizacijų praktiką šiuo klausimu. | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį.Pageidautina užduotis jau nuo šios analizės patvirinimo DVS skirti vienam žmogui, o ne jų grupei. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Audito rezultatai. | [Vidaus audito ataskaita](https://www.vtmc.lt/kokybes-vadyba/) (žr. *veiklos ataskaitos*) | 2021 m. auditas nebuvo organizuotas numatytu laiku, tai yra paskutinį metų ketvirtį, tačiau 2022 m. pirmąjį ketvirtį atliktas auditas kartu su išorės auditoriumi kaip konsultantu. Įvertinus audituojamų procesų atskirus elementus nustatyta atitikties standarto reikalavimams apimtis:* 93 proc. – *Pokyčių valdymas –* problema išlieka savalaikis veiklos planų parengimas ir procesų šeimininkų atsakomybė už proceso rezultatus.
* 93 proc. – *Ugdymo proceso organizavimas* – nesistemingai pateikiami vertinimo tvarkaraščiai.
* 87 proc. – *Infrastruktūra ir aprūpinimas* – nesistemingas įrengimų profilaktinės priežiūros planų rengimas, vykdymas ir kontrolė.
* 87 proc. – *Rinkodara ir bendradarbiavimas* – nesisteminga sutartinių įsipareigojimų su partneriais kontrolė bei vadovavimasis nepatvirtintu rinkodaros planu.
* 80 proc. – *Personalo valdymas* – mentoriaus naujam darbuotojui nesistemingas skyrimas, fragmentuotas gerosios patirties pasidalijimo procesas, terminų nesilaikymas dėl darbą palikusių asmenų atjungimo nuo el. administravimo ir komunikavimo sistemų.
* 80 proc. – *Pagalba mokiniui* – nesistemingas vtmc.lt pašto mokiniams naudojimas, ne visiems mokiniams prieinama karjeros ugdymo paslauga ir informacija apie galimybes, nesudaryta potencialių darbdavių duombazė.

Užfiskuotos neatitiktys, užregistruotos *Neatitikčių valdymo žurnale* ir perkeltos kaip užduotys į DVS.  | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį prioritetą teikiant procesams, aktualiems rugsėjo-spalio mėn. | Metodininkas | 2022-12-30 |
| Rizikų ir galimybių valdymas. | [Rizikų valdymo planas-ataskaita](https://www.vtmc.lt/kokybes-vadyba/) (žr. *Veiklos ataskaitos*). [2022 m. rizikų valdymo plano projektas](https://www.integrra.com/edvs/subsystems/dhs/9/preview/2022/05/09/44407/index.php) (DVS) | Rizikos ir galimybės, KVS kontekste pradėtos valdyti 2021 m. (žr. temos *Praėjusių metų vertinamosios analizės nutarimų vykdymas* išvadas). Rizikų valdymas yra KVS kokybės rodiklis (žr. temos *Kokybės tikslų pasiekimo laipsnis* išvados). | Koreguoti rizikų plano terminus remiantis šios analizės sprendimais. | Metodininkas | 2022-09-01 |
| Rengiant 2022 m. rizikų ir galimybių valdymo planą atsžvelgta į organizacijos kontekstą, 2021 m. nesuvaldytas arba suvaldytas tik iš dalies rizikas, nepasiektus strateginius ir kokybės rodiklius.  | Veiklos praktika vertinama teigiamai. | x | x |
| Pastebėtina, kad ISO standartas rekomenduoja atkreipti dėmesį ir į galimybių išnaudojimą, kas kol kas organizacijoje nėra akcentuojama. Dėl šios priežasties pravartu įsigilinti į galimybių panaudojimo praktikas kitoje reorganizuojamoje įstaigoje ir suvienodintą praktiką vystyti 2023 m.  | Reorganizacijos metu pasinaudoti gerosiomis praktikomis ir atnaujinti procesus pagal poreikį. | Metodininkas | 2022-12-30 |

 |

Parengė metodininkė Toma Grabauskaitė,

toma.grabauskaite@vtmc.lt