

PATVIRTINTA
Lietuvos aukštosios jūreivystės
mokyklos direktoriaus
2018-05-25 įsakymu Nr. V-93



LIETUVOS AUKŠTOSIOS JŪREIVYSTĖS MOKYKLOS KOKYBĖS VADOVAS

1 versija

Klaipėda, 2018

PAKEITIMAI

Eil Nr.	Pakeisti puslapiai	Pakeitimo data	Atsakingas asmuo	Pastabos

TURINYS

1. ĮVADAS.....	4
2. TAIKYMO SRITIS IR IŠIMTYS	4
2.1. Taikymo sritis	4
2.2. Išimtys	4
3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI.....	4
4. ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS	6
4.1. Bendrieji reikalavimai	6
4.2. LAJM kokybės vadybos sistema	6
5. LYDERYSTĖ	6
5.1. Vadovybės įsipareigojimai	6
5.2. Orientavimasis į klientą	7
5.3. Kokybės politika.....	7
6. PLANAVIMAS	7
6.1. Rizikos valdymas.....	7
6.2. Veiksmai dėl rizikos ir jos mažinimo galimybių.....	8
6.3. KVS planavimas ir pakeitimų valdymas	9
7. IŠTEKLIŲ VADYBA.....	9
7.1. Pirkimai	9
7.2. Žmogiškieji ištekliai	10
7.3. Infrastruktūra	10
7.4. Monitoringo ir matavimo ištekliai.....	11
7.5. Komunikavimas.....	11
7.6. Dokumentuota informacija.....	11
7.7. Asmens duomenų apsauga.....	11
8. PASLAUGOS TEIKIMAS	11
8.1. Paslaugos teikimo planavimas ir valdymas	11
8.2. Su klientu susiję procesai	12
8.3. Studijų ir kursų programų projektavimas	12
8.4. Išorinių produktų ir paslaugų teikimo valdymas	13
9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS.....	13
9.1. Bendrosios nuostatos	13
9.2. Vidaus auditas	14
9.3. Vadybos vertinamoji analizė	14
10. GERINIMAS	15
10.1. Bendrieji dalykai	15
10.2. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai.....	15
11. PRIEDAI.....	15
1 priedas „Lietuvos aukštosios jūreivystės mokyklos organizacinė struktūra”	16
2 priedas „Lietuvos aukštosios jūreivystės mokyklos kokybės vadybos sistemos procesų valdymo schema”.....	17

1. ĮVADAS

Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla yra aukštoji mokymo įstaiga, vykdanči kolegines studijas ir plėtojanti mokslinius taikomuosius tyrimus. Įstaigos adresas – I. Kanto g. 7, LT-92123, Klaipėda, Lietuva, įstaigos kodas – 190968670, teisinė forma – viešoji įstaiga.

Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla veiklos tikslų siekia šiose strateginės veiklos srityse:

- Studijos ir mokymasis visą gyvenimą;
- Mokslo taikomoji veikla, dėstytojų kvalifikacijos tobulinimas;
- Poveikis regionų ir visos šalies raidai, Lietuvos, kaip jūrų valstybės, idėjos skleidimas;
- Mokyklos valdymo sąrangos tobulinimas, kokybės vadybos sistemos plėtra.

Lietuvos aukštojoje jūreivystės mokykloje organizuojamos nuolatinės ir iššėstinės studijos bei jūrininkų rengimo, kvalifikacijos tobulinimo ir perkvalifikavimo mokymai pagal Tarptautinės jūrų organizacijos konvencijų ir Europos Sąjungos direktyvų reikalavimus.

Vykdomos šios koleginių studijų programos: „Jūrų laivavedyba“; „Laivų energetinių įrenginių eksploatavimas“; „Laivų elektros įrenginių eksploatavimas“; „Jūrų transporto logistikos technologijos“; „Uosto ir laivybos valdymas“; „Uosto ir laivybos įmonių finansai“. Teikiama daugiau nei 30 mokymo kursų paslaugų programų jūrininkams.

2. TAIKYMO SRITIS IR IŠIMTYS

2.1. Taikymo sritis

Kokybės vadybos sistema Lietuvos aukštojoje jūreivystės mokyklos įdiegta 2001 m. Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla sukūrė ir dokumentais įformino, įgyvendino, prižiūri bei nuolat gerina Kokybės vadybos sistemą. Sistema atnaujinta taikant standarto LST EN ISO 9001:2015 reikalavimus. Visi standarto LST EN ISO 9001:2015 reikalavimai yra įdiegti ir pritaikyti LAJM vykdomai veiklai.

KVS taikymo LAJM sritis – jūrininkų rengimas ir kvalifikacijos tobulinimas.

KVS įdiegimas LAJM buvo būtinas, siekiant atitikties 1978 m. Tarptautinės konvencijos dėl jūrininkų rengimo, atestavimo ir budėjimo normatyvų (*angl.* International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping (STCW) for Seafarers) reikalavimams.

LAJM įgyvendina, prižiūri ir nuolat gerina KVS, siekdama efektyvumo ir rezultatyvumo vykdanč nustatytas funkcijas, atitinkančias teisės aktų, suinteresuotų šalių reikalavimus bei padidinančias suinteresuotų šalių pasitenkinimą. Šiuo tikslu LAJM:

- apibrėžia ir valdo susijusias veiklas, nustatydamas KVS procesus (2 priedas);
- apsirūpina reikiamais ištekliais ir informacija, kurie reikalingi LAJM KVS procesams ir jų stebėsenai;
- įgyvendina veiksmus, kad planuojami rezultatai būtų pasiekti ir procesai būtų nuolat gerinami;
- kontroliuoja ir analizuoja procesų rezultatyvumą ir efektyvumą.

2.2. Išimtys

LAJM monitoringo (stebėsenos) procesui nenaudoja monitoringo bei matavimo įrangos, kuri įrodytų, jog LAJM teikiamos paslaugos atitinka nustatytus reikalavimus, todėl Standarto 7.1.5 punktas netaikomas.

3. TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

Šiame kokybės vadove vartojami terminai ir apibrėžimai pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė

Kokybės vadove vartojami terminai, apibrėžimai, santrumpos

Eil. Nr.	Terminai, apibrėžimai, santrumpos	Paaiškinimai
1.	Auditas	Sisteminas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas patikrinimo procesas audito įrodymams surinkti ir objektyviai juos įvertinti, kad būtų nustatytas audito kriterijų atitikties laipsnis
2.	Auditorius	Asmuo, kompetentingas vykdyti auditą
3.	Efektyvumas	Pasiekto rezultato ir panaudotų išteklių santykis
4.	eKVS	Elektroninė kokybės vadybos sistema
5.	ISO	Tarptautinė standartizacijos organizacija (angl. International Organization of Standardization)
6.	Klientai	LAJM paslaugų vartotojai, t.y. studentai, klausytojai ir jūrininkų rengimo, Jūrininkų mokymo centro kursų klausytojai, organizacijos ir kiti LAJM paslaugų vartotojai
7.	Kokybė	Turimųjų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis
8.	Kokybės politika	Organizacijos visa apimantys ketinimai ir kryptys, susiję su kokybe, oficialiai pareikšti vadovybės
9.	Kokybės tikslai	Tam tikras su kokybe susijęs siekis ar ketinimas
10.	Korekcinis veiksmas	Veiksmas atliekamas siekiant pašalinti nustatytos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį
11.	Kursai	Jūrininkų rengimo, kvalifikacijos tobulinimo, perkvalifikavimo kursai, kurie organizuojami LAJM Jūrininkų mokymo centre ir kuriuos baigus suteikiamas atskiras kompetencijos liudijimas
12.	KV	Kokybės vadovas
13.	KVS	Kokybės vadybos sistema, vadybos sistema, skirta organizacijos veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti
14.	KVS dokumentacija	Dokumentai, kuriame pateikti įrodymai apie standarto ISO 9001 reikalavimų vykdymą
15.	KVS įrašas	Dokumenta informacija, kuri teikia objektyvų įrodymą apie suteiktą paslaugą/ atliktus darbus, pasiektus rezultatus
16.	LAJM	Lietuvos aukštoji jūreivystės mokykla
17.	Neatitiktis	Nustatytų reikalavimų neatitikimas (konkreto Standarto reikalavimo ar kito audito kriterijaus neatitikimas), kurį būtina koreguoti
18.	Organizacija	Žmonių grupė su nustatyta atsakomybe, įgaliojimais ir tarpusavio santykiais ir jos veiklos priemonės
19.	Organizacijos kontekstas	Organizacijos ir jos aplinkos supratimas, vidiniai ir išoriniai suinteresuotų šalių veiksniai, kurie daro įtaką KVS planuojamų rezultatų pasiekimui
20.	Pagrindiniai procesai	LAJM klientų, suinteresuotų šalių aptarnavimo veikla, kuriai taikomi KVS reikalavimai
21.	Palaikomieji procesai	LAJM organizacinė veikla, kuriai taikomi KVS reikalavimai
22.	Priimtinoji rizika	Rizika, sumažinta iki lygio, su kuriuo gali sutikti organizacija, atsižvelgdama į savo teisinius įsipareigojimus
23.	Procedūra	Nustatyta veiklos ar proceso vykdymo tvarka
24.	Proceso (procedūros) valdytojas	LAJM darbuotojas, atsakingas už tinkamą proceso (procedūros) valdymą ir jo gerinimą
25.	Rezultatyvumas	Planuotų priemonių įgyvendinimo ir planuotų rezultatų pasiekimo laipsnis
26.	Rizika	Įvykis, kuris su tam tikra tikimybe gali įvykti ir neigiamai/teigiamai paveikti tikslų įgyvendinimą, veiklas, produktus ar paslaugas
27.	Rizikos valdymas	Rizikos atžvilgiu koordinuota įmonės kontrolės veikla, kuria siekiama sumažinti riziką iki priimtino lygio arba atsisakyti, arba perduoti kitiems asmenims
28.	Rizikos veiksnys	Veiksnys, kuriam veikiant atsiranda rizika, kad pasireikš tam tikras pavojus, galintis turėti neigiamų/teigiamų pasekmių procesui
29.	Standartas	LST EN ISO 9001
30.	Suinteresuotosios šalys	LAJM klientai, LAJM darbuotojai, LAJM absolventai, socialiniai partneriai, potencialūs darbdaviai, LAJM veiklą kontroliuojančios institucijos, visuomenė, prekių ir paslaugų tiekėjai, darbų rangovai ir kt.
31.	Vadovybė	LAJM taryba, LAJM akademinė taryba, LAJM direktorius, direktoriaus pavaduotojas akademinėi veiklai, direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai
32.	Vertinamoji analizė	Veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir rezultatyvumui, siekiant užsibrėžtų tikslų, nustatyti

4. ORGANIZACIJOS KONTEKSTAS

4.1. Bendrieji reikalavimai

Direktorius kartu su paskirta darbo grupe apibrėžia LAJM veiklos kontekstą: išskiria organizacijos išorinės ir vidinės veiksniai, įvertina šių veiksmų poveikį ir suinteresuotųjų šalių įtaką, apibrėžia teigiamos ir/ar neigiamos įtakos lygį bei planuoja valdymo veiksmus. Organizacijos kontekstas analizuojamas taikant formą F-101 „Organizacijos kontekstas“.

Vidinė ir išorinė aplinka vertinama taikant stipybių, silpnybių, grėsmių ir galimybių (SSGG) bei politinių, teisinių, technologinių, ekologinių, socialinių, ekonominių, etinių ir demografinių veiksmų (STEMPLE) metodus. Vidinės ir išorinės aplinkos analizė yra metinės veiklos ataskaitos ir vadybos vertinamosios analizės dalis, rengiama kartą per metus.

Organizacijos kontekstas peržiūrimas ne mažiau kaip viena kartą per metus, atliekant vadybos vertinamąją analizę. Jeigu dėl pokyčių organizacijoje iškyla klausimas dėl esamo konteksto tinkamumo, kontekstas turi būti peržiūrėtas pagal poreikį.

4.2. LAJM kokybės vadybos sistema

LAJM įformino dokumentais, įgyvendina ir prižiūri kokybės vadybos sistemą (KVS) bei nuolat gerina jos rezultatyvumą pagal standarto LST EN ISO 9001:2015 reikalavimus.

Šis kokybės vadovas (KV) yra organizacinis dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ar proceso ir (arba) kokybės vadybos sistemos elemento valdymo tvarką. KV yra pagrindinis dokumentas, kuriame aprašoma Standarto reikalavimus atitinkanti LAJM KVS, pateikti Standarte nurodytų privalomų procedūrų aprašymai (arba nuorodos į jas) bei KVS procesai (1 pav.).

KV parengtas pagal šiuos dokumentus:

- Standartą LST EN ISO 9001;
- Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatas ir gaires;
- LAJM statutą;
- LAJM strateginės veiklos planą.

LAJM KVS išskirti šie procesai:

- 1) kokybės vadybos sistemos valdymas, įskaitant organizacijos kontekstą, planavimą, matavimą ir monitoringą, analizę ir gerinimą;
- 2) išteklių valdymas;
- 3) studijų, kursų, mokslinės taikomosios ir konsultavimo veiklos valdymas jūrininkų rengimo ir kvalifikacijos tobulinimo srityje;
- 4) procesų gerinimas ir planavimas, įskaitant ryšius su suinteresuotomis šalimis, rizikos valdymą.

5. LYDERYSTĖ

5.1. Vadovybės įsipareigojimai

Vadovybės strateginiai įsipareigojimai kokybės srityje yra išdėstyti paskelbtoje kokybės politikoje, užsibrėžtuose kokybės tiksluose strateginės veiklos plane, metiniuose, operatyviosios padalinių veiklos, planuose, atsižvelgiant į organizacijos kontekstą ir veiklos rizikų valdymą.

Vadovybės atsakomybė ir funkcijos įgyvendinant KVS yra šios:

- aktyviai dalyvauti planuojant ir įgyvendinant KVS priemones;
- sukurti vidaus aplinką, kurioje visi darbuotojai būtų įtraukti į organizacijos KVS tikslų siekimą;
- nustatyti, periodiškai peržiūrėti ir pagal poreikį atnaujinti LAJM kokybės politiką bei kokybės tikslus;
- dalyvauti VVA ir priimti sprendimus dėl KVS tobulinimo;

- užtikrinti reikiamų išteklių skyrimą tinkamam KVS funkcionavimui;
 - užtikrinti gautos iš suinteresuotų šalių informacijos valdymą (grįžtamąjį ryšį), periodiškai atliekant apklausas, siekiant išsiaiškinti suinteresuotų šalių nuomonę bei požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę;
 - informuoti LAJM darbuotojus apie suinteresuotų šalių bei teisės aktuose keliamus reikalavimus teikiamoms paslaugoms ir užtikrinti, kad šie reikalavimai būtų įvykdyti.
- Vadovybė periodiškai atlieka KVS vadybos vertinamąją analizę, kurios organizavimo tvarka aprašyta KV 9.3 poskyryje.

5.2. Orientavimasis į klientą

LAJM siekia patenkinti suinteresuotųjų šalių reikalavimus ir stengiasi viršyti lūkesčius. LAJM suinteresuotosios šalys suskirstytos į kategorijas, kiekvienos šalies poreikiai yra apibrėžti, analizuojami ir aprašyti dokumentuotoje KVS procedūroje [„Ryšio su suinteresuotomis šalimis valdymas“](#).

Siekiant patenkinti suinteresuotųjų šalių reikalavimus, svarbu nustatyti suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo LAJM teikiamomis paslaugomis lygį. Tai nustatoma taikant apklausos, standartizuoto interviu arba įrašų metodus, atsižvelgiant į suinteresuotosios šalies kategoriją.

Suinteresuotųjų šalių apklausą atlieka KVS procedūroje [„Ryšio su suinteresuotomis šalimis valdymas“](#) numatyti darbuotojai padaliniuose. Skirtingoms suinteresuotųjų šalių kategorijoms apklausti skirtos skirtingos anketos.

Apklausų vykdymo ir duomenų analizės periodiškumas nustatytas KVS procedūroje [„Ryšio su suinteresuotomis šalimis valdymas“](#). Duomenys analizuojami periodiškai, atsižvelgiant į suinteresuotosios šalies veiklos periodiškumą. Minėtos procedūros valdytojas vieną kartą per metus rengia apibendrinančią analizę ir pristato vadybos vertinamosios analizės metu.

5.3. Kokybės politika

LAJM įsipareigoja visose organizacijos veiklos srityse užtikrinti kokybę ir nuolatinį veiklos gerinimą, kurį reglamentuoja kokybės vadybos standartas ISO 9001:

- LAJM veiklos prioritetas – patenkinti klientų reikalavimus ir stengtis viršyti jų lūkesčius;
- LAJM siekia būti Lietuvos lyderiu jūrininkų ir jūrų verslo specialistų rengimo srityje;
- visiems LAJM darbuotojams aktyviai dalyvaujant nuolatiniame kokybės gerinimo procese, užtikrinama, kad bus pasiekti LAJM kokybės tikslai ir klientų pasitenkinimas LAJM teikiamomis paslaugomis;
- kokybės tikslų įgyvendinimas yra pagrindinė visų LAJM darbuotojų užduotis;
- LAJM įsipareigoja įgyvendinti, plėtoti KVS ir nuolat gerinti jos rezultatyvumą bei efektyvumą;
- LAJM kokybės politika viešai skelbiama LAJM darbuotojams ir suinteresuotoms šalims LAJM tinklalapyje www.lajm.lt.
- LAJM kokybės politika peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama VVA posėdžių metu.

6. PLANAVIMAS

6.1. Rizikos valdymas

Rizikos valdymas skirtas nustatyti pagrindinius LAJM veiklos pavojus ir su jais susijusią riziką, su kuria organizacija gali susidurti savo veikloje, ir taikyti priemones, siekiant riziką išlaikyti toleruojamos rizikos ribose.

LAJM direktorius kartu su paskirta darbo grupe nustato galimą organizacijos riziką visuose veiklos procesuose ir šios rizikos tikimybę. LAJM veiklos rizikos valdymas, t.y. pagrindinės rizikos identifikavimas, rizikos tikimybės ir poveikio vertinimo metodas, rizikos lygio fiksavimas ir

atsakomybės nustatymas, aprašytas [Rizikos registre](#) ir [Rizikos registro priede](#) (forma F-102 ir jos priedas).

Už veiklos rizikos vertinimą, registro peržiūrą ir procesų kontrolę atsakingi visi procedūrų valdytojai ir/ar padalinių vadovai. Rizikos registrą tvirtina LAJM direktorius.

Rizikos registrą sudaro rizikos tikimybės ir poveikio įvertinimo tikimybės apibrėžimas bei LAJM operatyviosios veiklos, reglamentuojamos KVS procedūromis, rizikos nustatymas ir įvertinimas. Rizikos registre apibrėžtos rizikos sąrašas nėra baigtinis visos galimos rizikos sąrašas.

Rizika skirstoma į įgimtą riziką (rizika prieš taikant veiksmus, kurie sumažina nuostolingus įvykius ar jų tikimybę, taip pat neatsižvelgiant į kontrolės mechanizmus) bei likutinę riziką (rizika atsižvelgus į veiksmus, atliekamus siekiant sumažinti nepageidaujamus įvykius ar pasinaudojant galimybėmis, įskaitant veikiančius kontrolės mechanizmus).

LAJM išskiriamas 3 rūšių rizikos poveikis: poveikis reputacijai, poveikis iš valstybės biudžeto skiriamų lėšų dydžiui, poveikis LAJM uždirbtų finansinių lėšų dydžiui.

Rizikos registre registruojama rizika, išskiriant procesą, procedūrą ir procedūros valdytoją. Nustatoma rizikos rūšis, požymis, balais įvertinamas rizikos tikimybės lygis bei įgimtos rizikos poveikis, išvardinamos taikomos rizikos valdymo priemonės.

Rizikai mažinti numatomos taikytinos rizikos valdymo priemonės ir nustatoma tikėtinas šių priemonių įgyvendinimo poveikis: balais įvertinamas likutinės rizikos tikimybės ir poveikio lygis, numatomas priemonės įgyvendinimo terminas, paskiriamas atsakingas už priemonių diegimą darbuotojas, nustatomas siektinas tikslas arba rodiklis, šio rodiklio stebėjimo terminas ir atsakingas už rodiklio stebėjimą darbuotojas.

6.2. Veiksmai dėl rizikos ir jos mažinimo galimybių

LAJM vadovybė sistemingai nustato bei vertina organizacijos veiklos riziką ir galimybes šiai rizikai sumažinti. Rizikos valdymo tikslas yra užtikrinti tinkamą rizikos valdymo priemonių taikymo organizavimą, priemonių veiksmingą ir užtikrinti saugią ir stabilią organizacijos veiklą, atitinkančią tarptautinių ir Lietuvos Respublikos teisės aktų bei priimtų įsipareigojimų įgyvendinimą.

Periodinis rizikos identifikavimo ir vertinimo ciklas, kurio metu įvertinama veiklos funkcijų (procesų) rezultatų liekamoji rizika bei numatomas rizikos valdymo priemonių sustiprinimas, turi būti vykdomas ne rečiau kaip vieną kartą per metus KVS vadybos vertinamosios analizės posėdyje. Šio posėdžio metu nustatoma rizika, kuri gali turėti neigiamos įtakos siekiant LAJM veiklos tikslų ir rezultatų. Nustatyta rizika turi būti vertinama, atsižvelgiant į rizikos pasireiškimo tikimybę ir galimą poveikį veiklos tikslams ir rezultatams. Tokiu būdu įvertinta rizika, kurios kompleksinis tikimybės ir poveikio įvertinimas viršija rizikos toleravimo ribą, parenkamos valdymo priemonės, kurių įgyvendinimas sumažintų tikimybės ir (ar) poveikio įtaką taip, kad rizikos įtaka tikslams ir rezultatams atsidurtų rizikos toleravimo ribose.

Rizikos poveikis vertinamas kaip katastrofinis, vidutinis ir mažai reikšmingas (formos F-102 „[Rizikos registras](#)“ priedas, 1-4 lentelės). Rizikos lygio ribas tvirtina LAJM direktorius, tvirtindamas Rizikos registrą.

Rizikos tikimybės lygis vertinamas balais:

- įvykis dažniau kaip vieną kartą per metus: 3;
- įvykis nors vieną kartą per 2 metus: 2;
- įvykis nors vieną kartą per 3 metus: 1.

Rizikos poveikio lygis vertinamas balais:

- didelis poveikis: 3;
- vidutinis poveikis: 2;
- mažas poveikis: 1.

Rizikos lygis, padariniai ar galimas poveikis veiklai, nustatomas įvertinus rizikos tikimybės ir poveikio lygį, vertinamas balais:

- didelė rizika: 7-9;

- vidutinė rizika: 4-6;
- toleruojama, nedidelė rizika: 1-3.

Įvertinus rizikos lygį, nustatomi šie kontrolės ir/ar koregavimo veiksmai:

- rizika toleruojama;
- rizika perduodama/pasidalinama;
- nustatomi administravimo veiksmai;
- nustatomi inžineriniai (technologiniai) veiksmai;
- veikla laikinai sustabdoma.

6.3. KVS planavimas ir pakeitimų valdymas

KVS planavimas vykdomas atsižvelgiant į LAJM tikslus, kokybės politiką, KVS procesų rezultatyvumą, suinteresuotų šalių ir teisės aktų reikalavimus, organizacijos konteksto analizės rezultatus.

KVS planavimas apima šias veiklas:

- procesų nustatymą ir taikymą LAJM;
- procesų sekos ir tarpusavio sąveikos nustatymą;
- procesų rezultatyvumo rodiklių nustatymą.

Planuotų tikslų kokybės vadybos srityje įgyvendinimo lygis ir galutiniai rezultatai vertinami VVA posėdžių metu.

LAJM nustatyti konkretūs, aktualūs kokybės tikslai. Šie tikslai yra parengti atsižvelgiant į LAJM misiją, viziją, strateginės veiklos planą ir yra suderinti su LAJM kokybės politika:

- vykdyti veiksmingą kokybės užtikrinimo veiklą, kuri garantuotų, kad studijų ir kursų programos yra gerai sudarytos, reguliariai stebimos ir periodiškai vertinamos, taip užtikrinant jų tęstinį aktualumą ir paklausumą;
- nuolat gerinti studijų ir kursų kokybę įgyvendinant pažangius ugdymo metodus;
- kurti modernią mokymo bazę, diegti ir įgyvendinti naujoves, siekiant gerinti studijų ir mokslinių tyrimų, jūrininkų kvalifikacijos tobulinimo ir perkvalifikavimo kokybę;
- analizuoti, suprasti ir tenkinti LAJM klientų poreikius;
- nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą pagal LST EN ISO 9001 standarto reikalavimus;
- gerinti kokybės vadybos sistemos procesų rezultatyvumą;
- ugdyti asmeninę darbuotojų atsakomybę už teikiamų paslaugų ir atliekamų darbų kokybę, sudaryti sąlygas jų kvalifikacijos kėlimui.

LAJM kokybės tikslai nustatomi, peržiūrimi ir vertinami, jei reikia, koreguojami VVA posėdžių metu.

LAJM kokybės tikslai viešai skelbiami LAJM darbuotojams ir suinteresuotoms šalims LAJM tinklalapyje esančiame KV (<http://www.lajm.lt/lt/apie-lajm/kokybes-vadyba.html>).

7. IŠTEKLIŲ VADYBA

7.1. Pirkimai

LAJM vykdo prekių, paslaugų ir darbų viešuosius pirkimus, vadovaudamasi šiais dokumentais:

- Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymu;
- LAJM supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklėmis;
- kitais teisės aktais.

Pirkimai vykdomi laikantis lygiateisiškumo, nediskriminavimo, skaidrumo principų ir konfidencialumo reikalavimų.

LAJM pirkimų organizavimo ir administravimo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje „[Pirkimų administravimas](#)“.

7.2. Žmogiškieji ištekliai

Žmogiškųjų išteklių valdymas apima šias veiklas:

- darbuotojų poreikio nustatymą, paieškos, atrankos, įdarbinimo, atleidimo iš darbo veiksmus;
- darbuotojų mokymo ir kvalifikacijos kėlimo poreikio nustatymą, planavimą ir organizavimą, įvertinimą;
- darbo laiko apskaitos dokumentų tvarkymą;
- veiksmus dėl darbuotojų atostogų;
- veiksmus dėl tarnybinių komandiruočių ir kt.

LAJM direktorius, pavaduotojas akademinėi veiklai, pavaduotojas infrastruktūrai ir struktūrinių padalinių vadovai nustato naujų darbuotojų priėmimo poreikį. Direktoriaus sprendimu organizuojamas darbuotojų priėmimas. LAJM darbuotojų priėmimą ir atleidimą iš darbo reglamentuoja Lietuvos Respublikos darbo kodeksas ir kiti susiję teisės aktai. Priimtas į darbą darbuotojas supažindinamas su jo veiklai taikytiniais vidiniais organizacijos dokumentais.

Personalo struktūra ir kvalifikacijos kėlimo valdymas turi atitikti rizikos veiksnius, susijusius su įvairių KVS elementų trūkumais, turimais duomenimis dėl veiklos veiksmingumo bei vadybos vertinamosios analizės rezultatus.

LAJM žmogiškųjų išteklių valdymo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje [„Personalo valdymas“](#).

7.3. Infrastruktūra

LAJM privalo užtikrinti tinkamą kokybiškų paslaugų teikimui infrastruktūrą, siekiant užtikrinti vykdomos veiklos kokybę ir rezultatyvumą.

LAJM infrastruktūrą sudaro:

- pastatai ir jų vidaus patalpos (darbo vietos) ir su jomis susijusios komunalinės paslaugos;
- technologinė įranga, įskaitant kompiuterinę ir programinę bei kitas darbo priemones;
- telekomunikacijos, vandentiekio ir kanalizacijos tinklai;
- teritorija;
- transportas ir kt.

LAJM vadovybė sudaro darbo sąlygas, atitinkančias darbo vietoms ir darbuotojų sveikatai keliamus reikalavimus. Darbo aplinkai nustatyti ir valdyti naudojamos priemonės, nustatytos šiuose teisės aktuose:

- Bendrosios gaisrinės saugos taisyklės;
- Kelių eismo taisyklės;
- Klaipėdos miesto sanitarijos ir higienos taisyklės;
- Lietuvos higienos normos HN 129:2012 „Aukštoji mokykla. Bendrieji sveikatos saugos reikalavimai“;

- Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas ir kt. teisės aktai.

LAJM vidiniai dokumentai, susiję su darbo aplinkos nustatymu ir valdymu, yra šie:

- LAJM darbo ir vidaus tvarkos taisyklės;
- LAJM patalpų priežiūros tvarkos aprašas;
- LAJM saugos darbe specialisto pareiginiai nuostatai;
- LAJM ūkio dalies darbuotojų pareiginiai nuostatai;
- Darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijos kt. teisės aktai.

Infrastruktūros, pastatų, darbo vietos ir su jomis susijusių komunalinių paslaugų, valdymo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje [„Infrastruktūros valdymas“](#).

Informacinių technologijų valdymo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje [„IT valdymas“](#).

Studijų procese naudojamos technologinės įrangos valdymo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje [„Studijų technologinės įrangos valdymas“](#).

7.4. Monitoringo ir matavimo ištekčiai

LAJM monitoringo (stebėsenos) procesui nenaudoja monitoringo bei matavimo įrangos, kuri įrodytų, jog LAJM teikiamos paslaugos atitinka nustatytus reikalavimus, todėl Standarto 7.1.5 punktas netaikomas.

7.5. Komunikavimas

Už vidinį ir išorinį komunikavimą atsakingas LAJM direktorius.

Komunikuojant organizacijos viduje keičiamasi šia informacija:

- KVS politika, tikslai, uždaviniai;
- kompetencija, pareigos, atsakomybė ir įsipareigojimai kokybės srityje, įskaitant rizikos veiksnius;

- organizacijos žinias,
- kokybės veiksmingumą (lyginant su tikslais ir uždaviniais);
- organizacijos kontekstas.

Hierarchinio pavaldumo informacija, nuo žemiausio lygio aukštesniajam ir atvirkščiai, perduodama šiais būdais:

- sprendžiant kasdienines problemas (žodžiu);
- darbuotojų susirinkimo metu;
- darbuotojui, kreipiantis su prašymu (raštu) į direktorių;
- mokymo ir instruktavimo metu.

Komunikuojant su išorės šalimis pranešimus ir užklausimus (gautus paštu, faksu, telefonu, elektroniniu paštu lajm@lajm.lt) dėl organizacijos veiklos priima LAJM sekretorius referentas ar sekretorių referentą pavaduojantis darbuotojas ir perduoda direktoriui. Direktorius skiria atsakingus asmenis ir teikia nurodymus dėl veiksmų, susijusių su užklausa, vykdymo.

Be direktoriaus leidimo visiems organizacijos darbuotojams draudžiama teikti informaciją išorinėms institucijoms/suinteresuotiems šalims.

7.6. Dokumentuota informacija

KVS dokumentacijos rengimo, tvirtinimo, atnaujinimo, pildymo, saugojimo ir naikinimo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje „[Kokybės vadybos sistemos dokumentacijos valdymas](#)”.

Kiekvienoje KVS procedūroje yra pateikiama nuoroda į duomenų įrašus, kurie yra objektyvūs įrodymai, kad atliekama procedūroje aprašyta veikla.

7.7. Asmens duomenų apsauga

Dokumentuota [LAJM darbuotojų ir klientų asmens duomenų saugojimo politika](#) reglamentuoja LAJM darbuotojų ir klientų asmens duomenų rinkimo, naudojimo ir saugojimo principus, nustato darbuotojų ir klientų asmens duomenų tvarkymo tikslus ir priemones, nustato, kas ir kokiais tikslais gali susipažinti su darbuotojų ir klientų asmens duomenimis.

8. PASLAUGOS TEIKIMAS

8.1. Paslaugos teikimo planavimas ir valdymas

LAJM veikla ir teikiamos paslaugos turi atitikti nustatytus teisės aktų reikalavimus ir siekti tenkinti suinteresuotų šalių lūkesčius. LAJM veiklos procesai ir paslaugų teikimas planuojami ir įgyvendinami siekiant efektyvių veiklos rezultatų.

Siekiant užtikrinti rezultatyvią veiklą, prisiimtų įsipareigojimų ir kokybės tikslų įgyvendinimą, vykdomas veiklos planavimas pagal dokumentuotas KVS procedūras:

- [„Finansų valdymas“](#);
- [„Infrastruktūros valdymas“](#);
- [„Studijų technologinės įrangos valdymas“](#);
- [„Studijų proceso planavimas“](#);
- [„Padalinių veiklos planavimas“](#).

LAJM teikiamų studijų, kursų, mokslinės taikomosios veiklos bei konsultavimo paslaugų valdymas apibrėžtas dokumentuotomis KVS procedūromis:

- [„Studijų proceso organizavimas ir administravimas“](#);
- [„Kursų, konsultavimo veiklos organizavimas ir administravimas“](#);
- [„Taikomosios mokslinės veiklos valdymas“](#).

Darbuotojų veiklą, teikiant paslaugas, planuojant bei paskirstant išteklius, reglamentuoja LAJM darbuotojų pareiginiai nuostatai, kuriuose apibrėžtos darbuotojų funkcijos ir atsakomybės dėl paslaugų teikimo.

LAJM paslaugos teikiamos vadovaujantis teisės aktų ir LAJM vidaus dokumentų nuostatomis. Teisės aktų ir LAJM vidaus dokumentų reikalavimų vykdymo kontrolei LAJM numatyti šie veiksmai:

- išorinė LAJM veiklos priežiūra ir patikrinimai (aukštosios mokyklos išorinis vertinimas ir akreditavimas, kurį atlieka Studijų kokybės vertinimo centras, Lietuvos saugios laivybos administracija, Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministerija, KVS priežiūros auditus atlieka KVS sertifikata suteikusi įmonė);
- KVS vidaus auditas.

Patikrinimo metu identifikavus trūkumus, pateikiamos rekomendacijos korekciniais veiksmais įgyvendinti.

Paslaugos ir jų teikimas yra reglamentuojami Europos Sąjungos ir nacionaliniais teisės aktais bei detalizuojami vidiniuose dokumentuose, procesai yra įteisinti teisės aktais.

8.2. Su klientu susiję procesai

Siekdama užtikrinti studijų ir kursų programų atitiktį tiesioginių klientų – studentų ir kursų klausytojų reikalavimams, LAJM įvertina ir netiesioginių klientų – LAJM absolventų, darbdavių, kontroliuojančių institucijų, socialinių partnerių, visuomenės lūkesčius bei atsižvelgia į juos studijų programų rengimo ir atnaujinimo procese.

Studijų ir kursų programos rengiamos pagal jas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir yra aprūpinamos visais reikalaujamais ištekliais.

LAJM yra įgyvendinamos suinteresuotų šalių informavimo priemonės:

- informacija apie teikiamas paslaugas, siūlomas studijų, kursų programas ir reikalavimus studentams, kursų klausytojams pateikiama LAJM interneto svetainėje www.lajm.lt, informacinėse lentose, taip pat renginių, skirtų būsimiems studentams, metu.
- sudarant ar keičiant Studijų sutartis, studentai yra supažindinami su abipusiais reikalavimais ir įsipareigojimais.

Siekdama patenkinti visų suinteresuotų šalių poreikius ir lūkesčius, LAJM atlieka esamų studentų, absolventų, darbuotojų ir darbdavių apklausas, renka ir analizuoja informaciją apie mokymosi sąlygas, studijų kokybę, studijų programas, dėstytojų darbą, darbo sąlygas ir pan.

Suinteresuotųjų šalių poreikiai ir lūkesčiai nustatomi bei analizuojami vadovaujantis KVS procedūra [„Ryšio su suinteresuotomis šalimis valdymas“](#).

8.3. Studijų ir kursų programų projektavimas

LAJM veiklos projektavimas yra vykdomas rengiant naujas ir tobulinant esamas studijų bei kursų programas, vadovaujantis tvarka, aprašyta dokumentuotose KVS procedūrose [„Studijų](#)

[programų rengimas, atnaujinimas ir vertinimas](#)“, „[Kursų programų rengimas, atnaujinimas ir vertinimas](#)“, atsižvelgiant į procedūrose nurodytų susijusių LAJM ir išorinių teisės aktų reikalavimus.

8.4. Išorinių produktų ir paslaugų teikimo valdymas

Išorinių produktų ir paslaugų teikimo tvarka, tiekėjų atrankos, vertinimo, pakartotinio vertinimo tvarka, įsigytos prekės ar paslaugos, darbų kokybės patikros tvarka yra aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje „[Pirkimų administravimas](#)“.

9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

9.1. Bendrosios nuostatos

LAJM įgyvendina monitoringo, matavimo, analizės ir gerinimo procesus, atliekant:

- a) organizacijos konteksto analizę;
- b) organizacijos vidaus ir išorinės aplinkos analizę;
- c) veiklos rizikos valdymą;
- d) politikos ir strateginių tikslų analizę;
- e) suinteresuotųjų šalių apklausą;
- f) vadybos vertinamąją analizę.

KVS procesų rodiklių stebėsenos ir analizės tikslas – užtikrinti efektyvų LAJM veiklos procesų valdymą, faktais pagrįstą sprendimų priėmimą, įvertinti KVS rezultatyvumą bei atitikti suinteresuotų šalių keliamiems reikalavimams ir lūkesčiams.

Veiklos rezultatų matavimo ir stebėjimo tvarka aprašyta dokumentuotoje KVS procedūroje „Veiklos stebėseną, analizę ir vertinimą“. LAJM kiekvieniems metams parengia [KVS procesų rezultatyvumo rodiklių matavimo planą](#), viešinamą eKVS sistemoje, apimančią šias sritis:

- strateginių tikslų įgyvendinimo stebėjimą;
- Studijų bei Kursų programų vertinimą;
- realiųjų išteklių vertinimą;
- veiklos kokybės vertinimą.

KVS procesų rezultatyvumo rodikliai peržiūrimi ir, jei reikia, atnaujinami vieną kartą per metus, VVA posėdžio metu, atsižvelgiant į LAJM strateginės veiklos planą, suinteresuotų šalių poreikius ir lūkesčius, Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatas ir kitus reikalavimus.

KVS procesų rodiklių matavimo plano įgyvendinamas įforminamas metiniuose LAJM sudaromi struktūrinių padalinių ir atskirų veiklų (kokių – nustatoma direktoriaus įsakyme) metiniuose planuose (forma F-3), vadovaujantis dokumentuota KVS procedūra „Padalinių veiklos planavimas“.

Išorinę LAJM veiklos, teikiamų paslaugų kokybės vertinimo ir vykdymo tvarką reglamentuoja šie teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos Mokslo ir studijų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Aukštųjų mokyklų išorinio vertinimo tvarkos aprašo ir aukštųjų mokyklų akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
- Studijų kokybės vertinimo centro direktoriaus įsakymas „Dėl Aukštosios mokyklos veiklos vertinimo metodikos patvirtinimo“;
- Studijų kokybės vertinimo centro direktoriaus įsakymas „Dėl vykdomų studijų programų vertinimo metodikos patvirtinimo“;
- Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministerijos patvirtinta „Aukštosios mokyklos realiųjų išteklių vertinimo metodika“;
- Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymas „Dėl mokymo įstaigų, suteikiančių asmenims teorinį ir praktinį pasirengimą, būtiną jūrinio laipsnio diplomui, kvalifikacijos liudijimui ar jų patvirtinimui, gauti, akreditavimo nuostatų patvirtinimo“.

LAJM veiklos išorinis vertinimas apima visas LAJM statute nurodytas veiklos sritis. Išorinio vertinimo tikslas – sukurti prielaidas LAJM veiklai gerinti, atsižvelgiant į veiklos efektyvumą, įvertinti bazinio finansavimo poreikius, informuoti suinteresuotas šalis apie LAJM veiklos kokybę, vertinimo rezultatų pagrindu teikti rekomendacijas dėl LAJM veiklos plėtros.

9.2. Vidaus auditas

LAJM KVS vidaus auditą atlieka direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas, vidaus auditorius, arba LAJM darbuotojų vidaus audito grupė, arba konsultavimo įmonė. Už audituojamas sritis atsakingi darbuotojai ar audituojamų padalinių vadovai užtikrina, kad rekomendacijos būtų įgyvendintos ir visi korekciniai veiksmai nedelsiant būtų atlikti, siekiant pašalinti nustatytas neatitiktis, jų priežastis ar galimų neatitikčių priežastis.

LAJM KVS vidaus audito vykdymo tvarka aprašyta dokumentuotoje procedūroje „[Kokybės vadybos sistemos vidaus auditas ir neatitikčių valdymas](#)“.

9.3. Vadybos vertinamoji analizė

LAJM visuminis KVS vertinimas yra atliekamas vadybos vertinamosios analizės metu, kuri organizuojama ne rečiau nei vieną kartą per metus. LAJM planuojami ir vykdomi tarpiniai direktorato susirinkimai, skirti įvertinti veiklą ir padalinių tarpinius metinių planų vykdymo pasiekimus, vidaus ar išorinio audito rezultatus.

Vadybos vertinamosios analizės procesui vadovauja LAJM direktorius, dalyvauja procedūrų valdytojai ir asmenys, atsakingi už atskirų veiklų vykdymą.

Vadybos vertinamosios analizės metu pateikiama ši informacija:

1. Atliktų veiksmų, numatytų per praeitą vadybos vertinamąją analizę, apžvalga ir rezultatų įvertinimas.

2. Išorinių ir vidinių veiksnių įtakos analizė ir pakeitimai.

3. Klientų ir suinteresuotų šalių patenkinamumo lygio analizė.

4. Kokybės tikslų pasiekimo rezultatai.

5. Procesų vyksmas ir produktų/paslaugos atitiktis.

6. Neatitikčių ir koregavimo veiksmų analizė.

7. Procesų matavimo ir monitoringo rezultatai.

8. Kokybės vidaus (išorės) auditų rezultatai.

9. Tiekėjų ir rangovų įvertinimo analizė.

10. Išteklių pakankamumas.

11. Galimybių ir rizikos analizės rezultatai.

12. Kokybės vadybos sistemos gerinimo rekomendacijos.

Vadybos vertinamosios analizės metu priimami sprendimai susiję su:

a) LAJM KVS ir jos procesų rezultatyvumo didinimu;

b) paslaugų teikimu ir kokybe;

c) išteklių poreikiu.

Vadybos vertinamosios analizės susirinkimai yra protokoluojami. Vadybos vertinamosios analizės protokole turi būti pateikta trumpa kiekvieno pranešino santrauka ir priimtas sprendimas dėl klausimų, kurie buvo paskelbti išankstinėje dienotvarkėje. Protokolą rengia sekretorė referentė.

Protokolo išrašai yra perduodami atsakingiems darbuotojams, kurie savo darbe vadovaujasi priimtais sprendimais. Sprendimuose pažymima kaip bus vykdomas priimtas sprendimas, sprendimo įvykdymo terminai, už įvykdymą atsakingas asmuo. Susirinkimo sprendimų įvykdymą kontroliuoja direktorius arba kitas paskirtas darbuotojas.

10. GERINIMAS

10.1. Bendrieji dalykai

LAJM siekia nuolat gerinti KVS rezultatyvumą ir efektyvumą, taikydamas šias priemones:

- a) kokybės politiką ir tikslus;
- b) konteksto ir veiklos rizikos veiksnių analizę;
- c) vidaus audito ir išorinio vertinimo rezultatus;
- d) KVS procesų rezultatyvumo rodiklių matavimą;
- e) duomenų vertinamąją analizę;
- f) koregavimo veiksmus;
- g) vadybos vertinamąją analizę.

10.2. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai

Neatitikčių, suinteresuotų šalių skundų ir pretenzijų bei korekcinio veiksnių valdymas atliekamas siekiant pašalinti esamas neatitiktis arba neatitiktis galinčias sukelti priežastis. Šie veiksmai atliekami siekiant išvengti neatitikčių/ skundų/ pretenzijų pasikartojimo. Korekcinius veiksnių vykdymo tvarka aprašyta dokumentuota KVS procedūra [„Kokybės vadybos sistemos vidaus auditas ir neatitikčių valdymas“](#).

11. PRIEDAI

- 1 priedas „LAJM organizacinė valdymo struktūra“;
- 2 priedas „LAJM KVS procesų schema“.