

Ábendingar, kvartanir og umbætur

1. Tilgangur

Þetta vinnuferli lýsir þeim aðgerðum sem beitt er við skoðun á hverskyns ábendingum, kvörtunum, umbótum og forvörnum sem fram kunna að koma í starfsemi Verkmenntaskólans á Akureyri eða frá nemendum, starfsmönnum og öðrum samstarfsaðilum skólans um þjónustu hans. Undir ábendingar falla hverskyns frábrigði og tilkynningar sem borist geta í gegnum gæðakerfið. Tilgangur ferlisins er að skoða þessi tilvik með tilliti til þess hvort unnt er að gera úrbætur sem auka enn frekar ánægju og yfirfærða þekkingu til þeirra er málið varðar. Allt þetta er gert í þeim tilgangi að fram fari stöðugar umbætur og forvarnir á allri starfsemi skólans.

2. Gildissvið

Vinnuferlið gildir fyrir alla starfsemi skólans.

3. Hugtök

Listu yfir hugtök sem notuð eru í verklagsreglunni er að finna í Gæðahandbók á blaðinu INN-004 Hugtök og skilgreiningar.

4. Ábyrgð

- Skólameistari, í samvinnu við stjórnendur skólans, ber ábyrgð á að unnið sé að stöðugum umbótum á allri starfsemi skólans og að unnið sé eftir þessu ferli og þeim ferlum sem vísað er í.
- Gæðastjóri er ábyrgur fyrir vinnu við ábendingar og kvartanir auk umbóta í samvinnu við gæðaráð og vísar málum áfram eftir atvikum til hlutaðeigandi aðila.
- Rekstrar- og fjármálastjóri ber ábyrgð á að framfylgja þeim ábendingum og kvörtunum sem koma vegna launa frá starfsfólki og utanaðkomandi aðilum t.d. Jafnréttisstofu eða stéttafélögum og öðrum þeim sem koma beint eða óbeint að launaákvörðunum. Vinnumat er í Innu og ábendingar og kvartanir þeim tengdum er vistaðar samkvæmt málalykli í skjalastýringarkerfi skólans.
- Starfsmenn bera ábyrgð á að vinna samkvæmt viðeigandi vinnuferlum og vinnuleiðbeiningum. Þá ber þeim að hafa auga með því sem betur mætti fara og koma á framfæri við Gæðaráð.

5. Framkvæmd

5.1 Forsendur

Í Verkmenntaskólanum á Akureyri fer fram nám og kennsla þar sem nemendur, starfsfólk og aðrir hagsmunaaðilar koma að. Með þetta í huga er greinilegt að ábendingar og kvartanir geta m.a. komið upp í tengslum við:

- Kennslu og námsáætlanir
- Starfsmenn
- Námsefni og bækur
- Próf, próftöku og annað námsmat
- Nemendur

Ábendingar, kvartanir og umbætur

- Aðra hlutaðeigandi
- Búnað og tæki
- Aðkeyptar rekstrarvörur
- Aðstöðu

Auk ofangreinds kunna umbætur að spretta upp af eftirfarandi þáttum:

- Óhöppum
- Meðhöndlun frábrigða – ábendinga – tilkynninga - kvartana
- Vinnu við úrbætur sem koma frá frábrigðum – ábendingum – tilkynningum eða kvörtunum
- Innri úttektum og úrbótum
- Frammistöðu birgja og undirverktaka (sjá VKL-214 Innkaup)
- Gæðaskýrslum

Ábendingar, kvartanir, umbætur berast til gæðaráðs m.a. eftir þessum boðleiðum:

- Símtal, bréf, tölvupóstur eða samtal starfsmanns, nemenda eða annarra samstarfsaðila við stjórnendur skólans
- Rafrænt í gegnum fyrirspurnir á Heimasíðu VMA
- Í gegnum framvindumat og/eða áfangaskýrslur

Gæðaráð metur hverju sinni hvernig skuli brugðist við ábendingu/kvörtun, og ef við á lætur þá sem málið varðar vita um ákvörðun sína, og þá ef mögulegt er innan tveggja virkra daga frá móttöku.

Aðalvettvangur fyrir meðhöndlun hvers kyns ábendinga og kvartana eru vikulegir gæðaráðsfundir og er það því tryggt að hugsanleg frábrigði eru stöðugt til umræðu. Við úrvinnslu slíkra mála kunna að verða til umbótaverkefni.

5.2 Skráning

Áfangastjóri tekur saman yfirlit yfir niðurstöður sem koma fram í framvindumati og áfangaskýrslum á eyðublað GÁT-018 Frábrigði – framvindumat eða áfangaskýrsla (önn ártal). Á því yfirliti skal einnig koma fram hvenær fjallað var um málið á gæðaráðsfundi og úrvinnslu þess. Öll frábrigði, ábendingar, umbætur eða kvartanir, utan þeirra sem fram koma í framvindumati og áfangaskýrslum, skulu skráðar á GÁT-008 Ábendingar, kvartanir og umbætur og komið til áfangastjóra, óháð fundatíma gæðaráðs.

5.3 Rýni og greining orsaka

Gæðaráð fer yfir málið og ákveður hvernig málið er unnið og greinir orsakir þar sem það á við. Niðurstöður eru skráðar í skýrsluna.

5.4 Aðgerðir

Næsta skref er að gæðaráð, í samráði við aðra starfsmenn/stjórnendur metur þörf fyrir aðgerðir. Aðgerðir/úrbætur eru ákveðnar í samræmi við afleiðingar hugsanlegra frábrigða og til að draga úr líkum á endurtekningu. Ef farið er í aðgerðir, eru þær skráðar í skýrsluna. Öll

Ábendingar, kvartanir og umbætur

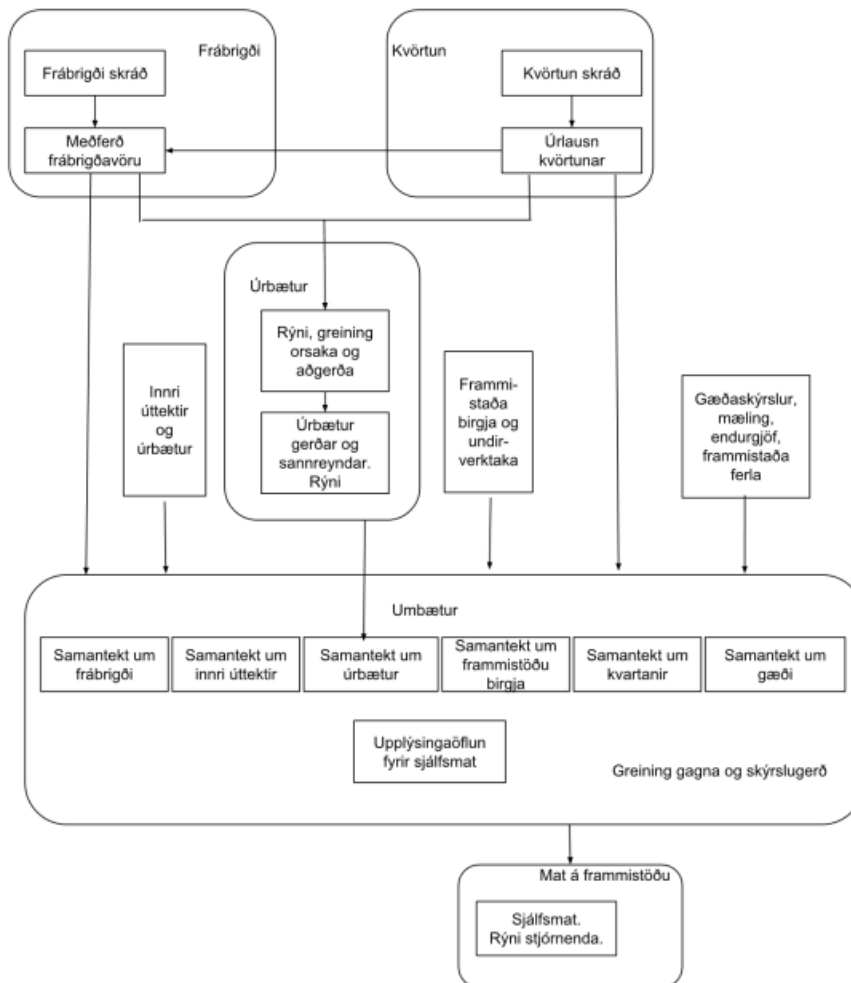
mál, önnur en persónugreinanleg mál, fara á GÁT-069 Verkefnalisti stjórnenda. Gæðaráð fylgir aðgerðum/úrþótum eftir í samráði við hlutaðeigandi starfsmenn/stjórnendur.

5.5 Endurrýni og staðfesting

Gæðastjóri boðar til fundar (sem getur verið næsti gæðaráðsfundur) um niðurstöður aðgerða. Sé málinu lokið undirritar skólameistari eða fulltrúi gæðaráðs í umboði hans skýrsluna, sem staðfestingu á meðhöndlun málsins. Skýrslan er vistuð í skjalastýringarkerfi skólans skv málalýkli. Ef frekari aðgerða er þörf telst málinu ólokið og það falið hlutaðeigandi aðila til frekari úrvinnslu.

5.6 Samantekt og greining

Áfangastjóri tekur saman skrá um fjölda og eðli þeirra frábrigða sem koma upp á önninni. Þessi samantekt kemur fram í rýni stjórnenda, sem fer fram í lok hvernar annar. Heildarferlinu er lýst í aðalatriðum í eftirfarandi flæðiriti, með skýringum:



6. Tilvísanir í skjöl

Ábendingar, kvartanir og umbætur

VKL-102 Vinnureglur gæðaráðs
VKL-212 Stýrt viðhald á tækjum og búnaði
VKL-214 Innkaup
VKL-401 Rýni stjórnenda
GÁT-006 Ábendingar, kvartanir, umbætur og forvarnir
GÁT-018 Frábrigði – framvindumat og áfangaskýrslur
GÁT-069 Verkefnalisti stjórnenda

7. Viðeigandi skrár

Viðeigandi skrár eru geymdar í rafrænu skjalakerfi skólans skv. málalykli.