

Ábendingar, kvartanir og umbætur



Verkmenntaskólinn á Akureyri

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

Lista 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.

Áfangastjóri 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. Jafnréttisstofa eða stéttafélögum og öðrum þeim sem koma beint eða óbeint að launaákvörðunum. Vinnumat er í Innu og ábendingar og kvartanir þeim tengdum er vistað í skjalastýringarkerfi.

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 fara 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
- Námsfni og bækur
- Próf, próftöku og annað námsmat
- Nemendur
- 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, fax, 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 ískýrsluna.

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 mál, önnur en persónugreinanleg mál, fara á GÁT-069 [Verkefnalisti stjórnenda](#). Gæðaráð fylgir aðgerðum/úrbótum eftir í samráði við hlutaðeigandi starfsmenn/stjórnendur.

5.5 Endurrýni og staðfesting

Áfangastjóri 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. Áfangastjóri vistar síðan skýrsluna í viðeigandi möppu. 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 hverrar annar.

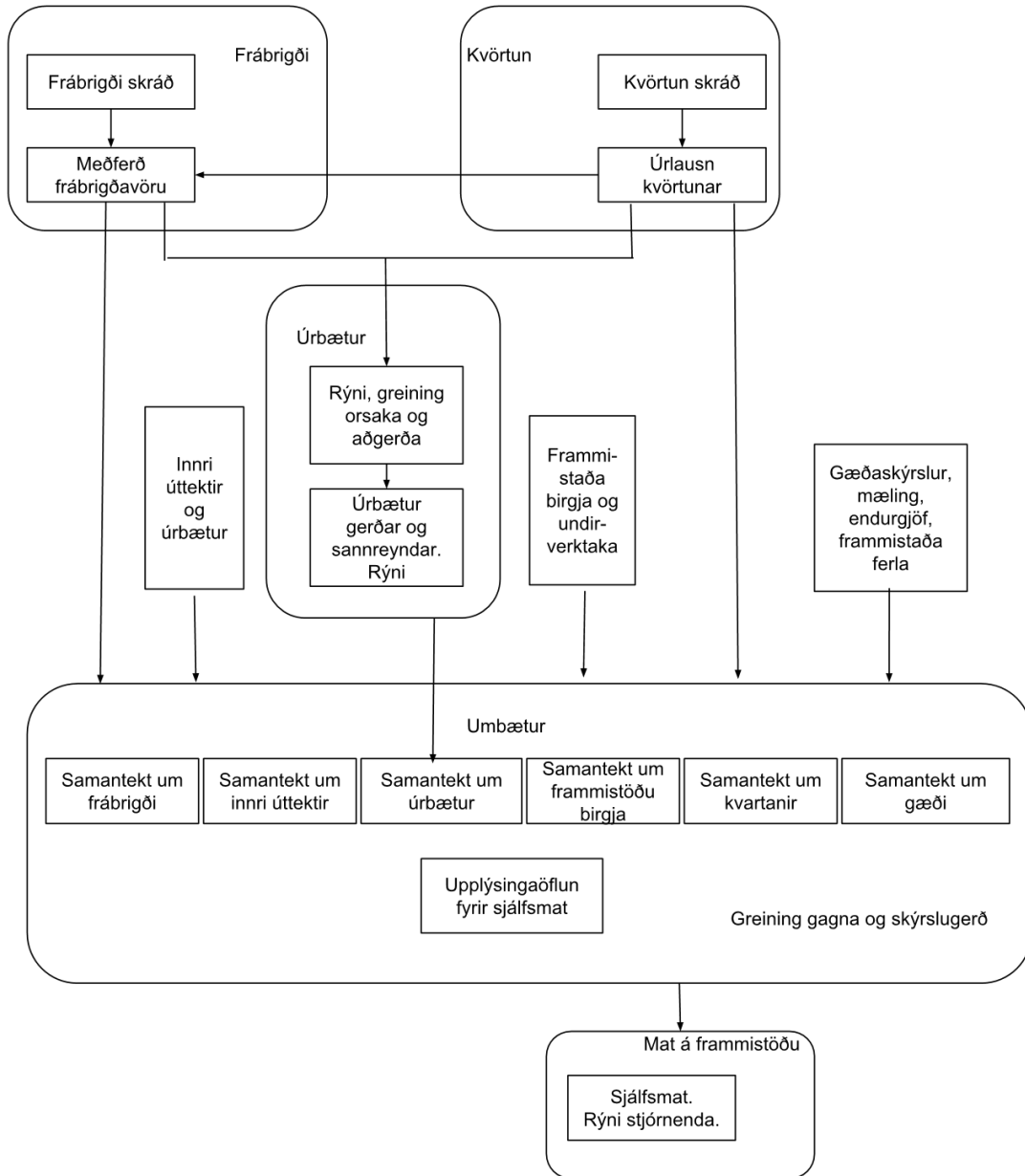
Heildarferlinu er lýst í aðalatriðum í eftirfarandi flæðiriti, með skýringum:

Ábendingar, kvartanir og umbætur



Verkefnaskólinn á Akureyri

Umbótaferli VMA



6. Tilvísanir í skjöl

- [VKL-102](#) Vinnureglur gæðaráðs
- [VKL-212](#) Stýrt viðhald á tækjum og búnaði
- [VKL-214](#) Innkaup
- [VKL-307](#) Prófhald
- [VKL-401](#) Rýni stjórnenda
- [GÁT-008](#) Ábendingar, kvartanir, umbætur og forvarnir
- [GÁT-018](#) Frábrigði – framvindumat og áfangaskýrslur
- [GÁT-069](#) Verkefnalisti stjórnenda

Nr.: VKL-404
Útgáfa: 08
Dags.: 26.02.2020
Höfundur:
Áfangastjórar
Samþykkt:
Skólameistari
Síða 4 af 4

Ábendingar, kvartanir og umbætur



Verkefnaskólinn á Akureyri

Eftirfarandi gögn eru geymd á skrifstofu áfangastjóra.

7. Viðeigandi skrár

Mappa fyrir **Ábendingar, kvartanir, umbætur og óhöpp**
Skýrsla um **Rýni stjórnenda**