



KSIĘGA JAKOŚCI

8 DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

W celu realizacji zadeklarowanej polityki jakości oraz osiągnięcia celów zarządzania jakością działania mające wpływ na jakość są planowane.

Danymi wejściowymi do planowania są:

- cele i strategia Uczelni,
- wymagania i potrzeby studentów i klientów usług, jak również innych zainteresowanych stron (potrzeby regionu),
- szacowane ryzyko,
- doświadczenie Uczelni.

Planowanie wykonywania usług polega na określeniu:

- celów jakości dla każdego procesu,
- wymagań dotyczących usług edukacyjno-wychowawczych i pozostałych,
- zasobów ludzkich niezbędnych dla realizacji usług,
- zasobów materialnych niezbędnych dla realizacji usług,
- wymaganych aktów normatywnych – zewnętrznych i wewnętrznych,
- działań związanych z monitorowaniem i kontrolą usług, w tym określenia kryteriów przyjęcia,
- zapisów przedstawiających dowody, że usługi spełniają stawiane im wymagania.

Dane wyjściowe z planowania obejmują:

- procesy niezbędne dla realizacji wymagań klienta – zarówno studenta, jak i zleceniodawcę usług innych niż działalność edukacyjno – wychowawcza,
- wymaganą infrastrukturę,
- zasoby finansowe,
- personel o odpowiednich kompetencjach,
- zapisy.

Realizację procesów nadzorują kierujący jednostkami organizacyjnymi.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.2 Wymagania dotyczące usług

8.2.1 Komunikacja z klientem

Komunikacja z klientami obejmuje:

- dostarczenie informacji związanych z usługami,
- postępowanie z zapytaniami handlowymi, umowami lub zamówieniami, łącznie ze zmianami,
- uzyskiwanie informacji zwrotnej od klienta związanej z usługami, w tym z reklamacjami klienta,
- postępowanie z własnością klienta lub nadzór nad nią,
- ustalenie specyficznych wymagań dotyczących działań awaryjnych, jeżeli to właściwe.

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usług

Podczas określania wymagań dotyczących usług oferowanych klientom ANS w Elblągu zapewnia, że:

- wymagania klienta są jednoznacznie określone,
- rozwiązane są rozbieżności między wymaganiami podanymi w zleceniu, zamówieniu czy umowie, a podanymi wcześniej w ofercie (jeżeli takowa była),
- Uczelnia jest w stanie spełnić wymagania klienta.

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usług

Każde zapytanie ofertowe jest poddawane przeglądowi pod kątem możliwości spełnienia wymagań klienta.

Przegląd zapytania ofertowego obejmuje sprawdzenie:

- wymagań dotyczących usługi,
- czy ANS w Elblągu jest w stanie spełnić te wymagania.

Kierownik jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację usługi dokonuje oceny możliwości spełnienia wymagań klienta biorąc pod uwagę:

- wymagania klienta określone w zapytaniu ofertowym,
- wymagania norm, przepisów, aktów prawnych,
- zasoby ludzkie i infrastrukturę.



KSIĘGA JAKOŚCI

Po przyjęciu zamówienia jest ono poddawane przeglądowi pod kątem:

- wymagań dotyczących usługi,
- zgodności między zamówieniem a ofertą (jeżeli była i wyjaśnienie ew. niezgodności),
- możliwości spełnienia wymagań klienta.

Przyjęcie zamówienia do realizacji jest potwierdzane pisemnie w formie umowy.

8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących usług

Zmiany do umowy są wprowadzane za pomocą aneksów. O wszystkich zmianach do umowy są informowane osoby realizujące daną umowę.

Sposób postępowania z reklamacjami klienta jest określony w Procedurze nadzoru nad usługą niezgodną P.9.1

8.3 Projektowanie i rozwój

8.3.1 Cel

Celem procesu jest zaprojektowanie takiej usługi, która będzie spełniała wymagania klienta oraz wymagania odpowiednich norm, przepisów i aktów prawnych.

8.3.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za projektowanie i rozwój jest kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługi, a w zakresie badań naukowych i analiz regionalnych Prorektor ds. Organizacyjnych i Naukowych.

8.3.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu projektowania i rozwoju są:

- wymagania klienta dotyczące usługi,
- wymagania norm, przepisów, aktów prawnych,
- wymagania własne Uczelni,
- informacje z poprzednich podobnych projektów,
- inne niezbędne wymagania (potrzeby regionu).



KSIĘGA JAKOŚCI

8.3.4 Postępowanie

Projektowanie i rozwój usługi obejmuje :

- ustalenie wymagań klienta,
- ustalenie możliwości Uczelni,
- przygotowanie koncepcji (projektu) usługi,
- weryfikacja projektu,
- walidacja projektu,
- uzyskanie akceptacji klienta odnośnie zaproponowanej koncepcji,
- opracowanie planu realizacji usługi, harmonogramu, budżetu,
- organizację prac wykonawczych (np. powołanie zespołów zadaniowych itp.).

W zakresie projektowania i rozwoju usługi mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,
- w sprawie Regulaminu funkcjonowania i korzystania z zasobów teleinformatycznych,
- w sprawie utworzenia Centrum Transferu Technologii,
- w sprawie utworzenia Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości,
- w sprawie utworzenia Centrum Współpracy Regionalnej,

oraz następujące uchwały Senatu:

- w sprawie Regulaminu Centrum Transferu Technologii,
- w sprawie Regulaminu Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości.

8.3.5 Dane wyjściowe

Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju:

- spełniają wymagania podane w danych wejściowych,
- zawierają informacje niezbędne do zakupów i do wykonania usługi,
- zawierają kryteria przyjęcia usługi,
- podają właściwości usługi informatycznej istotne dla właściwego jej użytkowania.



KSIĘGA JAKOŚCI

Dane wyjściowe z procesu projektowania i rozwoju, jak dokumentacja projektowa i specyfikacja materiałowa, stanowią dane wejściowe do procesu zakupów i do procesu usługi.

8.3.6 Zapisy

Zapisy związane z realizacją procesu są przechowywane w jednostce organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację usługi oraz w Kwesturze.

8.4 Proces kształcenia i wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia

8.4.1 Proces projektowania przebiegu studiów

8.4.1.1 Cel procesu

Celem projektowania procesu przebiegu studiów jest uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności oraz optymalizacja procesu kształcenia w ramach istniejących kierunków studiów.

8.4.1.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za uruchamianie nowych kierunków studiów jest Rektor.

Odpowiedzialnym za optymalizację procesu kształcenia jest Prorektor ds. Kształcenia.

8.4.1.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do projektowania procesu przebiegu studiów są:

a) dla uruchamiania nowych kierunków studiów:

- potrzeby rynku pracy i zainteresowanie uczniów szkół średnich kierunkami studiów,
- akty prawne dotyczące powoływania nowych kierunków studiów,
- Polska Rama Kwalifikacji obowiązująca na danym kierunku studiów.

b) dla optymalizacji w ramach istniejących kierunków studiów:

- rozwój nauki i postępu technicznego, potrzeb rynku pracy, zainteresowanie młodzieży,
- wymagania określone w Polskiej Ramie Kwalifikacji,
- rozwój nauki i postępu technicznego, potrzeby rynku pracy,
- obowiązujące prawodawstwo dotyczące obszaru działalności przyszłych absolwentów,



KSIĘGA JAKOŚCI

- zalecenia organów kontrolujących (Polska Komisja Akredytująca),
 - wyniki analizy dotychczas realizowanego procesu kształcenia.
- c) dla studiów podyplomowych:
- potrzeby lokalnego rynku pracy,
 - obowiązujące akty prawne w zakresie studiów podyplomowych.

8.4.1.4 Postępowanie

a) Uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności

Z inicjatywą uruchomienia nowego kierunku, może wystąpić Rektor lub Dyrektor Instytutu po uzyskaniu wstępnej opinii Kolegium Rektorskiego. Rektor podejmuje decyzję o rozpoczęciu przygotowań niezbędnych do uruchomienia nowego kierunku studiów. W tym celu zespół kierowany przez Dyrektora Instytutu, w którym nowy kierunek będzie realizowany, opracowuje niezbędną dokumentację zgodnie z wymaganiami obowiązujących aktów prawnych przy zapewnieniu odpowiedniej bazy dydaktycznej i kadrowej.

Przed wysłaniem wniosku o przyznanie uprawnienia do prowadzenia studiów na kierunku studiów do ministra właściwego do spraw szkolnictwa wyższego jego projekt jest konsultowany z Prorektorem ds. Kształcenia, a wniosek w przedmiocie utworzenia kierunku studiów jest opiniowany przez Senat Uczelni.

Z inicjatywą uruchomienia nowej specjalności występuje Rektor lub Dyrektor Instytutu po uzyskaniu wstępnej opinii Kolegium Rektorskiego. Uruchomienie nowej ścieżki dyplomowania następuje zarządzeniem Rektora.

b) Optymalizacja istniejących programów studiów

Dyrektor Instytutu w porozumieniu z Instytutową Komisją ds. Kształcenia opracowuje korekty programu studiów. Komisję ds. Kształcenia powołuje Dyrektor Instytutu, określając zakres zadań Komisji. Programy studiów uchwalane są przez Senat.

c) Projektowanie studiów podyplomowych

W celu uruchomienia studiów podyplomowych zespół kierowany przez Dyrektora Instytutu, w którym studia będą realizowane, opracowuje niezbędną dokumentację zgodnie z wymaganiami obowiązujących aktów prawnych.



KSIĘGA JAKOŚCI

Studia podyplomowe tworzy i likwiduje Rektor na wniosek Dyrektora Instytutu, po zaopiniowaniu przez Senat.

Szczegółowy tryb postępowania w sprawie organizowania i prowadzenia studiów podyplomowych określa uchwała Senatu w sprawie Regulaminu studiów podyplomowych.

d) Dokumenty związane

- ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz akty wykonawcze do ustawy,
- regulamin studiów podyplomowych,
- wytyczne dotyczące tworzenia oraz likwidacji kierunków studiów i specjalności.

8.4.1.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z projektowania procesu przebiegu studiów są:

- nowe kierunki,
- nowe specjalności,
- nowe studia podyplomowe,
- programy studiów i korekty programów studiów.

8.4.1.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu projektowania przebiegu studiów są:

- liczba uruchomionych nowych kierunków i specjalności, bloków przedmiotów obieralnych,
- liczba nowo powołanych studiów podyplomowych,
- liczba czynnych studiów podyplomowych,
- liczba kandydatów na dany kierunek studiów,
- warunki kształcenia (lokalowe, wyposażenie sal dydaktycznych).

8.4.1.7 Zapisy

Wniosek o powołanie nowego kierunku studiów, nowej specjalności jest przechowywany w Biurze Rektora przez okres wskazany w Instrukcji Kancelaryjnej.

Wniosek o powołanie studiów podyplomowych jest przechowywany w Biurze Rektora.



KSIĘGA JAKOŚCI

Biuro Rektora przechowuje, zgodnie z instrukcją kancelaryjną, uchwały Senatu w sprawie zaopiniowania utworzenia kierunków studiów i specjalności, zarządzenia Rektora w sprawie utworzenia kierunku studiów i specjalności, uchwały Senatu w sprawie zaopiniowania utworzenia studiów podyplomowych, zarządzenia Rektora w sprawie utworzenia studiów podyplomowych, a także uchwały Senatu w sprawie programów studiów oraz programów studiów podyplomowych.

Decyzje Ministra o nadaniu uprawnień do prowadzenia studiów na określonym kierunku studiów i poziomie kształcenia przechowuje Biuro Rektora.

8.4.2 Proces rekrutacji na studia (proces obsługi klienta – studenta)

8.4.2.1 Cel procesu

Celem procesu rekrutacji na studia jest pozyskanie studentów na pierwszy rok studiów na kierunkach prowadzonych przez Uczelnię.

8.4.2.2 Odpowiedzialność

Postępowanie w sprawie przyjęcia na studia (postępowanie rekrutacyjne) prowadzi rektor. Za obsługę administracyjną postępowania rekrutacyjnego odpowiada Zespół ds. Obsługi Rekrutacji, powoływany przez rektora.

8.4.2.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu rekrutacji na studia są podania kandydatów o przyjęcie na studia.

8.4.2.4 Postępowanie

a) Rekrutacja na studia stacjonarne i niestacjonarne

Warunki i tryb prowadzenia rekrutacji ustalane są uchwałą Senatu do 30 czerwca roku poprzedzającego rok rekrutacji.

Rektor powołuje Zespół ds. Obsługi Rekrutacji.

Biuro Promocji i Współpracy z Zagranicą prowadzi akcję informacyjno-promocyjną (informator dla kandydatów, informacje w mediach i w Internecie, akcja informacyjna w szkołach średnich, udział w targach edukacyjnych, itp.).



KSIĘGA JAKOŚCI

Uruchomiony zostaje system rejestracji kandydatów. Po zakończeniu procesu rejestracji następuje rozpatrzenie podań i ogłoszenie wyników oraz ewentualne ogłoszenie rekrutacji dodatkowej.

Od decyzji Rektora o odmowie przyjęcia na studia przysługuje wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy.

b) Kwalifikacja na studia podyplomowe

Szczegółowy tryb kwalifikacji na studia podyplomowe określa uchwała Senatu w sprawie Regulaminu studiów podyplomowych.

c) Dokumenty związane

- uchwała Senatu w sprawie warunków i trybu rekrutacji kandydatów na studia oraz form studiów na poszczególnych kierunkach,
- zarządzenie Rektora w sprawie wysokości opłat na studiach,
- zarządzenie Rektora w sprawie wysokości opłaty wnoszonej przez osobę ubiegającą się o przyjęcie na studia.

8.4.2.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu rekrutacji na studia są:

- liczba kandydatów przyjętych na studia.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.4.2.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźniki oceny skuteczności procesu rekrutacji na studia:

- % realizacji planowanych rozmiarów rekrutacji i liczba kandydatów przyjętych na studia w odniesieniu do poprzedniego roku akademickiego,
- liczba uzasadnionych odwołań rozpatrzonych pozytywnie,
- dostępność informacji na temat kształcenia w PWSZ w Elblągu oraz skuteczność działań promocyjnych.

8.4.2.7 Zapisy

Podania o przyjęcie na studia wraz z kompletem dokumentów oraz zawiadomieniem o wpisaniu na listę studentów są przechowywane przez Uczelnię w teczce akt osobowych studenta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Protokoły z rekrutacji przechowywane są w Biurze ds. Nauczania przez okres wskazany w Instrukcji Kancelaryjnej.

8.4.3 Proces kształcenia

8.4.3.1 Cel procesu

Celem procesu jest zapewnienie absolwentowi wymaganych kwalifikacji i kompetencji wynikających z programu studiów na możliwie najwyższym poziomie.

8.4.3.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces kształcenia jest Prorektor ds. Kształcenia oraz Dyrektorzy Instytutów w zakresie prowadzonych kierunków studiów.

8.4.3.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu kształcenia są:

- programy studiów,
- zakładane efekty uczenia się,
- listy studentów,
- kadra dydaktyczna,
- baza dydaktyczna.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.4.3.4 Postępowanie

a) Realizacja zajęć dydaktycznych

Przed rozpoczęciem roku akademickiego (semestru) opracowuje się:

- harmonogram roku akademickiego,
- podział na grupy,
- plany zajęć,
- obciążenia pracowników.

Nauczyciele ustalają godziny konsultacji i zasady zaliczenia przedmiotów.

Prowadzenie zajęć dydaktycznych przez nauczycieli akademickich odbywa się zgodnie z programem studiów i planem zajęć. W trakcie realizacji zajęć, w zależności od zmieniającej się liczby studentów w semestrze, dokonuje się korekty planu zajęć (redukcja grup).

b) Sesja egzaminacyjna

Harmonogram sesji egzaminacyjnej jest opracowywany przez Dyrektora Instytutu zgodnie z Regulaminem studiów.

Dziekanat wydaje nauczycielom protokoły egzaminacyjne.

Zaliczanie egzaminów odbywa się zgodnie z harmonogramem sesji egzaminacyjnej.

Rozliczenie semestru odbywa się zgodnie z Regulaminem studiów i obejmuje rejestrację na kolejne semestry. Decyzję w tym zakresie podejmuje Dyrektor Instytutu.

Decyzję o skreśleniu z listy studentów podejmuje Rektor na wniosek Dyrektora Instytutu.

c) Praktyki zawodowe

Wybór miejsca praktyki koordynuje opiekun praktyki w porozumieniu z Dyrektorem Instytutu.

Rektor lub upoważniona przez niego osoba podpisuje umowy z instytucjami, w których odbywają się praktyki zawodowe.

Studentom wydaje się skierowania na praktyki. Realizacja praktyki przez studentów jest nadzorowana przez opiekunów praktyk.



KSIĘGA JAKOŚCI

Po zakończeniu praktyki student składa sprawozdanie z praktyki, które jest opiniowane przez zakładowego opiekuna praktyki. Na tej podstawie Komisja powołana przez Dyrektora Instytutu dokonuje zaliczenia praktyki w oparciu o przeprowadzony egzamin i protokół zaliczenia praktyki.

W Instytucie Pedagogiczno – Językowym studenci odbywają praktyki:

- 1) asystenckie,
- 2) nauczycielskie,
- 3) II specjalności.

Przebieg praktyk zawodowych jest rejestrowany w Dzienniku Praktyki. Zaliczenie praktyki dokonywane jest przez opiekuna praktyk na podstawie opinii nauczyciela prowadzącego, u którego skierowany student odbywał praktykę (zakładowy opiekun praktyki). Ocena za każdą z praktyk wpisywana jest do indeksu.

Regulamin praktyk, ustalany przez Dyrektora Instytutu, określa szczegółowe zasady przebiegu praktyki studenckiej.

d) Dyplomowanie

Opiekun pracy dyplomowej w porozumieniu ze studentem opracowuje temat pracy dyplomowej. Temat pracy jest zatwierdzany przez Dyrektora Instytutu.

Po wykonaniu pracy dyplomowej następuje jej ocena przez opiekuna i recenzenta.

W przypadku pozytywnego wyniku egzaminu dyplomowego (obrona pracy dyplomowej) student otrzymuje dyplom ukończenia studiów. Odbiór dyplomu jest poświadczany w Księdze dyplomów.

Szczegóły dotyczące dyplomowania są określone w Regulaminie studiów oraz Regulaminie dyplomowania uchwalanym przez Senat.



KSIĘGA JAKOŚCI

e) Dokumenty związane

- Statut Uczelni,
- Regulamin studiów,
- Regulamin praktyk,
- Regulamin dyplomowania,
- uchwała Senatu w sprawie regulaminu ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych,
- zarządzenie Rektora w sprawie Regulaminu okresowej oceny nauczycieli akademickich,
- Regulamin pracy,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania Komisji do Spraw Oceny Okresowej Nauczycieli Akademickich,
- w sprawie Zasad hospitacji zajęć dydaktycznych.

8.4.3.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu kształcenia są dyplomy ukończenia studiów.

8.4.3.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu kształcenia są:

1. Efektywność kształcenia:

- sprawność kształcenia, rozumiana jako procent studentów, którzy ukończyli studia w terminie,
- jakość absolwenta (średnia ocena za studia, ocena pracy dyplomowej).

2. Ocena realizacji zakładanych efektów uczenia się.

3. Poziom prowadzonych zajęć.

4. Warunki kształcenia w zakresie:

- organizacji zajęć (plan zajęć, liczebność grup),
- warunków lokalowych (liczba i stan techniczny sal),
- wyposażenia wspomagającego nauczanie,
- infrastruktury informatycznej,
- obsługi administracyjnej,
- dostępności środków technicznych,
- zbiorów bibliotecznych i dostępności do biblioteki oraz czytelní.



KSIĘGA JAKOŚCI

5. Zakres realizacji procesu bolońskiego.

6. Umiędzynarodowienie procesu kształcenia:

- liczba studentów uczestniczących w wymianie międzynarodowej,
- liczba nauczycieli uczestniczących w wymianie międzynarodowej,
- oferta przedmiotów wykładanych w językach obcych.

8.4.3.7 Zapisy

Rejestr zmian w realizacji zajęć i skorygowane rozkłady zajęć są przechowywane w dziekanacie zgodnie z Instrukcją kancelaryjną.

Protokoły z hospitacji zajęć przechowywane są w Biurze ds. Nauczania.

Ankiety ewaluacyjne są przechowywane zgodnie z regulaminem ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych.

Protokoły egzaminacyjne przechowywane są w dziekanatach.

Umowy, porozumienia z instytucjami w sprawie praktyk, sprawozdania z praktyki, protokoły zaliczenia praktyki przechowywane są w dziekanatach.

Karty okresowych osiągnięć studenta sporządzane w postaci wydruku danych z systemu teleinformatycznego Uczelni, podania studentów o urlopy, powtarzanie semestru, itp., recenzje pracy dyplomowej, protokół egzaminu dyplomowego, podanie o dopuszczenie do egzaminu, jeden egzemplarz pracy dyplomowej i potwierdzenie odbioru dyplomu przechowywane są w teczках akt osobowych studentów.

Teczki akt osobowych studentów, po obronie pracy dyplomowej, przechowywane są w archiwum Uczelni.

8.4.4 Proces działalności wychowawczej

8.4.4.1 Cel procesu

Celem procesu działalności wychowawczej jest rozwijanie osobowości studentów oraz nabywanie kompetencji społecznych.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.4.4.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces działalności wychowawczej są Rektor, Prorektor ds. Kształcenia, Prorektor ds. Organizacyjnych i Naukowych, Dyrektorzy Instytutów i nauczyciele akademicy.

8.4.4.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu działalności wychowawczej są ślubowania studentów.

8.4.4.4 Postępowanie

a) Działalność wychowawcza

Działalność wychowawcza realizowana jest poprzez angażowanie studentów w życie Uczelni i obejmuje:

- samorząd studencki,
- wolontariat,
- konferencje studenckie,
- działalność kulturalną studentów (chór, teatr),
- sekcje sportowe uczelnianego klubu AZS,
- koła naukowe,
- Akademickie Centrum Wsparcia i Doradztwa,
- Akademickie Biuro Karier.

Działalność wychowawcza realizowana jest także przez udział studentów w Senacie, Komisji Dyscyplinarnej, Komisji ds. ankietyzacji, itp. Ponadto wszyscy pracownicy Uczelni dają przykład wychowawczy studiującym w niej studentom.

b) Dyscyplina

Przewiduje się odpowiedzialność dyscyplinarną studentów za postępowanie niegodne studenta. W przypadku stwierdzenia postępowania niegodnego studenta wszczyna się postępowanie dyscyplinarne. Rolę oskarżyciela pełni Rzecznik Dyscyplinarny. O karze orzeka Komisja Dyscyplinarna. Odwołania rozpatruje Odwoławcza Komisja Dyscyplinarna.



KSIĘGA JAKOŚCI

c) Dokumenty związane

- Statut Uczelni,
- Regulamin samorządu studenckiego,
- Regulamin studiów,
- uchwała Senatu w sprawie składu Komisji Dyscyplinarnej i Odwoławczej Komisji Dyscyplinarnej,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania rzecznika dyscyplinarnego.

8.4.4.5 Dane wyjściowe

Daną wyjściową z procesu działalności wychowawczej jest osiągnięcie możliwie wysokich kompetencji społecznych, a także morale studentów oraz zaangażowanie studentów w życie Uczelni.

8.4.4.6 Zapisy

Zapisy związane z realizacją procesu działalności wychowawczej są przechowywane w aktach studenta w dziekanatach. Dokumenty dotyczące działalności komisji dyscyplinarnych przechowywane są w Biurze Rektora.

8.4.5 Proces pomocy materialnej dla studentów

8.4.5.1 Cel procesu

Celem procesu pomocy materialnej jest redystrybucja środków uzyskanych na ten cel z budżetu państwa.

8.4.5.1 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces pomocy materialnej dla studentów jest Prorektor ds. Kształcenia.

8.4.5.2 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu pomocy materialnej są:

- uzyskana dotacja z budżetu państwa,
- baza materialna,
- podania studentów,



KSIĘGA JAKOŚCI

- listy studentów ze średnią ocen.

8.4.5.3 Postępowanie

Proces pomocy materialnej realizowany jest na podstawie postanowień Szczegółowego regulaminu świadczeń dla studentów PWSZ w Elblągu.

Listy stypendiów do wypłaty na poszczególne miesiące przygotowuje Biuro ds. Studenckich i przekazuje je do Kwestury.

Ponadto w zakresie procesu pomocy materialnej mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie podziału środków przyznanych z budżetu państwa na bezzwrotną pomoc materialną dla studentów PWSZ w Elblągu,
- w sprawie ustalenia opłaty za korzystanie z miejsc w domach studenckich,
- w sprawie ustalenia wysokości dochodu uprawniającego studenta do ubiegania się o stypendium socjalne,
- w sprawie wprowadzenia Regulaminów: mieszkańców domów studenckich oraz Rady Mieszkańców domów studenckich.

8.4.5.4 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu pomocy materialnej są:

- przyznane stypendia,
- przyznane miejsca w domach studenckich.

8.4.5.5 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu pomocy materialnej są:

- % wydatkowanych środków z dotacji, przyznanych na pomoc materialną,
- liczba i wysokość przyznanych stypendiów w odniesieniu do ostatnich dwóch lat akademickich,
- liczba przyznanych miejsc w domach studenckich studentom PWSZ w Elblągu,
- liczba odwołań, procent odwołań uwzględnionych,
- terminowość wypłacania stypendiów.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.4.5.6 Zapisy

Zapisy związane z realizacją procesu pomocy materialnej są przechowywane w Biurze ds. Studenckich oraz aktach osobowych studenta w dziekanatach przez okres wskazany w instrukcji kancelaryjnej.

Listy stypendiów do wypłaty przechowywane są w Kwesturze.

8.4.6 Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia

8.4.6.1 Cel procesu

Celem procesu jest doskonalenie funkcjonowania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w odniesieniu do wszystkich etapów i aspektów procesu dydaktycznego.

8.4.6.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia jest Rektor oraz Prorektorzy i Dyrektorzy Instytutów.

8.4.6.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia są:

- wymagania przepisów, aktów prawnych,
- wymagania klienta.

8.4.6.4 Postępowanie

Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia obejmuje wszystkie elementy procesu kształcenia wpływające na zakres i jakość działań studentów, słuchaczy oraz pracowników Uczelni.

System zapewnienia jakości kształcenia obejmuje w szczególności:

- 1) ocenę procesu kształcenia na poszczególnych kierunkach studiów, studiach podyplomowych i kursach dokształcających,
- 2) przeglądy i doskonalenie programów studiów,
- 3) ocenę jakości kadry dydaktycznej, co do wymogów formalnych, kwalifikacji i kompetencji,
- 4) ocenę realizacji procesu kształcenia, w tym organizacji i warunków prowadzenia zajęć dydaktycznych,



KSIĘGA JAKOŚCI

- 5) ocenę sposobu weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się i ocenę realizacji zakładanych efektów uczenia się,
- 6) monitorowanie karier zawodowych absolwentów,
- 7) ocenę dostosowywania kształcenia do strategii regionu i rynku pracy, także z uwzględnieniem wniosków z monitorowania karier absolwentów,
- 8) okresową ocenę nauczycieli akademickich.

Opis wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia określany jest przez Senat.

W celu doskonalenia wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w ANS w Elblągu powołane są również:

- 1) Uczelniana Komisja ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia – do której zadań należy m.in. opracowywanie procedur w systemie zapewnienia jakości kształcenia, analizowanie sprawozdań Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia,
- 2) Instytutowe Komisje ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia – których głównym zadaniem jest monitorowanie i analiza jakości kształcenia w Instytucie.

Rektor określa przedmiot, zakres i tryb działania Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia.

W ramach wprowadzonego wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia ustalono szczegółowe procedury monitorowania realizowanych procesów. Monitorowanie procesów określone jest zarządzeniem Rektora.

W zakresie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia zastosowanie mają:

- uchwała Senatu w sprawie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz zakresu ich działania,
- zarządzenie Rektora w sprawie procedury działania Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia,
- zarządzenie Rektora w sprawie monitorowania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.4.6.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi są:

- raporty i sprawozdania Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia,
- karty monitorowania,
- wyniki ankietyzacji.

8.4.6.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu są uwagi, wnioski Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia, auditów wewnętrznych i zewnętrznych, wnioski Polskiej Komisji Akredytacyjnej.

8.4.6.7 Zapisy

Dokumenty związane z wewnętrznym systemem zapewnienia jakości kształcenia przechowywane są w Biurze Rektora oraz w poszczególnych Instytutach.

8.5 Proces usług informatycznych

8.5.1 Cel procesu

Celem procesu usług informatycznych jest:

- 1) spełnienie wymagań określonych przez klientów,
- 2) realizacja usług w terminach określonych przez klientów.
- 3) uzyskanie przez klientów dodatkowych kwalifikacji, certyfikatów ukończenia kursów pozwalających na przystąpienie do egzaminów certyfikujących (w centrach egzaminacyjnych).

8.5.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces usług informatycznych jest kierownik jednostki organizacyjnej wykonującej usługę.



KSIĘGA JAKOŚCI

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu usług informatycznych są:

- wymagania klienta dotyczące usługi,
- wymagania norm, przepisów, aktów prawnych,
- potencjał intelektualny i materialny Uczelni,
- projekt usługi informatycznej,
- umowa zawarta z klientem wraz z załącznikami (plan realizacji usługi, harmonogram, budżet).

8.5.3 Postępowanie

Planowanie i realizowanie usług informatycznych odbywa się zgodnie z następującymi zasadami:

- 1) cele dotyczące jakości i wymagania w odniesieniu do usługi określone są w specyfikacji, zamówieniu, zleceniu albo umowie zawartej z klientem,
- 2) sporządzany jest harmonogram realizacji usługi obejmujący :
 - dane osoby odpowiedzialnej za realizację usługi,
 - zidentyfikowane zadania niezbędne do realizacji przedsięwzięcia,
 - osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań,
 - terminy realizacji poszczególnych etapów,
 - sposób raportowania o realizacji poszczególnych zadań.

Usługi informatyczne są wykonywane przez Instytut Informatyki Stosowanej im. Krzysztofa Brzeskiego, Centrum Współpracy Regionalnej, Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości, Centrum Transferu Technologii.

Wykonywanie usług jest powierzane bądź pracownikom, bądź studentom.

Wykonywana praca jest nadzorowana przez kierownika jednostki organizacyjnej realizującej usługę. Osoba ta dokonuje również sprawdzenia wykonania usługi. Sprawdzenie polega na stwierdzeniu zgodności wykonania usługi z wymaganiami klienta. Sprawdzenie jest dokumentowane protokołem wewnętrznym. Odbierającym jest kierownik jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizującą usługę.

Z tytułu realizacji usługi informatycznej powstaje protokół zdawczo – odbiorczy.



KSIĘGA JAKOŚCI

Postępowanie w zakresie organizowania i przeprowadzania kursów przez Instytut Informatyki Stosowanej określają umowy zawarte z akademiemi regionalnymi lub firmami informatycznymi (Microsoft, Cisco).

W zakresie procesu usług informatycznych mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,
 - w sprawie regulaminu funkcjonowania i korzystania z zasobów teleinformatycznych ANS w Elblągu,
 - w sprawie utworzenia Centrum Transferu Technologii,
- oraz następujące uchwały Senatu:
- w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Centrum Transferu Technologii,
 - w sprawie Regulaminu Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości.

8.5.4 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu usług informatycznych są:

- zrealizowana usługa,
- potwierdzenie wykonania usługi przez klienta w formie protokołu,
- przeprowadzone kursy.

8.5.5 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu usług informatycznych jest liczba pozytywnie zrealizowanych usług informatycznych.

8.5.6 Zapisy

Zapisy związane z realizacją procesu usług informatycznych tj. protokół wewnętrzny i protokół zdawczo – odbiorczy są przechowywane w jednostce organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację usługi oraz w Kwesturze. Zapisy związane z kursami przechowywane są w dziekanacie Instytutu Informatyki Stosowanej.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.6 Proces badań naukowych

8.6.1 Cel procesu

Celem procesu badań naukowych jest wykonywanie opracowań teoretycznych i doświadczalnych służących przede wszystkim rozwojowi i potrzebom Elbląga i jego regionu, które jednocześnie są niezbywalnym elementem działalności nauczyciela akademickiego prowadzącego zajęcia dydaktyczne. Ponadto badania naukowe stanowią najważniejsze, bo aplikacyjne składniki dorobku naukowego i zawodowego.

8.6.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnymi za proces badań naukowych są: Prorektor ds. Organizacyjnych i Naukowych oraz kierownicy jednostek prowadzących badania naukowe.

8.6.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu badań naukowych są:

- zamówienia zewnętrzne,
- „granty” naukowe,
- projekty badawcze współfinansowane z budżetu państwa i funduszy Unii Europejskiej.

8.6.4 Postępowanie

Postępowanie w zakresie badań naukowych obejmuje:

- sformułowanie tematu i zakresu badania naukowego,
- opracowanie planu finansowego wykonania badania naukowego,
- określenie zespołu wykonującego badanie naukowe.

W procesie badań naukowych zastosowanie mają następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie warunków i trybu finansowania badań naukowych
- w sprawie informacji o dorobku naukowym pracowników,
- w sprawie powołania Uczelnianej Komisji ds. Finansowania Badań Naukowych,
- w sprawie powołania Pracowni Badawczo – Rozwojowej Monitoringu i Ochrony Środowiska w Instytucie Politechnicznym PWSZ,
- w sprawie utworzenia Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości,
- w sprawie utworzenia Centrum Transferu Technologii,
- w sprawie utworzenia Centrum Współpracy Regionalnej.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.6.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu badań naukowych są:

- opracowania zawierające wyniki badań i wnioski z nich wypływające oraz w formie efektów zmaterializowanych urządzenia, programy komputerowe itp.,
- opublikowany dorobek naukowo-badawczy pracowników PWSZ w Elblągu.

8.6.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu badań naukowych jest liczba pozytywnie zakończonych prac.

8.6.7 Zapisy

Zapisy związane z realizacją procesu badań naukowych są przechowywane w jednostkach realizujących proces.

8.7 Proces usług doradczych i szkoleniowych

8.7.1 Cel procesu

Celem procesu usług doradczych i szkoleniowych jest:

- 1) spełnienie wymagań (potrzeb) określonych przez klientów,
- 2) realizacja usług w terminach uzgodnionych z klientami,
- 3) uzyskanie przez klientów dodatkowych kwalifikacji,
- 4) realizacja usług wymienionych w Bazie Usług Rozwojowych zgodnie z warunkami tam określonymi.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.7.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnymi za proces usług doradczych i szkoleniowych są: Dyrektor Centrum Współpracy Regionalnej oraz kierownicy jednostek organizacyjnych realizujących usługę. W każdym Instytucie Rektor powołuje koordynatorów współpracujących z Centrum w zakresie usług doradczych i szkoleniowych.

8.7.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu usług doradczych i szkoleniowych są:

- wymagania (potrzeby) klienta dotyczące usługi,
- wymagania norm, aktów prawnych,
- potencjał intelektualny i materialny Uczelni,
- umowa zawarta z klientem wraz z załącznikami (np. plan realizacji usługi, harmonogram, budżet).

8.7.4 Postępowanie

Planowanie i realizowanie usług doradczych i szkoleniowych odbywa się zgodnie z następującymi zasadami:

- 1) cele dotyczące jakości i wymagania w odniesieniu do usługi określone są w specyfikacji, zamówieniu, zleceniu albo umowie zawartej z klientem,
- 2) sporządzany jest harmonogram realizacji usługi obejmujący:
 - dane osoby odpowiedzialnej za realizację usługi,
 - zidentyfikowane zadania niezbędne do realizacji przedsięwzięcia,
 - osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań,
 - terminy realizacji poszczególnych etapów,
 - sposób raportowania o realizacji poszczególnych zadań.

Każde zapytanie jest poddawane przeglądowi pod kątem możliwości spełnienia wymagań (potrzeb) klienta. Klient jest informowany niezwłocznie o braku możliwości świadczenia usługi. Odmowa zrealizowania usługi jest ewidencjonowana przez Centrum Współpracy Regionalnej.

Zakres usług doradczych i szkoleniowych świadczonych przez Centrum Współpracy Regionalnej określa zarządzenie Rektora.



KSIĘGA JAKOŚCI

Usługa doradcza lub szkoleniowa nie ujęta w zarządzeniu Rektora może być zrealizowana pod warunkiem spełnienia wszystkich potrzeb klienta dotyczących usługi oraz posiadania potencjału odpowiadającego usłudze.

W pierwszej kolejności świadczenie usług jest powierzane pracownikom Uczelni posiadającym wymagane kwalifikacje.

Wykonywanie usług wymienionych w Bazie Usług Rozwojowych jest powierzane osobom, które posiadają doświadczenie zawodowe lub kwalifikacje adekwatne do świadczonych usług.

Dyrektor Centrum Współpracy Regionalnej oraz kierownicy jednostek organizacyjnych realizujących usługę odpowiadają za kwalifikowanie osób do świadczonych usług doradczych i szkoleniowych oraz prowadzenie zapisów dotyczących kwalifikowania personelu.

Kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługę dokonuje stwierdzenia zgodności jej wykonania z wymaganiami klienta. Z tytułu realizacji usługi doradczej powstaje protokół zdawczo – odbiorczy.

Centrum Współpracy Regionalnej prowadzi ewidencję zrealizowanych usług doradczych i szkoleniowych, określającą w szczególności uczestników instytucjonalnych i indywidualnych, którzy skorzystali z tych usług.

W zakresie procesu usług doradczych i szkoleniowych mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie zakresu usług doradczych i szkoleniowych świadczonych przez Centrum Współpracy Regionalnej,
- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,

oraz następujące uchwały Senatu:

- w sprawie Regulaminu Centrum Transferu Technologii,
- w sprawie Regulaminu studiów podyplomowych.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.7.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu usług doradczych i szkoleniowych są:

- zrealizowana usługa,
- potwierdzenie wykonania usługi przez klienta w formie protokołu,

8.7.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu usług doradczych i szkoleniowych jest liczba pozytywnie zrealizowanych usług.

8.7.7 Zapisy

Zamówienie klienta przechowywane jest w jednostce organizacyjnej realizującej usługę.

Ewidencja zrealizowanych usług oraz zapisy dotyczące kwalifikowania personelu przechowywane są w Centrum Współpracy Regionalnej.

Protokół zdawczo-odbiorczy i umowa przechowywane są w Dziale Zamówień Publicznych.

8.8 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz

ANS w Elblągu zapewnia, że nabywane procesy, wyroby oraz usługi dostarczane z zewnątrz mające wpływ na jakość usług realizowanych przez ANS w Elblągu spełniają ustalone wymagania – poprzez właściwą ocenę i wybór dostawców, monitorowanie efektów działania oraz ponowną ocenę zewnętrznych dostawców na podstawie ich zdolności do dostarczania procesów lub wyrobów i usług.

8.8.1 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz jest Dyrektor Administracyjny.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.8.2 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu są:

- dane wyjściowe z procesu projektowania przebiegu studiów,
- wymagania podane w zleceniu lub umowie,
- informacje z procesu projektowania usługi, w tym specyfikacja materiałowa,
- dane dotyczące dostawców.

8.8.4 Postępowanie

a) Ocena i wybór dostawców

Dla każdego dostawcy procesów, wyrobów i usług przeprowadza się postępowanie zgodnie z zapisami ustawy Prawo zamówień publicznych.

W oparciu o dane zawarte w planie rzeczowo – finansowym następuje podział zamówień zgodnie z zapisami ustawy Prawo zamówień publicznych. Zakupy realizowane są w trybach przewidzianych ustawą.

b) Dokumenty związane

W procesie mają zastosowanie następujące akty prawne:

- ustawa Prawo zamówień publicznych,
- zarządzenie Rektora w sprawie sporządzania planu rzeczowo-finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów.

8.8.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi są procesy, wyroby i usługi spełniające określone wymagania.

Dane wyjściowe z tego procesu stanowią dane wejściowe do realizacji usługi.

8.8.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu jest procent przeprowadzonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, od których nie wniesiono zasadnego protestu.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.8.7 Zapisy

Zapisy przechowywane są zgodnie z wymogami ustawy Prawo zamówień publicznych.

Dokumenty zamówień publicznych przechowywane są w Dziale Zamówień Publicznych przez 2 lata:

- zapotrzebowania jednostek organizacyjnych,
- zamówienia,
- umowy,
- dokumentacja ZP.

8.9 Dostarczanie usług

8.9.1 Walidacja procesów usług

Procesy występujące w Akademii Nauk Stosowanych w Elblągu są walidowane w następstwie monitorowania i pomiarów (Księga Jakości 9.1). Ponadto Uczelnia dokonuje walidacji:

- 1) procesu kształcenia - poprzez zbieranie informacji z urzędów pracy o zatrudnieniu absolwentów,
- 2) procesu usług informatycznych – poprzez analizę otrzymanych od klienta informacji z eksploatacji każdego projektu wykonanego przez ANS w Elblągu.

W związku z powyższym Uczelnia dokonała następujących ustaleń dotyczących procesu kształcenia i procesu usług informatycznych:

- 1) kryteria dotyczące przeglądu procesu kształcenia określone są przepisami ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz rozporządzeniami wykonawczymi, a także wewnętrznymi aktami normatywnymi (np. Regulamin studiów). Kryteria przeglądu procesu usług informatycznych określone są w rozdziale 8.5.4 Księgi Jakości,
- 2) kwalifikowanie pracowników odbywa się na podstawie przepisów ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz rozporządzeń wykonawczych, Statutu ANS w Elblągu, a także zarządzenia Rektora w sprawie procedury zatrudniania pracowników oraz zawierania umów cywilnoprawnych na prowadzenie zajęć dydaktycznych.



KSIĘGA JAKOŚCI

8.9.2 Identyfikacja i identyfikowalność

ANS w Elblągu zapewnia identyfikację oraz identyfikowalność, rozumianą jako możliwość prześledzenia historii wszystkich wykonywanych usług, zarówno edukacyjno – wychowawczych, jak i pozostałych, na podstawie prowadzonych i przechowywanych zapisów.

8.9.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

W trakcie wykonywania usług ANS w Elblągu sprawuje pieczę nad własnością klienta, gdy znajduje się ona pod jej nadzorem.

Jeżeli własność klienta zostanie uszkodzona, klient jest o tym informowany. W takim przypadku utrzymuje się zapisy.

Dane osobowe klientów podlegają zabezpieczeniu i nadzorowi na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych oraz wewnętrznych aktach prawnych Uczelni.

Dokumenty składane przez klientów są rejestrowane zgodnie z Instrukcją kancelaryjną. Kierownicy jednostek organizacyjnych sprawują nadzór nad ich właściwym oznaczeniem, przechowywaniem oraz zabezpieczeniem przed zniszczeniem lub zaginięciem.

8.9.4 Zabezpieczenie usług

ANS w Elblągu zapewnia zgodność wszystkich usług przed dostarczeniem jej do klienta, a w przypadku usług edukacyjno – wychowawczych i usługi pomocy materialnej – do studenta.

Zgodność usługi jest zapewniona dzięki posiadanej infrastrukturze ANS w Elblągu oraz sposobowi postępowania z zapisami i dokumentami stanowiącymi dane wyjściowe ze wszystkich procesów realizacji usług.

8.9.5 Działania po dostawie

Określając działania po dostawie usługi należy wziąć pod uwagę:

- wymagania przepisów prawnych,
- potencjalne niepożądane skutki związane z usługą,
- charakter, zastosowanie i zamierzony czas życia usługi,



KSIĘGA JAKOŚCI

- wymagania klienta,
- informacje zwrotne od klientów.

8.9.6 Nadzorowanie zmian

Dokonywany jest nadzór nad przepisami prawnymi mającymi wpływ na realizację usług. W przypadku zmian w przepisach prawa wprowadza się odpowiednie zmiany w procedurach oraz wewnętrznych aktach prawnych.

8.10 Zwolnienie usług

Na odpowiednich etapach realizacji poszczególnych procesów są zaplanowane działania mające na celu weryfikację, czy zostały spełnione wymagania dotyczące świadczonych usług. Działania związane ze zwolnieniem usługi tj. przekazaniem jej klientowi określone są w procedurach opisujących przebieg procesów.

8.11 Nadzorowanie usług niezgodnych z wymaganiami

ANS w Elblągu zapewnia, że usługi niezgodne z wymaganiami są w porę identyfikowane i objęte nadzorem, aby zapobiec ich niezamierzonemu przekazaniu klientowi, a w przypadku usług edukacyjno-wychowawczych zapewnia się, że nie mają one wpływu na wyniki procesu kształcenia.

Postępowanie z usługą niezgodną ma na celu przeprowadzenie takich działań naprawczych, żeby usługi doprowadzić do zgodności z wymaganiami. Po dokonaniu działań naprawczych usługa jest poddawana kontroli dla wykazania zgodności z wymaganiami.

Z nadzoru nad usługą niezgodną są utrzymywane zapisy.

Nadzorem są objęte również usługi już dostarczone do klienta – ma to zastosowanie zarówno w odniesieniu do reklamacji klienta, jak i skarg studentów.

Postępowanie, odpowiedzialność i uprawnienia są określone w Procedurze nadzoru nad usługą niezgodną, P9.1.