

Ábendingar, kvartanir og umbætur

1 TILGANGUR

Þetta vinnuferli lýsir þeim aðgerðum sem beitt er við skoðun á hverskyns ábendingum sem fram kunna að koma um þjónustu skólans. Undir ábendingar falla hverskyns frábrigði, kvartanir og tilkynningar af ýmsi tagi. Tilgangur ferlisins er að halda utanum hvernig hægt er að bregðast við ábendingum með úrbótum.

Allt þetta er gert í þeim tilgangi að fram fari stöðugar umbætur og úrbætur á allri starfsemi skólans.

2 ÁBYRGÐ

- **Skólameistari**, í samvinnu við stjórnendur skólans, ber ábyrgð á að unnið sé að stöðugum umbótum og úrbótum á allri starfsemi skólans og að unnið sé eftir viðeigandi ferlum.
- **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. Vinnumat er í Innu og ábendingar og kvartanir þeim tengdum eru vistaðar samkvæmt málalykli í skjalastýringarkerfi skólans.
- **Starfsmenn** bera ábyrgð á að vinna samkvæmt viðeigandi vinnuferlum og vinnuleiðbeiningum.

3 FRAMKVÆMD

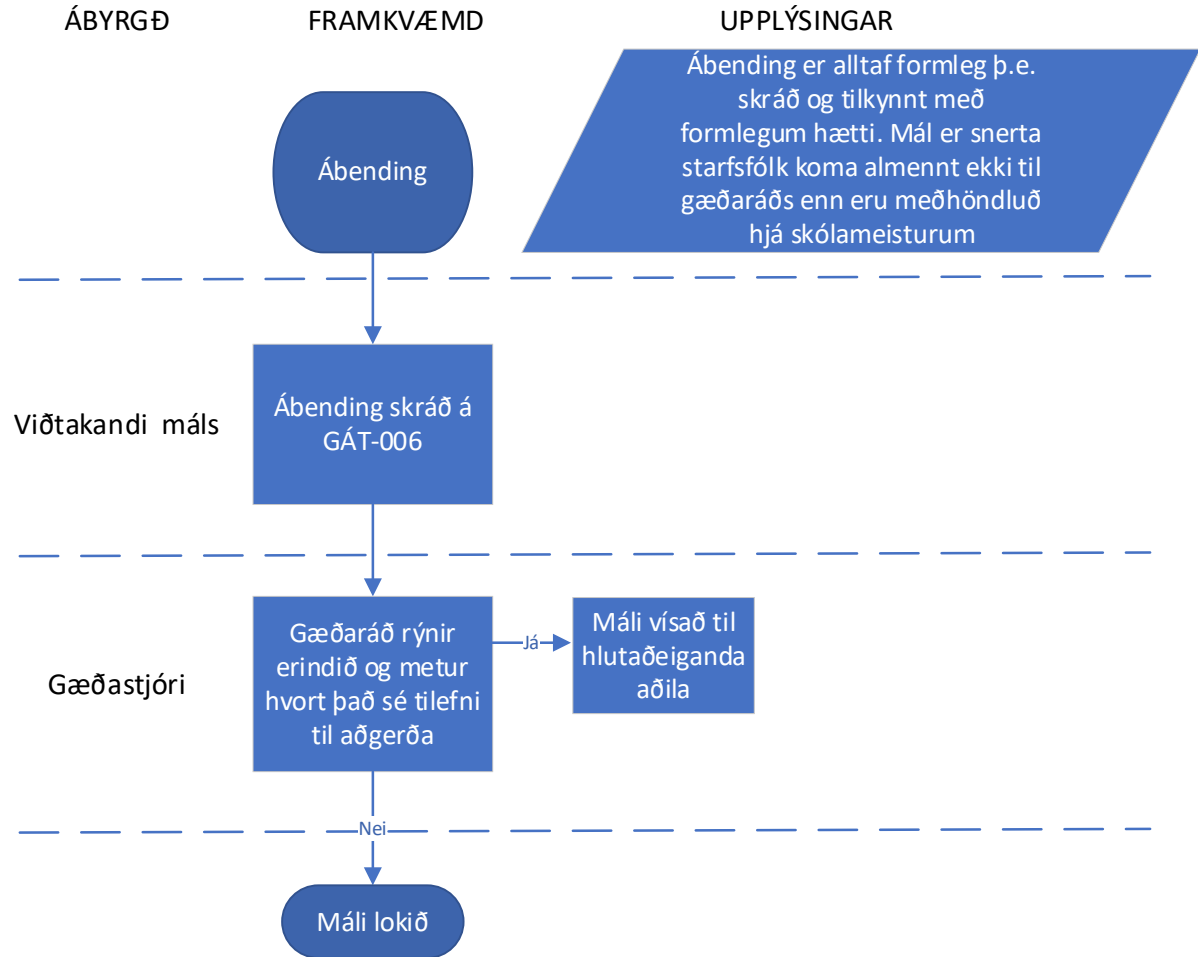
3.1 FORSENDUR

Ábendingar þurfa að vera skráðar áður en hægt er að ráðast í úrbætur.

Gæðaráð metur hverju sinni hvernig bregðast skuli við ábendingu og sér um upplýsingagjöf til þeirra sem málið varðar. Aðalvettvangur fyrir meðhöndlun hvers kyns ábendinga eru gæðaráðsfundir sem haldnir eru reglulega. Við úrvinnslu slíkra mála kunna að verða til umbóta- eða úrbótaverkefni.

Flæðiritið hér að neðan lýsir því hvernig ábending er meðhöndluð innan skólans

Ábendingar, kvartanir og umbætur



3.2 SKRÁNING

Öll frábrigði, ábendingar, umbætur eða kvartanir, utan þeirra sem fram koma í framvindumati, áfangaskýrslum og kennslukönnunum, skulu skráðar á GÁT-006 Frábrigði, ábendingar, kvartanir og umbætur og komið til gæðastjóra, óháð fundatíma gæðaráðs.

Gæðastjóri 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.

Tilkynningar um óhöpp fara til öryggisnefndar, í gegnum slysa skráningu á heimasíðu, sem fjallar um málið og grípa til úrbóta þegar þess þarf. Umfjöllun um óhöpp er að finna í fundargerðum öryggisnefndar.

Ábendingar, kvartanir og umbætur

3.3 SAMANTEKT OG GREINING

Gæðastjóri 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.

4 TILVÍSANIR Í SKJÖL

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

5 VIÐEIGANDI SKRÁR

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