

Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451,



Příručka kvality



esf evropský
sociální
fond v ČR



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdelávání
pro konkurenceschopnost



KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

Obsah

1. ÚVOD	4
1.1. Základní informace o škole.....	5
1.2. Předmětem certifikace dle ISO 9001:2008 je:	5
2. ROZSAH PLATNOSTI	5
3. TERMÍNY A DEFINICE	5
4. SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY	6
4.1. Všeobecné požadavky	6
4.2. Požadavky na dokumentaci	6
4.2.1. Všeobecně.....	6
4.2.2. Příručka kvality.....	6
4.2.3. Řízení dokumentů.....	6
4.2.4. Řízení záznamů.....	6
5. ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU	7
5.1. Osobní angažovanost a aktivita managementu.....	7
5.2. Zaměření na zákazníka-žáka a jeho zákonného zástupce.....	7
5.3. Politika kvality	7
5.4. Plánování	7
5.4.1. Cíle kvality.....	7
5.4.2. Plánování systému managementu kvality	7
5.5. Odpovědnost, pravomoc a komunikace.....	7
5.5.1. Odpovědnost a pravomoc	7
5.5.2. Představitel managementu kvality	7
5.5.3. Interní komunikace	8
5.6. Přezkoumání systému managementu.....	8
6. MANAGEMENT ZDROJŮ	8
6.1. Poskytování zdrojů	8
6.2. Zaměstnanci	9
6.3. Infrastruktura	9
6.4. Pracovní prostředí	9
7. REALIZACE VZDĚLÁVÁNÍ	9
7.1. Plánování realizace produktu.....	9
7.2. Procesy týkající se žáků.....	10
7.2.1. Určování požadavků týkajících se produktu (vzdělávání)	10
7.2.2. Přezkoumání požadavků týkajících se vzdělávání	10
7.2.3. Komunikace se žáky a jejich zákonnými zástupci, se třetími stranami	10
7.3. Návrh a vývoj produktu	10
7.4. Nakupování	10
7.4.1. Proces nakupování	10
7.4.2. Informace pro nakupování	11
7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu	11
7.5. Poskytování služeb.....	11
7.5.1. Řízení poskytování služeb	11
7.5.2. Validace poskytování služeb.....	11
7.5.3. Identifikace a sledovatelnost.....	11
7.5.4. Majetek žáků.....	11
7.5.5. Ochrana produktu	12
7.5.6. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení.....	12
8. MĚŘENÍ, ANALÝZA, ZLEPŠOVÁNÍ	12

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

8.1. Všeobecně	12
8.2. Monitorování a měření.....	12
8.2.1. Spokojenost žáků a jejich zákonných zástupců	12
8.2.2. Interní audit.....	12
8.2.3. Monitorování a měření procesů	13
8.2.4. Monitorování a měření produktu	13
8.3. Řízení neshodného produktu	13
8.4. Analýza údajů	13
8.5. Zlepšování.....	13
8.5.1. Neustálé zlepšování	13
8.5.2. Nápravné opatření.....	13
8.5.3. Preventivní opatření	14

Seznam zkratk

SMK	system managementu kvality
PMK-P	představitel managementu kvality pro věci pedagogické (hlavní PMK)
PMK-E	představitel managementu kvality pro věci nepedagogické
ŘŠ	ředitel školy
EŠ	ekonom školy
PK	příručka kvality
RVP	rámcový vzdělávací program
ŠVP	školní vzdělávací program

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

1. Úvod

Příručka kvality je základní dokument SMK, který souhrnně popisuje systém managementu kvality, který je vytvořen a uplatňován v Jiráskově gymnáziu, Náchod, Řezníčkova 451 a podává informaci o procesech zajišťování systému managementu kvality ve škole a jejich efektivnosti. Dokumentuje shodu vykonávaných činností školy s požadavky normy ISO 9001:2008.

Systém managementu kvality je ve škole vybudován, dokumentován, uplatňován a udržován v souladu s požadavky normy ISO 9001:2008. Příručka kvality popisuje politiku a cíle kvality a strategii školy jak ve vztahu k žákům, tak i ve vztahu k vlastním zaměstnancům a partnerům školy.

Příručka kvality dokumentuje postupy, na základě kterých jsou řízeny činnosti (procesy) školy nebo na tyto dokumentované postupy odkazuje. Vymezuje povinnosti, odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků, jejichž činnost ovlivňuje kvalitu vzdělávacího procesu.

Příručka kvality je také určena k prezentaci školy na veřejnosti a slouží jako základní informace pro žáky, rodiče nebo zájemce o služby školy, kteří se chtějí seznámit se zásadami platnými při zabezpečování systému managementu kvality.

Příručka kvality je umístěna na webových stránkách školy www.gymnachod.cz, kde se s ní mohou seznámit žáci, rodiče, zaměstnanci, partneři školy a další široká veřejnost.

Názvy a číslování kapitol (od kap. 4) v Příručce kvality jsou shodné s názvy a číslováním v normě ISO 9001:2008.

Mise školy

Škola poskytuje v nižším stupni osmiletého gymnázia základní a ve vyšším stupni osmiletého gymnázia a v gymnáziu čtyřletém střední vzdělávání.

Základní vzdělávání v nižším stupni osmiletého gymnázia pomáhá žákům získat vědomosti, dovednosti a návyky, které jim umožní samostatné učení a utváření takových hodnot a postojů, které vedou k uvážlivému a kultivovanému chování, k zodpovědnému rozhodování a respektování práv a povinností občana našeho státu i Evropské unie. Pojetí základního vzdělávání je budováno na širokém rozvoji zájmu žáků, na vyšších učebních možnostech žáků a na provázanosti vzdělávání a života školy se životem mimo školu. To umožňuje využít náročnější metody práce i nové zdroje a způsoby poznávání, zadávat komplexnější a dlouhodobější úkoly či projekty a přenášet na žáky větší odpovědnost ve vzdělávání i v organizaci života školy.

Přátelská a vstřícná atmosféra vybízí žáky ke studiu, práci i činnostem podle jejich zájmu a poskytuje jim prostor a čas k aktivnímu učení a k plnému rozvinutí jejich osobnosti.

V průběhu základního vzdělávání žáci postupně získávají takové kvality osobnosti, které jim umožní pokračovat ve studiu, zdokonalovat se ve zvolené profesi a během celého života se dále vzdělávat a podle svých možností aktivně podílet na životě společnosti.

Vzdělávání ve čtyřletém gymnáziu a na vyšším stupni osmiletého gymnázia má žáky vybavit klíčovými kompetencemi a všeobecným rozhledem na úrovni středoškolsky vzdělaného člověka, a tím je připravit především pro vysokoškolské vzdělávání a další typy terciárního vzdělávání, profesní specializaci i pro občanský život.

Gymnázium má vytvářet náročné a motivující studijní prostředí, v němž žáci musí mít dostatek příležitostí osvojit si stanovenou úroveň klíčových kompetencí, tzn. osvojit si některé důležité vědomosti, dovednosti, postoje a hodnoty a dokázat je využívat v osobním, občanském i profesním životě. Smyslem vzdělávání na gymnáziu není předat žákům co největší objem dílčích poznatků, fakt a dat, ale vybavit je systematickou a vyváženou strukturou vědění, naučit je zařazovat informace do smysluplného kontextu životní praxe a motivovat je k tomu, aby chtěli své vědomosti a dovednosti po celý život dále rozvíjet.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

Absolvent by měl v průběhu vzdělávání na gymnáziu získat široký vzdělanostní základ a dosáhnout takové úrovně klíčových kompetencí, kterou předpokládá RVP G (Rámcový vzdělávací program pro gymnázia) a která mu umožní dále rozvíjet schopnosti a dovednosti v procesu celoživotního vzdělávání a získávání životních zkušeností. Takový profil absolventa dává žákům předpoklady pro vysokoškolské a další studium, pro jejich adaptabilitu v různých oborech a oblastech lidské činnosti, pro přizpůsobení se nově vznikajícím požadavkům na trhu práce i pro případné uplatnění v zahraničí.

1.1. Základní informace o škole

Název školy: Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451

Adresa: Řezníčkova 451, 547 44 Náchod

IČO: 48 623 687

IZO: 102 266 247

Právní forma: příspěvková organizace

Zastoupená: Pavlem Škodou, ředitelem školy

1.2. Předmětem certifikace dle ISO 9001:2008 je:

Vzdělávání

2. Rozsah platnosti

Tato příručka kvality je platná v celém Jiráskově gymnáziu, Náchod, Řezníčkova 451. Příručka kvality dokumentuje jednotlivé prvky řízení managementu kvality. Některé prvky jsou v této příručce popsány komplexně, u jiných je obsaženo jen shrnutí a odkazy na další podrobnější dokumentaci.

3. Termíny a definice

Systém managementu kvality (SMK)

- systém, který pomáhá škole systematicky a trvale poskytovat vzdělávání na vysoké úrovni, splňující požadavky žáků, jejich zákonných zástupců, příslušných předpisů a ostatních zainteresovaných stran.

Příručka kvality (PK)

- je základní dokument školy, který souhrnně podává informaci o způsobu a procesech zajišťování systému managementu kvality ve škole. Dokumentuje shodu vykonávaných činností školy s požadavky normy ISO 9001:2008.

Kvalita

- stupeň splnění požadavků zákazníka (i těch, které lze předpokládat a které zákazník nespécifikoval).

Záznamy o kvalitě

- písemnosti, které poskytují objektivní důkazy o provedených činnostech nebo dosažených výsledcích.

Proces

- soubor vzájemně souvisejících a působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy,
- hodnotí výstupy, dosažené cíle a přijímá návrhy na zlepšování.

Dokument

- externí, interní dokumentace, popisy procesů, formuláře, záznamy, seznamy.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

Produkt

- výsledek procesu (produkt, služba).

Prověrka (audit)

- systematické, nezávislé zjišťování pro získání důkazů a pro jejich objektivní hodnocení.

Neshoda

- nesplnění požadavku.

4. Systém managementu kvality

4.1. Všeobecné požadavky

Škola má v souladu s požadavky mezinárodní normy ISO 9001:2008 vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován SMK a neustále zlepšuje jeho efektivnost, viz čl. 8.5.1.

Procesy potřebné pro SMK, jejich posloupnost a vzájemné působení jsou popsány v **Mapě procesů, viz příloha č. 1.**

Kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů jsou popsány v jednotlivých **Popisech procesů**. Pro podporu fungování procesů jsou vedením školy zajišťovány zdroje (viz čl. 6) a systém přenosu informací (čl. 5.5.3.), včetně způsobů a metod jejich monitorování (čl. 8.2.3.).

Škola přijímá nezbytná opatření pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů viz **Zpráva o přezkoumání SMK** a čl. 5.5.3. – Interní komunikace.

Škola identifikovala tyto hlavní, řídicí a podpůrné procesy, stanovila jejich vzájemné působení: Viz **Mapa procesů, příloha č. 1**

4.2. Požadavky na dokumentaci

4.2.1. Všeobecně

Dokumentace SMK zahrnuje:

- Dokumentované postupy požadované normou ISO 9001:2008 (viz proces **R20 - Řízení dokumentů a záznamů**)
- **Politiku kvality a Cíle kvality**
- **Příručku kvality**
- Ostatní dokumenty potřebné pro chod školy (viz **Tabulka dokumentace**)
- Záznamy požadované normou ISO 9001:2008 (viz **Tabulka dokumentace**)

4.2.2. Příručka kvality

Příručka kvality zahrnuje:

- Oblast použití SMK (viz bod 1.2)
- Dokumentované postupy nebo odkazy na jiné dokumenty SMK
- Popis vzájemného působení mezi procesy SMK (viz **Mapa procesů - příloha č. 1**)

Aktualizaci PK provádí PMK-P formou revize podle potřeby, minimálně jednou za rok.

4.2.3. Řízení dokumentů

Škola má zaveden systém řízení dokumentů. (viz proces **R20 - Řízení dokumentů a záznamů**)

4.2.4. Řízení záznamů

Škola má zaveden systém řízení záznamů. (viz **R20 - Řízení dokumentů a záznamů**)

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

5. Odpovědnost managementu

5.1. Osobní angažovanost a aktivita managementu

Vedení školy se přímo podílí na fungování SMK. Zajišťuje především:

- dbá na dodržování platné legislativy,
- plnění oprávněných požadavků žáků a jejich zákonných zástupců
- stanovuje a schvaluje Politiku kvality a Cíle kvality,
- provádí přezkoumání SMK,
- zajišťuje zdroje potřebné pro fungování SMK.

5.2. Zaměření na zákazníka-žáka a jeho zákonného zástupce

Vedení školy zajišťuje stanovování požadavků žáků a jejich zákonných zástupců s cílem zvyšovat jejich spokojenost (viz **7.2.1 - Určování požadavků týkající se produktu** a **8.2.1 - Hodnocení spokojenosti zákazníka**).

5.3. Politika kvality

Politika kvality je ve škole vydávána pod názvem **VIZE ŠKOLY**. Je to samostatný dokument schválený a vyhlášený vedením školy. Odpovídá misi školy a zahrnuje osobní angažovanost a aktivitu při plnění požadavků a neustálé zlepšování SMK. Politika kvality poskytuje rámec pro stanovení a přezkoumání **Cílů kvality**.

Politika kvality je sdělována na internetových stránkách školy. Politika kvality je přezkoumávána pravidelně jednou ročně při přezkoumání SMK vedením školy.

Objeví-li se zásadní změna, mající vliv na Politiku kvality, je změna operativně řešena na poradě vedení školy a Politika kvality je vydána v novém aktualizovaném znění.

5.4. Plánování

5.4.1. Cíle kvality

- stanovuje vedení školy na základě vyhlášené Politiky kvality,
- jsou operativně přezkoumávány jednou ročně na poradách vedení školy,
- jsou součástí Vize školy, jsou měřitelné,
- jsou vždy po jejich novém vydání sdělovány zaměstnancům na poradách.

Noví zaměstnanci jsou s Politikou kvality a Cíli kvality seznamováni při nástupu do zaměstnání.

5.4.2. Plánování systému managementu kvality

Vedení školy plánuje SMK v souladu s Politikou kvality a Cíli kvality tak, aby nebyla narušena integrita systému.

5.5. Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.5.1. Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců školy jsou určeny organizačním řádem školy a v něm obsaženými pracovními náplněmi.

Organizační schéma školy je součástí Organizačního řádu.

5.5.2. Představitel managementu kvality

PMK-P a PMK-E byli jmenováni ředitelem školy.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

PMK mimo jiné zajišťuje:

- koordinaci vyhodnocování procesů,
- komunikaci s třetími subjekty ohledně problematiky ISO 9001:2008 (žáci, rodiče, atd.),
- organizaci a provádění interních auditů,
- správu dokumentace,
- přezkoumání SMK - předkládání zpráv managementu o dosažené výkonnosti systému managementu kvality a o potřebě neustálého zlepšování,
- že procesy potřebné pro systém managementu kvality jsou vytvořeny, uplatňovány a udržovány dle normy ISO 9001:2008.

5.5.3. Interní komunikace

Interní komunikace ve škole se uskutečňuje prostřednictvím:

- ústních sdělení, písemných informací, internetu, nástěnek, třídnických hodin,
- porad vedení školy,
- pedagogických a organizačních porad,
- třídních schůzek se zákonnými zástupci,
- schůzek a elektronické komunikace se školskou radou.

5.6. Přezkoumání systému managementu

SMK je pravidelně v ročních intervalech k 31. 1. přezkoumáván vedením školy na základě zprávy PMK-P o přezkoumání SMK. Přezkoumání poskytuje příležitosti pro zlepšování, potřebu změn v SMK, včetně přezkoumání Politiky a Cílů kvality. Vstupy, postup přezkoumávání a výstupy jsou uvedeny v procesu **R60-Přezkoumání SMK**.

Vstupy pro přezkoumání:

- kontrola úkolů a opatření z minulého přezkoumání
- přezkoumání politiky a cílů kvality
- výsledky auditů
- hodnocení spokojenosti žáků (zpětná vazba od zákazníka)
- výkonnost procesů a shoda produktu
- stav preventivních a nápravných opatření
- změny, které by mohly ovlivnit SMK
- doporučení pro zlepšování.

Výstupy z přezkoumání zahrnují rozhodnutí a opatření vztahující se:

- ke zlepšování efektivnosti SMK a jeho procesů
- ke zlepšování procesu vzdělávání ve vztahu k požadavkům žáků
- k potřebám zdrojů
- úkoly a opatření do příštího období.

6. Management zdrojů

6.1. Poskytování zdrojů

Požadavky na zdroje jsou identifikovány prostřednictvím:

- popisů procesů,
- hodnocení procesů,
- přezkoumáváním efektivnosti SMK,
- požadavků na nové projekty, operativní řešení a zlepšování.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

Vedení školy se zavazuje k zajištění potřebných zdrojů pro fungování SMK. Finanční zdroje potřebné pro zajištění SMK jsou uvedeny v procesu **R30- Řízení finančních zdrojů**.

6.2. Zaměstnanci

Nezbytná odborná způsobilost-kvalifikace zaměstnanců je uvedena ve **Vnitřním platovém předpisu**.

Další vzdělávání zaměstnanců je plánováno a prováděno na základě **Plánu dalšího vzdělávání** a je popsáno v procesu **H50 – Další vzdělávání zaměstnanců**.

Osvědčení o absolvovaných školeních zaměstnanců jsou ukládána do osobních složek zaměstnanců. Hodnocení efektivnosti dalšího vzdělávání zaměstnanců je prováděno vedením školy při přezkoumání SMK.

6.3. Infrastruktura

Škola má sídlo ve vlastních prostorech, údržba je zajištěna podle **Plánu revizí a kontrol** a plánovaných investičních výdajů.

Hardware a software – škola má vlastního zaměstnance – správce IT, který zajišťuje funkčnost PC a celé sítě a který podává návrhy na obnovu hardwaru a softwaru. Škola používá pouze legální software, chráněný antivirovým programem a firewallem. Data uložená v PC síti jsou pravidelně jednou týdně zálohována na určeném místě. Je zajištěna ochrana dat a osobních údajů žáků a zaměstnanců.

6.4. Pracovní prostředí

Vedení školy klade důraz na dodržování BOZP, PO a hygienických požadavků. Zaměstnanci jsou povinni udržovat svá pracoviště v pořádku a čistotě. Charakter vykonávaných činností nevyžaduje stanovení a řízení pracovního prostředí ve vztahu ke kvalitě prováděných činností. Zaměstnanci smějí provádět práce jen dle platných právních předpisů.

Školení PO a BOZP zajišťuje externí bezpečnostní technik. O školení BOZP a PO je vedena předepsaná dokumentace, která je uložena u v kanceláři školy.

7. Realizace vzdělávání

7.1. Plánování realizace produktu

je prováděno ve smyslu definovaných procesů (viz Mapa procesů příloha č. 1)

Produktem školy je služba – poskytování vzdělávání.

Při plánování škola přihlíží k:

- Politice kvality,
- stanoveným Cílům kvality,
- koncepci školy,
- plánu činnosti školy na školní rok,
- požadavkům zřizovatele,
- požadavkům na vzdělávání danými závaznými právními předpisy a normami,
- definovaným procesům (hlavní, řídicí, podpůrné),
- stanoveným ukazatelům výkonnosti procesu,
- vývoji metod vyučování,
- zdrojům pro zabezpečení efektivního fungování procesů,
- efektivnosti řídicích metod.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

Pokud by se škola rozhodla provádět jinou činnost, než je definovaná v mapě procesů, PMK zajistí vytvoření potřebných nových procesů a zajistí jejich zapracování do SMK.

7.2. Procesy týkající se žáků

7.2.1. Určování požadavků týkající se produktu (vzdělávání)

Potřeby žáků jsou identifikovány. Škola přitom bere v úvahu:

- požadavky specifikované žáky a jejich zákonnými zástupci (studijní obor), ale i to, co žáci očekávají od vzdělávací organizace, a to:
 - bezpečné a čisté prostředí,
 - zabezpečení vnímavé komunikace žák – učitel,
 - zabezpečení chování veškerých zaměstnanců s respektem ke všem stranám,
 - provádění výuky kvalifikovanými pedagogy,
 - plnění zákonných požadavků a požadavků dalších předpisů (ŠVP).

7.2.2. Přezkoumání požadavků týkajících se vzdělávání

Každá přihláška (vč. povinných příloh) je posouzena (přezkoumána) z hledisek:

- jsou-li požadavky na studium vhodně stanoveny,
- je-li škola schopna stanovené požadavky splnit,
- jsou-li vyřešeny odlišnosti požadavků zákazníků - žáků a nabídky školy.

Záznamem o přezkoumání požadavků zákazníka-žáka je vydání **Rozhodnutí o přijetí nebo nepřijetí žáka**.

Požadavek na změnu musí proběhnout písemnou formou (např. žádost o přestup, individuální studium).

7.2.3. Komunikace se žáky a jejich zákonnými zástupci, se třetími stranami

Ve většině případů dochází ke komunikaci se žáky osobně, telefonicky a elektronicky.

Zpětnou vazbu od žáků získává vedení školy z třídních schůzek se zákonnými zástupci, z dotazníků, ze schránky důvěry, ze školního časopisu nebo formou osobního pohovoru.

Stížnosti žáků nebo zákonných zástupců jsou řešeny pomocí procesu **P10 - Stížnosti a oznámení**.

Komunikace školy s rodiči, partnery školy, veřejnými institucemi a veřejností probíhá osobním jednáním, písemně, elektronicky nebo telefonicky.

7.3. Návrh a vývoj produktu

Škola na základě RVP vydaných MŠMT vytváří školní vzdělávací program (ŠVP). ŠVP je schvalován ředitelem školy a Školskou radou.

ŠVP je přezkoumáván a hodnocen jednou ročně (k 15. 10.) z hlediska vhodnosti pro naplňování Vize školy a z hlediska platné legislativy. Na základě hodnocení se ŠVP případně aktualizuje.

ŠVP je přístupný na www.gymnachod.cz.

7.4. Nakupování

7.4.1. Proces nakupování

Tento proces je popsán v procesu **P40 – Nákup**. Nakupování provádí EŠ, který zajišťuje, že nakupované produkty vyhovují specifikovaným požadavkům na nákup.

Nakupování produktů je prováděno na základě zákona o veřejných zakázkách.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

7.4.2. Informace pro nakupování

Požadavek na nákup produktu předaný EŠ musí přesně specifikovat vlastnosti produktu.

7.4.3. Ověřování nakupovaného produktu

Vedení školy dbá na to, aby dodané produkty byly ověřeny z hlediska požadované kvality, a zdali splňují specifické požadavky. Důkazem o ověření je podpis na dodacím listě.

7.5. Poskytování služeb

7.5.1. Řízení poskytování služeb

Škola plánuje a realizuje služby, které popisují hlavní procesy H20 - Výchovně vzdělávací proces a H40 – Poradenské služby

Škola zajišťuje studium v oborech, které jsou uvedeny ve zřizovací listině.

Škola v ŠVP stanovuje:

- profil žáka,
- učební plány,
- požadované výstupy,
- metody výuky,
- způsob hodnocení kompetencí žáků,
- způsob uspokojování individuálních potřeb žáků,
- systém hodnocení splnění cílů výuky.

Škola pořizuje a uchovává záznamy o poskytovaném vzdělávání, viz Archivní a skartační řád.

7.5.2. Validace poskytování služeb

Škola veškeré výstupy z procesů ověřuje následnou kontrolou.

Veškeré procesy školy uvedené v Mapě procesů (viz příloha č. 1), jsou monitorovány, měřeny a hodnoceny a jsou poskytovány důkazy o jejich plnění (proces **R60 - Přezkoumání SMK vedením** a **P20 – Vnitřní kontroly a interní audity**).

Validaci, tj. ověřování výsledků procesů, které nelze následně ověřit, škola nepoužívá.

7.5.3. Identifikace a sledovatelnost

Všichni žáci jsou evidováni ve školní matrice, jsou rozděleni do tříd, evidenčně vedeni v třídních výkazech a třídních knihách. Jejich studijní výsledky, individuální potřeby, úspěchy a neúspěchy jsou hodnoceny na pedagogických poradách školy. O žácích jsou vedeny záznamy, které jsou uchovávány ve lhůtách daných legislativou, viz **Archivní a skartační řád**.

Všichni zaměstnanci mají osobní složky s osobními údaji založeny v sekretariátu školy.

7.5.4. Majetek žáků

Majetek žáků představují osobní věci žáků. Pro uložení osobních věcí žáků slouží uzamykatelné skříňky v šatnách. Ztráty osobních věcí oznamuje žák v sekretariátu školy. V případě podezření na krádež je přizvána k řešení Policie ČR nebo je doporučeno zákonnému zástupci ohlásit krádež na Policii ČR. Pro případ ztráty nebo zničení osobních věcí žáků je škola pojištěna.

Jiný majetek žáků není při poskytování služeb a realizaci hlavních procesů využíván.

Problematika je podrobně řešena ve **Školním řádu**.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

7.5.5. Ochrana produktu

Výchovně vzdělávací proces se řídí ŠVP. ŠVP je uložen v ředitelně školy a je veřejně přístupný na www.gymnachod.cz.

7.5.6. Řízení monitorovacích a měřicích zařízení.

Monitorovací zařízení – u vchodů do budovy jsou umístěny kamery pro zajištění bezpečnosti a majetku žáků a zaměstnanců školy.

Vedení školy monitoruje způsob vedení výuky a realizaci ostatních procesů. Využívá k tomu nastavený systém hospitací a vnitřní kontrolní systém.

8. Měření, analýza, zlepšování

8.1. Všeobecně

Škola plánuje a uplatňuje monitoring a analýzu údajů:

- měřením výkonnosti procesů,
- hodnocením spokojenosti žáků a zákonných zástupců,
- interními audity,
- vyhodnocováním stížností,
- přezkoumáním systému managementu kvality,
- k neustálému zlepšování systému managementu kvality využívá nápravná a preventivní opatření.

Monitoring a analýzy údajů slouží pro:

- prokázání shody výchovně vzdělávacího procesu,
- zajištění shody systému managementu kvality,
- neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

8.2. Monitorování a měření

8.2.1. Spokojenost žáků a jejich zákonných zástupců

Monitorování spokojenosti žáků vychází ze sběru a vyhodnocování informací získávaných od žáků a jejich zákonných zástupců, a to v písemné i ústní formě. Způsob získávání informací:

- dotazníky spokojenosti žáků a jejich zákonných zástupců,
- z osobních pohovorů,
- při třídnických hodinách,
- ze školního časopisu,
- ze schránky důvěry,
- z třídních schůzek,

Využívá se i dotazováním absolventů školy.

Vyhodnocení spokojenosti žáků je součástí přezkoumání systému managementu kvality.

8.2.2. Interní audit

Škola plánuje interní audity, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality:

- vyhovuje plánovaným činnostem, požadavků normy ISO 9001:2008 a požadavkům na systém SMK stanovených školou,
- je efektivně uplatňován a udržován.

Škola organizuje interní audity podle programu interních auditů v ročních intervalech. Interní audity provádí zaměstnanci (interní auditoři), kteří jsou nezávislí na prověřovaných oblastech.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

K provádění interních auditů má škola vypracován postup v procesu **P20.- Vnitřní kontroly a interní audity**.

O provedených interních auditech jsou vypracovány **Zprávy z interního auditu**, které obsahují i případná doporučení k nápravě. Zprávy z interních auditů eviduje a vyhodnocuje PMK-P.

8.2.3. Monitorování a měření procesů

Procesy školy jsou uvedeny v Mapě procesů, viz příloha č. 1. Monitorování a měření procesů je ve škole zajištěno vyhodnocováním výkonnosti jednotlivých procesů. Vlastníci procesů vyhodnocují stanovené ukazatele výkonnosti procesů. Jednotlivé ukazatele schvaluje ředitel školy. Tím je prokazována schopnost procesů dosahovat plánované výsledky. Pokud není dosaženo plánovaných výsledků, jsou učiněna opatření k nápravě, aby se zajistila shoda produktu. Výkonnost procesů je hodnocena při realizaci procesu **R60 - Přezkoumání SMK vedením**.

8.2.4. Monitorování a měření produktu

Škola monitoruje a měří znaky vzdělávání v procesu **H20 - Výchovně vzdělávací proces**, aby si ověřila, zda byly požadavky na vzdělávání splněny.

Výsledky výchovně vzdělávacího procesu jsou průběžně hodnoceny při pedagogických radách.

8.3. Řízení neshodného produktu

Škola zajišťuje, že neshody zjišťované napříč všemi procesy jsou identifikovány a řízeny tak, aby došlo k jejich odstranění.

Postup při řešení oznámení nebo stížností žáků nebo jejich zákonných zástupců je popsán v procesu **P10 - Stížnosti a oznámení**.

Zdrojem pro řešení neshod v procesech může být např.:

- zpráva ČŠI,
- stížnosti žáků, zákonných zástupců žáků,
- hodnocení spokojenosti žáků a jejich zákonných zástupců.

8.4. Analýza údajů

Ve škole jsou shromažďovány a analyzovány údaje, aby se prokázala vhodnost neustálého zlepšování efektivnosti SMK. Tyto údaje škola získává z měření výkonnosti procesů a produktů.

Analýza údajů poskytuje informace týkající se:

- spokojenosti zákazníka,
- shody s požadavky na produkt (návrhy na změny vzdělávacího procesu, stížnosti žáků, rodičů),
- znaků a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření (vývoj trendů v oboru, údaje o konkurenci, hodnocení výkonnosti procesů).

8.5. Zlepšování

8.5.1. Neustálé zlepšování

Škola neustále zlepšuje efektivnost SMK prostřednictvím Politiky kvality (vize), Cílů kvality, výsledků auditů, analýzy údajů, nápravných a preventivních opatření, využitím návrhů od zaměstnanců a ostatních zainteresovaných stran, přezkoumáním SMK vedením školy.

8.5.2. Nápravné opatření

Aby se zabránilo opakovanému výskytu stížností a neshod, jsou stanovována a realizována opatření k odstranění jejich příčin. Opatření k nápravě jsou přiměřená důsledkům stížností.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	PK_01

Podnětem k přijetí opatření k nápravě je:

- stížnost zákazníka – žáka, rodičů, jiných zainteresovaných stran,
- nedostatky při hodnocení kontrolních orgánů (např. ČŠI, KÚ),
- nevyhovující hodnocení výkonnosti procesů,
- zprávy z auditů,
- přezkoumání SMK vedením,
- jiné vzniklé události ve škole.

Řešení nápravných opatření je popsáno v procesu **P30 – Nápravná a preventivní opatření**.

8.5.3. Preventivní opatření

Aby se zabránilo vzniku potencionálních stížností a neshod, jsou na všech organizačních úrovních školy přijímána preventivní opatření. Postup je popsán v procesu **P30 – Nápravná a preventivní opatření**.

Pro oblast výchovy žáků je zpracován proces **H40 – Poradenské služby**.

Preventivní opatření jsou přijímána na základě podnětů žáků, rodičů, zaměstnanců i vnějších impulzů. Po projednání na poradě vedení školy je stanoven způsob realizace preventivních opatření. O přijatém preventivním opatření je vyhotoven záznam - protokol, včetně informace o kontrole realizace a účinnosti preventivního opatření.

Škola má vypracován postup pro stanovení požadavků na:

- určení potencionálních neshod a jejich příčin,
- vyhodnocení potřeby opatření k zabránění výskytu stížností,
- určení a uplatňování potřebného opatření,
- záznamy výsledků provedených opatření,
- přezkoumání provedeného preventivního opatření.

	Příručka kvality			Číslo verze dokumentu PK_01
	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	PMK-P	1. 1. 2013	ŘŠ	

Příloha č. 1

Mapa procesů

