



ÓBUDAI EGYETEM

ME–10 MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS TÖKÉLETESÍTÉS

(Minőségirányítási eljárás)

12. sz. verzió

A kiadás dátuma: 2017. február 1.

(Érvényes visszavonásig)

FOLYAMATGAZDA:

Kertész Zoltán

minőségirányítási koordinátor

A Minőségirányítási Tanács 2017. február 1-ei ülése alapján

JÓVÁHAGYTA:

Prof. Dr. Réger Mihály

rektor



TARTALOMJEGYZÉK

1. ELJÁRÁS CÉLJA	2
2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA	2
2.1. Mérés és figyelemmel kísérés.....	2
2.2. A nemmegfelelőségek és szabálytalanságok értelmezése	3
2.3. A nemmegfelelőségek kezelése	3
2.3.1. A nemmegfelelőségek észrevétele és közvetlen kezelése	3
2.3.2. Az intézkedések dokumentálása	5
2.3.3. A nemmegfelelőségek elemzése alapján végzendő minőségügyi tevékenységek	5
2.4. A helyesbítő tevékenység	5
2.5. A megelőző tevékenység	5
2.6. A fejlesztések érdekében történő statisztikai módszerek alkalmazása és indikátorok működtetése.....	6
2.6.1. Az indikátorok körének meghatározása.....	7
2.6.2. Az indikátorok értékelése	7
2.7. Az oktatási folyamat fejlesztése a négykörös mérési rendszer keretében	8
2.8. A munkatársak elégedettségének értékelése.....	9
2.9. A minőségfejlesztési program és a minőségügyi terv értékelése	9
2.10. A belső auditok: a minőségirányítási rendszer teljesítményének mérése	10
2.10.1. A belső audit előkészítése	10
2.10.2. A belső audit lefolytatása.....	10
2.10.3. A belső felülvizsgálat eredményei alapján történő helyesbítő tevékenység	11
2.10.4. A rendkívüli belső audit	12
2.11. A megfigyelő és mérőeszközök kezelése	12



1. ELJÁRÁS CÉLJA

Ezen eljárással biztosítani kívánjuk az Óbudai Egyetem minőségirányítási rendszerének és szabályozott tevékenységeinek folyamatos fejlesztését minőségügyi eszközök felhasználásával. Célunk továbbá az egyetemi folyamatok hatékonyságának és megfelelőségének értékeléséhez szükséges adatok, információk megszerzésének, összegyűjtésének, kiértékelésének eszközeit, és az adatok alapján történő folyamatos helyesbítést és fejlesztést megvalósítani.

Az egyetem munkatársainak és hallgatóinak a visszajelzés lehetőségének biztosításával, valamint a beérkező információk feldolgozásával, kiértékelésével célunk az egyetem működésének, és a képzési folyamatok fejlesztése.

2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1. Mérés és figyelemmel kísérés

Az egyetem minőségirányítási rendszerének és szabályozott tevékenységeinek folyamatos figyelemmel kísérése, mérése és fejlesztése szabályozott formában történik az alábbiak szerint:

Vizsgált/fejlesztett terület	Mérési, fejlesztési módszerek	Szabályozás
A minőségirányítási rendszer teljes körű működésére vonatkozó értékelő és beavatkozó formák	⇒ <i>belső audit</i>	<u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u>
	⇒ <i>vezetőségi felülvizsgálat</i>	<u>ME-01 A vezetés felelőssége</u>
	⇒ <i>indikátorok</i>	<u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u>
	⇒ <i>hallgatói elégedettség mérés</i>	<u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u> <u>Óbudai Egyetem oktatók hallgatói véleményezésének szabályzata</u> <u>MU-10.01 Diplomás pályakövető rendszer működtetése</u> <u>ME-12 Doktori képzés, habilitációs eljárás</u>
	⇒ <i>dolgozói elégedettség mérés</i>	<u>ME-09 A humán erőforrás biztosítása és fejlesztése</u>
	⇒ <i>önértékelés</i>	<u>ME-01 A vezetés felelőssége</u> <u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u> <u>ESG sztemderdek és irányelvek</u>
Sajátosan a képzési folyamatok értékelésére és fejlesztésére szolgáló módszerek	⇒ <i>adatok statisztikai feldolgozása (Neptun)</i> ⇒ <i>OKM jelentések</i> ⇒ <i>intézményi önértékelés</i>	<u>ME-04 Képzési folyamatok tervezése és fejlesztése</u> <u>ME-05 Alapoktatási folyamatok</u> <u>ME-06 Továbbképzési folyamatok</u> <u>ME-01 A vezetés felelőssége</u> <u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u>
Sajátosan a kutatási folyamatok értékelésére és fejlesztésére szolgáló módszerek	⇒ <i>intézményi értékelés a kutatási tevékenységről</i> ⇒ <i>kari/központi nyilvántartások a kutatási tevékenységekről</i> ⇒ <i>MAB, EMMI jelentések</i>	<u>ME-07 Kutatási és fejlesztési tevékenység</u> <u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u>



Vizsgált/fejlesztett terület	Mérési, fejlesztési módszerek	Szabályozás
Egyéb folyamatok	ígérvények a hallgatók felé ⇒ nyomon követés, ⇒ a felvételi folyamatok kiértékelése ⇒ hallgatói elégedettség felmérések	<u>ME-03 Partnerközpontúság a tanulmányi, kutatási és egyéb szolgáltatási folyamatokra</u> <u>ME-10 Mérés, elemzés és tökéletesítés</u> <u>Óbudai Egyetem oktatók hallgatói véleményezésének szabályzata</u>
	képzésen kívüli tevékenység ⇒ nyomon követés ⇒ pénzügyi mutatók	<u>ME-07 Kutatási és fejlesztési tevékenység</u>
	Működés folyamatai ⇒ nyomon követés, ⇒ IFT mutatók ⇒ pénzügyi mutatók	<u>ME-08 A tárgyi erőforrások biztosítása és fejlesztése</u> <u>Intézményfejlesztési terv</u>

2.2. A nemmegfelelőségek és szabálytalanságok értelmezése

Az egyetem a működése során eltérően értelmezi és szabályozza a nemmegfelelőségeket és a szabálytalanságokat. Ezek alapján:

- ⇒ nemmegfelelőségnek minősül minden olyan működésbeli eltérés, ami olyan esetekben következik be, amikor a szabályok szerint járunk el, de hiányoznak a működés szabályos végrehajtásához szükséges feltételek, információk, erőforrások stb., vagy az adott tevékenység nincs kellő részletességgel szabályozva,
- ⇒ szabálytalanságnak minősül az az eset, amikor a működés keretei jól definiáltak, kidolgozott szabályozással rendelkeznek, de a működésmód végrehajtása eltér a szabályozástól.

A szabálytalanságok kezelésének menetét az egyetem Az Óbudai Egyetem szabálytalanságok, közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről szóló szabályzata szabályozza.

2.3. A nemmegfelelőségek kezelése

2.3.1. A nemmegfelelőségek észrevétele és közvetlen kezelése

A képzési és más egyetemi folyamatok (a képzést támogató és az alaptevékenységen kívüli folyamatok) során felmerülhetnek dokumentált nemmegfelelőségek, melyek esetén célunk annak minél gyorsabban történő kijavítása. Ezért minden **munkatársunk** felelőssége, hogy a folyamatban általa észlelt eltérésre a lehető leghamarabb reagáljon. A beavatkozásért felelős személy és a konkrét tennivaló a nemmegfelelőség tartalmától és jellegétől függ:

1. A nemmegfelelőség kockázata szerint mindenki felelős mérlegelni, hogy miként tegye meg a biztonságért szükséges lépéseket.
2. Minden **munkatársunknak** feladata, hogy a hatáskörébe tartozó folyamatokban tapasztalt eltéréseket a lehető leghamarabb kijavítsa.
3. Amennyiben az eltérés elhárítása, azaz a hibajavító tevékenységről a döntés meghozatala nem az azt **észlelő munkatárs** hatáskörébe tartozik, illetve a hatáskörén túl mutat, abban az esetben **közvetlen felettesét**, vagy az **adott területért felelős személyt** kell haladéktalanul értesíteni. Az **értesített személy** felelőssége a hibajavító tevékenységgel kapcsolatosan intézkedni.



A nemmegfelelőségek jelzésére, illetve javaslatok megtételére mind a **munkatársaknak**, mind a **hallgatóknak** lehetőség van a Minőségirányítás honlapján keresztül elérhető Észrevételi lap kitöltésével és az **általános rektorhelyettes** részére való elküldésével. Észrevételi lap alkalmazása indokolt,

- ⇒ ha nem egyértelmű, hogy az észlelt nemmegfelelőség kinek a hatáskörébe tartozik,
- ⇒ a hallgatónak személyes adatainak nyilvánosságra hozatala nélküli reklámációs lehetőség, észrevételek közzétételének biztosításához,
- ⇒ ha a 3. pontban leírtaknak megfelelő eljárást követően a hibajavítás nem történt meg.

Az elküldött Észrevételi lapokat csak az **általános rektorhelyettes** kapja meg, akinek feladata a beszerzett adatok feldolgozása. Indokolt esetben a képzési vagy egyéb egyetemi folyamatokkal kapcsolatos, több forrás alapján feldolgozott észrevételeknek megfelelően a kifogásolt jelenség tartalmáról tájékoztatást ad az érintett **kari minőségirányítási megbízottnak**, vagy az érintett **szervezeti egység vezetőjének**, aki felel a szükséges intézkedések meghozataláért és a hibajavító tevékenységek nyomon követéséért. Az **általános rektorhelyettes** által adott tájékoztatás nem tartalmazhat olyan információkat, amely a **küldő személy** azonosítására szolgálhatnak (kivéve, ha az észrevételt tevő a személye nyilvánosságra hozatalát külön kéri.) Ha az észrevétel nyilvános információ érdekében történik, akkor azt a honlapon teszünk közzé.

Az észrevétel kezelésének eredményéről a helyesbítő tevékenységért **felelős személynek** minden esetben tájékoztatni kell az **általános rektorhelyettest**. Amennyiben az észrevételre az **általános rektorhelyetttel** egyeztetett időn belül nem történik meg az intézkedés, az érintett **kari minőségirányítási megbízottnak**, vagy az érintett **szervezeti egység vezetőjének** be kell számolnia a **Szenátus** vagy a **Minőségirányítási Tanács** előtt (attól függően, hogy az eltérés mely területre vonatkozik). Észrevétel tehető továbbá a karokon/központban, illetve a HÖK által működtetett problémakezelő lapok (karonként eltérő elnevezésű lehet) segítségével. Az ezen az úton tett észrevételeket a lapot kezelő szervezeti egység intézi, szükség esetén a minőségirányítási szervezetet bevonva.

Az észrevétellel kapcsolatos eseményekről az **általános rektorhelyettes** az észrevétel megtevőjének tájékoztatást ad. Ennek során ismételten fontos az észrevételt tevő személyiségi jogainak figyelembevétele.

A **rektor/kancellár** jár el abban az esetben, ha:

- ⇒ az intézkedés túl nyúlik a kari kereteken (az egyetem folyamatait befolyásolja),
- ⇒ kari szinten nem hozták meg a kellő hibamegelőző tevékenységről a döntést, vagy azt nem hajtották végre.

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos jelzésekre a szükséges intézkedések meghozatala és azok nyomon követése az **általános rektorhelyettes** feladata.

A hallgatói (személyes vagy **HÖK**-ön keresztül), illetve egyéb **képviselői szerv** által jelzett nemmegfelelőségeket is a fentieknek megfelelően kezeljük.



2.3.2. Az intézkedések dokumentálása

Amennyiben az egyes észrevételekre, nemmegfelelőségekre vonatkozó intézkedések

- ⇒ több lépésből állnak,
- ⇒ több felelőst érintenek vagy
- ⇒ jelentős beruházást igényelnek,

akkor annak gyakorlati kivitelezhetősége érdekében a meghozott intézkedés elemeit dokumentált projekttervben le kell bontani (konkrét feladatok, felelősök, határidők, erőforrások stb.).

2.3.3. A nemmegfelelőségek elemzése alapján végzendő minőségügyi tevékenységek

A felmerült és dokumentált észrevételeket, nemmegfelelőségeket, valamint a meghozott intézkedéseket évenkénti gyakorisággal kiértékeljük az alábbi szempontok alapján:

- ⇒ jelentős gazdasági kockázatot hordoznak (nagykockázatú nemmegfelelőségek),
- ⇒ kiemelt jelentőségű vezetői irányelvekkel, valamint jogszabályi és belső szabályokkal ütköznek (stratégiai irányultságú nemmegfelelőségek),
- ⇒ többször fordulnak elő (ismétlődő események).

Az ME-01 A vezetés felelőssége eljárásban meghatározottak szerint, az **intézményi bizottságok** szakterületenkénti értékelésében (*Jelentés*) a felmerült észrevételeket, nemmegfelelőségeket, valamint a meghozott intézkedéseket is elemzik. Az elemzés eredményének tükrében, szükség esetén intézkedést határoznak meg a 2.3.1 és 2.3.2. pontokban meghatározottak logikája szerint.

2.4. A helyesbítő tevékenység

Az egyetem működése során tapasztalt és feltárt nemmegfelelőségekre helyesbítő intézkedéseket kell kidolgozni és bevezetni annak érdekében, hogy a hiba elhárításra kerüljön, valamint a működés az érdekelt felek elvárásainak megfelelően folytatódjon. A helyesbítő tevékenységek nagysága, kiterjedése arányban áll a felmerült nemmegfelelőségek bekövetkezett, vagy várható hatásaival, kockázatával és a várható veszteségekkel.

A helyesbítő tevékenységek meghatározási és végrehajtási menete a 2.2. pontban leírtak szerint történik.

2.5. A megelőző tevékenység

Az egyetem tevékenysége során felmerült eltérések okának kiküszöbölésére, hogy elkerüljük ezek megismétlődését helyesbítő tevékenységeket alkalmazunk. A lehetséges veszteségek elkerülése céljából, a rendszeresen gyűjtött információk alapján folyamatosan törekszünk olyan megelőző intézkedések kidolgozására, mellyel célunk a tevékenységünk minőségének folyamatos fenntartása, illetve a bekövetkező nemmegfelelőség hatásának enyhítése. Ezért figyeljük:

- ⇒ a rendszeresen előforduló nemmegfelelőségeket,



- ⇒ a hallgatói, oktatói és egyéb egyetemi dolgozói visszajelzéseket,
- ⇒ a többkörös mérési rendszer aktuális eredmények értékeléseit.

A megelőző tevékenységek meghatározási és végrehajtási menete a 2.2. pontban leírtak szerint történik.

A belső minőségügyi auditokhoz kapcsolódóan, a minőségirányítási rendszerre vonatkozó nemmegfelelésekre hozott helyesbítő és megelőző tevékenységeket az **általános rektorhelyettes** jóváhagyja, és ellenőrzi a tevékenység eredményét, az Audit el-térési lapon dokumentálva.

2.6. A fejlesztések érdekében történő statisztikai módszerek alkalmazása és indikátorok működtetése

Rendszeresen gyűjtjük mindazokat az adatokat, amelyek a szolgáltatás kimeneti minősége, a folyamatok hatékonysága, valamint a hallgató elégedettsége szempontjából fontosak. Az alkalmazott módszerek körét az érintettek kezdeményezhetik, amit az **általános rektorhelyettes** keresztül jeleznek a **felmérőnek**. Ennek megfelelően az alábbi területeken végzünk rendszeres elemzéseket, statisztikai módszereket alkalmazunk rendszeresen, melyeket indokolt esetben kiegészítünk további adatfeldolgozásokkal:

- ⇒ az oktatási és azokat közvetlenül segítő folyamatokról gyűjtött adatok értékelése (felvételi adatok, TDK, végzetek, nyelvvizsgák stb.),
- ⇒ a Diplomás Pályakövető Rendszer és külső szervezetek által kidolgozott értékelések,
- ⇒ az elégedettséggel kapcsolatos indikátorok elemzése,
- ⇒ a külső óraadók minősítése (ME – 09 A humánerőforrás biztosítása és fejlesztése),
- ⇒ a kutatási folyamatokról rendelkezésre álló adatok (pályázatok, publikációk, kutatási eredmények) értékelése,
- ⇒ az oktatást és kutatást segítő infrastruktúra (informatika, műszerek, laborok, épületek, helyiségek stb.) fejlesztéséről szóló adatok értékelése,
- ⇒ az oktatás hatékonyságának mérése, ZVB elnökök véleménye.

Az adatok felvételezése, és elemzése alapján fejlesztő, javító tevékenységeket indítunk.

Ezek rendszerét évente felülvizsgálják a területért felelős intézményi **bizottságok**, melynek eredményét elküldik a **Minőségirányítási Tanácsnak** véleményezésre, mely részét képezi az aktuális vezetőségi felülvizsgálatnak (ME-01 A vezetés felelőssége).

Ha az egyetemi folyamatok hatékonyságának javítása érdekében a fentiekén kívül további vizsgálatokra, adatfeldolgozásra van szükség (véglegesen, vagy időszakosan), akkor annak elrendelése, a gyűjtött adatok körének meghatározása, a felelősök megbízása:

- ⇒ a minőségirányítási rendszer működtetésével kapcsolatban az **általános rektorhelyettes** feladata,



- ⇒ egyéb egyetemi folyamatok működéséhez kapcsolódóan az **adott terület vezetőjének (rektor, kancellár, rektorhelyettes, oktatási főigazgató, gazdasági igazgató, dékán, központ főigazgató, stb.)** hatáskörébe tartozik

az egyetem mindenkor minőségügyi céljaitól függően. Amennyiben az adatfeldolgozás nem a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos, annak eredményéről szükség esetén tájékoztatni kell az **általános rektorhelyettest**. A kijelölt adatgyűjtések eredményeinek értékelése alapján problémamegoldó akciókat indítunk, a hibákat előidéző okok feltárásával, amelyek alapján meghatározzuk a lehetséges beavatkozási módokat. A megvalósított beavatkozásokat követően a hibajavítás eredményeit az eredeti adatgyűjtéssel megegyező módon visszaellenőrizzük, és értékeljük a beavatkozás hatásosságát.

2.6.1. Az indikátorok körének meghatározása

A **Fejlesztési Kabinet** feladata az indikátorok körének meghatározása (Indikátorok listája). A indikátorok (mutatók) célértékeit az **egyetem vezetése** határozza meg az Intézményfejlesztési tervben és a Minőségpolitikában megfogalmazott célkitűzések konkretizálása során.

Az indikátorokat a karok/központ és nem önálló szervezeti egységek működésük fejlesztéséhez szükség szerint lebontják, kiegészítik. A mutatók meghatározásának felelősei az **egységek szakma vezetői**, a kidolgozást a **minőségügyi megbízottak** és a **Minőségirányítási bizottságok** támogatják.

Az indikátorok meghatározásánál a következő tartalmi elemeket kell megadni:

- ⇒ mutató megnevezése
- ⇒ kapcsolódó cél
- ⇒ mutató értelmezése (az adatok kiértékelése, várható beavatkozások a mutató segítségével)
- ⇒ adatforrás, az adatgyűjtés módja,
- ⇒ a mutató vezetéséért felelős személy,
- ⇒ almutatók, segédinformációk,
- ⇒ a mutató képzésének módja (a mutató számítási módja, a prezentáció módja),
- ⇒ a mutató képzés gyakorisága (kiértékelési időintervallum),
- ⇒ mértékegység
- ⇒ kiinduló érték, célérték, megfelelőségi határ, nem megfelelőségi határ, a célérték elérésének ütemezése

Az indikátorok vezetéséhez szükséges adatok gyűjtése és értékelése a megadott **felelős** feladata, kezelése dokumentált módon, áttekinthető rend szerint történik.

2.6.2. Az indikátorok értékelése

Az indikátorokat az alábbi szempontok szerint kell elemezni:

- ⇒ a célértékek szignifikáns teljesítése,
- ⇒ az indikátorok korábbi értékeihez viszonyított állandóság vagy változás (trend, szezonálitás),



- ⇒ a külső beavatkozások hatása a vizsgált jellemzőkre,
- ⇒ az egyes folyamatok sajátosságai alapján készített szegmentálás szerinti összehasonlító értékelés,
- ⇒ az esetleges segédmutatók értékelése,
- ⇒ az indikátorok egymással való kapcsolata és hatásai.

Az Intézményfejlesztési tervben meghatározott indikátorok felügyeletéért a **Fejlesztési Kabinet** a felelős. Minden évben a vezetőségi felülvizsgálatot megelőzően felülvizsgálja az előző évben megfogalmazott célok megvalósulását, valamint indikátorok célértékeit.

A további mutatók rendszeres értékelése és a szükséges intézkedések meghatározása a **mutató vezetéséért felelős személy** feladata. A karokon/központban vezetett mutatókat a **Minőségirányítási bizottságok** számára hozzáférhetővé kell tenni.

2.7. Az oktatási folyamat fejlesztése a négykörös mérési rendszer keretében

A rendszer fejlesztése egységes minőségügyi szemlélet keretei között négy, egymással hierarchikus rendben lévő szinten szabályozott. Ez a négy szint

- ⇒ a végzetek bevalás-értékelésére,
- ⇒ a képzés teljes oktatási ciklusára,
- ⇒ az oktatás folyamatának fejlesztésére és
- ⇒ az intézmény felvételizőkkel való megismertetésére

terjed ki.

Az egyes fejlesztési szinteken megvalósuló adatgyűjtések értékelésének eredményei alapul szolgálnak a felette álló szint(ek)en történő elemzéseknek.

Fejlesztési terület	A fejlesztés alapjául szolgáló működési elemek
Az oktatási módszertan fejlesztése	⇒ az <u>ME-05 Alapoktatási folyamatok</u> és ⇒ a hallgatók, a diplomások és a dolgozók véleménye alapján az oktatási és egyetemi folyamatok fejlesztése
A tananyag fejlesztése	⇒ az <u>ME-04 Képzési folyamatok tervezése és fejlesztése</u>, ⇒ az <u>ME-05 Alapképzési folyamatok</u> és ⇒ a hallgatói vélemények alapján az oktatók és egyetemi folyamatok véleményezése
A szakok, szakirányok fejlesztése	⇒ az <u>ME-04 Képzési folyamatok tervezése és fejlesztése</u>, ⇒ az <u>ME-05 Alapképzési folyamatok</u> és ⇒ a hallgatói vélemények alapján az oktatók és egyetemi folyamatok véleményezése
Az intézmény felvételizőkkel való megismertetése	⇒ az <u>ME-04 Képzési folyamatok tervezése és fejlesztése</u>, ⇒ az <u>ME-05 Alapképzési folyamatok</u> és ⇒ az intézményi és kari PR folyamatok fejlesztése



A hallgatói motivációs vizsgálatok és a végzett hallgatók felméréséhez kapcsolódó tevékenységek keretrendszerének előírása az MU-10.01. Diplomás pályakövető rendszer működtetése című minőségirányítási utasításban történik. A hallgatói motiváció felmérés célja, hogy információt gyűjtsünk aktív hallgatóink és miként tervezik jövőjüket. Ehhez kívánjuk a képzést és a jövőbeli kapcsolattartást jobbá tenni. A végzett hallgatók felmérése során a jövőbeli terveken túl az elhelyezkedéssel kapcsolatos információkat, illetve intézményünk volt hallgatóink általi megítélését kívánjuk megismerni néhány év távlatában, illetve rendszeres adat-felvételezéssel ennek a vélekedésnek a trendjéből kívánunk használható következtetéseket tenni. A hallgatói vélemények alapján az oktatók és egyetemi folyamatok véleményezése.

A hallgatói jogviszonyban lévő és a végzett **hallgatók az oktatók** munkáját, valamint a képzési és a képzést támogató folyamatokat rendszeresen értékelik az Óbudai Egyetem Oktatók hallgatói véleményezésének szabályzata alapján.

Az oktatói értékeléseket részben az oktatók személyiségfejlesztésére, részben az oktatási feltételek javítására kell használni. Az egyes intézkedési terveket az **intézetigazgatók/központ főigazgató** írásos formában, személyre lebontottan készítik el.

Az oktatók hallgatói véleményezése alapján a személyre lebontott intézkedéseket a **munkatársak önfejlesztési tervének** kialakításánál kell figyelembe venni (ME-09 A humán erőforrás biztosítása és fejlesztése).

2.8. A munkatársak elégedettségének értékelése

A munkatársak elégedettségének értékelése kérdőív segítségével anonim felmérés keretében történik. A felmérés főbb területei:

- | | |
|---|--|
| – A szervezettel való azonosulás | – Motivációs rendszer, elismertség |
| – A munkakör, feladatkör ismerete | – Szervezetfejlesztés |
| – Vélemény a saját munkaköréről | – Képzés |
| – Személyes kapcsolatok | – Előrejutás, szakmai fejlődés, önfejlesztés (karrierterv) |
| – Vezetés, feladatirányítás | – Az elmúlt időszak változásainak visszhangja |
| – A munkavégzés tárgyi feltételei, infrastruktúrája | – Munkahely, munka iránti elkötelezettség |
| – Belső kommunikáció, információ-áramlás | |

A felmérés statisztikai kiértékelését a minőségirányítási vezető koordinálja a kérdőív által biztosított szegmentumokra lebontva. Az értékelés alapján szervezeti egységek szintjén, illetve szükség szerint egyetemi szinten történhetnek beavatkozások.

A felmérés lefolytatásának szükségességéről a **rektor/kancellár** dönt.

2.9. A minőségfejlesztési program és a minőségügyi terv értékelése

Az egyetem évente áttekinti az intézményi Minőségfejlesztési program és az Éves Minőségügyi terv végrehajtását, és megállapításait az intézmény honlapján nyilvánosságra hozza (ME-01 A felső vezetés felelőssége).



2.10. A belső auditok: a minőségirányítási rendszer teljesítményének mérése

A rendszeresen végzett belső auditok célja annak megállapítása, hogy:

- ⇒ a minőségirányítási rendszer megfelel-e az ISO 9001-es szabvány követelményeinek, a követelményeket kielégíti-e a leírt szabályozás,
- ⇒ a működés a leírtak szerint zajlik-e és
- ⇒ hatékonysága milyen mértékű.

Ezen felül cél a minőségirányítási rendszer és működésmód gyenge pontjainak feltárása a fejlődés, és a folyamatos fejlesztés érdekében.

A belső auditokat esetenként az **általános rektorhelyettes, minőségirányítási koordinátorok** és a **minőségirányítási megbízottak** részvételével a belső auditori végzettséggel rendelkező **belső auditorok** végzik. Az auditokat az egyes részlegeknél olyan **belső auditoroknak** kell elvégezni, akik a vizsgált területtől függetlenek.

A belső auditok lefolytatásának ütemezését az Éves auditterv tartalmazza, melyet az **általános rektorhelyettes** készíti el. Az auditterv szerint minden, a minőségirányítási rendszerszabványban szabályozott terület és folyamat felülvizsgálatára évente legalább egyszer mintavételelesen sor kerül.

A **minőségirányítási koordinátor** a jóváhagyott Éves audittervet eljuttatja az érintetteknek (illetve elhelyezi a honlapon).

2.10.1. A belső audit előkészítése

A **vezető auditor** (kijelölt belső auditor) feladata az érintettekkel szükség szerint egyeztetve az auditok időtervének elkészítése, az auditok finomtervezése (Audit ütemterv) Ennek dokumentálása az audit folyamatának összetettsége szerint indokolt.

A **belső auditorok** a felülvizsgálat megkezdése előtt tanulmányozzák a felülvizsgálatra kerülő terület szabályozásait, valamint az előző audit eredményeit. Amennyiben az előző auditon eltérést vettek fel, ennek kijavítására, illetve a javító- vagy megelőző intézkedés eredményességére minden esetben ki kell térni a helyszíni auditon.

A **belső auditorok** a helyszíni felülvizsgálat támogatásához igénybe vehetik a Minőségirányítás honlapján elérhető központi kérdésjegyzéket.

2.10.2. A belső audit lefolytatása

A belső auditok során vizsgálandó kérdések:

- ⇒ A megfelelő dokumentációk megléte.
- ⇒ Az oktatási és egyéb szolgáltatási folyamatok hatékony működése.
- ⇒ A munkatársak, külső óraadók és alvállalkozók felkészültsége.
- ⇒ A felelősségi körök és hatáskörök egyértelmű szabályozottsága.
- ⇒ A gyakorlat eredményei az előírt elvárásokhoz képest.
- ⇒ A folyamatok kimenetére (teljesítés) előírt mérések, ellenőrzések megfelelő volta és megfelelő pontossága.
- ⇒ A fejlesztési tevékenységek megléte.
- ⇒ A nemmegfelelőségek megállapíthatósága és megállapítása.
- ⇒ A korábban feltárt nemmegfelelőségek kezelése.



⇒ Az eredmények dokumentálása.

A **belső auditorok** az audit során tapasztalt nemmegfelelőségeket/szabálytalanságokat az audit dokumentáció részét képező Audit eltérési lapokon dokumentálják. Az audit lefolytatásának dokumentumai az auditonként felvett Audit jegyzőkönyvek, melyeknek részét képezik az Audit eltérési lapok.

A **minőségirányítási koordinátor** feladata a belső auditok eredményeinek, és dokumentációjának összesítése. Az **általános rektorhelyettes** felelőssége a végrehajtás értékelése és javító, helyesbítő intézkedések végrehajtása, azok ellenőrzése.

A **minőségirányítási koordinátorok** feladata a minőségirányítási rendszer éves felülvizsgálata során a belső auditok tapasztalatai alapján, a feltárt nemmegfelelőségekre hozott helyesbítő és megelőző intézkedések értékelése.

A **belső auditorok** felelősek a belső auditok lefolytatásáért, szakszerűségéért, és az eredmények feljegyzéséért.

2.10.3. A belső felülvizsgálat eredményei alapján történő helyesbítő tevékenység

A **belső auditorok** tapasztalatai alapján a **vezető auditor** elkészíti a belső auditok eredményét rögzítő Audit jegyzőkönyvet és elküldi az **általános rektorhelyettes** nek/**koordinátornak** és az **érintett terület vezetőjének**. Az egyes beavatkozásokat egy összesítés alapján célszerű kezelni, növelve ezzel a hatékonyságot és áttekinthetőséget. Az eredmények összegzése során gondot kell fordítani a jellegében meg egyező felvetésekre/észrevételekre/eltérésekre biztosítva a lokálisan felfedezett eltérések és problémák teljes körű értékelését és az audit területén túlnyúló alkalmazását is. Az Audit jegyzőkönyv része, hogy a területen tapasztalt jó gyakorlatot a széleskörű felhasználhatóság szem előtt tartásával ismertesse. Ezek felsorolása a honlapon válik nyilvánossá.

Az eltérésekkel kapcsolatos értesítéseket azok tartalma szerint az **általános rektorhelyettes** továbbküldi az **érintett terület vezetőjének** és a **rektornak/kancelárnak**. A felfedett hiányosságok kijavítása érdekében az **érintett terület vezetői** megteszik a szükséges helyesbítő intézkedéseket írásban a 3.2.2.pont szerint.

Az **érintett terület vezetője** köteles gondoskodni az elrendelt helyesbítő tevékenységek végrehajtásáról. A javító intézkedés bevezetésének ellenőrzését a **vezető auditor** végzi el a határidő lejártával, és aláírásával igazolja az Audit eltérési lapokon.

A javító intézkedések után megmaradó hiányosságok esetén a **vezető auditor** az előzőhöz hasonló Audit eltérési lapot vesz fel az újabb helyesbítő tevékenységek meghatározásához.

A belső minőségügyi felülvizsgálatok eredményeit az egyetem **vezetése** a rendszeresen lefolytatott vezetőségi felülvizsgálat során átfogóan értékeli, s a minőségügyi tervezésben felhasználja. A **vezetés** felelőssége figyelemmel kísérni a belső auditok eredményeit, és a megfelelő beavatkozásokat megtenni (ME-01 A vezetés felelősége).



2.10.4. A rendkívüli belső audit

A tervezett auditokon kívül rendkívüli belső audit kezdeményezhető minden olyan esetben, amikor az egyetem **munkatársainak** vagy a **HÖK** képviselőinek megalapozott információi vannak egy nemmegfelelőségről, melyet írásban az **általános rektorhelyetteshez** eljuttattak. Az **általános rektorhelyettes** által véleményezett javaslat alapján a rendkívüli auditot a **dékan** vagy a **rektor/kancellár** rendeli el.

2.11. A megfigyelő és mérőeszközök kezelése

Az oktatási célra használt mérőeszközök ellenőrzése, felügyelete szemrevételezéssel történik a **szervezeti egység megbízott** munkatársa által. Követelmény a működőképesség, a sérülésmentesség vizsgálata.

A külső megrendelések teljesítése során használt mérőeszközök – amennyiben a mérésügyi törvény hatálya alá esnek – hitelesítéséről, kalibrálásáról a **szervezeti egység megbízott munkatársa/megrendelés belső felelőse** gondoskodik. Amennyiben a mérőeszközökkel kapcsolatosan a hitelesítés, kalibrálás nem előírás, a külső megbízót tájékoztatni kell arról, milyen megfelelésértékelési eljárással történik annak ellenőrzése.

A szervezeti egységnél a **szervezeti egység megbízott munkatársa a Mérőeszköz listát** vezet, amely az azonosított és nyilvántartásba vett mérőeszközöket tartalmazza. A Mérőeszköz lista a mérőeszközök műszaki paramétereit, alkalmazási helyét, és az elvárt időszakos ellenőrzéseket rögzíti.