



WYŻSZA SZKOŁA BEZPIECZEŃSTWA
z siedzibą w Poznaniu

PROCEDURY NAPRAWCZE

POZNAŃ

2021

SPIS TREŚCI:

	strona
Rozdział 1	
Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2	
Procedury naprawcze	4
ZAŁĄCZNIK	
Karta Działań Naprawczych.....	7

Rozdział 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1.

1. Według ogólnie przyjętych definicji pod pojęciem działań naprawczych w ramach wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia (WSZJK) rozumie się wszelkie działania podejmowane wówczas, gdy wyniki monitorowania (zewnętrznego lub wewnętrznego) wskażą wystąpienie incydentu, polegającego na tym, że wartości krytyczne dla danego procesu zostały wyraźnie przekroczone lub gdy procedury ustalone dla danego procesu nie były przestrzegane w sposób właściwy. Takie przypadki wymagają wszczęcia postępowania naprawczego, obejmującego działania naprawcze ściślej sformalizowane (rys. 1), mające na celu usunięcie bezpośredniego skutku wystąpienia incydentu (korekcja), działania prowadzące do usunięcia przyczyny wystąpienia incydentu (działania korygujące) oraz działania, pozwalające na usunięcie potencjalnej przyczyny mogącej w przyszłości stanowić źródło incydentu (działania zapobiegawcze).
2. W przypadku konieczności podjęcia działań naprawczych prawdopodobnie zajdzie potrzeba opracowania szczegółowego planu działań i powołania specjalnego zespołu projektowego, rozwiązującego konkretną sytuację problemową.
3. Punktem wyjścia w działaniach korygujących jest stwierdzenie wystąpienia niezgodności (błędu, zdarzenia niepożądanego, incydentu, itp.). Wówczas podejmowane działania związane są z niezwłocznym usunięciem stwierdzonej niezgodności lub zminimalizowaniem jej skutków oraz z korektą, polegającą na wprowadzeniu zmian, wykluczających, a przynajmniej wysoce ograniczających możliwość powtórzenia wystąpienia niezgodności. Skuteczność procesu usuwania niezgodności zależy przede wszystkim od rzetelności badań przyczyn jej powstania i analizy możliwości wyeliminowania tych przyczyn.
4. Działanie korygujące oznacza więc działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji. Natomiast „korekcja” jest działaniem w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.
5. Punktem wyjścia dla działań zapobiegawczych jest stwierdzenie możliwości wystąpienia potencjalnej niezgodności, co oznacza, że celem działań zapobiegawczych jest usuwanie przyczyn wystąpienia takich potencjalnych niezgodności. Wczesne zareagowanie w systemie zapewnienia jakości na taką ewentualność pozwala uniknąć kosztów usuwania niezgodności i jednocześnie potwierdza wysoki poziom świadomości pracowników i rzeczywiste funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia.
6. W przypadku stwierdzenia możliwości wystąpienia niezgodności należy przeanalizować prawdopodobieństwo jej wystąpienia. Następnie sprawdzić, jakie przyczyny mogą spowodować wystąpienie tej niezgodności. Jeżeli uznamy, że wystąpienie jest prawdopodobne, powinniśmy określić działania, które pozwolą zlikwidować przyczyny potencjalnej niezgodności. Podobnie jak w przypadku działań korygujących, wprowadzone zmiany należy zweryfikować. Należy także prowadzić stosowną dokumentację.
7. Pod pojęciem działania zapobiegawcze, rozumie się działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej.
8. Zakłada się, że wprowadzenie działań korygujących i/lub zapobiegawczych każdorazowo musi zostać zweryfikowane.
9. Zasady i metody realizacji, weryfikacji oraz oceny działań zapobiegawczych i naprawczych określa procedura zapewnienia skutecznej realizacji tych działań.

Rozdział 2

PROCEDURY NAPRAWCZE**§2.**

1. W celu zapewnienia skutecznego funkcjonowania Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia konieczne jest cykliczne przeprowadzanie audytu wewnętrznego zgodnie z postanowieniami Regulaminu Audytu Wewnętrznego.
2. Za wdrażanie planów naprawczych odpowiedzialny jest prorektor ds. edukacji.
3. Procedura obowiązuje w zakresie całego wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia, a w szczególności dotyczy:
 - 1) zasad przeglądu niezgodności (w tym skarg i wniosków studentów, słuchaczy i pracowników),
 - 2) zasad ustalania przyczyn niezgodności,
 - 3) zasad oceny skutków spowodowanych wystąpieniem niezgodności,
 - 4) ustalania potrzeby wdrażania i przeglądu niezbędnych działań korygujących lub zapobiegawczych,
 - 5) zmian wprowadzanych w planach studiów i programach kształcenia w celu dostosowania ich do wymogów rynku pracy,
 - 6) wprowadzania nowych aktywizujących form i metod kształcenia adekwatnych do praktycznego profilu prowadzenia studiów,
 - 7) włączania zewnętrznych podmiotów gospodarczych jako ekspertów do wprowadzania zmian w procesie kształcenia,
 - 8) włączanie rzeczników dyscyplinarnych komisji do rozwiązywania problemów społecznych,
 - 9) rozwiązywania nieprawidłowości w procesie dydaktycznym metodą prowadzenia kontroli doraźnych,
 - 10) ustalenia zasad edycji i nadzoru nad zapisami, dotyczącymi wyników podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych.
4. Procedura określa działania korygujące realizowane w wyniku stwierdzenia wystąpienia problemu lub niezgodności oraz działania zapobiegawcze, realizowane na skutek stwierdzenia prawdopodobieństwa wystąpienia problemu lub niezgodności.

§3.

1. Wszyscy pracownicy Uczelni są odpowiedzialni za prawidłowe wykonywanie czynności służbowych zawartych w zakresach obowiązków służbowych.
2. Kierownicy jednostek organizacyjnych odpowiedzialni są za przyjmowanie od podwładnych zgłoszeń dotyczących problemów w funkcjonowaniu Uczelni oraz aktywne dokonywanie przeglądów niezgodności, ustalanie przyczyn ich występowania oraz podejmowanie decyzji w sprawie uruchamiania działań korygujących lub zapobiegawczych w komórkach organizacyjnych, w których powstała niezgodność lub istnieje wysokie prawdopodobieństwo jej powstania.
3. Prorektor ds. edukacji jest odpowiedzialny za kontrole, zatwierdzanie i utrzymanie procedury działań zapobiegawczych, wynikających z realizacji procesów wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia oraz za prowadzenie rejestru działań naprawczych. Posiada uprawnienia do wydawania poleceń wszystkim pracownikom Uczelni, wynikających z nadzoru nad realizacją działań doskonalących.

§4.

1. Źródłem informacji o niezgodności jest:
 - 1) wiarygodny i udokumentowany zapis pochodzący od interesariusza zewnętrznego lub wewnętrznego,
 - 2) raport z kontroli zewnętrznej lub raport niezgodności z kontroli wewnętrznej,
 - 3) skarga wniesiona na piśmie lub wniosek mający charakter uzasadnionej niezgodności,
 - 4) raport z analizy wyników ankiet lub innych form ewaluacji,
 - 5) wnioski zgłoszone przez kierownictwo Uczelni, kierowników podstawowych jednostek organizacyjnych (wydziałów) lub pracowników.
2. Działania naprawcze realizowane są z wykorzystaniem formularza *Karty Procesu Naprawczego* stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu.
3. *Karta Procesu Naprawczego* jest przechowywana w Dziale edukacji, w którym prowadzi się także rejestr działań naprawczych.
4. Wszczęcie działań naprawczych przez prorektorów, dziekanów wydziałów oraz kierowników katedr jest obligatoryjne w przypadku otrzymania raportu niezgodności z kontroli wewnętrznej lub stwierdzenia potrzeby ich przeprowadzenia.
5. Prorektorzy, dziekani wydziałów, kierownicy katedr, po stwierdzeniu powstania problemu, przeprowadzają analizę celowości podejmowania działań korygujących i naprawczych oraz zapobiegawczych.
6. Osoby, o których mowa w ust. 5, odpowiedzialni za obszar, w którym mają być przeprowadzone działania naprawcze, korygujące lub zapobiegawcze, po zidentyfikowaniu konieczności ich przeprowadzenia, wypełniają formularz *Karty Działań Naprawczych* wraz z propozycją programu działań naprawczych.
7. *Kartę Działań Naprawczych* mogą wypełniać również studenci oraz słuchacze, jednakże po akceptacji jej treści przez właściwego dziekana wydziału.
8. Prorektor ds. edukacji akceptuje *Kartę Działań Naprawczych* (lub zapobiegawczych), wskazując jednocześnie osobę odpowiedzialną za realizację działań naprawczych oraz termin ich wykonania.
9. Po akceptacji *Karta Działań Naprawczych* jest kierowana do osoby odpowiedzialnej za przeprowadzenie działań naprawczych oraz do Działu edukacji w celu ich monitorowania i ewentualnego koordynowania.
10. Po zakończeniu wszystkich działań, najwcześniej w terminie dwóch miesięcy od ich zakończenia, na odwrocie *Karty Działań Naprawczych* umieszcza się adnotację dotyczącą analizy ich skuteczności oraz ewentualne wnioski co do konieczności podjęcia innych działań naprawczych lub zapobiegawczych.
11. Za umieszczenie adnotacji, o której mowa w ust. 10 odpowiedzialny jest prorektor ds. edukacji, który przeprowadza weryfikację efektów działań naprawczych oraz wskazuje, w razie potrzeby, dalsze działania mające na celu osiągnięcie pożądaných efektów.
12. Działania naprawcze, korygujące lub zapobiegawcze kończą się w ówczas, gdy przegląd podjętych działań w trakcie kontroli wewnętrznej wykazuje ich skuteczność, potwierdzoną adnotacją w *Karcie Działań Naprawczych* oraz gdy przegląd podjętych działań zapobiegawczych wykazuje wysokie prawdopodobieństwo zapobieżenia występowania potencjalnej niezgodności.

REKTOR

dr Andrzej ZDUNIAK

Załącznik do Procedur naprawczych

KARTA DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH KARTA NR

OPIS PRZYCZYNY DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH:

Przyczyna działań, podsumowanie: Zgłaszający potrzebę działań naprawczych:
Data i podpis zgłaszającego:

- o Potrzeba udoskonalenia
- o Wykryta niezgodność
- o Potencjalna niezgodność

.....
(data i podpis)

PROPOZYCJA DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH:

Odpowiedzialny za realizację: Termin realizacji: Data i podpis osoby
wyznaczonej do realizacji:

.....

