

APSTIPRINĀTS
ar LU 19.12.2012.
rīkojumu Nr.1/338

Latvijas Universitātes procesu vadības kārtība

*Izstrādāta saskaņā ar Augstskolu likuma 5.panta 2¹.punktu,
Latvijas Universitātes kvalitātes politiku
un EFQM Izcilības modeļa¹ vadlīnijām*

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. Latvijas Universitātes procesu vadības kārtība (turpmāk – Kārtība) nosaka, kā tiek nodrošināta Latvijas Universitātes (turpmāk – LU) kvalitātes pārvaldības īstenošanai nepieciešamo procesu identificēšana, strukturēšana, procesu izstrāde, to efektivitātes mērīšana, analīze un pilnveide.
- 1.2. Saskaņā ar LU kvalitātes politikas pamatnostādnēm un EFQM Izcilības modeļa vadlīnijām, LU izstrādā, pārbauda un uzlabo procesus, lai ieviestu vienotu sapratni par LU procesu norisi, lai katrs LU darbinieks apzinās savu vietu un lomu LU darbības nodrošināšanā un pilnveidē. Procesi tiek izstrādāti un vadīti, lai radītu tiem arvien pieaugošu vērtību atbilstoši ieinteresēto pušu vajadzībām.
- 1.3. Kārtība attiecināma uz visiem LU procesiem un procesu vadību gan struktūrvienībās, gan LU kopumā, un ir saistoša visiem LU darbiniekiem.
- 1.4. Detalizētākas procesu vadības darbības reglamentē uz šīs Kārtības pamata izdoti normatīvie akti un izstrādātās procesu shēmas. Šai Kārtībai ir pakārtota procesu shēma „Procesu vadība”, kas iekļauta LU procesu vadības modelī.
- 1.5. LU par procesu vadības īstenošanu un pārraudzību ir atbildīgs Kvalitātes vadības un audita departaments (turpmāk – KVAD).

2. Terminu skaidrojums

- 2.1. **Process** – noteiktā norises secībā sakārtotu, savstarpēji saistītu vai savstarpēji mijiedarbojošos darbību kopums, kas noved pie konkrēta rezultāta un nodrošina mērķa sasniegšanu, un kuru veikšanā iesaistās vairāki darbinieki no vismaz divām struktūrvienībām.
- 2.2. **LU procesu vadības modelis (LU QuPeRs)** – elektroniska LU procesu izstrādes un pārlūkošanas sistēma.
- 2.3. **Procesu koks** – strukturēts vairāku līmeņu LU procesu atspoguļojums LU procesu vadības modelī, kas sniedz iespēju pārvietoties starp atsevišķām procesu shēmām.
- 2.4. **Procesa izstrāde** – procesu standartizēta grafiska attēlošana un saistītās informācijas pievienošana LU procesu vadības modelī, lai nodrošinātu pilnvērtīgu sapratni par procesu norisi LU.
- 2.5. **Procesa shēma** – grafiski attēlotās procesa ietvaros notiekošās un savstarpēji secīgi saistītās aktivitātes, kā arī tās paskaidrojošā informācija.

¹ European Foundation for Quality Management Excellence Model

- 2.6. **Procesa rezultatīvie rādītāji** – mērāmi kritēriji, kuri sniedz informāciju par stratēģisko un taktisko mērķu sasniegšanas pakāpi un procesa efektivitāti.
- 2.7. **Procesa pārraudzība** - sistemātiska procesa uzraudzība un rezultatīvo rādītāju novērtēšana atbilstoši procesa īstenošanas prasībām un noteiktajiem mērķiem.
- 2.8. **Procesa pārvaldnieks** - LU vadības pārstāvis, kas, pamatojoties uz LU vadības pilnvaru sadalījumu², nodrošina procesa pārraudzību, stratēģisko vadību, kā arī piešķir nepieciešamos resursus procesa norisei un pilnveidei.
- 2.9. **Procesa atbildīgais** – procesa pārvaldnieka noteiktais darbinieks, kurš ir atbildīgs par procesa izstrādi, vadību, norisi, novērtēšanu un pilnveidi.
- 2.10. **Procesa dalībnieks** – procesā iesaistīta persona, kas veic noteiktas procesa darbības atbilstoši spēkā esošajām procesu shēmām un aprakstiem.

3. LU procesu vadības modelis

- 3.1. LU kvalitātes pārvaldības sistēma nodrošina, ka LU procesu izstrāde un vadība tiek īstenota elektroniski izveidotā LU procesu vadības modelī – LU QuPeRs.
- 3.2. LU QuPeRs ietver sevī procesu shēmas un ar tām saistīto informāciju, kas raksturo katru atsevišķo darbību, to secību un to saikni ar citiem procesiem, parādot LU procesu mijiedarbību. LU procesu vadības modelis un tajā ietilpstošās procesu shēmas un aprakstošā informācija tiek izstrādāts speciālā procesu izstrādes rīkā un reģistrētiem lietotājiem pārlūkošanai ir pieejams LU QuPeRs portālā.
- 3.3. KVAD nodrošina sākotnēju LU procesu identificēšanu un strukturēšanu, veidojot LU procesu vadības modelī procesu koku. Procesi tiek strukturēti vairākos līmeņos, pakāpeniski detalizējot procesu līmeni apakšprocesos. Pēc funkcionalitātes LU procesus iedala:
 - vadības procesi – procesi, kas saistīti ar LU vispārīgām vadības funkcijām;
 - pamatprocesi – LU pamatdarbības procesi;
 - atbalsta procesi – procesi, kas nodrošina nepieciešamos resursus pamatprocesu norisei.
- 3.4. LU procesu shēmās tiek atspoguļota reāla un efektīva procesu norise, ne tikai ārējos un iekšējos normatīvajos aktos noteiktā kārtība. Procesu shēmām jābūt pietiekamā detalizācijas pakāpē un orientētām uz to lietotāju vajadzībām.

4. Procesu izstrāde

- 4.1. Procesi tiek izstrādāti, lai:
 - apkopotu uz procesu attiecināmo ārējo un iekšējo normatīvo aktu prasības;
 - attēlotu, precīzu darbību veikšanas secību, lai pēc iespējas racionālāk un efektīvāk izpildītu procesam noteiktās prasības;
 - noteiktu skaidru atbildību sadalī procesā veicamajām darbībām;
 - nodrošinātu procesu virzību uz stratēģisko plānu izpildi;
 - iekļautu procesos LU kvalitātes principus un prasības;
 - atvieglotu darbinieku apmācību;

² 04.09.2002. LU rīkojums Nr.1/129 „Par Latvijas Universitātes vadības pilnvaru sadalījumu”

- identificētu procesa pilnveidojamās jomas.
- 4.2. Katram LU procesam tiek noteikts procesa pārvaldnieks un procesa atbildīgais, savukārt procesa veikšanā ir iesaistīti vairāki procesa dalībnieki.
- 4.3. Procesu izstrādi vai uzlabošanu var ierosināt jebkurš LU darbinieks, nosūtot KVAD priekšlikumu procesa izstrādei vai pilnveidei (turpmāk – Priekšlikums). Elektroniski to var nosūtīt, izmantojot arī LU QuPeRs portālu (skat. LU QuPeRs portāla rokasgrāmatu).
- 4.4. Sākotnēji priekšlikuma saskaņošanu veic KVAD, tad procesa pārvaldnieks, nosakot procesa atbildīgo, kā arī procesa atbildīgais, nosakot darbinieku, kurš veiks procesa izstrādi vai pilnveidošanu.
- 4.5. Saskaņojot Priekšlikumu, KVAD pārbauda, vai tas atbilst LU procesu vadības principiem, savukārt procesa pārvaldnieks un procesa atbildīgais izskata Priekšlikumu pēc būtības.
- 4.6. Priekšlikuma akceptēšanas gadījumā tiek izdots LU rektora rīkojums par procesa izstrādi vai pilnveidi.
- 4.7. Gadījumā, ja tiek izstrādāts vai pilnveidots LU iekšējais normatīvais akts, kas nosaka procesa norisi, vienlaicīgi jānodrošina, ka tiek iniciēta arī atbilstošā procesa shēmas izstrāde vai pilnveide.
- 4.8. KVAD koordinē procesa shēmu izstrādi, nodrošina nepieciešamo metodisko un tehnisko atbalstu, kā arī izvērtē LU noteikto kvalitātes prasību iekļaušanu procesos. Detalizēta procesu izstrādes kārtība noteikta „LU procesu izstrādātāju rokasgrāmatā”, kura publicēta procesu izstrādes rīkā un LU QuPeRs portālā.
- 4.9. Procesu atbildīgais nodrošina procesu shēmu izstrādes gaitas un saturisko uzraudzību, kā arī noteikto termiņu ievērošanu.
- 4.10. Pēc procesu izstrādes, procesu atbildīgais nodrošina procesu shēmas saskaņošanu ar procesu saistītiem atbildīgajiem darbiniekiem, KVAD, kā arī ar procesu pārvaldnieku, pēc kā procesam tiek piešķirts statuss „spēkā esošs”.
- 4.11. Procesu atbildīgais nodrošina izstrādātā vai pilnveidotā procesa norises izskaidrošanu ar to saistītajām personām, kā arī nodrošina procesu īstenošanu atbilstoši noteiktām prasībām.

5. Procesu novērtēšana un pilnveide

- 5.1. Lai nodrošinātu efektīvu procesu vadību un noteikto mērķu sasniegšanu, procesu atbildīgie nodrošina, ka procesiem tiek noteikti mērāmi kritēriji, kas ir pielietojami procesu efektivitātes un kvalitātes novērtēšanai, kā arī nodrošina nepieciešamo datu vākšanu, apkopošanu un analīzi, lai pilnveidotu procesus, pastāvīgi meklējot uzlabojumu iespējas un ieviešot tās procesos.
- 5.2. KVAD nodrošina regulāru procesu novērtēšanu. Tās ietvaros procesu atbildīgais, izmantojot LU QuPeRs pieejamos atskaišu datus, sagatavo procesu novērtēšanas pārskatu (turpmāk tekstā – Pārskats). Pārskatā ietver informāciju par:
 - procesa rezultativitāti, LU stratēģisko un taktisko mērķu sasniegšanas pakāpi;
 - procesa īstenošanas atbilstību plānotajai procesa norisei;
 - atskaites periodā veiktajām procesu pilnveidošanas darbībām.
- 5.3. Procesu atbildīgais izvērtē turpmākas procesu kvalitātes paaugstināšanas iespējas un Pārskatā nosaka nepieciešamos procesu uzlabojumus, it īpaši, ja:

- ir izmaiņas procesu ietekmējošos ārējos vai iekšējos normatīvajos aktos;
 - ir saņemti procesa dalībnieku ieteikumi;
 - saņemtas iekšējo vai ārējo klientu sūdzības.
- 5.4. Pārskatu, izmantojot LU QuPeRs portāla iespējas, procesa atbildīgais saskaņo ar procesa pārvaldnieku un nosūta KVAD.
- 5.5. KVAD apkopo Pārskatu datus par LU procesu efektivitāti, ņemot vērā arī informāciju no iekšējiem auditiem, un informē LU vadību par iegūtajiem rezultātiem.

6. Ar procesu vadību saistīto pienākumu sadalījums

- 6.1. Procesu pārvaldnieka pienākumi:
- virzīt procesus uz izstrādi un pilnveidi;
 - nodrošināt procesu stratēģisko un kvalitātes vadību;
 - nodrošināt procesu norisei nepieciešamos resursus;
 - noteikt procesu atbildīgos;
 - novērtēt procesu kvalitāti un efektivitāti.
- 6.2. Procesu atbildīgā pienākumi:
- noteikt procesa norises gaitu un identificēt procesu savstarpējo saistību;
 - procesa ietvaros noteikt tā dalībnieku pienākumus, pilnvaras un atbildību;
 - iekļaut procesā LU noteiktās kvalitātes prasības;
 - nodrošināt procesu gaitas papildināšanu ar nepieciešamo informāciju;
 - noteikt procesa rezultātīvos rādītājus;
 - kontrolēt procesu norises atbilstību spēkā esošajām procesu shēmām un aprakstiem;
 - informēt ar procesu saistītās personas par procesa norisi un par izmaiņām dokumentācijā;
 - identificēt procesa norisei nepieciešamos resursus un informēt par to procesa pārvaldnieku;
 - nodrošināt, ka tie vākti, apkopoti un analizēti procesa rezultatīvie rādītāji, lai pārliecinātos par procesa efektivitāti;
 - identificēt procesā nepieciešamos uzlabojumus un nodrošināt to īstenošanu;
 - sniegt informāciju procesa pārvaldniekam un KVAD par procesa norisi un rezultātiem.
- 6.3. KVAD pienākumi:
- uzturēt un aktualizēt LU procesu vadības modeli;
 - administrēt LU QuPeRs;
 - nodrošināt LU QuPeRs lietotājiem nepieciešamo tehnisko un metodisko atbalstu;
 - plānot un veikt darbinieku apmācības procesu vadībā un LU QuPeRs lietošanā; koordinēt procesu norises shēmu izstrādes gaitu un termiņus;
 - pārraudzīt procesu savstarpējo savietojamību un loģisko secību;
 - pārraudzīt LU noteikto kvalitātes prasību iekļaušanu procesos;
 - nodrošināt spēkā esošo procesu shēmu publicēšanu LU QuPeRs;
 - apkopot un prezentēt LU vadībai datus par procesu efektivitāti;
 - veikt procesu vadības iekšējos auditus.