

**LISTINA KAKOVOSTI**  
**LJUDSKE UNIVERZE KRANJ,**

ki jo je sprejel svet zavoda na svoji seji dne 9. 3. 2017.

Z listino kakovosti opredeljujemo skrb za kakovost, ki jo izvajamo v naši organizaciji.

Zavedamo se odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih, ki jo vidimo v našem poslanstvu:

- nudimo in ustvarjamo kakovostno, prijazno vseživljenjsko izobraževanje za prebivalce mestne občine Kranj in gorenjske regije,
- širimo vrednoto znanja, ki plemeniti naše življenje,
- s kakovostnim znanjem naših zaposlenih in zunanjih sodelavcev zagotavljamo formalno izobraževanje na vseh ravneh zahtevnosti in pestro ponudbo neformalnih oblik izobraževanja za vse generacije,
- svetujemo, informiramo in se odzivamo na potrebe okolja na osebni in izviren način.
- Da bi te cilje dosegli, sistematično skrbimo za kakovost tako da:
- skrbimo za promocijo izobraževanja in obveščanje o aktualni izobraževalni ponudbi,
- uporabljamo različne načine za promocijo vseživljenjskega in celostnega izobraževanja ter medgeneracijskega sodelovanja,
- skrbimo, da zaposleni razvijajo in skrbijo za prenos strokovnih znanj in uporabo v praksi,
- spremljamo procese in učinke svojega dela in jih presojujemo glede na lastne standarde kakovosti kot tudi na nacionalne standarde kakovosti izobraževanja odraslih,
- spodbujamo uvajanje novosti in tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

**V listini smo opredelili: kakovost našega dela, spremljanje in presojanje kakovosti procesov, rezultatov in učinkov dela ter razvoj kakovosti našega dela.**

# **OPREDELITEV KAKOVOSTI NAŠEGA DELA**

Z delom v projektu POKI smo začeli v mesecu januarju 2012, ko smo sestavili komisijo za kakovost.

Zaposleni in zunanji sodelujoči smo v okviru projekta POKI leta 2012 oblikovali in zapisali poslanstvo, vizijo in vrednote LU Kranj.

## **Imamo opredeljeno vizijo razvoja**

Opis:

Pri oblikovanju vizije so sodelovali člani komisije za kakovost. Vizija je objavljena v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK in na Facebook strani Ljudske univerze Kranj in Medgeneracijskega centra Kranj.

*Ljudska univerza Kranj bo s svojimi kakovostnimi storitvami (p)ostala vodilni partner v izobraževanju odraslih in razvojni center za tretje življenjsko obdobje na Gorenjskem.*

Način spremljanja:

Vizijo razvoja presodimo vsake 5 let: ali je še ustrezna in če je naše delovanje usmerjeno k doseganju vizije.

## **Imamo opredeljeno svoje poslanstvo**

Opis:

Oblikovanje zapisa poslanstva Ljudske univerze Kranj je nastalo z vključitvijo v projekt POKI leta 2012. Poslanstvo je objavljeno v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK, na Facebook strani Ljudske univerze Kranj in Medgeneracijskega centra Kranj.

Način spremljanja:

Poslanstvo presodimo vsake 5 let: ali je še ustrezno in če je naše delovanje usmerjeno k uresničevanju poslanstva.

**Imamo zapisane in ponotranjene vrednote, ki nas usmerjajo pri delu**

## Opis:

Tudi vrednote smo opredelili z vključitvijo v projekt POKI 2012. Vrednote so objavljene v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK, na promocijskih zgibankah, v učilnicah in v pisarnah.

## Način spremljanja:

S predavatelji in drugimi interesnimi skupinami razpravljamo o aktualnosti vrednot. O vrednotah presojamo vsakih 5 let: ali so še ustrezne, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k ohranjanju vrednot.



# **SPREMLJANJE IN PRESOJANJE KAKOVOSTI PROCESOV, REZULTATOV IN UČINKOV DELA**

**Komisija za kakovost se sestane najmanj dvakrat letno.**

Opis:

Komisijo za kakovost sestavljajo zaposleni LUK, predstavnik udeležencev ter predstavnik predavateljev.

Način spremljanja:

Komisija za kakovost določa kazalnike razvoja kakovosti, pripravlja akcijski načrt, preverja uresničevanje akcijskega načrta in načrta uvajanja izboljšav.

**Enkrat letno organiziramo letne razgovore o doseženi kakovosti dela posameznikov ter možnih izboljšavah**

Opis:

Zaposleni smo enkrat letno vključeni v letni razgovor, kjer sistematično preverjamo zadane cilje preteklega leta, analiziramo kakovost dela in predlagamo izboljšave.

Način spremljanja:

Po končanih individualnih letnih razgovorih, smo vsi zaposleni vključeni v skupni razgovor o načrtih za kakovostno delo v naslednjem enoletnem obdobju.

**Sledimo opredelitvam nacionalnih kazalnikov kakovosti izobraževanja odraslih**

Opis:

S pomočjo baze kazalnikov kakovosti člani skupine za kakovost oblikujejo anketne vprašalnike za udeležence, učitelje, organizatorje izobraževanja ter podporne službe in presojamo kakovost našega dela.

Način spremljanja:

Analizo vprašalnikov predstavimo na andragoških zborih in razvojnih konferencah ter povabimo predavatelje k razpravi.

**V rednih časovnih obdobjih pripravljamo samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti**

Opis: Redno presojamo kakovost in poročamo o rezultatih.

Način spremljanja:

Uporabljamo različne načine merjenja in na podlagi rezultatov enkrat letno pripravimo poročilo o kakovosti, kjer poročamo o realiziranih ciljih akcijskega načrta in vpeljanih izboljšavah.

### **Merimo zadovoljstvo udeležencev izobraževanja**

Opis:

Organizatorji izobraževanja so razvili vprašalnike, s katerimi po zaključku izobraževanja preverjamo zadovoljstvo udeležencev.

Način spremljanja:

Organizatorji izobraževanja ankete analizirajo in jih predstavijo na strokovnih aktivih. Temu sledi razprava in vpeljava izboljšav, deljenje izkušenj, prenos dobrih praks.

### **Vprašanja kakovosti se obravnavajo na seji sveta zavoda**

Opis: Komisija za kakovost in skupina za kakovost pripravita strateške dokumente v povezavi s kakovostjo .

Način spremljanja:

Svet zavoda enkrat letno sprejme akcijski načrt za razvoj kakovosti ter letni delovni načrt, ki vsebuje poglavje o kakovosti.

### **Izpeljemo zgledovalne obiske v drugi izobraževalni organizaciji**

Opis: Zgledovalne obiske v drugih izobraževalnih organizacijah izvajamo individualno za določena področja dela. Strokovne delavke se o svojem delu posvetujemo s kolegicami in kolegi iz drugih izobraževalnih ustanov.

Način spremljanja: Zgledovalni obisk poteka po vnaprej določenem urniku in temah. Po zgledovalnih obiskih se pripravi načrt uvajanja izboljšav, ki uvedejo kakovostnejše delo na LUK.

### **V letnem poročilu o delu vsako leto ocenimo doseženo raven kakovosti**

Opis:

Komisija za kakovost pripravi podatke za poglavje o kakovosti v letnem poročilu.

Način spremljanja:

V letnem poročilu direktorica poroča o ugotovitvah v povezavi s kakovostjo in vpeljanih izboljšavah.

### **Imamo knjigo vtisov**

Opis: Udeležencem, obiskovalcem in ostalim interesnim skupinam je na voljo knjiga vtisov, ki se nahaja v tajništvu LUK.

Način spremljanja: Pritožbe in pohvale obravnavamo sproti in se sproti odzovemo s potrebnimi odgovori in izboljšavami.

## **RAZVOJ KAKOVOSTI NAŠEGA DELA**

### **Vsako šolsko leto pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti**

Opis: Na LUK skupina za kakovost pripravi akcijski načrt za tekoče šolsko leto – opredeli akcije, interesne skupine, metodologijo, izvajalce ter terminsko določi plan dela. Načrt pripravi na osnovi analiz anket ter predloga komisije za kakovost.

Način spremljanja: Skupina za kakovost vsako leto sestavi akcijski načrt, potrdi ga komisija za kakovost ter svet zavoda. Skupina za kakovost spremlja uresničevanje načrta ter po potrebi predlaga spremembe.

### **Uporabljamo različne komunikacijske poti za zagotavljanje učinkovitega sporazumevanja zaposlenih med seboj, z udeleženci, z zunanjimi sodelavci, partnerji ter drugimi pomembnimi deležniki**

Opis: Na LUK skrbimo za učinkovito sporazumevanje in seznanjanje z dogodki z vsemi deležniki v izobraževanju in poslovanju: pisno, po telefonu, po e-pošti, z SMS sporočili, na oglasni deski, z letaki, sestanki, na družabnih omrežjih, spletni strani, ter z objavami v medijih.

Način spremljanja: Skupina za kakovost na različne načine spremlja kakovost pretoka informacij ter predlaga izboljšave.

### **V letnem delovnem načrtu vsako leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti**

Opis: V letnem delovnem načrtu na podlagi akcijskega načrta opišemo načrte za izboljšanje ravni kakovosti. Temu dodamo še druge dejavnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

Način spremljanja: Direktorica in strokovni delavci pred dokončno objavo letnega delovnega načrta pregledajo zastavljene cilje, ob zaključku leta sledi pregled realiziranih nalog.

### **Skrbimo za razvoj kakovosti dela zaposlenih ter zunanjih sodelavcev**

Opis: Zaposlenim je omogočeno, da se izobražujejo na svojem delovnem področju z namenom izboljšanja kakovosti dela in na področjih za osebno rast in razvoj. Načrt izobraževanj je zapisan v letnem delovnem načrtu. Zaposlenim je omogočeno, da se udeležijo izobraževanj, ki niso bila napovedana in načrtovana v času priprave letnega delovnega načrta.

Način spremljanja: Udeležbo na izobraževanjih spremljamo z zapisi v tabeli diseminacija izobraževanj, kjer zaposleni tudi ocenijo ali so znanja, ki so jih pridobili na izobraževanju primerna za nadaljnjo diseminacijo ter predlagajo način izvedbe, da pridobljeno doseže čim več deležnikov.

### **Usposabljanje za sistematično delo pri razvoju kakovosti**

Opis: Vključujemo se v razpisana izobraževanja s področja kakovosti za izobraževanje odraslih ter medgeneracijsko sodelovanje.

Način spremljanja: Letni načrt izobraževanj, letni razgovori zaposlenih, uvodni razgovori z zunanjimi sodelavci ter tabela diseminacij izobraževanj.