H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

Pannon Egyetem
University of Pannonia

PANNON EGYETEM INTEGRÁLT MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Készült az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány és az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány szerint, figyelembe véve az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának (ESG 2015) standardjait, irányelveit és elvárásait.

Készítette: Minőségfejlesztési Központ

Módosítások jegyzéke:

Dátum	Módosítás jellege	Módosított oldalak
2023. 08. 04.	**Fejlesztés**	**7, 8, 10, 14, 15, 23, 27, 37-38, 45, 62, 67**
2024. 07. 30.	**ESG pontok szerinti módosítás, Érdekelt felek részletezése, Információ és adatbiztonsági törekvés megjelenése, külső és belső érdekeltek részletezése, ESG-ISO mátrix**	

Ezen Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv a Pannon Egyetem szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A Kézikönyvben szereplő információk csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez használhatók fel.

A Szenátus jóváhagyta: 2024. október 31.
A határozat száma: 208/2024.(X.31.)
A Kuratórium elfogadta: 2024. november 21.
A Kuratóriumi határozat száma: 144/2024.(11.21.)
Hatálybalépés: 2024. december 02.
A Szabályzat karbantartásáért felelős: a Minőségfejlesztési Központ igazgatója
Verziószám: 01

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

verziószám	közzététel dátuma	hatálybalépés dátuma	hatályon kívül helyezés dátuma	szenátusi határozatszám, kuratóriumi határozatszám*
00	2023.12.18.	2023.12.18.	2024.12.02.	196/2023. (X.26.) szenátusi határozat 114/2023. (10.27.) kuratóriumi határozat
01	2024.12.02.	2024.12.02.	-	208/2024. (X.31.) szenátusi határozat 144/2024. (11.21.) kuratóriumi határozat

*amennyiben a szabályzat hatálybalépésének feltétele kuratóriumi elfogadás

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

Tartalomjegyzék

0. BEVEZETÉS 7
Általános rendelkezések 7
Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv hatálya 8
1. ALKALMAZÁSI TERÜLET 8
1.1. Vezetői nyilatkozat 11
1.2. A Pannon Egyetem bemutatása 12
2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK 15
3. FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK 16
4. A SZERVEZET KÖRNYEZETE 19
4.1. A szervezet és környezetének megértése 20
4.1.1. Külső tényezők: 21
4.1.2. Belső tényezők: 22
4.2. Érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése 22
4.3. Irányítási rendszer alkalmazási területeinek meghatározása 25
4.4. Az Integrált Irányítási Rendszer folyamatai 26
4.4.1. Vezetési folyamatok 26
4.4.2. A támogató folyamatok szabályozása 29
4.4.3. Alvállalkozói folyamatok felügyelete 29
4.4.4. A rendszer működésének mérését és fejlesztését biztosító eljárások, szabályozók 29
5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS 32
5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség 32
5.1.1. Általános előírások 32
5.1.2. Vevőközpontúság 33
5.2. Integrált minőség- és környezetirányítási politika 33
5.3. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök 34
6. TERVEZÉS 37
6.1. Kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek 37

6.1.1. Kockázatok és lehetőségek meghatározása, általános előírások 37
6.1.2. Kockázatokkal kapcsolatos tevékenységek tervezése 38
6.1.3. Megfelelési kötelezettségek 39
6.1.4. Tevékenység megtervezése 40
6.2. Célok és azok elérésének tervezése 40
6.2.1. Célok 40
6.2.2. Tevékenységek megtervezése a célok elérése érdekében 41
6.2.3. Változások tervezése 42
7. TÁMOGATÁS 43
7.1. Erőforrások 43
7.1.1. Általános előírások 43
7.1.2. Munkatársak 44
7.1.3. Infrastruktúra 44
7.1.4. Folyamatok működési környezete 44
7.1.5. Erőforrások 45
7.1.6. Szervezeti ismeretek 46
7.2. Felkészültség 47
7.3. Tudatosság 48
7.4. Kommunikáció 48
7.4.1. Általános előírások 48
7.5. Dokumentált információ 49
7.5.1. Általános Információk 49
7.5.2. Létrehozás és frissítés 50
7.5.3. A dokumentált információk felügyelete 53
8. MŰKÖDÉS 54
8.1. Működés, tervezés és felügyelet 54
8.2. A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó követelmények 55
8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel 55
8.2.2. Termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása 56

8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása 57
8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása ...57
8.3. A termékek, szolgáltatások tervezése és fejlesztése 58
8.3.1. Általános előírások.....58
8.3.2. A tervezés és fejlesztés megtervezése 59
8.3.3. A tervezés és fejlesztés bemenetei 59
8.3.4. A tervezés és fejlesztés felügyeleti tevékenységei.....60
8.3.5. A tervezés és fejlesztés kimenetei 60
8.3.6. A tervezési és fejlesztési változtatások 60
8.4. A külső forrásokból biztosított folyamatok és szolgáltatások felügyelete 61
8.4.1. Általános előírások.....61
8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke.....61
8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére 62
8.5. Szolgáltatások nyújtása 62
8.5.1. A termék-előállítás és szolgáltatásnyújtás szabályozása 62
8.5.2. Azonosítás és nyomon követhetőség 63
8.5.3. A vevők, vagy külső szolgáltatók tulajdona 63
8.5.4. Megóvás.....64
8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek 64
8.5.6. Változáskezelés.....64
8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása 65
8.7. Nem megfelelő kimenetek felügyelete.....65
9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS.....65
9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés.....65
9.1.1. Általános előírások.....65
9.1.2. Vevői elégedettség 66
9.1.3. Elemzés, értékelés.....66
9.2. Belső audit.....67
9.3. Vezetőségi átvizsgálás 68

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

9.3.1. Általános előírások 68
9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei 68
9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei 69
10. FEJLESZTÉS 69
10.1. Általános leírások 69
10.2. Nem megfelelőség és helyesbítő tevékenység 70
10.3. Folyamatos fejlesztés 70
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK 71
Mellékletek 73

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

0. BEVEZETÉS

A Pannon Egyetem (a továbbiakban: **„Egyetem”**) Szenátusa által jóváhagyott, valamint a Pannon Egyetemért Alapítvány, mint alapítói, tulajdonosi jogokat gyakorló fenntartó (a továbbiakban: **„Fenntartó”**) által elfogadott Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: **„SzMSz”**) I. rész Szervezeti és Működési Rend (továbbiakban: **„SzMR”**), valamint a Pannon Egyetem szabályzatai kuratóriumi elfogadásának hatásköri rendjéről szóló kuratóriumi határozat alapján az Egyetem az **Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv**et (továbbiakban: „**Kézikönyv”)** az alábbiak szerint állapítja meg.

A **Kézikönyv** meghatározza mindazokat a követelményeket és szabályozza azon tevékenységeket, melyek figyelembevételével és betartásával megvalósítható a **Pannon Egyetem Integrált minőség- és környezetirányítási politikája** és elérhetőek meghatározott céljai.

Általános rendelkezések

a) Jelen Kézikönyv a külső és belső előírásokra és elvárásokra, valamint a **Pannon Egyetem** Szervezeti és Működési Szabályzatára épülve foglalja rendszerbe az Egyetem minőségirányítási tevékenységét, felügyeletét és annak fejlesztését.

b) A **Pannon Egyetem** oktatásban és kutatásban eddig elért színvonalának megőrzése és ennek folyamatos fejlesztése céljából minőségirányítási és környezetirányítási rendszert működtet, melyet az Egyetem céljaival összhangban alakítottak ki. A Kézikönyvet az intézményben alkalmazott és bevált módszerekre és az egyetemi hagyományokra alapozva, az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjait, irányelveit (a továbbiakban: ”ESG”) és elvárásait figyelembe véve alakította ki, az MSZ EN ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány vonatkozó fejezeteinek és az

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

ehhez igazított MSZ EN ISO 14001:2015 környezetirányítási szabvány követelményeinek megfelelően. Az ISO szabványok és az ESG-2015 elvárásai kapcsolódási mátrix a jelen kézikönyv 1. sz. mellékletében jelenik meg.

Jelen Szabályozás célja – az Egyetem értékrendjével egyezően – magas színvonalú oktatási, kutatási és tudományos tevékenység és az ezekhez kapcsolódó szakmai, gazdálkodási és fenntartási folyamatok minőségbiztosítása és továbbfejlesztése, valamint a külső és belső érdekelt felek elégedettségének javítása.

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv hatálya

A Kézikönyv hatálya kiterjed:

a) az Egyetem valamennyi karára, átfogó szervezeti egységére, szervezeti egységeire, szervezeti egységnek nem minősülő összes egységére és egyetemi polgárára;
b) a Kézikönyv tárgyi hatálya kiterjed az oktatás, kutatás és oktatásszervezés tevékenységére és az ezeket támogató szakmai, gazdálkodási és fenntartási folyamatokra.

1. ALKALMAZÁSI TERÜLET

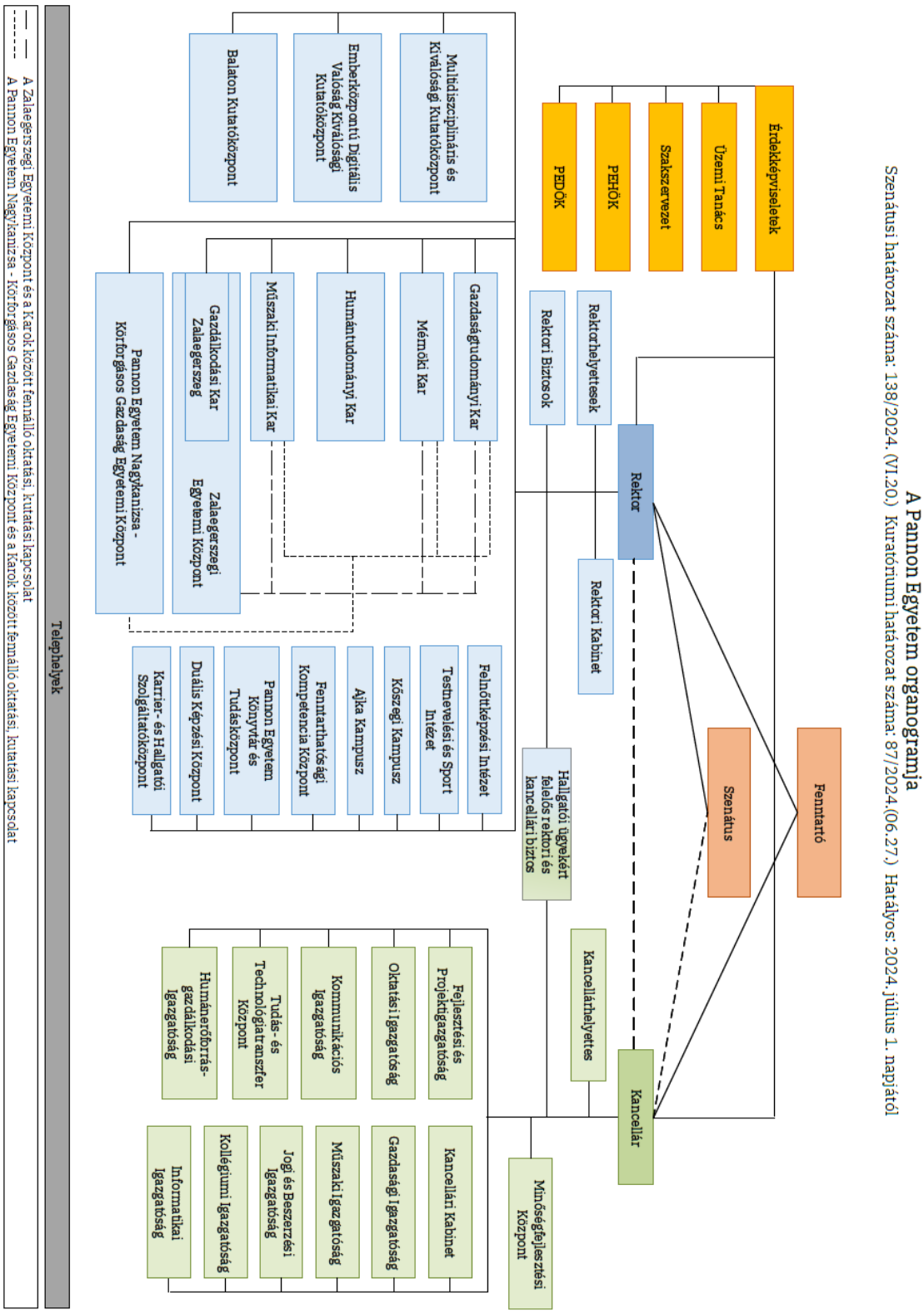
Az **MSZ EN ISO 9001:2015** szabvány, az **MSZ EN ISO 14001:2015** szabvány és az ESG 2015 követelményei szerinti Integrált Minőség- és Környezetirányítási Rendszer (továbbiakban: „Integrált Irányítási Rendszer") az alábbi tevékenységekre vonatkozik:

a) **Alap- és mesterképzés, doktori képzés, felnőttképzés, szakirányú továbbképzés, felsőoktatási szakképzés, szaktanácsadás, nyelvvizsgáztatás.**

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

b) A képzéshez kapcsolódó területeken, tudományterületeken alap-, alkalmazott és kísérleti kutatások és fejlesztések, valamint az oktatást támogató egyéb kutatások végzése.
c) Tudományszervezés, technológiai innováció, szabadalmak.
d) A fentiekhez kapcsolódó támogató szakmai, gazdálkodási és fenntartási folyamatok.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu



1. ábra. A Pannon Egyetem szervezeti felépítése

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

1.1. Vezetői nyilatkozat

a) A Kézikönyv az **MSZ EN ISO 9001: 2015** szabvány, az **MSZ EN ISO 14001: 2015** szabvány és az ESG 2015 előírásai szerint az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv hatálya alatt meghatározottakra kiterjedően rögzíti az irányítással kapcsolatos teendőket és egyértelműen meghatározza a **Pannon Egyetem** Integrált Irányítási Rendszerét.

b) A **Kézikönyv** és az Irányítási rendszerhez kapcsolódó Irányítási Eljárások érvényes dokumentumai minden szervezeti egység számára hozzáférhetők a **Pannon Egyetem** honlapján (https://minosegiranyitas.uni-pannon.hu/szabalyzat).

c) Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyvben és az Irányítási rendszerhez kapcsolódó eljárásokban leírtak ismerete és betartása a **Pannon Egyetemmel** munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatotti jogviszonyban álló, a tanúsításba bevont valamennyi kar, átfogó szervezeti egység, szervezeti egység, szervezeti egységnek nem minősülő összes egység munkavállalója számára kötelező érvényű.

d) A Kézikönyv folyamatos karbantartásáért a Minőségfejlesztési Központ igazgatója felelős, az abban foglaltak végrehajtásáért az érintett karok, átfogó szervezeti egységek, szervezeti egységek, szervezeti egységnek nem minősülő összes egység munkatársai felelősek.

e) A Kézikönyv a **Pannon Egyetem** alvállalkozói, beszállítói és megrendelői számára elvárásként, egyéb szerződéses partnerei számára információs anyagként szolgál.

.....	.....
Dr. Abonyi János rektor	Csillag Zsolt kancellár

1.2. A Pannon Egyetem bemutatása

A veszprémi székhelyű **Pannon Egyetem** múltja 1949-re nyúlik vissza. Ebben az évben a Budapesti Műszaki Egyetem (BME) Nehézvegyipari Karának telephelyéül Veszprémet választották. A BME Kémiai Technológia Tanszékének adjunktusa, Polinszky Károly 1949 tavaszán kapott megbízást arra, hogy az új kart megszervezze.

Az 1951 őszén Veszprémi Vegyipari Egyetem (VVE) néven önálló Egyetemmé vált intézményt Polinszky Károly vezette. Az Egyetemen egy kar működött, így a dékán rektori jogkört is gyakorolt. Az Egyetem vezetője 1962. szeptember 1-jétől kezdve kapott rektori megbízást.

Az Egyetem neve az 1990/91. tanévben változott Veszprémi Egyetemre, és ekkor alakult meg két új kara, a Mérnöki Kar és a Tanárképző Kar.

Az 1995/96. tanévben a Veszprémi Egyetem áttért a kötött tanterveken alapuló képzésről a kreditrendszerre. Az intézményt a Magyar Akkreditációs Bizottság 1997/98-ban akkreditált egyetemnek minősítette. Ezt követően a Tanárképző Kar kezdeményezésére létrejött a Pedagógiai Kutatóintézet Pápán, ezzel egyidejűleg 1998-ban Nagykanizsán kilenc alapító létrehozta a Kanizsa Felsőoktatásáért Alapítványt, majd 2000-ben létrejött a Veszprémi Egyetem Nagykanizsai Kihelyezett Képzési Helye.

Az agrárkémikus-agrármérnök képzésben Keszthely és Veszprém között kialakult együttműködés több mint 30 éves múltra tekintett vissza. Nem volt meglepő tehát, hogy a felsőoktatási intézmények integrációja Veszprémben is változásokat hozott: 2000-ben hivatalosan is egyesült a két régi szövetséges, a Veszprémi Egyetem és a

Pannon Agrártudományi Egyetem Georgikon Mezőgazdaságtudományi Kar. Ez az eredményes együttműködés több mint húsz éven át tartott.

Az integrációval valódi régiós szerepet betöltő szellemi központ jött létre a Dunántúlon. Az integrált Veszprémi Egyetem természettudományos, mérnöki, tanári, bölcsész, művészeti és közgazdasági képzést kínált diákjainak a Dunántúl nagy részére kiterjedő intézményi hálózattal.

2001-ben kezdték meg működésüket a doktori iskolák, jelenleg a Pannon Egyetemen öt doktori iskola közül választhatnak a jelentkezők. A kormányrendeletben meghatározott nyolcból négy tudományterületen (természettudomány, műszaki tudomány, társadalomtudomány, bölcsészettudomány) folyik PhD képzés.

Szintén ebben az évben a Mérnöki Karból kivált és önálló fejlődési úton indult el a Gazdaságtudományi Önálló Intézet, valamint a Műszaki Informatikai és Villamosmérnöki Önálló Intézet. 2003 szeptemberében a két intézet kari státuszt kapott, Gazdaságtudományi Kar, illetve Műszaki Informatikai Kar néven önálló karként kezdtek funkcionálni.

A 2004/2005-ös tanév újabb áttörést hozott az intézmény fejlődésében, kísérleti jelleggel - hazánkban az elsők között - megkezdődött a BSc képzés a műszaki informatika szakon. Az ezt követő évben az Egyetem minden karán elindultak az új típusú, többciklusú, lineáris képzési rendszerbe illeszkedő alapszakok (BSc, BA), és megkezdődött a mesterképzések előkészítése.

A Veszprémi Egyetem 2006. március elsejétől a Pannon Egyetem nevet vette fel, melynek használatával jobban kifejezésre jut az Egyetem regionális szerepvállalása és küldetése, valamint a hálózatosodásra utalva stratégiai üzenetet is hordoz.

A komoly szakmai hagyományokkal és nagy múlttal rendelkező intézmény képzési kínálata a tudományterületek zömét lefedi. Az intézmény öt egyetemi karral - Gazdaságtudományi, Mérnöki, Humántudományi (korábbi nevén: Modern Filológiai és Társadalomtudományi), Műszaki Informatikai, Gazdálkodási Kar Zalaegerszeg - a Pannon Egyetem Alapító Okiratában rögzített telephelyeken és kihelyezett képzési helyeken van jelen.

A Pannon Egyetem Kőszegi Kampusza 2016. január 1-én kezdte meg működését.

A felsőoktatási törvény 2020. évi módosításának következményében a Pannon Egyetem szervezeti felépítésében újabb jelentős változások következtek be. 2020. július 31. napján a Georgikon Kar kivált a Pannon Egyetem szervezetéből és a Szent István Egyetem integrálta. Ugyanezen dátummal a Budapesti Gazdasági Egyetem Gazdálkodási Kara (Gazdálkodási Kar Zalaegerszeg) kivált a Budapesti Gazdasági Egyetem szervezetéből és a Pannon Egyetemhez csatlakozott. Az intézményi átalakítás egyet jelentett azzal, hogy az agrár tudományterület kikerült az intézményi portfólióból, azonban a zalai megyeszékhelyen 1971 óta jelen lévő közgazdászképzés erősítésével, illetve további képzések bevezetésével, intézetek alapításával, valamint az ipari kapcsolatok fejlesztésével a Pannon Egyetem új tudásközpontot hozott létre Zalaegerszegen. A Zalaegerszegi Egyetemi Központ létrejöttével egy időben, a nagykanizsai képzési és a kutatási tevékenységek bővülésének eredményeként, a Nagykanizsai Kampusz szervezeti átalakításával 2021. évben létrejött a Pannon Egyetem Nagykanizsa - Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ.

Az Országgyűlés 2020. december 15-én elfogadta a Pannon Egyetemért Alapítványról és az alapítványnak, illetve az Egyetemnek történő vagyonjuttatásról szóló előterjesztést.

A Pannon Egyetem 2022-ben az Ajka Kampusz létrehozásával új képzési helyszínnel bővült.

A jogszabály szerint 2021. szeptember 1-től a Magyarország Kormánya által létrehozott közérdekű vagyonkezelő alapítvány gyakorolja a veszprémi székhelyű Pannon Egyetem alapítói és fenntartói jogait, biztosítja a működési feltételeket és az intézményfejlesztési célok megvalósítását, valamint végzi a vagyonkezelést.

A Pannon Egyetem folyamatos dinamikus fejlődését, a minőségi oktatás melletti elkötelezettségét jól mutatja, hogy számos rangos elismeréssel büszkélkedhet. A Gazdaságtudományi Kar 2008-ban az országban elsőként részesült Felsőoktatási Minőségi Díjban, 2011-ben a Mérnöki Kar is átvehette az elismerés arany fokozatát. A vegyészmérnöki oklevelet – Magyarországon elsőként – a brit Institute of Chemical Engineers is akkreditálta. A régió fejlesztésében betöltött kiemelkedő szerepének elismeréseként 2009-ben az Egyetem elnyerte a „Királyi Régióért Díjat", 2010-ben pedig a „Kiváló Egyetem" miniszteri elismerést. A 2013–2016 közötti időszakra vonatkozóan a dunántúli felsőoktatási intézmények közül egyedüliként a Pannon Egyetem Mérnöki Kara kapott „Kutató Kar" minősítést.

A **Pannon Egyetem** részletes története megtalálható az Egyetem honlapján https://uni-pannon.hu/az-egyetemrol/tortenet.

A **Pannon Egyetem** organogramja a Szervezeti és Működési Rend mellékleteként megtalálható az Egyetem honlapján.

2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

Az Integrált Irányítási Rendszer követelményeinek meghatározása során a Kézikönyv követi az ISO 9001 szabvány szakaszait, az egyszerűbb kezelhetőséget

szem előtt tartva az ISO 14001 szabvány követelményeit és az ESG standard elvárásait.

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv három célt szolgál:

- Tartalmazza a Pannon Egyetem Integrált Irányítási Rendszerének alkalmazási területeit, Integrált minőség- és környezetirányítási politikáját, valamint az ESG elvárásai szerinti iránymutatásokat.
- Megfogalmazza azokat a tevékenységeket, amelyek szükségesek a jogszabályi (törvények, vonatkozó és hatályos szabványok) előírások és a vevői igények teljes körű kielégítéséhez.
- Minőséggel kapcsolatos információként és kommunikációs eszközként használható a Pannon Egyetem minden egysége számára és külső kapcsolatai felé.

3. FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyvben és az Integrált Irányítási Eljárásokban használt és a gyakorlatban alkalmazott, az irányítás tárgykörébe tartozó meghatározások forrása: Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár, (ISO 9000:2015) szabvány és az ISO 14001:2015 szabvány 3. fejezete.

- **Dokumentált információ:** Információ, amit egy szervezetnek a felügyelete alatt kell tartani és meg kell őriznie, valamint az adathordozó, ami a dokumentált információt tartalmazza (bármilyen adathordozón létezhet és bármilyen forrásból származhat).

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- **Dokumentum:** Információ, amely papír vagy elektronikus adathordozón található, előíró és bizonyító jellegű, típusát tekintve külső vagy belső. A változások követésére kötelezett dokumentumok az Integrált Irányítási Rendszer működtetésével kapcsolatos előíró szabályozások.
- **Eljárás:** Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja.
- **Érdekelt felek:** A szervezet környezeti teljesítménye által érintett vagy érdekelt személy, illetve csoport.
- **Feljegyzések, bizonylatok:** Valamely tevékenység elvégzését és/vagy megfelelőségét igazoló dokumentumok, melyek készülhetnek a szervezeten belül (pl.: nyilvántartások, jegyzőkönyvek, formanyomtatványok), vagy a szervezeten kívül is (pl.: hatósági vagy vevői ellenőrzések jegyzőkönyvei).
- **Folyamat:** Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely a bemeneteket kimenetekké alakítja át.
- **Helyesbítő tevékenység:** Tevékenység egy észlelt eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére. (Egy eltérésnek egynél több oka is lehet. A helyesbítő tevékenységet az eltérés ismételt előfordulásának, míg a kockázatkezelési tevékenységet az előfordulás megelőzésére hajtják végre.) A javító tevékenység más, mint a helyesbítő tevékenység.
- **Integrált Irányítási Rendszer vezetője (MIR, KIR vezető):** A Minőségfejlesztési Központ igazgatója, aki egyéb felelősségeitől függetlenül felelős az Integrált Irányítási Rendszer kidolgozásáért és fenntartásáért.
- **Javító tevékenység:** Intézkedés egy észlelt eltérés megszüntetésére.
- **Kézikönyv:** Jelen dokumentum, amely meghatározza a Pannon Egyetem - mint szervezet - Integrált Irányítási Rendszerét.
- **KIR:** Környezetközpontú Irányítási Rendszer.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- **Környezeti cél:** A környezeti politikával konzisztens átfogó távlati terv, melyet a szervezet saját maga számára elérésre kitűzött és amely – ahol lehetséges – számszerűsített.
- **Környezeti hatás:** A környezetben végbemenő mindennemű – káros vagy hasznos – változás, amely egészben vagy részben a szervezet környezeti tényezőiből származik.
- **Környezeti politika:** A szervezetnek a környezeti teljesítéséhez kapcsolódó átfogó szándékai és környezetközpontúsága a felső vezetőség hivatalos állásfoglalása szerint.
- **Környezeti teljesítés:** A szervezet környezeti tényezői irányításának mérhető eredményei.
- **Környezetközpontú irányítási rendszer felülvizsgálata:** Az átfogó irányítási rendszer azon része, amely magába foglalja a környezeti politika kialakításához, megvalósításához, teljesítéséhez, átvizsgálásához és fenntartásához szükséges szervezeti felépítést, tervezési tevékenységeket, felelősségeket, gyakorlatokat, eljárásokat és erőforrásokat.
- **Megfelelőség:** Meghatározott követelményekkel való összhang.
- **Megrendelő (vevő, hallgató):** Szervezet vagy személy, ami vagy aki terméket, illetve szolgáltatást kap a Pannon Egyetemtől.
- **Minőségcél:** A Pannon Egyetemet érintő, a minőséget befolyásoló célok, melyeknek meghatározása a minőségpolitikán alapul.
- **Minőségpolitika:** A Pannon Egyetem minőségre vonatkozó politikája, mely összhangban van a szervezet küldetésével és keretet ad a minőségcéloknak.
- **MIR:** Minőségirányítási rendszer.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- **Nyomon követhetőség:** Képesség arra, hogy a szervezet nyomon kövesse a szolgáltatás múltját, alkalmazását vagy helyét. A nyomon követhetőség vonatkozhat:
  - a felhasznált anyagok, vegyszerek, technológiai eszközök eredetére,
  - a szolgáltatás engedélyeire, helyére, folyamataira.
- **Szállító:** Bármely szervezet vagy személy, aki anyaggal, termékkel, szolgáltatással vagy információval látja el a Pannon Egyetemet. A (be)szállító lehet a szervezeten belüli vagy azon kívüli. Szerződéses viszonyban a (be)szállító "vállalkozóként" szerepelhet.
- **Szervezet:** személy vagy személyek csoportja, amelynek saját funkciói vannak, felelősségekkel, hatáskörrel és kapcsolatokkal céljai eléréséhez.
- **Szervezet és környezete:** Belső és külső tényezők kombinációja, melyek hatással lehetnek a Pannon Egyetemre.
- **Tervezés és fejlesztés:** Olyan folyamatok összessége, melyek bemenetei többnyire kutatások eredményei, amiket kimenetként részletesebb követelményekké alakít át.
- **Utasítás:** Valamely tevékenységet részletesen szabályozó, az adott területre vagy tevékenységre jellemző előírások meghatározott időre szóló összessége. A végrehajtásról minden foglalkoztatott a saját munkaterületén és hatáskörében gondoskodik.

4. A SZERVEZET KÖRNYEZETE

A **Pannon Egyetem** kialakította, bevezette és működteti az ISO 9001, illetve az ISO 14001 rendszerszabványok előírásainak megfelelő rendszerét

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

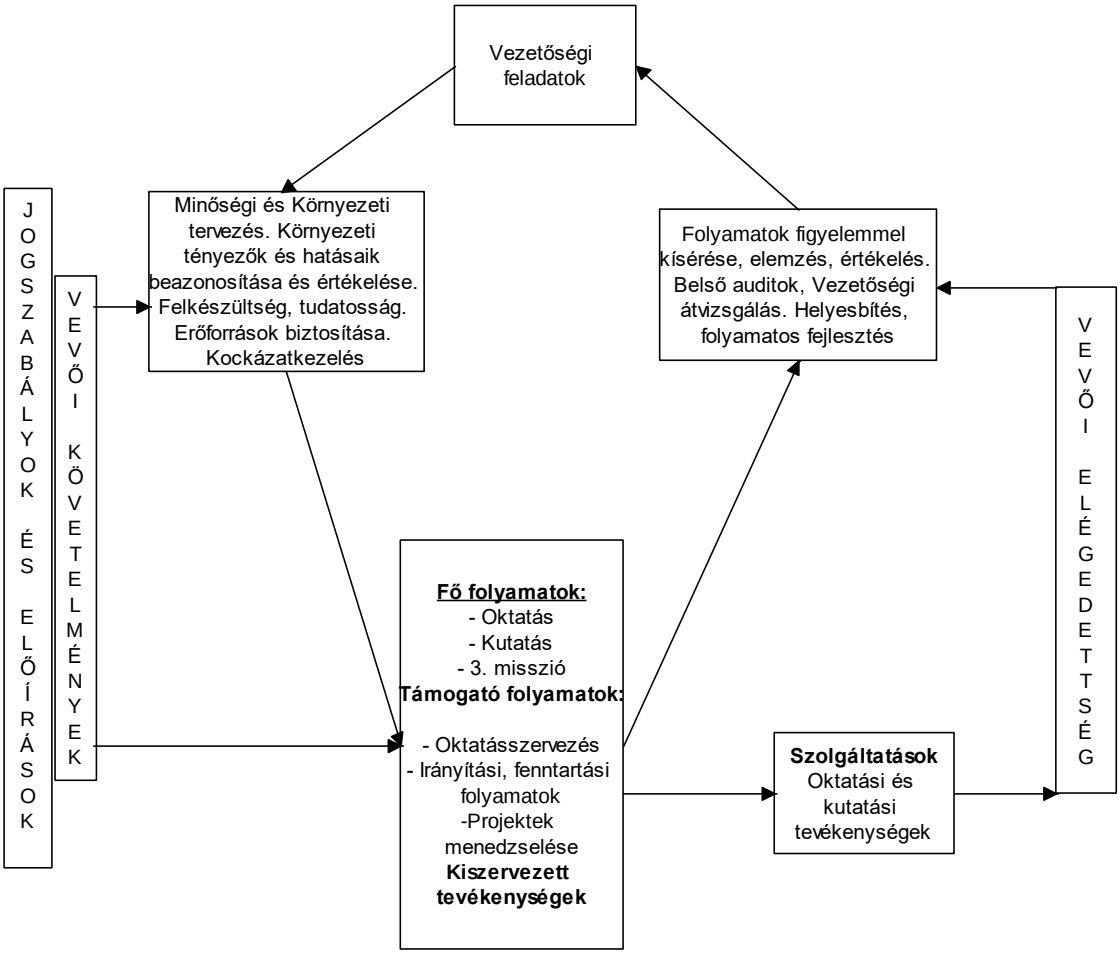
összehangolva az európai felsőoktatási minőségbiztosítás alapdokumentumával, valamint a standardokat és irányelveket tartalmazó Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) elvárásaival.

Az Integrált Irányítási Rendszer kidolgozásának alapját a szervezeti felépítés és a tevékenységhez kapcsolódó folyamatok, azok kölcsönhatása, a szolgáltatási ágazat sajátosságai, továbbá a meglévő működési szabályozás és gyakorlat alkotják.

4.1. A szervezet és környezetének megértése

Az Integrált minőség- és környezetirányítási politikában a külső és belső érintettek igényeit figyelembevéve meghatározásra került a stratégiai irányvonal, valamint azok a lényeges szempontok, amelyek hatással lehetnek az Integrált Irányítási Rendszer működtetésétől és a szabályozottságtól elvárt eredményekre. A folyamatok és azok kölcsönhatása dokumentált információként, folyamattérkép szerint készült folyamatfejlesztési dokumentációban kerül bemutatásra.

A szervezet és környezetének megértése:



2. ábra. Az irányítási rendszer folyamata

A Pannon Egyetemen az irányítási rendszer eredményességét az alábbi külső és belső tényezők határozzák meg:

4.1.1. Külső tényezők:

- telephely adottságai regionális viszonylatban;
- egyéb hasonló tevékenységű szolgáltatók (versenytársak);
- megfelelő felkészültségű és kapacitású alvállalkozók;

- jogszabályi és szabványi előírások;
- megrendelői előírások;
- külső érdekeltek szükségletei és elvárásai.

4.1.2. Belső tényezők:

- magas szintű szakmai tudás;
- speciális területekhez tartozó képzettség és gyakorlat;
- szükséges felszerelések, eszközök megléte a munkavégzéshez;
- feladatok ellátásához megfelelő infrastruktúra és informatikai rendszerek rendelkezésre állása;
- növekvő tendenciát mutató teljesítmény;
- speciális szolgáltatási és ellenőrzési feladatok ellátására vonatkozó képesség, képzettség és gyakorlat megléte;
- munkahely bővítési (kialakítási) és munkaerő felvételi lehetőségek.

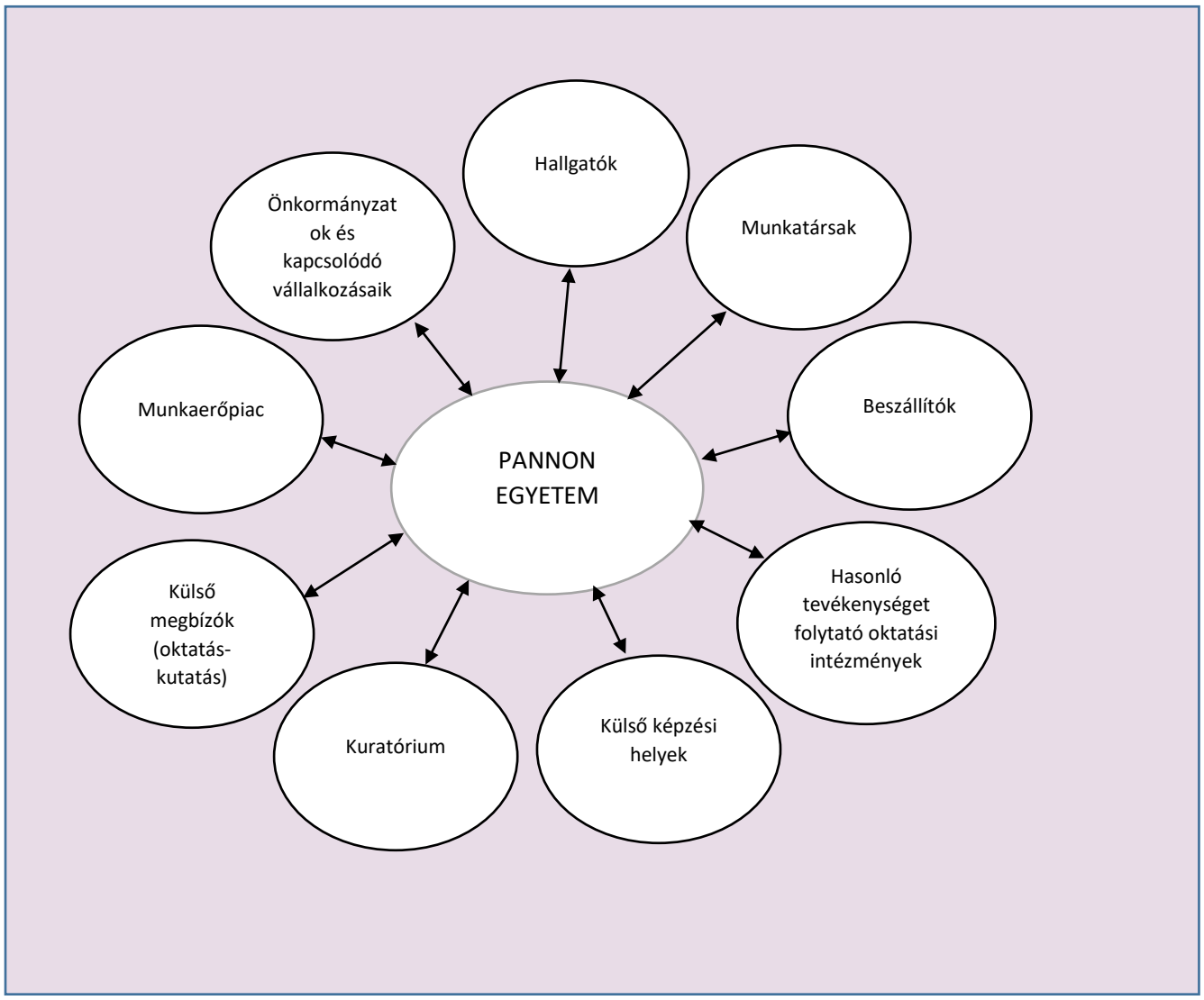
A külső és belső tényezők lehetnek pozitív vagy negatív elemek. A tényezők felülvizsgálatát a vezetés biztosítja, azokat figyelemmel kíséri az érdekelt felek elvárásai, valamint a kockázatok és lehetőségek függvényében.

4.2. Érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

Az Integrált Irányítási Rendszer kidolgozása során meghatározásra kerültek az érdekelt felek és azok elvárásai. A Pannon Egyetem vezetősége az Integrált Irányítási Rendszerben lényeges érdekelt feleket az intézmény működését és környezetét döntően befolyásoló tényezők körében határozta meg. Ez alapján kerültek felmérésre, illetve a meglévő kapcsolatok, ismeretek alapján meghatározásra elvárásaik, melyek a megfelelő minőségű szolgáltatási tevékenység nyújtása során befolyásoló jelleggel bírnak. A felmért igények vezetői

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

kiértékelésre kerültek abból a szempontból, hogy mely intézkedések végezhetők el a fentieken túlmenően (vállalt igények) a Pannon Egyetem gazdaságos működési keretein belül.



3. ábra. Külső és belső érdekelt felek

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

Külső igények meghatározása, információk begyűjtése:

Külső tényezők	
Érdekelt fél	**Szükségletek, elvárások**
Állami jogalkotók	Hazai jogszabályok ismerete, betartása és betartatása; tevékenységekre vonatkozó előírások pontos betartása az országon és az EU-n belül is; Környezetvédelmi és biztonsági előírások betartása. Jogalanyok szükségleteinek megismerése, és a jogalkotás folyamatában annak lekövetése.
Önkormányzat	Helyi rendeletek és hatósági előírások betartása; a környezet állapotának hosszútávú folyamatos fenntartása; együttműködés.
Hasonló tevékenységet folytató oktatási intézmények	Tevékenységek kölcsönös ismerete; egymás tevékenységére vonatkozó esetleges hatások és negatív hatásuk esetén ezek kezelése.
Beszállítók	Az elvárt specifikációk pontos meghatározása; határidők betartatása, rugalmasság; minőségi szolgáltatás, és az ahhoz kapcsolódó bizonylatolás; kommunikáció fenntartása.
Alvállalkozók	Az elvárt specifikációk pontos meghatározása; határidők betartatása, rugalmasság; minőségi szolgáltatás, és az ahhoz kapcsolódó bizonylatolás; kommunikáció fenntartása.
Megrendelők, Hallgatók	Igényeik megismerése; elérhetőség, rendelkezésre állás, rugalmasság; jó ár/érték arány; szolgáltatás minőségének megfelelősége; határidők betartása; piaci igények megismerése; vevői elégedettséget befolyásoló többletszolgáltatások nyújtásának képessége.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

Belső igények meghatározása, információk begyűjtése:

Belső tényezők	
Érdekelt fél	**Szükségletek, elvárások**
Vezetés	Képzett, gyakorlott munkaerő alkalmazása; vezetői szintű kapcsolattartás a megrendelőkkel; megrendelők igényeinek, elvárásainak folyamatos megismerése; szakmai tudás folyamatos fejlesztése; munkakörnyezet, infrastruktúra megteremtése, szükség szerinti fejlesztése.
Irodai adminisztráció, oktatást támogató egységek	Megrendelői kapcsolattartás során pontos információk begyűjtése; pontos bizonylatolás a megrendelők felé; szerződési követelmények betartása; hatósági és egyéb engedélyek, bejelentések megléte.
saját munkavállalói állomány	rendezett munkakörnyezet fenntartása; megfelelő munkaeszközök használata; versenyképes munkabér; hosszú távon biztos munkahely; hozzájárulás a képzettség fejlesztéséhez a vevői, hallgatói elégedettség növelése érdekében; munkakörökhöz rendelt ellenőrzések és fejlesztések elvégzése, bizonylatolása.

A Pannon Egyetem működése szempontjából a külső érdekelt felek legfontosabb szereplői a vevők, hallgatók, jogalkotók. Az Egyetem a fentiekben felsorolt igényeket mind az ISO 9001, az ISO 14001 és az ESG előírásai szerint fokozott figyelemmel kíséri.

4.3. Irányítási rendszer alkalmazási területeinek meghatározása

A Pannon Egyetem az Integrált Irányítási Rendszerének alkalmazási területét az azonosított külső és belső tényezők, valamint a lényeges érdekelt felek

igényeinek figyelembevételével, az Egyetem által végzett szolgáltatási tevékenységek és szakmai sajátosságai alapján határozta meg.

Az alkalmazási területet a Pannon Egyetem az alábbiak szerint kommunikálja:

a) a belső érdekelt felek (oktatási, kutatási terület, és az ezeket támogató egységek) számára az Integrált minőség- és környezetirányítási politika, a rendszer tanúsítványának és dokumentumainak hozzáférhetővé tételével;
b) a megrendelők és érdeklődők, külső érdekelt felek számára a vezetőség szóban, illetve konkrét érdeklődés esetén a tanúsítványok másolatának átadásával és az Integrált minőség- és környezetirányítási politika mindenki számára hozzáférhetővé tételével kommunikálja.

4.4. Az Integrált Irányítási Rendszer folyamatai

Az Integrált Irányítási Rendszer bevezetéséhez a Pannon Egyetem vezetése meghatározta a rendszer hatálya alá tartozó folyamatokat és ezek kölcsönhatásait az alábbiak szerint:

4.4.1. Vezetési folyamatok

- Az Egyetem Integrált minőség- és környezetirányítási **politikájának, minőség-, és környezeti céljainak** megfogalmazása, ismertetése és fenntartása a szervezeten belül a tudatosság, az érdekeltség és a részvétel növelése céljából.
- Gondoskodás a **vevői és környezeti követelményekre** való összpontosításról az Egyetem összes szervezetében.
- **Megfelelő folyamatok**, szabályok alkalmazásának biztosítása, amelyek lehetővé teszik a külső és belső érdekelt felek követelményeinek teljesítését és a célok megvalósulását.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

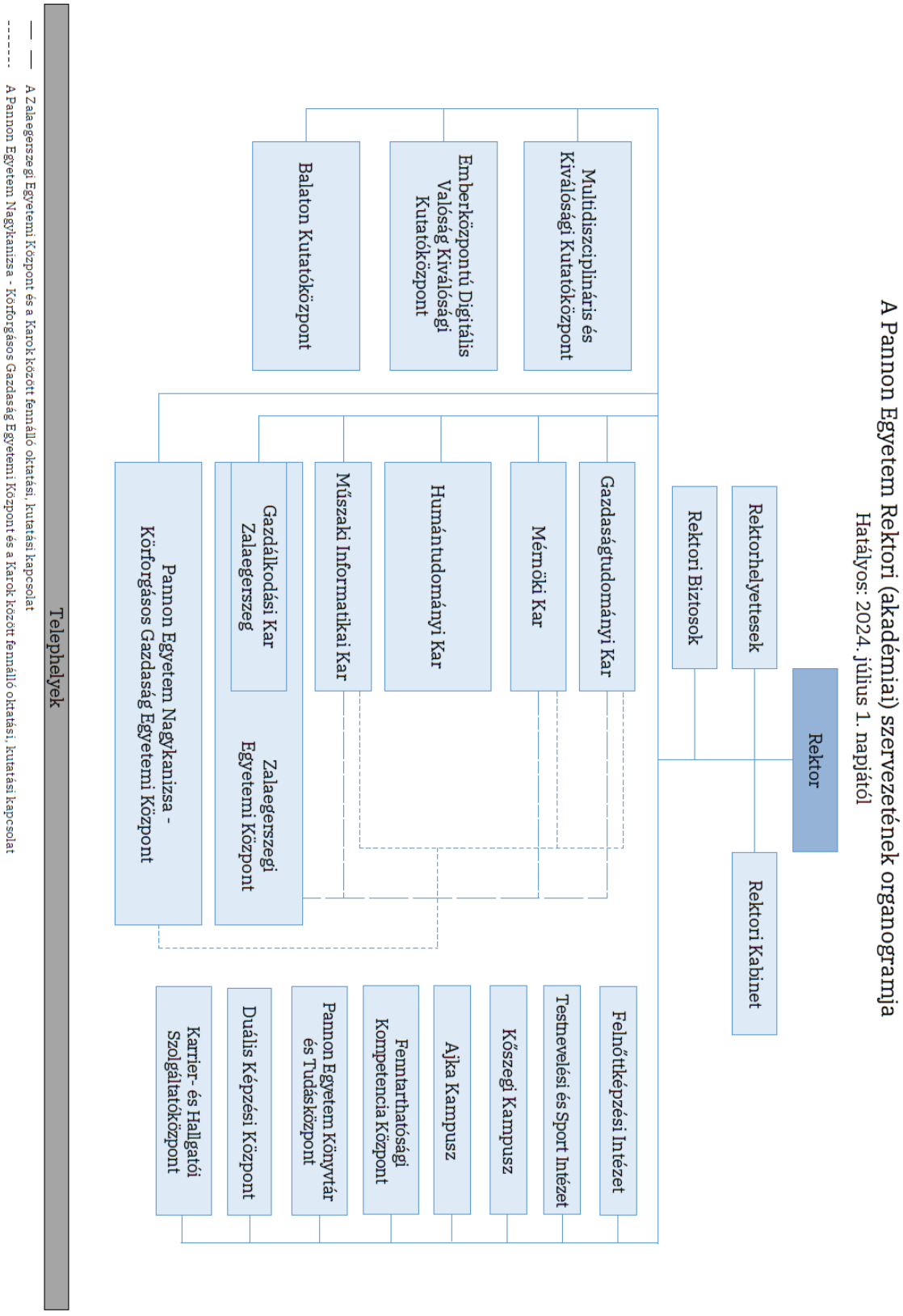
- A kitűzött célok eléréséhez eredményes és **hatékony Integrált Irányítási Rendszer létrehozása**, bevezetése és fenntartása.
- Az érdekelt felek követelményeinek teljesítéséhez és az Integrált Irányítási Rendszer működéséhez **szükséges erőforrások biztosítása**.
- Az Integrált Irányítási **Rendszer** meghatározott **időszakonkénti átvizsgálása.**
- **Döntés:**
    - Az Integrált minőség- és környezetirányítási politikával és a célokkal kapcsolatos tevékenységekről.
    - Az Integrált Irányítási Rendszer fejlesztéséhez szükséges intézkedésekről.

A Pannon Egyetem fő tevékenységeinek szabályozása a szervezet működésének szabályozásán keresztül valósul meg.

A szabályozások tartalmazzák a tevékenységekre, szolgáltatásokra vonatkozó követelményeket, ezek teljesülésének átvizsgálását, a folyamatok és a szolgáltatások jellemzőinek figyelemmel kísérését és mérését, valamint az érintett felekkel való kapcsolattartást, a környezetirányítással kapcsolatos tevékenységeket, beleértve az esetleges reklamáció- és panaszkezelést is.

A Pannon Egyetem fő tevékenységei az oktatás, kutatás területén az alábbi karokhoz, átfogó szervezeti egységekhez, kari szervezetbe nem tartozó közvetlen rektori irányítás alatt álló projektszervezetekhez kapcsolódóan valósulnak meg.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu



H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

4.4.2. A támogató folyamatok szabályozása

A folyamatok feltételeit biztosító tevékenységek (megrendelések, szerződések átvizsgálása, kezelése, beszerzés, az infrastruktúra és a megfelelő munkakörnyezet biztosítása, kommunikáció, a szolgáltatás feltételeinek biztosítása, ellenőrzések, alvállalkozói folyamatok felügyelete) szabályozottak, dokumentáltak, nyomonkövethetőek.

4.4.3. Alvállalkozói folyamatok felügyelete

Abban az esetben, ha a Pannon Egyetem fő tevékenységéhez alvállalkozó bevonása szükséges, akkor az a Jogi és Beszerzési Igazgatóság bevonásával, a Jogi és Beszerzési igazgató jóváhagyásával és amennyiben szükséges, a Minőségfejlesztési Központ igazgatójával egyetértésben valósítható meg.
Az adott alvállalkozó bevonásával érintett egység feladata:

- a szerződés megkötése, illetve a munka kiadása előtt vizsgálja az alvállalkozó képességét (jogosultság, referenciák vagy korábbi tapasztalatok alapján),
- tájékoztatja az alvállalkozót a Pannon Egyetem gyakorlatáról, az Integrált Irányítási Rendszer meglétéről,
- a teljesítés folyamatában felügyeli a feladatok megfelelő minőségű elvégzését (a munka ellenőrzése),
- az alvállalkozói tevékenységet – ahol ezt a munka jellege megkívánja - a vevőnek való átadás előtt szúrópróbaszerűen ellenőrzi.

4.4.4. A rendszer működésének mérését és fejlesztését biztosító eljárások, szabályozók

- Belső auditok;
- Nem megfelelőség kezelés;

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- Panaszkezelés;
- Helyesbítő és kockázatkezelő tevékenységek;
- Elégedettségmérés, és észrevételek kezelése;
- Teljesítményértékelés.

A működési folyamatokat az Integrált Minőség- és Környezetirányítási rendszerhez kapcsolódó eljárások részletezik annak érdekében, hogy:

- a szolgáltatások mind a kért igényeknek, mind a jogszabályi előírásoknak megfeleljenek,
- az Integrált minőség- és környezetirányítási politikában és a minőségcélokban leírtak maradéktalanul teljesüljenek,
- a Pannon Egyetem által végzett tevékenységek jól áttekinthetők és hatékonyak legyenek,
- az Integrált Irányítási Rendszer folyamatos fejlődése biztosított legyen.

Az Integrált Irányítási Rendszer kiépítése és bevezetése során az alábbiak kerültek meghatározásra:

- bemenet és elvárt kimenet;
- folyamatok sorrendje és kölcsönhatása;
- folyamatokba beépített ellenőrzési pontok;
- eredményes működés mutatószámai;
- erőforrások rendelkezésre állása;
- felelősségek, hatáskörök;
- kockázatok, lehetőségek;
- eredmények értékelése;
- folyamatok fejlesztése.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

A működtetett folyamatok támogatásához az alábbi dokumentált információk fenntartása szükséges:

Integrált minőség- és környezetirányítási politika

A politikában határozza meg az Egyetem vezetése a vezetői elkötelezettséget, valamint a szervezet céljait.

Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv

A Kézikönyv összefoglalja mindazt, amit a szervezet tesz az érintett felek elvárásainak teljesítése érdekében. Tartalmazza a szervezeti felépítést, valamint a személyes adatok védelmét szolgáló szabályzat hivatkozását.

https://uni-pannon.hu/szabalyzatok?limit=20&limitstart=20

„Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat”

Eljárások

A Minőség- és Környezetirányítási rendszerünket szabályozzák, a folyamatok végrehajtásának módját és a felelősöket határozzák meg.

Feljegyzés formátumok (formanyomtatványok)

Az Integrált Irányítási Rendszerhez kapcsolódó adminisztráció. A formanyomtatványok előre meghatározó jelleggel rögzítik a munkafolyamatokhoz kapcsolódó lépéseket, valamint az ellenőrzések eredményeit.

Egyéb belső szabályozók

Pl.: Tűzvédelmi szabályzat, Kockázatkezelési eljárás, Munkavédelmi szabályzat, SzMSz, Panaszkezelési Szabályzat, Etikai kódex.

Külső szabályozók

Jogszabályok, szabványok, ágazati szabályozók.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS

5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség

5.1.1. Általános előírások

A Pannon Egyetem vezetősége kinyilvánította elkötelezettségét az integrált rendszer kialakítása és fejlesztése, valamint a szükséges erőforrások biztosítása iránt.

- A Pannon Egyetem kötelezettségei: A nemzetközi és hazai jogszabályok és egyéb követelmények kielégítése mellett a vevők igényeinek minél teljesebb megfelelésére is kiterjed. Az igényeket mindig az aktuális partnerrel történt egyeztetés határozza meg, és azokat a megvalósításban az érintettek tudomására hozzák.
- A tudományos és egyéb szakmai munka mindenkori követelményeinek megfelelő személyi és infrastrukturális munkafeltételek biztosítása.
- Biztosítja az Integrált minőség- és környezetirányítási politika, a minőség- és környezetcélok meghatározását és az Integrált Irányítási Rendszer alapelveinek betartását.
- Az előírásoknak megfelelő ellenőrző, értékelő és helyesbítő tevékenységek végzése.
- A munkavállalók minőség- és környezettudatos gondolkodásmódjának fejlesztése. A Pannon Egyetem összes dolgozójának tisztában kell lennie a felelősségével, hatáskörével és kötelezettségeivel.
- A Pannon Egyetem minden karánál, átfogó szervezeti egységénél, szervezeti egységnél, szervezeti egységnek nem minősülő összes egységénél dolgozó minden foglalkoztatott munkájával szemben alapvető követelmény a vonatkozó jogszabályok ismerete és betartása.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

5.1.2. Vevőközpontúság

A Pannon Egyetem figyelembe veszi a vele kapcsolatban álló partnerek, vevők mindenkori elvárásait és követelményeit, figyelemmel kíséri a hazai és nemzetközi tudományos eredményeket. Gyakorlatban alkalmazott képzési eljárások használatával, magas szintű és minőségű szolgáltatást biztosít a különböző szakmai előírásoknak megfelelően. Ezen alapelvekre épülve határozza meg a kockázatokat és lehetőségeket, melyek segítségével megvalósítható a szolgáltatások folyamatos fejlesztése a vevői elégedettség növelése érdekében.

5.2. Integrált minőség- és környezetirányítási politika

A Pannon Egyetem Integrált minőség- és környezetirányítási politikája a vezetés által elfogadott, rektori és kancellári közös utasításban kiadott, hivatalosan kinyilvánított szándék, mely összhangban van a Pannon Egyetem célkitűzéseivel, tartalmazza az Integrált Irányítási Rendszer követelményeinek teljesítését, a folyamatos fejlődés iránti elkötelezettséget, a jogszabályok által előírt és egyéb vállalt kötelezettségek betartását.

Felismerve a minőségi szolgáltatás és a környezetvédelem jelentőségét a mai gazdasági életben, valamint tevékenységeink környezeti hatásaiban, a Pannon Egyetem elkötelezte magát az integrált, ISO 9001:2015 és az ISO 14001:2015 szabványokon és az ESG iránymutatásokon alapuló minőség- és környezetközpontú Integrált Irányítási Rendszer bevezetésére, valamint e szabványok szerinti továbbfejlesztésére és alkalmazására, a NIS2 és az ISO 27001 szabvány előírásai szerinti adat- és információbiztonságot is figyelembe véve.

A külső érdekelt felek igényeihez igazodó szolgáltatás mellett a Pannon Egyetem jogszabályi feltételeket kielégítő tevékenységen túl törekszik az energiaveszteségek és a keletkező hulladékok mennyiségének csökkentésére.

Környezeti veszélyhelyzetekre való megfelelő reagálás érdekében folyamatosan képezi munkavállalóit. Mindezek figyelembevételével a Pannon Egyetem elkötelezte magát a követelmények betartására, a teljesítmény folyamatos javítására és a környezetszennyezés megelőzésére, az adat- és információbiztonság megtartására és fejlesztésére.

Céljainkat

- költséghatékony gazdálkodással,
- stabil pénzügyi háttérrel,
- szakmailag felkészült és felelős munkatársakkal,
- megfelelő infrastruktúra kialakításával,
- valamint jó műszaki állapotú eszközök segítségével valósítjuk meg.

Az Integrált Irányítási Rendszer hatásos és ellenőrzött működtetése érdekében az intézmény elkötelezi magát a munkatársak minőségszemléletének, valamint környezettudatosságának állandó figyelemmel kísérésére, fejlesztésére, és mindent elkövet annak érdekében, hogy a szakértelmet, a minőség és környezetvédelem iránti igényességet képzésekkel, információk beszerzésével folyamatosan gyarapítsa.

Célunk és elkötelezettségünk, hogy úgy irányítsuk és működtessük a Pannon Egyetemet, hogy neve garanciát jelentsen a minőségre hazai partnereink és a szolgáltatásokat nemzetközi szinten igénybe vevők számára is.

5.3. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök

Az egyes munkakörök alá- és fölérendeltségei szervezeti ábrán kerültek rögzítésre. A vezetők és beosztottak feladatait és a hatásköröket az egyes beosztásokra kidolgozott munkaköri leírások rögzítik. Valamennyi munkatárs felelős a rábízott feladatok előírásoknak megfelelő elvégzéséért. Az MSZ EN ISO

9001:2015 és ISO 14001:2015 szabvány követelmények folyamatos teljesülésének megbízott felelőse a Minőségfejlesztési Központ igazgatója. Feladatait, felelősségét és hatáskörét a Kézikönyv és a munkaköri leírása tartalmazza.

A minőségirányítási rendszer fennmaradása érdekében szükséges a vevőközpontúság előmozdításának és az Integrált Minőségirányítási Rendszer működőképességének biztosítása. A változtatások tervezésére és bevezetésére meghatároztuk a vezetők minőség- és környezetközpontú irányítási rendszerrel kapcsolatos felelősségét és hatáskörét:

A Rektor és a Kancellár felelős:

- Az Integrált minőség- és környezetirányítási politika megfogalmazásáért, jóváhagyásáért és a benne foglaltak megvalósításáért.
- Az Integrált Irányítási Rendszer működtetéséért, az ehhez szükséges feltételek, munkakörök, humánerőforrás biztosításáért.
- Az intézményi szintű helyesbítő intézkedések megtételéért és a végrehajtás ellenőrzéséért.
- A megfelelő információs rendszer kialakításáért az intézményen belül; a Pannon Egyetem munkavállalói minőségi és környezetközpontú szemléletének folyamatos alakításáért; a minőségi munka megkövetelésééért; a munkafolyamatok minőség- és környezetirányítási igényeket is kielégítő végrehajtásának biztosításáért.
- A minőségi munkavégzéshez szükséges erőforrások lehetőség szerinti biztosításáért; a minőség- és környezetirányítás vonatkozásában a szervezetet érintő szerződések megkötésének és teljesítésének felülvizsgálatáért; a minőség- és környezetirányítási rendszer működésének jogszerűségéért.

A Szenátus felelős:

- Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv szenátusi jóváhagyásáért.
- A folyamatos minőség- és környezetfejlesztési program jóváhagyásáért, intézményi önértékelés végrehajtásának jóváhagyásáért.
- A Pannon Egyetem Minőségfejlesztési Bizottságával való együttműködésért.
- A szükséges és optimális szervezeti felépítés biztosításáért, felelősségi kompetenciák meghatározásáért.

A Minőségfejlesztési Bizottság összetételét és feladatait a rá vonatkozó ügyrend tartalmazza. A Minőségfejlesztési Bizottság 15 szavazati jogú tagból (Akadémiai területen karonként, egyetemi központonként 1-1 fő, az akadémiai területet segítő szervezeti egységeknél 1-1 fő, továbbá az érdekképviseletek részéről 1-1 fő) áll. A fentieken túl 8 állandó tanácskozási jogú tagból és 2 állandó meghívott tagból áll. A Minőségfejlesztési Bizottsági üléseken tervezett napirendi pontok kapcsán szakértő is felkérhető, amennyiben az adott téma kapcsán a szakértelem nem áll rendelkezésre.

A karok, átfogó szervezeti egységek, szervezeti egységek, szervezeti egységnek nem minősülő egységek vezetői felelősek:

- Az oktatási, kutatási, alap- és kiegészítő tevékenységek kialakításának és végrehajtásának minőségéért.
- A Pannon Egyetem hatékony minőség- és környezetorientált működtetéséért az adat- és információbiztonságot szem előtt tartva.
- Kari szintű minőségirányítási bizottságok/munkacsoportok működtetéséért.
- A minőségirányítási megbízottak kinevezéséért, az Egyetem stratégiai céljaihoz igazodó egység szintű minőségcélok megfogalmazásáért.
- Saját szabályzataik létrehozásáért a minőségirányítás követelményeinek megfelelően.

- A minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükséges szervezeti keretek létrehozásáért.
- A közvetlen munkatevékenységük során a munkafolyamatok minőségirányítási követelményeknek megfelelő elvégzéséért.

6. TERVEZÉS

A Pannon Egyetem a saját szervezetének és környezetének átvizsgálása kapcsán figyelembe veszi a tevékenységeivel járó kockázatokat, mind az oktatás, kutatás, egyéb szolgáltatás területén és az ezeket segítő szervezetek munkájában egyaránt. Ehhez megvizsgálja a kockázatait az Egyetem valamennyi karára, átfogó szervezeti egységére, szervezeti egységeire, szervezeti egységnek nem minősülő összes egységére nézve és ezek alapján a fejlesztés és a mind nagyobb elégedettség elérése érdekében intézkedési tervet készít.

6.1. Kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

A mérés, értékelés során meghatározott kockázatok prioritás és lehetőségek szerint csökkentésre vagy megszüntetésre kerülnek. Ennek az állapotnak az elérése érdekében valamennyi új tevékenységet megvizsgálunk és értékelünk, majd a hozott intézkedések megvalósulását rendszeresen visszaellenőrizzük. A megvalósult fejlesztések véglegesítésre és beépítésre kerülnek a folyamatokba, hosszútávon fenntartva az érdekelt felek elégedettségét.

6.1.1. Kockázatok és lehetőségek meghatározása, általános előírások

A Pannon Egyetem tevékenysége során a felmerülő veszélyek folyamatos meghatározásával, a kockázatok értékelésével, a határidők és felelősségi körök megállapításával biztosítja, hogy a kockázatok elháríthatók vagy minimálisra csökkenthetők legyenek, melyhez a kockázatok fontossági sorrendben besorolásra kerülnek és a felelősök meghatározzák a szükséges intézkedéseket.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

A kockázatok értékelése minden olyan területre kiterjed, amely befolyásolja a szervezet által nyújtott szolgáltatás minőségét, környezetére gyakorolt hatását függetlenül attól, mely szervezeti egységet érinti. A kockázatok és lehetőségek folyamatos figyelemmel kísérése lehetőséget ad arra, hogy a szervezet növelni tudja a kívánt hatásokat, melyek fejlesztéshez vezetnek.

Az intézmény a kockázatértékelés teljes folyamatát dokumentálja, a kapcsolódó intézkedések megvalósítását és eredményességét ellenőrzi és értékeli. A kockázatértékelés részletes szabályozását a kockázatértékelési eljárás tartalmazza.

6.1.2. Kockázatokkal kapcsolatos tevékenységek tervezése

A Pannon Egyetem megtervezi a kockázatokkal és lehetőségekkel foglalkozó tevékenységeket, valamint az Integrált Irányítási Rendszer folyamatokban történő bevezetését (4.4. szakasz) és a hozzá kapcsolódó tevékenységeket. Ezeknek a tevékenységeknek az eredményességét a vezetőségi átvizsgálás alkalmával értékeljük. A szabályozás valamennyi felügyelt (környezetközpontú irányítási és minőségirányítási rendszerébe bevont) folyamatára vonatkozik.

Környezeti tényezők:

A Pannon Egyetem folyamatainak áttekintésével az Integrált Irányítási Rendszer kialakítása során azonosította és értékelte a tevékenységekből fakadó összes környezeti tényezőt. Ezeket évente felülvizsgálja a tevékenységekre és azok változásaira, illetve a Pannon Egyetem által irányított alvállalkozókra vonatkozóan. A jelentős hatást okozó tényezők kiválasztására a pontozásos módszert alkalmazza. A jelentős környezeti hatások listáját évente legalább egyszer áttekinti és szükség esetén módosítja.

A környezeti tényezők és hatások vizsgálata az oktatási és kutatási tevékenységre, valamint veszélyhelyzetekre is kiterjed. A környezeti tényezők és hatások vizsgálatáért és értékeléséért az intézetek, tanszékek, laboratóriumok vezetői és a környezetirányítási vezető a felelősek.

A lehetséges környezeti tényezők felülvizsgálata fejlesztések, beruházások vagy valamely tevékenység megszűnésekor, valamint új tevékenység megkezdésekor történik meg.

A környezeti tényezők felmérésének lépései:

- A Pannon Egyetem működése és tevékenységei során fellépő, jelentős környezeti hatással járó környezeti tényezők meghatározása.
- A jogszabályi és más környezetvédelmi rendelkezéseknek való megfelelőség felmérése.
- A környezeti hatások jelentőségének értékelésére szolgáló szempontok meghatározása és leírása.

6.1.3. Megfelelési kötelezettségek

A Pannon Egyetem működése szempontjából fontos jogi és egyéb követelmények nyilvántartását, változásuk nyomon követését a Szabványok és a Környezetirányítási eljárás alapján a Környezetirányítási Megbízott végzi. A környezetvédelemmel kapcsolatos előírásokról jegyzéket vezet, melyet a központi hálózaton a környezetirányításban fontos szereppel bíró vezetők érhetnek el. A szervezeti egységvezetők - igény esetén - minden rájuk vonatkozó jogszabályt megkapnak. A Minőségfejlesztési Központ feladata, hogy az új vagy megváltozott jogszabályokat átvizsgálja abból a szempontból, hogy a változások érintik-e a

tevékenységüket és ha igen, akkor milyen mértékben. Ha a tevékenységeket vagy a környezetközpontú irányítási rendszer működését érinti a változás, akkor a környezetirányítási vezető a Pannon Egyetem vezetése részére előterjesztést készít, mely alapján a szükséges beavatkozások (változtatások) végrehajthatók.

6.1.4. Tevékenység megtervezése

Az Egyetem karai, átfogó szervezeti egységei, szervezeti egységei, szervezeti egységnek nem minősülő összes egysége megtervezi azokat a tevékenységeket, amelyekkel kezeli a jelentős környezeti tényezőket, megfelelési kötelezettségeket és az azonosított kockázatokat. Vezetőségi átvizsgálás során értékeli ezen tevékenységeket.

6.2. Célok és azok elérésének tervezése

6.2.1. Célok

Minőségcélok:

A Pannon Egyetem vezetősége a hosszú távú célokat és a minőségcélokat az Integrált minőség- és környezetirányítási politikában meghatározottakkal összhangban, a Közfeladat-finanszírozási szerződésben kijelölt indikátorok figyelembevételével, a változó vevői (megrendelői), és piaci igényekhez, jogszabályi követelményekhez alkalmazkodva, a folyamatos fejlesztés lehetőségeit keresve, a vezetőségi átvizsgálások eredményét figyelembe véve határozza meg.

Környezeti célok:

A környezeti célok és előirányzatok kitűzésével célunk olyan középtávú feladatok meghatározása, amelyek figyelembe veszik a feltárt, környezetre jelentős hatásokat és azok javítására, a kedvezőtlen hatások csökkentésére irányulnak. Előirányzataink megvalósításával környezeti teljesítésünk fejlesztését és a környezetszennyezés megelőzését kívánjuk elérni.

Mind a minőségügyi, mind a környezetvédelmi célokat oly módon határozzuk meg, hogy azok teljesülése számszerűen mérhető legyen. Ezek megvalósítását vezetőségi átvizsgáláson értékeljük.

Elsődleges környezeti- és minőségcélok:

- Meghatározzuk, milyen folyamatokra van szükség az irányítási rendszerhez és meghatározzuk működésüket (dokumentálás, oktatás, fejlesztés);
- Tevékenységünk minden területén rendszeres ellenőrzéseket végzünk, az ellenőrzéseink gyakoriságát szükség szerint módosítjuk (jogi és szabvány szerinti megfelelés);
- Vizsgáljuk a vevői reklamációkat, dolgozói és hallgatói panaszokat és csökkentjük azok számát;
- Megrendelőinknek magas színvonalú szakmai segítséget nyújtunk;
- Munkatársaink ismereteit, szaktudását folyamatosan bővítjük;
- Berendezéseink műszaki színvonalát folyamatosan felülvizsgáljuk, felújításokat és berendezés beszerzéseket végzünk;
- Hulladékgazdálkodás megszervezése, ellenőrzése, fenntartása, fejlesztése;
- Beszállítói értékelési rendszer kialakítása, fenntartása, fejlesztése;
- Kockázatértékelés készítése, kiértékelése;
- Környezeti tényezők meghatározása, kiértékelése.

6.2.2. Tevékenységek megtervezése a célok elérése érdekében

Az Integrált minőség- és környezetirányítási politikával és az elsődleges célokkal összhangban minden év első vezetőségi felülvizsgálatának idején meghatározzuk az adott évre vonatkozó konkrét számszerűsíthető minőségcélokat.

- Rögzítjük a folyamatokat az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyvben.
- Meghatározzuk az eljárásokban a Pannon Egyetem működésének sajátosságait, az ISO 9001:2015, az ISO 14001:2015 és az ESG 2015 szabványokat figyelembe véve.
- Biztosítjuk az Integrált Rendszer működéséhez és fejlesztéséhez szükséges erőforrásokat.

6.2.3. Változások tervezése

Különböző belső vagy külső változások szükségessé tehetik az Integrált Irányítási Rendszerben történő változások végrehajtását. A változások megtervezésével és végrehajtásával biztosítjuk a szervezet fejlesztését és az Integrált Irányítási Rendszer hatékonyságát.

Lehetséges belső hatások:

- szervezeti felépítés változása,
- létszám változása,
- folyamatok változása,
- technológia módosulása,
- integrálás más irányítási rendszerrel,
- szolgáltatások körének változása.

Lehetséges külső változások:

- vevői igény változása,
- szállítói kör változása,
- működési környezet változása,
- lehetőségek változása (egyéb hozzáadott értékű szolgáltatás nyújtása),
- piaci igény változása,

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- jogi- és egyéb szakmai szabályozások változása,
- megrendelői kör (vevők) változása (megrendelések mennyisége, arányának, illetve jellegének módosulása),
- megrendelői igények változása.

A megtervezés és végrehajtás a Pannon Egyetem vezetőségének feladata és felelőssége, a változás céljának és lehetséges következményeinek meghatározása és kezelése mellett.

A változtatások végrehajtásához az intézmény az alábbiakat biztosítja:

- az Integrált Irányítási Rendszer működőképességét,
- az erőforrások rendelkezésre állását,
- a felelősségek és hatáskörök szükség szerinti elosztását.

7. TÁMOGATÁS

7.1. Erőforrások

7.1.1. Általános előírások

A Pannon Egyetem vezetősége valamennyi működéshez szükséges erőforrást biztosít, mely a személyi és tárgyi feltételeket megteremti, hogy:

- az Integrált Irányítási Rendszer hatékonyan működjön és fejlődjön,
- a szolgáltatást igénybe vevőknek a legjobb minőségben és gazdaságosan teljesítsen.

Az erőforrások meghatározásával kapcsolatos felsővezetői feladatok és hatáskörök szabályozása az 5.3. fejezetben foglaltak szerint történik. A Rendszer kialakításakor felmérésre kerültek a jelentős érdekelt felek elvárásai, a Rendszer keretében szabályozott folyamatokra vonatkozó általános és szolgáltatás-specifikus jogi- és

szakmai szabályozó előírások, továbbá a saját humán és egyéb erőforrás képessége, kapacitása, ennek korlátai, kockázatai és lehetőségei.

7.1.2. Munkatársak

A személyi állomány képesítési és képzési követelményeit a Szervezeti és Működési Szabályzat II. része, a Foglalkoztatási Követelményrendszer tartalmazza. Alapvető követelmény, hogy a Pannon Egyetem minőségi és környezetvédelmi teljesítését befolyásoló tevékenységet végző minden munkavállaló rendelkezzen a munkája ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel.

7.1.3. Infrastruktúra

A Pannon Egyetem a szolgáltatási folyamatok megfelelőségének és a szolgáltatásait igénybe vevők elégedettségének elérése érdekében biztosítja a szükséges épületek, berendezések, eszközök, szoftverek, kommunikációs és informatikai hátterek és szállítási erőforrások rendelkezésre állását.
A gépek, berendezések működőképességének fenntartása érdekében a Pannon Egyetem a következőket végzi el:

- Az eszközökről, berendezésekről nyilvántartást vezet.
- Előírja a javítási, karbantartási periódusokat és dokumentálja az elvégzett karbantartásokat.
- Elhárítja az üzemzavarokat, valamint szükség szerint javításokat végeztet és ellenőrizteti az eszközöket.

7.1.4. Folyamatok működési környezete

A Pannon Egyetem vezetősége biztosítja az Egyetem székhelyén és telephelyein a magas színvonalú munkavégzés lehetőségét. Tevékenységei során

meghatározza azokat az egészségügyi és munkavédelmi tényezőket, melyek közvetlenül vagy közvetve befolyásolják a munkavégzés és szolgáltatás minőségét. A munkavégzésekhez minden munkavállaló számára biztosított megfelelő védőfelszerelés, hőmérséklet és szellőztetés.

A munkahelyi környezet védelme érdekében kamerás megfigyelő rendszert működtetünk az épületek körül. Az épület működtetéséhez szükséges gépek és berendezések felügyelete a Műszaki Igazgatóság feladata és felelőssége.

7.1.5. Erőforrások

A minőségirányítási rendszer működtetéséhez a Pannon Egyetem minden területet azonosított, ahol erőforrás hozzárendelése szükséges a hatékony működés fenntartásához és az ügyfél igények kielégítéséhez. Cél tehát a magas színvonal fenntartása, az ügyfél elégedettség elérése és a dolgozók munkájának támogatása. Ehhez az alábbi mérésekkel támogatjuk az erőforrás megfelelő elosztását.

7.1.5.1. Általános előírások

A Pannon Egyetem meghatározza és biztosítja a követelményeknek megfelelő erőforrásokat, melyek alkalmasak a megbízható megfigyelési és mérési tevékenységek elvégzésére. A karbantartások célja az épületek és berendezések folyamatos működésének fenntartása.

Az üzemeltetéssel és szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenőrzések és mérések dokumentált információként kerülnek megőrzésre, az azokon alapuló döntések, intézkedések megfelelősége érdekében.

Amennyiben a megrendelők igénylik, mérő és vizsgáló eszközeink vizsgálati eredményeinek adatait szükség szerint rendelkezésükre bocsátjuk.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

7.1.5.2. Mérések visszavezethetősége

A Pannon Egyetem által használt kalibrált mérőeszközöket használat előtt ellenőrizni (verifikálni) szükséges. Az eredményekhez való hozzáférést a megrendelők számára biztosítjuk. A mérés visszavezethetőségének könnyítésére az eszközök egyedi azonosítóval vannak ellátva. A kalibrált állapot védelme érdekében az eszközök tárolása és használata sérülésmentes környezetben történik. Az eszközök külső cég általi kalibrálása a jogszabályok és a szabvány előírásai szerint időszakosan, szükség esetén meghibásodások alkalmával történik. A mérőeszközök nyilvántartása az eszközt igénybe vevő szervezeti egység feladata és felelőssége. A mérőeszközöket kezelő személyzet specifikus oktatásban részesül az eszközök szakszerű használata, szállítása és tárolása érdekében. Az oktatások dokumentált formában megőrzésre kerülnek.

7.1.6. Szervezeti ismeretek

A Pannon Egyetem szervezete meghatározza a folyamataihoz és minőségi szolgáltatásaihoz szükséges ismereteket, kompetenciákat az SzMSz. II. rész Foglalkoztatási Követelményrendszerben foglaltak szerint. Az új munkavállalók felvételekor, valamint szervezeti változások esetén a Pannon Egyetem vezetése tájékoztatja minden munkavállalóját azokról az információkról, melyek a zavartalan, magas minőségű munkavégzéshez szükségesek.

Ha a külső érintettek igényei alapján szükségessé válik a szervezet jelenlegi ismereteinek bővítése vagy módosítása, akkor ezen ismeretek a szabványok változásaiból, konferenciákon vagy külső szolgáltatóktól, megrendelőktől jutnak tudomásunkra.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

7.2. Felkészültség

Munkatársainkkal szemben támasztott alapvető követelmény, hogy rendelkezzenek a munkakörükhöz szükséges végzettséggel, szakmai ismeretekkel, ismerjék környezeti és minőségi célkitűzéseinket, a munkavégzés követelményeit és szabályozásait. A munkakörök betöltéséhez szükséges képzettségi és gyakorlati követelményeket az SzMSz. II. rész Foglalkoztatási Követelményrendszer határozza meg.

A minőség- és környezetközpontú irányítási ismereteket az aktuális követelmények figyelembevételével fejlesztjük és az éves oktatási tervben megtervezve hajtjuk végre. Integrált irányítási képzés keretében gondoskodunk a munkatársak környezettudatosságának fejlesztéséről a környezeti célok elérésében betöltött szerepük fontosságának oktatása révén. A közvetlen felettes vezetők a gyakorlati munkavégzés során győződnek meg a munkatársak képzésének eredményességéről.

A Pannon Egyetem vezetősége

- meghatározza a szükséges felkészültséget azon személyek esetében, akik a felügyelete alatt olyan munkát végeznek, amely hatással van a minőségirányítási rendszer teljesítményére és eredményességére,
- biztosítja, hogy ezen személyek felkészültek legyenek megfelelő oktatás, képzés vagy gyakorlat révén,
- szükség szerint intézkedéseket tesz a felkészültség megszerzésére és értékeli a végrehajtott intézkedések eredményességét, melyet dokumentált formában megőriz.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

7.3. Tudatosság

A Pannon Egyetem szervezete biztosítja, hogy a munkát végző személyek tudatában legyenek a következőknek:

- minőségpolitika,
- környezetpolitika,
- minőségcélok,
- környezetcélok,

melyek segítségével hozzájárulnak az Integrált Irányítási Rendszer eredményességéhez, fejlődéséhez.

A Pannon Egyetem vezetősége a jogviszony típusától függetlenül minden munkavállalója számára biztosítja a szükséges oktatásokat. A belső képzésekről feljegyzések, jegyzőkönyvek készülnek. A Pannon Egyetem Minőségfejlesztési Központjának feladata és felelőssége a minőségirányítási és környezetirányítási oktatások lebonyolítása.

7.4. Kommunikáció

7.4.1. Általános előírások

A szervezet részleteiben meghatározza az irányítási rendszer szempontjából lényeges belső és külső kommunikációt:

- miről kommunikáljunk;
- mikor kommunikáljunk;
- kivel kommunikáljunk;
- hogyan kommunikáljunk;
- ki kommunikáljon.

A Pannon Egyetem belső kommunikációjának rendszeresített formái:

- adatbázisok és szoftverek;

- utasítások és a szervezetet szabályozó dokumentumok;
- értekezletek, tájékoztatók;
- elektronikus és hagyományos belső levelezés.

A Pannon Egyetem külső kommunikációjának rendszeresített formái:

A minőségirányítással és a környezetirányítással kapcsolatos kommunikációs folyamatok során törekszünk az érdekelt felek informálására a Pannon Egyetem Integrált Irányítási Rendszerének működéséről.

Bemutatjuk a külső érdekelt feleknek környezetvédelmi céljainkat, kifejtett erőfeszítéseinket és eredményeinket.

Felügyeleti hatóságok részére a jogszabályokban meghatározottak szerint nyújtunk adatokat, tájékoztatást.

A környezetvédelemre vonatkozó lakossági, hallgatói bejelentésekkel kapcsolatban a környezetirányításért felelős vezető vizsgálja meg a felvetéseket, majd azokat az illetékesekhez továbbítja válaszadásra (intézkedésre).

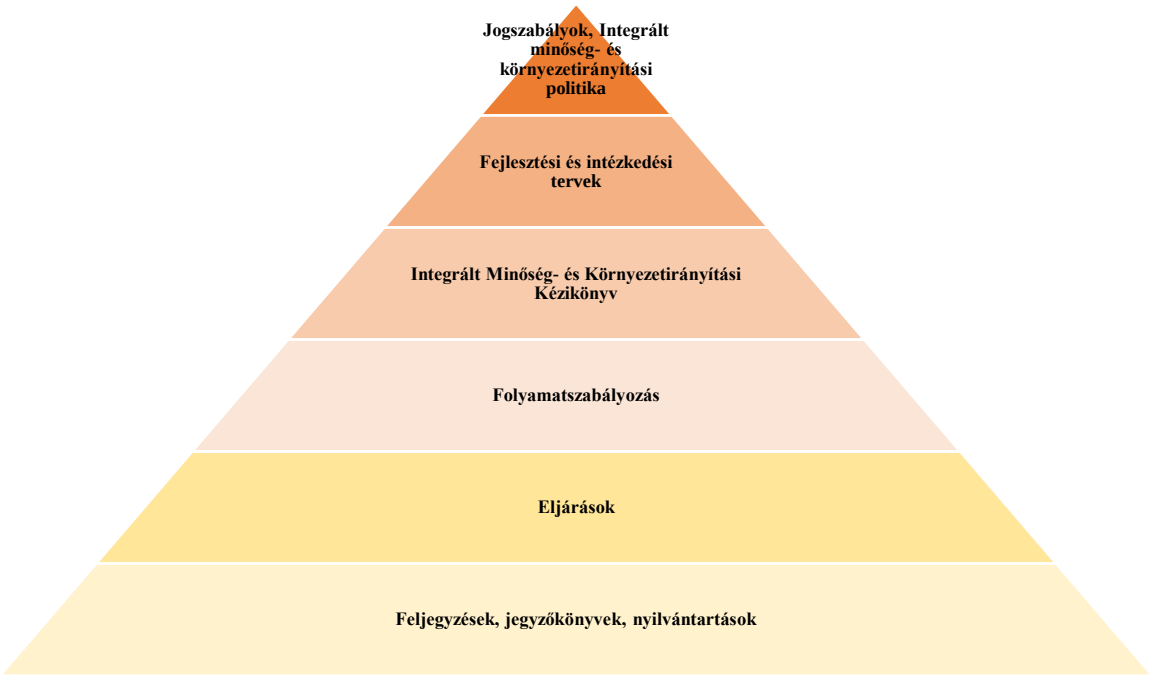
7.5. Dokumentált információ

7.5.1. Általános Információk

A szervezet Integrált Irányítási Rendszere tartalmazza

- az MSZ EN ISO 9001:2015-ös, az MSZ EN ISO 14001:2015-ös és az ESG 2015 szabvány által megkövetelt dokumentált információkat,
- az Integrált Irányítási Rendszer eredményességéhez szükségesként meghatározott dokumentált információkat.

A dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vettük a szabványok követelményeit, összhangban folyamataink hatékony működtetésével és szabályozásával, továbbá a Pannon Egyetem kodifikációs tevékenységének rendjével.



4. ábra. Belső dokumentációs folyamat

Az Integrált Irányítási Rendszer belső dokumentumaira vonatkozó előírásokat és ezek alkalmazását az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyvben, a folyamatszabályozásban és a Minőség- és Környezetirányítási rendszerhez kapcsolódó eljárásokban rögzítettük.

7.5.2. Létrehozás és frissítés

Belső dokumentumok fajtái:

- Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Politika kialakítása, felülvizsgálata, módosítása a Rektor, a Kancellár és a Minőségfejlesztési Központ igazgatójának feladata. Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Politika rektori és kancellári közös utasításként kerül kiadásra.
- Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv: karbantartása a Minőségfejlesztési Központ igazgatójának feladata, módosítását a Szenátus hagyja jóvá és a Kuratórium fogadja el. A Kézikönyv ellenőrzött példányainak

kiadásáért és elektronikus úton történő megőrzéséért a Minőségfejlesztési Központ igazgatója felelős.

- Eljárások: Ezen dokumentumok tartalmazzák a Kézikönyvben nem szabályozott, az Irányítási rendszerhez kapcsolódó konkrét feladatok végrehajtásához szükséges feltételrendszert. Az eljárások elkészítése, módosítása a minőségügyi referens feladata, amely kizárólag a Minőségfejlesztési Központ igazgatójának jóváhagyásával kerülhet kiadásra.
- Feljegyzések, jegyzőkönyvek, nyilvántartások: Az előírásoknak megfelelően ezen dokumentumokat jól olvasható kivitelben szükséges elkészíteni és törekedni kell az esetleges sérülésektől mentes tárolásra, mivel így biztosítható a visszakereshetőség és elemezhetőség lehetősége.

Belső dokumentumok azonosítása:

Minden belső dokumentumon legalább a következő azonosítók szerepeltetését szükséges biztosítani:

- dokumentum azonosító név vagy jelölés,
- a kiadás száma, oldalszám / összes oldalszám,
- a dokumentum készítőjének, jóváhagyójának neve,
- az érvénybe lépés dátuma, jóváhagyó határozat száma,
- jóváhagyó aláírása.

A külső dokumentumok körébe:

- jogszabályok, hatósági előírások,
- nemzetközi, regionális és nemzeti szabványok,
- technológiai leírások, ellenőrzési szempontok,
- a megrendelőtől (vevőtől) kapott dokumentumok tartoznak.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

A Pannon Egyetem külső és belső dokumentumainak kezelése, rendezett, mindenki számára hozzáférhető módon történő tárolása a Pannon Egyetem Iratkezelési Szabályzata szerint valósul meg.

Dokumentumok módosításainak lépései:

A dokumentumokra vonatkozó szabályozással biztosítható, hogy

- kizárólag aláírt, ellenőrzött és jóváhagyott dokumentumok kerülnek kiadásra,
- a dokumentumok szükség szerint átvizsgálásra és módosításra kerülnek,
- a dokumentumok érvényes változatai egyértelműen azonosíthatók,
- az érvényes dokumentumok olvasható változatai rendelkezésre állnak az Integrált Irányítási Rendszer minden tagja számára az Integrált Irányítási Rendszer hatékony működtetése érdekében,
- illetéktelen személyek hozzáférhetősége ellen védve legyenek,
- az érvénytelenné vált dokumentumok használatból való kizárása egy dokumentumkezelő rendszerben valósul meg.

A dokumentumok és az adatok megváltozásának folyamatában gondoskodunk arról, hogy

- a változásokat ugyanazon szervezeti egységek hajtják végre és hagyják jóvá, akik az eredeti példányt készítették, átvizsgálták és jóváhagyták,
- az átvizsgálást, módosítást és jóváhagyást végző személyek rendelkezzenek a szükséges háttérinformációkkal,
- a változások egyértelműen azonosíthatók legyenek,
- a módosított dokumentumot minden szervezeti egység számára eljuttassuk.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

7.5.3. A dokumentált információk felügyelete

7.5.3.1. Dokumentált információk

Az Integrált Irányítási Rendszerünket és az ISO 9001:2015, ISO 14001-2015 és az ISO 27001-2023 nemzetközi szabványok és az ESG 2015 sztenderdjei által megkövetelt dokumentált információkat felügyelet alatt tartjuk az alábbiak érdekében:

- Elérhetők és használatra alkalmasak legyenek, ahol és amikor szükséges; (ha a szerződés előírja, a dokumentált információkat a megrendelő rendelkezésére bocsátjuk az előírt határidőn belül),
- megfelelően védve legyenek (pl. bizalmasság elvesztésétől, helytelen használattól vagy sértetlenség elvesztésétől). A dokumentumok bizalmas kezeléséről a szervezet vezetője dönt, vagy a megrendelővel kötött szerződésben foglaltak az irányadók.

7.5.3.2. Dokumentált információk felügyelete

A minőségirányítási rendszer tervezéséhez és működtetéséhez szükségesként meghatározott, külső eredetű dokumentált információt megfelelő módon azonosítjuk, és felügyelet alatt tartjuk.

A dokumentált információk felügyeletéhez a szervezetünk a következő tevékenységeket valósítja meg:

- Elosztás, hozzáférés, visszakeresés és használat; (biztosítjuk az ellenőrzött hozzáférhetőséget, visszakereshetőséget és az elemzések lehetőségét),
- tárolás és megóvás, beleértve az olvashatóság megóvását; (biztosítjuk a dokumentumok, adatbázisok elektronikus kezelését, valamint azt, hogy a rendszerben történt bármilyen beavatkozás során olvashatók maradjanak),

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- változásfelügyelet (pl. verziókezelés az egyes területek vezetői rendszeres felülvizsgálatával történik),
- megőrzés és selejtezés (Az Iratkezelési Szabályzat szerint történik).

8. MŰKÖDÉS

8.1. Működés, tervezés és felügyelet

A Pannon Egyetem szervezete megtervezi, bevezeti, és felügyelet alatt tartja azokat a folyamatokat, amelyek a szolgáltatások nyújtásához szükséges követelmények teljesítéséhez szükségesek.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos folyamatok azonosítását a Pannon Egyetem folyamatfejlesztési eljárása írja elő. Ezen folyamatokat a vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak és megrendelőink igényeinek megfelelően szabályozott körülmények között hajtjuk végre.

A Pannon Egyetem:

- Meghatározza a szolgáltatásokra vonatkozó követelményeket, kritériumokat a termékek és szolgáltatások elfogadására.
- Meghatározza a szolgáltatás követelményeinek teljesítéséhez szükséges erőforrásokat.
- Megvalósítja a folyamatok felügyeletét összhangban a kritériumokkal.
- Meghatározza, fenntartja és megőrzi a szükséges mértékű dokumentált információt annak érdekében, hogy
    - biztos lehessen abban, hogy a folyamatokat terv szerint hajtották végre,

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

- igazolja a szolgáltatások követelményeknek való megfelelőségét.

Működésünk során törekszünk arra, hogy az előírások szerinti munkavégzéssel, az ellenőrzésekkel, szemlékkel, a rendszeres karbantartással felügyeljük és kézben tartsuk a folyamatokat, melyek segítségével megvalósítható a biztonságos, balesetmentes oktatás és kutatás. Olyan ellenőrzési és megfigyelési környezetet hoztunk létre, mely tapasztalataink szerint

- előre jelzi a lehetséges veszélyhelyzetet,
- meghatározza a veszélyhelyzetek kezelésével kapcsolatos feladatokat, felelősségeket,
- biztosítja a hatékony megelőzés érdekében az eszközök és a személyzet felkészítését.

A munkavállalókat, hallgatókat képzéseken tájékoztatjuk a lehetséges környezetszennyezési helyzetek felismeréséről, a kialakult veszélyhelyzetben szükséges magatartásról és teendőkről.

8.2. A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó követelmények

8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel

A Pannon Egyetem a szolgáltatásait igénybe vevők részére biztosítja a hatékony és korrekt kapcsolattartást és a megkeresési igények fogadását, mind a teljesítés során, mind a szolgáltatás igénybevétele után. A Pannon Egyetem azon munkavállalói, akik kapcsolatot tartanak a szolgáltatást igénybe vevőkkel, tevékenységük során biztosítják a Pannon Egyetem vezetősége által előírt követelmények maradéktalan betartását, szem előtt tartva, hogy a vevői elégedettség folyamatos fenntartása biztosítható legyen.

A Pannon Egyetem meghatározta az eredményes kapcsolattartás alappilléreit a következő fő területeken:

- szolgáltatásokra vonatkozó információk (mind az oktatás, mind a kutatás területein),
- szerződések kezelése (elkészítés, módosítás),
- vevői visszajelzések (elégedettségmérés, reklamációkezelés),
- egykapus panaszkezelési rendszer kialakítása, működtetése.

8.2.2. Termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása

A Pannon Egyetem szolgáltatásaira vonatkozó követelményrendszert a Pannon Egyetem Szabályzatai (melyek érintik az Egyetem székhelyét, valamennyi telephelyét és minden szervezeti egységét az SzMSz-ben nem szabályozott területeken) és a Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazzák, melynek részei:

- SzMSz I. rész Szervezeti és Működési Rend – organogramok, mellékletek;
- SzMSz II. rész Foglalkoztatási Követelményrendszer (munkavállalók munkavégzésére irányuló követelményrendszer);
- SzMSz III. rész Hallgatói Követelményrendszer (hallgatói ügyekkel kapcsolatos követelményrendszer).

A Pannon Egyetem egységes követelményrendszere a mindenkor hatályos jogszabályi és szabványszerinti megfelelőséget szem előtt tartva készült. A követelményrendszerek és a szabályzatok minden évben felülvizsgálatra, szükség esetén módosításra kerülnek annak érdekében, hogy a Pannon Egyetem által nyújtott szolgáltatások megfeleljenek a külső partnerek által támasztott elvárásoknak.

8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása

8.2.3.1. Átvizsgálás

A Pannon Egyetem biztosítja a vevőknek ajánlandó szolgáltatásokra vonatkozó követelmények teljesítésének képességét. A szervezet átvizsgálást végez kötelezettségvállalást megelőzően a szolgáltatások nyújtására vonatkozóan. Az átvizsgálás magában foglalja

- a vevő által előírt követelményeket,
- a vevő által meg nem adott, de a jogszabályok, a szabványok vagy a felhasználás szerint szükséges előírt követelményeket,
- a Pannon Egyetem által meghatározott követelményeket.

A Pannon Egyetem gondoskodik arról, hogy tisztázza azokat a szerződéses vagy megrendeléses követelményeket, amelyek eltérnek az előzetesen kinyilvánítottaktól. Abban az esetben, ha a vevő nem bocsátja rendelkezésre dokumentált formában a követelményeit, akkor a vevői követelményekre a Pannon Egyetem tesz javaslatot a megrendelés elfogadását megelőzően.

8.2.3.2. Dokumentált információk

A Pannon Egyetem a dokumentált információt megőrzi

- az átvizsgálás eredményeiről,
- a szolgáltatásokra vonatkozó bármely új követelményről.

A dokumentált információinak megőrzési idejét az Iratkezelési Szabályzat 3. sz. melléklete határozza meg.

8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása

Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltoznak, a Pannon Egyetem gondoskodik arról, hogy a vonatkozó dokumentált információk

módosítása megtörténjen, és tájékoztatja az érintett munkatársakat a megváltozott követelményekről.

8.3. A termékek, szolgáltatások tervezése és fejlesztése

8.3.1. Általános előírások

Az Egyetem tevékenysége az Alapító Okiratban foglaltak szerint és gyakorlati működésében rendkívül sokrétű. A komplex feladatok közül az alábbi területeket szabályozza részletesen a minőségügyi dokumentáció:

- hallgatói jogviszonnyal járó oktatási tevékenységek,
- továbbképzési és felnőttképzési tevékenységek,
- tudományos tevékenységek,
- szolgáltatások,
- egyéb tevékenységek általános szabályozása.

A Pannon Egyetem fő tevékenységei az oktatás és a kutatás. Az oktatási tevékenység, mint értékteremtő folyamat kimenete az átadott tudás (szellemi termék). Az átadott tudás a képzési folyamaton keresztül válik a tevékenység eredményévé. A képzési tevékenység legfontosabb érdekeltjei a hallgatók, a munkaerőpiac és a felettes szervek.

A kutatási tevékenység, mint értékteremtő folyamat kimenete a kutatási eredmény. A kutatási eredmény egy kutatási projektfolyamat eredményeként jön létre, melynek legfontosabb érdekeltjei szűkebb értelemben a megbízó vagy a pályáztató, tágabb értelemben a tudományos szakterület, az ehhez kapcsolódó oktatási tevékenység és a társadalom.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

8.3.2. A tervezés és fejlesztés megtervezése

A Pannon Egyetem tevékenységeihez tartozó tervezési és fejlesztési feladatok az alábbi felosztás szerint történnek:

- Termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó tervezés:
  - tantervek és tantárgyak tervezése,
  - félévtervezés,
  - kutatási projektek tervezése,
  - akkreditáció.
- Termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó fejlesztés:
  - képzési folyamat szabályozása,
  - tantervek, tantárgyak fejlesztése, jóváhagyása,
  - kutatási folyamatok szabályozása, fejlesztése.

A tervezés és fejlesztés szakaszai, beleértve az átvizsgálási folyamatokat is minden területen az érintett vezető felelőssége és hatásköre. Az egyes területeken végzendő tervezési és fejlesztési feladatokba bevont személyekről a Pannon Egyetem vezetősége dönt.

8.3.3. A tervezés és fejlesztés bemenetei

A tervezés és fejlesztés szintjét a külső és belső érdekelt felek elvárásai, valamint a jogi és szabványoknak való megfelelés határozza meg. A folyamat dokumentáltan történik a későbbi visszakereshetőség és az elemzés megkönnyítése érdekében, egy további tervezési fejlesztési szakaszban elérhetővé téve az addigi információkat.

8.3.4. A tervezés és fejlesztés felügyeleti tevékenységei

A Pannon Egyetem a tervezés és fejlesztés felügyelete során az alábbi tevékenységeket végzi:

- Tervezések és fejlesztések eredményeinek átvizsgálása annak érdekében, hogy elérték-e a kívánt eredményt.
- Szabályozott panaszkezelési folyamat eredményeinek felhasználása.
- Megfelelően dokumentált információk megléte és megőrzésének ellenőrzése.
- Jóváhagyatási eljárás az igazoltan megfelelt, átvizsgált eredményekről.
- Szükséges intézkedések megtétele a tevékenység során felmerült problémákkal kapcsolatban.

8.3.5. A tervezés és fejlesztés kimenetei

A Pannon Egyetem felügyeleti átvizsgálásaival biztosítja, hogy a tervezés és a fejlesztés során teljesítik a partnerektől érkező elvárt követelményeket és alkalmas a további szolgáltatásnyújtási folyamatokra. Az átvizsgálások pontosan meghatározzák a szolgáltatások jellemzőit és biztonságos módon járulnak hozzá a szolgáltatások előállításához.

8.3.6. A tervezési és fejlesztési változtatások

A Pannon Egyetem biztosítja, hogy olyan mértékig tartja a felügyelete alatt a termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése során végzett változtatásokat, melyek szükségesek ahhoz, hogy a kedvezőtlen hatásokat elkerülhesse, és az elvárt követelményeknek megfelelhessen.

A tervezés és fejlesztés során felhalmozott információkat dokumentáljuk, és az előírt ideig megőrizzük azokat.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

8.4. A külső forrásokból biztosított folyamatok és szolgáltatások felügyelete

8.4.1. Általános előírások

A Pannon Egyetem olyan módon értékeli és választja ki a termékelőállítási folyamat külső erőforrásait, hogy mennyire képesek a szakmai követelményeknek megfelelő szolgáltatást nyújtani vagy terméket beszállítani.

A szakmai követelmények minden esetben a megrendelővel kötött szerződés, a jogi szabályozások és a Pannon Egyetem belső szabályzatai alapján kerülnek meghatározásra.

Ahol lehetséges és indokolt, figyelembe vesszük a beszállító, alvállalkozó minőségirányítási rendszerének meglétét. Az elfogadott szállítókról nyilvántartást vezetünk.

8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

A beszerzési tevékenységeket és a beszerzési eljáráshoz kapcsolódó dokumentumokat a Jogi és Beszerzési Igazgatóság által karbantartott Beszerzési Szabályzat tartalmazza. A hatékony beszerzés érdekében a követelményeket az alábbi dokumentumokban egyértelműen meghatározzuk.

- Hatályos keretszerződések;
- Központosított beszerzések;
- Beszerzési segédlet;
- Ajánlatkérő sablon;
- Megrendelési igény sablon.

A beszerzés dokumentumai még az elküldés előtt átvizsgálásra kerülnek az előírt követelményeknek való megfelelés érdekében.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére

Az Egyetem minden külső szolgáltató részére szerződéskötés előtt biztosítja a követelményeket és a teljesítéshez szükséges információkat, melyek a megfelelő szolgáltatás nyújtásához nélkülözhetetlenek. A követelményeket az ajánlatkérések, megrendelések és a szolgáltatókkal kötött szerződések tartalmazzák. Ezek az alábbiak lehetnek:

- szolgáltatásokhoz szükséges elvégzendő folyamatok,
- elvégzendő ellenőrzések módjai, adatai és megfelelőségi igazolás,
- együttműködési feltételek,
- kompetenciák igazolása,
- felügyeleti ellenőrzési igazolások.

8.5. Termék előállítása és szolgáltatások nyújtása

8.5.1. A termék-előállítás és szolgáltatásnyújtás szabályozása

A Pannon Egyetem szervezete folyamatainak működését a minőségirányítási, környezetvédelmi eljárások, a Szervezeti és Működési Szabályzat, az Egyetem szabályzatai, továbbá a vonatkozó törvényi előírások szabályozzák.

A Pannon Egyetem felsővezetése gondoskodik arról, hogy a munka megfelelő eszközökkel (személyi és tárgyi feltételekkel), a szükséges technológiai folyamatnak megfelelően kerüljön kivitelezésre az Integrált Irányítási Rendszerben foglaltak figyelembevételével.

A meghatározott követelményeknek való megfelelést biztosítjuk az alábbi körülmények szabályozásával:

- ahol szükséges, rendelkezésre állnak a folyamatot szabályozó dokumentumok,
- megfelelő környezetben, megfelelő eszközök kerülnek alkalmazásra az adott tevékenység elvégzéséhez,
- minden szolgáltatáshoz a követelményeknek megfelelően készül a megfelelőség azonosságát igazoló feljegyzés,
- a folyamatok megfelelőségét figyelemmel kísérjük és mérjük.

8.5.2. Azonosítás és nyomon követhetőség

A Pannon Egyetem minden szolgáltatást munkalappal azonosít, az elvégzett szolgáltatás helyszínéről, idejéről, fajtájáról, a munkát végző nevével dokumentáltan igazol. A szolgáltatás azonosíthatóságát és nyomon követhetőségét az ajánlatadástól a tevékenység elvégzéséig egyedi azonosítóval ellátott dokumentáció teszi lehetővé.

8.5.3. A vevők, vagy külső szolgáltatók tulajdona

A Pannon Egyetem a vevők vagy külső szolgáltatók tulajdonát (mind a tárgyi eszközöket, mind a szellemi tulajdont) felügyelete alatt tartja és gondosan kezeli, ameddig az a Pannon Egyetem felügyelete alatt áll vagy azt a Pannon Egyetem használja. A vevők vagy külső szolgáltatók tulajdonát képező eszközök, vagy szellemi tulajdon kezelési módját a vevővel vagy szolgáltatóval kötött szerződés szabályozza. A szervezet azonosítja, igazolja, megóvja és védi a vevők vagy külső szolgáltatók használatra átadott tulajdonát. Ha valamely vevő vagy külső szolgáltató tulajdona elveszett, megsérült vagy más módon vált használatra alkalmatlanná, a szervezet jelzi ezt a vevőnek vagy a külső szolgáltatónak, majd dokumentált információt készít és őriz meg a történtekről.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

8.5.4. Megóvás

A raktározás, árukezelés és a beszállítóktól érkező termékek, anyagok átvételének felelősségét a Beszerzési Szabályzatban rögzítettük. Az Egyetem tulajdonában lévő bármely vagyontárgy állagának megóvásáról, karbantartásáról és hasznosításáról a Vagyongazdálkodási Szabályzat rendelkezik, biztosítva, hogy a szervezet termékelőállítás és szolgáltatásnyújtás során megfeleljen a magas követelményeknek.

8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek

A Pannon Egyetem teljesíti a szolgáltatásaival kapcsolatos, kiszállítás utáni tevékenységekre vonatkozó követelményeket. Ezen tevékenységek szükséges mértékének meghatározásakor a szervezet megfontolja

- a jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeket,
- a termékkel, szolgáltatással kapcsolatos lehetséges nem kívánt következményeket,
- a termékek jellegét, alkalmazását és tervezett élettartamát,
- a vevői követelményeket, visszajelzéseket.

8.5.6. Változáskezelés

A Pannon Egyetem átvizsgálja és felügyelet alatt tartja a szolgáltatásaihoz kapcsolódó tevékenység változásait, a követelményeknek való folyamatos megfelelőség biztosításához szükséges mértékig.

A szervezet megőrzi a változások átvizsgálásának eredményeit, a változásokat engedélyező személy(ek) nevét és minden egyéb az átvizsgálásból következő szükséges intézkedéseket leíró dokumentumot.

8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása

A Pannon Egyetem a szolgáltatások átadását mindaddig nem valósítja meg, amíg a megfelelőség igazolására szolgáló tervezett intézkedéseket megfelelően végre nem hajtották, kivéve, ha egy megfelelően felhatalmazott személy (pl. vevő) -ahol alkalmazható-, másképpen jóvá nem hagyja. A szervezet dokumentált információt készít és őriz meg a szolgáltatás folyamatáról, amelyek tartalmazzák:

- az elfogadási kritériumoknak való megfelelőség bizonyítékát,
- a visszavezethetőséget azon személyhez, aki engedélyezte a kibocsátást.

8.7. Nem megfelelő kimenetek felügyelete

A Pannon Egyetem intézkedési lépéseket tesz a nem megfelelőség jellegétől és a termékek és szolgáltatások megfelelőségére gyakorolt hatásától függően.
Ez vonatkozik azokra a nem megfelelőségekre is, amelyet a szállítás vagy szolgáltatásnyújtás után észlelnek. A szervezet a nem megfelelő szolgáltatásra helyesbítő intézkedést kezdeményez, amelynek során minden esetben tájékoztatja a vevőt a fejleményekről.
Ha lehetséges a nem megfelelő kimenet javítása, akkor a követelményeknek való megfelelőséget a szervezet dokumentált információ készítésével és megőrzésével igazolja. A nem megfelelőségek bejelentésére panaszkezelő rendszert működtet.

9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés

9.1.1. Általános előírások

A folyamatok és eredmények értékeléséhez a felmerülő eltéréseket minőségügyi és folyamatfejlesztési felmérések és ellenőrzések tartalmazzák, amelyeket folyamatosan, illetve időszakosan értékelni kell. Az eredmények alapján

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

problémamegoldó intézkedések indulnak a hibákat előidéző okok feltárására, amelyek alapján meghatározhatók a lehetséges beavatkozási módok. Egyes értékelések, kimutatások, statisztikai számítások módja, illetve az ezek eredményeitől függő beavatkozások előzetesen kidolgozhatók (pl. tudásmérés – konzultációk, költségfigyelés – beavatkozás, oktatási kapacitások – felvételi keretszámok stb.).

9.1.2. Vevői elégedettség

A külső és belső partnerek elégedettségmérése és figyelemmel kísérése a partnerekkel kapcsolatos információk átvizsgálásán és aktív elégedettségmérésén alapul. Az Egyetem működésére vonatkozó partneri vélemények, javaslatok, panaszok kezelésének dokumentálására, gyűjtésére és értékelésére szolgálnak a rendszeres hallgatói elégedettségmérések, az időszakos munkavállalói elégedettségmérés, valamint a partneri együttműködéshez kapcsolódó felmérések:

- az elégedettségméréseket szabályozó dokumentumok:
  - hallgatói elégedettségmérésre vonatkozó dokumentum
  - doktoranduszok elégedettségmérésére vonatkozó dokumentum
- beszállító értékelés
- munkavállalói elégedettségmérésre vonatkozó dokumentum
- panaszkezelési eredmények

9.1.3. Elemzés, értékelés

Az adatgyűjtés és rögzítés folyamatos, melynek kimenete, minősége a folyamatok hatékonysága, valamint az érintettek elégedettsége szempontjából fontos a szervezet működésének fejlesztése során.

Az adatok felvételezése és elemzése alapján fejlesztő, javító tevékenységek indíthatók (bizonyítékokon alapuló fejlesztés). A gyűjtött adatok körét és terjedelmét a Minőségfejlesztési Központ javaslatára az előző éves auditeredmények és a szervezetben történt változások alapján az intézmény vezetése határozza meg az intézmény mindenkori céljaitól függően.

9.2. Belső audit

A minőségirányítási rendszer valamennyi eleme rendszeresen, évente legalább egy alkalommal átvizsgálásra kerül. A minőségirányítási rendszer felülvizsgálatának célja annak megállapítása, hogy

- a vonatkozó rendszerszabvány követelményeinek teljesítésére alkalmas-e a működés,
- a dokumentált működésmód hatékonyan valósul-e meg a gyakorlatban.

A kijelölt belső auditorok a tervezett időpontban az előre elkészített kérdéslistával elvégzik az auditokat az Egyetem karainál, átfogó szervezeti egységeinél, szervezeti egységeinél, szervezeti egységnek nem minősülő összes egységénél és a kérdéslistán rögzítik a megállapításokat (egyezőség, eltérés, hiányosság).

Abban az esetben, ha eltérést, hiányosságot tapasztalnak, akkor – egyeztetve a szervezet vezetőjével – rögzítik a szükséges feladatokat és a szervezeti egység vezetője intézkedési tervet készít. A javítás végrehajtásának ellenőrzésére utóellenőrző auditra kerül sor.

Az Egyetem tevékenysége egészére meghatározza a folyamatokkal kapcsolatban gyűjtendő adatokat. A gyűjtendő adatok köre többnyire a folyamatok logikája, jogi szempontjai és az eltérési tapasztalatok utólagos kiértékelésén alapul. Valamennyi folyamatra meghatározott és a minőség- és környezetirányítási

eljárásokban rögzített a szükséges ellenőrzési pont, a vizsgálat gyakorisága, a vizsgálat elvégzésére köteles személy és az elfogadási kritériumok.

9.3. Vezetőségi átvizsgálás

A vezetőségi átvizsgálást évenként végzik el az erre kijelölt vezetők. A felülvizsgálat résztvevői előterjesztik az egyes területekről szóló éves jelentéseket és éves terveket. A vezetői felülvizsgálat alapján történik az Egyetem minőségtervezése.

9.3.1. Általános előírások

A vezetőségi átvizsgálás során felülvizsgálatra kerülnek az alábbiak:

- az auditok eredményei,
- a partnerek visszajelzései,
- a folyamatok működése és megfelelősége,
- a megelőző és a helyesbítő tevékenységek hatékonysága,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból következő tevékenységek,
- azok a változások, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert,
- a fejlesztésre irányuló ajánlások.

9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei

A felsővezetés évente felülvizsgálja és értékeli az intézményi működést. A vezetőség felülvizsgálata kiterjed a képzési és kutatási tevékenységekre, valamint az Egyetem minőségirányítási rendszerének működtetésére. A felülvizsgálat résztvevői:

- a kancellár,
- a rektor,
- a Minőségfejlesztési Központ igazgatója,

- az aktuális témákkal kapcsolatban meghívott személyek.

A felülvizsgálat résztvevői előterjesztik az egyes területekről szóló, egységes szerkezetben előre elkészített éves jelentéseket. Az egyes előterjesztések összefoglaló adatokat tartalmaznak az előző évben tervezett célokról és azok megvalósításáról, valamint az eltérések indoklásáról. Az áttekintés végén a rektor és a kancellár véleményt alkot az intézményi működésről.

9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei

A vezetőségi felülvizsgálatról Vezetőségi felülvizsgálati jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza a területek értékelését, a felülvizsgálatkor meghatározott helyesbítő intézkedéseket, valamint a fejlesztési területeket az alábbi bontásban:

- összefoglaló értékelés az intézmény működéséről (általánosítható problémák és erősségek),
- a stratégiailag fontos célok és feladatok megfogalmazása.

10. FEJLESZTÉS

10.1. Általános leírások

Az Egyetem meghatározta azon területeket, melyek fejlesztése biztosítja a vevői követelményeknek megfelelő teljesítést és az elégedettség növelését. Ezen fejlesztések biztosítják:

- a jövőben várható vevői igények teljesítéséhez szükséges követelmények kezelését,
- a nem kívánt (kockázati) hatások helyesbítését, megelőzését vagy csökkentését,
- az Integrált Irányítási Rendszer teljesítményének és eredményességének növelését.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

10.2. Nem megfelelőség és helyesbítő tevékenység

A Pannon Egyetem a „nem megfelelőség” előfordulásakor intézkedést tesz annak kijavítására. A javítás módszere a helyesbítő intézkedés, melynek során:

- a nem megfelelőséget átvizsgálja és elemezi,
- meghatározza az okokat,
- ellenőrzi, hogy léteznek-e további vagy előfordulhatnak-e hasonló nem megfelelőségek a folyamatok során.

A helyesbítő intézkedés célja, hogy az okok megszüntetésével azok előfordulását megakadályozza. A helyesbítő tevékenység során a szervezet végrehajt minden szükséges tevékenységet és ellenőrzi az intézkedés eredményességét, továbbá azt, hogy a helyesbítés érinti-e a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységeket. Az intézmény nem megfelelőségi és helyesbítő tevékenységeit a Pannon Egyetem Integrált Minőség- és Környezetirányítási rendszeréhez kapcsolódó „Nem megfelelő tevékenységek kezelése” című eljárása tartalmazza.

10.3. Folyamatos fejlesztés

Az intézmény vezetősége tudatában van annak, hogy eredményes működést csak az Integrált Irányítási Rendszer üzleti folyamatokba történő beépítésével és annak folyamatos fejlesztésével érhet el. A vezetés az Integrált Irányítási Rendszer működésével kapcsolatos információkat rendszeresen gyűjti, feldolgozza és az abból származó eredményeket fejlesztési javaslatok alapján javítja.

A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését az Integrált minőség- és környezetirányítási politika, a minőségcélok, az auditok eredményei, az adatok elemzése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek, valamint a vezetői átvizsgálás határozza meg.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyvet a Szenátus a 2024. október 31-i ülésén a 208/2024.(X.31.) számú Szenátusi határozatával jóváhagyta. A Kézikönyv a kuratóriumi elfogadást követően 2024. december 02. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a 196/2023.(X.26.) számú szenátusi határozattal jóváhagyott Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv.

Veszprém, 2024. október 31.

Dr. Abonyi János
rektor

Csillag Zsolt
kancellár

A Kuratórium a 144/2024.(11.21.) számú határozatával elfogadta.

Veszprém, 2024. november 21.

Dr. Birkner Zoltán
elnök

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

Ábrajegyzék:

1. ÁBRA. A PANNON EGYETEM SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE 10
2. ÁBRA. AZ IRÁNYÍTÁSI RENDSZER FOLYAMATA 21
3. ÁBRA. KÜLSŐ ÉS BELSŐ ÉRDEKELT FELEK 23
4. ÁBRA. BELSŐ DOKUMENTÁCIÓS FOLYAMAT 47

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

Mellékletek

1. sz. Melléklet

ESG 2015	ISO9001	Integrált Kézikönyvben való megjelenés
1.1 Minőségpolitika	5.2 Minőségpolitika	A Pannon Egyetem Integrált minőség- és környezetirányítási politikája a vezetés által elfogadott és hivatalosan kinyilvánított szándék, mely összhangban van a Pannon Egyetem célkitűzéseivel.
1.2 Képzési programok kialakítása és jóváhagyása	4.4 Minőségirányítási rendszer és folyamatai	Az Egyetem minőségirányítási tevékenységeit az ISO9001, ISO14001 és az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjait figyelembe véve, valamint a Pannon Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatára épülve foglalja rendszerbe az Egyetem minőségirányítási tevékenységeit.
1.3 Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés	4.2 Érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése; 5.1.2 Vevőközpontúság	Fő cél az érdekelt felek szükségleteinek megértése, mérése, szolgáltatás fejlesztése.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

ESG 2015	ISO9001	Integrált Kézikönyvben való megjelenés
1.4 A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése	5.1.2 Vevőközpontúság	Gyakorlatban alkalmazott képzési eljárások használatával, külső és belső szabályozóknak megfelelően, magas szintű és minőségű szolgáltatás biztosítása.
ESG 1.5 Oktatók	7.1.2 Munkatársak; 7.2 Felkészültség, kompetencia	A Pannon Egyetem szervezete meghatározza a folyamataihoz és minőségi szolgáltatásaihoz szükséges ismereteket, kompetenciákat a Foglalkoztatási Követelményrendszerben foglaltak szerint.
1.6 Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások	7.1.3. Infrastruktúra; 7.1.4. Folyamatok működési környezete; 7.1.5. Erőforrások; 8.5.1. A termék-előállítás és szolgáltatásnyújtás szabályozása.	A Pannon Egyetem a szolgáltatási folyamatok megfelelőségének és a szolgáltatásait igénybe vevők elégedettségének elérése érdekében biztosítja a szükséges infrastruktúrát.

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

ESG 2015	ISO9001	Integrált Kézikönyvben való megjelenés
1.7 Információkezelés	7.5 Dokumentált információ	Az Integrált Irányítási Rendszer eredményességéhez szükségesként meghatároztunk dokumentált információkat. A dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vettük a szabvány követelményeit, összhangban folyamataink hatékony működtetésével.
1.8 Nyilvános információk	7.5 Kommunikáció	A szervezet részleteiben meghatározza az irányítási rendszer szempontjából lényeges belső és külső kommunikációt: Miről, mikor, kivel, hogyan, ki kommunikáljon.
1.9 A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése	8.1. Működés, tervezés és felügyelet	A Pannon Egyetem szervezete megtervezi, bevezeti, és felügyelet alatt tartja azokat a folyamatokat, amelyek a szolgáltatások nyújtásához szükséges követelmények teljesítéséhez szükségesek.
1.10 Rendszeres külső minőségbiztosítás	9.2 Belső Audit; 9.3 Vezetőségi átvizsgálás	A minőségirányítási rendszer valamennyi eleme rendszeresen, évente legalább egy

H-8200 Veszprém, Egyetem u. 10. • H-8210 Veszprém, Pf. 1158
Telefon: (+36 88) 624-000 • www.uni-pannon.hu

ESG 2015	ISO9001	Integrált Kézikönyvben való megjelenés
		alkalommal átvizsgálásra kerül.