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 követelményei szerint, figyelembe véve az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának (ESG 2015) standardjait, irányelveit és elvárásait.

A Szenátus jóváhagyta: 2025. szeptember 25.
A határozat száma: 137/2025. (IX.25.)
A Kuratórium elfogadta: 2025. október 9.
A Kuratóriumi határozat száma: 101/2025.(10.09.)
Hatálybalépés: 2025. október 31.
A Szabályzat karbantartásáért felelős: a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos
Verziószám: 02

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

Tartalomjegyzék

0. BEVEZETÉS 6
Általános rendelkezések 6
Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv hatálya 7
1. ALKALMAZÁSI TERÜLET 8
Vezetői nyilatkozat 8
A Pannon Egyetem bemutatása 9
2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK 10
3. FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK 10
4. A SZERVEZET KÖRNYEZETE 11
4.1. A szervezet és környezetének megértése 11
4.1.1. Külső tényezők: 12
4.1.2. Belső tényezők: 13
4.2. Érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése 14
4.3. Irányítási rendszer alkalmazási területeinek meghatározása 18
4.4. Az Integrált Irányítási Rendszer folyamatai 18
4.4.1. Vezetési folyamatok 18
4.4.2. A támogató folyamatok szabályozása 22
4.4.3. Külső szolgáltatók folyamatainak felügyelete 23
4.4.4. A rendszer működésének mérését és fejlesztését biztosító eljárások, szabályozók 24
5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS 27
5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség 27
5.1.1. Általános előírások 27
5.1.2. Vevőközpontúság 28
5.2. Integrált minőség- és környezetirányítási politika 28
5.3. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök 30
6. TERVEZÉS 35
6.1. Kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek 35
6.1.1. Kockázatok és lehetőségek meghatározása, általános előírások 36

6.1.2. Kockázatokkal kapcsolatos tevékenységek tervezése 36
6.1.3. Megfelelési kötelezettségek 38
6.1.4. Tevékenység megtervezése 39
6.2. Célok és azok elérésének tervezése 39
6.2.1. Célok 39
6.2.2. Tevékenységek megtervezése a célok elérése érdekében 42
6.2.3. Változások tervezése 43
7. TÁMOGATÁS 46
7.1. Erőforrások 46
7.1.1. Általános előírások 46
7.1.2. Munkatársak 47
7.1.3. Infrastruktúra 47
7.1.4. Folyamatok működési környezete 47
7.1.5. Erőforrások 48
7.1.6. Szervezeti ismeretek 49
7.2. Felkészültség 50
7.3. Tudatosság 51
7.4. Kommunikáció 51
7.4.1. Általános előírások 51
7.5. Dokumentált információ 52
7.5.1. Általános Információk 52
7.5.2. Létrehozás és frissítés 53
7.5.3. A dokumentált információk felügyelete 56
8. MŰKÖDÉS 58
8.1. Működés, tervezés és felügyelet 58
8.2. A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó követelmények 59
8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel 59
8.2.2. Termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása 60
8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása ... 60
8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása 61

8.3. A termékek, szolgáltatások tervezése és fejlesztése 61
8.3.1. Általános előírások 61
8.3.2. A tervezés és fejlesztés megtervezése 63
8.3.3. A tervezés és fejlesztés bemenetei 64
8.3.4. A tervezés és fejlesztés felügyeleti tevékenységei 64
8.3.5. A tervezés és fejlesztés kimenetei 64
8.3.6. A tervezési és fejlesztési változtatások 65
8.4. A külső forrásokból biztosított folyamatok és szolgáltatások felügyelete 65
8.4.1. Általános előírások 65
8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke 66
8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére 66
8.5. Termék előállítása és szolgáltatások nyújtása 67
8.5.1. A termék-előállítás és szolgáltatásnyújtás szabályozása 67
8.5.2. Azonosítás és nyomon követhetőség 67
8.5.3. A vevők, vagy külső szolgáltatók tulajdona 68
8.5.4. Megóvás 68
8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek 68
8.5.6. Változáskezelés 69
8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása 69
8.7. Nem megfelelő kimenetek felügyelete 70
9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS 71
9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés 71
9.1.1. Általános előírások 71
9.1.2. Vevői elégedettség 72
Az Egyetem Alumni stratégiája az intézmény és a végzett hallgatók közötti kapcsolatra kínál keretrendszert. 73
9.1.3. Elemzés, értékelés 73
9.2. Belső audit 74
9.3. Vezetőségi átvizsgálás 75
9.3.1. Általános előírások 76

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

9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei....76
9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei....77
10. FEJLESZTÉS....78
10.1. Általános leírások....78
10.2. Nem megfelelőség és helyesbítő tevékenység....78
10.3. Folyamatos fejlesztés....80
11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK....81
12. ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE:....82
13. MELLÉKLETEK....83

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 minőség- és környezetirányítási tevékenységét, felügyeletét és annak fejlesztését.

b) A Pannon Egyetem oktatásban és kutatásban eddig elért színvonalának megőrzése, növelése és ennek folyamatos fejlesztése céljából minőségirányítási és környezetirányítási rendszert működtet, melyet az Egyetem céljaival összhangban alakított ki. A Kézikönyvet az intézményben alkalmazott és bevált módszerekre és az egyetemi hagyományokra alapozva, a mindenkor hatályos felsőoktatásról szóló törvény előírásait, a Magyar

Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság állásfoglalásait és javasolt szempontrendszerét, a minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó nemzetközi ajánlásokat, különös tekintettel az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjait, irányelveit a ,,Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area" (továbbiakban: ESG) és elvárásait figyelembe véve alakította ki, az MSZ EN ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány vonatkozó fejezeteinek és az MSZ EN ISO 14001:2015 környezetirányítási szabvány követelményeinek megfelelően. Az ISO szabványok és az ESG-2015 standard elvárásai kapcsolódási mátrix a jelen kézikönyv 4. 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 fejlesztése, a működés hatékonyságának fokozása, a társadalmi kötelezettség magas színvonalú ellátása, valamint a külső és belső érdekelt felek elégedettségének fokozása, az igények maximális kielégítése.

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 standard előírásai 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.

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.

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 Integrált Irányítási Rendszerhez kapcsolódó Integrált Minőség-és Környezetirányítás Eljárások (továbbiakban: „Integrált Irányítási Eljárások") érvényes dokumentumai minden szervezeti egység számára hozzáférhetők a Pannon Egyetem honlapján (https://strategia.uni-pannon.hu).

c) A Kézikönyvben és az Integrált Irányítási Rendszerhez kapcsolódó eljárásokban leírtak ismerete és betartása a Pannon Egyetemmel

munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatásra irányuló 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 Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos 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 dokumentumként szolgál.

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

A Pannon Egyetem bemutatása

A Pannon Egyetem részletes története megtalálható az Egyetem honlapján.

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.

A Pannon Egyetem valamennyi organogramja (egyetemi, akadémiai, kancellári) a Szervezeti és Működési Rend mellékleteként megtalálható az Egyetem honlapján.

2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

Az Integrált Irányítási Rendszer követelményeinek meghatározása során a Kézikönyv követi az MSZ EN ISO 9001 minőségirányítási követelmény szabvány szakaszait, az egyszerűbb kezelhetőséget szem előtt tartva az MSZ EN ISO 14001 környezetközpontú irányítási szabvány követelményeit és az ESG standard előírásait.

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 standard szerinti előírásokat.
- Megfogalmazza azokat a tevékenységeket, amelyek szükségesek a jogszabályi előírások, szabványok és a vevői igények teljes körű kielégítéséhez.
- Minőség- és környezetirányítással 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, (MSZ EN ISO 9000:2015) szabvány és az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány 3. fejezete.

A hivatkozott szabványokban definiált fogalmak a 3. számú mellékletben találhatóak.

4. A SZERVEZET KÖRNYEZETE

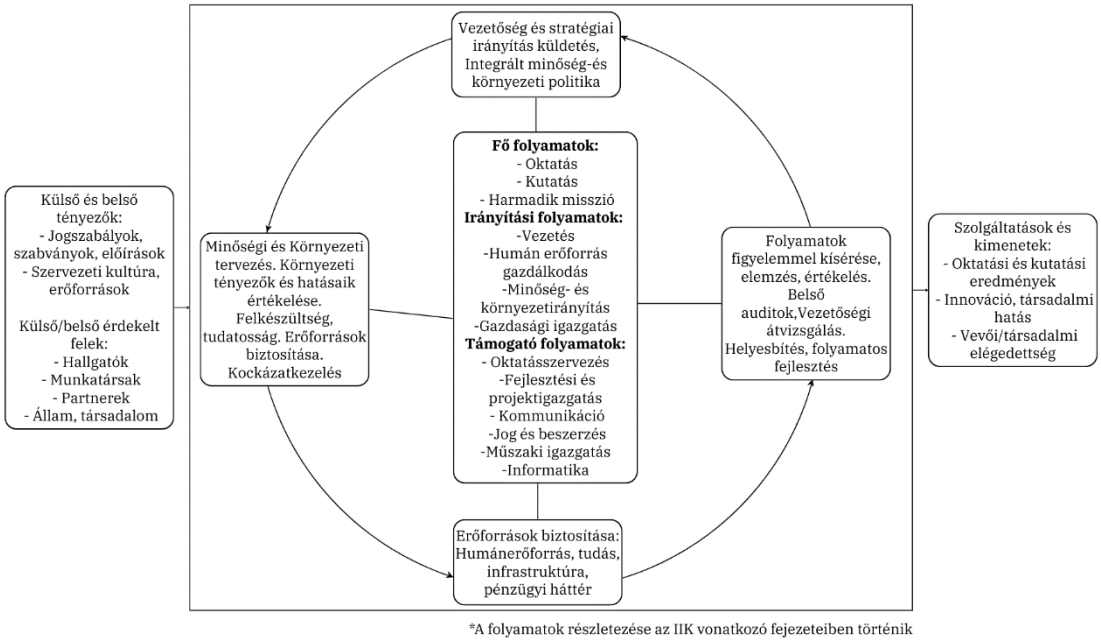
A Pannon Egyetem kialakította, bevezette és működteti az MSZ EN ISO 9001 minőségirányítási, illetve az MSZ EN ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszerszabványok előírásainak megfelelő irányítási rendszerét, összehangolva az európai felsőoktatási minőségbiztosítás alapdokumentumával, a standardokat és irányelveket tartalmazó Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) előírásaival.

Az Integrált Irányítási Rendszer kidolgozásának alapját a szervezeti felépítés és a tevékenységhez kapcsolódó folyamatok, azok kölcsönhatása, a tevékenység 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:



1. 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.
- makroökonómiai tényezők, úgymint pénz árfolyam előrejelzések, gazdasági helyzet, infláció előrejelzés, hitellehetőség;
- szociális tényezők, úgymint helyi munkanélküliségi ráta, a biztonságérzet, az oktatás színvonala, a nemzeti ünnepnapok és a munkanapok;

- politikai tényezők, úgymint politikai stabilitás, állami beruházások, helyi infrastruktúra;
- technológiai tényezők, úgymint új ágazathoz kapcsolódó technológia, új anyagok és az eszközök, a szabadalmi lejárati idők/ érvényességek, szakmai etikai kódex;
- verseny beleértve a szervezet piaci részesedését, a hasonló vagy a helyettesítő termékeket vagy szolgáltatásokat, a piacvezető trendeket, a vevői növekedési trendeket, a piaci stabilitást;
- tényezők, melyek hatnak a munkakörnyezetre: a szakszervezeti előírások a törvényi és jogszabályi előírások, beleértve a környezetvédelmi jogszabályokat és a szabályzatokat;
- éghajlatváltozás: éghajlatváltozással kapcsolatos szabvány követelmény előírásainak figyelembevétele.

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;
- szervezet összteljesítménye, beleértve a pénzügyi eredményeket;

- erőforrás tényezők, beleértve az infrastruktúrát, a környezetet a folyamatok működéséhez, a szervezeti ismereteket;
- emberi tényezők, mint a munkatársak kompetenciája, a szervezeti kultúra, a szervezetekkel való kapcsolat;
- működési tényezők, úgymint folyamat, szolgáltatási képességek, minőség- és környezetirányítási rendszer teljesítménye, vevői értékelés;
- szervezet irányításában lévő tényezők, úgymint szabályok és eljárások döntéshozatalhoz vagy szervezeti struktúrához.

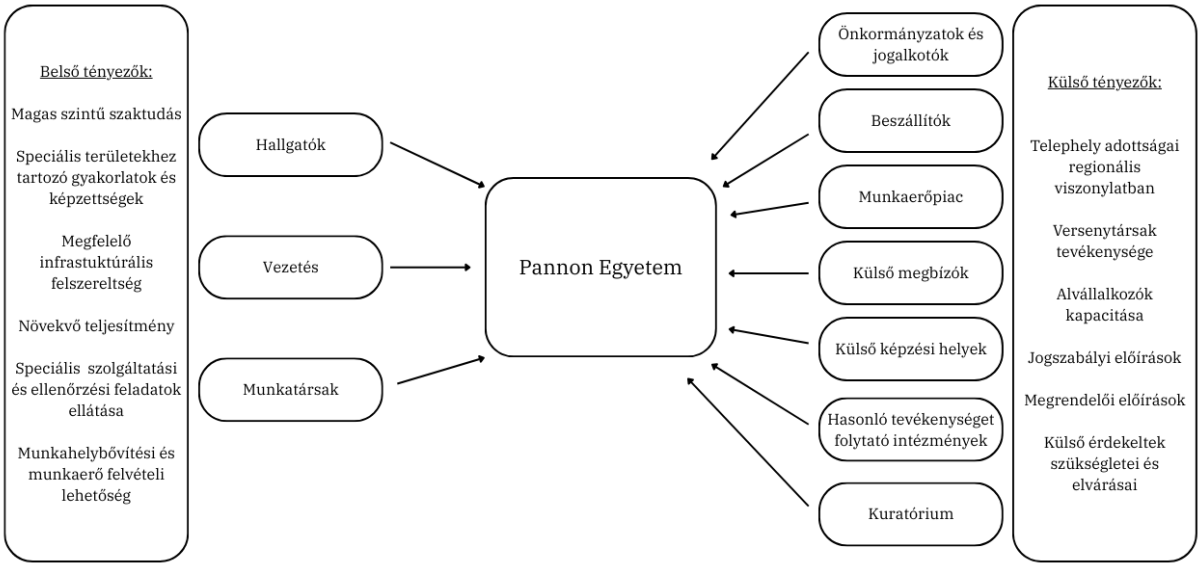
A külső és belső tényezők lehetnek pozitív vagy negatív elemek. A tényezők felülvizsgálatát a vezetés vezetőségi átvizsgálás során biztosítja, azokat figyelemmel kíséri az érdekelt felek elvárásai, valamint a kockázatok és lehetőségek függvényében.

A Pannon Egyetem értékelte a tevékenyégének kölcsönhatásait az éghajlat változással. Az éghajlatváltozás a Pannon Egyetem számára releváns kérdés, mivel érinti az intézmény energiafelhasználását, működését és fenntarthatósági céljait. Az érdekelt felek (hallgatók, oktatók, fenntartó, társadalom) részéről egyértelmű elvárás, hogy az Egyetem aktívan hozzájáruljon a fenntarthatósági célok teljesítéséhez. Ennek megfelelően az Egyetem ezeket az elvárásokat beépíti a stratégiai és operatív tervezésébe, valamint kutatási és oktatási tevékenységeibe.

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



2. ábra: Külső és belső érdekelt felek – Külső és belső tényezők

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

Külső igények meghatározása, információk gyűjtése:

Külső tényezők	
Érdekelt fél	**Szükségletek, elvárások**
Állami jogalkotók	Hazai jogszabályok ismerete, betartása és betartatása; Tevékenységekre vonatkozó előírások pontos betartása; 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, negatív hatásuk esetén ezek kezelése.
Beszállítók/alvállalkozók	Az elvárt szolgáltatás, specifikációk pontos meghatározása; Határidők betartatása, rugalmasság; Minőségi szolgáltatás, és az ahhoz kapcsolódó dokumentálás; Kommunikáció.
Vevők, megrendelők, hallgatók	Igényeik megismerése; Elérhetőség, rendelkezésre állás, rugalmasság; Megfelelő ár/érték arány a szolgáltatásban; Szolgáltatás minőségének megfelelősége; Határidők betartása; Piaci igények megismerése; Vevői elégedettséget befolyásoló többletszolgáltatások nyújtásának képessége.

1. táblázat: A Pannon Egyetem külső érdekelt felei

Belső igények meghatározása, információk gyűjtése:

Belső tényezők	
Érdekelt fél	**Szükségletek, elvárások**
Vezetés	Képzett, gyakorlott munkaerő alkalmazása; Vezetői szintű kapcsolattartás a vevőkkel, megrendelőkkel; Vevők, megrendelők igényeinek, elvárásainak folyamatos megismerése; Szakmai tudás folyamatos fejlesztése; Munkakörnyezet, infrastruktúra megteremtése, fejlesztése.
Irodai adminisztráció, oktatást támogató egységek	A kapcsolattartás során pontos információk gyűjtése; Pontos dokumentálás az érdekeltek felé; A dokumentált információkban meghatározott követelmények betartása; Hatósági és egyéb engedélyek megléte.
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, dokumentálása.
Hallgatók	Hallgatói igények megismerése; Elérhetőség, rendelkezésre állás, rugalmasság; Jó ár/érték arány a szolgáltatásban; Szolgáltatás minőségének megfelelősége; Vállalt határidők betartása; Piaci igények megismerése; Hallgatói elégedettséget befolyásoló többletszolgáltatások nyújtásának képessége.

2. táblázat: A Pannon Egyetem belső érdekelt felei

A Pannon Egyetem működése szempontjából a külső érdekelt felek legfontosabb szereplői a vevők, hallgatók, jogalkotók. Az Egyetem a fentiekben felsorolt igényeket mind az MSZ EN ISO 9001, az MSZ EN 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 külső (vevők, megrendelők) és 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 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.

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

- Gondoskodás a **vevői és környezeti követelményekre** való összpontosításról az Egyetem összes szervezetében.
- **Megfelelő folyamatok**, szabályozások alkalmazásának biztosítása, amelyek lehetővé teszik a külső és belső érdekelt felek követelményeinek teljesítését és a célok megvalósulását.
- 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 felülvizsgálása.**

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 folyamatai a következők:

Az **oktatás** a Pannon Egyetem egyik főfolyamata, amelynek célja a hallgatók magas szintű, korszerű tudással való felkészítése, valamint a munkaerőpiac és a társadalom igényeinek megfelelő kompetenciák kialakítása. A folyamat magában foglalja a tantervek és tantárgyak fejlesztését, az oktatás lebonyolítását, a hallgatói teljesítmények értékelését és a folyamatos fejlesztést. Az oktatás során az Egyetem kiemelt figyelmet fordít a fenntarthatóságra és a társadalmi felelősségvállalásra is.

A **kutatás** a Pannon Egyetem egyik fő folyamata, célja új tudományos eredmények létrehozása, a tudományos ismeretek bővítése, valamint a társadalmi és gazdasági kihívásokra adott innovatív megoldások kidolgozása. A folyamat magában foglalja a kutatási témák meghatározását, pályázatok és projektek megvalósítását, az eredmények publikálását és hasznosítását. A kutatás szorosan kapcsolódik az oktatáshoz, a legújabb tudományos eredmények beépülnek a képzési programokba, és hozzájárulnak a hallgatók gyakorlatorientált, korszerű tudásának kialakításához.

A **harmadik missziós tevékenység** a Pannon Egyetemen az oktatáson és a kutatáson túl a társadalommal való aktív kapcsolattartást és a régió fejlődéséhez való hozzájárulást jelenti. Ennek keretében az Egyetem tudását és erőforrásait a helyi közösség, a gazdasági szereplők és a társadalom szolgálatába állítja. A folyamat magában foglalja a tudástranszfert, az ipari és közösségi együttműködéseket, a kulturális és társadalmi programok szervezését, valamint a fenntarthatóságot és élethosszig tartó tanulást támogató kezdeményezéseket.

A Pannon Egyetem **irányítási folyamatai** a következők:

A **Vezetés** a Pannon Egyetem egyik alapvető irányítási folyamata, amely biztosítja az intézmény küldetésének, jövőképének és stratégiai céljainak megvalósítását. A folyamat magában foglalja a stratégiai és operatív döntések meghozatalát, az erőforrások hatékony elosztását, a szervezeti kultúra és értékek képviseletét, valamint az oktatási, kutatási és társadalmi feladatok összehangolását. A vezetés feladata továbbá az érdekelt felek igényeinek figyelembevétele, a fenntarthatósági és minőség- és környezetirányítási célok támogatása, valamint a folyamatos fejlesztés és innováció elősegítése, az egyetem versenyképességének és társadalmi szerepvállalásának erősítése érdekében. A Pannon Egyetem vezetéséhez kapcsolódó Rektori és Kancellári Kabinet működését, hatáskörét és feladatait a Rektori Kabinet Ügyrendje és Kancellári Szervezet Ügyrendje tartalmazza.

A **Humánerőforrás-gazdálkodás** folyamataihoz kapcsolódó feladatokat a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Humánerőforrás-gazdálkodási Igazgatósága látja el, a Pannon Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatának Foglalkoztatási Követelményrendszerében leírtak szerint. A Kancellári Szervezet Ügyrendje definiálja a feladatait.

A **Minőség-és környezetirányítás** folyamataihoz a Pannon Egyetem Rektori (akadémiai) szervezetéhez tartozó Kiválósági Központ Stratégiai és Elemző Központjának Minőségfejlesztési Csoportja látja el. A Kiválósági Központ Ügyrendje definiálja a feladatait.

A **gazdasági igazgatás** folyamatait a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Gazdasági Igazgatósága látja el. A Kancellári Szervezet Ügyrendje definiálja a feladatait.

A tudás- és technológiatranszfer tevékenységekhez kapcsolódó folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Tudás-és Technológiatranszfer Központ látja el. A Kancellári Szervezet Ügyrendje definiálja a feladatait.

A **belső ellenőrzési** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Belső Ellenőrzés látja el. A Kancellári Szervezet Ügyrendje definiálja a feladatait.

Az átfogó szervezeti egységek és a szervezeti egységek érvényes dokumentumai hozzáférhetőek a Pannon Egyetem honlapján.

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.

A Pannon Egyetem **támogató folyamatai** a következők:

Az **oktatásszervezési** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Oktatási Igazgatósága látja el.

A **fejlesztési és projektigazgatási** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Fejlesztési és Projektigazgatósága látja el.

A **kommunikációs** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Kommunikációs Igazgatósága látja el.

A **jog és beszerzési** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Jogi és Beszerzési Igazgatósága látja el.

A **műszaki igazgatási** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szervezetéhez tartozó Műszaki Igazgatósága látja el.

Az **informatikai** folyamatot a Pannon Egyetem Kancellári szerveztéhez tartozó Informatikai Igazgatósága látja el.

A Kancellári Szervezet Ügyrendje definiálja a szervezeti egységek feladatait. A szervezeti egységek érvényes dokumentumai hozzáférhetők a Pannon Egyetem honlapján.

4.4.3. Külső szolgáltatók folyamatainak 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 szakmailag a terület bevonása szükséges, a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztossal egyetértésben valósítható meg.

Az adott alvállalkozó bevonásával érintett egységek feladatai:

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

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

- Belső auditok;
- Nem megfelelőség kezelés;
- 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 minőség- és környezeti célokban leírtak maradéktalanul teljesüljenek,
- a Pannon Egyetem által végzett tevékenységek jól áttekinthetőek 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.

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 minőség-és környezetközpontú irányítási rendszer alapdokumentuma. Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv célja, hogy átfogóan bemutassa az Egyetem minőség- és környezetirányítási rendszerét, biztosítva az MSZ EN ISO 9001 és MSZ EN ISO 14001 szabványok követelményeinek való megfelelést. Segíti az átlátható és szabályozott működést, támogatja a folyamatos fejlesztést, valamint előmozdítja a környezettudatos szemléletet. A Kézikönyv egyben a vezetőség elkötelezettségét is tükrözi, és tájékoztatást nyújt a belső és külső partnerek számára.

Integrált Minőség- és Környezetirányítási Eljárások

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

Dokumentált információk:

Feljegyzés formátumok (formanyomtatványok)

Az Integrált Irányítási Rendszerhez kapcsolódó dokumentált információk. Az Integrált Irányítási Rendszerhez kapcsolódó dokumentált információk egyik

formája a formanyomtatvány, amely a munkafolyamatok során keletkező adatok, események és ellenőrzési eredmények rögzítésére szolgál. A formanyomtatványok előre definiált struktúrájuk révén biztosítják az információk egységes és nyomon követhető dokumentálását.

Egyéb belső szabályozók

Az Integrált Irányítási Rendszer működését támogató belső szabályozó dokumentumok, amelyek meghatározzák az egyes szakterületekhez vagy működési területekhez kapcsolódó elvárásokat és eljárásokat. Ezek a dokumentumok kiegészítik az Integrált Irányítási Rendszer fő folyamatszabályozásait, és biztosítják a megfelelőséget a szervezeti szintű elvárásokkal.

A Pannon Egyetem érvényes belső szabályozó dokumentumai minden szervezeti egység számára hozzáférhetőek a Pannon Egyetem honlapján.

Külső szabályozók

A szervezet működésére vonatkozó külső előírások. Ezek az irányelvek jogszabályi vagy ágazati szinten határozzák meg az elvárt működést, és alapul szolgálnak a belső szabályozók kidolgozásához. Ide tartoznak például:

- Hatályos nemzeti és uniós jogszabályok,
- Alkalmazott szabványok (pl. MSZ EN ISO 9001, MSZ EN ISO 14001),
- Ágazati előírások, útmutatók, szakmai ajánlások.

E szabályozók betartása alapvető feltétele az átlátható, jogszerű és tanúsítható működésnek. A Jogi és Beszerzési Igazgatóság az aktuális jogszabályváltozásokról az Egyetemi Körlevél 1.sz Jogszabályfigyelő mellékletében ad rendszeres tájékoztatást a szervezeti egységek számára.

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 hazai és nemzetközi jogszabályok betartása, és egyéb követelményeknek való megfelelés mellett a külső és belső érdekelt felek igényeinek minél teljesebb megfelelésére is kiterjed. Az igényeket mindig az aktuális érdekelt féllel 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 környezeti célok meghatározását és az Integrált Irányítási Rendszer alapelveinek betartását.
- Az előírásoknak megfelelő ellenőrző, értékelő és helyesbítő tevékenységek végrehajtása.
- A munkavállalók minőség- és környezettudatos gondolkodásmódjának fejlesztése. A Pannon Egyetem munkavállalóinak kötelessége, hogy a munkaköri leírásukban, szabályzatokban és vonatkozó eljárásokban rögzített felelősségi és hatásköri rendet ismerjék, és annak megfelelően végezzék tevékenységüket.
- A Pannon Egyetem minden karnál és átfogó szervezeti egységénél, szervezeti egységnél, szervezeti egységnek nem minősülő összes egységénél

dolgozó minden foglalkoztatott munkájával szemben alapvető követelmény a vonatkozó jogszabályok ismerete és betartása.

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, MSZ EN ISO 9001:2015 és az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványokon és az ESG standard előírásain alapuló minőség- és környezetközpontú Integrált Irányítási Rendszer bevezetésére, valamint e szabványok szerinti folyamatos fejlesztésére.

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

A szervezet a környezeti veszélyhelyzetekre való felkészülés és a megfelelő reagálás biztosítása érdekében rendszeres képzéseket és tudatosító tevékenységeket valósít meg munkavállalói számára. Mindezek figyelembevételével a Pannon Egyetem elkötelezte magát a vonatkozó követelmények betartására, a teljesítmény folyamatos javítására és a környezetszennyezés megelőzésére.

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 hatékony és ellenőrzött működtetése érdekében az intézmény elkötelezett a munkatársak minőségirányítási szemléletének és környezettudatosságának folyamatos nyomon követése és fejlesztése mellett. Ennek érdekében rendszeres képzéseket, tájékoztató tevékenységeket és információs forrásokat biztosít, elősegítve a szakmai kompetenciák, valamint a minőség és környezet iránti elkötelezettség folyamatos fejlesztését. Az Egyetem célja és elkötelezettsége, hogy működését és folyamatait olyan módon valósítsa meg, amely biztosítja tevékenységeinek magas színvonalát, és a Pannon Egyetem neve a hazai és nemzetközi érdekelt felek számára egyaránt a minőség garanciáját jelenti.

5.3. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök

A munkakörök közötti hierarchikus viszonyokat és irányítási rendet a szervezeti ábra rögzíti, amely a szervezet struktúráját és a felelősségi szinteket egyértelműen meghatározza. Az egyes munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat, felelősségi és hatásköri elemeket a munkaköri leírások rögzítik, biztosítva a szervezeten belüli szerepek és elvárások egyértelmű meghatározását. Valamennyi munkatárs felelős a rábízott feladatok előírásoknak megfelelő elvégzéséért. Az MSZ EN ISO 9001:2015 és ISO 14001:2015 szabványok követelményeinek való megfelelést, az Integrált Irányítási Rendszer működésének biztosítását a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos felügyeli és koordinálja. Feladatait, felelősségét és hatáskörét a Rektori Kabinet Ügyrendje, a Kézikönyv és a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos munkaköri leírása tartalmazza.

A minőségirányítási rendszer hatékonyságának és folyamatos működésének garantálása érdekében szükséges a vevőközpontú szemlélet következetes erősítése, valamint az Integrált Irányítási Rendszer működőképességének fenntartása. A változtatások tervezésére és bevezetésére meghatároztuk a vezetők integrált 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 elrendelésének és a végrehajtás nyomon követésének irányításáért és ellenőrzéséért.

- Az intézményen belüli megfelelő információs rendszer kialakításáért, a Pannon Egyetem munkavállalóinak minőség- és környezetközpontú szemléletének folyamatos fejlesztéséért, a minőségi munkavégzés elvárásainak érvényesítéséért, valamint a munkafolyamatok minőség- és környezetirányítási követelményeknek megfelelő végrehajtásának biztosításáért.
- A minőségi munkavégzéshez szükséges erőforrások lehetőségek szerinti rendelkezésre bocsátásáért, a szervezetet érintő szerződések – minőség- és környezetirányítási szempontból történő – megkötésének és teljesítésének felülvizsgálatáért; a minőség- és környezetirányítási rendszer működésének jogszabályi megfelelőségéért.

A Pannon Egyetem Alapító Okirata és Szervezeti Működési Rendje és a vezetők munkaköri leírása részletesen tartalmazza a Rektor és Kancellár feladat-és hatáskörét.

A Szenátus felelős:

- Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv szenátusi jóváhagyásáért.
- A folyamatos fejlesztést célzó minőség- és környezetirányítási programok jóváhagyásáért, valamint az intézményi önértékelési tevékenységek végrehajtásának jóváhagyásáért.
- A Pannon Egyetem Minőségfejlesztési Bizottságával való együttműködésért.
- A működési követelményeknek megfelelő, hatékony és szabályozott szervezeti struktúra kialakításáért, valamint a felelősségi körök és kompetenciák egyértelmű meghatározásáért.

A Pannon Egyetem Szervezeti Működési Rendje részletesen tartalmazza a Szenátus feladat-és hatáskörét.

A minőségirányítás Egyetemi szintű szervezete:

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Rendszer stratégiai szintű felügyeletéért és irányításáért a Pannon Egyetem felső vezetése felelős. A döntéshozói szintet az Egyetem vezetése alkotja, döntéshozó testülete pedig a Szenátus, amely az intézményi szintű stratégiai célok, irányelvek és fejlesztési prioritások meghatározásáért felelős.

Az egyetemi szintű irányítási szervezet fő feladatai:

- Az integrált minőség- és környezetirányítási politika és keretrendszer kialakítása és jóváhagyása;
- Az Integrált Irányítási Rendszer céljainak, mérőszámainak és fejlesztési irányainak meghatározása;
- A stratégiai és operatív célok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása (emberi, pénzügyi, infrastrukturális);
- A vezetői felülvizsgálatok és irányítási értékelések lebonyolítása, a rendszer teljesítményének rendszeres elemzése;
- A jogszabályi, szabványkövetelményeknek és az érdekelt felek elvárásainak való megfelelés intézményi szintű biztosítása;
- A környezetirányítási szempontból jelentős tényezők, kockázatok és lehetőségek intézményi szintű kezelése;

- A minőség- és környezettudatosság kultúrájának támogatása és a folyamatos fejlesztés iránti elköteleződés erősítése.

A Minőségfejlesztési Bizottság a Pannon Egyetem Szenátusának állandó Bizottsága. A Bizottság feladata, hogy az Egyetem oktatási, kutatási, szervezeti életét érintő minőség- és környezetirányítási kérdésekben döntés előkészítő, koordináló és támogató tevékenységet fejtsen ki. A Minőségfejlesztési Bizottság összetételét és feladatait a Minőségfejlesztési Bizottság Ügyrendje tartalmazza.

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.
- Kari/egyetemi központi szintű minőségfejlesztési bizottságok/munkacsoportok működtetéséért.
- A kari/egyetemi központi minőségfejlesztési megbízottak kinevezéséért, az Egyetem stratégiai céljaihoz igazodó egység szintű minőségcélok megfogalmazásáért.
- A saját hatáskörükbe tartozó szabályzatok kidolgozásáért, a minőségirányítási követelmények figyelembevételével;
- Az Integrált Irányítási Rendszer működéséhez szükséges szervezeti és működési feltételek kialakításáért;
- A közvetlen munkavégzés során a tevékenységek minőség- és környezetirányítási követelményeknek megfelelő végrehajtásáért.

Minőségfejlesztési Csoport:

A Pannon Egyetem Kiválósági Központ – Stratégiai Tervezési és Elemzési Központjának Minőségfejlesztési Csoportja az intézmény Integrált Minőség- és Környezetirányítási Rendszerének működtetését, fejlesztését végzi. Tevékenysége során biztosítja, hogy az Egyetem működése megfeleljen az MSZ EN ISO 9001:2015, az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok, valamint az ESG–2015 előírásainak, továbbá illeszkedjen az Egyetem minőség- és környezeti céljaihoz. A csoport feladatainak részletes leírását a Kiválósági Központ Ügyrendje tartalmazza.

A minőségirányítás kari/egyetemi központi szintű szervezete:

A karok szintjén a minőségirányítási tevékenységek irányításáért és koordinálásáért a dékán által kijelölt dékánhelyettes felelős, aki a Pannon Egyetem Integrált Minőség-és Környezetirányítási Rendszerének működtetését, felügyeletét és fejlesztését látja el kari szinten. A kari szintű minőségirányítási struktúra részeként Minőségfejlesztési Bizottságok működnek, amelyek tanácsadó és javaslattevő szerepet töltenek be a minőségfejlesztési tevékenységek meghatározásában és megvalósításában. A Bizottságok munkáját kari minőségfejlesztési megbízott(ak) támogatják, akik a minőségfejlesztési feladatok operatív végrehajtásában és a belső kommunikáció biztosításában játszanak szerepet.

Kari minőségfejlesztési bizottság:

A Kari Minőségfejlesztési Bizottságok összetételét, hatáskörét és feladatait a karok Szervezeti és Működési Rendje határozza meg.

A kari minőségfejlesztési megbízott feladatai:

A kari minőségfejlesztési megbízott feladatai munkaköri leírásban rögzítettek.

6. TERVEZÉS

A Pannon Egyetem a szervezeti környezetének és belső működésének elemzése során figyelembe veszi a tevékenységeihez kapcsolódó kockázatokat, ideértve az oktatás, kutatás, valamint az egyéb szolgáltatási területeket és az ezeket támogató szervezeti egységek működését is. A kockázatelemzés kiterjed az Egyetem valamennyi karára, átfogó szervezeti egységére, szervezeti egységére, valamint azokra az egységekre is, amelyek nem minősülnek önálló szervezeti egységnek.

Az azonosított kockázatok és lehetőségek értékelése alapján az Egyetem intézkedési terveket dolgoz ki a folyamatos fejlesztés, a stratégiai célok elérése, valamint a partnerek és érintettek elégedettségének növelése érdekében.

6.1. Kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

A mérési és értékelési folyamatok eredményeként feltárt kockázatok és lehetőségek prioritásuk alapján kezelésre kerülnek, a kockázatok csökkentésére vagy megszüntetésére irányuló intézkedések meghatározása révén. Az új vagy módosított tevékenységeket a bevezetésük előtt kockázati szempontból előzetesen elemzi az Egyetem, majd az alkalmazott intézkedések hatékonyságát rendszeres visszacsatolással ellenőrzi.

A bevált és eredményes fejlesztési intézkedések dokumentálásra, véglegesítésre, valamint a vonatkozó folyamatokba történő beépítésre kerülnek. Ezen integrált megközelítés célja az érdekelt felek elégedettségének hosszú távú biztosítása, valamint a folyamatok állandó javítása.

6.1.1. Kockázatok és lehetőségek meghatározása, általános előírások

A Pannon Egyetem tevékenységei során kiemelt figyelmet fordít a kockázatok és veszélyforrások folyamatos azonosítására, azok hatásainak értékelésére, valamint a szükséges megelőző és helyesbítő intézkedések meghatározására. A kockázatok kezeléséhez a lehetséges hatásokat és előfordulási valószínűséget figyelembe véve történik a kockázatok rangsorolása, a határidők és felelősök kijelölése, valamint a beavatkozási prioritások meghatározása.

A kockázatértékelés kiterjed minden olyan szervezeti folyamatra és tevékenységre, amely hatással lehet az Egyetem által nyújtott szolgáltatások minőségére, valamint a környezetre gyakorolt hatásokra – függetlenül attól, hogy az adott folyamat mely szervezeti egységhez tartozik.

A kockázatok és lehetőségek rendszeres nyomon követése és újraértékelése lehetőséget biztosít a szervezet számára a kívánt eredmények elérésére, a nem kívánt hatások megelőzésére, valamint a folyamatos fejlesztés támogatására. A kapcsolódó intézkedések végrehajtása, eredményességének ellenőrzése és értékelése szerves részét képezi az Integrált Irányítási Rendszer működtetésének.

A kockázatkezelési folyamat teljes körű dokumentálása biztosított, annak részletes szabályozását a Pannon Egyetem Kockázatértékelési eljárása tartalmazza.

6.1.2. Kockázatokkal kapcsolatos tevékenységek tervezése

A Pannon Egyetem megtervezi és rendszerbe foglalja a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységeket, valamint azok beépítését az Integrált Irányítási Rendszer folyamataiba. A kapcsolódó intézkedések, működtetési feltételek és fejlesztési irányok meghatározása során cél a megelőző szemlélet érvényesítése, a nem kívánt hatások mérséklése, valamint a fejlesztési lehetőségek kiaknázása.

E tevékenységek hatékonyságát és eredményességét az éves vezetőségi átvizsgálás keretében értékeli az Egyetem vezetése, az Integrált Irányítási Rendszer működésének átfogó felülvizsgálata során. A szabályozás kiterjed az Integrált Irányítási Rendszer részét képező valamennyi folyamatra – ideértve mind a minőség-, mind a környezetirányítási szempontból releváns tevékenységeket.

Környezeti tényezők:

Az Integrált Irányítási Rendszer kialakítása és működtetése során a Pannon Egyetem azonosította és értékelte a működési folyamataiból eredő környezeti tényezőket, figyelembe véve azok lehetséges környezeti hatásait. Az értékelés minden olyan tevékenységre kiterjed, amely befolyásolhatja a környezetet – beleértve az oktatási és kutatási tevékenységeket, az ezekhez kapcsolódó támogató folyamatokat, valamint az esetleges veszélyhelyzeteket is.

Az azonosított környezeti tényezők rendszeres, legalább éves felülvizsgálata történik meg, különös tekintettel a tevékenységekben bekövetkező változásokra, valamint az Egyetem által közvetlenül irányított alvállalkozókra. A jelentős környezeti hatással bíró tényezők meghatározásához pontozásos értékelési módszert alkalmaz az intézmény. A jelentős hatások listájának aktualizálását és felülvizsgálatát az Integrált Irányítási Rendszer előírásainak megfelelően évente legalább egyszer elvégzik, szükség esetén módosítják.

A környezeti tényezők és hatások értékeléséért elsősorban az érintett intézetek, tanszékek, laboratóriumok vezetői, valamint a környezetirányítási megbízott felelősek. Új tevékenységek bevezetése, meglévő folyamatok megszüntetése, fejlesztések vagy beruházások megvalósítása esetén a környezeti tényezők újbóli átvizsgálása kötelezően megtörténik.

A környezeti tényezők értékelési folyamata az alábbi lépések mentén történik:

- A Pannon Egyetem működéséből és tevékenységeiből származó, potenciálisan jelentős környezeti hatással járó tényezők azonosítása;
- A releváns környezetvédelmi jogszabályoknak és egyéb kötelezettségeknek való megfelelés vizsgálata;
- Az értékelés során alkalmazott szempontok meghatározása és dokumentálása, a jelentős környezeti hatások objektív értékelésének biztosítása érdekében.

6.1.3. Megfelelési kötelezettségek

A Pannon Egyetem működése szempontjából fontos jogi és egyéb követelmények nyilvántartását, változásuk nyomon követését a vonatkozó 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 Kiválósági Központ Minőségfejlesztési Csoportjának 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.

A Pannon Egyetem működésére vonatkozó jogi és egyéb követelmények nyilvántartásáért, valamint változásaik folyamatos nyomon követéséért a vonatkozó szabványok és a Környezetirányítási eljárás előírásai szerint a környezetirányítási megbízott felel.

A környezetvédelmi előírásokról naprakész jegyzéket vezet, melyet a környezetirányításban kulcsszerepet betöltő vezetők számára hozzáférhetővé tesz. Az érintett szervezeti egységek vezetői igény esetén megkapják a rájuk vonatkozó jogszabályi előírásokat.

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. Az Egyetem az Integrált Irányítási Rendszer vezetőségi átvizsgálása során értékeli ezen tevékenységeket.

6.2. Célok és azok elérésének tervezése

6.2.1. Célok

Minőségcélok:

A Pannon Egyetem vezetősége a hosszú távú stratégiai célkitűzéseket és minőségcélokat az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Politikában foglaltakkal összhangban, valamint az intézményi szintű fejlesztési stratégia figyelembevételével határozza meg. E célok kialakításakor figyelembe veszi továbbá a Közfeladat-finanszírozási szerződésben meghatározott teljesítménymutatókat, a változó vevői és piaci igényeket, valamint a hatályos jogszabályi követelményeket. A vezetőség folyamatosan keresi a fejlesztési lehetőségeket, és döntéseit a vezetőségi átvizsgálások eredményeire alapozza annak érdekében, hogy biztosítsa a fenntartható fejlődést és a minőségi teljesítmény folyamatos javulását.

Környezeti célok:

A Pannon Egyetem környezeti célkitűzéseinek és előirányzatainak meghatározása során olyan középtávú feladatokat tűz ki, amelyek a feltárt, jelentős környezeti hatásokra reagálnak, és a környezeti teljesítmény javítását, valamint a kedvezőtlen hatások megelőzését vagy csökkentését szolgálják. Az előirányzatok teljesítésén keresztül a környezetszennyezés megelőzését és a fenntartható működés előmozdítását kívánjuk elérni.

A minőségi és környezeti célkitűzéseket úgy határozza meg, hogy azok teljesülése objektíven, lehetőség szerint számszerű mutatókkal mérhető legyen. A célok megvalósulását rendszeresen értékeli többek között a vezetőségi átvizsgálás keretében, és az eredmények alapján szükség esetén korrekciós intézkedéseket foganatosít.

Elsődleges minőség- és környezeti célok:

- Az Integrált Irányítási Rendszer fejlesztési irányainak és szükséges beavatkozási területeinek azonosítása, a folyamatok szabályozott működtetésének biztosítása dokumentáció, oktatás és folyamatszintű fejlesztés révén;
- A szervezeti működés minden releváns területén rendszeres belső ellenőrzések és auditok végrehajtása a jogszabályi és szabványkövetelményeknek való megfelelés érdekében, az ellenőrzési gyakoriság szükség szerinti felülvizsgálatával és módosításával;
- A vevői visszajelzések (reklamációk), valamint a hallgatói és munkavállalói panaszok szisztematikus gyűjtése, elemzése és kezelése; cél a panaszok számának csökkentése és a szolgáltatási színvonal emelése;

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

- A megrendelők és partnerek részére nyújtott szolgáltatások szakmai minőségének biztosítása és folyamatos fejlesztése, különös tekintettel az oktatási, kutatási és támogató folyamatokra;
- A munkatársak szaktudásának, kompetenciáinak és környezettudatosságának folyamatos fejlesztése célirányos képzések és belső tudásmegosztás révén;
- A berendezésállomány műszaki állapotának rendszeres értékelése és korszerűsítési szükségleteinek meghatározása; a tárgyi eszközök műszaki megfelelőségének fenntartása felújításokkal és célzott eszközbeszerzésekkel;
- A hulladékgazdálkodási folyamatok jogszabályoknak megfelelő kialakítása, működtetése, folyamatos ellenőrzése és fejlesztése a környezeti terhelés minimalizálása érdekében;
- A beszállítói teljesítmény értékelésére alkalmas minőség- és környezettudatossági szempontokat tartalmazó beszállítói értékelési rendszer kialakítása, működtetése és folyamatos fejlesztése;
- A kockázatok és lehetőségek azonosítását és kiértékelését célzó rendszeres és dokumentált kockázatértékelési tevékenység végrehajtása az irányítási rendszer megelőző jellegű működésének biztosítása érdekében;
- A környezeti tényezők rendszeres feltárása, értékelése és aktualizálása – különös tekintettel a jelentős környezeti hatások azonosítására –, az ezekhez kapcsolódó megelőző és javító intézkedések megalapozásához.

6.2.2. Tevékenységek megtervezése a célok elérése érdekében

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Politika, valamint az elsődleges stratégiai célkitűzések mentén, a tárgyévre vonatkozó konkrét és mérhető minőség- és környezeti célokat a vezetőség az éves vezetőségi átvizsgálás keretében határozza meg.

- Az intézmény működéséhez kapcsolódó folyamatokat a Kézikönyvben szabályozott módon dokumentáljuk, a szabványkövetelményekkel és a belső szabályozási környezettel összhangban.
- Az Integrált Irányítási Eljárások a Pannon Egyetem szervezeti és működési sajátosságaira épülnek, figyelembe véve az MSZ EN ISO 9001:2015, az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok, valamint az ESG 2015 standard előírásait és követelményeit.

Biztosítja az Integrált Irányítási Rendszer hatékony működéséhez és folyamatos fejlesztéséhez szükséges személyi, tárgyi, pénzügyi és infrastrukturális erőforrásokat, összhangban a stratégiai célkitűzésekkel.

A Pannon Egyetem minőség-és környezeti célok meghatározásának folyamata a 3. ábrán látható.



3. ábra: A minőség- és környezeti célok meghatározásának folyamata

6.2.3. Változások tervezése

A Pannon Egyetem elkötelezett az Integrált Irányítási Rendszer folyamatos fejlesztése iránt. Ennek érdekében a belső és külső környezetben bekövetkező változásokra reagálva, azok hatásait figyelembe véve, a vezetőség szükség szerint kezdeményezi és végrehajtja az irányítási rendszer módosítását.

A változások megtervezésének és végrehajtásának célja:

- A szervezet alkalmazkodóképességének és hatékonyságának növelése,
- A működés megfelelőségének fenntartása,
- Az Integrált Irányítási Rendszer működőképességének és folyamatos javításának biztosítása.

A változások megvalósítása során a vezetőség feladata és felelőssége:

- A változások céljának és indokoltságának meghatározása,
- A lehetséges hatások és kockázatok elemzése,
- A szükséges intézkedések, erőforrások és hatáskörök kijelölése,
- A változtatások tervezett és szabályozott végrehajtása.

Lehetséges belső változások:

- A szervezeti struktúra átalakulása,
- Munkavállalói létszám változása,
- Működési folyamatok módosítása vagy új folyamatok bevezetése,
- Technológiai újítások vagy fejlesztések,
- A nyújtott szolgáltatási portfólió bővülése vagy módosulása.

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

Lehetséges külső hatások:

- A megrendelői igények és elvárások változása,
- A szállítói kör összetételének módosulása,
- A működési és gazdasági környezet alakulása,
- Új lehetőségek megjelenése,
- A piac igényeinek változása,
- A vonatkozó jogszabályi és szakmai követelmények módosulása,
- A megrendelői kör vagy a megrendelések volumenének, arányának és jellegének átalakulása.

A változtatások végrehajtása során a Pannon Egyetem biztosítja:

- Az Integrált Irányítási Rendszer zavartalan működésének fenntartását,
- A szükséges erőforrások – humán, pénzügyi, technológiai – rendelkezésre állását,
- A felelősségi körök és hatáskörök szükség szerinti pontosítását és újradefiniálását a hatékony végrehajtás érdekében.

7. TÁMOGATÁS

7.1. Erőforrások

7.1.1. Általános előírások

A Pannon Egyetem vezetősége elkötelezett amellett, hogy valamennyi, a szervezeti működéshez szükséges erőforrást – ideértve a humán, tárgyi, infrastrukturális és információs erőforrásokat – megfelelő szinten és időben biztosítja, annak érdekében, hogy:

- az Integrált Irányítási Rendszer hatékony működése, fenntartása és folyamatos fejlesztése megvalósuljon,
- a szolgáltatásokat igénybe vevő érdekelt felek számára magas színvonalú, költséghatékony és fenntartható szolgáltatásnyújtás történjen.

Az erőforrásokkal kapcsolatos stratégiai és operatív döntések meghozatalához a felsővezetés felelősségi és hatásköri rendje a vonatkozó irányítási dokumentáció, különösen az 5.3 fejezet előírásai szerint kerül szabályozásra.

Az Integrált Irányítási Rendszer kialakítását megelőzően átfogó helyzetelemzés készült, amely magában foglalta:

- a lényeges érdekelt felek elvárásainak és igényeinek azonosítását,
- a szabályozott folyamatokra vonatkozó, általános és szolgáltatás-specifikus jogszabályi és szakmai követelmények elemzését,
- a meglévő humánerőforrás-kapacitások, valamint az egyéb erőforrások (pl. infrastruktúra, technológia, pénzügyi források) képességeinek és korlátainak felmérését,
- továbbá a rendelkezésre álló erőforrásokkal kapcsolatos kockázatok és lehetőségek értékelését.

Az így kialakított rendszer lehetővé teszi, hogy a Pannon Egyetem az erőforrásokat célzottan, hatékonyan és a stratégiai prioritásokhoz illeszkedően használja fel, biztosítva az irányítási rendszer eredményességét és a szervezeti célok elérését.

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 feltételeit. 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 munkavállalók 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.

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.

7.3. Tudatosság

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

- Integrált minőség- és környezetirányítási politika,
- minőségcélok,
- környezeti célok,

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 Kiválósági Központ Minőségfejlesztési csoportjának 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 használata;

- utasítások és a szervezetet szabályozó dokumentumok;
- értekezletek, tájékoztatók;
- elektronikus és hagyományos belső levelezés;
- egyetemi körlevél, rektori/kancellári körlevél;
- közérdekű fórum;
- összdolgozói értekezletek;
- bizottságok, tanácsülések.

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, az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok és az ESG 2015 standard előírásai 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.

Az Integrált Irányítási Rendszer belső dokumentumaira vonatkozó előírásokat és ezek alkalmazását a Kézikönyvben, a folyamatszabályozásban és a Minőség- és Környezetirányítási rendszerhez kapcsolódó Integrált Minőség-és Környezetirányítási 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 Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos feladata. Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Politika rektori és kancellári közös utasításként kerül kiadásra.
- Fejlesztési és intézkedései tervek: A Pannon Egyetem Fejlesztési és Intézkedési Tervei az Intézményi szintű fejlesztési stratégia, Intézményfejlesztési Terv célkitűzéseivel összhangban kerültek kialakításra. E fejlesztési és intézkedési tervek célja, hogy támogassák az Integrált Irányítási Rendszer célrendszerét, valamint előmozdítsák a szervezet teljesítményének folyamatos javítását és az érintettek igényeinek magas szintű kielégítését. A stratégiai célok megvalósítását célzó intézkedések meghatározása során a következő szempontokat vesszük figyelembe:
    - A meglévő működési és teljesítményadatok elemzése (indikátorok);
    - A belső és külső környezet változásaihoz való rugalmas alkalmazkodás;

- A minőség- és környezeti célkitűzések integrációja a stratégiai tervezésbe;
- A folyamatos fejlesztés elvének érvényesítése (PDCA-ciklus);
- Az erőforrások hatékony és célzott allokálása;
- A mérhetőség és visszacsatolás biztosítása a vezetői értékelések során.

A tervezett intézkedések végrehajtása, hatásvizsgálata és szükség szerinti korrekciója az éves vezetőségi átvizsgálások és minőségcél-értékelések keretében történik.

- **Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv:** karbantartása a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos feladata, módosítását a Szenátus hagyja jóvá és a Kuratórium fogadja el. A Kézikönyv ellenőrzött példányainak kiadásával és elektronikus úton történő megőrzésével a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos van megbízva.
- **Integrált Irányítási Eljárások:** Ezen dokumentumok tartalmazzák a Kézikönyvben nem szabályozott, az Integrált Irányítási Rendszerhez kapcsolódó konkrét feladatok végrehajtásához szükséges feltételrendszert. Az eljárások elkészítése, módosítása a minőségbiztosítási referens feladata, amely kizárólag a Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos jóváhagyásával kerülhet kiadásra. Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Eljárások rektori és kancellári közös utasításként kerülnek kiadásra, ezáltal az Integrált Irányítási Rendszer hivatalos dokumentációs rendszerének meghatározó elemei.
- **Dokumentált információk:** A Pannon Egyetem az Integrált Irányítási Rendszer működtetése során keletkező dokumentált információkat –

beleértve a feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, nyilvántartásokat – az alkalmazandó előírásoknak megfelelően, jól olvasható, egyértelmű és visszakereshető formátumban hozza létre és kezeli. A dokumentált információk fizikai és digitális tárolása során biztosítani kell azok sérülésmentes, biztonságos megőrzését, a jogosulatlan hozzáférés megakadályozását, valamint az adatok integritásának és hitelességének megőrzését. E feltételek teljesülése alapfeltétele a későbbi hozzáférhetőségnek, elemzések, auditok és döntéstámogató folyamatok megalapozott lefolytatásának.

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, előírások tartoznak.

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 dokumentumkezelőben 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.

7.5.3. A dokumentált információk felügyelete

7.5.3.1. Dokumentált információk

Az Integrált Irányítási Rendszerünket és az MSZ EN ISO 9001:2015, MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok és az ESG 2015 standard előírásai 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),
- 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,
    - 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, panaszkezelés),

- 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 Szabályzatának alábbi részei:

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

A Pannon Egyetem egységes követelményrendszere a mindenkor hatályos jogszabályi és szabvány szerinti 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 az 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 Pannon Egyetem törekvése, hogy megfeleljen a nemzetközi akkreditációs (pl. AACSB) követelményeknek, fontos és stratégiailag indokolt irány. Ennek részeként az Assurance of Learning (AoL) logika mentén több karon is kialakításra kerültek rendszeres mérési és fejlesztési ciklusok, melyek a PDCA -ciklus (Plan–Do–Check–Act) modelljére épülnek. A teljesítmény statisztikákon alapuló, a tanulmányi eredmények kvantitatív elemzése mellett kvalitatív kompetenciaértékelés, a hallgatók által elsajátított kompetenciák, készségek fejlődésének nyomonkövetése, illetve azok önálló alkalmazási képessége, valamint a hallgatói fejlődés és tanulási utak támogatása is fontos része a minőségfejlesztésnek.

A hallgatói autonómia támogatása, a reflektív tanulás és a soft skillek (pl. kritikus gondolkodás, együttműködés, problémamegoldás) fejlesztése mind elengedhetetlen követelményei a nemzetközi szintű oktatásnak.

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 megrendelő vagy a

pályáztató, tágabb értelemben a tudományos szakterület, az ehhez kapcsolódó oktatási tevékenység és a társadalom.

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 képzésfejlesztési folyamatok során a PDCA logikája mentén alkalmazzuk többek között a STEK (Stratégiai Támogatási és Elemzési Központ), valamint az OI (Oktatási Igazgatóság) által folyamatosan gyűjtött adatokat, amelyek kulcsszerepet játszanak a képzési kínálat és a megvalósítás minőségének folyamatos fejlesztésében.

A különböző adatforrásokból származó információkat szisztematikusan beépítjük a szakterületi bizottságok munkájába, jelentéseibe. Ezekből a feldolgozott adatokból készülnek olyan képzésfejlesztést támogató jelentések is, amelyek:

- azonosítják a hiányosságokat és a fejlesztendő területeket,
- összegzik és terjesztik a jó gyakorlatokat,
- figyelembe veszik a vevői elégedettséget, valamint

– a munkaerőpiaci elvárásokkal is összhangba kerülnek.

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.

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 dokumentumok mintáit 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.

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 azonosít, az elvégzett szolgáltatás helyszínéről, idejéről, fajtájáról, a munkát végző nevével dokumentáltan munkalappal/ticketing rendszerben, vagy teljesítésigazolás kiállításával igazol. A szolgáltatás azonosíthatóságát és nyomon követhetőségét az ajánlatadástól a

tevékenység elvégzéséig egyedi azonosítóval ellátott dokumentáció (megrendelés vagy szerződés) teszi lehetővé.

8.5.3. A vevők, vagy külső szolgáltatók tulajdona

A Pannon Egyetem a külső partnerek 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 külső Partnerek tulajdonát képező eszközök, vagy szellemi tulajdon kezelési módját a külső partnerekkel kötött szerződés szabályozza. A szervezet azonosítja, igazolja, megóvja és védi a külső partnerek használatra átadott tulajdonát. Ha valamely külső partner tulajdona elveszett, megsérült vagy más módon vált használatra alkalmatlanná, a szervezet jelzi ezt a külsőpartnernek, majd dokumentált információt készít és őriz meg a történtekről.

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 megrendelői 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. megrendelő) -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 aszolgáltatás eredményének az átadását.

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

8.7. Nem megfelelő kimenetek felügyelete

A Pannon Egyetem intézkedési lépéseket tesz a nem megfelelőség jellegétől és a 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 megrendelőt 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 Pannon Egyetem az Integrált Irányítási Rendszer működtetése során kiemelt figyelmet fordít a folyamatok hatékonyságának és eredményességének folyamatos nyomon követésére és értékelésére. A minőség- és környezetközpontú, valamint folyamatfejlesztési célú felmérések, belső auditok és ellenőrzések keretében azonosított eltérések és nem megfelelőségek elemzése rendszer szinten történik.

Az értékelési tevékenységek lehetnek folyamatosak vagy időszakosak, és magukban foglalják:

- a működési folyamatok teljesítményének mérését és összehasonlító értékelését,
- statisztikai módszerekkel támogatott elemzéseket,
- kimutatások, indikátorok és trendek elemzését,
- valamint a fejlesztési szükségletek azonosítását.

Az értékelések eredményei alapján helyesbítő intézkedések kerülnek kidolgozásra, a feltárt okok megszüntetése érdekében. Bizonyos folyamatokhoz kapcsolódó értékelési mechanizmusok és döntési szabályok előzetesen rögzítésre kerülnek, lehetővé téve a beavatkozást. E komplex rendszer célja, hogy az értékelési folyamatok ne csupán visszajelzést nyújtsanak, hanem elősegítsék a tudatos, adatvezérelt döntéshozatalt és az Integrált Irányítási Rendszer folyamatos fejlesztését.

9.1.2. Vevői elégedettség

A Pannon Egyetem elkötelezett az érdekelt felek — különösen a belső (hallgatók, munkavállalók) és külső partnerek (beszállítók, együttműködő szervezetek, külső szolgáltatást igénybe vevő partnerek) — elégedettségének rendszeres és strukturált értékelése, valamint a visszajelzéseikre épülő fejlesztések megvalósítása mellett. Az Integrált Irányítási Rendszer keretein belül az elégedettség mérés célja, hogy támogassa a stratégiai és operatív célok elérését, a partnerek bizalmának fenntartását, valamint a szolgáltatási színvonal folyamatos javítását.

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

Az egyes mérésekhez kapcsolódó eljárásokat és felelősségi köröket külön szabályozó dokumentumok rögzítik, biztosítva a mérési folyamatok egységességét, átláthatóságát és visszacsatolhatóságát. A mért eredmények értékelése a vezetőségi átvizsgálások részeként történik, és megalapozza a folyamatos fejlesztést célzó intézkedések tervezését és végrehajtását.

Az Egyetem Alumni stratégiája az intézmény és a végzett hallgatók közötti kapcsolatra kínál keretrendszert.

9.1.3. Elemzés, értékelés

A Pannon Egyetem az adatgyűjtési és adatrögzítési tevékenységeket folyamatos, szabályozott módon végzi annak érdekében, hogy megalapozott információk álljanak rendelkezésre a szervezet működésének értékeléséhez, a folyamatok hatékonyságának vizsgálatához, valamint az érintettek – kiemelten a hallgatók, munkavállalók és partnerek – elégedettségének nyomon követéséhez.

Az adatfelvétel, -feldolgozás és -elemzés célja, hogy objektív, bizonyítékokon alapuló döntéshozatal valósuljon meg, mely megalapozza a fejlesztési és korrekciós intézkedések elindítását, a kockázatok kezelését, valamint a minőség- és környezeti teljesítmény javítását.

Az adatok körét, típusát és gyűjtési terjedelmét az intézmény stratégiai célkitűzései, az előző évi auditok megállapításai, valamint a szervezeti működésben bekövetkezett változások figyelembevételével határozza meg az intézmény vezetése, a Kiválósági Központ Minőségfejlesztési csoportjának szakmai javaslatai alapján.

A folyamat célja, hogy:

- biztosított legyen a folyamat- és teljesítménymutatók rendszerszintű monitorozása,
- támogatást nyújtson a folyamatos fejlesztési ciklus (PDCA) működtetéséhez,
- segítse a stratégiai és operatív döntések megalapozását,
- előmozdítsa a vevőközpontúságot és a megfelelőséget a szabványkövetelményekkel.

A Pannon Egyetem Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza többek között az adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályozást.

9.2. Belső audit

A Pannon Egyetem az Integrált Irányítási Rendszer működésének értékelését rendszeres időközönként, de legalább évente egy alkalommal elvégzi, az irányítási rendszer hatékonyságának és megfelelőségének folyamatos biztosítása érdekében. A felülvizsgálati tevékenységek célja, hogy megerősítést nyerjen:

- a rendszer működése összhangban van-e a vonatkozó szabványkövetelményekkel (MSZ EN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015), illetve
- a dokumentált folyamatok gyakorlatban történő alkalmazása hatékony és eredményes-e.

A belső auditok lebonyolításáért kijelölt, független auditorok felelősek, akik a jóváhagyott éves auditterv alapján, előre elkészített ellenőrző listák segítségével végzik el az auditálási tevékenységeket. Az ellenőrzések az alábbi szervezeti szinteket és egységeket fedik le:

- egyetemi karok,
- átfogó szervezeti egységek,
- szervezeti egységek,
- szervezeti egységnek nem minősülő egységek.

Az audit során az auditorok írásban rögzítik a megállapításokat, beleértve az egyezőségeket, eltéréseket és fejlesztési lehetőségeket. Eltérés vagy hiányosság észlelése esetén az érintett szervezeti egység vezetőjével egyeztetve intézkedési

terv kerül kidolgozásra, melyben meghatározásra kerülnek a szükséges helyesbítő intézkedések. Ezek végrehajtását utóellenőrzés keretében vizsgálják.

Az intézmény az Integrált Irányítási Rendszer keretében minden folyamatra vonatkozóan meghatározza a gyűjtendő, értékelendő adatokat, melyek alapját a következők képezik:

- a működési sajátosságok,
- a releváns jogi és szabályozási követelmények,
- a korábbi auditok és eltérésvizsgálatok tapasztalatai.

Valamennyi folyamatra meghatározott és az Integrált minőség- és környezetirányítási eljárásokban rögzített a szükséges ellenőrzési pont, a vizsgálat gyakorisága, a vizsgálat elvégzésére köteles személy és az elfogadási kritériumok.

E strukturált és dokumentált megközelítés célja a rendszer szisztematikus működtetése, a kockázatok csökkentése, a folyamatos fejlesztés előmozdítása, valamint az érdekelt felek bizalmának fenntartása az intézmény minőség- és környezettudatos működése iránt.

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. Az egyes előterjesztések összefoglaló adatokat tartalmaznak az előző évben tervezett célokról és azok megvalósításáról, valamint az eltérések indoklásáról. A vezetői felülvizsgálat is részét képezi az Egyetem minőségtervezési folyamatának.

9.3.1. Általános előírások

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 Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos,
- az aktuális témákkal kapcsolatban meghívott személyek.

9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei

A vezetőségi átvizsgálás során felülvizsgálatra kerülnek az alábbiak:

- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból származó intézkedések állapota;
- külső és belső tényezők változásai, amelyek a minőségirányítási rendszer szempontjából lényegesek;
- a minőségirányítási rendszer teljesítményével és eredményességével kapcsolatos információk, beleértve a tendenciákat:
  1) a vevői elégedettség és a lényeges érdekelt felek visszajelzései;
  2) a minőség- és környezeti célok teljesülésének mértéke;
  3) a szervezet környezeti teljesítményével kapcsolatos információi, beleértve a tendenciákat:
  4) a folyamatok teljesítménye, valamint a termékek és szolgáltatások megfelelősége;
  5) a nem megfelelőségek és a helyesbítő tevékenységek;
  6) a figyelemmel kísérési és mérési eredmények;

7) az auditeredmények;

8) a külső szolgáltatók teljesítménye;

- az erőforrások megfelelősége;
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban
- megtett intézkedések eredményessége;
- a fejlesztési lehetőségek.

9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei

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

- a folyamatos fejlesztési lehetőségek;
- a minőség-és környezetirányítási rendszer változtatásaira vonatkozó igények;
- az erőforrásigények;
- következtetések a környezetközpontú irányítási rendszer folyamatos alkalmasságáról, megfelelőségéről és eredményességéről;
- intézkedések, szükség esetén, ha a környezeti célok nem teljesültek;
- lehetőségek a környezetközpontú irányítási rendszer más üzleti folyamatokkal történő integrációjának fejlesztésére, szükség szerint;
- bármilyen változtatás a szervezet stratégiai irányvonalában.

10. FEJLESZTÉS

10.1. Általános leírások

A Pannon Egyetem az érdekelt felek elvárásainak és a vevői követelményeknek való magas szintű megfelelés érdekében meghatározta azokat a stratégiai és operatív fejlesztési területeket, amelyek célzott fejlesztése hozzájárul:

- a jövőbeli vevői (megrendelői, hallgatói, partneri) igények előrelátó kezeléséhez, a szükséges kapacitások és kompetenciák kialakításán keresztül,
- a nem kívánatos hatások, kockázatok azonosításához, megelőzéséhez, illetve kezeléséhez, beleértve a helyesbítő és megelőző intézkedések rendszerének működtetését,
- valamint az Integrált Irányítási Rendszer teljesítményének, hatékonyságának és eredményességének növeléséhez, különös tekintettel az oktatási, kutatási és támogató folyamatokra.

A fejlesztési irányok meghatározása a kockázatok és lehetőségek elemzésén, a stratégiai célokhoz történő illesztésen, valamint a vezetőségi átvizsgálások és érdekelt felektől származó visszajelzések rendszeres értékelésén alapul.

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.

A Pannon Egyetem azonosított nem megfelelőségek esetén szabályozott eljárás keretében intézkedik azok kijavításáról és a kiváltó okok megszüntetéséről. A nem megfelelőségek kezelésének célja, hogy az Integrált Irányítási Rendszer hatékonyságát fenntartsa, és megelőzze a hasonló hibák jövőbeni előfordulását.

A helyesbítő tevékenységek végrehajtása során a szervezet az alábbi lépéseket alkalmazza:

- a nem megfelelőség tényének átvizsgálása és elemzése,
- a kiváltó okok meghatározása,
- a hasonló jellegű nem megfelelőségek potenciális előfordulásának vizsgálata más folyamatokban,
- a szükséges helyesbítő intézkedések megtervezése és végrehajtása,
- az intézkedések hatékonyságának értékelése,
- annak vizsgálata, hogy az intézkedések érintik-e a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos folyamatokat.

A nem megfelelőségek és a kapcsolódó helyesbítő tevékenységek kezelése a Nem megfelelő tevékenységek kezelése Integrált Minőség- és Környezetirányítási eljárásban című dokumentumban kerül részletesen szabályozásra.

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

10.3. Folyamatos fejlesztés

Pannon Egyetem vezetősége elkötelezett amellett, hogy az Integrált Irányítási Rendszer a szervezet működésének szerves részét képezze, és beépüljön az egyetem valamennyi folyamatába. A vezetés felismeri, hogy a rendszer működésének eredményessége és fenntarthatósága a stratégiai célok elérésének egyik alapfeltétele.

A vezetőség az Integrált Irányítási Rendszer működésére és teljesítményére vonatkozó információkat rendszeresen gyűjti, értékeli és elemzi, és az ezekből származó megállapításokat, valamint a belső és külső érdekelt felektől érkező visszajelzéseket figyelembe véve fejlesztési javaslatokat fogalmaz meg.

Az irányítási rendszer folyamatos fejlesztése több forrásból származó információra és értékelésre épül, különös tekintettel az alábbiakra:

- az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Politika által kijelölt irányvonalakra,
- a meghatározott minőség- és környezeti célokra, valamint azok megvalósulásának értékelésére,
- a belső és külső auditok eredményeire,
- a folyamatteljesítményre vonatkozó adatok és trendek elemzésére,
- a feltárt nem megfelelőségek, helyesbítő és szükség esetén megelőző intézkedések végrehajtására,
- valamint a rendszeres vezetőségi átvizsgálások megállapításaira és javaslataira.

A fejlesztési tevékenységek célja az irányítási rendszer eredményességének növelése, a folyamatos javulás biztosítása, valamint a vevői, hallgatói, partneri és egyéb érdekelt felek elégedettségének fenntartása és növelése.

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

11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyvet a Szenátus a 2025. szeptember 25-ei ülésén a 137/2025.(IX.25.) számú Szenátusi határozatával jóváhagyta. A Kézikönyv a kuratóriumi elfogadást követően 2025. október 31. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a 208/2024.(X.31.) számú szenátusi határozattal jóváhagyott Integrált Minőség- és Környezetirányítási Kézikönyv.

Veszprém, 2025. szeptember 25.

Dr. Abonyi János
rektor

Csillag Zsolt
kancellár

A Kuratórium a 101/2025. (10.09.) számú határozatával elfogadta.

Veszprém, 2025. október 9.

Dr. Birkner Zoltán
elnök

12. ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE:

1. ÁBRA: AZ IRÁNYÍTÁSI RENDSZER FOLYAMATA 12
2. ÁBRA: KÜLSŐ ÉS BELSŐ ÉRDEKELT FELEK – KÜLSŐ ÉS BELSŐ TÉNYEZŐK 15
3. ÁBRA: A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETI CÉLOK MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA ..43
1. TÁBLÁZAT: A PANNON EGYETEM KÜLSŐ ÉRDEKELT FELEI 16
2. TÁBLÁZAT: A PANNON EGYETEM BELSŐ ÉRDEKELT FELEI 17

13. MELLÉKLETEK

1. sz. Melléklet

Módosítások jegyzéke:

Dátum	Módosítás jellege	Módosított oldalak
2023. 12.18.	Fejlesztés	7, 8, 10, 14, 15, 23, 27, 37-38, 45, 62, 67
2024. 12.02.	ESG pontok szerinti módosítás, Érdekelt felek részletezése, Információ és adatbiztonsági törekvés megjelenése, külső és belső érdekeltek részletezése, ESG-ISO mátrix	8,11,16,23,25,33,42,49,53,73, 74,75,76
2025. 10. 31.	Szervezeti változások, Integrált irányítási rendszer fejlesztések átvezetése	

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

2. sz. Melléklet

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.	2025.10.31.	208/2024. (X.31.) szenátusi határozat 144/2024. (11.21.) kuratóriumi határozat
02	2025.10.31.	2025.10.31.	-	137/2025. (IX.25.) szenátusi határozat 101/2025. (10.09.) kuratóriumi határozat

*amennyiben a szabályzat hatálybalépésének feltétele kuratóriumi elfogadás

3. sz. Melléklet

Fogalmak és meghatározások:

- **Dokumentált információ:** Olyan információ, amely írásos, nyomtatott, vagy digitális formában rögzített annak érdekében, hogy az a későbbiek során visszakereshető, és felhasználható legyen. 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).
- **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 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 Minőségfejlesztésért felelős rektori biztos, aki egyéb feladataitól 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.
- 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 magában 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 (hallgató vagy külső partner):** Természetes vagy jogi személy, aki terméket/szolgáltatást vesz igénybe a Pannon Egyetemtől.
- **Minőségcél:** A Pannon Egyetemet érintő, a minőséget befolyásoló célok, melyeknek meghatározása a minőségpolitikán alapul.
- **Minőségpolitika:** A Pannon Egyetem minőségre vonatkozó elgondolásai és célkitűzései, melyek összhangban vannak a szervezet küldetésével és keretet adnak a minőségcéloknak.
- **MIR:** Minőségirányítási rendszer.
- **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:** Természetes vagy jogi 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:** Olyan természetes személyek csoportja, vagy jogi személy, amelynek saját funkciói vannak, felelősségekkel, hatáskörrel és kapcsolatokkal céljai eléréséhez.
- **Szervezet és környezete:** Belső és külső tényezők kombinációja, melyek hatással lehetnek a Pannon Egyetemre.

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

- Tervezés és fejlesztés: Olyan folyamatok összessége, melyek bemenetei többnyire kutatások eredményein alapulnak, amelyeket kimenetként részletesebb követelményekké alakít át.
- Utasítás: Valamely tevékenységet részletesen szabályozó, az adott területre vagy tevékenységre jellemző előírások meghatározott időre szóló összessége. A végrehajtásról minden érintett munkavállaló a saját munkaterületén és hatáskörében gondoskodik.

4. 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.
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 2015	ISO9001	Integrált Kézikönyvben való megjelenés
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.
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.

ESG 2015	ISO9001	Integrált Kézikönyvben való megjelenés
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 alkalommal átvizsgálásra kerül.