	System Zarządzania Jakości ISO 9001:2015	
	KSIĘGA JAKOŚCI	
Ocena efektów działania		
Wersja:	5.3	
Strona:	1/2	
Data:	13.01.2025	

9. MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZA I OCENA

9.1.1 Postanowienia ogólne

MUSTC realizuje proces monitoringu, pomiaru, analizy i oceny informacji dotyczących realizacji usługi szkoleniowej poprzez *Ankiety oceny szkolenia*, bezpośrednio informacje od uczestników szkoleń, hospitacje zajęć, innych interesariuszy, możliwości wypowiedzenia się w formie reklamacji oraz innych sposobów umożliwiających zdobycie informacji na temat szkolenia. Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze *9.1 - Kontrola procesu szkoleniowego*.

9.2.1. Zadowolenie klienta


Uczestnicy szkolenia mogą złożyć skargę dotyczącą świadczonych przez oddział usług do jego dyrektora, lub odwołanie od oceny kompetencji nabytych w czasie szkolenia, wypowiedzieć się w *Ankiecie oceny szkolenia* lub przekazać swoje uwagi odnośnie funkcjonowania ośrodka bezpośrednio jego pracownikom.

Postępowanie po złożeniu skargi odwołania lub reklamacji określa procedura *9.2.1 Postępowanie ze skargami i odwołaniami*.

9.1.3. Analiza i ocena

W MUSTC analiza danych odbywa się poprzez gromadzenie i analizowanie, a następnie ocenianie następujących informacji:

- Ankiety oceny szkolenia. Uczestnicy szkolenia na początku jego trwania powiadamiani są o możliwości wypowiedzenia się na jego temat po zakończeniu zajęć. Wypełnione ankiety są zwracane do biura oddziału. Wypełnienie ankiety i jej zwrot do ośrodka szkoleniowego nie są obligatoryjne. Uczestnicy szkoleń mają możliwość ciągłego wypowiedzenia się na ich temat poprzez zgłaszanie swoich spostrzeżeń każdemu pracownikowi. Dyrektor oddziału dokonuje analizy wypełnionych przez uczestników szkoleń ankiet oraz zgłoszonych reklamacji. Wyniki analizy z każdego oddziału przedstawia na najbliższym przeglądzie zarządzania dyrektor oddziału. Przedstawione przez dyrektora oddziału wnioski z analizy wraz zaproponowanymi działaniami zostają zapisane w sprawozdaniu z przeglądu zarządzania. Uwagi z ankiet, spostrzeżeń oraz

		System Zarządzania Jakości ISO 9001:2015
		KSIĘGA JAKOŚCI
		Ocena efektów działania
Wersja:	5.3	
Strona:	2/2	
Data:	13.01.2025	

reklamacji mające wpływ na jakość procesu szkolenia (mogące spowodować, że proces stałby się niezgodny z wymaganiami) są korygowane na bieżąco lub realizowana jest procedura *Nadzór nad kursem niezgodnym*.

Zgodnie z wytycznymi GWO, okresowa analiza ankiet szkoleń GWO jest publikowana w ramach półrocznego podsumowania na stronie internetowej MUSTC.

- Certyfikaty Uznania wydawane przez ministra właściwego ds. gospodarki morskiej wraz z załącznikami. Oddziały MUSTC co roku podawane są kontroli w zakresie zgodności prowadzonych szkoleń z wymaganiami konwencji STCW i Ustawy o bezpieczeństwie morskim (w tym dot. szkoleń pilotów morskich i szkoleń dla załóg jachtów komercyjnych). W wyniku kontroli sporządzany jest raport z zaleceniami odnośnie poprawy lub zauważonych uwag.
- Zalecenia poaudytowe-jednostki akredytującej szkolenia DP (SDKO).
- Zalecenia poaudytowe jednostki akredytującej szkolenia GWO (OSRM).
- Hospitacje procedura 10.2 - *Kontrola procesu szkoleniowego*.

9.2. Audit wewnętrzny

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze 9.2 - *Audit wewnętrzny*.

9.3 Przegląd zarządzania

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze 9.3 - *Przegląd zarządzania*.