



# **FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO OSIJEK**

## **POSLOVNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015**

U Osijeku, veljača 2019. god.



## Tablica sadržaja

Uvod.....	5
1. OPSEG .....	10
2. NORMATIVNE REFERENCE .....	10
3. DEFINIRANJE POJMOVA.....	10
4. KONTEKST ORGANIZACIJE .....	12
4.1. Vanjski kontekst.....	12
4.2. Interni kontekst.....	13
<b>4.2.1. Povijest i sadašnjost.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.2. Misija i vizija.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2.4. Interni i provedbeni akti.....</b>	<b>17</b>
4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana .....	17
4.4. Opseg sustava upravljanja kvalitetom .....	17
4.5. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	18
<b>4.5.1. Opis poslovnih procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) .....</b>	<b>19</b>
a) Proces AKADEMSKE NASTAVE.....	19
b) Proces PRAVNIH I OPĆIH POSLOVA TE UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSIMA .....	20
c) Proces FINACIJSKO-RAČUNOVODSTVENIH POSLOVA.....	22
5. VOĐENJE.....	23
5.1. Vođenje i opredjeljenje .....	23
<b>5.1.1. Općenito .....</b>	<b>23</b>
<b>5.1.2. Usmjerenost prema korisnicima usluga .....</b>	<b>24</b>
5.2. Politika .....	25
<b>5.2.1. Uspostavljanje politike kvalitete .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2.2. Komuniciranje politike kvalitete.....</b>	<b>26</b>
5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti .....	26
6. PLANIRANJE.....	26
6.1. Radnje za obradu rizika i prilika .....	26
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja .....	27
6.3. Planiranje promjena.....	27
7. PODRŠKA .....	27



7.1.	Resursi.....	27
7.1.1.	Općenito .....	27
7.1.2.	Ljudi .....	27
7.1.3.	Infrastruktura.....	28
7.1.4.	Okruženje za provedbu procesa.....	28
7.1.5.	Resursi za nadzor i mjerenje .....	28
7.1.6.	Organizacijsko znanje.....	28
7.2.	Kompetencija.....	29
7.3.	Svijest .....	29
7.4.	Komunikacija .....	29
7.5.	Dokumentirane informacije.....	30
7.5.1.	Općenito .....	30
7.5.2.	Izrada i ažuriranje.....	30
7.5.3.	Upravljanje dokumentiranim informacijama .....	30
8.	PROVEDBA .....	31
8.1.	Operativno planiranje i nadzor .....	31
8.2.	Određivanje zahtjeva za usluge .....	32
8.2.1.	Komunikacija s kupcem (studentima i ostalim zainteresiranim stranama) .....	32
8.2.2.	Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge .....	32
8.2.3.	Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge.....	32
8.3.	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	33
8.3.1.	Općenito .....	33
8.3.2.	Planiranje projektiranja i razvoja .....	33
8.3.3.	Ulazi projektiranja i razvoja .....	34
8.3.4.	Upravljanje projektiranjem i razvojem .....	34
8.3.5.	Izlazi projektiranja i razvoja.....	35
8.3.6.	Promjene projektiranja i razvoja .....	35
8.4.	Nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga.....	35
8.4.1.	Općenito .....	35
8.4.2.	Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave.....	35
8.4.3.	Informacije za vanjske dobavljače.....	36
8.5.	Pružanje usluga.....	36



8.5.1.	Upravljanje pružanjem usluga.....	36
8.5.2.	Identifikacija i sljedivost.....	37
8.5.3.	Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača.....	37
8.5.4.	Radnje nakon pružanja usluge.....	37
8.5.5.	Upravljanje promjenama .....	38
8.6.	Izdavanje proizvoda i usluga .....	38
8.7.	Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama .....	38
9.	VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	39
9.1.	Nadzor, mjerenje, analiza i vrjednovanje .....	39
9.1.1.	Općenito .....	39
9.1.2.	Zadovoljstvo studenata .....	40
9.1.3.	Analiza i vrjednovanje .....	40
9.2.	Interni audit .....	40
9.3.	Upravina ocjena.....	41
9.3.1.	Općenito .....	41
9.3.2.	Ulazni podaci Upravine ocjene.....	42
9.3.3.	Izlazni podaci Upravine ocjene .....	42
10.	POBOLJŠAVANJE.....	42
10.1.	Općenito .....	42
10.2.	Nesukladnost i korektivna radnja .....	43
10.3.	Trajno poboljšanje.....	43



## Uvod

ISO (International Organization for Standardization – Međunarodna organizacija za normizaciju) je svjetska federacija nacionalnih tijela za normizaciju, a međunarodna norma ISO 9001:2015 predstavlja zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom utemeljene na procesnom pristupu koji uključuje Demingov krug (Plan-Do-Check-Act) uz uvažavanje rizika.

Procesni pristup bazira se na postavci da je za učinkovito funkcioniranje organizacije nužno utvrditi njene međusobno povezane radnje (procesne) te njima upravljati na jednostavan, učinkovit i efikasan način.

Svaka tvrtka ili organizacija ima određen broj više ili manje povezanih procesa čije je odvijanje, u konačnici, od važnosti za kvalitetu proizvoda/ usluge. Pri tome je vrlo često rezultat jednog procesa izravni ulaz u sljedeći proces pa je sustavno utvrđivanje procesa, a pogotovo njihovog uzajamnog djelovanja te upravljanje njima, osnovni cilj procesnog pristupa.

Načelo koje je direktno vezano i koje se temelji na procesnom pristupu upravljanja organizacijom je načelo neprekidnog poboljšavanja, a ono je bazirano na činjenici da je stalno poboljšavanje sveukupnih radnih sposobnosti organizacije krajnji cilj svake organizacije s uspostavljenim sustavom upravljanja kvalitetom.

Metodologija se temelji na prethodno primijenjenom procesnom pristupu i činjenici da se s identificiranim poslovnim procesima poduzimaju radnje koje opisuje Demingov krug:

P – D – C – A

P (eng. plan) – planiranje i uspostavljanje ciljeva i procesa nužnih za ostvarivanje rezultata u skladu sa zahtjevima kupca i politikom organizacije

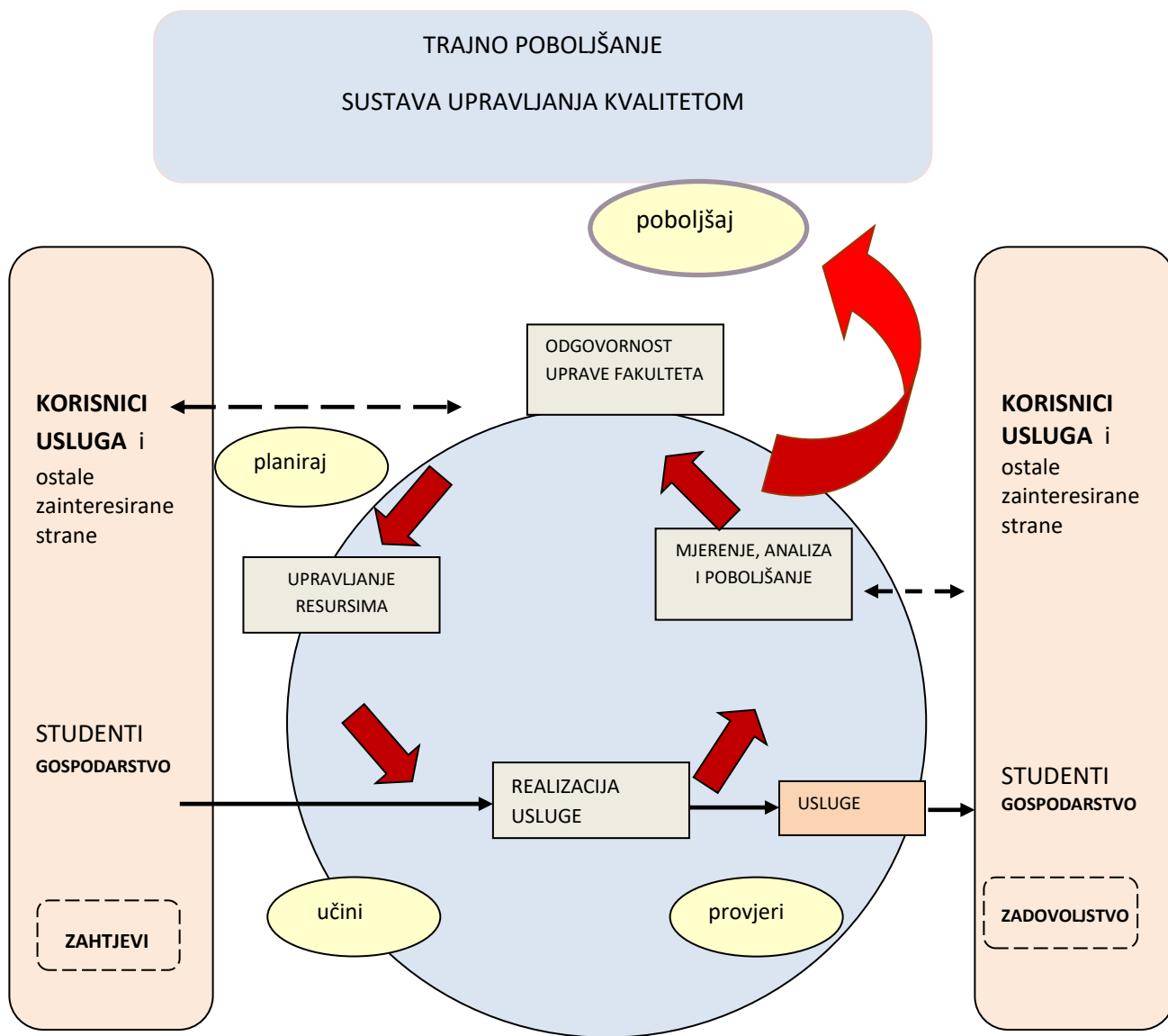
D (eng. do) – primjena tih procesa

C (eng. check) – nadziranje i mjerenje procesa i proizvoda s obzirom na postavljenu politiku, ciljeve i zahtjeve

A (eng. act) – poduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa

Interakcija PDCA metodologije i procesnog pristupa čine bit sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001. Neprekidnim ponavljanjem radnji planiraj - P (eng.plan), učini - D (eng.do), provjeri - C (eng.check) i djeluj - A (eng.act) za svaki identificirani poslovni proces ili podproces neke organizacije, stvaraju se preduvjeti za ostvarivanje konačnog cilja, a to je neprekidno poboljšanje ukupne učinkovitosti uspostavljenog sustava.

U nastavku je prikazan pregled sustava upravljanja kvalitetom te slijed i međusobno djelovanje procesa (slika 1).



Legenda:

- Aktivnosti koje dodaju vrijednosti
- Tijek informacija



Razmišljanje na temelju rizika omogućuje organizaciji uspostavu pravodobnih aktivnosti koje će spriječiti nastanak događaja koji nepovoljno utječu na ostvarenje poslovnih ciljeva.

Rizik je utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat, rizik je mogućnost nastanka događaja koji nepovoljno utječe na ostvarenje ciljeva (strateških i operativnih), ali rizik su i propuštene prilike.

Inherentni (bitan, svojstven) rizik procesa definira se kao mogući:

- rizik ostvarivanju misije, općih i specifičnih ciljeva organizacije
- rizik pojave rasipanja, neučinkovitosti i nedjelotvornosti
- rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja
- rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura
- rizik netočnog evidentiranja financijskih i drugih ključnih podataka
- rizik netočnog izvještavanja

Pri analiziranju inherentnog rizika mora se uzeti u obzir sljedeće čimbenike:

- vrijednosna značajnost
- nabava
- učinak izvan organizacije

Strateška područja rizika su:

- ugled
- financije i imovina
- pružanje usluga (ljudi i informacije)
- ciljevi i trajnost poslovanja

Primjeri rizika s kojima se suočavaju fakulteti su:

- gospodarske promjene (niži rast, smanjenje poreznih prihoda, ograničena kvaliteta postojećih usluga)
- neuvođenje inovacija što rezultira smanjenom razinom kvalitete usluga u odnosu na druge
- gubitak ili zlouporaba sredstava (prijevarena, neprikladno ponašanje)
- zakašnjelo ili neuspješno uvođenje nove tehnologije
- propusti dobavljača i izvođača radova
- neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika
- kašnjenje projekata, probijanje troškova i neadekvatni standardi kvalitete



Rizike dijelimo na:

- vanjske (geopolitički, ekonomski, političke odluke Vlade RH, odluke EK, vanjski partneri: građani, mediji, dobavljači) i
- unutarnje (zaposlenici i njihove kompetencije, zakonitost, planiranje i operativni procesi, financije, IT i sustavi podrške, komunikacija).

Rizike se sagledava kroz vjerojatnost nastanka toga događaja i njegovog učinka na ostvarenje ciljeva.

**Vjerojatnost nastanka rizika (VNR)** procjenjujemo na temelju prethodnog iskustva i prosudbe:

Vjerojatnost	Ocjena	Opis
Visoka	3	Očekuje se da će se ovaj događaj javiti u većini slučajeva
Srednja	2	Događaj se ponekad može javiti
Niska	1	Nastanak događaja nije vjerojatan

**Procjena učinka rizika (PUR) na ostvarenje ciljeva:**

Učinak	Ocjena	Opis
Velik	3	Prekid pružanja usluga, veliki financijski gubici, povjerenje javnosti, štete za okoliš
Umjeren	2	Prekid nekih programa, značajni financijski gubici, ozbiljne povrede prava, utjecaj na ciljeve manjeg značaja
Malen	1	Kašnjenje u rokovima, minimalni financijski gubici, privremene štete za okoliš

Istovremeno, razmišljanje na temelju rizika nameće potrebu upravljanja rizicima (utvrđivanje rizika - procjena rizika – postupanje po rizicima – praćenje i izvještavanje).

Utvrđivanje najznačajnijih rizika kojima moramo upravljati podrazumijeva prethodnu **procjenu ukupne izloženosti riziku** koja predstavlja ponderiranu vrijednost vjerojatnosti nastanka rizika i procjene učinka rizika na ciljeve (**VNR x PUR**).





<b>U Č I N A K</b>	<b>3</b> velik	<b>3</b> (srednji rizik)	<b>6</b> (veliki rizik)	<b>9</b> (veliki rizik)
	<b>2</b> srednji	<b>2</b> (mali rizik)	<b>4</b> (srednji rizik)	<b>6</b> (veliki rizik)
	<b>1</b> malen	<b>1</b> (mali rizik)	<b>2</b> (mali rizik)	<b>3</b> (srednji rizik)
		<b>1 niska</b>	<b>2 srednja</b>	<b>3 visoka</b>
		<b>V J E R O J A T N O S T</b>		

Zadaća je Fakulteta da svake godine revidira popis rizika pojedinog procesa te da internim auditom utvrdi jesu li se rizici u prethodnom razdoblju realizirali i ugrozili poslovne ciljeve te da korektivnim i preventivnim radnjama sprječava njihovu realizaciju.



## 1. OPSEG

Sustav upravljanja kvalitetom (SUK) na Fakultetu upravljački je sustav svih djelatnosti (nastavne, znanstveno – istraživačke i administrativno – tehničke) koji je u poslovanje implementirao važeće zakone Republike Hrvatske, međunarodne sporazume i konvencije, zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 kao i sve vlastite specifikacije i standarde izvedbe posla.

Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom su djelatnosti Fakulteta:

- usluge visokog obrazovanja,
- znanstveno istraživanje i visokostručni rad,
- ustrojavanje i održavanje znanstvenih i stručnih seminara, savjetovanja, tečajeva i drugih skupova za stalno obrazovanje i usavršavanje,

## 2. NORMATIVNE REFERENCE

ISO 9001: 2015

## 3. DEFINIRANJE POJMOVA

<i>Kvaliteta</i> -	stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve
<i>Upravljanje kvalitetom</i> -	uspostavljanje politike kvalitete i ciljeva kvalitete, planiranje, kontrola, osiguravanje i poboljšavanje kvalitete
<i>Najviše posloводство</i> -	osoba ili skupina ljudi koji usmjeravaju ili upravljaju organizacijom na najvišoj razini
<i>Rizik</i> -	utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat (utjecaj je pozitivno ili negativno odstupanje), rizik je često izražen kao kombinacija posljedice događaja i vjerojatnosti njenog pojavljivanja
<i>Proces</i> -	skup uzajamno povezanih ili međudjelujućih radnji koje ulaze pretvaraju u <i>izlaze</i>
<i>Kompetencija</i> -	sposobnost primjene znanja i vještina za postizanje namjeranih rezultata



<i>Dokumentirana informacija</i> -	informacija koju organizacija mora kontrolirati i održavati (bez obzira na kojem mediju se nalazi)
<i>Performansa</i> -	mjerljivi rezultat (kvantitativni i kvalitativni nalaz, procesi, usluge, sustavi, organizacija, upravljanje aktivnostima)
<i>Politika kvalitete</i> -	<i>politika</i> koja se odnosi na <i>kvalitetu</i>
<i>Audit</i> -	sustavan, neovisan, objektivan i dokumentiran proces ocjenjivanja i dokazivanja ispunjenja prethodno zadanih kriterija radi utvrđivanja trenutnog stanja sustava kvalitete organizacije
<i>Sukladnost</i> -	ispunjavanje zahtjeva
<i>Korektivna radnja</i> -	radnja kojom se uklanjaju uzroci nesukladnosti i sprječava njihovo ponavljanje
<i>Trajno poboljšavanje</i> -	ponavljajuća radnja za poboljšavanje performansi (proces uspostavljanja ciljeva i pronalaženja prilika za poboljšavanje, proces koji korištenjem nalaza audita i zaključaka audita, analize podataka, upravnih pregleda ili pomoću drugih sredstava dovodi do korektivne ili preventivne radnje
<i>Infrastruktura</i> -	sustav objekata, opreme i službi, potrebnih za rad neke organizacije
<i>Projektiranje i razvoj</i> -	skup procesa koji pretvaraju zahtjeve za objekt u detaljnije zahtjeve
<i>Verifikacija</i> -	potvrda putem objektivnih dokaza da su utvrđeni zahtjevi ispunjeni
<i>Validacija</i> -	potvrda putem objektivnih dokaza da su zahtjevi za specifičnu namjeravanu upotrebu ili primjenu ispunjeni
<i>Ocjena</i> -	određivanje prikladnosti, primjerenosti ili djelotvornosti objekta za postizanje uspostavljenih ciljeva (Upravina ocjena, ocjena projektiranja i razvoja, ocjena zahtjeva kupca, ocjena nesukladnosti)
<i>Mjerna oprema</i> -	mjerni instrument, softver, mjerni etalon, referentni materijal ili pomoćni uređaj ili njihova kombinacija nužna za provođenje mjernog procesa
<i>Zadovoljstvo korisnika</i> -	predodžba korisnika o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi
<i>Kontekst organizacije</i> -	poslovno okruženje, kombinacija internih i vanjskih faktora i uvjeta koji mogu imati utjecaj na pristup organizacije prema svojim proizvodima, uslugama, investicijama i zainteresiranim stranama



## 4. KONTEKST ORGANIZACIJE

### 4.1. Vanjski kontekst

Određivanje vanjskog konteksta Fakulteta podrazumijeva akceptiranje svih pitanja koja proizlaze iz zakonskih, tehnoloških, socijalnih, ekonomskih i tržišnih uvjeta odnosno okruženja zbog čega se vanjski kontekst sagledava kroz djelatnost reguliranu, pored ostalog, sljedećim zakonima:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju („Narodne novine“, br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15 i 131/17)
- Zakon o ustanovama („Narodne novine“, br. 76/93, 29/97, 47/99 i 35/08)
- Zakon o proračunu („Narodne novine“, br. 87/08, 136/12 i 15/15)
- Zakon o izvršavanju proračuna
- Zakon o fiskalnoj odgovornosti („Narodne novine“, br. 111/18)
- Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18)
- Zakon o općem upravnom postupku („Narodne novine“, br. 47/09)
- Zakon o arhivskom gradivu i arhivima („Narodne novine“, br. 61/18)
- Zakon o javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 120/16)

Svaki od citiranih zakona uključuje i provedbene propise (pravilnike, upute, odluke, interne akte i procedure) čija primjena je obvezna.

Osim toga, odluke koje donosi Vlada RH dio su vanjskog konteksta kojeg svaki Fakultet mora prihvatiti, razmatrati i ugraditi u svoje strateške ciljeve:

- Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije („Narodne novine“, br. 124/14)
- Nacionalni program reformi (travanj 2018.)
- Smjernice ekonomske i fiskalne politike
- Odluka Vlade Republike Hrvatske o programskom financiranju javnih visokih učilišta u Republici Hrvatskoj u akademskim godinama 2018./2019., 2019./2020., 2020./2021. i 2021./2022. („Narodne novine“ br. 87/18)



## 4.2. Interni kontekst

Interni kontekst su sva pitanja vrijednosti, kulture, znanja i performansi Fakulteta, a sagledavaju se od osnivanja do aktualnog stanja u poslovanju.

### 4.2.1. Povijest i sadašnjost

Fakultet je osnovan i počeo je poslovati kao samostalna pravna osoba od akademske 2017./2018. izdvajanjem iz Medicinskog fakulteta Osijek gdje se od akademske 2015./2016. godine izvodio sveučilišni preddiplomski studij iz Fizioterapije i Dentalne higijene, s tim da je sveučilišni preddiplomski studij Dentalne higijene prvi studij takve vrste u Republici Hrvatskoj.

Kontakt:

Crkvena 21

HR - 31000 Osijek

tel: +385-31-399-600

fax: +385-31-399-601

e-mail: info@fdmz.hr

Web: <http://www.fdmz.hr/>



#### 4.2.2. Misija i vizija

Izjave o misiji i viziji Fakulteta objavljene su i dostupne na web stranicama:

##### Misija

Misija Fakulteta za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku je poslovanje kao suvremenog, samostalnog, obrazovnog središta Istočne Slavonije u skladu s najnovijim trendovima i spoznajama u znanosti i obrazovanju.

##### Vizija

Vizija je biti moderan fakultet visokih kvalitativnih standarda izjednačenih s istovrsnim fakultetima u europskom prostoru obrazovanja i znanja u kojem će djelovati zadovoljni i visoko motivirani studenti i nastavnici, okrenuti budućnosti te otvoreni za međunarodnu suradnju i uvažavanje različitosti.

Fakultet želi postati poznat po znanstveno - istraživačkim rezultatima, efikasnom transferu znanja i vještina, vrhunskim uvjetima rada i života, otvorenosti za nove ideje, inicijative i stremljenja.

Fakultet je usmjeren na različite oblike međufakultetske suradnje u zemlji i inozemstvu s težnjom za uspostavljanjem partnerskih odnosa s drugim fakultetima i medicinskim institucijama u kojima rade naši gostujuć profesori, kako bi kroz razmjenu omogućili našim studentima i nastavnicima specijalne oblike stručnog usavršavanja i znanstvenog napredovanja.

Otvaranje vrata Fakulteta stranim studentima i upućivanje naših studenata na druge fakultete, pretpostavlja veću mobilnost studenata i nastavnika te uvođenje nastave na engleskom i drugim stranim jezicima, kao i pripremu nastavnih tekstova na stranim jezicima.

Planira se nastaviti s informatizacijom svih nastavnih prostora na Fakultetu koji će omogućiti šire korištenje informatičke tehnologije.



### 4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje

Statut Fakulteta, usvojen 27. prosinca 2017., temeljni je dokument kojim se uređuje:

- ustrojstvo, djelatnost i poslovanje,
- ovlasti i način odlučivanja fakultetskih tijela,
- ustrojavanje, organiziranje i izvođenje sveučilišnih studija,
- organiziranje i izvođenje stručnih studija,
- status studenata,
- status nastavnika, znanstvenika, suradnika i drugih zaposlenika te
- druga pitanja značajna za Fakultet.

Djelatnost Fakulteta jest:

- visoko obrazovanje;
- ustrojavanje i izvođenje preddiplomskih sveučilišnih studija, integriranih preddiplomskih i diplomskih sveučilišnih studija, diplomskih sveučilišnih studija te poslijediplomskih studija: poslijediplomskih sveučilišnih i poslijediplomskih specijalističkih studija te stručnih studija u skladu sa Zakonom;
- istraživanje i eksperimentalni razvoj u znanstvenim područjima Biomedicina i zdravstva, Prirodne znanosti te interdisciplinarnom znanstvenom području
- znanstvenoistraživački rad u znanstvenom području Biomedicine i zdravstva u odgovarajućim znanstvenim poljima uz uvjete utvrđene posebnim propisima;
- ustrojavanje i izvođenje različitih oblika stručnog i znanstvenog usavršavanja radi praćenja novih stručnih i znanstvenih dostignuća;
- ustrojavanje i izvođenje različitih oblika stručnog rada i sudjelovanje u ostvarenju programa zdravstvene zaštite;
- izdavačka, knjižnična i informatička djelatnosti za potrebe nastave te znanstvenog i stručnog rada;
- ustrojavanje i izvođenje različitih programa cjeloživotnog učenja uz suglasnost Senata Sveučilišta
- organiziranje i izvođenje domaćih i međunarodnih savjetovanja i stručnih skupova radi proširivanja znanja studenata, djelatnika u zdravstvu i drugih zainteresiranih osoba;
- vještačenje, ekspertize i stručna mišljenja u području Biomedicine i zdravstva.

Fakultet može i bez upisa u sudski registar obavljati i druge djelatnosti u manjem opsegu ako služe unaprijeđenju registrirane djelatnosti i pridonose iskorištenju prostornih kapaciteta, ljudskih resursa te opreme.



Ustrojbene jedinice Fakulteta jesu znanstveno-nastavne ustrojbene jedinice: zavodi, katedre, laboratoriji, kabinet kliničkih vještina, tajništvo i knjižnica te ustrojbene jedinice za obavljanje zdravstvene djelatnosti za potrebe fakultetske nastave.

Katedre Fakulteta za dentalnu medicinu i zdravstvo su:

- Katedra za anatomiju, histologiju, embriologiju, patološku anatomiju i patološku histologiju
- Katedra za biologiju i kemiju
- Katedra za biofiziku i radiologiju
- Katedra za farmakologiju i biokemiju
- Katedra za patofiziologiju, fiziologiju i imunologiju
- Katedra za kliničku medicinu
- Katedra za psihijatriju
- Katedra za neurologiju i neurokirurgiju
- Katedra za kirurgiju
- Katedra za pedijatriju i ginekologiju s opstetricijom
- Katedra za dentalnu medicinu
- Katedra za društvene i humanističke znanosti u biomedicini
- Katedra za javno zdravstvo
- Katedra za sestrinstvo i palijativnu medicinu
- Katedra za oftalmologiju i optometriju, otorinolaringologiju i anesteziologiju s reanimatologijom
- Katedra za informatiku, statistiku i strane jezike

Zavodi Fakulteta za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek su:

- Zavod za dentalnu medicinu
- Zavod za integrativnu medicinu
- Zavod za biologiju
- Zavod za integrativnu psihijatriju
- Zavod za sestrinstvo "Prof.dr.sc. Radivoje Radić"

**Tijela Fakulteta** su dekan i Fakultetsko vijeće.

**Dekan** predstavlja i zastupa Fakultet, njegov je čelnik i voditelj čija su prava i obveze propisane Statutima Sveučilišta i Fakulteta.

Dekanu u radu pomažu 4 prodekana:

- prodekan za nastavu i studente
- prodekan za znanost i poslijediplomske studije
- prodekan za međuinstitucijsku suradnju i razvoj
- prodekan za suradnju s nastavnim bazama





**Fakultetsko vijeće** Fakulteta je stručno vijeće koje donosi odluke o akademskim, znanstvenim i stručnim pitanjima.

#### 4.2.4. Interni i provedbeni akti

Interni i provedbeni akti važni za sustav upravljanja kvalitetom objavljeni su i dostupni na web stranici Fakulteta kao dokumenti na nacionalnoj razini, dokumenti na razini Sveučilišta i dokumenti na razini Fakulteta (opći dokumenti Fakulteta, dokumenti koji se odnose na djelatnike te dokumenti koji se odnose na studente Fakulteta).

#### 4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana

Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana (primarno društvene zajednice i studenata) akceptirani su u misiji i viziji Fakulteta koje su usklađene s ciljevima Strategije obrazovanja RH.

Studentske potrebe i očekivanja (kvaliteta studijskih programa i nastave, opremljenost, dostupnost, studentski standard) također su sagledani, a kroz indikatore kvalitete se vrednuju i osmišljavaju nove aktivnosti za podizanje razine kvalitete.

Metode i načini praćenja kvalitete:

- SWOT analiza
- Samoanaliza
- Izvještaji Povjerenstva za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja o realizaciji Strategije
- U fazi pripreme nastavnog programa, kvaliteta se prati kroz usporedbu sa sličnim programima koji se izvode na drugim fakultetima.
- U fazi izvedbe nastavnog programa kvaliteta se kontrolira: praćenjem pohađanja nastave, stalnom komunikacijom sa studentima (osobno ili putem elektronske pošte), bilježenjem napretka u istraživanju i pisanju studenata, pregledom i ocjenjivanjem seminarskog rada, praćenjem izlaganja seminarskih radova, anonimnom anketom, koja se obvezno provodi na zadnjem nastavnom satu.
- Nakon izvedbe nastavnog programa kvaliteta se kontrolira sveučilišnom anketom i parcijalno kontaktom sa studentima nakon stjecanja diplome.

#### 4.4. Opseg sustava upravljanja kvalitetom

Sustav upravljanja kvalitetom na Fakultetu upravljački je sustav svih djelatnosti (nastavne, znanstveno – istraživačke i administrativno – tehničke) koji je u poslovanje implementirao važeće zakone Republike Hrvatske, međunarodne sporazume i konvencije, zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 kao i sve vlastite specifikacije i standarde izvedbe posla.



#### 4.5. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Izgradnjom vlastitog sustava upravljanja kvalitetom Fakultet osigurava pretpostavke za uspješno upravljanje poslovnim procesima, a korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama jamči transparentnost i konkurentnost Fakulteta.

Osim udovoljavanja zahtjevima za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015, poduzete su i druge mjere za osiguravanje kvalitete sukladno odredbama Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.

Sukladno odredbama Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku na Fakultetu osnovan je Ured za kvalitetu koji djeluje usklađeno sa Sveučilišnim centrom za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete visokoga obrazovanja i odgovoran je za osiguranje i unaprjeđivanje kvalitete na Fakultetu dentalne medicine i zdravstva Sveučilišta u Osijeku.

Ured u svome poslovanju primjenjuje sljedeći regulatorni okvir:

- ESG standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja
- Bolonjska deklaracija
- Zakon o osiguranju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju
- Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu
- Izmjene i dopune Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu
- Priručnik kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
- Pravilnik Centra za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja
- SWOT analiza Fakulteta

Poslovni procesi Fakulteta koji bitno utječu na razinu kvalitete usluga su:

- a) proces akademske nastave
- b) proces pravnih i općih poslova te upravljanja ljudskim resursima
- c) proces financijsko-računovodstvenih poslova



#### 4.5.1. Opis poslovnih procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR)

##### a) Proces AKADEMSKE NASTAVE

Proces akademske nastave izvodi se s ciljem postizanja visoko obrazovanih i kompetentnih studenata.

#### Zahtjevi:

Ulazni	Izlazni
<ul style="list-style-type: none"><li>- zahtjevi studenata</li><li>- zahtjevi uprave</li><li>- zahtjevi nastavnika</li><li>- državnih institucija</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- stručno obrazovani studenti sposobni primijeniti znanja i vještine u konkretnim poslovnim situacijama</li><li>- zadovoljni korisnici</li><li>- podizanje razine kvalitete visokog obrazovanja u Hrvatskoj</li></ul>

#### Korisnici rezultata:

Vanjski	Unutarnji	Paralelni
<ul style="list-style-type: none"><li>- studenti</li><li>- sadašnji / budući poslodavci</li><li>- roditelji i / ili sponzori studenata</li><li>- društvena zajednica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- zaposlenici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- dobavljači</li><li>- ostali poslovni partneri</li></ul>

#### Procesni koraci:

1. Analiza zahtjeva
2. Planiranje nastave
3. Priprema nastave
4. Izvođenje nastave
5. Vrednovanje nastave (ocjene studenata, izvješća Odbora za nastavu i studente, prodekana i predsjednika katedri)



6. Završne radnje (prikupljanje, obrada i analiza podataka, izvješćivanje o rezultatima analize, izrada prijedloga plana za poboljšanje kvalitete procesa nastave za sljedeću akademsku godinu)

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
Ograničena kvaliteta postojećih usluga	2	3	6 (veliki rizik)
Neuvođenje inovacija što rezultira smanjenom razinom kvalitete usluga u odnosu na druge...	2	3	6 (veliki rizik)
Kompetencije zaposlenika /neadekvatni standardi kvalitete	2	3	6 (veliki rizik)

Da bi se smanjili procijenjeni rizici potrebno je kontinuirano pratiti izobrazbu, novosti, kritički procjenjivati te implementirati u poslovanje.

*b) Proces PRAVNIH I OPĆIH POSLOVA TE UPRAVLJANJA LJUDSKIM RESURSIMA*

Stručne pravne i opće poslove te upravljanje ljudskim resursima obavljaju stručne službe Tajništva organizirane s ciljem implementacije zakonskog okvira u poslovanje, kao i obavljanje svih administrativnih poslova za potrebe zaposlenika i studenata, kao i nesmetano odvijanje temeljne djelatnosti:

- prate primjenu postojećih zakonskih akata koji se odnose na poslovanje Fakulteta
- osiguravaju implementaciju novih zakonskih odredbi u poslovanje Fakulteta
- pripremaju prijedloge općih akata koje donosi Fakultetsko vijeće
- predlažu donošenje općih i drugih akata
- izvršavaju ili osiguravaju izvršavanje općih i drugih akata Fakulteta i daju mišljenje o prijedlozima općih akata koje podnose drugi ovlaštteni predlagači
- obavljaju stručne poslove za dekana i Fakultetsko vijeće



- pružaju stručnu pomoć u poslovima javne nabave
- obavljaju stručne poslove u svezi upisa studenata, obrane diplomskih radova, promocije studenata, ispisa sa Fakulteta, promjene akademskog naziva, unos u ISVU sustav, datum, vrijeme i mjesto ispitnih rokova, rokova pred povjerenstvom i unos rezultata ispitnih rokova, tiskanje lista i prijavnica, izrada tablica i drugih statističkih izvještaja za potrebe Ministarstva i Sveučilišta
- izrađuju ugovore
- vode evidencije o isteku izbornih razdoblja nastavnika i izbornih funkcija te obavještavaju nadležna tijela o potrebi raspisivanja natječaja
- planiraju i provode natječajni postupak, brinu o personalnim evidencijama, brinu o evidencijama prisutnosti na radu
- osiguravaju primjenu Uredbe o uredskom poslovanju i Zakona o arhivskom gradivu i arhivima

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura	2	3	6 (veliki rizik)
rizik pojave rasipanja, neučinkovitosti i nedjelotvornosti	2	3	6 (veliki rizik)
neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika	2	2	4 (srednji rizik)

Da bi se smanjili najveći procijenjeni rizici potrebno je internim auditom utvrditi eventualnu pojavu ili slučajeve neizvršavanja poslova prema zakonskom okviru i slično, a zatim ustanoviti uzroke slučaja ili pojave te propisati korektivne mjere (opomena, dodatna izobrazba,...) kako bi se preventivno djelovalo u narednom razdoblju.



c) *Proces FINANCIJSKO-RAČUNOVODSTVENIH POSLOVA*

Financijsko-računovodstvene poslove na Fakultetu obavlja služba Ured za računovodstveno – financijske poslove.

Računovodstvo je sustav informacija koji vrjednuje, obrađuje i objavljuje podatke o Fakultetu i prosljeđuje ih širem krugu korisnika radi donošenja poslovnih odluka.

Sve ulazne dokumente prije predaje na knjigovodstvenu obradu prethodno moraju provjeriti odnosno ovjeriti svojim potpisom odgovorne i ovlaštene osobe Fakulteta. U knjigovodstvu se novi podaci mogu unositi samo iz originalnog knjigovodstvenog dokumenta.

Zaposlenice Ureda vrše računsku i formalnu kontrolu dokumenata, a ovjeru dokumenata vrši dekan ili osoba koju ovlasti.

Glavna knjiga je obvezna evidencija.

Knjiženjem se mora osigurati:

- mogućnost kontrole unesenih stavki, kao i da li je zbroj dugovne i potražne strane naloga identičan
- da bruto bilanca odražava stvarno stanje glavne knjige

Zaključene poslovne knjige i godišnji obračun poslovanja se odlaže i čuva.

Nadzor nad svim postupcima prilikom računovodstvenog praćenja ekonomskih aktivnosti provodi voditeljica Ureda koja o svemu informira dekana i odgovorna je za zakonitost rada.

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura	2	3	6 (veliki rizik)
rizik netočnog evidentiranje financijskih i drugih ključnih podataka	2	3	6 (veliki rizik)
rizik netočnog izvještavanja	2	3	6 (veliki rizik)



Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik potrebno je internim auditom (nalazom nadležnih upravnih tijela) utvrditi eventualnu pojavu ili slučajeve neizvršavanja poslova prema zakonskom okviru i slično, a zatim ustanoviti uzroke pojedinog slučaja ili pojave te propisati korektivne mjere (opomena, dodatna izobrazba,...) kako bi se prevenirala ponavljanja u narednom razdoblju.

## 5. VOĐENJE

### 5.1. Vođenje i opredjeljenje

#### 5.1.1. Općenito

Utvrđivanjem i prihvaćanjem odgovornosti za kvalitetu, dekan Fakulteta osigurao je kvalitetno obavljanje svih poslovnih aktivnosti donošenjem *Politike kvalitete* kojom se dokazuje usredotočenost djelovanja na zahtjeve svih zainteresiranih strana, posebno korisnika, a njihovo ispunjenje određuje se svrhom i primarnim ciljem u upravljanju procesima.

Kvalitetno planiranje i jasna definicija ciljeva jedan je od temeljnih preduvjeta za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom, a Uprava planira i poduzima mjere za razvoj, primjenu i poboljšanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom (objektivnim pokazateljima i dokazima prati njihovu realizaciju):

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva klijenata kao i zakonskih i normativnih zahtjeva provodi kroz osposobljavanje zaposlenika
- politika kvalitete je jasno i prepoznatljivo definirana i ostvariva
- politika kvalitete je ishodište za utvrđivanje ciljeva kvalitete
- svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u predlaganju, razradi i djelotvornom ostvarenju ciljeva
- verifikacija djelotvornosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa provodi se kroz redovito godišnje izvještavanje na sjednici Uprave
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa



### 5.1.2. Usmjerenost prema korisnicima usluga

Budući da poslovna politika Fakulteta i sustav upravljanja kvalitetom u prvi plan stavljaju korisnika usluga, Uprava osigurava praćenje i ocjenjivanje zadovoljstva korisnika usluga preko anketnih upitnika, prepoznavanje zahtjeva i očekivanja u cilju kontinuiranog poboljšavanja zadovoljstva korisnika usluga.

Metode kojima se prati sustav kvalitete Fakulteta su:

- ankete, evaluacije i samoevaluacije
- SWOT analiza Fakulteta
- praćenje indikatora kvalitete

Zainteresirane strane, čije se zahtjeve, potrebe i očekivanja identificira u sustavu upravljanja kvalitetom, su studenti, zaposlenici i država:

- *studenti* – prikupljanjem informacija o sadašnjim i budućim potrebama i očekivanjima te njihovom zadovoljstvu uslugama
- *zaposlenici* – metode motiviranja, edukacije, priznanja i dr.
- *država* – primjena svih zakona, pravilnika i drugih provedbenih akata, redovito podmirenje obveza, zapošljavanje novih djelatnika

Identifikacija zahtjeva i očekivanja *vanjskih korisnika* obavlja se:

- analiziranjem rezultata vrednovanja nastavnog procesa na Fakultetu (studenti vrednuju nastavni proces)
- suradnjom s pripadajućim ministarstvima

Unutarnji korisnici su:

- svi zaposleni (u stalnom radnom odnosu i vanjski suradnici)

Identifikacija zahtjeva i očekivanja unutarnjih korisnika obavlja se praćenjem i analizom rada zaposlenika te prijedlozima za poboljšanje u područjima poslovnog usavršavanja, informiranosti i međuljudskih odnosa.

*Paralelni korisnici* su dobavljači i ostali poslovni partneri.

Identifikacija zahtjeva i očekivanja paralelnih korisnika obavlja se:

- kontaktima s dobavljačima i partnerima te
- utvrđivanjem zahtjeva dobavljača i partnera kroz ugovore o poslovnoj suradnji

Postignuto zadovoljstvo svih zainteresiranih strana razmatra se jednom godišnje kroz Upravinu ocjenu.





## 5.2. Politika

### 5.2.1. Uspostavljanje politike kvalitete

Fakultet je objavio sljedeću Politiku kvalitete:

#### POLITIKA KVALITETE

Politika kvalitete Fakulteta za dentalnu medicinu i zdravstvo Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku temelji se na trajnom opredjeljenju udovoljavanja visokoj razini kvalitete i konkurentnosti, zadovoljstvu svih zainteresiranih strana, stalnoj izobrazbi i usavršavanju te dobroj komunikaciji u poslovnom i radnom okružju.

Ispitujući potrebe studenata i ostalih zainteresiranih strana, Fakultet će nastojati zadovoljiti očekivanja i zahtjeve te kontinuirano poboljšavati kvalitetu svojih usluga, a poštujući zakonske propise i akte Fakulteta, nastojat će pravovremeno i efikasno riješiti sve zahtjeve i potrebe studenata u propisanim rokovima.

Poslovni ciljevi Fakulteta su:

- prepoznati zahtjeve, potrebe i očekivanja studenata
- u poslovanje implementirati zakonske propise i akte Fakulteta
- udovoljavati očekivanjima studenata i svih zainteresiranih strana
- nadzirati provođenje poslovnih procesa kako bi se otklonili uzroci mogućih smanjenja kvalitete usluga
- očuvati samostalnost i samoodrživost Fakulteta
- stvarati preduvjete za primaran angažman nastavnika Fakulteta i zajedničko učešće u razvoju i unaprjeđivanju rada
- poboljšavati uvjete rada studentima i nastavnicima
- poboljšavati funkcionalnosti korištenja informacijske i ostale tehnologije s ciljem pružanja dodatnih usluga odnosno unaprjeđivanja fakultetskog poslovanja

Ostvarenje poslovnih ciljeva je moguće uz potpuni angažman zaposlenika, a stvaranje preduvjeta za stalnu izobrazbu i usavršavanje zaposlenih će se posredno odraziti na kvalitetu pružanja usluga studentima i poslovnu izvrsnost.

Politika kvalitete sastavni je dio Priručnika kvalitete čije odredbe u potpunosti trebaju provoditi svi zaposlenici Fakulteta.

Osijek, veljača 2019. godine



### 5.2.2. Komuniciranje politike kvalitete

Politika kvalitete objavljena je i dostupna na web stranicama, a osim u e-formi, Politika kvalitete istaknuta je na vidnom mjestu u prostorijama Fakulteta.

### 5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Uprava Fakulteta određuje odgovornosti i ovlasti u svim segmentima poslovanja prema utvrđenim općim aktima Fakulteta i internim odlukama. Odgovornosti i ovlasti jasno su predstavljene svim zaposlenicima Fakulteta pisanim putem (službeni dokumenti Fakulteta – sistematizacija radnih mjesta, ugovori o radu).

Uprava Fakulteta, neovisno o ostalim poslovima i zaduženjima, ima sljedeće odgovornosti i ovlasti:

- osiguranje uvjeta za uspostavljanje, provođenje, održavanje i poboljšavanje svih procesa nužnih za funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom,
- izvješćivanje Fakultetskog vijeća o tekućem funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom te svim potrebama za poboljšanjima,
- osiguranje uvjeta svjesnosti svih zaposlenika o zahtjevima i očekivanjima korisnika te važnosti ispunjenja

## 6. PLANIRANJE

### 6.1. Radnje za obradu rizika i prilika

U postupku tranzicije sustava upravljanja kvalitetom sa uspostavljenog prema normi ISO 9001:2008 na ISO 9001:2015 utvrđeni su procesi koji čine temeljnu djelatnost i koji su odgovorni za uspješnu realizaciju postavljenih ciljeva. Nositelji procesa koji su istovremeno i odgovorne osobe organizacijskih jedinica istaknuli su svaki za svoj proces najmanje tri inherentna rizika, vjerojatnost nastanka i učinak na poslovne ciljeve odnosno vrijednosnu značajnost rizika.

Budući da svaki proces ima utvrđenu odgovornu osobu prema odredbama akta o ustroju, za sve korektivne i preventivne radnje odnosno kontrolne aktivnosti koje sprječavaju pojavu rizika, odgovorni su nositelji procesa odnosno voditelji organizacijskih jedinica.



Jednom godišnje prilikom internog audita i donošenja Uprave ocjene o stanju sustava upravljanja kvalitetom revidirat će se utvrđeni inherentni rizici svakog procesa.

Uprava Fakulteta osigurat će uvjete za svrsishodno planiranje sustava upravljanja kvalitetom, koji u potpunosti odgovaraju potrebi postizanja kratkoročnih i dugoročnih ciljeva kvalitete.

## **6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja**

Ciljeve kvalitete postavila je Uprava na temelju Strategije, zapisa te analiza prikupljenih i obrađenih podataka o zahtjevima i očekivanjima zainteresiranih strana. Postavljanje i ostvarivanje ciljeva kvalitete (temeljnih i posebnih, kratkoročnih i dugoročnih) redovito se prati uz odgovarajuće zapise.

## **6.3. Planiranje promjena**

Fakultet planiranje promjena razmatra na najvišoj razini uvažavajući zakonske i ostale zahtjeve te njihove posljedice, a istovremeno sagledava raspoloživost resursa, raspodjelu odgovornosti i ovlasti te cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom.

# **7. PODRŠKA**

## **7.1. Resursi**

### **7.1.1. Općenito**

Cjelokupno poslovanje Fakulteta ovisi o kvaliteti infrastrukture i radne sredine te učinkovitom upravljanju ljudskim, materijalnim i financijskim resursima. Osiguranje resursa i upravljanje njima nužan je preduvjet upravljanja procesima koji se odvijaju na Fakultetu. Nesmetano odvijanje procesa u skladu s politikom te kratkoročnim i dugoročnim ciljevima predstavlja svrhu i cilj upravljanja resursima i dio je odgovornosti Uprave.

### **7.1.2. Ljudi**

Radi ostvarivanja i kontinuiranog poboljšavanja kvalitete svojih usluga, Fakultet u svom razvoju osigurava potrebne ljudske potencijale, kako u pogledu dovoljnog broja tako i u pogledu stručnosti i kvalifikacija zaposlenih. Zaposlenici svojim stručnim i osobnim kvalifikacijama zadovoljavaju potrebe kvalitetnog obavljanja pripadajućih aktivnosti.



### 7.1.3. Infrastruktura

Fakultet raspolaže odgovarajućom infrastrukturom za odvijanje svih procesa, a u strateškim planovima osigurava aktivnosti za pravodobnu nabavu i održavanje u skladu s utvrđenim ciljevima, potrebama zaposlenih te zahtjevima ostalih zainteresiranih strana.

Infrastruktura Fakulteta sastoji se od odgovarajućeg radnog prostora prilagođenog namjeni, uređaja i opreme u skladu s namjenom i ostale opreme.

### 7.1.4. Okruženje za provedbu procesa

Fakultet osigurava i upravlja odgovarajućim radnim okruženjem za provedbu svih procesa te ostvarivanje sukladnosti usluge zahtjevima unutarnjih i vanjskih korisnika.

Okruženje za provedbu procesa definirano je dvojako:

- nematerijalno – međusobni odnosi, svjesnost i savjesnost zaposlenih, motivirajuće ozračje, dodjele priznanja i sl,
- materijalno – čistoća, urednost, prostranost i zračnost radnog prostora, odgovarajuća kvaliteta i ergonomija radnih pomagala i opreme, sigurnost na radu i sl.

### 7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje

Fakultet koristi mjernu opremu u istraživačkim laboratorijima i posebnu dijagnostičku opremu za potrebe znanstvenog istraživanja.

Oprema se koristi prema mjeriteljskim zahtjevima koji su poznati i dokumentirani, a kompetencije istraživača jamče pravilno provedena mjerenja.

### 7.1.6. Organizacijsko znanje

Organizacijsko znanje, kao specifično znanje dobiveno iskustvom koje se koristi za postizanje ciljeva, Fakultet održava i potiče.

Organizacijsko znanje temelji se na:





- internim izvorima (iskustvo i poslovna praksa, relacijski kapital)
- vanjskim izvorima (sudjelovanje na konferencijama, prikupljanje znanja i iskustva drugih – benchmarking, norme)

## 7.2. Kompetencija

Prema podacima iz odgovarajuće dokumentacije te provedenom vrednovanju kvalitete rada, Uprava osigurava da se:

- utvrđuje potrebna izobrazba i osposobljenost zaposlenih u pojedinim procesima,
- utvrđuje potreban broj zaposlenih usklađen s potrebama pojedinih procesa,
- dodjeljuje odgovornosti i ovlaštenja zaposlenima u svim procesima,
- osigurava kontinuiranu izobrazbu i usavršavanje zaposlenih planiranjem sredstava za navedene aktivnosti,
- vrednovanje rezultata usavršavanja nastavnog osoblja, praćenjem rezultata anketa studenata te praćenjem napredovanja nastavnika kroz postupke izbora u viša zvanja
- pohranjuju i čuvaju zapisi o školovanju, izobrazbi, usavršavanju, vještinama i iskustvu zaposlenih

Za aktivnosti planiranja izobrazbe i usavršavanja ljudskih resursa odgovoran je dekan dok su za provođenje, praćenje, kontrolu i analizu uspješnosti rada i daljnje izobrazbe ljudskih potencijala odgovorni voditelji organizacijskih (ustrojbenih) jedinica.

## 7.3. Svijest

Uprava osigurava da se:

- razvija svijest o zajedničkim ciljevima i potrebi doprinosa svakog pojedinca ostvarenju definiranih ciljeva

## 7.4. Komunikacija

Dekan Fakulteta osigurava učinkovitu komunikaciju između zaposlenih koja odgovara potrebama kvalitete svih poslovnih aktivnosti.

Informacije važne korisnicima usluga (studentima) dostupne su na web stranici Fakulteta kao i na oglasnim pločama. Također, zaposlenici su informirani o svim aktivnostima važnima za sustav upravljanja kvalitetom putem web stranice i e - pošte, ali i usmenom komunikacijom i



informiranjem o svim stavovima Uprave ili važnosti primjene zakonskih odredbi, izmjena zakonskih odredbi i slično.

## **7.5. Dokumentirane informacije**

### **7.5.1. Općenito**

Izrada, oblikovanje i upravljanje dokumentacijom kvalitete temelji se na kriterijima funkcionalnosti, jednostavnosti za uporabu, potrebnih resursa, ciljeva i politike kvalitete, zahtjeva povezanih s upravljanjem znanjem, benchmarkingom sustava dokumentacije te sučelja koje koriste korisnici, poslovni partneri i ostale zainteresirane strane.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015 sadrži:

- Izjavu o politici kvalitete
- Poslovnik kvalitete kojim se određuje opseg sustava upravljanja kvalitetom, odgovornost uprave, popis procesa, planiranje promjena i obradu rizika, upravljanje resursima, ocjenjivanje sustava, analize i poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom
- Izvještaj o provedenom internom auditu
- Upravinu ocjenu

Dokumentirane su sve relevantne informacije o procesima i postupcima te donesene radne upute kojima se osigurava učinkovito planiranje, provedba i upravljanje procesima.

### **7.5.2. Izrada i ažuriranje**

Dokumentacijom se definira sustav osiguravanja i upravljanja kvalitetom.

### **7.5.3. Upravljanje dokumentiranim informacijama**

Dokumentiranost informacija odnosno zapisi o tome uspostavljaju se kao dokaz o sukladnosti sa zahtjevima i učinkovitosti provođenja sustava upravljanja kvalitetom.

Upravljanje dokumentiranim informacijama podrazumijeva izradu dokumenata na različitim medijima, njihovu pohranu i čuvanje sukladno propisanim rokovima.



## 8. PROVEDBA

Dekan Fakulteta je u objavljenoj Politici kvalitete, osim trajnog opredjeljenja prema kvaliteti, istaknuo važnost trajnog poboljšanja procesa i aktivnosti s ciljem kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva korisnika u čemu kvalitetna realizacija usluge ima ključnu ulogu.

Realizacija usluga Fakulteta odvija se u skladu s propisanim zahtjevima za održavanje i unapređivanje kvalitete i s ciljem potpunog zadovoljavanja prethodno identificiranih i definiranih zahtjeva korisnika.

Budući da su glavni korisnici usluga Fakulteta studenti, njihovi sponzori i poslodavci, pod realizacijom usluge ponajprije se razumijeva realizacija nastavnog procesa odnosno realizacija nastave.

### 8.1. Operativno planiranje i nadzor

Dekan i Uprava kontinuirano planiraju sve procese koji su neophodni za zadovoljenje zahtjeva korisnika, a planiranje nastave provodi se u skladu sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom.

Pri planiranju nastave Fakultet utvrđuje:

- zahtjeve korisnika i prema njima definirane ciljeve kvalitete
- potrebu za odgovarajućom dokumentacijom (nastavni programi, izvedbeni planovi, rasporedi odvijanja upisa i sl.)
- potrebne resurse za realizaciju nastave u svakoj nadolazećoj akademskoj godini
- odgovarajući sustav verifikacije i validacije izvođenja nastave, sustav nadzora i kriterije ocjenjivanja nastavnog procesa (provođenje internih stručnih opservacija nastave, provođenje studentskih anketa, prikupljanje i analiziranje prijedloga voditelja nastavnih predmeta i Povjerenstva za upravljanje kvalitetom)
- odgovarajuće zapise o realizaciji nastavnog procesa te ispunjenju zahtjeva i očekivanja korisnika (izvješća sa katedra, izvješća o rezultatima studentskih anketa, evidencije o nastavi, zapise o pisanim provjerama znanja, seminarske i završne radove i sl.)

Za planiranje nastave te usklađenost s politikom i ciljevima kvalitete odgovoran je dekan, a suodgovoran prodekan za nastavu i studente.



## **8.2. Određivanje zahtjeva za usluge**

### **8.2.1. Komunikacija s kupcem (studentima i ostalim zainteresiranim stranama)**

U svrhu identifikacije i daljnje obrade zahtjeva i očekivanja korisnika Fakultet utvrđuje i primjenjuje odgovarajući sustav komunikacije sa svim korisnicima, koji uključuje:

- kontinuirano informiranje putem internet stranice
- brošure i ostale publikacije Fakulteta
- obrada dokumentacije koja ukazuje na zahtjeve korisnika u procesu nastave (ugovori, upiti, zamolbe i ostali zahtjevi korisnika)
- povratne informacije od korisnika, uključujući pritužbe

### **8.2.2. Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge**

Uprava Fakulteta identificira i stalno razmatra:

- zahtjeve koje postavljaju njeni glavni korisnici, posebice zahtjeve koji se odnose na izvođenje nastave te rad popratnih službi prije svega Studentske referade
- zahtjeve koje postavlja šira društvena zajednica, posebice u zakonima i pravilnicima koji se odnose na visoko obrazovanje
- sve dodatne zahtjeve koje prepozna kao relevantne za kvalitetnu realizaciju nastave

### **8.2.3. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge**

Fakultet kontinuirano i u potpunosti prati i ocjenjuje sadržaj, relevantnost i prioritete zahtjeva koji se odnose na nastavu u visoko obrazovnom sustavu. Analize takvog ocjenjivanja su dokumentirane i kontinuirano razmatrane pri preuzimanju obveze pružanja usluge studentima, a zaključci za poboljšanja se implementiraju u nastavu.

Prije početka akademske godine nastavnici su dužni ažurirati podatke o sadržaju kolegija, literaturi, obvezama studenata, izvođačima kolegija te o potrebi za razvojem novih kolegija. Sve promjene su predmet rasprave na sjednicama, a nakon prihvaćanja prijedloga prosljeđuju se nadležnom prodekanu.

Priprema se informacijski paket i red predavanja za sljedeću akademsku godinu, a prijedlog informacijskog paketa usvaja se na sjednici Fakultetskog vijeća. Ako se radi o velikim





izmjenama pokreće se postupak prilagodbe i razvoja novih studijskih programa kako propisuje zakonska regulativa.

### **8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga**

#### **8.3.1. Općenito**

Realizacija usluge Fakulteta definirana je nastavnim procesom generiranim iz pojedinih studijskih programa. U kontekstu provođenja cjelokupnog sustava upravljanja kvalitetom kontinuirano se razvijaju postojeći studijski programi te ih se prilagođava rastućim zahtjevima korisnika i tržišta istovremeno stvarajući nove studije. Fakultet to radi u sklopu odgovarajućeg sustava razvoja i prilagodbi studijskih programa.

Osim toga, na Fakultetu se redovito provode brojni stručni i znanstveni projekti, a odgovornost za svaki projekt je na voditelju projekta. S obzirom na specifičnosti projekta, primjenjuju se relevantne mjere kontrole od strane naručitelja projekta ili institucije koja financira projekt.

#### **8.3.2. Planiranje projektiranja i razvoja**

Prilagodbe i razvoj novih studijskih programa na Fakultetu sustavno se planiraju, odnosno njima se u potpunosti upravlja prema propisanoj dokumentaciji. Pri planiranju prilagodbi i razvoja novih studijskih programa utvrđuje se:

- postojanje potrebe za novim studijskim programom
- ciljevi programa
- odgovornosti za program
- pojedine faze izrade programa s pripadajućim potrebnim resursima (ljudskim, materijalnim, financijskim, vremenskim, prostornim, informacijskim)
- aktivnosti ocjenjivanja i prihvatljivosti svake faze izrade programa

Novi studijski programi razvijaju se prema pravilima koje propisuje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta. Uvjeti za izvođenje sveučilišnog studijskog programa definirani su Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta.



### 8.3.3. Ulazi projektiranja i razvoja

Podloge za planiranje i realizaciju novih programa prethodno se definiraju i dokumentiraju odgovarajućim zapisima.

Podloge se izrađuju na temelju:

- identificiranih zahtjeva korisnika
- rezultata analize potreba za prilagodbom i razvojem novih studijskih programa
- informacija o sličnim programima
- odredbi svih relevantnih zakonskih akata o visokom obrazovanju te
- ostalih specifičnih zahtjeva pojedinog programa

Realizacija svakog projekta, odnosno prilagodbe studijskog programa odvija se prema prethodno utvrđenim planovima aktivnosti.

### 8.3.4. Upravljanje projektiranjem i razvojem

Ocjenjivanje prilagodbe i razvoja novih studijskih programa provodi se sa svrhom:

- provjere ostvarenja postavljenih zahtjeva
- utvrđivanja mogućih poteškoća pri realizaciji i definiranja potrebne preventivne/ popravne radnje

Ocjenjivanje rezultata pojedine faze te konačnih rezultata prilagodbi i razvoja studijskih programa provodi dekan, a odobrava Fakultetsko vijeće.

Verifikacija se provodi radi utvrđivanja stupnja ispunjenja zahtjeva ugrađenih u ulazne podatke u vremenu njihove realizacije. Verifikaciju provodi odgovarajuće nadležno tijelo.

Validacija podrazumijeva postupak utvrđivanja ostvarenja postavljenih ciljeva i ispunjenja zahtjeva korisnika u pogledu realizirane usluge. Validaciju provodi odgovarajuće nadležno tijelo.

Kod prilagodbe i razvoja studijskih programa za verifikaciju i validaciju zaduženi su dekan i prodekan za nastavu, a sve odobrava Fakultetsko vijeće. Nakon toga, prijedlog za prilagodbu i razvoj novog studijskog programa ocjenjuje i odobrava Sveučilište.

Nakon ocjene i analize prijedloga dopusnicu za izvođenje studijskog programa izdaje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.



Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verificiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet usuglašava sa Sveučilištem.

### 8.3.5. Izlazi projektiranja i razvoja

Rezultati pojedinih faza te konačni rezultati prilagodbe i razvoja novih studijskih programa moraju biti prezentirani u obliku koji omogućuje ocjenu njihove učinkovitosti. U tom smislu, rezultati trebaju:

- ispunjavati sve ulazne zahtjeve,
- pružiti sve potrebne informacije za nabavu/angažman potrebnih resursa i pružanje usluge (nastavno osoblje, dvorane, stručne službe koje pružaju podršku, materijal, literatura i sl.),
- definirati potrebne značajke programa u skladu s *Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta*

### 8.3.6. Promjene projektiranja i razvoja

Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verificiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet je obvezan usuglasiti sa Sveučilištem, a kada se radi o velikim izmjenama pokreće se postupak prilagodbe i razvoja studijskih programa kako je opisano nadležnim aktima.

## 8.4. Nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga

### 8.4.1. Općenito

Fakultet određuje potrebne resurse u skladu s prethodno utvrđenim kriterijima radi održavanja i unapređenja kvalitete svoje usluge.

### 8.4.2. Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave

U skladu s definiranim potrebama Fakultet planira nabavu sredstava za rad prema utvrđenoj politici i planovima razvoja, primjenjujući odredbe Zakona o javnoj nabavi i interne akte.



Fakultet provodi analize postojećih i po potrebi, potencijalnih dobavljača sredstava za rad što je preciznije definirano internom procedurom stvaranja ugovornih obveza na Fakultetu.

Za aktivnosti nabave odgovoran je dekan.

#### **8.4.3. Informacije za vanjske dobavljače**

Nabava pojedinog materijalnog resursa provodi se na temelju:

- evidentirane potrebe za sredstvom za rad
- odobrenja nabave od strane ovlaštene osobe

Nabava se provodi sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi i internoj proceduri stvaranja ugovornih obveza što podrazumijeva transparentan postupak i dostupnost informacija svima zainteresiranim dobavljačima.

#### **8.5. Pružanje usluga**

Pružanje usluga Fakulteta u najvećoj se mjeri odnosi na izvođenje nastave, uključujući odgovarajuću pripremu.

##### **8.5.1. Upravljanje pružanjem usluga**

Fakultet izvodi nastavu sukladno odgovarajućem pravilniku za svaku vrstu studija i prema prethodno definiranim, osiguranim i propisanim uvjetima, kako za nastavnike tako i za studente.

Uvjeti izvođenja nastave za nastavnike:

- nastava se provodi kroz aktivnosti predavanja, seminara i vježbi,
- predavanja se provode u studijskim grupama veličine propisane za svako pojedino usmjerenje i izvedbu studija,
- obvezna je primjena Pravilnika o stegovnoj odgovornosti nastavnika
- svim nastavnicima je osigurana i propisana dostupnost informacija o nastavi,
- nastava se izvodi prema utvrđenom nastavnom programu i izvedbenom planu pojedinog nastavnog kolegija,
- obvezatno je poštivanje rasporeda nastave i točnost u dolaženju i odlaženju s nastave,
- obvezatno je evidentiranje prisutnosti studenata na nastavi,
- svi poslovi nastave za nastavnike moraju biti transparentni.



Uvjeti odvijanja nastave za studente:

- nastava se provodi kroz aktivnosti predavanja, vježbi i seminara,
- predavanja se provode u studijskim grupama veličine propisane za svaki pojedini studij i izvedbu usmjerenja,
- obvezna je primjena Etičkog kodeksa Fakulteta i Pravilnika o stegovnoj odgovornosti studenata,
- svim studentima je osigurana dostupnost informacija o nastavi,
- obvezno je poštivanje pravila odvijanja nastave prema specifičnim sadržajnim te didaktičko - metodičkim potrebama i zahtjevima pojedinih nastavnih kolegija,
- obvezna prisutnost na nastavi svakog kolegija propisana je za svaki pojedini studij i izvedbu studija
- obvezno je poštivanje rasporeda nastave i točnost u dolaženju i odlaženju s nastave
- obvezno je pravovremeno podmirenje ugovorenih financijskih i ostalih obveza prema Fakultetu
- svi poslovi nastave za studente moraju biti transparentni

### 8.5.2. Identifikacija i sljedivost

Svakog studenta, kao korisnika usluga Fakulteta, vodi se u evidenciji prema nizu parametara te je njegov put sljediv tijekom cijelog procesa studiranja. Evidencije o studentima su dostupne, a podaci o završenim studentima arhivirani.

Vođenje evidencija o studentima zakonska je obveza Fakulteta.

### 8.5.3. Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača

Fakultet pažljivo postupa s predmetima koji su imovina dobavljača, a pod nadzorom su ili ih koristi Fakultet.

Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni.

### 8.5.4. Radnje nakon pružanja usluge

Prihvatljivost izvođenja nastave na Fakultetu utvrđuje se nakon realiziranja internim i eksternim postupcima vrednovanja nastave.

Interno vrednovanje nastave provodi se na način propisan opisom procesa nastave i to putem studentskih anketa i ostalih indikatora koje definira Povjerenstvo za unaprjeđivanje i



osiguranje kvalitete visokog obrazovanja. Za provođenje vrednovanja nastave odgovoran je prodekan za nastavu.

Eksterno vrednovanje izvođenja i rezultata nastave provodi se:

- a) na zahtjev Fakulteta - provode ekspertni timovi tuzemnih i inozemnih visokih učilišta (npr. vrednovanja u svrhu međunarodnih akreditacija)
- b) kao zakonska obaveza – provode tijela državne uprave i Agencija (npr. reakreditacijsko vrednovanje, vrednovanje kvalitete nastave)

#### **8.5.5. Upravljanje promjenama**

Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verificiraju te odobravaju.

#### **8.6. Izdavanje proizvoda i usluga**

Uprava Fakulteta se u objavljenoj Politici kvalitete obvezala na stalno podizanje kvalitete usluge sa svrhom i ciljem zadovoljavanja opravdanih zahtjeva i očekivanja korisnika.

Također se postupcima ovjere/ verifikacije nabavljenih resursa Fakulteta provjerava i osigurava sukladnost sa zahtjevima njihovih korisnika.

#### **8.7. Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama**

Analize i poboljšanja provode se s ciljem pravovremenog uklanjanja nesukladnih radnji. Metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja radi dokazivanja sukladnosti usluge Fakultet provodi kroz mjerenje zadovoljstva dionika, praćenjem tijeka obavljanja posla, internih audita i Upravine ocjene.

Podaci mjerenja se koriste za analizu, izvođenje zaključaka, dobivanje izvješća potrebnih upravi za donošenje djelotvornih odluka usmjerenih na poboljšanje procesa.

Planirano i sustavno mjerenje i analiza zadovoljstva korisnika (studenata) doprinose uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga. Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja korisnika (studenata).

Za mjerenje zadovoljstva koristi se metoda neposrednih kontakata i razgovora s korisnicima usluge u službenim prostorijama, obradom i analizom evidentiranih pritužbi, preko web stranice Fakulteta kao i analizom rezultata provedenih studentskih anketa.

Mjerenje stupnja zadovoljstva korisnika (studenata) procesom nastave obuhvaća:



- planiranje mjerenja (utvrđuje se mjesto i vrijeme te odgovornosti)
- izradu instrumenata i izbor metoda mjerenja
- učestalost mjerenja
- analizu prikupljenih podataka (ocjena, komentara, prijedloga) te
- analizu valjanosti primijenjenih instrumenata i metoda

## 9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

Kvaliteta usluge Fakulteta ovisna je, između ostaloga, o mjerenjima, redovitim analizama i neprekidnim poboljšanjima u procesu nastave.

### 9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrjednovanje

#### 9.1.1. Općenito

Fakultet je odredio područja i procese koja je potrebno nadzirati i mjeriti sukladno zahtjevu norme ISO 9001:2015, a to su svi poslovni procesi koji pridonose ostvarenju strateških ciljeva i značajno utječu na razinu kvalitete, zadovoljstvo korisnika i performanse.

Također, sukladno zahtjevima Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju određena su područja vrjednovanja:

- pravila i postupci razvoja i primjene sustava kvalitete obrazovanja Fakulteta
- odobrenje, nadzor i periodično samovrjednovanje studijskih programa
- ocjenjivanje studenata
- kvaliteta nastavnika
- resursi za obrazovnu i znanstveno – istraživačku djelatnost
- svrsishodnost informacijskog sustava ustanove
- javnost djelovanja

Metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja radi dokazivanja sukladnosti usluge Fakultet provodi kroz mjerenje zadovoljstva dionika, praćenjem tijeka obavljanja posla, internih audita i Upravine ocjene, a sve s ciljem donošenja djelotvornih odluka usmjerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva dionika.

Dakle, Fakultet udovoljava zahtjevima norme ISO 9001:2015 i Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju koji se odnose na vrjednovanje performansi.



### 9.1.2. Zadovoljstvo studenata

Planirano i sustavno mjerenje i analiza zadovoljstva studenata doprinose uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga. Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja korisnika (studenata).

Za mjerenje zadovoljstva koristi se metoda neposrednih kontakata i razgovora s korisnicima usluge u službenim prostorijama, obradom i analizom izjavljenih predstavi i pritužbi, preko web stranice Fakulteta kao i analizom rezultata provedenih studentskih anketa.

Mjerenje stupnja zadovoljstva studenata procesom nastave obuhvaća:

- planiranje mjerenja (utvrđuje se mjesto i vrijeme te odgovornosti),
- izradu instrumenata i izbor metoda mjerenja,
- učestalost mjerenja,
- analizu prikupljenih podataka (ocjena, komentara, prijedloga) te
- analizu valjanosti primijenjenih instrumenata i metoda.

### 9.1.3. Analiza i vrjednovanje

Primjereni podaci i informacije koji proizlaze iz nadzora i mjerenja koriste se za vrjednovanje sukladnosti sa propisanim zahtjevima, stupnja zadovoljstva korisnika usluga, performansa i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, jesu li planirane aktivnosti djelotvorno primijenjene, djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika, performanse vanjskih dobavljača kao i potrebe za poboljšanjem sustava upravljanja kvalitetom.

## 9.2. Interni audit

Obvezna zadaća Fakulteta je redovito i kontinuirano provođenje neovisnog internog audita sustava upravljanja kvalitetom najmanje jednom tijekom akademske godine, a po potrebi i češće.

Svrha i korisnost provedbe internog audita ogleda se u utvrđivanju usklađenosti sustava upravljanja kvalitetom s planiranim aktivnostima i pokazateljima, kao i sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015 odnosno zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom koje je propisao sam Fakultet.

Odgovorna osoba auditiranog područja obvezna je poduzeti korektivne radnje za otklanjanje neusklađenosti, po obujmu i roku koji je dogovoren.



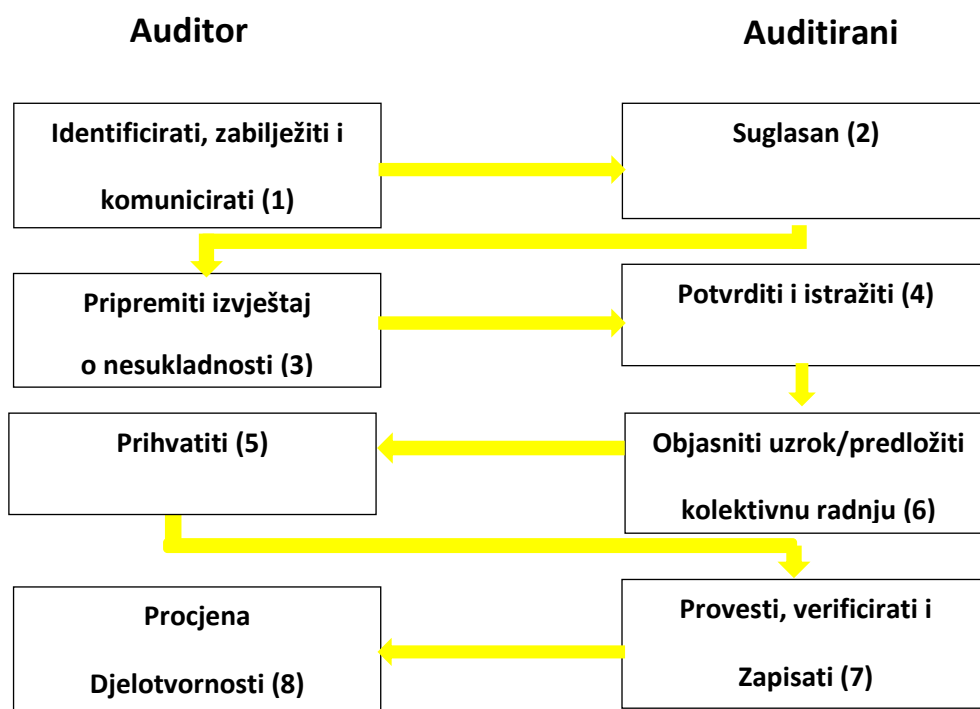


Za poduzimanje popravnih radnji, kad nalazi audita to iziskuju, zadužene su osobe odgovorne za to područje rada.

Planiranje i nadzor nad provedbom internih audita u nadležnosti je dekana.

Sukladno tome osposobljena su 4 zaposlenika za obavljanje poslova internih auditora, a prema relevantnom Zakonu uspostavljen je Ured za kvalitetu čime je djelotvornost sustava dodatno osigurana.

## PROCES PROVEDBE INTERNOG AUDITA



### 9.3. Upravina ocjena

#### 9.3.1. Općenito

U planiranim razdobljima, a najmanje jednom godišnje, Uprava Fakulteta provodi ispitivanje sustava upravljanja kvalitetom i daje svoju ocjenu s procjenom mogućnosti za poboljšanja i eventualnim potrebama za promjenama unutar sustava upravljanja kvalitetom, uključujući



ciljeve i Politiku kvalitete. Upravina ocjena donosi se s ciljem osiguravanja trajne prikladnosti, primjerenosti, djelotvornosti i usklađenosti sa strateškim smjerom organizacije.

### 9.3.2. Ulazni podaci Upravine ocjene

Upravina ocjena se planira i provodi, a obuhvatom sadržava sljedeće činjenice:

- a) status radnji s prethodnih upravnih ocjena
- b) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za sustav upravljanja kvalitetom
- c) informacije o performansama i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom uključujući:
  - 1) zadovoljstvo studenata i ostale povratne informacije
  - 2) stupanj ostvarenja ciljeva kvalitete
  - 3) performanse procesa i sukladnost usluga
  - 4) rezultate nadzora i mjerenja
  - 5) rezultate audita
  - 6) performanse vanjskih dobavljača
- d) prikladnost resursa
- e) djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika
- f) prilike za poboljšanje

Upravine ocjene koje će se donositi u narednim razdobljima sadržavat će i status radnji s prethodnih Upravnih ocjena.

### 9.3.3. Izlazni podaci Upravine ocjene

Fakultet je nakon uspostave Poslovnika kvalitete prema normi ISO 9001:2015 donio Upravinu ocjenu koja sadrži informacije o prilikama za poboljšanje i potrebe za promjenama sustava upravljanja kvalitetom.

## 10. POBOLJŠAVANJE

### 10.1. Općenito

Stalna poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom jedna je od osnovnih zadaća Fakulteta koja se ostvaruje primjenom definirane Politike kvalitete, kontinuiranim praćenjem i analiziranjem rezultata mjerenja procesa i usluga, praćenjem ostvarenja ciljeva kvalitete, internim auditima, primjenom preventivnih i korektivnih radnji te redovitim ocjenama sustava od strane Uprave.



## 10.2. Nesukladnost i korektivna radnja

Fakultet osigurava pravovremeno uočavanje nesukladnosti usluge i poduzimanje korektivnih radnji.

Nesukladnost usluge u nastavnim procesima predstavlja svako odstupanje od zahtjeva kvalitete u tom procesu, a nesukladnosti su i sve situacije koje nisu u skladu sa zakonima ili provedbenim aktima. Sve uočene nesukladnosti su dokumentirane kao i provedene korektivne radnje.

Budući da nesukladnost usluge nije moguće ispraviti nakon što je usluga pružena korisniku, rješenje je poduzimanje korektivnih radnji radi smanjenja posljedica (isprika, nadoknada eventualne štete, edukacija zaposlenika) te planiranje i provođenje preventivnih radnji radi izbjegavanja mogućeg ponavljanja nesukladnosti.

U slučaju uočenih nesukladnosti, odgovorna osoba procesa će poduzimati radnje u skladu sa zakonom i provedbenim aktima.

## 10.3. Trajno poboljšanje

Zahtjev za trajnim poboljšanjem dio je sustava upravljanja kvalitetom koji podrazumijeva procesni pristup i upravljanje rizicima. Budući da je Fakultet obavezan najmanje jednom godišnje provjeravati usklađenost temeljnih procesa sa zakonskim odredbama i zahtjevima norme ISO 9001:2015, nakon svake Upravine ocjene dokumentirana su poboljšanja usmjerena na:

- poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa
- poboljšanje u ispunjenju zadovoljstva i očekivanja korisnika te
- osiguravanje potrebnih resursa.