

VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU



POSLOVNIK KVALITETE


Oznaka: PK-33

Revizija: 07

Datum: 20.07.2022.


Izradili: Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete

Odobrio: dekan dr. sc. Ljubo Runjić, prof. v. š.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	2 / 24
		Revizija	07


SADRŽAJ

1.	UVOD	4
1.1.	Podaci za kontakt Veleučilišta u Šibeniku:	4
1.2.	O Veleučilištu u Šibeniku	4
1.3.	Odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom	5
1.4.	Osnovne usluge i korisnici usluga Veleučilišta	5
1.5.	Nazivi, kratice i definicije	5
2.	UPOTREBA POSLOVNIKA KVALITETE	7
3.	KONTEKST ORGANIZACIJE	10
3.1.	Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	10
3.2.	Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	11
3.3.	Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom	11
3.4.	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	11
4.	VOĐENJE	12
4.1.	Vođenje i opredjeljenje	12
4.2.	Politika kvalitete	13
4.3.	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti	13
5.	PLANIRANJE	14
5.1.	Radnje za obradu rizika i prilika	14
5.2.	Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	14
5.3.	Planiranje promjena	14
6.	PODRŠKA	15
6.1.	Resursi	15
6.1.	Ljudi	15
6.1.1.	Infrastruktura	15
6.1.2.	Okruženje za provedbu procesa	15
6.1.3.	Resursi za nadzor i mjerenje	16
6.2.	Kompetencija	16
6.3.	Svijest	16
6.4.	Komunikacija	16
6.5.	Dokumentirane informacije	17
7.	PROVEDBA	18
7.1.	Operativno planiranje i nadzor	18
7.2.	Zahtjevi za proizvode i usluge	18
7.2.1.	Komunikacija s korisnikom usluge	18
7.2.2.	Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge	19
7.2.3.	Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge	19
7.2.4.	Promjene zahtjeva za proizvode i usluge	19
7.3.	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	19
7.4.	Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga	19
7.4.1.	Općenito	19
7.4.2.	Vrsta i opseg nadzora	19
7.4.3.	Informacije za vanjske dobavljače	20
7.5.	Proizvodnja i pružanje usluge	20

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	3 / 24
		Revizija	07

7.5.1.	Nastavni proces	20
7.5.2.	Cjeloživotno obrazovanje.....	21
7.5.3.	Izdavaštvo.....	21
8.	VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	23
8.1.	Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje	23
8.1.1.	Općenito	23
8.1.2.	Zadovoljstvo korisnika usluga	23
8.1.3.	Analiza i vrednovanje.....	23
8.2.	Interni audit	23
8.3.	Ocjena uprave.....	24
9.	POBOLJŠAVANJE	26
9.1.	Nesukladnost i korektivna radnja	26
9.2.	Trajno poboljšavanje	26

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	4 / 24
		Revizija	07

1. UVOD

1.1. Podaci za kontakt Veleučilišta u Šibeniku:

Adresa: Trg Andrije Hebranga 11, 22 000 Šibenik

Telefon: 022 311 088

Fax: 022 216 716

e-mail: dekanat@vus.hr

web: www.vus.hr

1.2. O Veleučilištu u Šibeniku

Veleučilište u Šibeniku osnovano je Uredbom Vlade Republike Hrvatske 10. srpnja 2006. (Narodne novine 76/06). Veleučilište ustrojava i izvodi preddiplomske i specijalističke diplomske stručne studije te obrazuje polaznike u području društvenih i tehničkih znanosti, turizma, organizacije, uprave, informatike i prometa.

Znanost i visoko obrazovanje drže se važnim čimbenicima razvoja gospodarstva u svijetu. Stoga je temeljna zadaća Veleučilišta u Šibeniku doprinijeti ubrzanom i održivom razvoju Šibensko-kninske županije i Republike Hrvatske. U tom cilju programi pojedinih studija sadržajno se odnose na teoretska i primijenjena znanja te stručnu praksu u radnim sredinama, trgovačkim društvima, ustanovama i sl. organizacijama sukladno vrsti obrazovanja na Veleučilištu.

Osim formalnog obrazovanja kojeg studenti stječu kompetencijama i ostvarivanjem ishoda učenja, Veleučilište studentima i ostalim korisnicima osigurava neformalno obrazovanje u vidu cjeloživotnog učenja, organiziranja javnih predavanja, skupova i sličnih manifestacija. Posebno valja istaknuti izdavačku djelatnost Veleučilišta u okviru koje se izdaje Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku te tiskaju knjige (udžbenici i skripte) nastavnika i suradnika Veleučilišta.

U sastavu Veleučilišta su sljedeći studiji:

1) **Preddiplomski stručni studij Turistički menadžment**


Preddiplomski stručni studij Turistički menadžment traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik ekonomije (bacc. oec.).

2) **Preddiplomski stručni studij Promet**

Preddiplomski stručni studij Promet traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik inženjer prometa (bacc. ing. traff.).

Studijski smjerovi:

- Cestovni promet,
- Poštanski promet.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	5 / 24
		Revizija	07

3) Preddiplomski stručni Upravni studij

Preddiplomski stručni studij Upravni studij traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik javne uprave (bacc. admin. publ.).

4) Preddiplomski stručni studij Poslovna informatika

Preddiplomski stručni studij Poslovna informatika traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik poslovne informatike (bacc. inf.).

5) Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment

Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, studij traje dvije godine, završetkom studija stječe se 120 ECTS bodova i stručni naziv stručni specijalist menadžmenta (struč. spec. oec.).

6) Specijalistički diplomski stručni studij Upravni studij

Specijalistički diplomski stručni studij Upravni studij, studij traje dvije godine, završetkom studija stječe se 120 ECTS bodova i stručni naziv stručni specijalist javne uprave (struč. spec. admin. publ.).

1.3. Odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom

Dekan Veleučilišta ima odgovornost za uvođenje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom. *Pravilnikom o sustavu za osiguravanje kvalitete Veleučilišta u Šibeniku* propisano je područje vrednovanja, ustroj i djelovanje sustava za osiguravanje kvalitete Veleučilišta u Šibeniku. Pri uspostavljanju i održavanju sustava upravljanja kvalitetom izrađena je *SWOT analiza (PK-16)* Veleučilišta, u kojoj su identificirani rizici, snage, prilike i prijetnje Veleučilišta, obzirom na okolinu u kojoj djeluje. Za provođenje sustava upravljanja kvalitetom u praksi zaduženi su svi zaposlenici Veleučilišta.

1.4. Osnovne usluge i korisnici usluga Veleučilišta


Osnovna usluga Veleučilišta je prenošenje znanja, koje se provodi kroz obrazovanje i izobrazbu, izdavačku djelatnost, radove i skupove. Osnovni korisnici usluga Veleučilišta su studenti i polaznici tečajeva cjeloživotnog obrazovanja. Kao potvrdu obavljenog prenošenja znanja Veleučilište izdaje diplome studentima koji su uspješno završili studij, a uvjerenja polaznicima koji su uspješno završili program cjeloživotnog obrazovanja.

1.5. Nazivi, kratice i definicije


U ovom poglavlju određen je značaj temeljnih pojmova uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom.

Norma	Međunarodna norma ISO 9001:2015 (ako nije drugačije navedeno) koja utvrđuje zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom
Sustav kvalitete	Ustrojstvo, postupci, procesi i potrebna sredstva za upravljanje sustavom kvalitete.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	6 / 24
		Revizija	07

Usluga	Kad se u tekstu međunarodne norme 9001:2015 pojavi naziv „proizvod” on u implementaciji norme u Veleučilište u Šibeniku znači „usluga”.
Poslovnik kvalitete	Poslovnik kvalitete je dokument koji uključuje: ciljeve sustava upravljanja kvalitetom uključujući detalje o svim iznimkama i razlozima za iste; uključuje dokumentirane postupke i njihove reference, opis redoslijeda i međusobnih veza procesa, koji su uključeni u sustav kvalitete.
Politika kvalitete	opća usmjerenost i ciljevi obrazovne ustanove, koji se odnose na sustav upravljanja kvalitetom i koju uprava službeno objavljuje
Interni audit; prosudba kvalitete	sustavno i nezavisno ispitivanje s ciljem utvrđivanja jesu li radnje i rezultati u skladu s postavljenim ciljevima, jesu li planovi kvalitete prikladni za postizanje ciljeva, te jesu li one stvarno provedene
Dokumentacija	sveukupna dokumentacija kojom se ustanova služi u poslovnim aktivnostima, koja opisuje i definira njene aktivnosti ili koja nastaje kao posljedica njenih aktivnosti
Dokumentirani postupak	Pisani dokument propisanog oblika u kojem su na jasan i razumljiv način utvrđeni slijed radnji i način njihove provedbe pri obavljanju određenih poslova od značaja za kvalitetu konačnih proizvoda i usluga. Postupak daje odgovore na pitanja: tko, što, s čime, kako, kada, može li bolje i sve je dokumentirano, a izvršena aktivnost zapisana.
Zapis	dokument koja pruža objektivan dokaz o provedenim radnjama ili dobivenim rezultatima
Nesukladnost	usluga kod koje jedna ili više značajki ne zadovoljava zahtjeve i očekivanja korisnika usluga
Korektivne radnje	sve radnje i postupci poduzeti radi otklanjanja posljedica umanjene kvalitete usluga nakon što je takvo stanje utvrđeno tijekom ili nakon okončanja radnog procesa, ili je izvjesno da će takvo stanje nastupiti
Koordinator za sustav upravljanja kvalitetom	osoba odgovorna za uspostavljeni sustav upravljanja kvalitetom
MZO	Ministarstvo znanosti i obrazovanja
AZVO	Agencija za znanost i visoko obrazovanje

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	7 / 24
		Revizija	07


2. UPOTREBA POSLOVNIKA KVALITETE

Poslovnik kvalitete (u daljnjem tekstu Poslovnik) izrađen je kao temeljni dokument uspostavljenog Sustava upravljanja kvalitetom na Veleučilištu s ciljem da svim zainteresiranim stranama pruži uvid o uspostavljenom sustavu.

Poslovnik potvrđuje našu trajnu opredijeljenost za potpuno zadovoljenje zahtjeva referentnih normi, važećih zakonskih propisa, te zahtjeva naših korisnika usluga.

Pojedini elementi Poslovnika detaljno su razrađeni u dokumentima koji su navedeni u *Popisu dokumenata (PK-9)*. Na navedene dokumente upućuju pojedina odgovarajuća poglavlja Poslovnika. Izrada, odobravanje, ažuriranje i ponovno odobravanje Poslovnika kvalitete provodi se sukladno *Postupku upravljanja dokumentima i zapisima (PK-22)*.

Na sastancima ocjene uprave sustava upravljanja kvalitetom ocjenjuje se prikladnost sadržaja Poslovnika kvalitete u odnosu na tekuće poslovanje, i ako je potrebno daju se prijedlozi za izmjene Poslovnika ili pojedinih dijelova Poslovnika.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	10 / 24
		Revizija	07

3. KONTEKST ORGANIZACIJE

3.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta

Veleučilište je utvrdilo procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom koji se dokumentiraju Poslovníkom kvalitete, sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015.

Djelovanje Veleučilišta odvija se vođenjem definiranih i uzajamno povezanih procesa. Da bi uspostavili sustav upravljanja kvalitetom, održavali ga i stalno poboljšavali, osigurano je slijedeće:

- identifikacija ključnih procesa i procesa podrške potrebnih za sustav upravljanja kvalitetom,
- određen je redoslijed i međusobni utjecaj procesa,
- određena su mjerila i metode potrebne za osiguranje djelotvornog odvijanja i nadzora procesa,
- osigurani su potrebni resursi i informacije,
- određen je način mjerenja, nadzora i analize procesa,
- osigurano je provođenje mjera potrebnih za postizanje planiranih rezultata i stalnog poboljšanja procesa.

Identificirani su slijedeći procesi:

a) upravljački procesi

- definiranje politike i ciljeva sustava upravljanja kvalitetom, analize i poboljšanje procesa,
- istraživanje zahtjeva tržišta,
- ocjena zadovoljstva studenata i poslodavaca.

b) osnovni procesi


- upisi (u prvu i u više godine studija),
- nastava i ispiti (pojedinih kolegija, završni radovi i diplomski),
- cjeloživotno obrazovanje,
- izdavaštvo.

c) procesi podrške

- osiguranje resursa i upravljanje resursima,
- nabava,
- upravljanje nesukladnostima,
- korektivne radnje,
- upravljanje dokumentima i zapisima.

Utvrđena je primjena procesa u praksi, njihov slijed, međusobno djelovanje te kriteriji i metode potrebni za učinkovito provođenje i nadzor nad njima. Osigurana je dostupnost resursima i informacijama nužnim za provođenje i nadzor identificiranih procesa. Provođe se postupci nužni za ostvarivanje planiranih rezultata te trajno poboljšavanje procesa.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	11 / 24
		Revizija	07

3.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana je definiran u *PK-40 Unutarnje i vanjske zainteresirane strane*.

Vanjska i unutarnja pitanja koja imaju utjecaj na sustav upravljanja kvalitetom obrađena su kroz *SWOT analizu (PK-16)* Veleučilišta u Šibeniku.

3.3. Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom

Ovaj Poslovnik opisuje sustav upravljanja kvalitetom koji je ustrojen za sljedeće aktivnosti Veleučilišta u Šibeniku:

Formalno obrazovanje na preddiplomskim stručnim i specijalističkom diplomskom stručnom studiju uz izvođenje programa cjeloživotnog obrazovanja i izdavačku djelatnost

Na Veleučilištu se provodi obrazovanje studenata na sljedećim studijima:

- Preddiplomski stručni studij Turistički menadžment,
- Preddiplomski stručni studij Promet,
- Preddiplomski stručni Upravni studij,
- Preddiplomski stručni studij Poslovna informatika,
- Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment,
- Specijalistički diplomski stručni studij Upravni studij.

3.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Uprava Veleučilišta utvrdila je planirane aktivnosti i resurse za provođenje aktivnosti za ostvarivanje ciljeva sustava upravljanja kvalitetom te za provođenje i nadzor identificiranih procesa.


Sustavnim planiranjem i provođenjem promjena sustava upravljanja kvalitetom postiže se održavanje integriteta sustava. Odgovornost u utvrđivanju, primjeni i održavanju navedene aktivnosti ima Uprava.

Za potrebe sustavnog ispunjavanja specificiranih zahtjeva za pružanu uslugu redovito se provode sljedeće aktivnosti:

- izrada planova upravljanja kvalitetom,
- identificiranje i osiguranje svih procesa, uređaja, opreme i svih drugih kapaciteta i vještina potrebnih za postizanje zahtijevane kvalitete,
- osiguranje usklađenosti procesa,
- tumačenje zahtjeva zakonskih propisa,
- identificiranje i pripremanje zapisa o kvaliteti.

Planiranje poslovnih aktivnosti za svaku godinu definirano je u poslovnim planovima.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	12 / 24
		Revizija	07

4. VOĐENJE

Tijelo koje upravlja Veleučilištem je Upravno vijeće. Veleučilište predstavlja i zastupa Dekan, kojeg na temelju postupka izbora dekana odabire Upravno vijeće, a na prijedlog Stručnog vijeća. Dekan organizira i vodi poslovanje, predstavlja i zastupa Veleučilište i odgovoran je za zakonitost rada Veleučilišta, te predstavlja Upravu Veleučilišta za potrebe sustava upravljanja kvalitetom. Dekan za svoj rad odgovara Upravnom i Stručnom vijeću, što je detaljnije definirano u Statutu Veleučilišta.

4.1. Vođenje i opredjeljenje

Opredjeljenje za razvoj i primjenu sustava upravljanja kvalitetom i trajno poboljšavanje učinkovitosti Uprava iskazuje na način da:

- uspostavlja komunikaciju o značaju udovoljavanja zahtjevima korisnika i zakonskim zahtjevima (vidi *Politika kvalitete, D-1*); *Popis zakonske regulative, PK-18*)
- donosi politiku kvalitete (vidi *Politika kvalitete, D-1*),
- uspostavlja mjerljive ciljeve kvalitete (vidi *Kratkoročni ciljevi kvalitete, PK-1*; *Dugoročni ciljevi kvalitete, PK-2*),
- postavlja organizaciju Veleučilišta kroz hijerarhiju ovlasti i odgovornosti (vidi *Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku*)
- provodi ocjenu sustava jednom godišnje (vidi *Postupak provedbe ocjene uprave, PK - 28*),
- osigurava resurse potrebne za odvijanje poslovnih procesa,
- provodi kontinuirana poboljšanja sustava.

Uprava izričito utvrđuje obvezu, odnosno mogućnost prosudbe sustava kvalitete i to od strane internih auditora, vanjskih suradnika i ovlaštenih institucija (AZVO).

Uprava Veleučilišta je osigurala sa su zahtjevi korisnika utvrđeni i ispunjeni s ciljem povećanja njihova zadovoljstva.


To se postiže:

- donošenjem studijskih programa i izvedbenih planova,
- edukacijom zaposlenika (usavršavanje i napredovanje u karijeri),
- ispunjavanjem zakonskih zahtjeva,
- održavanjem sustava kvalitete,
- provođenjem studentskih anketa, anketiranjem studenata promovena i članova alumni udruge i anketiranjem potencijalnih poslodavaca, *anketiranjem brućaša, Erasmus studenata te anketiranjem mentora studentske prakse i studenata koji su pohađali stručnu praksu.*

Rezultat ispravne orijentacije i provedbe očituje se kao:

- ispunjenje postavljenih ciljeva (vidi *Kratkoročni ciljevi kvalitete, PK-1*; *Dugoročni ciljevi kvalitete, PK-2*),

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	13 / 24
		Revizija	07

- ispunjenjem zakonskih i regulatornih zahtjeva,
 - poboljšanje rezultata dobivenih anketiranjem studenata i potencijalnih poslodavaca, studenata promoventata i bivših studenata Veleučilišta (alumna), **mentora stručne prakse i Erasmus studenata** (vidi *Postupak studentskog vrednovanja kvalitete nastave i rada nastavnika, PK-5*).

Koordinator za sustav upravljanja kvalitetom koji ima ovlaštenje i snosi odgovornost za učinkovitu primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom zajedno sa Povjerenstvom za kvalitetu određuje Dekan temeljem Odluke.

Vođenje sustava upravljanja kvalitetom podrazumijeva sljedeće ovlasti:

- nadzor i osiguranje provođenja svih aktivnosti koje su obuhvaćene sustavom upravljanja kvalitetom,
- planiranje internih audita i nadzor nad provedenim aktivnostima vezanim uz nesukladnosti utvrđene internim auditom (vidi *Postupak provedbe internog audita, PK-26*),
- izvješćivanje Dekana o učincima sustava upravljanja kvalitetom (vidi *Postupak provedbe ocjene uprave, PK-28*),
- predlaganje i poticanje aktivnosti usmjerenih na stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom (vidi *Postupak provedbe ocjene uprave, PK-28*; *Postupak provedbe korektivnih radnji, PK-29*).

Koordinatoru za sustav upravljanja kvalitetom u primjeni i održavanju sustava upravljanja kvalitetom pomažu članovi Povjerenstva za kvalitetu.

4.2. Politika kvalitete


Dekan Veleučilišta uspostavio je *Politiku kvalitete (D-1)* tako da je razumljiva svim zaposlenicima, a odnosi se na aktivnosti i usluge Veleučilišta, uključuje obavezu za ispunjavanje zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom i stalnog poboljšanja te predstavlja okvir za uspostavu ciljeva. Politika kvalitete samostalan je dokument pod nazivom *Politika kvalitete (D-1)*. Njena primjerenost provjerava se minimalno kroz *Ocjenu uprave* te u slučajevima kada je u pitanju zadovoljstvo korisnika.

4.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Organizacijska struktura Veleučilišta, te odgovornosti i ovlaštenja zaposlenika Veleučilišta definirana su *Statutom* i *Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku* te *Organizacijskom strukturom (D-2)*. Za svako radno mjesto postoji opis poslova, u kojem su definirane potrebne kvalifikacije zaposlenika (formalna edukacija, dodatna edukacija, radno iskustvo) i opisi radnih zadataka. Odgovornosti i ovlaštenja su definirana i prenesena u organizaciji.

Svaki dokumentirani proces ima definirane odgovornosti u kojem su navedene odgovornosti svih uključenih zaposlenika. To su ujedno odgovorne i ovlaštene osobe za pojedini dio procesa.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	14 / 24
		Revizija	07

5. PLANIRANJE

5.1. Radnje za obradu rizika i prilika

SWOT analizu za izradu Strategije razvoja Veleučilišta u Šibeniku izrađuje Povjerenstvo. SWOT analizom obrađene su snage i slabosti Veleučilišta u Šibeniku, koje dolaze iz unutarnjeg okruženja Veleučilišta, dok prilike i prijetnje predstavljaju rizike i prilike koji proizlaze iz vanjskog okruženja Veleučilišta u Šibeniku. Temeljem izrađene SWOT analize definiraju se radnje za obradu rizika i prilika, a koje mogu rezultirati izradom novih/ažuriranjem postojećih postupaka sustava upravljanja kvalitetom, uspostavom ciljeva upravljanja kvalitetom i sl.

5.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Postavljeni su mjerljivi i realni ciljevi kvalitete, u skladu s politikom Veleučilišta te su uspostavljeni na odgovarajućim funkcijama i razinama. Postavljeni su *Kratkoročni ciljevi kvalitete (PK-1)* i *Dugoročni ciljevi kvalitete (PK-2)*.

Pod pojmom mjerljivost podrazumijeva se da je za ciljeve moguće brojčano iskazati sadašnje stanje te stanje kakvo se želi postići u definiranom vremenskom periodu. Ciljevi su specifični i ostvarivi, a odgovornost za njihovu realizaciju imaju zaposlenici određeni od strane Dekana koji ima odgovornost prema Stručnom i Upravnom vijeću. Ciljevi su formirani tako da uključuju stalno poboljšanje.


Osim postavljenih ciljeva, mjere se i prate procesi u stručnim službama:

- financijski rezultat (troškovi),
- edukacija i razvoj zaposlenika,
- zadovoljstvo korisnika.

Mjerenjem i izvještavanjem se stvara povratna veza prema Dekanu koji je procese ujedno i definirao i započeo. Na temelju toga, Dekan može preispitivanjem i poboljšanjem svojih prethodnih odluka utjecati na daljnji razvoj poslovanja i na stalno poboljšanje procesa unutar Veleučilišta.

5.3. Planiranje promjena

Planiranje promjena provodi se sukladno *Pravilniku o postupku unapređivanja i revizije studijskih programa Veleučilišta u Šibeniku*.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	15 / 24
		Revizija	07

6. PODRŠKA

6.1. Resursi

Uprava Veleučilišta treba osigurati materijalne i kadrovske resurse potrebne za uspostavu, primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom i trajno poboljšavanje njegove učinkovitosti, kako bi ispunila očekivanja korisnika ispunjavajući njihove zahtjeve.

Resursi uključuju:

- ljudske resurse i odgovarajuću razinu stručnosti,
- materijalne resurse i infrastrukturu,
- financijska sredstva,
- opremu (uključujući software i hardware),
- energente.

6.1. Ljudi

Veleučilište treba osigurati nastavno i izvannastavno osoblje koje obavlja poslove koji utječu na kvalitetu usluga, da bude stručno, osposobljeno/kompetentno na temelju odgovarajućeg školovanja, doškoloavanja, usavršavanja, izobrazbe, vještina i iskustva, kako bi moglo odgovoriti zahtjevima korisnika usluga i na povećanje njihova zadovoljstva.

6.1.1. Infrastruktura

Veleučilište je utvrdilo, osiguralo i održava infrastrukturu koja je potrebna za postizanje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima. Infrastruktura uključuje objekte, radni prostor i pridružena sredstva, procesnu opremu (hardver i softver), te usluge podrške. Za izvođenja nastavnog procesa Veleučilište raspolaže sa učionicama, infrastrukturnim i pomoćnim prostorima. Prostor za izvođenje nastavnog procesa nalazi se na lokaciji Trg Andrije Hebranga 11 u Šibeniku. Učionice su opremljene suvremenom tehnologijom. Veleučilište raspolaže čitaonicom i knjižnicom koja nabavlja i obrađuje domaće i strane publikacije te ih posuđuje nastavnicima i studentima te pruža informacije o novoobjavljenoj stručnoj literaturi. Posudba knjiga i drugih izdanja u knjižnici opisana je u postupku Poslovi knjižnice (PK-32).


Svake godine provodi se godišnja inventura. Inventurni popis pohranjuje se u računovodstvu.

6.1.2. Okruženje za provedbu procesa

Veleučilište je utvrdilo i upravlja radnom okolinom koja je potrebna za ostvarivanje sukladnosti usluga sa zahtjevima. Ovo se provodi kroz kontinuirano praćenje postavljenih zahtjeva i novih tehničkih dostignuća, kako bi nastavna pomagala i sredstva za praktičnu obuku uvijek bila suvremena (informatički kabinet).

Na Veleučilištu je definiran *Pravilnik zaštite na radu* u kojem su navedeni svi zahtjevi za radnu okolinu zaposleniku.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	16 / 24
		Revizija	07

6.1.3. Resursi za nadzor i mjerenje

Na Veleučilištu je uspostavljen način provjere znanja studenata putem testova – pismenih ispita, kolokvija i seminarskih radova.

Praćenje i mjerenje obavlja se tijekom nastave da bi se osigurao sklad sa studijskim programima, izvedbenim planovima te programima cjeloživotnog obrazovanja.

Kada se ustanovi da su testovi ili software koji se koristi neispravni, na Veleučilištu je osigurano vođenje zapisa o poduzetim aktivnostima za rješavanje nastale nesukladnosti.

6.2. Kompetencija

Veleučilište je utvrdilo potrebnu kompetentnost za osobe koje izvode poslove od utjecaja na kvalitetu usluga kroz [Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku](#), a pridržavajući se zahtjeva postavljenih od strane nadležnih ministarstava. Veleučilište kontinuirano osigurava osposobljavanje (vidi [Plan edukacije zaposlenika, PK-35](#)) ili poduzima druge radnje da zadovolji ove potrebe.

6.3. Svijest

Veleučilište procjenjuje učinkovitost pokrenutih radnji, osigurava da su osobe svjesne važnosti i značaja njihovih radnji i načina na koji pridonose ostvarivanju ciljeva kvalitete, te održava odgovarajuće zapise o izobrazbi, osposobljavanju, vještini i iskustvu.

Svi zapisi o kompetencijama i osposobljenosti zaposlenika nalaze se u matičnoj knjizi i dosjeima zaposlenika, u Službi za opće i kadrovske poslove.

Veleučilište posvećuje posebnu pažnju odabiru vanjskih suradnika i redovitom praćenju njihovih performansi u radu, s naglaskom na provođenje nastavnih aktivnosti.


Ugovori koji su sklopljeni sa vanjskim suradnicima čuvaju se u posebnim fasciklima.

6.4. Komunikacija

Na Veleučilištu su uspostavljeni odgovarajući procesi interne komunikacije te postoji komunikacija o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Svakodnevna komunikacija obavlja se usmenim putem, putem emaila (postoji mailing lista putem koje se zaposlenici obavještavaju o svim događanjima) i postavljanjem obavijesti na oglasnu ploču. Članovi Povjerenstva za osiguravanje kvalitete sastaju se na sjednicama sukladno [Poslovniku o radu Povjerenstva za osiguranje kvalitete Veleučilišta u Šibeniku](#).

Organiziraju se sjednice Vijeća odjela, Stručnog i Upravnog vijeća sukladno Statutu Veleučilišta, te dekanski kolegij.


	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	17 / 24
		Revizija	07

6.5. Dokumentirane informacije

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom Veleučilišta prilagođena je veličini obrazovne ustanove, aktivnostima koje se provode te kompetentnosti zaposlenika i sadrži:

- izjavu o politici kvalitete (vidi *Politika kvalitete, D-1*),
- poslovnik kvalitete (ovaj dokument),
- dokumentirane postupke koje zahtjeva norma (vidi *Postupak upravljanja dokumentima i zapisima, PK-22; Postupak upravljanja nesukladnostima, PK-27; Postupak provedbe korektivnih radnji, PK-29; Postupak provedbe internog audita, PK-26*),
- dokumente Veleučilišta potrebne za planiranje, provedbu i upravljanje procesima (vidi *Popis dokumenata, PK-9*),
- pripadajuće zapise prema zahtjevima norme i proizašle iz dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom (vidi *Popis dokumenata, PK-9*).

Zapisnike Stručnog i Upravnog vijeća vodi Tajnik, a zapisnik Vijeća odjela vodi zapisničar odjela. Svi zapisnici se urudžbiraju, te se prosljeđuju članovima kao priprema za sljedeću sjednicu.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	18 / 24
		Revizija	07

7. PROVEDBA

7.1. Operativno planiranje i nadzor

Na Veleučilištu u Šibeniku odvijaju se 3 glavna procesa:

- nastavni proces (uključujući upise studenata),
- proces cjeloživotnog obrazovanja,
- izdavaštvo.

Veleučilište planira i provodi postupke upravljanja pružanjem usluge pod nadziranim uvjetima. Osnovna usluga koju Veleučilište pruža je prenošenje znanja iz područja menadžmenta, informatike, uprave i prometa kroz obrazovanje redovitih i izvanrednih studenata te izobrazba turističkih vodiča.

Na Veleučilištu je osigurano sljedeće:

- a) dostupnost potrebnih informacija koje se odnose na pojedine usluge (studijski programi, Pravilnik o studiranju, raspored predavanja, informacije o ispitima, nastavni materijali)
- b) dostupnost potrebne opreme i sredstava,
- c) provođenje kontinuiranog nadzora nad pružanjem usluga (mjesečni i semestralni izvještaji, samoanaliza Veleučilišta, reakreditacija od strane AZVO),
- d) evidenciju korisnika usluga.

Na Veleučilištu je osigurano planiranje, provedba i nadzor procesa kako bi se nesmetano odvijalo pružanje usluga. Svim zaposlenicima dostupne su informacije koje o realizaciji usluga tj. postupci koji opisuju karakteristike usluge – *Postupak upisa studenata (PK-23)*, *Postupak planiranja i izvođenja nastave (PK-24)*, *Postupak organiziranja i provedbe seminara cjeloživotnog obrazovanja (PK-25)*.

7.2. Zahtjevi za proizvode i usluge


Veleučilište je odredilo zahtjeve koje specificira korisnik usluga na način da korisnik (student) odlučuje koji će studij upisati prema utvrđenim i odobrenim programima i izvedbenim planovima studija.

7.2.1. Komunikacija s korisnikom usluge

Veleučilište je utvrdilo i primijenilo učinkovite postupke komunikacije s korisnicima usluga u odnosu na:

- informacije o studijima,
- postupanje s upitima studenata,
- upise u prvu i više godine studija,
- te povratne informacije od korisnika usluga uključujući reklamacije korisnika usluga kroz provođenje anketa.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	19 / 24
		Revizija	07

7.2.2. Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Veleučilište preispituje zahtjeve koji se odnose na uslugu kroz traženje odobrenja studijskih programa od strane nadležnih ministarstava, te prihvaćanja od strane Stručnog vijeća. Ovo preispitivanje je provedeno prije nego Veleučilište preuzme obavezu pružanja usluge korisniku i osigurava da su zahtjevi za uslugu definirani, da su zahtjevi u ugovoru koji se sklapa sa studentom koji se razlikuju od ranije izrečenih riješeni i da je Veleučilište u mogućnosti ispuniti definirane zahtjeve. Za izvođenje studijskih programa Veleučilište posjeduje odgovarajuću Dopusnicu.

7.2.3. Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge

Veleučilište održava zapise s rezultatima preispitivanja i radnjama koje su posljedica preispitivanja, prvenstveno kroz prijave za razredbeni postupak i sam razredbeni postupak.

7.2.4. Promjene zahtjeva za proizvode i usluge

Kada se zahtjevi za uslugu izmjene Veleučilište osigurava promjenu odgovarajuće dokumentacije i upoznavanje odgovarajućeg osoblja s promijenjenim zahtjevima.

7.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Osvremenjivanje postojećih studijskih programa kao i njihova revizija definirano je *Pravilnikom o postupku unapređivanja i revizije studijskih programa Veleučilišta u Šibeniku*.

7.4. Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga

7.4.1. Općenito


Nabava na Veleučilištu obuhvaća opremu, materijal i usluge koji se koriste za vlastite potrebe ili za potrebe korisnika usluga odnosno studenata. Nabava se odvija sukladno godišnjem Planu nabave, koji se temelji na financijskom planu, te se izrađuje na kraju tekuće za iduću godinu.

Prema Zakonu o javnoj nabavi razlikuje se bagatelna nabava, nabava male vrijednosti i nabava velike vrijednosti. Za nabave roba i usluga čija procijenjena vrijednost prelazi 200.000,00 kn (bez PDV-a), a za radove čija nabava prelazi 500.000,00 kn (bez PDV-a) naručitelji su obvezni primjenjivati Zakon o javnoj nabavi.

7.4.2. Vrsta i opseg nadzora

Za procijenjenu vrijednost nabave do 200.000,00 kn (bez PDV-a) (bagatelna nabava), naručitelj može provoditi postupke propisane Zakonom o javnoj nabavi, ali nije obavezan. Na Veleučilištu se za bagatelne nabave formira povjerenstvo za odabir najpovoljnijeg ponuditelja.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	20 / 24
		Revizija	07

Kad se ukaže potreba za nabavom uredskog materijala ili ostalih radova i usluga, obaveza je zaposlenika da ispuni *Zahtjev za nabavu (PDP-3)* ili *Zahtjev za nabavu uredskog materijala (PDP-4)*, koji nakon toga odobrava Dekan. Nakon što Dekan odobri narudžbu, naručuje se materijal ili usluga putem narudžbenice.

Na Veleučilištu je osigurano da nabavljeni proizvod ili usluga budu u skladu sa zahtjevima navedenim u narudžbi u kojoj su specificirani zahtjevi za nabavu. Odgovorne osobe u Veleučilištu, ovisno o tome koji proizvod ili usluga se nabavlja, utvrđuju da li nabavljeni proizvod ili usluga zadovoljavaju postavljene zahtjeve. Verifikaciju provodi osoba koja je naručila određeni materijal ili uslugu. Vrsta i opseg ocjene dobavljača i nabavljenog proizvoda ili usluge ovisi o utjecaju nabavljenog proizvoda ili usluge na daljnje radnje na realizaciji usluge.

Dobavljači se procjenjuju i odabiru na temelju njihove mogućnosti da isporuče proizvod ili uslugu koja je u skladu sa zahtjevima Veleučilišta i zakonskim zahtjevima (kada je primjenjivo). Kriteriji za odabir, procjenu i ponovnu procjenu su utvrđeni (vidi *Uputa za ocjenu dobavljača, PK-34*). Procjena troškova nabavljenih sredstava ovisi o trajanju obrazovnih sredstava, cijeni i isporuci. Održavaju se zapisi o rezultatima procjene i bilo koje potrebne radnje koje su posljedica procjene (vidi *Uputa za ocjenu dobavljača, PK- 34*).

7.4.3. Informacije za vanjske dobavljače

Informacije za nabavu proizvoda ili usluge koja se naručuje uključuju:

- a) zahtjeve za odobravanjem proizvoda, postupaka, procesa i opreme,
- b) zahtjeve za osposobljenost osoblja i
- c) zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom.


Veleučilište osigurava primjerenost navedenih zahtjeva za nabavu prije nego ih priopći dobavljaču.

7.5. Proizvodnja i pružanje usluge

7.5.1. Nastavni proces

Veleučilište u Šibeniku izvodi sljedeće studijske programe:

- a) Preddiplomski stručni studij Turistički menadžment
- b) Preddiplomski stručni studij Promet
 - Studijski smjerovi:
 - i. Cestovni promet,
 - ii. Poštanski promet.
- c) Preddiplomski stručni studij Upravni studij
- d) Preddiplomski stručni studij Poslovna informatika
- e) Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment
- f) Specijalistički diplomski stručni studij Upravni studij

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	21 / 24
		Revizija	07

Preddiplomski stručni studiji i specijalistički diplomski stručni studiji ustrojavaju se i izvode kao redoviti i izvanredni, prema *studijском programu* i *izvedbenom planu*, koje donosi Stručno vijeće a na prijedlog Vijeća odjela.

Nastava na svim studijskim programima se izvodi prema izvedbenom planu nastave. Izvedbeni plan dostupan je javnosti i objavljen na službenoj internetskoj stranici www.vus.hr. Sadržaj izvedbenog plana naveden je u obrascu *Izvedbeni plan nastave (PK-10)*.

Detalji upisa studenata i nastavnog procesa opisani su u *Postupku upisa studenata (PK-23)* i *Postupku planiranja i izvođenja nastave (PK-24)*, te u *Pravilniku o studiranju*.

7.5.2. Cjeloživotno obrazovanje

Na Veleučilištu u Šibeniku provode se dva programa cjeloživotnog obrazovanja:

- Seminar za turističkog vodiča i
- Oracle akademija.

Detalji procesa cjeloživotnog obrazovanja za turističke vodiče opisani su u *Postupku organiziranja i provedbe seminara cjeloživotnog obrazovanja (PK-25)*.


7.5.3. Izdavaštvo

Izdavaštvo se odvija sukladno *Pravilniku o izdavačkoj djelatnosti Veleučilišta u Šibeniku*. Obzirom da je osnovna usluga Veleučilišta prenošenje znanja, identifikacija i sljedivost se odnosi na evidentiranje upisa studenata na pojedine stupnjeve studija, pohađanja nastave, polaganja ispita i pohađanje tečajeva.


Evidentiranje u navedenom opsegu provodi se da bi se osiguralo praćenje studenata od početka do kraja obrazovanja, te polaznika tečajeva od početka do kraja izobrazbe. Svaki student ima jedinstveni matični broj kojeg dodjeljuje Služba za studentske poslove prilikom upisa (vidi *Postupak upisa studenata, PK-23*).

Prilikom upisa studenata na Veleučilište, studenti prilažu potrebnu dokumentaciju za upis, koja uključuje osobne podatke, što se može smatrati vlasništvom korisnika. Za svu navedenu dokumentaciju koja se čuva u Veleučilištu u studentskoj referadi, odgovorno je Veleučilište. Dokumenti se čuvaju u dosjeu studenta (tijekom cijelog studija) koji se označava sa matičnim brojem. O svakom vlasništvu korisnika koje je izgubljeno, oštećeno ili za koje se na drugi način utvrdi da je neupotrebljivo za primjenu, Veleučilište mora izvijestiti vlasnika i o tome sačiniti zapis.

Na Veleučilištu je osigurano čuvanje knjižnične građe i izdanih materijala, te materijala za učenje, tijekom rukovanja, čuvanje i korištenja istih od strane zaposlenika Veleučilišta i studenata. Osigurano je i čuvanje diploma i svjedodžbi koje nisu preuzete od strane studenata.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	22 / 24
		Revizija	07

Nakon uspješnog završetka studijskog programa, Veleučilište u Šibeniku provodi ispitivanje zadovoljstva članova Alumna, a kako bi se identificirale mogućnosti za poboljšanje u sustavu obrazovanja i pratećih usluga koje pruža Veleučilište.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	23 / 24
		Revizija	07

8. VREDNOVANJE PERFORMANSI

8.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

8.1.1. Općenito

Veleučilište planira i primjenjuje procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšavanja koji su potrebni za dokazivanje sukladnosti usluga, osiguravanje sukladnosti sustava upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Ovo uključuje utvrđivanje primjenjivih metoda, uključujući statističke tehnike i opseg njihove primjene.

8.1.2. Zadovoljstvo korisnika usluga

Kao jedno od mjerila djelovanja sustava upravljanja kvalitetom Veleučilište nadzire informacije koje se odnose na opažanje korisnika usluga o tome da li je Veleučilište ispunilo zahtjeve korisnika usluga. Metode za prikupljanje i korištenje ovih informacija su utvrđene, a opisane su u [Postupku studentskog vrednovanja kvalitete nastave i rada nastavnika, PK-5](#). Rješavanje pritužbi studenata opisano je u [Pravilniku o studiranju](#).

8.1.3. Analiza i vrednovanje

Veleučilište utvrđuje, prikuplja i analizira odgovarajuće podatke radi dokazivanja primjerenosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i procjene gdje može biti provedeno neprekidno poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. To uključuje podatke nastale kao rezultat nadzora i mjerenja te iz bilo kojih drugih odgovarajućih izvora. Analiza podataka daje informacije o zadovoljstvu korisnika usluga, o sukladnosti sa zahtjevima za uslugu, o značajkama i trendovima procesa i usluga te o dobavljačima.

Analiziraju se podaci o:


- zadovoljstvu korisnika usluga,
- usklađenosti usluge sa zahtjevima,
- svojstvima procesa i usluge te njihov trend
- nesukladnostima,
- financijski rezultat.

8.2. Interni audit

Na Veleučilištu se provode interni auditi kojima se utvrđuje da je sustav upravljanja kvalitetom u skladu s planiranim aktivnostima i zahtjevima norme ISO 9001:2015 te da su isti uredno primijenjeni i održavani (vidi [Postupak provedbe internog audita, PK-26](#)).

Osim toga, na Veleučilištu je provedena samoanaliza, sukladno naputcima AZVO-a.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	24 / 24
		Revizija	07

8.3. Ocjena uprave

Uprava Veleučilišta najmanje jednom godišnje obavlja analizu cjelokupnog sustava upravljanja kvalitetom kako bi ustanovila da li je sustav primjeren, učinkovit i djelotvoran u zadovoljavanju zahtjeva norme ISO 9001:2015 te ostvarivanju zadovoljstva korisnika te da li su postignuti planirani ciljevi kvalitete.

Analiza statusa i adekvatnosti sustava upravljanja kvalitetom obavlja se i radi donošenja novih ciljeva (kratkoročni i dugoročni) proizašlih iz promijenjenih okolnosti. Sastanak ocjene Uprave saziva i vodi Koordinator za sustav upravljanja kvalitetom uz sudjelovanje Dekana, Prodekana za nastavu, Prodekana za poslovanje, Pročelnika studija i članova Povjerenstva za osiguravanje kvalitete.

Ocjena se provodi temeljem:

- zapisnika sa prethodne Ocjene uprave (naknadno provedene aktivnosti) (osim kod provedbe prve Ocjene uprave)
- izvješća o realizaciji postavljenih ciljeva kvalitete,
- izvješća o provedenim internim ili eksternim auditima (prosudbama),
- izvješća o primljenim povratnim informacijama od korisnika (studenti, poslodavci),
- preglede o provođenju procesa i usklađenosti pruženih usluga (upisi, nastava, ispiti, cjeloživotno obrazovanje),
- zapisa o utvrđenim nesukladnostima, te statusu korektivnih radnji,
- nastalih promjena (u samoj ustanovi, poslovanju ustanove, promjena sustava upravljanja kvalitetom, zakonskih i regulatornih promjena),
- performansi vanjskih dobavljača,
- preporuka za poboljšanjem.

Tijekom ocjene uprave provjerava se i primjerenost uspostavljene *Politike kvalitete (D-1)*.

Ocjena Uprave još uključuje:


- procjenu primjerenosti postojećeg sustava upravljanja kvalitetom te prijedlog poboljšanja,
- procjenu efikasnosti internih audita (prosudbi) sustava te prijedlog promjena (npr. učestalost audita, sadržaj i forma izvještaja)
- procjenu primjerenosti raspoloživih resursa i potrebe za resursima,
- promjene u kontekstu organizacije koje mogu utjecati na Sustav upravljanja kvalitetom,
- dogovaranje datuma slijedećeg sastanka Ocjene Uprave.

U *Postupku provedbe Ocjene uprave (PK-28)* navedene su odgovornosti za pripremu pojedinih izvještaja.

Definirane zaključke i zadatke koji se preciziraju prilikom pregleda ocjene Uprave, a koji se odnose na:


- aktivnosti provedene na temelju zaključaka sa prethodnog sastanka ocjene uprave (osim kod

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	25 / 24
		Revizija	07

- provedbe prve ocjene uprave),
- aktivnosti vezane na poboljšanje učinkovitosti sustava ili poboljšanje usluge u odnosu na zahtjeve korisnika,
 - osiguranje potrebnih resursa,
 - potrebe za promjenama u sustavu kvalitete, uključujući politiku i ciljeve kvalitete,

Koordinator za sustav upravljanja kvalitetom bilježi u zapisnik kojeg distribuira prisutnima. Koordinator za sustav upravljanja kvalitetom nadalje nadzire provođenje korektivnih radnji te o statusu izvještava Dekana.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	20.07.2022.
		Stranica:	26 / 24
		Revizija	07

9. POBOLJŠAVANJE

9.1. Nesukladnost i korektivna radnja

Na Veleučilištu je osigurano da usluge, proizvodi ili procesi vezani uz sustav upravljanja kvalitetom koji nisu u skladu sa zahtjevima budu identificirani i stavljeni pod nadzor kako bi se spriječila nenamjeravana upotreba. Isti se (kada je primjereno), obilježavaju i čuvaju odvojeno od drugih, a o svakom nesukladnom proizvodu, procesu ili usluzi sačinjava se zapis i s njim se postupa u skladu s *Postupkom upravljanja nesukladnostima, PK-27*.

Zapisi o prirodi nesukladnosti i bilo kojoj naknadno poduzetoj radnji se čuvaju, te su sastavni dio *Ocjene uprave*.

9.2. Trajno poboljšavanje

Veleučilište neprekidno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom primjenom politike kvalitete, ciljeva kvalitete, rezultata neovisnih ocjena, analize podataka, korektivnih radnji i upravine ocjene sustava.