

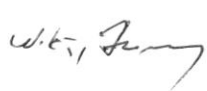
	<b>Sveučilište u Dubrovniku</b>	Postupak
	<b>NESUKLADNOSTI, KOREKTIVNE RADNJE I TRAJNO POBOLJŠAVANJE</b>	<b>P63</b>

**SADRŽAJ DOKUMENTA:**

1. SVRHA .....	2
2. PODRUČJE PRIMJENE .....	2
3. REFERENCE.....	2
4. ODGOVORNOSTI.....	2
5. DIJAGRAM TIJEKA .....	3
6. OPIS POSTUPKA .....	3
6.1. Nesukladnosti.....	3
6.1.1. Prijavljivanje nesukladnosti .....	3
6.1.2. Evidentiranje nesukladnosti .....	3
6.1.3. Analiziranje nesukladnosti.....	3
6.2. Korektivne (popravne) radnje .....	3
6.2.1. Velike nesukladnosti .....	4
6.2.2. Srednje nesukladnosti .....	4
6.2.3. Male nesukladnosti .....	4
6.3. Trajno poboljšavanje.....	4
6.3.1. Trajno poboljšavanje kao rezultat djelovanja Uprave Sveučilišta .....	4
6.3.2. Izravni prijedlozi za poboljšavanja od strane zaposlenika .....	5
6.3.3. Prijedlozi za poboljšavanja kao rezultat provođenja popravnih radnji .....	5
6.3.4. Evidentiranje prijedloga za poboljšavanja .....	5
6.3.5. Analiziranje prijedloga za poboljšavanja .....	5
7. ZAPISI .....	5
8. PRILOZI .....	5
9. PRIPADNE RADNE UPUTE I OBRASCI.....	5

Izradio: Matej Trpin, dipl. iur.	Pregledao Voditelj Ureda za kvalitetu:	Odobrio: Rektor prof. dr. sc. Nikša Burum
		

## 1. SVRHA

Svrha ovog postupka je prepoznavanje i praćenje nesukladnosti, provođenje **korektivnih** (popravnih) radnji za otklanjanje nesukladnosti te predlaganje i provođenje poboljšanja.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj postupak odnosi se na sve nesukladnosti uočene u poslovanju Sveučilišta, **korektivne** (popravne) radnje koje iz njih proizlaze, te poboljšanja u poslovanju, koje nisu opisane u ostalim postupcima za pojedine radne procese.

## 3. REFERENCE

- Norma ISO 9001:2015 (ref. točka 10.2. – Nesukladnost i korektivna radnja i 10.3. – Trajno poboljšavanje)
- Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom području visokog obrazovanja (ESG) (ref. točka 1.1. **Politika osiguravanje kvalitete**)

## 4. ODGOVORNOSTI

**Svi zaposlenici** – Prepoznaju i prijavljuju nesukladnosti, predlažu poboljšavanja;

**Voditelj Ureda za kvalitetu** – Evidentira i analizira nesukladnosti i poduzima mjere za provođenje korektivnih (popravnih) radnji, provjerava učinkovitosti tih radnji

**Osoba odgovorna za područje u kojem je uočena nesukladnost** – provodi korektivne (popravne) radnje

**Uprava** – razmatra i odlučuje o velikim nesukladnostima, te o trajnom poboljšavanju.

## 5. DIJAGRAM TIJEKA

Nema

## 6. OPIS POSTUPKA

### 6.1. Nesukladnosti

#### 6.1.1. Prijavljivanje nesukladnosti

Svi zaposlenici su odgovorni i ovlaštene za otkrivanje i prijavljivanje uočenih nesukladnosti. Svoja zapažanja unose u obrazac za prijavu nesukladnosti (F63-01), dostupan kod voditelja Ureda za kvalitetu ili slanjem dopisa voditelju Ureda za kvalitetu elektroničkim ili pisanim putem. Obrazac mogu ručno ispuniti i predati ga voditelju Ureda za kvalitetu ili ga poslati elektroničkom poštom na adresu istoga. **Iznimno, nesukladnost se može prijaviti drugom zaposleniku Sveučilišta koji je dužan u što kraćem roku dostaviti prijavu voditelju Ureda za kvalitetu.**

Prijavljivanje nesukladnosti također se može provoditi kroz ostale postupke kod kojih su predviđeni specifični oblici prijavljivanja nesukladnosti.

#### 6.1.2. Evidentiranje nesukladnosti

Obrascu i/ili dopise koje voditelj Ureda za kvalitetu zaprimi u pisanom obliku isti unosi u obrazac u elektroničkom obliku i pohranjuje u evidenciju nesukladnosti, zajedno s obrascima primljenim elektroničkom poštom.

#### 6.1.3. Analiziranje nesukladnosti

Voditelj Ureda za kvalitetu **pregleda i** analizira prijavljene nesukladnosti i kategorizira ih po važnosti:

**Velike** – Nesukladnosti kritične za poslovanje Sveučilišta, koje treba rješavati na razini uprave, ili nesukladnosti čije rješavanje zadire u više odjela ili službi;

**Srednje** – Nesukladnosti važne za odvijanje radnih procesa, koje se mogu rješavati u pojedinim odjelima ili službama; Pročelnik odjela procjenjuje da li srednja nesukladnost zahtijeva raspravu Stručnog vijeća odjela. O svakoj raspravi stručnog vijeća se vodi zapisnik koji se dostavlja rektoru i Voditelju Ureda za kvaliteta

**Male** – Manje nesukladnosti, koje ne utječu bitno na rad Sveučilišta ili njegovih odjela ili službi, te imaju manji prioritet u rješavanju.

Primjeri:

- Velika nesukladnost – neprikladnost nastavnog programa uočena kroz ponovljenu nemogućnost zapošljavanja studenata u struci nakon završenog stručnog studija, trajno ne-etičko ponašanje određenog nastavnika prema studentima;
- Srednja nesukladnost –višestruki ili učestali neopravdani izostanci nastavnika s nastave, višestruki ili učestali slučajevi nekonzistentnog ocjenjivanja na ispitu, nepoštivanje postupka nabave, nemogućnost otklanjanja tehničkih nedostataka u okviru postupka održavanja;
- Mala nesukladnost – pojedinačno kažnjenje zaposlenika na posao, pojedinačni slučaj nečistoće prostorija, djelomično neispravna rasvjeta koja ne utječe na odvijanje nastave.

### 6.2. Korektivne (popravne) radnje

Korektivne radne moraju biti primjerene **posljedicama nastalih nesukladnosti. Sveučilište procjenjuje potrebu za radnjom kojom se uklanja uzrok nesukladnosti, kako se ona ne bi ponovila ili pojavila negdje**