


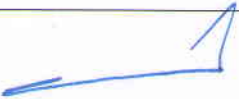


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|
|  | Sveučilište u Dubrovniku | Priručnik |
| | PRIRUČNIK KVALITETE | PK |

PRIRUČNIK KVALITETE

SVEUČILIŠTA U DUBROVNIKU

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Izradila: Predsjednica Povjerenstva za unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanje kvalitete doc.dr.sc. Ana Gavrilović | Pregledao: Voditelj Ureda za kvalitetu Matej Trpin, dipl. iur. | Odobrila: Rektorica Prof. dr. sc. Vesna Vrtiprah |
|  |  |  |

SVRHA

Priručnik kvalitete je dokument za unutarnje i vanjske potrebe, koji daje osnovne značajke Sveučilišta u Dubrovniku, zacrtanu politiku kvalitete, način udovoljavanja zahtjevima međunarodne norme ISO 9001, te način ostvarivanja postavljenih ciljeva.

Priručnik kvalitete se također koristi u svrhu implementacije Europskih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u europskom području visokog obrazovanja (ESG – European Standards and Guidelines).

OPSEG

Sveučilišno obrazovanje u tehničkim, biotehničkim, društvenim i umjetničkim područjima, te pripadne znanstvene i stručne djelatnosti, uključujući stručno usavršavanje i izobrazbu pomoraca u skladu sa zahtjevima konvencije STCW 78 s naknadnim izmjenama i izobrazbu turističkih djelatnika.

Prijevod na engleski jezik:

University education in technical, biotechnical, social and fine art areas, and related scientific and professional activities, including training of seafarers in accordance with STCW 78 convention with amendmends and training of tourist officials.

IZOSTAVLJENI ZAHTJEVI NORME

Iz opsega primjene ovog Priručnika izostavljeni su sljedeći zahtjevi ISO norme (navedene točke u zagradama odnose se na Normu):

- **Validacija procesa za proizvodnju i pružanje usluga – specijalni procesi (točka 7.5.2)**

Obrazloženje: Sveučilište nema posebnih procesa za pružanje usluga za koje je potrebna validacija.

- **Nadzor nad opremom za praćenje procesa i mjerenje (točka 7.6)**

Obrazloženje: Oprema za mjerenje i nadzor nije primjenjiva u pružanju usluga koje nudi Sveučilište.

SADRŽAJ

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| 1. UVOD..... | 5 |
| 1.1. Podaci za kontakt Sveučilišta u Dubrovniku | 5 |
| 1.2. O Sveučilištu u Dubrovniku | 5 |
| 1.3. Odgovornosti za sustav upravljanja kvalitetom..... | 5 |
| 1.4. Nadzor nad Priručnikom kvalitete | 5 |
| 1.5. Osnovne usluge i korisnici usluga Sveučilišta..... | 6 |
| 1.6. Definicije | 6 |
| 2. POLITIKA KVALITETE..... | 7 |
| 3. USTROJ SVEUČILIŠTA..... | 8 |
| 3.1. Pomorski odjel..... | 8 |
| 3.2. Odjel za ekonomiju i poslovnu ekonomiju..... | 8 |
| 3.3. Odjel za elektrotehniku i računarstvo | 8 |
| 3.4. Odjel za akvakulturu..... | 8 |
| 3.5. Odjel za komunikologiju | 8 |
| 3.6. Odjel za umjetnost i restauraciju | 8 |
| 3.7. Odjel za stručne studije..... | 8 |
| 3.8. Organizacijska shema..... | 9 |
| 3.9. Slijed i međusobno djelovanje procesa | 10 |
| 4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM..... | 11 |
| 4.1. Općenito | 11 |
| 4.2. Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom | 11 |
| 5. ODGOVORNOST UPRAVE..... | 11 |
| 5.1. Opredijeljenost uprave..... | 11 |
| 5.2. Usmjerenost na korisnika usluga..... | 12 |
| 5.3. Politika kvalitete | 12 |
| 5.4. Planiranje..... | 12 |
| 5.5. Odgovornost, ovlasti i obavješćivanje..... | 12 |
| 5.6. Upravina ocjena sustava | 12 |
| 6. UPRAVLJANJE RESURSIMA | 13 |
| 6.1. Pribavljanje resursa | 13 |
| 6.2. Ljudski resursi | 13 |
| 6.3. Infrastruktura | 13 |
| 6.4. Radna okolina..... | 13 |
| 7. REALIZACIJA USLUGA | 14 |
| 7.1. Planiranje realizacije usluga | 14 |
| 7.2. Procesi usmjereni prema korisniku usluga | 14 |
| 7.3. Projektiranje i razvoj | 14 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Projektiranje i razvoj provodi se sukladno procedurama u Pravilniku o postupku vrednovanja studijskih programa na Sveučilištu u Dubrovniku i postupku P02 Izmjene i dopune studijskih programa..... | 14 |
| 7.4. Nabava..... | 14 |
| 7.5. pružanje usluga..... | 15 |
| 7.6. Upravljanje opremom za nadzor i mjerenje..... | 15 |
| 8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠAVANJE | 16 |
| 8.1. Općenito | 16 |
| 8.2. Nadzor i mjerenje | 16 |
| 8.3. Upravljanje s nesukladnostima..... | 18 |
| 8.4. Analiza podataka | 18 |
| 8.5. Poboljšavanje..... | 18 |
| 9. VEZA DOKUMENATA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM S TOČKAMA NORME..... | 20 |
| 10. VEZA DOKUMENATA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM S TOČKAMA EUROPSKIH STANDARDI I SMJERNICA (ESG)..... | 23 |

1. UVOD

1.1. PODACI ZA KONTAKT SVEUČILIŠTA U DUBROVNIKU

Adresa: Branitelja Dubrovnik 29
20000 Dubrovnik
Hrvatska

Telefon: (020) 445 700

Fax: (020) 435 590

E-mail: rektoratdu@unidu.hr

Internet: www.unidu.hr

1.2. O SVEUČILIŠTU U DUBROVNIKU

Sveučilište u Dubrovniku je mlado hrvatsko sveučilište. Osnovano je 2003. godine na temeljima vrlo duge tradicije, koja seže do u 17. stoljeće. Tad je, naime, započeo s radom Collegium Rhagusinum, prva javna visokoobrazovna ustanova u Dubrovniku. Moderno visoko obrazovanje počinje s Višom pomorskom školom, potom Fakultetom za vanjsku trgovinu i turizam, Pomorskim fakultetom te Veleučilištem u Dubrovniku. Sljednik svih njih je Sveučilište u Dubrovniku. Ono je po svojim programima, po svojoj organizaciji i tehničkoj opremljenosti vrlo suvremena visokoškolska ustanova.

U vrijeme pisanja Priručnika kvalitete na Sveučilištu u Dubrovniku studira 1850 studenata dok nastavnu, stručnu i znanstvenu djelatnost na Sveučilištu obavlja 247 nastavnika, stalno zaposlenih ili vanjskih suradnika. Sveučilište ima ukupno 261 stalno zaposlenog djelatnika.

1.3. ODGOVORNOSTI ZA SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Rektor ima cjelokupnu odgovornost za uvođenje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom. Pravilnikom o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređenja kvalitete ustrojeno je Povjerenstvo za unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete, te je ustrojen Ured za kvalitetu čiji voditelj obavlja administrativne i stručne poslove za Povjerenstvo. Na prijedlog voditelja Ureda za kvalitetu rektor imenuje i po potrebi smjenjuje neovisne ocjenjivače sustava upravljanja kvalitetom. Za provođenje sustava upravljanja kvalitetom u praksi zaduženi su svi djelatnici Sveučilišta.

1.4. NADZOR NAD PRIRUČNIKOM KVALITETE

Temeljni dokument je Pravilnik o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete, kojim se uređuje sustav osiguranja i unapređenja kvalitete, to jest područje vrednovanja, ustroj i djelovanje sustava kvalitete na Sveučilištu. Priručnik kvalitete je prateći dokument koji opisuje integrirani sustav osiguranja kvalitete na Sveučilištu. Ostali dokumenti obuhvaćaju postupke, radne upute, obrasce i dokumente Sveučilišta, te ostale dokumente unutarnjeg i vanjskog podrijetla, koji se spominju u dokumentima sustava upravljanja kvalitetom.

Za izradu prve verzije Priručnika kvalitete bilo je zaduženo povjerenstvo za kvalitetu kojeg imenuje Rektor. Povjerenstvo za unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete je zaduženo za obavljanje izmjena, voditelj Ureda za kvalitetu zadužen je za obavljanje pregleda Priručnika kvalitete, a Rektor za odobrenje Priručnika.

Prijedloge za izmjene Priručnika kvalitete može potaknuti bilo koji djelatnik Sveučilišta i predložiti ih voditelju Ureda za kvalitetu u pisanom obliku preko Pročelnika odjela, Rektorata ili voditelja pojedinih službi. Na svakom sastanku uprave za ocjenu sustava upravljanja kvalitetom uprava ocjenjuje prikladnost sadržaja Priručnika kvalitete u odnosu na tekuće poslovanje i, ako je to primjenjivo, daje voditelju Ureda za kvalitetu prijedloge za izmjene.

Voditelj Ureda za kvalitetu prosljeđuje prijedloge za izmjene Povjerenstvu za unutarnji sustav osiguranja i unapređivanja kvalitete na odlučivanje.

Rektor može donijeti odluku o prijevodu Priručnika na strane jezike.

1.5. OSNOVNE USLUGE I KORISNICI USLUGA SVEUČILIŠTA

Osnovna usluga Sveučilišta je prenošenje znanja, koje se provodi kroz obrazovanje i izobrazbu, te znanstvene i stručne projekte, radove, skupove, savjetovanje, izdavanje udžbenika i znanstvenih časopisa.

Osnovni korisnici usluga Sveučilišta su studenti i polaznici tečajeva.

Kao potvrdu obavljenog prenošenja znanja Sveučilište izdaje diplome studentima koji su uspješno završili studij, a potvrđnice polaznicima koji su uspješno završili program izobrazbe. Sveučilište ne izdaje diplome ni potvrđnice za obrazovanje ili izobrazbu obavljenu u drugim ustanovama.

1.6. DEFINICIJE

| | | |
|------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ESG | - | Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom području visokog obrazovanja |
| izobrazba | - | stjecanje znanja i vještina putem uvježbavanja i svladavanja stručnih programa posebne namjene |
| Norma | - | norma HRN EN ISO 9001:2008 (ako nije drukčije navedeno) |
| obrazovanje | - | stjecanje znanja i vještina u sklopu redovnog školovanja |
| Priručnik | - | Priručnik kvalitete Sveučilišta u Dubrovniku |
| Pravilnik o kvaliteti | - | Pravilnik o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete (pročišćeni tekst) |
| Pravilnik o studiranju | - | Pravilnik o studijima i studiranju na Sveučilištu u Dubrovniku (pročišćeni tekst), |
| Pravilnik o zvanjima | - | Pravilnik o zvanjima i svjedodžbama o osposobljenosti pomoraca na brodovima trgovačke mornarice Republike Hrvatske (Narodne novine br 8/2002, 5/2003, 167/2003 i 127/2004) |
| STCW Konvencija | - | Međunarodna konvencija o standardima za izobrazbu, izdavanje svjedodžaba i držanje straže pomoraca (1978., 1995., 1997., 2001., 2010.) |
| uprava | - | najviša operativna uprava Sveučilišta (vidi točku 5.1) |
| Sveučilište | - | Sveučilište u Dubrovniku |
| Zakon | - | Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (Narodne novine 123/2003, 198/2003, 105/2004, 174/2004, 2/2007, 46/2007, 45/2009, 63/2011, 94/2013, 139/2013, 101/2014, 60/2015) |

2. POLITIKA KVALITETE

Osnivanje Sveučilišta u Dubrovniku kruna je dugogodišnjeg napora pojedinaca i ustanova koje su sustavno razvijale visoko obrazovanje u Dubrovniku. Dogodilo se to 1. prosinca 2003. kad je Sabor Republike Hrvatske donio Zakon o osnivanju Sveučilišta u Dubrovniku, a Trgovački sud u Dubrovniku upisao Sveučilište u Dubrovniku 16. prosinca 2003. u sudski registar, pa je otad ono steklo svoju pravnu osobnost.

Vođen vlastitom inicijativom, utjecajima tržišta i međunarodnim propisima za obrazovanje, Senat Sveučilišta u Dubrovniku ustrajava na održavanju i razvijanju sustava osiguravanja kvalitete. Tako ono inicira veću motiviranost studenata i zaposlenika, osigurava bolju organiziranost rada i poslovanja, čini jasnu podjelu odgovornosti i ovlaštenja, ali i povećava ugled kod studenata - svojih korisnika.

Sveučilište u Dubrovniku je po svojim programima, po svojoj organizaciji i tehničkoj opremljenosti vrlo suvremena visokoobrazovna i znanstvena ustanova, čija je predanost kvaliteti vidljiva u:

- njegovoj misiji, viziji i strategiji;
- organizacijskom ustroju koji nije kopija postojećih sveučilišta u Republici Hrvatskoj i financijskom poslovanju koje mu omogućuje potpunu integriranost;
- odjelima, na kojima se izvode sveučilišni i stručni studiji, i gdje se ustrojava i izvodi nastavni, znanstveni i visokostručni rad u jednom znanstvenom ili stručnom polju;
- izvedbi nastavnih planova i programa u potpunosti usklađenih s preporukama Bolonjske deklaracije;
- osiguranju prijenosa ECTS-a i mobilnosti studenata i nastavnika;
- poticanju aktivnog uključivanja studenata u nastavni proces, upravna tijela i istraživačke projekte i njihove izvannastavne aktivnosti;
- kontinuiranom praćenju kvalitete nastavnih aktivnosti temeljem obostranog ocjenjivanja nastavnika i studenata;
- poticanju nastavnog i znanstvenog usavršavanja nastavnika i suradnika;
- kontinuiranom održavanju i unapređivanju jedinstvenog sustava unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji se kombiniranim pristupom temelji na međunarodnom standardu HRN EN ISO 9001:2008 kao i Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja;
- praćenju potreba gospodarstva i društvene zajednice pri izradi novih nastavnih planova i programa kojima je ishodište u tradiciji i kulturi Dubrovnika, ali uz uvođenje novih i suvremenih programa na kojima će se stvarati nove tradicije;
- otvorenosti prema međunarodnoj suradnji radi privlačenja međunarodnih programa i stranih studenata.

Vjerujući da je kvaliteta visokog obrazovanja i znanosti jedan od temeljnih preduvjeta povećanju konkurentnosti nacionalnog gospodarstva na svjetskom tržištu, Senat Sveučilišta u Dubrovniku daje punu podršku njegovu daljnjem integriranju i razvoju sustava osiguravanja kvalitete. Poradi toga poduzimaju se sve aktivnosti da se politika kvalitete razumije, provodi, održava i trajno unapređuje na svim razinama Sveučilišta u Dubrovniku, pritom uključujući sve njegove zaposlenike i studente.

Ovaj dokument pruža referentni okvir za uspostavu i prosudbu ciljeva kvalitete pa se redovito pregledava i prilagođava novim zahtjevima.

Provodeći politiku kvalitete na Sveučilištu u Dubrovniku, želimo biti

"uvijek prvi, uvijek bolji"

Rektorica
prof. dr. sc. Vesna Vrtiprah

3. USTROJ SVEUČILIŠTA

3.1. POMORSKI ODJEL

(studiji 3+2 godine)

- a) Preddiplomski studij Nautika
- b) Preddiplomski studij Brodostrojarstvo
- c) Preddiplomski studij Pomorske tehnologije jahta i marina
- d) Diplomski studij Pomorstvo

3.2. ODJEL ZA EKONOMIJU I POSLOVNU EKONOMIJU

(studiji 3+2 godine)

- a) Preddiplomski studij Ekonomija
- b) Preddiplomski studij Poslovna ekonomija
- c) Diplomski studij Ekonomija
- d) Diplomski studij Poslovna ekonomija

3.3. ODJEL ZA ELEKTROTEHNIKU I RAČUNARSTVO

(studiji 3+2 godine)

- a) Preddiplomski studij Elektrotehničke i komunikacijske tehnologije u pomorstvu
- b) Preddiplomski studij Primijenjeno/poslovno računarstvo
- c) Diplomski studij Elektrotehničke i komunikacijske tehnologije u pomorstvu
- d) Diplomski studij Poslovno računarstvo

3.4. ODJEL ZA AKVAKULTURU

(studiji 3+2 godine)

- a) Preddiplomski studij Akvakultura
- b) Diplomski studij Marikultura

3.5. ODJEL ZA KOMUNIKOLOGIJU

(studiji 3+2 godine):

- a) Preddiplomski studij Mediji i kultura društva
- b) Diplomski studij Mediji
- c) Diplomski studij Odnosi s javnostima

3.6. ODJEL ZA UMJETNOST I RESTAURACIJU

(studiji 3+2 godine):

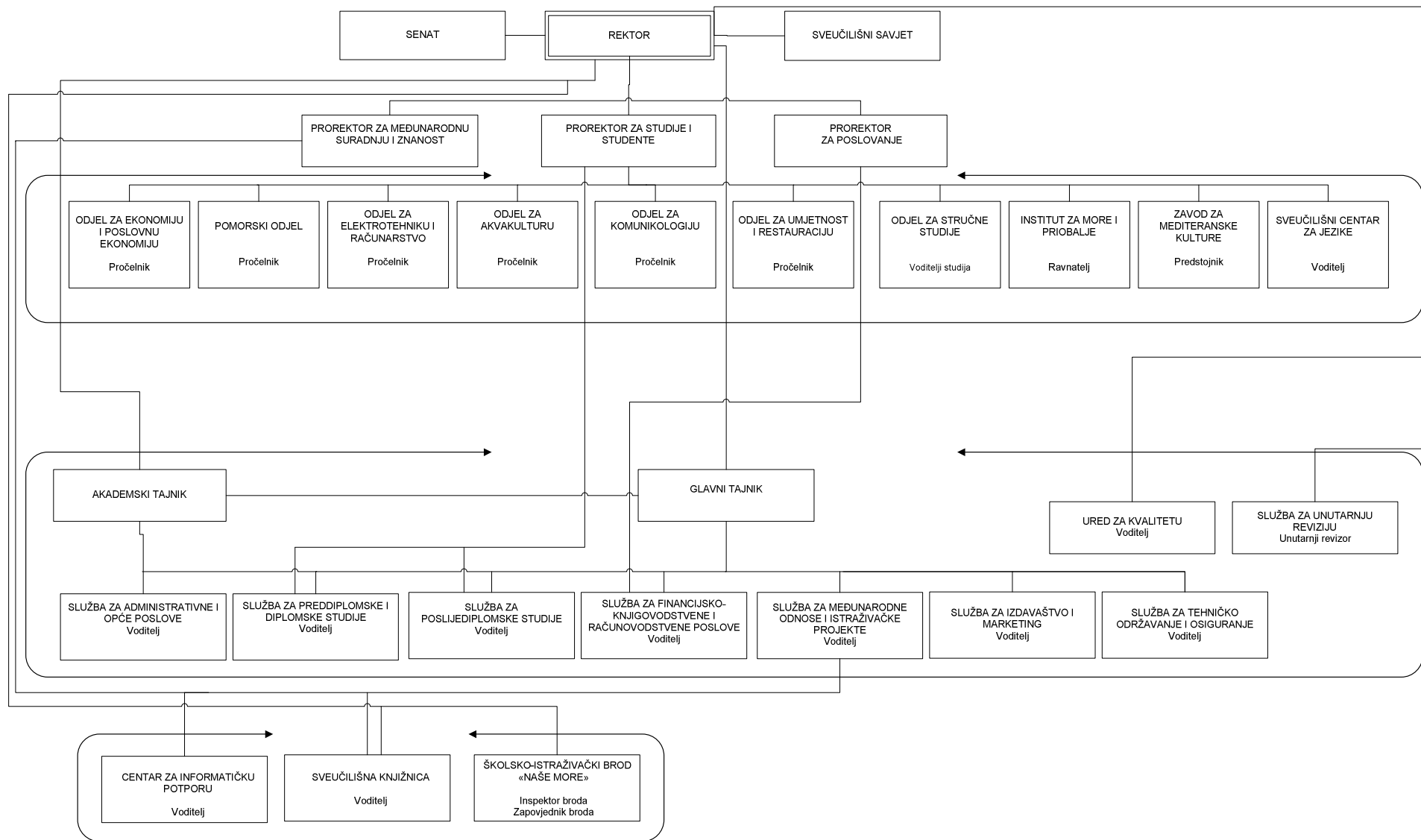
- a) Preddiplomski studij Restauracija i konzervacija artefakata
- b) Diplomski studij Restauracija i konzervacija

3.7. ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE

(studiji 3+2 godine)

- a) Preddiplomski stručni studij Sestrinstvo
- b) Preddiplomski stručni studij Financijski menadžment
- c) Specijalistički diplomski stručni studij Kliničko sestrin

3.8. ORGANIZACIJSKA SHEMA

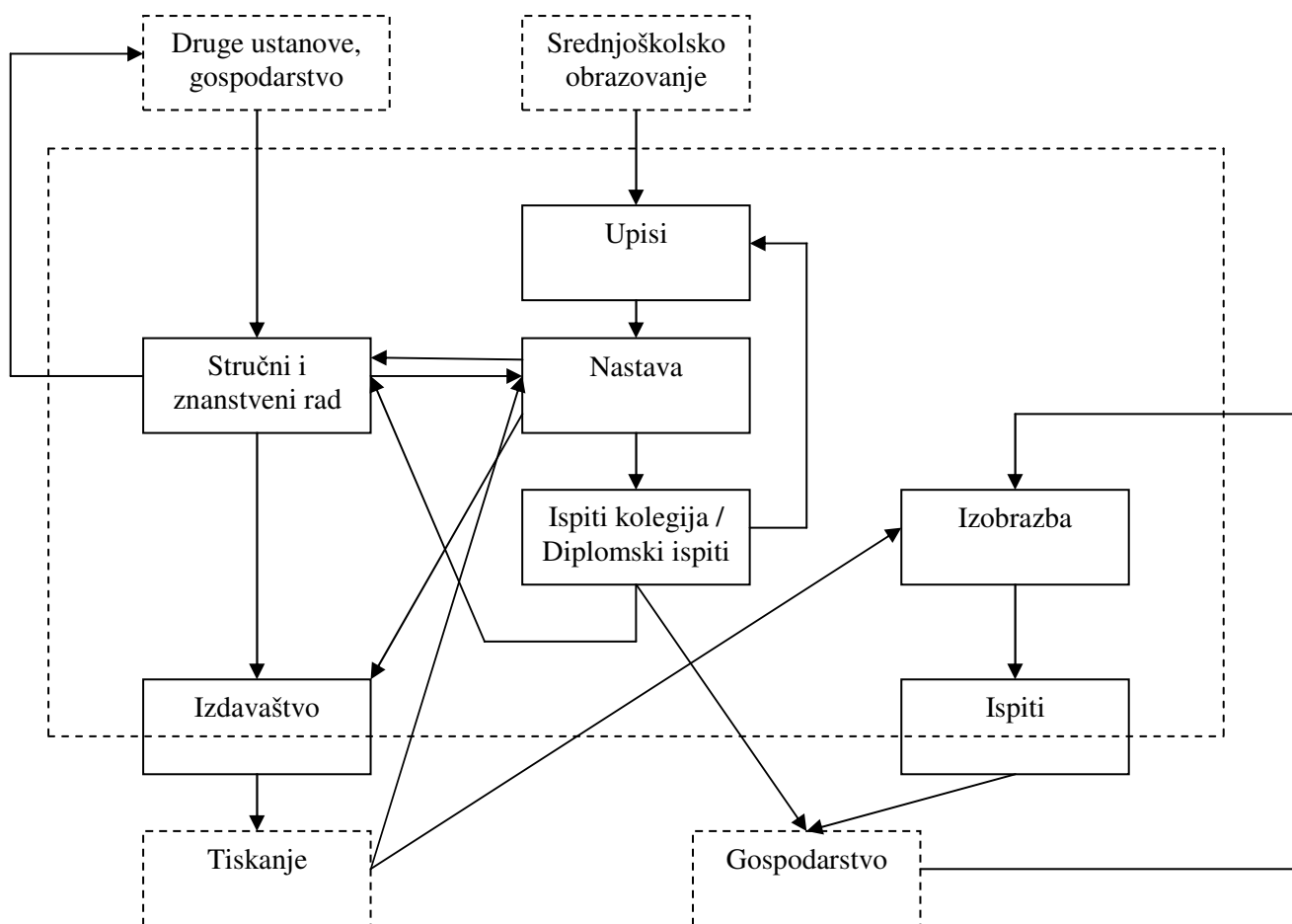


3.9. SLIJED I MEĐUSOBNO DJELOVANJE PROCESA

Visokoškolsko obrazovanje i izobrazba, znanstveni, umjetnički i stručni rad, te izdavačke djelatnosti, kao osnovne djelatnosti Sveučilišta provode se u nekoliko osnovnih radnih procesa:

- a) Upisi (u prvu godinu i u više godine studija),
- b) Nastava,
- c) Ispiti (pojedinih kolegija i diplomski),
- d) Znanstveni rad,
- e) Izdavaštvo i
- f) Izobrazba

Ovi procesi detaljno su opisani u postupcima sustava upravljanja kvalitetom, a njihov slijed i međusobno djelovanje prikazano je na sljedećem dijagramu:



4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

4.1. OPĆENITO

Sveučilište je uspostavilo, dokumentiralo, primijenilo i održava sustav upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšava njegovu učinkovitost u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2008, te u skladu sa zahtjevima Europskih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u europskom području visokoškolskog obrazovanja (ESG standardi).

Sveučilište je utvrdilo procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom i osiguralo njihovu primjenu kroz organizaciju, odredilo slijed i međusobno djelovanje tih procesa, odredilo kriterije i metode potrebne da se osigura učinkovito odvijanje i upravljanje tim procesima, osiguralo dostupnost potrebnih resursa i informacija potrebnih za potporu pri provođenju i nadziranju tih procesa, provodi nadzor, mjerenje i analizu tih procesa, te provodi postupke nužne za ostvarivanje planiranih rezultata i neprekidno poboljšavanje tih procesa.

4.2. DOKUMENTACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom sadržava Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, Statut, Pravilnik o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete, Strategiju osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Dubrovniku, te priručnik kvalitete, koji uključuje politiku kvalitete, dokumentirane postupke, radne upute i obrasce, dokumente koji su potrebni Sveučilištu kako bi osiguralo učinkovito planiranje, provođenje i upravljanje vlastitim procesima, te zapise. Ciljevi kvalitete postavljaju se na sastancima uprave Sveučilišta i sastavni su dio zapisnika sa sastanaka.

Uspostavljen je dokumentirani postupak koji definira potrebno upravljanje za odobravanje primjerenosti dokumenta prije objavljivanja, pregled i posuvremenjavanje kada je potrebno i ponovno odobravanje dokumenta, osiguravanje označavanja izmjena i statusa najnovijeg izdanja dokumenta, osiguravanje dostupnosti odgovarajuće verzije dokumenta na mjestu upotrebe, osiguravanje čitljivosti dokumenta i njihovo brzo prepoznavanje, osiguravanje da su dokumenti vanjskog podrijetla označeni (gdje je to potrebno) i da se upravlja njihovom raspodjelom, te sprečavanje nehotične primjene zastarjelih dokumenata i primjereno označivanje ako se čuvaju iz bilo kojeg razloga.

Zapisi su uspostavljeni i održavani kako bi se osigurao dokaz o sukladnosti sa zahtjevima i o učinkovitom provođenju sustava upravljanja kvalitetom. Uspostavljen je dokumentirani postupak koji određuje potrebno upravljanje za označivanje, pohranu, zaštitu, pronalaženje, vrijeme čuvanja i dostupnost zapisa.

(Odgovara točki 6. ESG standarda – Važnost i pristup informacijama sustava za osiguranje kvalitete)

5. ODGOVORNOST UPRAVE

5.1. OPREDIJELJENOST UPRAVE

Za potrebe sustava upravljanja kvalitetom upravu Sveučilišta predstavlja rektor. Rektor po potrebi angažira i na sastanke poziva glavnog tajnika, voditelja Ureda za kvalitetu, prorektore, pročelnike odjela, voditelje stručnih službi i ostalih ustrojbenih jedinica, te predstavnike studenata. Uprava provodi svoje odluke vezane za kvalitetu kroz Senat i ostala postojeća tijela Sveučilišta propisana Zakonom i temeljnim aktima Sveučilišta.

Uprava se opredijelila za uvođenje i primjenu sustava upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšavanje njegove učinkovitosti s pomoću obavješćivanja osoblja Sveučilišta o važnosti zadovoljavanja zahtjeva korisnika i primjenjivih propisa, uspostavljanja politike kvalitete, uspostavljanja ciljeva kvalitete, provođenja upravnih ocjena sustava i osiguravanja dostupnosti resursa.

(Odgovara točki 1. ESG standarda – Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta)

5.2. USMJERENOST NA KORISNIKA USLUGA

Uprava je osigurala da su zahtjevi korisnika usluga utvrđeni i ispunjeni s ciljem povećanja njegova zadovoljstva. Studenti, koji su aktivno uključeni u procese upravljanja Sveučilištem, te polaznici programa izobrazbe pomoraca i turističkih djelatnika, predstavljaju primarne korisnike usluga. Zahtjevi su utvrđeni kroz programe i izvedbene planove studija i programa izobrazbi, a zadovoljstvo korisnika (studenata i polaznika programa izobrazbe) se prati kroz provođenje anketa i analiziranje njihovih rezultata. Rezultati provedenih anketa koriste se u svrhu unapređivanja kvalitete usluga.

5.3. POLITIKA KVALITETE

Uprava je osigurala da je politika kvalitete primjerena ciljevima Sveučilišta, da sadrži opredjeljenost za ispunjavanje zahtjeva i neprekidno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom, da osigurava okvir za uspostavljanje i ocjenu ciljeva kvalitete, da je poznata i razumljiva na Sveučilištu, te da se ocjenjuje u cilju trajne primjerenosti.

(Odgovara točki ESG standarda 1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete)

5.4. PLANIRANJE

Uprava uspostavlja ciljeve kvalitete, koji su mjerljivi i u skladu s politikom kvalitete.

U skladu sa Strategijom osiguravanja kvalitete, Uprava provodi planiranje sustava upravljanja kvalitetom u svrhu ispunjavanja zahtjeva i ostvarivanja ciljeva kvalitete, te osigurava da je cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom održana kada se planiraju i provode promjene sustava upravljanja kvalitetom.

(Odgovara točkama ESG standarda 1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete, 1.6 Informacijski sustavi, te 1.7 Informiranje javnosti)

5.5. ODGOVORNOST, OVLASTI I OBAVJEŠĆIVANJE

Uprava je odredila i obznanila odgovornosti i ovlasti unutar Sveučilišta.

Uprava je ustrojila Ured za kvalitetu te zaposlila voditelja tog Ureda koji ima odgovornost i ovlasti koje uključuju osiguranje da su procesi nužni za sustav upravljanja kvalitetom uspostavljeni, primijenjeni i održavani, obavješćivanje uprave o sustavu upravljanja kvalitetom i bilo kojoj potrebi za poboljšavanjem, te osiguranje promicanja svijesti o zahtjevima korisnika usluga na Sveučilištu.

Da bi uspostavila odgovarajuće procese komunikacije i obavješćivanja o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom, uprava ima na raspolaganju povremene sastanke sa zaposlenicima, Internet stranice Sveučilišta te sustav interne komunikacije elektroničkom poštom ili raspodjelom internih poruka.

(Odgovara točkama ESG standarda 1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete, 1.6 Informacijski sustavi, te 1.7 Informiranje javnosti)

5.6. UPRAVINA OCJENA SUSTAVA

Uprava u planiranim razdobljima, a najmanje jednom godišnje, ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom da bi osigurala njegovu neprekidnu primjerenost, prikladnost i učinkovitost. Tom ocjenom je obuhvaćena procjena mogućnosti za poboljšavanje i potreba za promjenama sustava upravljanja kvalitetom, uključujući politiku kvalitete.

Na sastancima uprave postavljaju se kratkoročni i dugoročni ciljevi kvalitete, te prati njihova realizacija.

Vode se zapisnici na sastancima uprave na kojima se provodi ocjena sustava upravljanja kvalitetom.

Ulazni podaci za upravnu ocjenu sustava sadržavaju podatke o rezultatima neovisnih ocjena, povratnim informacijama od korisnika usluga, procesu i sukladnosti usluga, statusu preventivnih i popravnih radnja,

naknadnim radnjama koje su posljedica prethodne upravine ocjene sustava, promjenama koje mogu utjecati na sustav upravljanja kvalitetom i preporukama za poboljšavanje.

Uprava analizira sve primljene ulazne podatke i razmatra mjere kojima će se ukloniti nesukladnosti i njihovi potencijalni uzroci, te provesti poboljšanja u poslovanju.

Rezultati upravine ocjenu sustava uključuju svaku odluku i radnju koja se odnosi na poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa, poboljšavanje usluga s obzirom na zahtjeve korisnika i potrebne resurse.

(Odgovara točki ESG standarda 1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete)

6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

6.1. PRIBAVLJANJE RESURSA

Sukladno Strategiji ljudskih resursa za istraživače na Sveučilištu u Dubrovniku, Sveučilište je odredilo i osiguralo resurse potrebne za primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšavanje njegove učinkovitosti, te za povećanje zadovoljstva korisnika usluga ispunjavajući njegove zahtjeve. To je postignuto imenovanjem Povjerenstva za unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete, zapošljavanjem voditelja Ureda za kvalitetu i imenovanjem neovisnih ocjenjivača sustava upravljanja kvalitetom za njegovo redovito održavanje i poboljšavanje. Za sve navedene potrebe osigurana su odgovarajuća financijska sredstva.

(Odgovara točkama ESG standarda 4. – Osiguravanje kvalitete nastavnčkog / znanstvenog rada, te 5. – Resursi za učenje i potporu studentima)

6.2. LJUDSKI RESURSI

Osobe koje izvode poslove koji utječu na kvalitetu usluga su kompetentne na temelju odgovarajuće izobrazbe, osposobljavanja, vještine i iskustva.

Sveučilište je utvrdilo potrebnu kompetentnost za osobe koje izvode poslove od utjecaja na kvalitetu usluga kroz Pravilnik o ustroju radnih mjesta, a pridržavajući se zahtjeva postavljenih od strane nadležnih ministarstava. Sveučilište kontinuirano osigurava osposobljavanje ili poduzima druge radnje da zadovolji ove potrebe. Sveučilište procjenjuje učinkovitost pokrenutih radnji, osigurava da je nastavno i nenastavno osoblje svjesno važnosti i značaja njihovih radnji i načina na koji pridonose ostvarivanju ciljeva kvalitete, te održava odgovarajuće zapise o izobrazbi, osposobljavanju, vještini i iskustvu.

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

6.3. INFRASTRUKTURA

Sveučilište 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.

6.4. RADNA OKOLINA

Sveučilište 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.

7. REALIZACIJA USLUGA

7.1. PLANIRANJE REALIZACIJE USLUGA

Sveučilište planira i razvija procese koji su nužni za realizaciju usluga. Planiranje realizacije usluga je u skladu sa zahtjevima ostalih procesa sustava upravljanja kvalitetom.

Pri planiranju realizacije usluga Sveučilište utvrđuje ciljeve kvalitete i zahtjeve za uslugu, te potrebu za uspostavljanjem procesa, dokumenata i osiguravanjem resursa specifičnih za uslugu. Sveučilište također utvrđuje, gdje je to primjereno, potrebne radnje verifikacije, validacije, nadzora, inspekcije i ispitivanja koje su specifični za uslugu, te kriterije za prihvaćanje usluga. Također vodi zapise koji su nužni da se osigura dokaz kako su procesi realizacija usluga i ostvarena usluga ispunili zahtjeve.

Rezultat ovog planiranja je u obliku primjerenom metodama rada na Sveučilištu.

(Odgovara točkama ESG standarda 2. – odobrenje, praćenje i periodična revizija programa i kvalifikacija, 3. – Ocjenjivanje studenata, te 7. – javno informiranje).

7.2. PROCESI USMJERENI PREMA KORISNIKU USLUGA

7.2.1. Određivanje zahtjeva koji se odnose na uslugu

Sveučilište 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.

7.2.2. Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod

Sveučilište preispituje zahtjeve koji se odnose na uslugu kroz traženje odobrenja programa od strane nadležnih ministarstava, te prihvaćanja od strane Senata Sveučilišta. Ovo preispitivanje je provedeno prije nego Sveučilište preuzme obavezu pružanja usluge korisniku i osigurava da su zahtjevi za uslugu definirani, da su zahtjevi u ugovoru ili narudžbi koji se razlikuju od ranije izrečenih rješeni i da je Sveučilište u mogućnosti ispuniti definirane zahtjeve.

Sveučilište održava zapise s rezultatima preispitivanja i radnjama koje su posljedica preispitivanja.

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

7.2.3. Komunikacija s korisnikom usluga

Sveučilište 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.

7.3. PROJEKTIRANJE I RAZVOJ

Projektiranje i razvoj provodi se sukladno procedurama u Pravilniku o postupku vrednovanja studijskih programa na Sveučilištu u Dubrovniku i postupku P02 Izmjene i dopune studijskih programa.

7.4. NABAVA

Nabava na Sveučilištu obuhvaća opremu, materijal i usluge koji se rabe za vlastite potrebe ili za potrebe korisnika proizvoda i usluga Sveučilišta.

Prijam novih studenata i polaznika tečajeva, što se u određenim okolnostima može smatrati sastavnim dijelom nabave, za potrebe sustava upravljanja kvalitetom smatra se kao radni proces.

7.4.1. Proces nabave

Sveučilište je osiguralo da je nabavljeni proizvod u skladu sa zahtjevima navedenim u narudžbi. Vrsta i opseg ocjene dobavljača i nabavljenog proizvoda ovisi o utjecaju nabavljenog proizvoda na daljnje radnje na realizaciji usluga.

Sveučilište procjenjuje i odabire dobavljače temeljem njihove mogućnosti da isporuče proizvod u skladu sa zahtjevima organizacije. Kriterij za odabir, procjenu i ponovnu procjenu su utvrđeni. Održavaju se zapisi o rezultatima procjene i bilo koje potrebne radnje koje su posljedica procjene.

7.4.2. Podaci za nabavu

Podaci za nabavu opisuju proizvod koji se naručuje uključujući, gdje je primjereno, zahtjeve za odobravanjem proizvoda, postupaka, procesa i opreme, zahtjeve za osposobljenost osoblja i zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom.

Sveučilište osigurava primjerenost posebnih zahtjeva za nabavu prije nego ih priopći dobavljaču.

7.4.3. Ovjera/verifikacija nabavljenog proizvoda

Sveučilište je uspostavilo i primijenilo postupke inspekcije ili druge nužne radnje kojima osigurava da nabavljeni proizvod udovoljava specificiranim zahtjevima u narudžbi.

7.5. PRUŽANJE USLUGA

7.5.1. Upravljanje pružanjem usluga

Sveučilište planira i provodi postupke upravljanja pružanjem usluge pod nadziranim uvjetima. Nadzirani uvjeti uključuju, kada je primjenjivo dostupnost informacijama koje opisuju karakteristike usluga, dostupnost radnim uputama, upotrebu odgovarajuće opreme, primjenu radnja za pružanje usluga, te radnje poslije završenog pružanja usluga.

7.5.2. Utvrđivanje prihvatljivosti/validacija procesa pružanja usluga

Nije primjenjivo na Sveučilištu – Vidi poglavlje “Izostavljeni zahtjevi norme” na 2. stranici Priručnika

7.5.3. Označivanje i sljedivost

Uzimajući u obzir da je osnovna usluga Sveučilišta prenošenje znanja, ovo poglavlje 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.

7.5.4. Vlasništvo korisnika usluga

Vlasništvo korisnika usluga Sveučilišta (studenata i polaznika tečajeva) su dokumenti koje prilikom upisa predaje Službi studentskih poslova/tajništvima odjela i drugi podaci u svezi izvedbe studijskih programa i tečajeva, na koje se primjenjuju procedure sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06, 41/08, 130/11).

7.5.5. Čuvanje proizvoda

Za prenošenje znanja kao osnovne usluge Sveučilišta, rukovanje, skladištenje, pakiranje, čuvanje i dostava proizvoda uglavnom nije primjenjivo. Zato je ovo poglavlje primjenjivo samo na publikacije kao proizvod izdavaštva, te djelomično za nastavna pomagala, alat, materijal za održavanje i sl.

Radnje vezane za ovo poglavlje opisane su, gdje se to smatralo potrebnim, u dokumentiranim postupcima.

7.6. UPRAVLJANJE OPREMOM ZA NADZOR I MJERENJE

Nije primjenjivo na Sveučilištu – Vidi poglavlje “Izostavljeni zahtjevi norme” na 2. stranici Priručnika

8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠAVANJE

8.1. OPĆENITO

Sveučilište planira i primijenjuje 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.

(Odgovara točki 6. ESG standarda – Važnost i pristup informacijama sustava za osiguranje kvalitete)

8.2. NADZOR I MJERENJE

8.2.1. Zadovoljstvo kupca

Kao jedno od mjerila djelovanja sustava upravljanja kvalitetom Sveučilište nadzire informacije koje se odnose na opažanje korisnika usluga je li Sveučilište ispunilo zahtjeve korisnika usluga. Metode za prikupljanje i korištenje ovih informacija su utvrđene.

8.2.2. Unutarnja neovisna ocjena

Sveučilište provodi unutarnje neovisne ocjene u planiranim razmacima kako bi utvrdilo je li sustav upravljanja kvalitetom u skladu s planiranim radnjama, zahtjevima norme i zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom koje je utvrdilo Sveučilište, te je li učinkovito primijenjen i održavan.

Program unutarnje neovisne ocjene je planiran uzimajući u obzir status i značaj procesa i područja koje će biti neovisno ocjenjivani kao i rezultate prethodnih neovisnih ocjene. Kriteriji, opseg, učestalost i metode neovisne ocjene su definirani. Odabir neovisnih ocjenjivača i izvođenje neovisne ocjene osigurava objektivnost i nepristranost postupka neovisne ocjene. Neovisni ocjenjivači ne provode neovisnu ocjenu vlastitog rada.

Odgovornosti i zahtjevi za planiranje i izvođenje neovisnih ocjena i za izvještavanje o rezultatima te održavanje zapisa su određeni dokumentiranim postupkom.

Osoba odgovorna za neovisno ocjenjivano područje bez zakašnjenja pokreće radnje za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka. Naknadne radnje sadržavaju verifikaciju provedenih radnja i izvještavanje o rezultatima verifikacije.

8.2.3. Nadzor i mjerenje procesa

Sveučilište primjenjuje odgovarajuće metode za nadzor i mjerenje procesa sustava upravljanja kvalitetom. Primjeri za to su: praćenje i analiza podataka upisanih studenata, praćenje i analiza napretka studenata kroz studij, evidencija o održanoj nastavi, evidencija o nazočnosti studenata na nastavi i analiza postignutih rezultata na ispitima. Ove metode potvrđuju sposobnost svakog procesa da ostvari planirane rezultate. Kada planirani rezultati nisu ostvareni pokreće se ispravak i popravne radnje da bi se osigurala sukladnost usluga.

8.2.4. Nadzor nad uslugama i mjerenje usluga

Sveučilište nadzire i mjeri svojstva usluga kako bi verificiralo da su zahtjevi za usluge ispunjeni. To se provodi kroz ankete nastavnika i studenata u primjerenim fazama procesa realizacije proizvoda u skladu s planiranim radnjama.

Dokaz o sukladnosti s kriterijima prihvaćanja se održava kroz zapise odgovornih tijela Sveučilišta na kojima se analiziraju rezultati nadzora i mjerenja.

Pružanje usluga se ne nastavlja dok sve planirane radnje nisu uspješno završene osim ako nije drugačije odobreno od strane odgovarajuće ovlaštene osobe i, kada je to primjenjivo, od strane korisnika usluga.

8.2.5. Unutarnja prosudba sustava za kvalitetu (ESG i drugi standardi)

Unutarnjom prosudbom procjenjuje se stupanj razvijenosti uspostavljenog unutarnjeg sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete u odnosu na ESG i druge standarde, analizira se stupanj učinkovitosti sustava i njegov utjecaj na unapređenje kulture kvalitete. Unutarnja prosudba je proces koji kontrolira razvoj kvalitete aktivnosti koje Sveučilište poduzima i pruža nam mogućnost da se na temelju konačne ocjene realnog stanja donesu mjere poboljšanja odnosno mjere koje će postojeći sustav kvalitete unaprijediti.

Unutarnjom prosudbom unutarnjeg sustava osiguravanja i napređivanja kvalitete prosuđuje se:

- ustroj sustava i pripadajućih dokumenata,
- utjecaj sustava na provedbu politike kvalitete i strateških ciljeva definiranih strategijom,
- korištenje vjerodostojnih informacija u sustavu,
- transparentnost cjelokupnog sustava,
- uključenost svih dionika u sustav (studenti, nastavno osoblje, vanjski dionici, administracija),
- suradnja s bivšim studentima,
- odobravanja, praćenja i periodične revizije studijskih programa,
- povezanost znanstveno-istraživačkog i stručnog rada s nastavnim procesom,
- poticanje i unapređivanje mobilnosti i međunarodne suradnje (razmjena studenata, nastavnog i administrativnog osoblja, projekti, zajednički studijski programi),
- cjelokupni resursi (iskoristivost, prilagodljivost, raspoloživost, unapređenje),
- kvaliteta rada nastavnog osoblja i mogućnosti za daljnje usavršavanje,
- postupke ocjenjivanja studenata,
- utjecaj Sveučilišta na regionalni razvoj i razvoj društva u cjelini preko transfera znanja i odnosa sa zajednicom,
- učinkovitost i funkcioniranje sustava osiguravanja kvalitete u cjelini.

Sastav i djelatnost Povjerenstva za unutarnju prosudbu su definirani Pravilnikom o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete, a ustroj i način rada Povjerenstva uređuje se odlukom rektora o njegovom imenovanju. Nakon što rektor imenuje Povjerenstvo, ono se sastaje kako bi utvrdilo metodologiju rada i isplaniralo raspored aktivnosti u svrhu prikupljanja podataka potrebnih za prosudbu.

Postupak unutarnje prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete provodi se jednom godišnje prema utvrđenom godišnjem planu, a sastoji se od četiri faze: planiranja, prosudbe u užem smislu, izrade izvješća i naknadnog praćenja (follow-up).

8.2.5.1. Planiranje

U fazi planiranja razrađuju se sve aktivnosti postupka unutarnje prosudbe. Povjerenstvo dogovara i izrađuje plan provedbe unutarnje prosudbe, određuje ciljeve i način provedbe te definira elemente ocjene učinkovitosti postupka. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu Sveučilišta u Dubrovniku donosi godišnji plan unutarnje prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Dubrovniku.

8.2.5.2. Prosudba u užem smislu

Prosudba u užem smislu obuhvaća procjenu interne dokumentacije Sveučilišta, provjeru usklađenosti dokumenata unutarnjeg sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta (Priručnik kvalitete, Strategija, SWOT analiza, pravilnici) sa zakonskim aktima i internim aktima Sveučilišta, razgovor sa svim skupinama dionika, analizu prikupljenih podataka i postojeće dokumentacije.

8.2.5.3. Izvješće

Povjerenstvo izrađuje izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta, koji sadrži postupak, rezultate prosudbe, zaključke i zapažanja o stupnju učinkovitosti i razvijenosti sustava te prijedloge za poboljšanje temeljem kojih se izrađuje plan aktivnosti za razdoblje naknadnog praćenja. Izvješće o unutarnjoj prosudbi se dostavlja rektoru i Senatu Sveučilišta, nakon čega slijedi rasprava i izrada plana aktivnosti za predložena poboljšanja koje provode Povjerenstvo za unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete (dalje: Povjerenstvo za kvalitetu) i Povjerenstva za kvalitetu sastavnica i druga relevantna tijela. Izvješće o unutarnjoj prosudbi se objavljuje na internet stranicama Sveučilišta.

8.2.5.4. Naknadno praćenje

Povjerenstvo prati realizaciju plana aktivnosti u fazi naknadnog praćenja. Odgovorne osobe dostavljaju Povjerenstvu za unutarnju prosudbu izvješća o izvršenim aktivnostima na provedbi poboljšanja i analize o učinkovitosti provedenih aktivnosti.

Na temelju dostavljene dokumentacije Povjerenstvo za unutarnju prosudbu izrađuje objedinjeno izvješće o fazi naknadnog praćenja koje sadrži ishode provedenih aktivnosti i analizu njihove učinkovitosti, koje se dostavlja rektoru i Senatu.

8.3. UPRAVLJANJE S NESUKLADNOSTIMA

Sveučilište osigurava da usluga koja nije sukladna sa zahtjevima bude stavljena pod nadzor kako bi se spriječilo njeno daljnje pružanje. Primjer za to su nastavnici koji dobiju loše ocjene studenata, o čemu su oni obaviješteni u pisanom obliku, te po potrebi pozvani na razgovor od strane nadležnih osoba. Upravljanje i odgovarajuće odgovornosti i ovlaštenja za odnos prema nesukladnostima definirani su u dokumentiranom postupku.

Sveučilište upravlja s nesukladnostima na jedan ili više od slijedećih načina:

- a) poduzima radnje za uklanjanje uočene nesukladnosti,
- b) odobrava primjenu, isporuku ili prihvaćanje uz koncesiju osobe s odgovarajućim ovlastima,
- c) poduzima radnje za sprječavanje njegove izvorno predviđene uporabe ili primjene.

Zapisi o prirodi nesukladnosti i bilo kojoj naknadno pokrenutoj radnji, uključujući pribavljanje koncesije, su održavani.

Kada se nesukladnost otkloni, provodi se postupak ponovne ovjere/verifikacije kako bi se dokazala sukladnost sa zahtjevima.

Kada je nesukladna usluga prepoznata nakon pružanja usluge, Sveučilište pokreće radnje primjerene nastalim ili mogućim posljedicama nesukladnosti.

8.4. ANALIZA PODATAKA

Sveučilište 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 uključujući prilike za preventivne radnje, te o dobavljačima.

8.5. POBOLJŠAVANJE

8.5.1. Neprekidno poboljšavanje

Sveučilište neprekidno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom primjenom politike kvalitete, ciljeva kvalitete, rezultata neovisnih ocjena, analize podataka, popravnih i preventivnih radnja i upravine ocjene sustava.

8.5.2. Popravne radnje

Sveučilište poduzima radnje u svrhu uklanjanja uzroka nesukladnosti i sprječavanja njihova ponavljanja. Popravne radnje su primjerene posljedicama uočene nesukladnosti.

Uspostavljen je dokumentirani postupak kojim se utvrđuju zahtjevi za utvrđivanje nesukladnosti (uključujući pritužbe korisnika usluga), određivanje uzroka nesukladnosti, procjenu potrebe za poduzimanje radnja kako bi se osiguralo da se nesukladnost ne ponovi, određivanje i primjenu potrebnih radnja, zapise o rezultatima provedenih radnja, te ocjenjivanje provedenih popravnih radnja.

8.5.3. Preventivne radnje

Sveučilište je utvrdilo radnje u svrhu uklanjanja uzroka mogućih nesukladnosti i sprječavanja njihovog pojavljivanja. Preventivne radnje su primjerene posljedicama mogućih problema.

Uspostavljen je dokumentirani postupak kojim se utvrđuju zahtjevi za određivanje mogućih nesukladnosti i njihovih uzroka, procjenu potrebe za poduzimanje radnja kako bi se spriječilo pojavljivanje nesukladnosti, određivanje i primjenu potrebnih radnja, zapise o rezultatima provedenih radnja i ocjenjivanje provedenih preventivnih radnja.

9. VEZA DOKUMENATA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM S TOČKAMA NORME

Napomene:

- a) Križići označavaju izravnu vezu radnji u postupku sa zahtjevima određene točke Norme. Zbog preglednosti posredne veze nisu označene. Također nisu označene veze na one točke norme koje se javljaju u svim postupcima

| ŠIFRA | NAZIV POSTUPKA | VEZA NA TOČKE NORME | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 5.5 | 5.6 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 6.4 | 7.1 | 7.2 | 7.4 | 7.5 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 | |
| | | Sustav upravljanja kvalitetom – opći zahtjevi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Zahjevi koji se odnose na dokumentaciju | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Opredjeljenost uprave | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Usmjerenost na kupca | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Politika kvalitete | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Planiranje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Odgovornost, ovlasti i obavješćivanje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Upravna ocjena sustava | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Pribavljanje resursa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ljudski resursi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Infrastruktura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Radno okruženje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Planiranje realizacije proizvoda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Procesi usmjereni na kupca | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Nabava | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Proizvodnja i pružanje usluga | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Mjerenje, analiza i poboljšavanje - općenito | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Nadzor i mjerenje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Upravljanje nesukladnim proizvodom | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Analiza podataka | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Poboljšavanje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PK | Priručnik kvalitete Sveučilišta u Dubrovniku | | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| | OBRAZOVANJE, IZOBRAZBA I STUDENTSKI POSLOVI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P02 | Promjene nastavnih programa | | | | | | + | | | + | + | + | + | + | | + | | + | | + | | + | |
| P03 | Razredbeni postupak, upisivanje i evidencija studenata | | | | | | | | | | | | | + | + | | | | + | | | | |
| P04 | Priprema, izvođenje i evidencija nastave | | | | | | | | | | | | | | | | + | | | | | | |
| P05 | Priprema, održavanje i evidencija ispita | | | | | | | | | | | | | | | | + | | + | | | | |
| P06 | Raspodjela, izrada, obrana i ocjena diplomskih radova | | | | | | | | | | | | | | | | + | | + | | | | |
| P07 | Uvođenje novih i ažuriranje postojećih tečajeva | | | | | | | | | + | + | + | + | + | | + | | | | + | | + | |
| P08 | Priprema, izvođenje i evidentiranje pojedinog tečaja | | | | | | | | | | | | | | + | | + | | + | | | | |
| P09 | Provođenje anketa | | | | | | | | | | | | | | | | | | + | + | + | | |
| | STRUČNI I ZNANSTVENI RAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P21 | Vođenje znanstvenih i stručnih projekata i radova | | | | | | | | | | | | | + | + | | + | | | | | | |

| ŠIFRA | NAZIV POSTUPKA | VEZA NA TOČKE NORME | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|------------|---------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------------------------|----------------------------|--------|-------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|------------------|---------------|
| | | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 5.5 | 5.6 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 6.4 | 7.1 | 7.2 | 7.4 | 7.5 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 |
| | | Sustav upravljanja kvalitetom – opći zahtjevi | Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju | Opređeljenost uprave | Usmjerenost na kupca | Politika kvalitete | Planiranje | Odgovornost, ovlasti i obavješćivanje | Upravna ocjena sustava | Pribavljanje resursa | Ljudski resursi | Infrastruktura | Radno okružje | Planiranje realizacije proizvoda | Procesi usmjereni na kupca | Nabava | Proizvodnja i pružanje usluga | Mjerenje, analiza i poboljšavanje - općenito | Nadzor i mjerenje | Upravljanje nesukladnim proizvodom | Analiza podataka | Poboljšavanje |
| | IZDAVAČKA DJELATNOST | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P25 | Izdavanje znanstvenog časopisa "Medianali" | | | | | | | | | | | | | + | + | | + | | + | | + | + |
| P26 | Tehnologija izdavaštva | | | | | | | | | | | | | + | + | | + | | + | | + | + |
| P27 | Izdavanje znanstvenog časopisa "Naše more" | | | | | | | | | | | | | + | + | | + | | + | | + | + |
| P28 | Izdavanje udžbenika i ostalih publikacija | | | | | | | | | | | | | + | + | | + | | + | | + | + |
| P29 | Izdavanje znanstvenog časopisa "Ekonomska misao i praksa" | | | | | | | | | | | | | + | + | | + | | + | | + | + |
| | REKTORAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P31 | Vođenje poslova kapitalne izgradnje | | | | | | | | | + | | + | + | | | | | | + | | | |
| P32 | Prijam zaposlenika i vanjskih suradnika | | | | | | | | | | + | | | | | | | | | | | |
| P33 | Postupak zaprimanja, kolanja i izlučivanja dokumentacije | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P34 | Izbor u zvanja | | | | | | | | | | + | | | | | | | | + | | + | + |
| P35 | Stručno usavršavanje djelatnika | | | | | | | | | | + | | | | | | | | + | | + | + |
| | KNJIŽNICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P41 | Naručivanje, obrada, i izdavanje knjižnične građe | | | | | | | | | | | | | | + | + | + | | | | | |
| | RAČUNOVODSTVO | | | | | | | | | | | | | + | + | + | | | | | | |
| P46 | Vođenje računovodstvenih poslova | | | | | | | | | | | | | + | + | + | | | | | | |
| | POSLOVI ODRŽAVANJA I NABAVE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| ŠIFRA | NAZIV POSTUPKA | VEZA NA TOČKE NORME | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|------------|---------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------------------------|----------------------------|--------|-------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|------------------|---------------|
| | | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 5.5 | 5.6 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 6.4 | 7.1 | 7.2 | 7.4 | 7.5 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 |
| | | Sustav upravljanja kvalitetom – opći zahtjevi | Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju | Opredjeljenost uprave | Usmjerenost na kupca | Politika kvalitete | Planiranje | Odgovornost, ovlasti i obavješćivanje | Upravna ocjena sustava | Pribavljanje resursa | Ljudski resursi | Infrastruktura | Radno okružje | Planiranje realizacije proizvoda | Procesi usmjereni na kupca | Nabava | Proizvodnja i pružanje usluga | Mjerenje, analiza i poboljšavanje - općenito | Nadzor i mjerenje | Upravljanje nesukladnim proizvodom | Analiza podataka | Poboljšavanje |
| P51 | Održavanje prostorija, opreme i nastavnih pomagala | | | | | | | | | | | | | | | | + | | + | | | |
| P52 | Nabava opreme, materijala i usluga | | | | | | | | | + | | | | + | | + | | | | | | |
| P53 | Nadzor nad primjenom i korištenjem informatičke opreme i softwarea | | | | | | | | | | | | | | | + | + | | | | | |
| P55 | Zaprimanje, uporaba i rashodovanje materijala i opreme | | | | | | | | | | | | | | | + | + | | | | | |
| | KVALITETA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P61 | Nadzor nad dokumentima i podacima | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P62 | Unutrašnje neovisne ocjene | + | | | | | | | | | | | | | | | | | + | + | + | + |
| P63 | Nesukladnosti, popravne radnje, preventivne radnje i poboljšavanje | + | | | | | | | | | | | | | | | | | + | + | + | + |

10. VEZA DOKUMENATA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM S TOČKAMA EUROPSKIH STANDARDI I SMJERNICA (ESG)

Napomene:

- a) Križići označavaju izravnu vezu radnja u postupku sa zahtjevima određene točke ESG-a. Zbog preglednosti posredne veze nisu označene. Također nisu označene veze na one točke standarda koje se javljaju u svim postupcima

| ŠIFRA | NAZIV POSTUPKA | VEZA NA TOČKE NORME | | | | | | |
|-------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|
| | | Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta | Odobrenje, praćenje i periodična revizija programa i kvalifikacija | Ocjenjivanje studenata | Osiguravanje kvalitete nastavnčkog / znanstvenog rada | Resursi za učenje i potporu studentima | Važnost i pristup informacijama sustava za osiguranje kvalitete | Javno informiranje |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| PK | Priručnik kvalitete Sveučilišta u Dubrovniku | + | + | + | + | + | + | + |
| | OBRAZOVANJE, IZOBRAZBA I STUDENTSKI POSLOVI | | | | | | | |
| P02 | Promjene nastavnih programa | + | + | | + | + | + | + |
| P03 | Razredbeni postupak, upisivanje i evidencija studenata | + | + | | + | + | | + |
| P04 | Priprema, izvođenje i evidencija nastave | | + | + | + | + | + | + |
| P05 | Priprema, održavanje i evidencija ispita | | + | + | + | + | + | + |
| P06 | Raspodjela, izrada, obrana i ocjena završnih i diplomskih radova | | + | + | + | + | + | + |
| P07 | Uvođenje novih i ažuriranje postojećih tečajeva | + | + | + | + | + | | + |
| P08 | Priprema, izvođenje i evidentiranje pojedinog tečaja | + | + | + | + | + | | + |
| P09 | Provođenje anketa | | | | + | + | + | + |
| | STRUČNI I ZNANSTVENI RAD | | | | | | | |
| P21 | Vođenje znanstvenih i stručnih projekata i radova | + | + | | + | | | |
| | IZDAVAČKA DJELATNOST | | | | | | | |
| P25 | Izdavanje znanstvenog časopisa "Medianali" | | | | + | | | + |

| ŠIFRA | NAZIV POSTUPKA | VEZA NA TOČKE NORME | | | | | | |
|-------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|
| | | Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta | Odobrenje, praćenje i periodična revizija programa i kvalifikacija | Ocjenjivanje studenata | Osiguravanje kvalitete nastavnčkog / znanstvenog rada | Resursi za učenje i potporu studentima | Važnost i pristup informacijama sustava za osiguranje kvalitete | Javno informiranje |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| P26 | Tehnologija izdavaštva | | | | + | | | + |
| P27 | Izdavanje znanstvenog časopisa "Naše more" | | | | + | | | + |
| P28 | Izdavanje udžbenika i ostalih publikacija | | | | + | | | + |
| P29 | Izdavanje znanstvenog časopisa "Ekonomski misao i praksa" | | | | + | | | + |
| | REKTORAT | | | | | | | |
| P31 | Vođenje poslova kapitalne izgradnje | + | | | + | + | | |
| P32 | Prijam zaposlenika i vanjskih suradnika | + | | | + | + | | |
| P33 | Postupak zaprimanja, kolanja i izlučivanja dokumentacije | + | | | | | + | + |
| P34 | Izbor u zvanja | + | | | + | + | | |
| P35 | Stručno usavršavanje djelatnika | | | | + | + | | |
| | KNJIŽNICA | | | | | | | |
| P41 | Naručivanje, obrada, i izdavanje knjižnične građe | | | | + | + | + | + |
| | RAČUNOVODSTVO | | | | | | | |
| P46 | Vođenje računovodstvenih poslova | + | | | + | + | | |
| | POSLOVI ODRŽAVANJA I NABAVE | | | | | | | |
| P51 | Održavanje prostorija, opreme i nastavnih pomagala | | | | | + | | |
| P52 | Nabava opreme, materijala i usluga | + | | | | + | | |
| P53 | Nadzor nad primjenom i korištenjem informatičke opreme i softwarea | | | | | + | | |

| ŠIFRA | NAZIV POSTUPKA | VEZA NA TOČKE NORME | | | | | | |
|-------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|
| | | Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta | Odobrenje, praćenje i periodična revizija programa i kvalifikacija | Ocjenjivanje studenata | Osiguravanje kvalitete nastavnčkog / znanstvenog rada | Resursi za učenje i potporu studentima | Važnost i pristup informacijama sustava za osiguranje kvalitete | Javno informiranje |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| P55 | Zaprimanje, uporaba i rashodovanje materijala i opreme | | | | | + | | |
| | KVALITETA | | | | | | | |
| P61 | Nadzor nad dokumentima i podacima | + | + | + | + | + | + | + |
| P62 | Unutrašnje neovisne ocjene | + | + | + | + | + | + | + |
| P63 | Nesukladnosti, popravne radnje, preventivne radnje i poboljšavanje | + | + | + | + | + | + | + |