


	<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 .....	4
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 osiguravanja kvalitete)
- **Zakon o zaštiti prijavitelja nepravilnosti („Narodne novine“, br. 17/2019)**
- **Pravilnik o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe**

## 4. ODGOVORNOSTI

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

**Voditelj Ureda za kvalitetu:**

- Evidentira i analizira nesukladnosti, poduzima mjere za provođenje korektivnih (popravnih) radnji, provjerava učinkovitosti tih radnji,
- **provodi sve radnje koje su Pravilnikom o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe propisane kao dužnost povjerljive osobe.**

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

**Uprava** – razmatra i odlučuje o velikim nesukladnostima i trajnom poboljšavanju te nepravilnostima u smislu odredbi Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti

## 5. DIJAGRAM TIJEKA

Nema

## 6. OPIS POSTUPKA

### 6.1. Nesukladnosti

#### 6.1.1. Prijavljivanje nesukladnosti

Svi zaposlenici su odgovorni i ovlašteni 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. To se osobito odnosi na prijavljivanje nepravilnosti sukladno Pravilniku o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe.

### 6.1.2. Evidentiranje nesukladnosti

Obrasce 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 kvalitetu

**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.

Postupanje po nepravilnostima u smislu Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti i Pravilnika o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe imenovana povjerljiva osoba obavlja na način i u rokovima utvrđenim tim propisima.

## 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 drugdje, putem pregleda nesukladnosti, utvrđivanja uzroka nesukladnosti i utvrđivanja da li postoji slična nesukladnost ili se može potencijalno pojaviti.

### 6.2.1. Velike nesukladnosti

Voditelj Ureda za kvalitetu podnosi izvješće Upravi o svim velikim nesukladnostima. U slučaju kritičnih ili hitnih nesukladnosti može sazvati hitni sastanak uprave.

Uprava razmatra nesukladnost i donosi odluku o načinu i roku rješavanja i daje zaduženja pojedinim zaposlenicima odgovornim za područja u kojima je nesukladnost uočena. Voditelj Ureda za kvalitetu prenosi odluku uprave odgovornim osobama.

Odgovorne osobe provode korektivne (popravne) radnje i o njihovim rezultatima izvješćuju Voditelja Ureda za kvalitetu.

Voditelj Ureda za kvalitetu provjerava učinkovitost provedenih radnji i o rezultatima izvješćuje upravu.

Uprava može ponoviti zahtjev za provođenje korektivnih (popravnih) radnji ili donijeti odluku o novima ako nije zadovoljna s rezultatima.

### 6.2.2. Srednje nesukladnosti

Voditelj Ureda za kvalitetu dogovara način i rokove za provođenje odgovarajućih korektivnih (popravnih) radnji s osobom odgovornom za područje u kojem je uočena nesukladnost. Ukoliko je o nesukladnosti odlučivalo Stručno vijeće odjela, uzimaju se u obzir i njihovi zaključci. Odgovorna osoba provodi popravne radnje i o njima izvješćuje Voditelja Ureda za kvalitetu, nakon čega on provjereva njihovu učinkovitost.

Ako se korektivna (popravna) radnja iz bilo kojih razloga ne može provesti u dogovorenom roku, postavlja se novi rok, a ako se ni tada ne riješi, smatra se velikom nesukladnošću i dalje tretira kao takva.

### 6.2.3. Male nesukladnosti

Male nesukladnosti rješavaju se na sličan način kao srednje, s tim da provjeru učinkovitosti obavlja osoba koja je odgovorna za područje u kojem je nesukladnost uočena.

Ako je nije moguće riješiti u roku, postavlja se novi rok, a ako se ni tada ne riješi, smatra se srednjom nesukladnošću i dalje tretira kao takva.

## 6.3. Trajno poboljšavanje

Sveučilište poduzima radnje kako bi trajno poboljšalo prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom.

Trajno poboljšavanje može biti rezultat djelovanja/odluka Uprave Sveučilišta, ali i kao rezultat izravnih prijedloga za poboljšavanja od strane zaposlenika te prijedloga za poboljšavanja koji su rezultat provođenja korektivnih (popravnih) radnji nakon uočenih nesukladnosti.

### 6.3.1. Trajno poboljšavanje kao rezultat djelovanja Uprave Sveučilišta

Temeljem provedenih analiza i vrednovanja, kao i izlaza upravine ocjene, Uprava Sveučilišta razmatra područja smanjenih performansi. Indikatori smanjenih performansi mogu biti smanjena prolaznost studenata, smanjeni broj upisanih studenata na preddiplomske i diplomatske studije, smanjeni iznos financijskih sredstava dodijeljenih od nadležnog ministarstva, povećana stopa odustajanja od studija i sl. Ovisno o prirodi i razlozima smanjenih performansi, Uprava može donijeti odgovarajuće zaključke, ali i zatražiti mišljenje/očitovanje stručnih vijeća sveučilišnih sastavnica, te takvo pitanje staviti na dnevni red Senata Sveučilišta u Dubrovniku radi rasprave i donošenja odgovarajućih zaključaka, ukoliko se radi o aktivnostima iz područja njegove nadležnosti. Prilikom istraživanja rezultata smanjenih performansi Uprava predlaže odabir alata i metodologije za istraživanje uzroka smanjenih performansi te pruža podršku provođenju trajnog poboljšavanja.

### 6.3.2. Izravni prijedlozi za poboljšavanja od strane zaposlenika

Svaki zaposlenik može dati prijedlog za poboljšavanje, kojeg unosi u odgovarajući obrazac (F63-02) dostupan kod Voditelja Ureda za kvalitetu. Obrazac može ručno ispuniti i predati ga Voditelju Ureda za kvalitetu ili ga poslati elektroničkom poštom na adresu istoga. Osim toga, prijedlog za poboljšavanje može se dati slanje dopisa u fizičkom obliku, putem elektroničke pošte **ili drugih sredstava komunikacije**.

### 6.3.3. Prijedlozi za poboljšavanja kao rezultat provođenja popravnih radnji

Ako se tijekom provođenja popravnih radnji uoči da se neke aktivnosti mogu riješiti na bolji način, osoba zadužena za provođenje popravne radnje podnosi zahtjev za poboljšavanje na isti način kao u prethodnoj točki.

### 6.3.4. Evidentiranje prijedloga za poboljšavanja

Obrascu u pisanom obliku Voditelj Ureda za kvalitetu pohranjuje u evidenciju poboljšavanja zajedno s obrascima primljenim elektroničkom poštom. Evidencija može biti u pisanom obliku i/ili u elektroničkom obliku.

### 6.3.5. Analiziranje prijedloga za poboljšavanja

Voditelj Ureda za kvalitetu analizira primljene prijedloge za poboljšavanja i u dogovoru s osobama odgovornim za pojedina područja organizira njihovu realizaciju. Osoba odgovorna za područje u kojem je dan prijedlog za poboljšavanje provjerava provedbu i učinkovitost poboljšavanja.

## 7. ZAPISI

- a) Prijava nesukladnosti
- b) Evidencija i analiza nesukladnosti
- c) Zapis o korektivnoj (popravnoj) radnji
- d) Prijedlog za poboljšavanje
- e) Evidencija i analiza poboljšavanja
- f) Zapis o provedenom poboljšavanju

## 8. PRILOZI

Nema

## 9. PRIPADNE RADNE UPUTE I OBRASCI

Obrazac F63-01:           Prijava nesukladnosti i izvješće o popravnim radnjama

Obrazac F63-02:           Prijedlog za poboljšavanje