



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Napomena:

Važeći dokument je u elektronskom obliku i nalazi se na lokalnoj mreži (intranet) Fakulteta, dostupan na adresi <http://spoint.riteh.hr/kvaliteta/default.aspx>.

Tiskane verzije dokumenta nisu važeće i informativnog su karaktera.

Izradio: izv. prof. dr. sc. Sandro Doboviček, povjerenik za kvalitetu
Pregledao: prof. dr. sc. Zoran Jurković, prodekan za poslovne odnose
Odobrio: prof. dr. sc. Lado Kranjčević, dekan
Datum: 31. 03. 2023.

Sadržaj

1. Općenito	5
1.1 Kratice u dokumentaciji sustava upravljanja kvalitetom.....	5
1.2 Upućivanje na druge dokumente	5
1.3 Autorsko pravo	5
2. Uporaba Priručnika sustava upravljanja kvalitetom	5
3. Uvod	6
3.1. Pregled razvoja Tehničkog fakulteta u Rijeci	6
3.2 Stručno-administrativne službe, Knjižnica i Računalni centar	7
3.2.1 Stručno-administrativne službe	7
3.2.2 Knjižnica	7
3.2.3 Računalni centar.....	7
3.3. Shema ustroja Tehničkog fakulteta.....	8
3.4. Svrha sustava upravljanja kvalitetom.....	8
4. Kontekst Fakulteta	8
4.1 Razumijevanje Fakulteta i njegova konteksta	8
4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana.....	9
4.3 Područje primjene SUK-a sukladno normi ISO 9001	9
4.4 Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	9
5. Vodstvo	11
5.1 Opredijeljenost	11
5.2 Politika kvalitete	11
5.3 Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji	12
6. Planiranje	13
6.1 Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama	13
6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja.....	14
7. Podrška	15
7.1 Resursi	15
7.1.1 Općenito	15
7.1.2 Ljudi.....	15
7.1.3 Infrastruktura.....	15
7.1.4 Okruženje za odvijanje procesa	15
7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje.....	15
7.1.6 Znanje u organizaciji	16

7.2 Osposobljenost.....	16
7.3 Svjesnost.....	16
7.4 Komunikacija	17
7.5 Dokumentirane informacije	17
8. Radni proces	17
8.1 Operativno planiranje i nadzor	17
8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge.....	17
8.2.1 Komunikacija s kupcima	17
8.2.2 Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge	17
8.2.3 Preispitivanje zahtjeva za proizvode i usluge	18
8.2.4 Promjene zahtjeva za proizvode i usluge	18
8.3 Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	18
8.4 Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača	18
8.4.1 Općenito	18
8.4.2 Vrsta i opseg nadzora	18
8.4.3 Informacije za vanjske dobavljače.....	18
8.5 Proizvodnja i pružanje usluga	19
8.5.1 Nadzor nad proizvodnjom i pružanjem usluga.....	19
8.5.2 Označavanje i sljedivost	19
8.5.3 Imovina koja pripada kupcima i/ili vanjskim dobavljačima	19
8.5.4 Čuvanje	19
8.5.5 Radnje nakon isporuke	19
8.5.6 Nadzor nad promjenama	19
8.6 Puštanje proizvoda i usluga u promet.....	20
8.7 Nadzor nad nesukladnim izlazima	20
9. Vrednovanje mjerljivih rezultata.....	20
9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	20
9.1.1 Općenito	20
9.1.2 Zadovoljstvo kupaca	21
9.1.3 Analiza i vrednovanje.....	21
9.2 Interni audit.....	21
9.3 Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom	22
9.3.1 Općenito	22
9.3.2 Ulazni podaci preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom.....	22
9.3.3 Izlazni podaci preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom	22
10. Poboljšavanje	22
10.1 Općenito.....	22

10.2 Nesukladnost i popravna radnja	23
10.3 Trajno poboljšavanje	23
11. Lista izmjena.....	24

1. Općenito

1.1 Kratice u dokumentaciji sustava upravljanja kvalitetom

Priručnik	Priručnik sustava upravljanja kvalitetom
SUK	Sustav upravljanja kvalitetom
PUK	Povjerenik dekana za kvalitetu
Dekan	Dekan/Dekanica Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci
Fakultet	Tehnički fakultet Sveučilišta u Rijeci
Knjižnica	Knjižnica Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci
Računalni centar	Računalni centar Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci
Služba	Stručno administrativna služba, Knjižnica i Računalni centar
Korisnik	Studenti, znanstveno-nastavno i stručno-administrativno osoblje Fakulteta, te ostali korisnici usluga Fakulteta
Usluga	Usluga koja je namijenjena korisniku odnosno bilo koji izlaz iz procesa pružanja usluga
Nesukladnost	Bilo koje odstupanje od propisanog

1.2 Upućivanje na druge dokumente

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom na Fakultetu poziva se i upućuje na druge dokumente, primjerice, zakone, pravilnike, statut i drugo, primjenom kojih se ostvaruje cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom na Fakultetu. U slučaju pozivanja na druge dokumente primjenjuje se uvijek posljednje izdanje navedenog dokumenta, ako to nije drugačije navedeno prilikom upućivanja na isti.

1.3 Autorsko pravo

Priručnik sustava upravljanja kvalitetom je vlasništvo Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Preuzimanje ili umnožavanje čitavog priručnika ili bilo kojeg njegovog dijela dozvoljeno je samo u svrhu upravljanja kvalitetom na Fakultetu, dok se za druge namijene ne smije koristiti bez pisane suglasnosti dekana.

2. Uporaba Priručnika sustava upravljanja kvalitetom

Svi zaposlenici službi imaju pravo pristupa te moraju dobiti na uvid i biti upoznati sa sadržajem *Priručnika sustava upravljanja kvalitetom*.

Svaki korisnik priručnika dužan je, prije uporabe tiskane verzije priručnika, uvidom u dokumente SUK-a dostupne na adresi <http://spoint.riteh.hr/kvaliteta/default.aspx>, provjeriti da li koristi posljednje izdanje priručnika.

Za izradu, pregled i izmjene u priručniku odgovoran je povjerenik dekana za kvalitetu, a za odobravanje priručnika za uporabu dekan.

Tiskane verzije dokumenta nisu važeće i informativnog su karaktera.

Odobranje priručnika vrši se na način da povjerenik dekana za kvalitetu izrađeni ili izmijenjeni priručnik pregleda i postavi na internu mrežu Fakulteta, na mjesto kojemu ima pristup samo dekan. O tome izvještava dekan. Dekan, putem zaporke, pristupa i odobrava priručnik. Nakon što je dekan odobrio priručnik, isti postaje vidljiv na mreži svim zaposlenicima službi Fakulteta, povjereniku dekana za kvalitetu, te svim članovima fakultetskog vijeća.

Pregledani i izmijenjeni dijelovi *Priručnika sustava upravljanja kvalitetom* izdaju se sukladno proceduri *P - 75 Upravljanje dokumentiranim informacijama*. Povjerenik dekana za kvalitetu odgovoran je da se izmjene uključe u *Priručnik sustava upravljanja kvalitetom*. Novo izdanje priručnika s izmjenama, po odobrenju od strane dekana, postavi se u elektronskom obliku na internu računalnu mrežu Fakulteta na mjesto do tada važećeg izdanja. Povjerenik dekana za kvalitetu obavještava sve voditelje stručno administrativnih službi, Knjižnice i Računalnog centra o učinjenim izmjenama. U slučaju izmjene *Priručnik sustava upravljanja kvalitetom* mijenja broj izdanja. Broj izdanja i datum izmjene istaknut je na prvoj stranici *Priručnika sustava upravljanja kvalitetom*.

Poglavlja u *Priručniku sustava upravljanja kvalitetom* u većem su dijelu usklađena s poglavljima norme ISO 9001.

3. Uvod

3.1. Pregled razvoja Tehničkog fakulteta u Rijeci

Odluka o premještanju Carsko-kraljevske Mornaričke akademije iz Trsta u Rijeku 1854. godine predstavlja početak sustavnog školovanja tehničkih kadrova na ovom području. Na taj je način uveden redoviti četverogodišnji studij, koji je imao sadržaje izobrazbe iz područja gradnje željeznih brodova i parnih strojeva za potrebe tadašnje austrijske vojske, a održavao se do razdoblja iza I. svjetskog rata. Osnivanje i početak djelovanja Strojarskog fakulteta 1960. godine predstavlja nastavak sustavnog školovanja i znanstvenoistraživačkoga rada za potrebe industrije, poglavito strojogradnje i brodogradnje Rijeke i šireg područja. Nakon prvotnog školovanja diplomiranih inženjera strojarstva, Fakultet od šk. god. 1969./70. školuje i diplomirane inženjere brodogradnje te mijenja ime u Strojarsko-brodograđevni fakultet. Pod ovim imenom djeluje do 1973. godine kada je preimenovan u Tehnički fakultet. Fakultet je šk. god. 1971./72. započeo sa izvođenjem nastave na studiju građevinarstva, koji se 1976. godine osnivanjem Građevinskog fakulteta odvaja u samostalnu organizaciju.

Fakultet šk. god. 1965./66. počinje održavati i nastavu za stjecanje više stručne spreme - stručni studij. Zbog velike potrebe za stručnjacima više spreme na području elektrotehnike, godine 1987. otvoren je i stručni studij elektrotehnike. Da bi se diplomiranim inženjerima strojarstva i brodogradnje omogućilo produbljivanje stečenih znanja i znanstveno usavršavanje, otvoren je šk. god. 1971./72. poslijediplomski znanstveni studij.

Školske godine 1999./2000. započela je nastava na sveučilišnom studiju elektrotehnike dok se od 2008./2009. započinje s nastavom na sveučilišnom preddiplomskom studiju računarstva te diplomskim studijima strojarstva, brodogradnje i elektrotehnike.

Trenutno, Fakultet na stručnom studiju obrazuje inženjere strojarstva, inženjere brodogradnje i inženjere elektrotehnike. Na sveučilišnom preddiplomskom studiju Tehnički fakultet obrazuje

sveučilišne prvostupnike inženjere strojarstva, brodogradnje, elektrotehnike i računarstva, te na diplomskim studijima magistre inženjere strojarstva, brodogradnje i elektrotehnike. Nakon završenog poslijediplomskog doktorskog studija strojarstva, odnosno brodogradnje, promoviraju se doktori tehničkih znanosti. Fakultet redovito objavljuje i Godišnjak Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci sa prikazom svih recentnih događanja vezanih uz djelatnost Fakulteta.

3.2 Stručno-administrativne službe, Knjižnica i Računalni centar

3.2.1 Stručno-administrativne službe

U obavljanju djelatnosti Fakulteta sudjeluje i nenastavno osoblje, raspoređeno u sljedeće stručno-administrativne službe:

- Dekanat – čiji zaposlenici obavljaju administrativne poslove za dekana i prodekane.
- Služba studentske evidencije – obavlja administrativne poslove vezane za studente, vodi propisane studentske evidencije, obavlja administrativne poslove za potrebe poslijediplomskih studija i za doktorande znanosti.
- Financijska služba – obavlja računovodstvene, financijske, komercijalne poslove i poslove ekonomata i nabave.
- Služba općih i kadrovskih poslova – obavlja administrativne poslove u svezi radno-pravnog statusa zaposlenika, vodi kadrovske evidencije i organizira rad spremačica.
- Tehnička služba – obavlja poslove održavanja, zaštite na radu i zaštite od požara te organizira rad vratara. U sastavu Tehničke službe su i laboranti koji pod nadzorom nastavnika sudjeluju u pripremi, odnosno izvedbi dijela nastave.

Voditelj svih stručno-administrativnih službi jest glavni tajnik Fakulteta koji je nadležan za nadzor i koordinaciju njihova rada.

3.2.2 Knjižnica

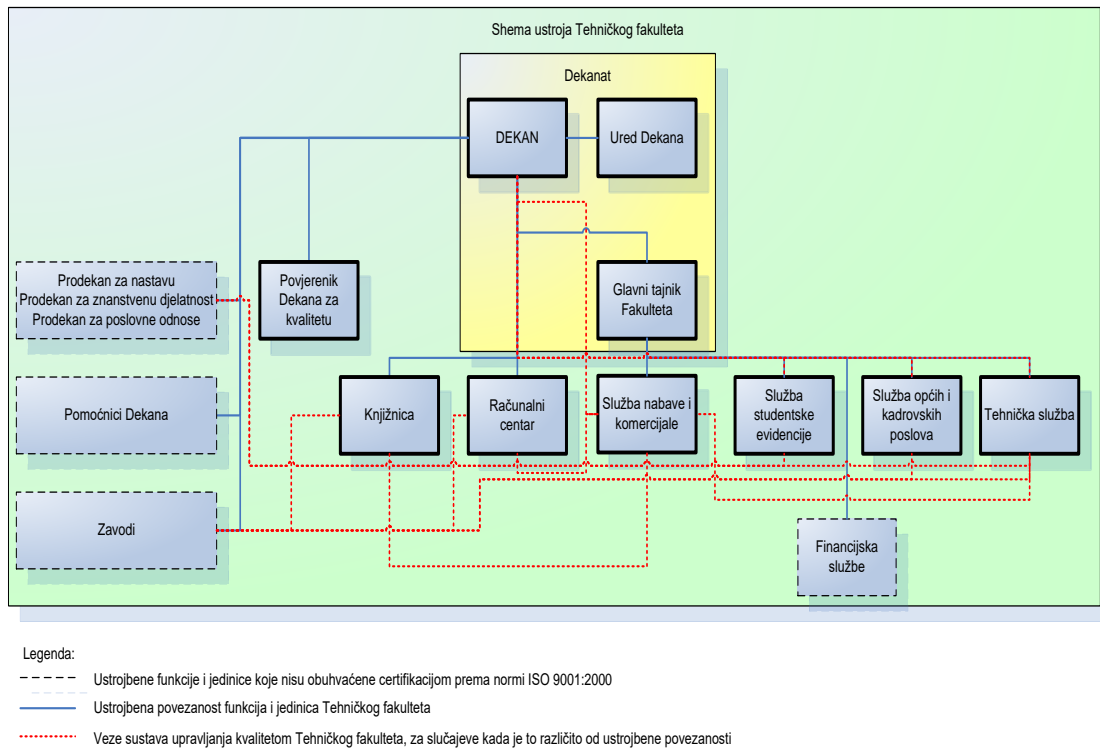
Na Tehničkom fakultetu u Rijeci od 1960. godine djeluje fakultetska knjižnica koja je po svojoj namjeni specijalnog tipa. Knjižnica obuhvaća površinu od 403 m², a podijeljena je u dvije etaže. Na donjoj etaži smješteno je spremište za periodičke i omeđene publikacije i referentnu zbirku. Na gornjoj etaži nalaze se korisnički prostor, posudbeni dio te čitaonica za tihi rad s 30 mjesta. Korisnicima je na raspolaganju i čitaonica opremljena računalima s 24 mjesta, koja omogućuje pretraživanje lokalne baze podataka periodičkih i omeđenih publikacija knjižnog fonda. Na gornjoj se etaži nalaze i katalozi te prostorije za osoblje knjižnice. U suradnji s nastavnicima i Povjerenstvom za izdavačku djelatnost i knjižnicu provodi se nabava novih publikacija, sukladno potrebama korisnika, čime se izgrađuje knjižni fond. Knjižnica također obavlja međuknjižničnu posudbu u zemlji i inozemstvu i uspostavlja veze s ostalim knjižnicama i INDOK službama.

3.2.3 Računalni centar

Osnovna aktivnost Računalnog centra je administriranje lokalne mreže računala, nabavka i održavanje novih programskih alata i korisničkih aplikacija, odnosno održavanje kompletne informatičke infrastrukture na Fakultetu. U Centru se vrši izrada i održavanje web stranica Tehničkog fakulteta. U okviru Računalnog centra nalaze se informatički kabineti s umreženim računalima koji se prvenstveno koriste za održavanje nastave i specijaliziranih informatičkih tečajeva. Centar ima velikog udjela u primjeni novih informacijskih tehnologija na Fakultetu, dopunskoj izobrazbi djelatnika Fakulteta te podrži u primjeni specifičnih programskih paketa. Također ima aktivnu ulogu u implementaciji Informacijskog sustava visokih učilišta, ISVU.

3.3. Shema ustroja Tehničkog fakulteta

Shema ustroja Tehničkog fakulteta prikazana je na slici 1. Pored ustrojbene povezanosti, posebno je naznačena veza sustava upravljanja kvalitetom odnosno linije priopćavanja s obzirom na odluke vezane uz kvalitetu.



Slika 1. Shema ustroja Tehničkog fakulteta

3.4. Svrha sustava upravljanja kvalitetom

Svrha SUK-a na Fakultetu je da osigura:

- od korisnika zahtijevanu i očekivanu kvalitetu pruženih stručno administrativnih usluga, te usluga Knjižnice i Računalnog centra;
- precizno, točno i pravovremeno obavljanje svih poslovnih aktivnosti koji utječu na kvalitetu pružene usluge;
- zadovoljavanje primjenjivih zakonskih i regulatornih zahtjeva.

4. Kontekst Fakulteta

4.1 Razumijevanje Fakulteta i njegova konteksta

Cjelokupni sustav osiguravanja kvalitete Tehničkog fakultet Sveučilišta u Rijeci opisan je kroz dokumente sustava, a posebice u Priručniku za kvalitetu Fakulteta, dostupnom na mrežnim stranicama Fakulteta.

Vanjska i unutarnja pitanja bitna za svrhu i strateško usmjerenje Fakulteta određena su kroz Misiju i Viziju Fakulteta kao i kroz primjenjivu strategiju. Svi relevantni dokumenti također su dostupni na mrežnim stranicama Fakulteta. O realizaciji strategije izrađuje se godišnje izvješće koje se usvaja na Fakultetskom vijeću.

4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

Fakultet je odredio zainteresirane strane bitne za sustav upravljanja kvalitetom te njihove zahtjeve. Informacije o zainteresiranim stranama i njihovim zahtjevima se prate i preispituju.

4.3 Područje primjene SUK-a sukladno normi ISO 9001

Sustav upravljanja kvalitetom na Fakultetu sukladno normi ISO 9001 ustrojen za procese **stručno-administrativne podrške te usluge knjižnice**. Na ustrojen sustav upravljanja na Fakultetu primjenjivi su svi zahtjevi norme ISO 9001 izuzev zahtjeva koji se odnose na projektiranje i razvoj proizvoda i usluga. Prikaz procesa za koje se primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO 9001 prikazan je na slici 2. Sustav je dokumentiran ovim priručnikom i pratećim dokumentima. Namjena priručnika je da:

- omogućiti djelatnicima Fakulteta razumijevanje poslovnih aktivnosti potrebnih da bi se ispunili zahtjevi norme ISO 9001,
- osigura da Fakultet kroz svoje poslovne aktivnosti udovoljava zahtjevima i povećava zadovoljstvo korisnika djelotvornom primjenom sustava, uključujući procese za neprekidno poboljšavanje sustava i osiguravanje sukladnosti sa zahtjevima kupaca i odgovarajućim zahtjevima zakon i propisa.

Cjelokupan sadržaj u priručniku može biti pregledan, izmijenjen i dopunjen prema potrebi. Ovaj priručnik i pripadajući dokumenti obvezujući su za sve zaposlenike stručno administrativnih službi, Knjižnice i Računalnog centra.

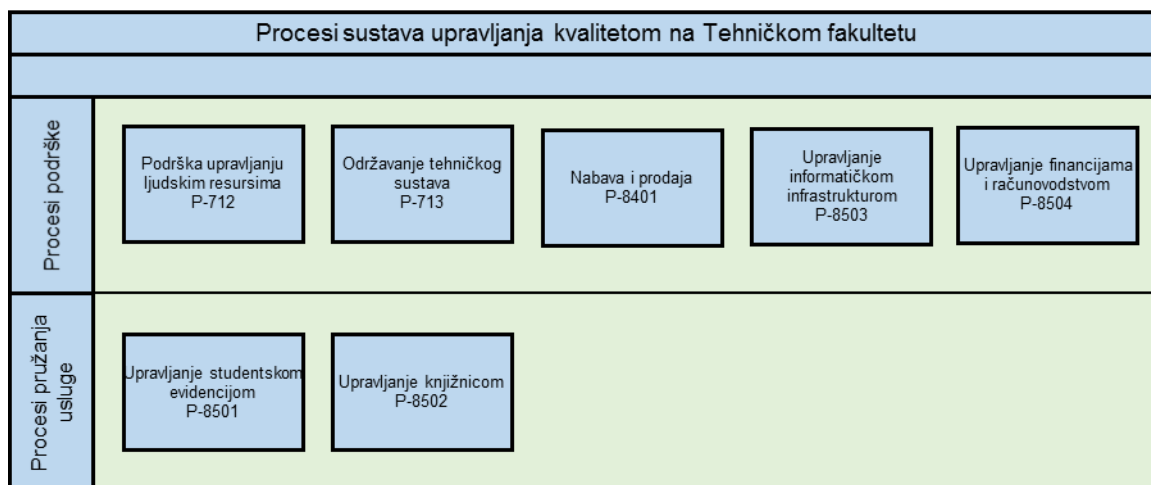
4.4 Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

U cilju ostvarivanja i održavanja visoke razine kvalitete stručno-administrativne podrške i usluga Knjižnice Fakultet je uspostavio, dokumentirao i implementirao sustav upravljanja kvalitetom, te neprekidno unaprjeđuje njegovu učinkovitost, sve sukladno zahtjevima norme ISO 9001. U tu svrhu Fakultet je utvrdio procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom na Fakultetu. Procesu su podijeljeni u dvije skupine, slika 2:

- procese podrške
- procese pružanja usluge.

Odgovorna osoba ili vlasnik procesa zadužen je za:

- upravljanje procesom u smislu koordinacije različitih poslova i funkcija u kojima djeluje proces
- predlaganje i realizaciju ciljeva i praćenje pokazatelja uspješnosti procesa
- kontinuirano bilježenje rezultata uspješnosti procesa
- planiranje i izvođenje popravni radnji
- provođenje stalnog unaprjeđivanja procesa
- pravovremeno izvještavanje dekana i drugih nadređenih o djelovanju procesa.



Slika 2. Procesi SUK-a

Odgovornosti za ostvarivanje i upravljanje pojedinim procesima definirane su u tablici 1.

Tablica 1. Odgovornosti za provođenje procesa SUK-a

Red. br.	Naziv procesa	Oznaka	Odgovoran /Vlasnik procesa
Procesi podrške			
1.	Podrška upravljanju ljudskim resursima	P-712	Voditelj službe općih i kadrovskih poslova
2.	Održavanje tehničkog sustava	P-713	Voditelj tehničke službe
3.	Nabava i prodaja	P-8401	Voditelj službe nabave
4.	Upravljanje informatičkom infrastrukturom	P-8503	Voditelj Računalnog centra
5.	Upravljanje financijama i računovodstvom	P-8504	Voditelj financijske službe
Procesi pružanja usluge			
6.	Upravljanje studentskom evidencijom	P-8501	Voditelj službe studentske evidencije
7.	Upravljanje Knjižnicom	P-8502	Voditelj Knjižnice

Odgovorna osoba ili vlasnik procesa odgovoran je također i za dijelove procesa (podugovorene procese) koje obavljaju vanjski izvođači. Svaki od navedenih procesa opisan je kroz posebnu proceduru koja čini sastavni dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom, a kojom su utvrđeni potrebni ulazi i očekivani izlazi procesa te slijed odvijanja procesa.

Vrednovanje procesa provodi se provedbom godišnjeg anketiranja korisnika. Temeljem rezultata anketa poduzimaju se potrebne popravne aktivnosti.

5. Vodstvo

5.1 Opredijeljenost

Dekan Fakulteta je u potpunosti opredijeljen i odgovoran za primjenu, neprekidno unaprjeđivanje i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom na Fakultetu. Svoje opredjeljenje dokazuje i osigurava:

- kontinuiranim izvješćivanjem zaposlenika o važnosti zadovoljavanja zahtjeva korisnika kao i zahtjeva primjenjivih propisa
- uspostavom politike i ciljeva kvalitete
- promicanjem procesnog pristupa, pristupa utemeljenog na rizicima te neprekidnog poboljšavanja
- periodičnim provođenjem ocjene sustava upravljanja kvalitetom
- osiguravanjem potrebnih resursa
- uključivanjem, usmjeravanjem i podupiranjem svih djelatnika kako bi doprinijeli djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom
- podržavanjem ostalih voditelja u područjima njihove odgovornosti.

Dekan osigurava da se zahtjevi korisnika usluga Fakulteta pravovremeno i točno utvrde te da se ispune, neprekidno nastojeći podići razinu zadovoljstva korisnika usluga pruženom uslugom.

Kontinuiranim planiranjem, vođenjem i nadzorom poslovanja, dekan ima uvid u postavljene zahtjeve od strane korisnika, te kroz komunikaciju s glavnim tajnikom Fakulteta i voditeljima stručno administrativnih službi, Knjižnice i Računalnog centra, prati rad službi i učinkovitost zadovoljavanja postavljenih zahtjeva. Aktivnosti pri ostvarivanju zahtjeva korisnika opisane su u procedurama SUK-a koje odobrava dekan, a za sve iznimne slučajeve interakcije s korisnicima voditelji službi dužni su se o provođenju tih aktivnosti dogovoriti i dobiti odobrenje dekana.

Dekan također, sukladno Statutu Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, upravlja resursima Fakulteta. Odobravanjem procedura SUK-a ili iznimnih radnji vezanih za SUK od strane dekana podrazumijeva se da je dekan osigurao i odobrio korištenje potrebnih resursa za ostvarivanje istih. Pored eksplicitnih zahtjeva korisnika, kontinuirano se prate i zahtjevi primjenjivih propisa te zahtjevi koji su potrebni za ostvarivanje usluge odnosno zahtjevi Fakulteta.

U okviru Dekanata Fakulteta djeluje i glavni tajnik Fakulteta koji pomaže dekane u radu. Glavni je tajnik Fakulteta čelnik svih stručno-administrativnih službi, organizira, usklađuje i nadzire njihov rad, te poduzima mjere za njihovo učinkovitije djelovanje. Za glavnog tajnika Fakulteta izabire se osoba koja ima završen pravni Fakultet i najmanje pet godina radnog iskustva u struci, te je time osposobljena i zadužena za kontinuirano praćenje i izvještavanje dekana i korisnike o zahtjevima primjenjivih propisa.

5.2 Politika kvalitete

Dekan Fakulteta usvojio je Politiku kvalitete Fakulteta usklađenu sa svrhom djelovanja Fakulteta, a koja uključuje opredjeljenje dekana prema ostvarivanju postavljenih zahtjeva i neprekidnom unaprjeđivanju sustava upravljanja kvalitetom. Politika kvalitete osigurava okvir za postavljanje i ocjenu ciljeva kvalitete, javno je obznanjena na Fakultetu i među zaposlenicima, a sastavni je dio

i ovog Priručnika. Politika kvalitete Fakulteta ocjenjuje se jednom godišnje kako bi se osigurala njena primjerenost.

Politika kvalitete i ciljevi kvalitete, u svrhu objavljivanja i obznanjivanja svim zaposlenicima, mogu se integrirati u jedan dokument koji ima informativni karakter, postavlja se na lokalnoj mreži (intranet) Fakulteta. Voditelji službi moraju, u domeni svojeg djelovanja, osigurati razumijevanje Politike kvalitete te njenu primjenu. Važeća Politika kvalitete i ciljevi kvalitete nalaze se u ovom priručniku i glase kako slijedi.

U skladu s misijom, vizijom i ciljevima Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci te opredijeljenošću Tehničkog fakulteta ka postizanju visoke razine kvalitete svoje ukupne djelatnosti utvrđuje se

POLITIKA KVALITETE

Tehnički fakultet se aktivno opredjeljuje za:

- razvoj sustava osiguranja kvalitete na temelju Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja, nacionalnih i sveučilišnih kriterija (normi) uz promoviranje aktivne uloge svih organizacijskih jedinica te aktivno poticanje angažiranosti studenata u sustavu osiguranja kvalitete
- uspostavu, održavanje i neprekidno unapređivanje sustava upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO 9001
- razvoj studijskih programa temeljenih na inovativnim znanstvenim istraživanjima na fakultetu
- stvaranje poticajnog okruženja za rad na fakultetu
- istraživanje i razvoj studija koji jamče aktivnu ulogu fakulteta u razvoju gospodarstva i zajednice u kojoj djelujemo
- transparentnost u radu i odgovorno poslovanje
- ispitivanje i ostvarivanje očekivanja korisnika svojih usluga, pružajući uslugu na vrijeme, u skladu s dogovorenim zahtjevima i primjenjivim zakonskim odredbama
- kontinuirano praćenje pokazatelja kvalitete rada te temeljem istih periodično revidiranje politike kvalitete i strategije Fakulteta.

5.3 Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji

Dekan Fakulteta osigurava da su odgovornosti i ovlasti definirane i poznate svim zaposlenicima. Ovim Priručnikom definirane su odgovornosti i ovlasti vezane uz SUK, dok su *Statutom Tehničkog fakulteta*, *Pravilnikom o ustroju radnih mjesta* i drugim općim aktima jasno utvrđene odgovornosti i ovlasti svakog zaposlenika.

Dekanu u radu podršku daje Ured dekana čije je djelovanje detaljnije propisano procedurom *P - 501 Ured dekana*. Dekan Fakulteta odgovoran je za:

- primjenu usvojene Politike kvalitete Fakulteta
- ostvarivanje postavljenih ciljeva kvalitete

- osiguravanje potrebnih resursa za provođenje, održavanje, unaprjeđivanje i provjeru SUK-a
- nepodređenost zahtjeva kvalitete bilo kakvim pristranim interesima
- imenovanje Povjerenika dekana za kvalitetu te interne auditore SUK-a.

Povjerenik dekana za kvalitetu i imenovani i osposobljeni interni auditori odgovorni su za:

- utvrđivanje načina za održavanje i unaprjeđivanje SUK-a i Politike kvalitete, te njihove prilagodbe potrebama i djelatnosti Fakulteta
- provjeravanje učinkovitosti SUK-a (npr. putem internog audita)
- poticanje popravni radnji koje sprječavaju pojavu neodgovarajućih usluga
- identificiranje i bilježenje bilo kakvih problema u pruženoj usluzi.

Voditelji pojedinih službi, Knjižnice i Računalnog centra, u okviru djelatnosti službe kojoj su na čelu, odgovorni su za:

- primjenu Politike kvalitete Fakulteta
- usuglašavanje Politike kvalitete i SUK-a s politikom i praksom službe
- identificiranje i evidentiranje svih problema vezanih uz kvalitetu usluge
- iniciranje i preporuku popravne radnje za utvrđene probleme kvalitete i umanjivanje prepoznatih rizika
- provjeru primjene popravni radnji sve do trenutka uklanjanja utvrđenog problema kvalitete
- izvješćivanje PUK-a o uočenim problemima vezanim uz kvalitetu.

6. Planiranje

6.1 Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama

U cilju uklanjanja ili umanjivanja prepoznatih rizika i uzorka mogućih i predviđanih nesukladnosti kao i poboljšavanja poželjnih učinaka kod prepoznatih prilika Fakultet poduzima popravne radnje. U tu je svrhu uspostavljena pisana procedura *P – 102 Popravne radnje* kojom se definiraju radnje za:

- određivanje mogućih nesukladnosti i njihova uzroka kao i pozitivnih poslovnih prilika
- procjenu potrebe za poduzimanjem radnji kako bi se spriječilo pojavljivanje nesukladnosti
- određivanje i provođenje potrebne radnje
- zapisivanje rezultata pokrenutih radnji, te
- vrednovanje provedenih preventivnih radnji.

Referentni dokumenti kvalitete:

- P – 92 Interni audit*
- P – 87 Upravljanje nesukladnom uslugom*
- P – 102 Popravne radnje*
- OB – 921 Plan provedbe audita*
Knjiga primjedbi i prijedloga za Knjižnicu.

6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Preuzimanjem odgovornosti za uvođenje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 dekan osigurava da se na odgovarajućim organizacijskim razinama Fakulteta uspostave ciljevi i mjerljivi indikatori kvalitete, usklađeni s usvojenom strategijom Fakulteta i Politikom kvalitete, temeljeni na usmjerenju na korisnika usluga, procesu neprekidnih unaprjeđenja i potpunoj suradnji svih zaposlenih.

U tu svrhu definirao je opće ciljeve kvalitete za stručno administrativne službe, Knjižnicu i Računalni centar. Ostvarivanje postavljenih ciljeva kvalitete prati se periodično, a najmanje jednom godišnje, putem provedbe ankete o zadovoljstvu korisnika usluga procesa obuhvaćenih sustavom upravljanja kvalitetom.

Dekan, u suradnji s glavnim tajnikom i povjerenikom dekana za kvalitetu prati rezultate ankete, trendove u odnosu na prethodna vrednovanja te pokreće popravne radnje za poboljšavanje postignuća po pojedinim ciljevima. Kod pokretanja popravnih radnji utvrđuje se:

- što je potrebno učiniti,
- koji resursi su na raspolaganju,
- tko je odgovoran za provedbu popravne radnje,
- koji je rok za izvršenje, te
- kako će se vrednovati uspješnost provedene radnje.

U skladu s utvrđenom *Politikom kvalitete* na razini stručno-administrativnih službi, Knjižnice i Računalnog centra dekan Tehničkog fakulteta daje smjernice i osigurava resurse kako bi se ostvarili sljedeći

CILJEVI KVALITETE

- Osigurati korisnicima uslugu visoke razine kvalitete na vrijeme, u potpunosti i na siguran način.
- Uspostaviti otvorenu i učinkovitu komunikaciju s korisnicima usluga i dobavljačima.
- Uspostaviti sustavno praćenje učinkovitosti poslovnih procesa.
- Uspostaviti sustav neprekidnog unaprjeđivanja koji će se provoditi u svim stručno administrativnim djelatnostima te djelatnostima Knjižnice i Računalnog centra.
- Aktivno uključiti zaposlenike, motivirati ih i osposobljavati.

Planiranje kvalitete obuhvaća i izradu godišnjeg *Plana provedbe audita*. U slučaju kada se utvrdi potreba za promjenama u SUK-u dekan, glavni tajnik i povjerenik za kvalitetu utvrđuju svrhu promjene i njezine moguće posljedice, utjecaj promjene na SUK, potrebne i raspoložive resurse te određuje odgovorne osobe. Kod planiranih i primijenjenih izmjena SUK integritet sustava je

osiguran kroz izradu, oblikovanje, odobravanje i distribuciju dokumenata SUK-a sukladno proceduri *P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama*.

7. Podrška

7.1 Resursi

7.1.1 Općenito

Fakultet u cilju primjene, održavanja i neprekidnog unaprjeđivanja SUK-a, te ostvarivanja zadovoljstva korisnika ispunjavanjem postavljenih zahtjeva osigurava sve potrebne resurse koji uključuju:

- ljudske resurse i njihovu odgovarajuću razinu stručnosti
- infrastrukturu
- potrebnu opremu i odgovarajuće radno okruženje.

7.1.2 Ljudi

Zaposlenici koji obavljaju poslove koji utječu na kvalitetu usluga osposobljeni su i kompetentni na temelju odgovarajućeg školovanja, izobrazbe, vještina i iskustva. Na Fakultetu su, temeljem *Pravilnika o ustroju radnih mjesta* te stavkama ovog priručnika utvrđene odgovornosti, ovlasti i međusobni odnosi svih osoba koje vode poslove, obavljaju ili provjeravaju posao koji utječe na kvalitetu usluga. Postupci vezani uz upravljanje ljudskim resursima detaljnije su opisani u pisanoj proceduri *P – 712 Podrška upravljanju ljudskim resursima*.

7.1.3 Infrastruktura

Fakultet je odredio, osigurao i održava svu infrastrukturu potrebnu za ostvarivanje zahtijevane razine kvalitete usluge. Potrebna infrastruktura uključuje:

- odgovarajuće poslovne prostore
- opremu potrebnu za ostvarivanje usluge, hardware i software, internu računalnu mrežu, telefonsku mrežu
- ostalu potrebnu opremu
- odgovarajuće održavanje infrastrukture.

Održavanje infrastrukture podijeljeno je u dvije kategorije i to održavanje tehničkog sustava, koje je opisano u proceduri *P-713 Održavanje tehničkog sustava* te održavanje računalnog i informatičkog sustava koje je opisano u proceduri *P – 8503 Upravljanje informatičkom infrastrukturom*.

7.1.4 Okruženje za odvijanje procesa

Fakultet posjeduje i valjano održava odgovarajući prostor i radne uvjete koji omogućavaju ostvarivanje usklađenosti pružene usluge s postavljenim zahtjevima. Aktivnosti oko održavanja radne okoline opisane su u proceduri *P-713 Održavanje tehničkog sustava*.

7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje

Verifikacija sukladnosti pružene usluge s postavljenim zahtjevima i očekivanjima korisnika provodi se anketiranjem korisnika putem on-line anketa za što Fakultet osigurava sve potrebne resurse. Također, verifikacija se vrši i dnevnim praćenjem izvršavanja zadataka za što nisu potrebni dodatni resursi.

Mjerna sljedivost se ne prepoznaje kao zahtjev za procese i službe obuhvaćene opsegom certifikacije.

Referentni dokumenti kvalitete:

- P – 8401 Nabava i prodaja*
- P – 8501 Upravljanje studentskom evidencijom*
- P – 8502 Upravljanje knjižnicom*
- P – 8503 Upravljanje informatičkom infrastrukturom.*

7.1.6 Znanje u organizaciji

Temeljem *Pravilnika o ustroju radnih mjesta* utvrđuje potrebna osposobljenost/kompetentnost osoblja koje obavlja poslove koji utječu na sukladnost sa zahtjevima, a prema utvrđenoj kompetentnosti vrši se i angažiranje/zapošljavanje novih zaposlenika. Specifičnosti pojedinih procesa, načini rada i odgovornosti dodatno su propisane procedurama SUK-a. Također, neprekidno se prate relevantne promjene u vanjskoj regulativi te se, prema potrebi, upućuju zaposlenici na dodatna osposobljavanja i obrazovanja. Svaki voditelj službe i vlasnik procesa zadužen je za predlaganje potrebnih osposobljavanja iz djelokruga svoje službe/procesa. Provedu osposobljavanja odobrava dekan.

7.2 Osposobljenost

Kako bi se osigurala i unaprijedila kompetentnost i svijest zaposlenika, na Fakultetu se:

- temeljem *Pravilnika o ustroju radnih mjesta* utvrđuje potrebna osposobljenost/kompetentnost osoblja koje obavlja poslove koji utječu na sukladnost sa zahtjevima, a prema utvrđenoj kompetentnosti vrši se i angažiranje/zapošljavanje novih zaposlenika;
- u slučajevima kada novozaposlena osoba nema svu potrebnu osposobljenost/kompetentnost, utvrđuje potrebna dodatna izobrazba za postizanje potrebnih kompetencija, kao i rok u kojemu ista mora biti provedena;
- dodatno, prema potrebi i uvidom u relevantne dokumente zaposlenika planira i provodi dodatna izobrazba zaposlenika bilo interno, u okviru Fakulteta, ili u suradnji s vanjskim institucijama;
- utvrđivanjem perioda probnog rada i dodjeljivanjem povjerenstva koje prati rad novog zaposlenika vrednuje potrebna osposobljenost i kompetentnost zaposlenika;
- prate pritužbe na rad zaposlenika i pokreću se aktivnosti kako bi se razlozi za pritužbe uklonili, bilo dodatnim osposobljavanjem zaposlenika za obavljanje povjerenih mu poslova ili na drugi odgovarajući način;
- zaposlenici kontinuirano obavještavaju od strane svojih nadređenih o važnosti i značenju svoga rada te načina na koji se pridonosi ostvarivanju ciljeva kvalitete;
- održavaju odgovarajući zapisi o školovanju, izobrazbi, vještinama i iskustvu.

7.3 Svjesnost

Politika kvalitete i ciljevi kvalitete objavljeni su na lokalnoj mreži (intranet) Fakulteta. Voditelji službi moraju, u domeni svojeg djelovanja, osigurati razumijevanje Politike kvalitete i ciljeva kvalitete te njihovu primjenu i ostvarivanje. O zahtjevima korisnika, mogućim rizicima te promjenama u SUK-u vlasnik procesa obavezan je upoznati sve djelatnike koji učestvuju u realizaciji pojedinog procesa. O tome je potrebno voditi i pisani zapis.

7.4 Komunikacija

Unutrašnja i vanjska komunikacija vezana uz učinkovitost SUK-a provodi se putem elektronske pošte i intraneta.

7.5 Dokumentirane informacije

Upravljanje nad izradom i održavanjem svih dokumentiranih informacija potrebnih za učinkovito odvijanje stručno administrativnih procesa, te procesa Knjižnice i Računalnog centra propisano je procedurom *P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama*. Za odobravanje svih dokumenata sustava upravljanja kvalitetom odgovoran je dekan.

8. Radni proces

8.1 Operativno planiranje i nadzor

Fakultet planira, provodi i nadzire procese koji su nužni za pružanje usluge. Planiranje usluge dosljedno je zahtjevima ostalih procesa SUK-a. Pri planiranju realizacije usluga Fakultet, kada je to primjereno, utvrđuje sljedeće:

- ciljeve kvalitete i zahtjeve za uslugu
- potrebu za uspostavljanjem procesa, dokumentiranih informacija i osiguravanjem resursa svojstvenih toj usluzi
- potrebne radnje ovjere/verifikacije, utvrđivanje prihvatljivosti/validacije, nadziranja, mjerenja i ispitivanja koje su svojstvene toj usluzi te kriterije za prihvaćanje usluga
- dokumentirane informacije kojima se dokazuje da su procesi pružanja usluga i ostvarena usluga ispunili zahtjeve.

Odgovorna osoba ili vlasnik procesa odgovoran je također i za dijelove procesa (podugovorene procese) koje obavljaju vanjski izvođači.

8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge

8.2.1 Komunikacija s kupcima

Fakultet je utvrdio i primjenjuje učinkovite postupke komunikacije s korisnikom s obzirom na:

- informacije o usluzi, i
- povratne obavijesti od korisnika, uključujući njegove reklamacije.

Dekan, Povjerenik dekana za kvalitetu, te svi voditelji službi odgovorni su za prikupljanje svih povratnih informacija od korisnika, uključujući primjedbe i prijedloge korisnika vezano za usluge koje Fakultet pruža. Iste su dužni proslijediti svima koji moraju poduzeti popravne radnje. Načini prikupljanja povratnih informacija od korisnika dodatno je opisan u točki 9.1.2. ovog priručnika.

8.2.2 Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Zahtjevi koje Fakultet utvrđuje su:

- zahtjevi koje postavlja korisnik usluge
- zahtjeve koje korisnik nije naveo, ali su nužni za kvalitetno i potpuno pružanje usluge
- zahtjeve primjenjivih zakona i propisa koji se odnose na uslugu

- sve eventualno postojeće bitne zahtjeve postavljene interno na Fakultetu.

8.2.3 Preispitivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Fakultet ocjenjuje zahtjeve koji se odnose na novu uslugu. To ocjenjivanje se obavlja svaki puta prije nego Fakultet preuzme obvezu pružanja nove usluge te osigurava da:

- zahtjevi za uslugu budu utvrđeni, potpuni i sukladni zakonima
- Fakultet osigura sve potrebne resurse i ostale uvijete kako bi bio u mogućnosti pružiti cjelovitu uslugu sukladno prethodno utvrđenim zahtjevima.

Dokumentirani zapisi s rezultatima ocjene i radnjama koje proizlaze iz ocjene se održavaju.

8.2.4 Promjene zahtjeva za proizvode i usluge

Korisnik koji traži izmjenu ili pružanje nove usluge svoje zahtjeve mora dokumentirati. Kada se zahtjevi za uslugu promijene, Fakultet osigurava izmjenu odgovarajuće dokumentacije te osigurava da odgovarajuće osoblje bude upoznato s promijenjenim zahtjevima.

8.3 Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Na ustrojen sustav upravljanja na Fakultetu primjenjivi su svi zahtjevi norme ISO 9001 izuzev zahtjeva koji se odnose na projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.

8.4 Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača

8.4.1 Općenito

Fakultet osigurava da predmeti nabave budu u skladu sa zahtjevima navedenim u narudžbi. Vrsta i opseg ocjene dobavljača i predmeta nabave ovisi o utjecaju predmeta nabave na daljnje radnje pri pružanju usluga Fakulteta. Fakultet vrednuje i odabire dobavljače temeljem njihove mogućnosti da isporuče proizvod u skladu s postavljenim im zahtjevima. Utvrđeni su kriteriji za odabir, ocjenu i ponovnu ocjenu dobavljača.

Dokumentirane informacije o rezultatima ocjene i sve potrebne radnje koje proizlaze iz ocjene se održavaju. Za nabavu proizvoda i usluga koje utječu na kvalitetu usluge Fakulteta primjenjuje se postupak propisan procedurom *P – 8401 Nabava i prodaja*. Fakultet vrednuje svoje dobavljače, a obavezan ih je odabirati sukladno primjenjivom zakonskom okviru i važećoj regulativi. Postupak je detaljnije propisan procedurom *P – 8401 Nabava i prodaja*. O rezultatima ocjenjivanja dobavljača i drugih potrebnih radnji proisteklih iz tih ocjenjivanja vode se i održavaju dokumentirane informacije.

8.4.2 Vrsta i opseg nadzora

Fakultet je uspostavio, primjenjuje i održava postupke inspekcije ili druge nužne radnje kojima osigurava da predmet nabave udovoljava u narudžbi specificiranim zahtjevima. U slučaju da Fakultet namjerava provesti verifikaciju/ovjeru kod dobavljača, u podacima za nabavu navodi planirane postupke verifikacije/ovjere i metodu prihvaćanja predmeta nabave. Vrsta i opseg nadzora u postupku nabave definiran je u proceduri *P – 8401 Nabava i prodaja*.

8.4.3 Informacije za vanjske dobavljače

Podaci za nabavu uključuju opis predmeta nabave i, tamo gdje je to primjereno:

- zahtjeve za odobravanjem usluga, procedura, procesa i opreme
- zahtjeve za osposobljenost osoblja i

- zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom.

Fakultet osigurava primjerenost posebnih zahtjeva za nabavu prije nego što ih priopći dobavljaču. Postupak nabave detaljnije je propisan procedurom *P – 8401 Nabava i prodaja*.

8.5 Proizvodnja i pružanje usluga

8.5.1 Nadzor nad proizvodnjom i pružanjem usluga

Fakultet planira i pruža usluge sukladno primjenjivim zakonskim odredbama i pod ostalim uvjetima s kojima upravlja. Ti uvjeti, kada je primjenjivo, uključuju:

- dostupnost informacija koje opisuju značajke usluga,
- dostupnost radnih uputa, kada je to potrebno,
- uporabu odgovarajuće opreme,
- dostupnost i uporabu sredstava nadzora, kada je to potrebno,
- provedbu nadzora i
- primjenu radnji za uspješno pružanje usluga te radnji nakon pružene usluge.

Načini i postupci pružanja usluga detaljnije su opisani u pisanim procedurama:

P – 8501 Upravljanje studentskom evidencijom

P – 8502 Upravljanje knjižnicom

P – 8503 Upravljanje informatičkom infrastrukturom.

Rezultat usluga koje pruža Fakultet može biti ovjeren/verificiran kasnijim nadziranjem te stoga Fakultet nije utvrdio način provedbe prihvatljivosti/validacije usluga tijekom njezinog pružanja.

8.5.2 Označavanje i sljedivost

Posebni sustav označavanja usluga se ne primjenjuje. Sljedivost je osigurana internim označavanjem i vođenjem dokumenata putem urudžbenih zapisnika i drugim primjerenim načinima označavanja.

8.5.3 Imovina koja pripada kupcima i/ili vanjskim dobavljačima

Osobne podatke, isprave i dokumente koji su vlasništvo korisnika, Fakultet koristi isključivo u svrhu ostvarivanja usluge koju pruža. Fakultet povjerene podatke, isprave i dokumente čuva i pohranjuje na način koji osigurava njihovu sigurnosti i povjerljivost. S osobnim podacima korisnika postupa se sukladno zakonskoj regulativi, za što je odgovoran glavni tajnik Fakulteta.

8.5.4 Čuvanje

Ovaj zahtjev nije primjenjiv za procese i službe obuhvaćene opsegom certifikacije.

8.5.5 Radnje nakon isporuke

Fakultet u pravilu ne poduzima posebne radnje nakon isporuke usluge osim u slučajevima zahtjeva korisnika.

8.5.6 Nadzor nad promjenama

Fakultet neprekidno vrednuje i nadzire promjene u pružanju usluga kako bi osigurao trajnu sukladnost sa postavljenim zahtjevima. Održavaju se dokumentirane informacije o rezultatima preispitivanja promjena, osobama koje su odobrile promjene te određenim potrebnim mjerama.

8.6 Puštanje proizvoda i usluga u promet

Fakultet nadzire i mjeri značajke usluga kako bi provjerio i potvrdio da su zahtjevi za uslugu ispunjeni. To se obavlja u primjerenim fazama procesa pružanja usluge u skladu s planiranim radnjama.

Održavaju se dokumentirane informacije o sukladnosti pružene usluge s postavljenim zahtjevima. Dokumentirane informacije naznačuju osobu(e) koja je odobrila pružanje usluge korisniku.

Usluga se pruža tek kada su sve planirane radnje uspješno završene, osim ako drukčije ne odobri ovlaštena osoba i, kada je to primjenjivo, korisnik.

8.7 Nadzor nad nesukladnim izlazima

Fakultet osigurava da usluga koja nije u skladu s postavljenim zahtjevima bude otkrivena, identificirana, procijenjena i priopćena voditeljima odgovarajućih službi odgovornima za popravne radnje te PUK-u zbog analize osnovnog uzroka i poduzimanja dodatnih popravnih radnji sve s ciljem uklanjanja uočenih nesukladnosti i sprječavanja ponovnog pojavljivanja istih nepravilnosti prilikom pružanja usluge.

Utvrđena je procedura o postupanju s nesukladnim uslugama *P – 87 Upravljanje nesukladnom uslugom*, gdje su utvrđene i dokumentirane odgovornosti i ovlaštenja. Fakultet održava dokumentirane informacije o utvrđenim nesukladnostima s opisom nesukladnosti, poduzetom mjerom, zaduženom osobom i rokom izvršenja.

9. Vrednovanje mjerljivih rezultata

9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Općenito

Fakultet planira i provodi nadzor, mjerenja, analizu podataka i poboljšavanja kako bi osigurao da sve usluge kao i administrativne i pomoćne djelatnosti budu nadzirane i mjerene u cilju:

- ispunjenja zahtjeva korisnika i dokazivanja sukladnosti pružene usluge s postavljenim kriterijima za ostvarivanje usluge;
- otkrivanja, identificiranja i procjene usluge koja ne odgovara postavljenim zahtjevima kako bi se pokrenule korektivne akcije, provela analiza izvornog (korijenskog) uzroka nesukladnosti i uspostavile preventivne mjere za izbjegavanje ponovnog pojavljivanja iste nesukladnosti;
- dokazivanja primjene, učinkovitosti i sukladnosti SUK-a.

To uključuje određivanje primjenjivih metoda, uključujući statističke metode, i opseg njihove primjene te utvrđivanje mogućih rješenja, izbor najpovoljnijeg rješenja, njegovu primjenu i vrednovanje svakog poboljšanja kako bi se ostvarivalo neprekidno poboljšanje učinkovitosti SUK-a. Dokumentiranim informacijama o poduzetom iskazuje se uspješnost svakog poboljšanja u odnosu na prethodno i na SUK u cjelini.

Fakultet nadzire procese SUK-a na način da voditelji službi i vlasnici procesa kontinuirano prate odvijanje procesa u domeni svoje odgovornosti, te procjenjuju njihovu sukladnost s definiranim.

Prema potrebi i gdje je to primjenjivo voditelji službi i vlasnici procesa definiraju i primjenjuju načine praćenja učinkovitosti procesa. U slučaju utvrđenih odstupanja dužni su pokrenuti primjerene popravne radnje.

Svi procesi SUK-a opisani su u dodatnim procedurama koje čine sastavni dio SUK-a. Procedurama su definirane faze ostvarivanja procesa, utvrđene su odgovornosti zaposlenika za svaku fazu kao i uslugu u cjelini. Nadalje, naznačena su područja djelovanja i referentni dokumenti koji su nužni tijekom realizacije usluge.

9.1.2 Zadovoljstvo kupaca

Jedna od osnovnih mjera učinkovitosti SUK-a je povratna informacija o ispunjavanju zahtjeva korisnika i ukupnom zadovoljstvu korisnika pruženom uslugom. Fakultet je odredio metode prikupljanja informacija o zadovoljstvu korisnika te iste primjenjuje, o čemu se vode odgovarajuće dokumentirane informacije.

Knjižica Fakulteta stavlja na raspolaganje svojim korisnicima *Knjigu primjedbi i prijedloga za Knjižnicu*. Ista se pregledava prema potrebi, a najmanje dva puta godišnje. Za pregled i pokretanje eventualno potrebnih popravnih radnji odgovorna je voditeljica Knjižnice.

Također, svoje prijedloge i primjedbe vezano uz rad svih službi korisnici usluga mogu uputiti povjereniku dekana za kvalitetu elektronskim putem na adresu kvaliteta@riteh.hr. Prema potrebi, a najmanje dva puta godišnje, Povjerenik dekana pregledava pristigle prijedloge i primjedbe i, u dogovoru s dekanom i glavnim tajnikom Fakulteta, pokreće potrebne radnje.

O zadovoljstvu korisnika s radom stručno administrativnih službi, Knjižnice i Računalnog centra periodično se, a najmanje jednom godišnje, provode ankete, za što je odgovoran povjerenik dekana za kvalitetu. O rezultatima provedenih istraživanja zadovoljstva kupaca obavještavaju se svi dionici u sustavu upravljanja kvalitetom ako i Fakultetsko vijeće.

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Fakultet utvrđuje, prikuplja i analizira odgovarajuće podatke kako bi dokazao primjerenost i učinkovitost SUK-a i procjenjuje gdje se može neprekidno unaprjeđivati učinkovitost SUK-a. To uključuje podatke nastale kao rezultat nadzora i mjerenja te iz bilo kojih drugih odgovarajućih izvora. Analiza podataka daje informacije o:

- zadovoljstvu korisnika pruženom uslugom
- sukladnosti s postavljenim zahtjevima za uslugu
- značajkama i trendovima procesa i proizvoda, uključujući mogućnosti za popravne radnje
- dobavljačima.

9.2 Interni audit

Kako bi utvrdio da li je SUK u skladu s planiranim aktivnostima, zahtjevima norme ISO 9001 i postavljenim internim zahtjevima SUK-a, te da se SUK učinkovito provodi i održava, Fakultet provodi unutrašnje prosudbe/interne audite u planiranim terminima prema *OB – 921 Planu provedbe audita*. Unutrašnja prosudba se planira prema važnosti poslovne aktivnosti koju treba ocijeniti. Osim ocjene usklađenosti SUK-a s zahtjevima ISO 9001, unutrašnja prosudba mora osigurati podatke za moguća poboljšavanja SUK-a. Odgovornosti i zahtjevi za planiranje i vođenje prosudbi za izvještavanje o rezultatima te održavanje zapisa definirani su u proceduri *P – 92 Interni audit*.

9.3 Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom

9.3.1 Općenito

Sustav upravljanja kvalitetom na Fakultetu provjerava se i ocjenjuje od strane dekana Fakulteta prema potrebi, a najmanje jednom godišnje, kako bi se osiguralo kontinuiranu primjerenost i učinkovitost SUK-a. Prilikom ocjenjivanja SUK-a od strane dekana razmatraju se mogućnosti za unaprjeđenje i utvrđuje potreba za izmjenama SUK-a, politike i ciljeva kvalitete.

O provedenoj provjeri i ocjeni SUK-a od strane dekana vode se dokumentirane informacije koji se čuvaju zajedno s izvještajima s internog audita i audita certifikacijske tvrtke.

9.3.2 Ulazni podaci preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom

Ocjena sustava upravljanja kvalitetom od strane dekana Fakulteta provodit će se na temelju slijedećih podloga/ulaznih podataka:

- rezultata prethodnih internih i vanjskih audita
- povratnih informacija od strane korisnika usluga prikupljenih putem anketa, upita, pritužbi i dr.
- podataka o učinkovitosti procesa
- statusa nesukladnosti i popravnih radnji
- statusa aktivnosti koje su rezultat zaključaka prethodnih ocjena SUK-a od strane uprave
- promjena koje mogu imati utjecaja na SUK
- mjerljivih rezultata vanjskih dobavljača
- primjerenosti resursa
- djelotvornosti mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama
- prijedloga za poboljšanje.

9.3.3 Izlazni podaci preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom

Rezultati ocjene sustava uključuju sve odluke i radnje koje se odnose na:

- primjenu i održavanje SUK-a, kao i neprekidno poboljšavanje učinkovitosti SUK-a
- unaprjeđenje kvalitete usluge u odnosu na zahtjeve korisnika
- potrebne resurse.

Referentni dokumenti kvalitete:

- P – 501 Ured dekana*
- OB – 921 Plan provedbe audita.*

10. Poboljšavanje

10.1 Općenito

Fakultet određuje i bira prilike za poboljšavanje te provodi sve potrebne mjere za ispunjavanje zahtjeva kupaca i povećanje njihova zadovoljstva. Pri tome, trajno provodi:

- poboljšanje usluga radi ispunjavanja zahtjeva i poduzimanja koraka povezanih s budućim potrebama i očekivanjima;
- ispravljanje, sprječavanje i smanjivanje neželjenih posljedica;
- poboljšavanje mjerljivih rezultata i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.

10.2 Nesukladnost i popravna radnja

U slučaju utvrđivanja nesukladnosti Fakultet pokreće popravne radnje kako bi se nesukladnosti otklonile, istražio izvorni uzrok nesukladnosti i spriječio njihovo ponovno pojavljivanje. U tu je svrhu uspostavljena pisana procedura *P – 102 Popravne radnje* kojom su definirane radnje za:

- utvrđivanje pojave nesukladnosti
- određivanje izvornog uzroka nesukladnosti
- procjene potreba za pokretanjem radnje kako bi se osiguralo da se nesukladnost ne ponovi
- određivanje i provođenje potrebne radnje
- osuvremenjivanje podataka o rizicima i prilikama,
- zapisivanje rezultata pokrenutih radnji, te
- vrednovanje provedenih popravnih radnji.

O utvrđenim nesukladnostima i popravnim radnjama vode se dokumentirane informacije kao dokaz o prirodi nesukladnosti, poduzetih popravnih radnji i njihovih rezultata.

10.3 Trajno poboljšavanje

Trajno poboljšavanje je jedan od osnovnih principa upravljanja kvalitetom i kao takvo, na Fakultetu je prepoznato kao ključan čimbenik razvoja SUK-a, zadovoljstva korisnika naših usluga i djelatnosti Fakulteta u cjelini.

Neprekidnom se poboljšavanju pristupa sustavno i sukladno odrednicama norme ISO 9001. Neprekidno je poboljšanje jedna od odrednica Politike kvalitete Fakulteta, a slijedom toga, odražava se i u postavljenim ciljevima kvalitete, koji se, skupa s Politikom kvalitete, najmanje jednom godišnje revidiraju i nadopunjavaju od strane dekana. Također, redovito se provodi interni audit, analiza podataka te se pokreću popravne radnje. Sve navedeno koristi se prilikom ocjenjivanja SUK-a od strane dekana i definiranja potrebnih aktivnosti za poboljšavanje istoga.

11. Lista izmjena

8	31. 03. 2023.	Ispravke u tekstu, dodan sadržaj	S. Doboviček
7	27. 11. 2018.	Manje ispravke u tekstu	M. Burić Redžović
6	23. 02. 2017.	Usklađivanje sa zahtjevima novog izdanja norme ISO 9001:2015	M. Burić Redžović
5	12. 10. 2015.	Reorganizacija sustava upravljanja kvalitetom	S. Doboviček
4	15. 11. 2013.	Uvođenje procesa „Upravljanje financijama i računovodstvom“ u sustav upravljanja kvalitetom	S. Doboviček
3	23. 10. 2012.	Izmijenjena Politika kvalitete	D. Pavletić
2	01. 12. 2010.	Definiranje Kratica u dokumentaciji sustava upravljanja kvalitetom	D. Pavletić
1	20. 07. 2007.	Prvo izdanje	D. Pavletić
Izdanje	Datum	Opis promjene	Izradio