

PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM POSLOVNIH I POTPORNIH PROCESA

Oznaka:	PUK RITEH
Naziv dokumenta:	Priručnik sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa
Vrsta	Temeljni dokument
Izdanje:	1
Status:	Radni dokument

Napomena: Važeći dokument je u elektroničkom obliku i nalazi se na lokalnoj mreži (intranet Fakulteta), na adresi <https://riteh.uniri.hr/o-fakultetu/opci-akti-i-dokumenti/>.
Tiskane verzije dokumenta nisu važeće i informativnog su karaktera.

Izradio	Pregledao	Odobrio
Ime i prezime, funkcija: Hrvoje Marušić, voditelj kvalitete	Ime i prezime, funkcija: prof. dr. sc. Zoran Jurković, prodekan za poslovanje i suradnju s gospodarstvom	Ime i prezime, funkcija: prof. dr. sc. Lado Kranjčević, dekan
Mjesto: Rijeka		
Datum:	20/04/2026	27/04/2026

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 PUK	6
3. Uvod	6
3.1. Pregled razvoja Tehničkog fakulteta u Rijeci.....	6
3.2 Stručno-administrativne službe obuhvaćene SUK-om	7
3.2.1 Stručno-administrativne službe u nadležnosti Dekanata i glavnog tajništva.....	7
3.2.2. Službe u nadležnosti dekana	8
3.4. Svrha sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa	10
4. Kontekst Fakulteta	10
4.1 Razumijevanje Fakulteta i njegova konteksta	10
4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana.....	10
4.3 Područje primjene SUK sukladno normi ISO 9001:2015.....	10
4.4 Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	11
4.4.1. Procesu obuhvaćeni SUK-om	11
4.4.2. Odgovornosti za upravljanje procesima	12
5. Vodstvo	13
5.1 Opredijeljenost	13
5.2 Politika kvalitete.....	13
5.3 Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji	14
6. Planiranje	16
6.1 Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama.....	16
6.1.1. Upravljanje rizicima i prilikama	16
6.1.2. Popravne radnje	17
6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	17
7. Podrška	18
7.1 Resursi	18
7.1.1 Općenito.....	18
7.1.2 Ljudi	18
7.1.3 Infrastruktura	19

7.1.4 Okruženje za odvijanje procesa	19
7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje.....	19
7.1.6 Znanje u organizaciji	19
7.2 Osposobljenost	20
7.3 Svjesnost	20
7.4 Komunikacija	20
7.5 Dokumentirane informacije.....	21
8. Radni proces	21
8.1 Operativno planiranje i nadzor	21
8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge	21
8.2.1 Komunikacija s korisnicima	21
8.2.2 Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge	21
8.2.3 Preispitivanje zahtjeva za proizvode i usluge	22
8.2.4 Promjene zahtjeva za proizvode i usluge.....	22
8.3 Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	22
8.4 Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača ..	22
8.4.1 Općenito	22
8.4.2 Vrsta i opseg nadzora	22
8.4.3 Informacije za vanjske dobavljače	23
8.5 Proizvodnja i pružanje usluga	23
8.5.1 Nadzor nad proizvodnjom i pružanjem usluga	23
8.5.2 Označavanje i sljedivost	23
8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima i/ili vanjskim dobavljačima.....	23
8.5.4 Čuvanje	23
8.5.5 Radnje nakon isporuke	24
8.5.6 Nadzor nad promjenama	24
8.6 Puštanje proizvoda i usluga u promet.....	24
8.7 Nadzor nad nesukladnim izlazima	24
9. Vrednovanje mjerljivih rezultata	24
9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	24
9.1.1 Općenito.....	24
9.1.2 Zadovoljstvo korisnika	25
9.1.3 Analiza i vrednovanje	25
9.2 Interni audit.....	26

9.3 Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom	26
9.3.1 Općenito	26
9.3.2 Ulazni podaci preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom	26
9.3.3 Izlazni podaci preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom	27
10. Poboljšavanje	27
10.1 Općenito	27
10.2 Nesukladnost i popravna radnja	27
10.3 Trajno poboljšavanje	28
11. Lista izmjena	28

1. Općenito

1.1 Kratice u dokumentaciji sustava upravljanja kvalitetom

Fakultet - Tehnički fakultet Sveučilišta u Rijeci

PUK - Priručnik sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa. Važeće izdanje nosi oznaku PUK RITEH.

SUK - Sustav upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

Dekan - Dekan/Dekanica Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

PDK - Prodekan/prodekanica zadužen/a za SUK, imenovanim od strane dekana Fakulteta

VK – Voditelj kvalitete (Voditelj samostalne službe za osiguravanje kvalitete i akreditaciju)

VP – Vlasnik procesa (Voditelj ustrojstvene jedinice nadležne za pojedini proces i pripadajuću dokumentaciju SUK)

Knjižnica - Knjižnica Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

Služba - Unutarnja ustrojstvena jedinica Fakulteta (samostalna služba / služba / dr.) sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta

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 postupanja u okviru SUK

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 (u pravilu upisanog u OB-751 Glavni popis dokumenata), ako to nije drugačije navedeno prilikom upućivanja na isti.

1.3 Autorsko pravo

Priručnik sustava upravljanja kvalitetom (u daljnjem tekstu PUK) je vlasništvo Fakulteta. 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 PUK

Svi zaposlenici službi imaju pravo pristupa te moraju dobiti na uvid i biti upoznati sa sadržajem *PUK*.

Svaki korisnik priručnika dužan je, prije uporabe tiskane verzije priručnika, uvidom u dokumente SUK dostupne na adresi [SUK RITEH - Odobreni dokumenti](#), provjeriti da li koristi posljednje izdanje priručnika.

Za izradu i izmjene u priručniku odgovoran je voditelj kvalitete (VK), za pregled priručnika prodekan nadležan za SUK, a za odobravanje konačne verzije dekan Fakulteta.

Odobrovanje PUK vrši se na način da VK izrađeni ili izmijenjeni PUK postavi na interno mrežno mjesto Fakulteta, kojemu imaju pristup samo VK, dekan i PDK, te o tome izvještava PDK. PDK pregledava SUK te obavještava VK o suglasnosti odnosno potrebnim korekcijama. Nakon što se PDK suglasio s konačnom verzijom SUK, isti odobrava dekan Fakulteta potpisom i/ili elektroničkim putem. Odobreni SUK pohranjuje se na za to predviđeno mrežno mjesto, te postaje vidljiv na mreži svim zaposlenicima Fakulteta, te svim članovima fakultetskog vijeća.

Pregledani i izmijenjeni dijelovi *PUK* izdaju se sukladno proceduri *P - 75 Upravljanje dokumentiranim informacijama* te P-423 Upravljanje dokumentima VK 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. VK obavještava sve voditelje ustrojstvenim jedinicama obuhvaćenih SUK-om o učinjenim izmjenama. U slučaju izmjene *PUK* mijenja broj izdanja. Broj izdanja i datum izmjene istaknut je na prvoj stranici *PUK*.

Poglavlja u *Priručniku sustava upravljanja kvalitetom* u većem su dijelu usklađena s poglavljima norme ISO 9001:2015.

Ovim izdanjem „*PUK RITEH – Priručnik sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa*“ zamjenjuje dokument „*PK – Priručnik sustava upravljanja kvalitetom*“ izdanje 8. Dokument „*PK – Priručnik sustava upravljanja kvalitetom*“ izdanje 8 arhivira se kao nevažeći dokument i čuva se kao dio dokumentirane povijesti sustava upravljanja kvalitetom, uključujući njegovu Listu izmjena.

Povijesne izmjene iz prethodnog dokumenta PK sažeto su prenesene u Listu izmjena ovog priručnika, dok su detalji dostupni u arhiviranom dokumentu PK izdanje 8.

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 produblivanje 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 prijediplomskom studiju obrazuje stručne prvostupnike (baccalaureus) inženjere strojarstva, brodogradnje i elektrotehnike, dok se na sveučilišnom preddiplomskom studiju obrazuju sveučilišni prvostupnici (baccalaureus) inženjeri strojarstva, brodogradnje, elektrotehnike, računarstva te mehatronike i robotike. Na sveučilišnim diplomskim studijima Fakultet obrazuje magistre inženjere strojarstva, brodogradnje, elektrotehnike i računarstva. Na poslijediplomskoj razini Fakultet izvodi doktorske studije iz područja tehničkih znanosti u poljima strojarstva, brodogradnje, elektrotehnike, računarstva, temeljnih i interdisciplinarnih tehničkih znanosti, u okviru kojih se nakon obrane dokorskog rada promoviraju doktori znanosti. Fakultet redovito objavljuje i Godišnjak Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci s prikazom recentnih događanja vezanih uz djelatnost Fakulteta.

3.2 Stručno-administrativne službe obuhvaćene SUK-om

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

3.2.1 Stručno-administrativne službe u nadležnosti Dekanata i glavnog tajništva

Dekanat i glavno tajništvo su središnja i najviša razina upravljačke, izvršne, stručno-administrativne samostalne ustrojstvene jedinice Fakulteta, ustrojena za, provedbu odluka i politika upravljačkih tijela (Fakultetsko vijeće, dekan), obavljanje stručnih i administrativnih, tehničkih i pomoćnih poslova putem nižih ustrojstvenih jedinica u sastavu, integraciju, koordinaciju i nadzor rada ustrojstvenih jedinica u svom sastavu.

Glavni tajnik Fakulteta rukovodi radom administrativno-stručnih službi i koordinira njihov rad, sukladno ovlaštenjima i nalogima dekana. Ustrojstvene jedinice u nadležnosti dekanata i glavnog tajništva obuhvaćene SUK-om su sljedeće:

- i. Samostalna služba za osiguravanje kvalitete i akreditaciju (u daljnjem tekstu „Služba za kvalitetu”) – obavlja stručne i administrativne poslove vezane uz osiguravanje i unapređenje standarda kvalitete kao i na implementaciju sustava kvalitete koji osigurava kontinuirano poboljšanje akademskih i administrativnih procesa.
- ii. Samostalna služba za studije i studente – obavlja administrativne poslove vezane za studente, vodi propisane studentske evidencije, obavlja administrativne poslove za potrebe poslijediplomskih studija i za doktorande znanosti.
- iii. Samostalna služba za proračun, financijsko upravljanje, računovodstvene poslove i strateško planiranje (u daljnjem tekstu „Financijska služba”) – obavlja računovodstvene, financijske, komercijalne poslove i poslove ekonomata i nabave.
- iv. Samostalna služba za ljudske potencijale, pravne poslove, službeničke odnose i uredsko poslovanje u daljnjem tekstu „Služba općih i kadrovskih poslova”) – obavlja administrativne poslove u svezi radno-pravnog statusa zaposlenika, vodi kadrovske evidencije i organizira rad spremačica.
- v. Samostalna služba za održavanje, tehničku podršku i sigurnost, energetska učinkovitost i zaštitu (u daljnjem tekstu „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.
- vi. Samostalna služba za javnu nabavu i komercijalnu djelatnost (u daljnjem tekstu „Služba za nabavu”) – provodi poslove nabave roba, radova i usluga te komercijalne i imovinske evidencije za potrebe Fakulteta, u okviru Sektora za poslovno upravljanje.
- vii. Samostalna služba za projekte i transfer tehnologije (u daljnjem tekstu „Služba za projekte”) – pruža stručnu i administrativnu podršku pripremi, prijavi, provedbi i administrativnom upravljanju projektima te razvoju suradnje s gospodarstvom i transfera tehnologije na Fakultetu.

3.2.2. Službe u nadležnosti dekana

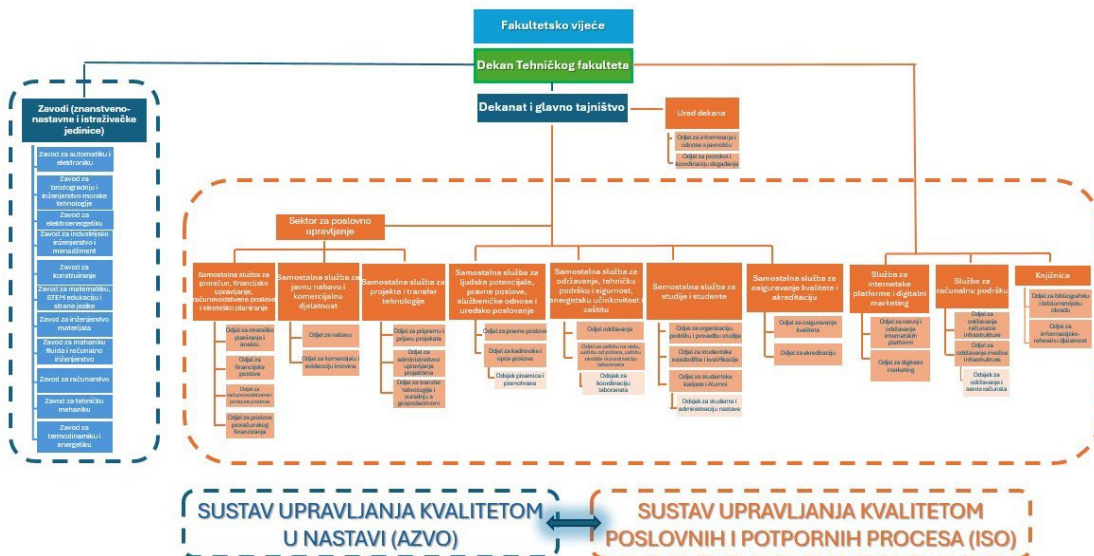
- viii. Knjižnica - Na Tehničkom fakultetu u Rijeci od 1960. godine djeluje fakultetska knjižnica koja je po svojoj namjeni specijalnog tipa. Knjižnica obuhvaća površinu od 403 m², a podijeljena je u dvije etaže. Na donjoj etaži smješteno je spremište za periodičke i omeđene publikacije i referentnu 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.
- ix. Služba za računalnu podršku
Osnovna aktivnost Službe za računalnu podršku 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 podršci u primjeni specifičnih programskih paketa. Također ima aktivnu ulogu u implementaciji Informacijskog sustava visokih učilišta, ISVU.

- x. Služba za internetske platforme i digitalni marketing ustrojena je kao posebna unutarnja ustrojstvena jedinica u sastavu dekanata, neposredno pod ingerencijom dekana i nadležnih prodekana. Osnovna joj je zadaća uspostava, administriranje i razvoj internetskih platformi i digitalnih servisa Fakulteta, uključujući sustave za e-učenje, internetske servise u oblaku i druge specifične informacijske sustave za podršku poslovnim procesima. Služba održava i razvija mrežne stranice Fakulteta te druge internetske platforme, sudjeluje u administriranju postojećih digitalnih servisa, izrađuje i provodi preporuke i pravila korištenja informacijskih sustava te organizira edukacije za korisnike. U djelokrug službe ulazi i digitalni marketing Fakulteta, osobito planiranje i provedba digitalnih promotivnih aktivnosti, komunikacija i oglašavanje putem digitalnih medija i društvenih mreža te koordinacija aktivnosti vanjskih izvođača u području digitalnog marketinga

3.3. Shema ustroja Tehničkog fakulteta

Shema ustroja Tehničkog fakulteta prikazana je na slici 1. Pored ustrojbene povezanosti, naznačen je opseg sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa (SUK), te onog koji se odnosi na kvalitetu nastave.



Slika 1. Shema ustroja i sustava upravljanja kvalitetom Tehničkog fakulteta

3.4. Svrha sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa

Svrha SUK na Fakultetu je doprinos učinkovitoj provedbi strategije i općih ciljeva, a posebno strategije i ciljeva kvalitete RITEH kroz osiguranje:

- od korisnika zahtijevane i očekivane kvalitete pruženih stručno-administrativnih usluga, te usluga Knjižnice i Službe za računalnu podršku;
- precizno, točno i pravovremeno obavljanje svih poslovnih aktivnosti obuhvaćenih SUK-om 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 fakulteta Sveučilišta u Rijeci opisan je kroz dokumente sustava, a posebice u Priručniku upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa (PUK) 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. Pitanja povezana s i usmjerena na upravljanje kvalitetom definirana su krovno Politikom kvalitete i Pravilnikom kvalitete, te operativno pripadajućom dokumentacijom kvalitete. 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 sukladno normi ISO 9001:2015

Sustav upravljanja kvalitetom (SUK) na Fakultetu sukladno normi ISO 9001:2015 ustrojen je za poslovne i potporne procese, odnosno procese **stručno-administrativne podrške, računalne podrške te usluge knjižnice**. Na ustrojen sustav upravljanja na Fakultetu primjenjivi su svi zahtjevi norme ISO 9001:2015 izuzev zahtjeva koji se odnose na projektiranje i razvoj proizvoda i usluga. Prikaz procesa za koje se primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO 9001:2015 prikazan je u točki 4.4.1. ovog Priručnika. Sustav je dokumentiran ovim priručnikom i pratećim dokumentima. Namjena priručnika je da:

- omogućiti djelatnicima Fakulteta razumijevanje i provedbu poslovnih aktivnosti potrebnih da bi se ispunili zahtjevi norme ISO 9001:2015,
- 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 korisnika 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 organizacijskih jedinica RITEH obuhvaćenih SUK-om, kao i korisnike njihovih usluga.

Ovaj SUK ne obuhvaća procese planiranja, izvedbe i vrednovanja nastave i znanstveno-istraživačkih aktivnosti, koji su uređeni posebnim dokumentima sustava osiguravanja kvalitete nastave Sveučilišta u Rijeci i Fakulteta.

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 9001:2015. U tu svrhu Fakultet je utvrdio procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom na Fakultetu. Procesu su podijeljeni u dvije skupine, tablica 1:

- procese podrške
- procese pružanja usluge.

4.4.1. Procesu obuhvaćeni SUK-om

SUK obuhvaća sljedeće procese:

- Upravljanje kvalitetom
- Podrška upravljanju ljudskim resursima
- Održavanje tehničkog sustava
- Nabava i prodaja
- Upravljanje informatičkom infrastrukturom
- Upravljanje financijama i računovodstvom
- Upravljanje studentskom evidencijom
- Upravljanje knjižnicom
- Upravljanje digitalnim servisima
- Upravljanje projektima

Procesu podrške	Procesu pružanja usluga
Upravljanje kvalitetom	Upravljanje studentskom evidencijom
Podrška upravljanju ljudskim resursima	Upravljanje knjižnicom
Održavanje tehničkog sustava	
Nabava i prodaja	
Upravljanje informatičkom infrastrukturom	

Upravljanje financijama i računovodstvom	
Upravljanje digitalnim servisima	
Upravljanje projektima	

Tablica 1. Procesi obuhvaćeni SUK

U okviru navedenih procesa definirane su procedure, koje su evidentirane u dokumentima OB-751 Glavni popis dokumenata kvalitete te P-75-PR-01 Matrica ovlasti (sastavni dio procedure P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama).

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
- Identificiranje rizika i predlaganje mjera za upravljanje rizicima
- kontinuirano bilježenje rezultata uspješnosti procesa
- planiranje i izvođenje popravni radnji
- provođenje stalnog unaprjeđivanja procesa
- pravovremeno izvještavanje dekana i drugih nadređenih o djelovanju procesa.

4.4.2. Odgovornosti za upravljanje procesima

Detaljna uloge, odgovornosti i ovlasti za odobravanje, pregled, izradu i izmjene dokumentiranih informacija SUK-a, uključujući dokumente vezane uz procese iz ove točke, definirane su u dokumentu P-75-PR-01 Matrica ovlasti, koji je sastavni dio procedure P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama.

Vlasnik procesa u pravilu je voditelj ustrojstvene jedinice odgovorne za proces, sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, ili druga osoba koju u tom smislu odredi sukladno odredbama ovog pravilnika.

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 kojeg se poduzimaju potrebne popravne aktivnosti, za što su zaduženi vlasnici procesa u suradnji s Voditeljem kvalitete.

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 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 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 tajnik Fakulteta rukovodi radom administrativno-stručnih službi i koordinira njihov rad, sukladno ovlaštenjima i nalogima dekana, 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 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 opredjeljenošću 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 unaprjeđivanje sustava upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO 9001:2015
- 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 unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta*, te drugim općim aktima jasno utvrđene odgovornosti i ovlasti svakog zaposlenika.

Dekan Fakulteta odgovoran je za:

- primjenu usvojene Politike kvalitete
- ostvarivanje postavljenih ciljeva kvalitete
- osiguravanje potrebnih resursa za provođenje, održavanje, unaprjeđivanje i provjeru SUK
- nepodređenost zahtjeva kvalitete bilo kakvim pristranim interesima
- imenovanje prodekana zaduženog za kvalitetu, voditelja kvalitete (u daljnjem tekstu VK), te internih auditora SUK na prijedlog VK.

Prodekan zadužen za SUK (PDK), u okviru opsega primjene SUK, odgovoran je za:

- davanje upravljačke podrške Dekanu i Voditelju kvalitete (VK) u uspostavi, održavanju i unaprjeđivanju SUK te promicanju procesnog pristupa i pristupa utemeljenog na rizicima
- nadzor nad provedbom aktivnosti o okviru SUK, u suradnji s glavnim tajnikom i VK
- davanje prijedloga Dekanu i VK za promjene u SUK-u (svrha promjene, moguće posljedice, potrebni resursi i odgovornosti), kada se utvrdi potreba za promjenama sustava
- osiguravanje da se u preispitivanju SUK od strane Dekana razmatra djelotvornost poduzetih mjera u odnosu na rizike i prilike te prijedlozi za poboljšanje (ulazni podaci preispitivanja)
- davanje suglasnosti/odobranje ključnih dokumentiranih informacija SUK (sukladno Prilogu 1 procedure P-75)

Voditelj kvalitete (VK), u svojem radu odgovara prodekanu nadležnom za osiguranje kvalitete, uz sustavnu podršku voditelja organizacijskih jedinica obuhvaćenih SUK-om, te internih auditora odgovoran je za:

- osiguravanje da SUK ispunjava zahtjeve norme ISO 9001:2015:2015 u opsegu certifikacije
- koordinaciju održavanja i unaprjeđivanja SUK radi provedbe Politike kvalitete i ciljeva kvalitete
- koordinaciju praćenja i vrednovanja učinkovitosti procesa, uključujući zadovoljstvo korisnika i analizu trendova
- koordinaciju internog audita i praćenje realizacije nalaza u suradnji s internim auditorima
- koordinaciju postupanja po nesukladnostima i korektivnim (popravnim) radnjama te provjeru učinkovitosti poduzetih
- izvještavanje Dekana i PDK o učinkovitosti SUK i prilikama za poboljšanje
- promicanje usmjerenosti na korisnika potpornih usluga
- osiguravanje integriteta SUK pri planiranju i provedbi promjena
- koordinaciju aktivnosti vezanih uz rizike i prilike (6.1), uključujući praćenje djelotvornosti mjera, uključujući održavanje i ažuriranje krovnog Registra rizika i prilika SUK (DI6.101)
- osiguravanje dosljedne primjene P-75 i dostupnosti važećih dokumentiranih informacija SUK (dobra praksa)

Voditelji organizacijskih jedinica obuhvaćenih SUK, u okviru djelatnosti službe kojoj su na čelu, odgovorni su za:

- osiguravanje primjene Politike kvalitete i važećih zahtjeva SUK u svojoj ustrojstvenoj jedinici
- upravljanje procesima u svojoj nadležnosti (planiranje, provedba, praćenje i unaprjeđivanje), uključujući definiranje ulaza/izlaza procesa, odgovornosti i potrebnih resursa
- izradu, održavanje i odobravanje (u okviru dodijeljenih ovlasti) dokumentiranih informacija procesa: procedura, radnih uputa, obrazaca i zapisa, te osiguravanje primjene samo važećih verzija sukladno P-75
- imenovanje nositelja aktivnosti/procesa unutar ustrojstvene jedinice i raspodjelu odgovornosti za provedbu procesnih koraka
- utvrđivanje i periodično preispitivanje rizika i prilika za procese u svojoj nadležnosti te planiranje i provedbu mjera za adresiranje istih (utvrđivanje, procjenu i ažuriranje rizika i prilika za procese u svojoj nadležnosti voditelji provode primjenom radne upute RU-6.1-01 Mapiranje rizika i prilika po procesima, uz korištenje obrasca OB-6.1-01 Matrica rizika i prilika te upis odabranih rizika i prilika u krovni Registar rizika i prilika SUK-a (DI-6.1-01).
- evidentiranje nesukladnosti i problema vezanih uz kvalitetu rada te poduzimanje neposrednih ispravaka (korekcija) kada je primjenjivo
- provođenje korektivnih (popravnih) radnji za utvrđene nesukladnosti (uključujući analizu uzroka), praćenje provedbe do zatvaranja te provjeru učinkovitosti poduzetih mjera
- praćenje pokazatelja učinkovitosti procesa i zadovoljstva korisnika u području svoje nadležnosti te predlaganje poboljšanja
- pravovremeno izvješćivanje VK-a o značajnim nesukladnostima, rizicima, statusu korektivnih radnji i drugim relevantnim informacijama za učinkovitost SUK.

6. Planiranje

6.1 Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama

6.1.1. Upravljanje rizicima i prilikama

Fakultet sustavno identificira rizike i prilike povezane s kontekstom Fakulteta, zahtjevima zainteresiranih strana te procesima u opsegu primjene SUK-a definiranom u točki 4.3, s ciljem osiguravanja postizanja planiranih rezultata, povećanja poželjnih učinaka, sprječavanja ili smanjenja neželjenih učinaka te postizanja poboljšanja. Identificirani rizici i prilike vrednuju se i evidentiraju u registru rizika SUK, a planirane mjere za postupanje s njima integriraju se u ciljeve kvalitete, planove procesa i druge relevantne aktivnosti. Provedene mjere, uključujući popravne radnje prema proceduri P102 Popravne radnje, periodično se preispituju radi ocjene učinkovitosti i po potrebi se ažuriraju, o čemu brinu vlasnici procesa u suradnji s Voditeljem kvalitete i Prodekanom za kvalitetu.

Za sustavno identificiranje, procjenu i ažuriranje rizika i prilika na razini procesa Fakultet koristi Radnu uputu RU-6.1-01 Mapiranje rizika i prilika po procesima te pripadajuće dokumentirane informacije: OB-6.1-01 Matrica rizika i prilika i DI-6.1-01 Registar rizika i prilika SUK-a RITEH.

Identificirani rizici i prilike procjenjuju se prema metodologiji procjene rizika usklađenoj s politikom i ciljevima kvalitete, a planirane mjere integriraju se u ciljeve kvalitete, planove procesa i popravne radnje sukladno proceduri P-102 Popravne radnje.

6.1.2. Popravne radnje

U cilju uklanjanja ili umanjenja 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 9001:2015 dekan osigurava da se na odgovarajućim ustrojstvenim 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 definirani su opći ciljevi kvalitete za ustrojstvene jedinice obuhvaćene SUK-om. Ostvarivanje postavljenih ciljeva kvalitete prati se periodično, a najmanje jednom godišnje, uključujući provedbu anketa o zadovoljstvu korisnika usluga obuhvaćenih SUK-om.

PDK, u suradnji s glavnim tajnikom i VK prati rezultate ankete, trendove u odnosu na prethodna vrednovanja te na prijedlog VK pokreće popravne radnje za poboljšanja. 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.
- Ostvarivati otvorenu i učinkovitu komunikaciju s korisnicima usluga i dobavljačima.
- Sustavno pratiti učinkovitosti poslovnih procesa.
- Neprekidno unapređivati stručno-administrativnu podršku, računalnu podršku te usluge Knjižnice.
- Aktivno uključivati 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, na prijedlog PDK i VK, utvrđuje svrhu promjene i njezine moguće posljedice, utjecaj promjene na SUK, potrebne i raspoložive resurse te određuje odgovorne osobe za provedbu promjene. Kod planiranih i primijenjenih izmjena SUK integritet sustava je osiguran kroz izradu, oblikovanje, odobravanje i distribuciju dokumenata SUK 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, 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 unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta tehničkog fakulteta sveučilišta u rijeci* 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 sljedivosti 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.
- OB-751 Glavni popis dokumenata sustava upravljanja kvalitetom Tehničkog fakulteta

Osim gore navedenih, korisnički orijentiranih procedura, zahtjevi za praćenje i mjerenje definirani su i u ostalim procedurama SUK-a, ovisno o prirodi pojedinog procesa (npr. interni auditi, nezadovoljstvo korisnika, popravne radnje, upravljanje dokumentiranim informacijama).

7.1.6 Znanje u organizaciji

Temeljem Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci 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. 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 unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci utvrđuje potrebna osposobljenost/kompetentnost osoba 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 djelatnika koji 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;
- kontinuirano obavještavaju zaposlenici 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 svojih nadležnosti, osigurati razumijevanje Politike kvalitete i ciljeva kvalitete te njihovu primjenu i ostvarivanje, kao i aktivno poticati i provoditi unapređenje SUK. 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 provodi se putem elektronske pošte i intraneta.

7.5 Dokumentirane informacije

Upravljanje nad izradom i održavanjem svih dokumentiranih informacija potrebnih za učinkovito odvijanje svih procesa obuhvaćenih SUK-om, uključujući pripadajuće procedure, radne upute i obrasce, te odgovarajuće zapise, propisano je procedurom *P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama*. Za odobravanje dokumenata u okviru SUK odgovoran je dekan, odnosno druge osobe sukladno matrici ovlasti (Prilog 1 procedure *P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama*).

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. 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.

Voditelji organizacijskih jedinica koje su vlasnici procesa (vidi Tablica 1. Odgovornosti za provođenje procesa SUK) odgovorni su i za dijelove procesa u okvirima njihove nadležnosti koje obavljaju vanjski izvođači (podugovorene procese).

8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge

8.2.1 Komunikacija s korisnicima

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

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

Voditelji organizacijskih jedinica obuhvaćenih SUK-om, pod koordinacijom VK, odgovorni su za sustavno prikupljanje povratnih informacija od korisnika, uključujući primjedbe i prijedloge korisnika vezano za usluge koje Fakultet pruža. Iste su dužni proslijediti osobama zaduženima za provedbu popravni radnji. Način 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 nisu primjenjivi zahtjevi norme ISO 9001:2015 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 korisnicima 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 (definirano procedurama P-423 i P-424).

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 detektirana, identificirana, procijenjena i priopćena voditeljima odgovarajućih službi odgovornima za popravne radnje te VK-u zbog analize osnovnog uzroka i poduzimanja dodatnih popravnih radnji 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.

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. Dokumentiranim informacijama o poduzetom iskazuje se uspješnost svakog poboljšanja u odnosu na prethodno i na SUK u cjelini.

Fakultet nadzire procese SUK 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 opisani su u dodatnim procedurama koje čine sastavni dio SUK. 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 korisnika

Jedna od osnovnih mjera učinkovitosti SUK 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 službi obuhvaćenih SUK-om, korisnici usluga mogu uputiti VK-u elektronskim putem na adresu kvaliteta@riteh.uniri.hr. Prema potrebi, a najmanje dva puta godišnje, VK pregledava pristigle prijedloge i primjedbe i, u dogovoru s PDK i glavnim tajnikom Fakulteta, pokreće potrebne radnje svrhu poboljšanja SUK.

O zadovoljstvu korisnika s radom stručno administrativnih službi, Knjižnice i Službe za računalnu podršku periodično se, a najmanje jednom godišnje, provode ankete, za što su odgovorni voditelji ustrojstvenih jedinica obuhvaćenih SUK-om u dogovoru s VK. O rezultatima provedenih istraživanja zadovoljstva korisnika VK obavještava dekana, PDK i glavnog tajnika, te po procjeni dekana i Odbor za kvalitetu odnosno Fakultetsko vijeće.

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Fakultet utvrđuje, prikuplja i analizira odgovarajuće podatke kako bi dokazao primjerenost i učinkovitost SUK i procjenjuje gdje se može neprekidno unaprjeđivati učinkovitost SUK. 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 9001:2015 i postavljenim internim zahtjevima SUK, te da se SUK učinkovito provodi i održava, Fakultet provodi unutrašnje prosudbe/interne audite u planiranim terminima prema *OB – 921 Plan provedbe audita*. Unutrašnja prosudba se planira prema važnosti poslovne aktivnosti koju treba ocijeniti. Osim ocjene usklađenosti SUK s zahtjevima ISO 9001:2015, unutrašnja prosudba mora osigurati podatke za moguća poboljšavanja SUK. 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. Prilikom ocjenjivanja SUK od strane dekana razmatraju se mogućnosti za unaprjeđenje i utvrđuje potreba za izmjenama SUK, politike i ciljeva kvalitete.

O provedenoj provjeri i ocjeni SUK 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 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, kao i neprekidno poboljšavanje učinkovitosti SUK
- unaprjeđenje kvalitete usluge u odnosu na zahtjeve korisnika
- potrebne resurse.

Referentni dokumenti kvalitete:

- OB – 921 Plan provedbe audita
- OB-922 Izvještaj Interni Audit
- OB – 751 Glavni popis dokumenata sustava upravljanja kvalitetom Tehničkog fakulteta.

10. Poboljšavanje

10.1 Općenito

Fakultet određuje prilike za poboljšavanje usluga obuhvaćenih SUK-om, te provodi odgovarajuće mjere za ispunjavanje zahtjeva korisnika i povećanje njihova zadovoljstva. Pri tome, trajno provodi:

- poboljšanje usluga radi ispunjavanja zahtjeva i poduzimanja koraka povezanih s budućim potrebama i očekivanjima;
- Identificiranje, sprječavanje, te ispravljanje 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, zadovoljstva korisnika naših usluga i djelatnosti Fakulteta u cjelini.

Neprekidnom se poboljšavanju pristupa sustavno i sukladno odrednicama norme ISO 9001:2015. 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 od strane dekana i definiranja potrebnih aktivnosti za poboljšavanje istoga.

11. Lista izmjena

Sve značajne izmjene PUK-a evidentiraju se u Listi izmjena, a odobravaju se na isti način kao i novo izdanje dokumenta, sukladno proceduri P-75 Upravljanje dokumentiranim informacijama.

Značajnom izmjenom smatra se svaka promjena sadržaja PUK-a koja može utjecati na razumijevanje svrhe, opsega ili područja primjene SUK, na tumačenje ili ispunjavanje zahtjeva norme ISO 9001:2015, važećih sveučilišnih i fakultetskih akata te EQF/HKO kriterija, na uloge, odgovornosti i ovlasti dionika, na ustroj i tijek procesa obuhvaćenih SUK-om ili na Politiku i ciljeve kvalitete.

R.br.	Poglavlje/točka	Opis i obrazloženje izmjene u odnosu na PK izdanje 8	Vrsta izmjene	Datum izmjene
1	Naslovna stranica, oznaka i naziv dokumenta	Novo izdanje priručnika pod oznakom „PUK RITEH – Priručnik sustava upravljanja kvalitetom poslovnih i potpornih procesa“ koje zamjenjuje dokument „PK – Priručnik sustava upravljanja kvalitetom“ izdanje 8. Sve prethodne izmjene evidentirane su u arhiviranoj prethodnoj verziji PK v8.	Novo izdanje PUK-a	27/04/2026
2	1.1 Kratice	Ažurirane kratice i uvođenje oznaka PUK RITEH, SUK, VK, PDK i dr. u odnosu na PK v8, radi usklađivanja s novom organizacijom i terminologijom.	Sadržajna, organizacijska	(datum)
3	2. Uporaba PUK	Dopunjen opis uporabe priručnika, uključujući izričito navođenje da PUK	Normativna, procesna	(datum)

R.br.	Poglavlje/točka	Opis i obrazloženje izmjene u odnosu na PK izdanje 8	Vrsta izmjene	Datum izmjene
		zamjenjuje PK izdanje 8 te upućivanje na P-75 i P-423 za upravljanje izmjenama i novim izdanjima.		
4	3.2, 3.3, 3.4	Usklađen opis stručno-administrativnih službi, sheme ustroja i svrhe SUK s važećim ustrojem Fakulteta i opsegom „poslovnih i potpornih procesa“ umjesto ranijeg opisa u PK v8.	Organizacijska, sadržajna	(datum)
5	4.3, 4.4	Precizirano područje primjene SUK i ažuriran popis procesa i vlasnika procesa, u odnosu na procesnu kartu i opis procesa u PK v8.	Normativna, procesna	(datum)
6	5.1, 5.3	Redefinirane uloge i odgovornosti: uveden Voditelj kvalitete (VK) i Prodekan za kvalitetu umjesto Povjerenika dekana za kvalitetu, s izmijenjenim opisom ovlasti u odnosu na PK v8.	Organizacijska, normativna	(datum)
7	6.1, 6.2	Dopunjena poglavlja o rizicima, prilikama i ciljevima kvalitete, usklađena s novim pristupom prema ISO 9001:2015 i praksom nakon izdanja PK v8.	Normativna, sadržajna	(datum)
8	7., 8., 9., 10.	Redakcijsko i terminološko usklađivanje poglavlja o resursima, radnim procesima, vrednovanju i poboljšavanju s novom terminologijom („korisnik“), važećim procedurama (P-712, P-713, P-102 itd.) i praksom.	Sadržajna, tekstualna	(datum)