

VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU



POSLOVNIK KVALITETE

Oznaka: PK-33

Revizija: 08

Datum: 14.01.2025.

Izradili: Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete

Odobrio: dekan dr. sc. Ljubo Runjić, prof. struč. stud.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	2 / 24
		Revizija	08

SADRŽAJ

1.	UVOD	4
1.1.	Podaci za kontakt Veleučilišta u Šibeniku:	4
1.2.	O Veleučilištu u Šibeniku	4
1.3.	Odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom	5
1.4.	Osnovne usluge i korisnici usluga Veleučilišta.....	5
1.5.	Pojmovi, kratice i definicije	6
2.	PRIMJENA POSLOVNIKA KVALITETE.....	7
3.	KONTEKST ORGANIZACIJE	10
3.1.	Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	10
3.2.	Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	11
3.3.	Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom	11
3.4.	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	11
4.	VOĐENJE	12
4.1.	Vođenje i opredjeljenje	12
4.2.	Politika kvalitete.....	13
4.3.	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti	13
5.	PLANIRANJE.....	14
5.1.	Radnje za obradu rizika i prilika	14
5.2.	Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	14
5.3.	Planiranje promjena.....	14
6.	RESURSI	15
6.1.	Osiguranje resursa	15
6.1.	Ljudski resursi	15
6.1.1.	Infrastruktura	15
6.1.2.	Okruženje za provedbu procesa	16
6.1.3.	Resursi za nadzor i mjerenje	16
6.2.	Kompetencija	16
6.3.	Svijest.....	16
6.4.	Komunikacija	17
6.5.	Dokumentirane informacije.....	17
7.	PROVEDBA	18
7.1.	Operativno planiranje i nadzor	18
7.2.	Zahtjevi za proizvode i usluge	18
7.2.1.	Komunikacija s korisnikom usluge	18
7.2.2.	Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge.....	19
7.2.3.	Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge	19
7.2.4.	Promjene zahtjeva za proizvode i usluge	19
7.3.	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	19
7.4.	Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga	20
7.4.1.	Informacije za vanjske dobavljače	20
7.5.	Proizvodnja i pružanje usluge	21
7.5.1.	Nastavni proces	21
7.5.2.	Cjeloživotno obrazovanje.....	21

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	3 / 24
		Revizija	08

7.5.3.	Izdavaštvo.....	21
8.	VREDNOVANJE.....	22
8.1.	Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	22
8.1.1.	Općenito	22
8.1.2.	Zadovoljstvo korisnika usluga	22
8.1.3.	Analiza i vrednovanje.....	22
8.2.	Interni audit	23
8.3.	Ocjena uprave.....	23
9.	POBOLJŠAVANJE	23
9.1.	Nesukladnost i korektivna radnja	23
9.2.	Trajno poboljšavanje	24

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	4 / 24
		Revizija	08

1. UVOD

1.1. Podaci za kontakt Veleučilišta u Šibeniku:

Adresa: Trg Andrije Hebranga 11, 22 000 Šibenik

Telefon: 022 311 088

Fax: 022 216 716

e-mail: dekanat@vus.hr

mrežna stranica: www.vus.hr

1.2. O Veleučilištu u Šibeniku

Veleučilište u Šibeniku osnovano je Uredbom Vlade Republike Hrvatske 10. srpnja 2006. (Narodne novine 76/06). Veleučilište ustrojava i izvodi **stručne kratke studije, stručne prijediplomske studije i stručne diplomske studije** te ustrojava i izvodi programe stručnog usavršavanja za potrebe cjeloživotnog učenja te obrazuje polaznike u području društvenih i tehničkih znanosti te **biomedicine i zdravstva**.

Znanost i visoko obrazovanje drže se važnim čimbenicima razvoja gospodarstva u svijetu. Stoga je temeljna zadaća Veleučilišta u Šibeniku doprinijeti ubrzanom i održivom razvoju Šibensko-kninske županije i Republike Hrvatske. U tom cilju programi pojedinih studija sadržajno se odnose na teoretska i primijenjena znanja te stručnu praksu u radnim sredinama, trgovačkim društvima, ustanovama i sl. organizacijama sukladno vrsti obrazovanja na Veleučilištu.

Osim formalnog obrazovanja kojeg studenti stječu kompetencijama i ostvarivanjem ishoda učenja, Veleučilište studentima i ostalim korisnicima osigurava neformalno obrazovanje u vidu cjeloživotnog učenja, organiziranja javnih predavanja, skupova i sličnih manifestacija. Posebno valja istaknuti izdavačku djelatnost Veleučilišta u okviru koje se izdaje Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku te tiskaju knjige (udžbenici i skripte) nastavnika i suradnika Veleučilišta. formalno obrazovanje na stručnim kratkim studijima, stručnim prijediplomskim studijima i stručnim diplomskim studijima uz izvođenje programa cjeloživotnog obrazovanja te znanstveni i stručni rad i izdavačku djelatnost.

U sastavu Veleučilišta su sljedeći studiji:

1) Stručni prijediplomski studij Turistički menadžment

Stručni prijediplomski studij Turistički menadžment traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik/ca ekonomije (bacc. oec.).

2) Stručni prijediplomski studij Promet

Stručni prijediplomski studij Promet traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik/ca inženjer prometa (bacc. ing. traff.).

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	5 / 24
		Revizija	08

3) Stručni prijediplomski Upravni studij

Stručni prijediplomski studij Upravni studij traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik/ca javne uprave (bacc. admin. publ.).

4) Stručni prijediplomski studij Poslovna informatika

Stručni prijediplomski studij Poslovna informatika traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik/ca poslovne informatike (bacc. inf.).

5) Stručni prijediplomski studij Računarstvo

Stručni prijediplomski studij Računarstvo traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik/ca inženjer računarstva (bacc. ing. comp.).

6) Stručni prijediplomski studij Sestrinstvo

Stručni prijediplomski studij Sestrinstvo traje tri godine, završetkom studija stječe se 180 ECTS bodova i stručni naziv prvostupnik/ca sestrinstva (bacc. med. techn.).

7) Stručni diplomski studij Menadžment

Stručni diplomski studij Menadžment, studij traje dvije godine, završetkom studija stječe se 120 ECTS bodova i stručni naziv magistar/ra menadžmenta (mag. oec.).

8) Stručni diplomski studij Upravni studij

Stručni diplomski studij Upravni studij, studij traje dvije godine, završetkom studija stječe se 120 ECTS bodova i stručni naziv magistar/ra javne uprave (mag. admin. publ.).

1.3. Odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom

Dekan Veleučilišta ima odgovornost za uvođenje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom. *Pravilnikom o sustavu za osiguravanje kvalitete Veleučilišta u Šibeniku* propisano je područje vrednovanja, ustroj i djelovanje sustava za osiguravanje kvalitete Veleučilišta u Šibeniku. Pri uspostavljanju i održavanju sustava upravljanja kvalitetom izrađena je *SWOT analiza (PK-16)* Veleučilišta, u kojoj su identificirani rizici, snage, prilike i prijetnje Veleučilišta, obzirom na okolinu u kojoj djeluje. Za provođenje sustava upravljanja kvalitetom u praksi zaduženi su svi zaposlenici Veleučilišta.

1.4. Osnovne usluge i korisnici usluga Veleučilišta

Osnovna usluga Veleučilišta je prenošenje znanja, koje se provodi kroz obrazovanje i izobrazbu, izdavačku djelatnost, radove i skupove. Osnovni korisnici usluga Veleučilišta su studenti i polaznici tečajeva cjeloživotnog obrazovanja. Kao potvrdu obavljenog prenošenja znanja Veleučilište izdaje diplome studentima koji su uspješno završili studij, a uvjerenja polaznicima koji su uspješno završili program cjeloživotnog obrazovanja.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	6 / 24
		Revizija	08

1.5. **Pojmovi**, kratice i definicije

U ovom poglavlju određen je značaj temeljnih pojmova uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom.

Norma	Međunarodna norma ISO 9001:2015 (ako nije drugačije navedeno) koja utvrđuje zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom
Sustav upravljanja kvalitetom	Ustrojstvo, postupci, procesi i potrebna sredstva za upravljanje sustavom kvalitete.
Usluga	Rezultat radnje koja se obavlja između dobavljača i kupca. Kad se u tekstu međunarodne norme ISO 9001:2015 pojavi naziv „proizvod” on u implementaciji norme na Veleučilištu znači „usluga”. Pod pružanjem usluge smatra se davanje informacija u sklopu prijenosa znanja.
Politika kvalitete	opća usmjerenost i ciljevi obrazovne ustanove, koji se odnose na sustav upravljanja kvalitetom i koju uprava službeno objavljuje
Interni audit; prosudba kvalitete	sustavno i nezavisno ispitivanje s ciljem utvrđivanja jesu li radnje i rezultati u skladu s postavljenim ciljevima, jesu li planovi kvalitete prikladni za postizanje ciljeva, te jesu li one stvarno provedene
Dokumentacija	sveukupna dokumentacija kojom se ustanova služi u poslovnim aktivnostima, koja opisuje i definira njene aktivnosti ili koja nastaje kao posljedica njenih aktivnosti
Dokumentirani postupak	Pisani dokument propisanog oblika u kojem su na jasan i razumljiv način utvrđeni slijed radnji i način njihove provedbe pri obavljanju određenih poslova od značaja za kvalitetu konačnih proizvoda i usluga. Postupak daje odgovore na pitanja: tko, što, s čime, kako, kada, može li bolje i sve je dokumentirano, a izvršena aktivnost zapisana.
Zapis	dokument koja pruža objektivan dokaz o provedenim radnjama ili dobivenim rezultatima
Rizik	negativan učinak nesigurnosti
Prilika	pozitivan učinak nesigurnosti
Nesigurnost	nedostatak informacija vezanih za razumijevanje ili poznavanje događaja, njegovu posljedicu ili vjerojatnost
Nesukladnost	usluga kod koje jedna ili više značajki ne zadovoljava zahtjeve i očekivanja korisnika usluga ili neispunjavanje zahtjeva odnosno odstupanje od kriterija prihvatljivosti
Korektivne radnje	sve radnje i postupci poduzeti radi otklanjanja posljedica umanjene kvalitete usluga nakon što je takvo stanje utvrđeno tijekom ili nakon okončanja radnog procesa, ili je izvjesno da će takvo stanje nastupiti
MZOM	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih
AZVO	Agencija za znanost i visoko obrazovanje

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	7 / 24
		Revizija	08

2. PRIMJENA POSLOVNIKA KVALITETE

Poslovnik kvalitete (u daljnjem tekstu Poslovnik) izrađen je kao temeljni dokument uspostavljenog Sustava upravljanja kvalitetom na Veleučilištu s ciljem da svim zainteresiranim stranama pruži uvid o uspostavljenom sustavu.

Poslovnik potvrđuje našu trajnu opredijeljenost za potpuno zadovoljenje zahtjeva referentnih normi, važećih zakonskih propisa, te zahtjeva naših korisnika usluga.

Pojedini elementi Poslovnika detaljno su razrađeni u dokumentima koji su navedeni u [Popisu dokumenata \(PK-9\)](#). Na navedene dokumente upućuju pojedina odgovarajuća poglavlja Poslovnika. Izrada, odobravanje, ažuriranje i ponovno odobravanje Poslovnika kvalitete provodi se sukladno [Postupku upravljanja dokumentima i zapisima \(PK-22\)](#).

Na sastancima ocjene uprave sustava upravljanja kvalitetom ocjenjuje se prikladnost sadržaja Poslovnika kvalitete u odnosu na tekuće poslovanje, i ako je potrebno daju se prijedlozi za izmjene Poslovnika ili pojedinih dijelova Poslovnika.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	10 / 24
		Revizija	08

3. KONTEKST ORGANIZACIJE

3.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta

Veleučilište je utvrdilo procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom koji se dokumentiraju Poslovníkom kvalitete, sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015.

Djelovanje Veleučilišta odvija se vođenjem definiranih i uzajamno povezanih procesa. Da bi uspostavili sustav upravljanja kvalitetom, održavali ga i stalno poboljšavali, osigurano je sljedeće:

- identifikacija ključnih procesa i procesa podrške potrebnih za sustav upravljanja kvalitetom,
- određen je redoslijed i međusobni utjecaj procesa,
- određena su mjerila i metode potrebne za osiguranje djelotvornog odvijanja i nadzora procesa,
- osigurani su potrebni resursi i informacije,
- određen je način mjerenja, nadzora i analize procesa,
- osigurano je provođenje mjera potrebnih za postizanje planiranih rezultata i stalnog poboljšanja procesa.

Identificirani su sljedeći procesi:

a) upravljački procesi

- definiranje politike i ciljeva sustava upravljanja kvalitetom, analize i poboljšanje procesa,
- istraživanje zahtjeva tržišta,
- ocjena zadovoljstva studenata i poslodavaca.

b) osnovni procesi

- upisi (u prvu i u više godine studija),
- nastava i ispiti (pojedinih kolegija, završni radovi i diplomski),
- cjeloživotno obrazovanje,
- izdavaštvo.

c) procesi podrške

- osiguranje resursa i upravljanje resursima,
- nabava,
- upravljanje nesukladnostima,
- korektivne radnje,
- upravljanje dokumentima i zapisima.

Utvrđena je primjena procesa u praksi, njihov slijed, međusobno djelovanje te kriteriji i metode potrebni za učinkovito provođenje i nadzor nad njima. Osigurana je dostupnost resursima i informacijama nužnim za provođenje i nadzor identificiranih procesa. Provođe se postupci nužni za ostvarivanje planiranih rezultata te trajno poboljšavanje procesa.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	11 / 24
		Revizija	08

3.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana je definiran u *PK-40 Unutarnje i vanjske zainteresirane strane*.

Vanjska i unutarnja pitanja koja imaju utjecaj na sustav upravljanja kvalitetom obrađena su kroz *SWOT analizu (PK-16)* Veleučilišta u Šibeniku.

3.3. Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom

Ovaj Poslovnik opisuje sustav upravljanja kvalitetom koji je ustrojen za sljedeće aktivnosti Veleučilišta u Šibeniku:

Formalno obrazovanje na stručnim kratkim studijima, stručnim prijediplomskim i stručnim diplomskim studijima uz izvođenje programa cjeloživotnog obrazovanja te znanstveni i stručni rad i izdavačku djelatnost

Na Veleučilištu se provodi obrazovanje studenata na sljedećim studijima:

- Stručni prijediplomski studij Turistički menadžment,
- Stručni prijediplomski studij Promet,
- Stručni prijediplomski Upravni studij,
- Stručni prijediplomski studij Poslovna informatika,
- **Stručni prijediplomski studij Računarstvo,**
- **Stručni prijediplomski studij Sestrinstvo,**
- Stručni diplomski studij Menadžment,
- Stručni diplomski studij Upravni studij.

3.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Uprava Veleučilišta utvrdila je planirane aktivnosti i resurse za provođenje aktivnosti za ostvarivanje ciljeva sustava upravljanja kvalitetom te za provođenje i nadzor identificiranih procesa.

Sustavnim planiranjem i provođenjem promjena sustava upravljanja kvalitetom postiže se održavanje integriteta sustava. Odgovornost u utvrđivanju, primjeni i održavanju navedene aktivnosti ima Uprava.

Za potrebe sustavnog ispunjavanja specificiranih zahtjeva za pružanu uslugu redovito se provode sljedeće aktivnosti:

- izrada planova upravljanja kvalitetom,
- identificiranje i osiguranje svih procesa, uređaja, opreme i svih drugih kapaciteta i vještina potrebnih za postizanje zahtijevane kvalitete,
- osiguranje usklađenosti procesa,
- tumačenje zahtjeva zakonskih propisa,
- identificiranje i pripremanje zapisa o kvaliteti.

Planiranje poslovnih aktivnosti za svaku godinu definirano je u poslovnim planovima.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	12 / 24
		Revizija	08

4. VOĐENJE

Tijelo koje upravlja Veleučilištem je Upravno vijeće. Veleučilište predstavlja i zastupa Dekan, kojeg na temelju postupka izbora dekana odabire Upravno vijeće, a na prijedlog **Vijeća Veleučilišta**. Dekan organizira i vodi poslovanje, predstavlja i zastupa Veleučilište i odgovoran je za zakonitost rada Veleučilišta, te predstavlja Upravu Veleučilišta za potrebe sustava upravljanja kvalitetom. Dekan za svoj rad odgovara Upravnom vijeću i **Vijeću Veleučilišta**, što je detaljnije definirano u Statutu Veleučilišta.

4.1. Vođenje i opredjeljenje

Opredjeljenje za razvoj i primjenu sustava upravljanja kvalitetom i trajno poboljšavanje učinkovitosti Uprava iskazuje na način da:

- uspostavlja komunikaciju o značaju udovoljavanja zahtjevima korisnika i zakonskim zahtjevima (vidi *Politika kvalitete, D-1*; *Popis zakonske regulative, PK-18*)
- donosi politiku kvalitete (vidi *Politika kvalitete, D-1*),
- uspostavlja mjerljive ciljeve kvalitete (vidi *Kratkoročni ciljevi kvalitete, PK-1*; *Dugoročni ciljevi kvalitete, PK-2*),
- postavlja organizaciju Veleučilišta kroz hijerarhiju ovlasti i odgovornosti (vidi *Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku*)
- provodi ocjenu sustava jednom godišnje (vidi *Postupak provedbe ocjene uprave, PK - 28*),
- osigurava resurse potrebne za odvijanje poslovnih procesa,
- provodi kontinuirana poboljšanja sustava.

Uprava izričito utvrđuje obvezu, odnosno mogućnost prosudbe sustava kvalitete i to od strane internih auditora, vanjskih suradnika i ovlaštenih institucija (AZVO).

Uprava Veleučilišta je osigurala sa su zahtjevi korisnika utvrđeni i ispunjeni s ciljem povećanja njihova zadovoljstva.

To se postiže:

- donošenjem studijskih programa i izvedbenih planova,
- edukacijom zaposlenika (usavršavanje i napredovanje u karijeri),
- ispunjavanjem zakonskih zahtjeva,
- održavanjem sustava kvalitete,
- provođenjem studentskih anketa, anketiranjem studenata promovenata i članova alumni udruga i anketiranjem potencijalnih poslodavaca, anketiranjem bruća, Erasmus studenata te anketiranjem mentora studentske prakse i studenata koji su pohađali stručnu praksu.

Rezultat ispravne orijentacije i provedbe očituje se kao:

- ispunjenje postavljenih ciljeva (vidi *Kratkoročni ciljevi kvalitete, PK-1*; *Dugoročni ciljevi kvalitete, PK-2*),

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	13 / 24
		Revizija	08

- ispunjenjem zakonskih i regulatornih zahtjeva,
 - poboljšanje rezultata dobivenih anketiranjem studenata i potencijalnih poslodavaca, studenata promoventata i bivših studenata Veleučilišta (alumna), mentora stručne prakse i Erasmus studenata (vidi *Postupak studentskog vrednovanja kvalitete nastave i rada nastavnika, PK-5*).

Koordinator za sustav upravljanja kvalitetom koji ima ovlaštenje i snosi odgovornost za učinkovitu primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom zajedno sa Povjerenstvom za kvalitetu određuje Dekan temeljem Odluke.

Vođenje sustava upravljanja kvalitetom podrazumijeva sljedeće ovlasti:

- nadzor i osiguranje provođenja svih aktivnosti koje su obuhvaćene sustavom upravljanja kvalitetom,
- planiranje internih audita i nadzor nad provedenim aktivnostima vezanim uz nesukladnosti utvrđene internim auditom (vidi *Postupak provedbe internog audita, PK-26*),
- izvješćivanje Dekana o učincima sustava upravljanja kvalitetom (vidi *Postupak provedbe ocjene uprave, PK-28*),
- predlaganje i poticanje aktivnosti usmjerenih na stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom (vidi *Postupak provedbe ocjene uprave, PK-28*; *Postupak provedbe korektivnih radnji, PK-29*).

Koordinatoru za sustav upravljanja kvalitetom u primjeni i održavanju sustava upravljanja kvalitetom pomažu članovi Povjerenstva za kvalitetu.

4.2. Politika kvalitete

Dekan Veleučilišta uspostavio je *Politiku kvalitete (D-1)* tako da je razumljiva svim zaposlenicima, a odnosi se na aktivnosti i usluge Veleučilišta, uključuje obavezu za ispunjavanje zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom i stalnog poboljšanja te predstavlja okvir za uspostavu ciljeva. Politika kvalitete samostalan je dokument pod nazivom *Politika kvalitete (D-1)*. Njena primjerenost provjerava se minimalno kroz *Ocjenu uprave* te u slučajevima kada je u pitanju zadovoljstvo korisnika.

4.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Organizacijska struktura Veleučilišta, te odgovornosti i ovlaštenja zaposlenika Veleučilišta definirana su *Statutom* i *Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku* te *Organizacijskom strukturom (D-2)*. Za svako radno mjesto postoji opis poslova, u kojem su definirane potrebne kvalifikacije zaposlenika (formalna edukacija, dodatna edukacija, radno iskustvo) i opisi radnih zadataka. Odgovornosti i ovlaštenja su definirana i prenesena u organizaciji.

Svaki dokumentirani proces ima definirane odgovornosti u kojem su navedene odgovornosti svih uključenih zaposlenika. To su ujedno odgovorne i ovlaštene osobe za pojedini dio procesa.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	14 / 24
		Revizija	08

5. PLANIRANJE

5.1. Radnje za obradu rizika i prilika

Veleučilište je razmotrilo vanjska i unutarnja pitanja koja su bitna za njezino strateško usmjerenje *SWOT analiza (PK-16)* te zahtjeve zainteresiranih strana *Vanjske i zainteresirane strane (PK-40)*. Analizom su obrađene snage i slabosti Veleučilišta, koje dolaze iz unutarnjeg okruženja Veleučilišta, dok prilike i prijetnje predstavljaju rizike i prilike koji proizlaze iz vanjskog okruženja Veleučilišta. Temeljem izrađenih dokumenata definiraju se *Radnje za obradu rizika i prilika*, a koje mogu rezultirati izradom novih/ažuriranjem postojećih postupaka sustava upravljanja kvalitetom, uspostavom ciljeva upravljanja kvalitetom i sl.

5.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Postavljeni su mjerljivi i realni ciljevi kvalitete, u skladu s politikom Veleučilišta te su uspostavljeni na odgovarajućim funkcijama i razinama.

Pod pojmom mjerljivost podrazumijeva se da je za ciljeve moguće brojčano iskazati sadašnje stanje te stanje kakvo se želi postići u definiranom vremenskom periodu. Ciljevi su specifični i ostvarivi, a odgovornost za njihovu realizaciju imaju zaposlenici određeni od strane Dekana koji ima odgovornost prema Stručnom i Upravnom vijeću. *Ciljevi kvalitete postavljeni su u Planu aktivnosti za unapređenje kvalitete te u Strategiji osiguravanja kvalitete Veleučilišta.*

Osim postavljenih ciljeva, mjere se i prate procesi u stručnim službama:

- financijski rezultat (troškovi),
- edukacija i razvoj zaposlenika,
- zadovoljstvo korisnika.

Mjerenjem i izvještavanjem se stvara povratna veza prema Dekanu koji je procese ujedno i definirao i započeo. Na temelju toga, Dekan može preispitivanjem i poboljšanjem svojih prethodnih odluka utjecati na daljnji razvoj poslovanja i na stalno poboljšanje procesa unutar Veleučilišta.

5.3. Planiranje promjena

Planiranje promjena provodi se sukladno *Pravilniku o postupku unapređivanja i revizije studijskih programa Veleučilišta u Šibeniku.*

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	15 / 24
		Revizija	08

6. RESURSI

6.1. Osiguranje resursa

Uprava Veleučilišta treba osigurati materijalne i kadrovske resurse potrebne za uspostavu, primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom i trajno poboljšavanje njegove učinkovitosti, kako bi ispunila očekivanja korisnika ispunjavajući njihove zahtjeve.

Resursi uključuju:

- ljudske resurse i odgovarajuću razinu stručnosti,
- materijalne resurse i infrastrukturu,
- financijska sredstva,
- opremu (uključujući software i hardware),
- energente.

6.1. Ljudski resursi

Uprava Veleučilišta osigurava osoblje za učinkovito funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom, kao i identificiranih procesa.

Osoblje koje obavlja poslove koji utječu na kvalitetu usluge su kompetentni na temelju odgovarajućeg obrazovanja, osposobljavanja, vještina i iskustva. Veleučilište osigurava vlastito nastavno osoblje kao i vanjske suradnike koji obavljaju poslove koji utječu na kvalitetu usluga, da bude stručno, osposobljeno/kompetentno na temelju odgovarajućeg školovanja, doškolovanja, usavršavanja, izobrazbe, vještina i iskustva, kako bi moglo odgovoriti zahtjevima korisnika usluga i na povećanje njihova zadovoljstva. Nastavnici svoje znanstvene, stručne i osobne kompetencije razvijaju i unaprjeđuju i na neformalan i informalan način. Veleučilište financijskim planom osigurava sredstva za različite oblike edukacije osoblja u cilju povećanja njihovih profesionalnih i osobnih kompetencija što je planirano i praćeno Financijskim planom. Veleučilište svake godine donosi Plan edukacije zaposlenika.

Veleučilište je utvrdilo potrebnu kompetentnost za osobe koje izvode poslove od utjecaja na kvalitetu usluga kroz *Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku*, a pridržavajući se zahtjeva postavljenih od strane nadležnih ministarstava. Veleučilište kontinuirano osigurava osposobljavanje (vidi *Plan edukacije zaposlenika, PK-35*) ili poduzima druge radnje da zadovolji ove potrebe.

6.1.1. Infrastruktura

Veleučilište je utvrdilo, osiguralo i održava infrastrukturu koja je potrebna za postizanje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima. Infrastruktura uključuje objekte, radni prostor i pridružena sredstva, procesnu opremu (hardver i softver), te usluge podrške. Za izvođenja nastavnog procesa Veleučilište raspolaže sa učionicama, infrastrukturnim i pomoćnim prostorima. Prostor za izvođenje nastavnog procesa nalazi se na lokaciji Trg Andrije Hebranga 11 u Šibeniku. Učionice su opremljene suvremenom tehnologijom. Veleučilište raspolaže čitaonicom i knjižnicom koja nabavlja i obrađuje

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	16 / 24
		Revizija	08

domaće i strane publikacije te ih posuđuje nastavnicima i studentima te pruža informacije o novoobjavljenoj stručnoj literaturi. Posudba knjiga i drugih izdanja u knjižnici opisana je u postupku *Poslovi knjižnice (PK-32)*.

Svake godine provodi se godišnja inventura. Inventurni popis pohranjuje se u računovodstvu.

6.1.2. Okruženje za provedbu procesa

Veleučilište je utvrdilo i upravlja radnom okolinom koja je potrebna za ostvarivanje sukladnosti usluga sa zahtjevima. Ovo se provodi kroz kontinuirano praćenje postavljenih zahtjeva i novih tehničkih dostignuća, kako bi nastavna pomagala i sredstva za praktičnu obuku uvijek bila suvremena (informatički kabineti, **Kabinet vještina i Kabinet zdravstvene njege**).

Na Veleučilištu je definiran *Pravilnik zaštite na radu* u kojem su navedeni svi zahtjevi za radnu okolinu zaposleniku.

6.1.3. Resursi za nadzor i mjerenje

Na Veleučilištu je uspostavljen način provjere znanja studenata putem testova – pismenih ispita, kolokvija i seminarskih radova.

Praćenje i mjerenje obavlja se tijekom nastave da bi se osigurao sklad sa studijskim programima, izvedbenim planovima te programima cjeloživotnog obrazovanja.

Kada se ustanovi da su testovi ili software koji se koristi neispravni, na Veleučilištu je osigurano vođenje zapisa o poduzetim aktivnostima za rješavanje nastale nesukladnosti.

6.2. Kompetencija

Veleučilište je utvrdilo potrebnu kompetentnost za osobe koje izvode poslove od utjecaja na kvalitetu usluga kroz *Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu rad mjesta Veleučilišta u Šibeniku*, a pridržavajući se zahtjeva postavljenih od strane nadležnih ministarstava. Veleučilište kontinuirano osigurava osposobljavanje (vidi *Plan edukacije zaposlenika, PK-35*) ili poduzima druge radnje da zadovolji ove potrebe.

6.3. Svijest

Veleučilište procjenjuje učinkovitost pokrenutih radnji, osigurava da su osobe svjesne važnosti i značaja njihovih radnji i načina na koji pridonose ostvarivanju ciljeva kvalitete, te održava odgovarajuće zapise o izobrazbi, osposobljavanju, vještini i iskustvu.

Svi zapisi o kompetencijama i osposobljenosti zaposlenika nalaze se u matičnoj knjizi i dosjeima zaposlenika, u Službi za opće i kadrovske poslove.

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

Ugovori koji su sklopljeni sa vanjskim suradnicima čuvaju se u posebnim fasciklima.

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	17 / 24
		Revizija	08

6.4. Komunikacija

Na Veleučilištu su uspostavljeni odgovarajući procesi interne komunikacije te postoji komunikacija o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Metode interne komunikacije uključuju:

- a) upotrebu popravnih radnji za prijavu nesukladnosti (**Postupak upravljanja nesukladnostima PK-27, Postupak provedbe korektivnih radnji PK-29**)
- b) podnošenje prijedloga za poboljšanje
- c) upotrebu rezultata analize podataka
- d) sastanke (periodične, najavljene i/ili spontane)
- e) upotrebu rezultata postupka unutarnje prosudbe
- f) sjednice Vijeća veleučilišta, Vijeća odjela
- g) elektroničku poštu
- h) odluke (Dekana, Vijeće Veleučilišta ili Upravnog vijeća)
- i) Politiku „otvorenih vrata“ koja omogućava pristup bilo kojeg zaposlenika Upravi Veleučilišta radi rasprave o poboljšanju sustava upravljanja kvalitetom

Članovi Povjerenstva za osiguravanje kvalitete sastaju se na sjednicama sukladno *Poslovniku o radu Povjerenstva za osiguranje kvalitete Veleučilišta u Šibeniku*.

Dodatno, komunikacija se obavlja i putem Quilt CMS rješenja (dinamički web s ugrađenim e-learningom i Intranetom). Svakodnevna komunikacija obavlja se također i usmenim putem, putem službenog emaila i Ms Teamsa.

6.5. Dokumentirane informacije

Dokumentacija potrebna za sustav upravljanja kvalitetom na Veleučilištu upravlja se na način opisan u postupku *Postupak upravljanja dokumentima i zapisima (PK-22)*. Svrha postupka je osigurati da zaposlenici imaju pristup najnovijim, odobrenim informacijama i da ograničava, odnosno sprječava upotrebu zastarjelih informacija.

Važeća dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom Veleučilišta popisana je na obrascu *Popis dokumenata, PK-9*).

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	18 / 24
		Revizija	08

7. PROVEDBA

7.1. Operativno planiranje i nadzor

Na Veleučilištu u Šibeniku odvijaju se 3 glavna procesa:

- nastavni proces (uključujući upise studenata),
- proces cjeloživotnog obrazovanja,
- **znanstveni i stručni rad i izdavačka djelatnost.**

Veleučilište planira i provodi postupke upravljanja pružanjem usluge pod nadziranim uvjetima.

Osnovna usluga koju Veleučilište pruža je prenošenje znanja iz područja društvenih i tehničkih znanosti te **biomedicine i zdravstva** kroz obrazovanje redovitih i izvanrednih studenata te izobrazba turističkih vodiča.

Na Veleučilištu je osigurano sljedeće:

- a) dostupnost potrebnih informacija koje se odnose na pojedine usluge (studijski programi, Pravilnik o studiranju, raspored predavanja, informacije o ispitima, nastavni materijali)
- b) dostupnost potrebne opreme i sredstava,
- c) provođenje kontinuiranog nadzora nad pružanjem usluga (mjesečni i semestralni izvještaji, samoanaliza Veleučilišta, reakreditacija od strane AZVO),
- d) evidenciju korisnika usluga.

Na Veleučilištu je osigurano planiranje, provedba i nadzor procesa kako bi se nesmetano odvijalo pružanje usluga. Svim zaposlenicima dostupne su informacije koje o realizaciji usluga tj. postupci koji opisuju karakteristike usluge – *Postupak upisa studenata (PK-23)*, *Postupak planiranja i izvođenja nastave (PK-24)*, *Postupak organiziranja i provedbe seminara cjeloživotnog obrazovanja (PK-25)*.

7.2. Zahtjevi za proizvode i usluge

Veleučilište je odredilo zahtjeve koje specificira korisnik usluga na način da korisnik (student) odlučuje koji će studij upisati prema utvrđenim i odobrenim programima i izvedbenim planovima studija.

7.2.1. Komunikacija s korisnikom usluge

Komunikacija sa studentima i zainteresiranom javnošću odvija se putem mrežnih stranica (vus.hr) Dodatno, komunikacija se obavlja i putem Quilt CMS rješenja (dinamički web s ugrađenim e-learningom i Intranetom). Svakodnevna komunikacija obavlja se također i usmenim putem, putem službenog emaila i Ms Teamsa.

Veleučilište je utvrdilo i primijenilo učinkovite postupke komunikacije s korisnicima usluga u odnosu na:

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	19 / 24
		Revizija	08

- informacije o studijima,
- postupanje s upitima studenata,
- upise u prvu i više godine studija,
- te povratne informacije od korisnika usluga uključujući reklamacije korisnika usluga kroz provođenje anketa.

7.2.2. Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Veleučilište preispituje zahtjeve koji se odnose na uslugu kroz traženje odobrenja studijskih programa od strane nadležnog Ministarstva i Agencije, te prihvaćanja od strane **Vijeća Veleučilišta i Upravnog vijeća**. Ovo preispitivanje je provedeno prije nego Veleučilište preuzme obavezu pružanja usluge korisniku i osigurava da su zahtjevi za uslugu definirani, da su zahtjevi u ugovoru koji se sklapa sa studentom koji se razlikuju od ranije izrečenih riješeni i da je Veleučilište u mogućnosti ispuniti definirane zahtjeve. Za izvođenje studijskih programa Veleučilište posjeduje odgovarajuću Dopusnicu.

7.2.3. Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge

Veleučilište održava zapise s rezultatima preispitivanja i radnjama koje su posljedica preispitivanja, prvenstveno kroz prijave za upis i sam postupak.

7.2.4. Promjene zahtjeva za proizvode i usluge

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

7.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Osuvođenjivanje postojećih studijskih programa kao i njihova revizija definirano je *Pravilnikom o postupku unapređivanja i revizije studijskih programa Veleučilišta u Šibeniku*. Opis novog predmeta koji je nadopunjen i/ili izmjenjen ili osuvođenjivanje ispunjava se na obrascu **PK-SP-2**. Opis izmjena i/ili dopuna stručnih prijediplomskih i stručnih diplomskih studijskih programa ispunjava se na obrascu **PK-SP-1**.

Tijekom razvoja studijskih programa Veleučilište uzima u obzir:

- zahtjeve tržišta rada
- vertikalnu i horizontalnu prohodnost studenata
- opravdanost pokretanja novih studijskih programa
- resurse
- zakonske zahtjeve vezane za uslugu
- povezane rizike
- ostale primjenjive zahtjeve.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	20 / 24
		Revizija	08

Studijski programi Veleučilišta prolaze kroz postupak reakreditacije, a novi studijski programi provodi prolaze postupak inicijalne akreditacija od strane Agencije za znanost i obrazovanje. Postupci vrednovanja kvalitete propisani su *Zakonom o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti*. U postupku vanjskih vrednovanja kvalitete primjenjuju se *Standardi kvalitete u visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti*, a koji su usklađeni sa Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja.

7.4. Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga

Nabava na Veleučilištu obuhvaća opremu, materijal i usluge koji se koriste za vlastite potrebe ili za potrebe korisnika usluga odnosno studenata. Nabava se odvija sukladno godišnjem Planu nabave, koji se temelji na financijskom planu, te se izrađuje na kraju tekuće za iduću godinu.

Kad se ukaže potreba za nabavom uredskog materijala ili ostalih radova i usluga, obaveza je zaposlenika da ispuni *Zahtjev za nabavu (PDP-3)* ili *Zahtjev za nabavu uredskog materijala (PDP-4)*, koji nakon toga odobrava Dekan. Nakon što Dekan odobri narudžbu, naručuje se materijal ili usluga putem narudžbenice.

Na Veleučilištu je osigurano da nabavljeni proizvod ili usluga budu u skladu sa zahtjevima navedenim u narudžbi u kojoj su specificirani zahtjevi za nabavu. Odgovorne osobe u Veleučilištu, ovisno o tome koji proizvod ili usluga se nabavlja, utvrđuju da li nabavljeni proizvod ili usluga zadovoljavaju postavljene zahtjeve. Verifikaciju provodi osoba koja je naručila određeni materijal ili uslugu. Vrsta i opseg ocjene dobavljača i nabavljenog proizvoda ili usluge ovisi o utjecaju nabavljenog proizvoda ili usluge na daljnje radnje na realizaciji usluge.

Dobavljači se procjenjuju i odabiru na temelju njihove mogućnosti da isporuče proizvod ili uslugu koja je u skladu sa zahtjevima Veleučilišta i zakonskim zahtjevima (kada je primjenjivo). Kriteriji za odabir, procjenu i ponovnu procjenu su utvrđeni (vidi *Uputa za ocjenu dobavljača, PK-34*). Procjena troškova nabavljenih sredstava ovisi o trajanju obrazovnih sredstava, cijeni i isporuci. Održavaju se zapisi o rezultatima procjene i bilo koje potrebne radnje koje su posljedica procjene (vidi *Uputa za ocjenu dobavljača, PK- 34*).

7.4.1. Informacije za vanjske dobavljače

Informacije za nabavu proizvoda ili usluge koja se naručuje uključuju:

- zahtjeve za odobravanjem proizvoda, postupaka, procesa i opreme,
- zahtjeve za osposobljenost osoblja i
- zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom.

Veleučilište osigurava primjerenost navedenih zahtjeva za nabavu prije nego ih priopći dobavljaču.

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	21 / 24
		Revizija	08

7.5. Proizvodnja i pružanje usluge

7.5.1. Nastavni proces

Veleučilište u Šibeniku izvodi sljedeće studijske programe:

- a) Stručni prijediplomski studij Turistički menadžment
- b) Stručni prijediplomski studij Promet
- c) Stručni prijediplomski studij Upravni studij
- d) Stručni prijediplomski studij Poslovna informatika
- e) Stručni prijediplomski studij Računarstvo
- f) Stručni prijediplomski studij Sestrinstvo
- g) Stručni diplomski studij Menadžment
- h) Stručni diplomski studij Upravni studij

Stručni prijediplomski studiji i stručni diplomski studiji ustrojavaju se i izvode kao redoviti i izvanredni, prema *studijском programu* i *izvedbenom planu*, koje donosi Vijeće Veleučilišta a na prijedlog Vijeća odjela.

Nastava na svim studijskim programima se izvodi prema izvedbenom planu nastave. Izvedbeni plan dostupan je javnosti i objavljen na mrežnoj stranici www.vus.hr.

Detalji upisa studenata i nastavnog procesa opisani su u *Postupku upisa studenata (PK-23)* i *Postupku planiranja i izvođenja nastave (PK-24)*, te u *Pravilniku o studiranju*.

7.5.2. Cjeloživotno obrazovanje

Na Veleučilištu u Šibeniku provode se dva programa cjeloživotnog obrazovanja:

- Seminar za turističkog vodiča i
- Oracle akademija.

Detalji procesa cjeloživotnog obrazovanja za turističke vodiče opisani su u *Postupku organiziranja i provedbe seminara cjeloživotnog obrazovanja (PK-25)*.

7.5.3. Izdavaštvo

Izdavaštvo se odvija sukladno *Pravilniku o izdavačkoj djelatnosti Veleučilišta u Šibeniku*. Obzirom da je osnovna usluga Veleučilišta prenošenje znanja, identifikacija i sljedivost se odnosi na evidentiranje upisa studenata na pojedine stupnjeve studija, pohađanja nastave, polaganja ispita i pohađanje tečajeva.

Evidentiranje u navedenom opsegu provodi se da bi se osiguralo praćenje studenata od početka do kraja obrazovanja, te polaznika tečajeva od početka do kraja izobrazbe. Svaki student ima jedinstveni matični broj kojeg dodjeljuje Služba za studentske poslove prilikom upisa (vidi *Postupak*

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	22 / 24
		Revizija	08

upisa studenata, PK-23).

Prilikom upisa studenata na Veleučilište, studenti prilažu potrebnu dokumentaciju za upis, koja uključuje osobne podatke, što se može smatrati vlasništvom korisnika. Za svu navedenu dokumentaciju koja se čuva u Veleučilištu u studentskoj referadi, odgovorno je Veleučilište. Dokumenti se čuvaju u dosjeu studenta (tijekom cijelog studija) koji se označava sa matičnim brojem. O svakom vlasništvu korisnika koje je izgubljeno, oštećeno ili za koje se na drugi način utvrdi da je neupotrebljivo za primjenu, Veleučilište mora izvijestiti vlasnika i o tome sačiniti zapis.

Na Veleučilištu je osigurano čuvanje knjižnične građe i izdanih materijala, te materijala za učenje, tijekom rukovanja, čuvanje i korištenja istih od strane zaposlenika Veleučilišta i studenata. Osigurano je i čuvanje diploma i svjedodžbi koje nisu preuzete od strane studenata.

Nakon uspješnog završetka studijskog programa, Veleučilište u Šibeniku provodi ispitivanje zadovoljstva članova Alumna, a kako bi se identificirale mogućnosti za poboljšanje u sustavu obrazovanja i pratećih usluga koje pruža Veleučilište.

8. VREDNOVANJE

8.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

8.1.1. Općenito

Veleučilište planira i primjenjuje procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšavanja koji su potrebni za dokazivanje sukladnosti usluga, osiguravanje sukladnosti sustava upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Ovo uključuje utvrđivanje primjenjivih metoda, uključujući statističke tehnike i opseg njihove primjene.

8.1.2. Zadovoljstvo korisnika usluga

Kao jedno od mjerila djelovanja sustava upravljanja kvalitetom Veleučilište nadzire informacije koje se odnose na opažanje korisnika usluga o tome da li je Veleučilište ispunilo zahtjeve korisnika usluga. Metode za prikupljanje i korištenje ovih informacija su utvrđene, a opisane su u *Postupku studentskog vrednovanja kvalitete nastave i rada nastavnika, PK-5*. Rješavanje pritužbi studenata opisano je u *Pravilniku o studiranju*.

Također, studenti svoje (ne)zadovoljstvo mogu iskazati putem svojih predstavnika u Vijeću Veleučilišta, vijećima odjela te na sjednicama Povjerenstva za osiguravanje kvalitete.

8.1.3. Analiza i vrednovanje

Veleučilište utvrđuje, prikuplja i analizira odgovarajuće podatke radi dokazivanja primjerenosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i procjene gdje može biti provedeno neprekidno

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	23 / 24
		Revizija	08

poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. To uključuje podatke nastale kao rezultat nadzora i mjerenja te iz bilo kojih drugih odgovarajućih izvora. Analiza podataka daje informacije o zadovoljstvu korisnika usluga, o sukladnosti sa zahtjevima za uslugu, o značajkama i trendovima procesa i usluga te o dobavljačima.

Analiziraju se podaci o:

- zadovoljstvu korisnika usluga,
- usklađenosti usluge sa zahtjevima,
- svojstvima procesa i usluge te njihov trend
- nesukladnostima,
- financijski rezultat.

8.2. Interni audit

Na Veleučilištu se provode interni auditi kojima se utvrđuje da je sustav upravljanja kvalitetom u skladu s planiranim aktivnostima i zahtjevima norme ISO 9001:2015 te da su isti uredno primijenjeni i održavani (vidi *Postupak provedbe internog audita, PK-26*).

Recertifikacijski audit provodi se svake treće godine, a nadzorni audit svake godine između dva recertifikacijska audita.

8.3. Ocjena uprave

Uprava Veleučilišta najmanje jednom godišnje obavlja analizu cjelokupnog sustava upravljanja kvalitetom kako bi se osigurala njegova stalna primjerenost, prikladnost, učinkovitost i usklađenost sa strateškim usmjerenjem organizacije te ostvarivanju zadovoljstva korisnika te da li su postignuti planirani ciljevi kvalitete.

Preispitivanje uključuje procjenu mogućnosti za poboljšanje i potrebu za promjenama sustava upravljanja, uključujući politiku kvalitete i ciljeve kvalitete.

Učestalost preispitivanja, dnevni red (ulazi), rezultati, potrebni članovi, poduzete radnje i drugi uvjeti preispitivanja definirani su u Postupak provedbe *Ocjene uprave (PK-28)*. Tijekom provođenja postupaka preispitivanja i donošenja Upravine ocjene kvalitete vode se zapisnici.

9. POBOLJŠAVANJE

9.1. Nesukladnost i korektivna radnja

Na Veleučilištu je osigurano da usluge, proizvodi ili procesi vezani uz sustav upravljanja kvalitetom koji nisu u skladu sa zahtjevima budu identificirani i stavljeni pod nadzor kako bi se spriječila nenamjeravana upotreba. Isti se (kada je primjereno), obilježavaju i čuvaju odvojeno od drugih, a o svakom nesukladnom proizvodu, procesu ili usluzi sačinjava se zapis i s njim se postupa u skladu s

Odobrio: Ljubo Runjić

	VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU	OZNAKA:	PK-33
	POSLOVNIK KVALITETE	Datum:	14.01.2025.
		Stranica:	24 / 24
		Revizija	08

Postupkom upravljanja nesukladnostima, PK-27.

Zapisi o prirodi nesukladnosti i bilo kojoj naknadno poduzetoj radnji se čuvaju, te su sastavni dio *Ocjene uprave.*

9.2. Trajno poboljšavanje

Veleučilište neprekidno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom primjenom politike kvalitete, ciljeva kvalitete, rezultata neovisnih ocjena, analize podataka, korektivnih radnji i upravine ocjene sustava.

Odobrio: Ljubo Runjić