



PRAVOS

POSLOVNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Osijek, svibanj 2016.

Tablica sadržaja

POSLOVNIK KVALITETE	1
Uvod	5
1. OPSEG	10
2. NORMATIVNE REFERENCE.....	10
3. DEFINIRANJE POJMOVA	11
4. KONTEKST ORGANIZACIJE	13
4.1. Vanjski kontekst	13
4.2. Interni kontekst	14
4.2.1. Povijest i sadašnjost	14
4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje.....	15
4.2.4. Interni i provedbeni akti	16
4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana	17
4.4. Opseg sustava upravljanja kvalitetom.....	18
4.5. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	18
4.5.1. Opis poslovnih procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR).....	19
a) Proces AKADEMSKE NASTAVE.....	19
b) Proces POSLOVI KNJIŽNICE	21
c) Proces INFORMATIČKE POTPORE.....	22
d) Proces PRAVNIH, KADROVSKIH I OPĆIH POSLOVA.....	24
e) Proces FINANCIJSKO RAČUNOVODSTVENIH POSLOVA	25
f) Proces TEHNIČKIH POSLOVA I ODRŽAVANJA	26
5. VOĐENJE.....	28
5.1. Vođenje i opredjeljenje	28
5.1.1. Općenito	28
5.1.2. Usmjerenost prema korisnicima usluga.....	28
5.2. Politika.....	30
5.2.1. Uspostavljanje politike kvalitete	30
5.2.2. Komuniciranje politike kvalitete.....	31

5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti	32
6. PLANIRANJE	33
6.1. Radnje za obradu rizika i prilika	33
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	33
6.3. Planiranje promjena	33
7. PODRŠKA	34
7.1. Resursi	34
7.1.1. Općenito	34
7.1.2. Ljudi	34
7.1.3. Infrastruktura	34
7.1.4. Okruženje za provedbu procesa	35
7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje	35
7.1.6. Organizacijsko znanje	35
7.2. Kompetencija	35
7.3. Svijest	36
7.4. Komunikacija	36
7.5. Dokumentirane informacije	36
7.5.1. Općenito	36
7.5.2. Izrada i ažuriranje	37
7.5.3. Upravljanje dokumentiranim informacijama	37
8. PROVEDBA	38
8.1. Operativno planiranje i nadzor	38
8.2. Određivanje zahtjeva za usluge	39
8.2.1. Komunikacija s kupcem (studentima i ostalim zainteresiranim stranama)	39
8.2.2. Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge	39
8.2.3. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge	39
8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	40
8.3.1. Općenito	40
8.3.2. Planiranje projektiranja i razvoja	40
8.3.3. Ulazi projektiranja i razvoja	41
8.3.4. Upravljanje projektiranjem i razvojem	41

8.3.5.	Izlazi projektiranja i razvoja	42
8.3.6.	Promjene projektiranja i razvoja	42
8.4.	Nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga.....	43
8.4.1.	Općenito	43
8.4.2.	Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave.....	43
8.4.3.	Informacije za vanjske dobavljače.....	43
8.5.	Pružanje usluga.....	43
8.5.1.	Upravljanje pružanjem usluga	43
8.5.2.	Identifikacija i sljedivost	45
8.5.3.	Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača	45
8.5.4.	Radnje nakon pružanja usluge.....	45
8.5.5.	Upravljanje promjenama.....	45
8.6.	Izdavanje proizvoda i usluga.....	45
8.7.	Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama.....	46
9.	VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	47
9.1.	Nadzor, mjerenje, analiza i vrjednovanje.....	47
9.1.1.	Općenito	47
9.1.2.	Zadovoljstvo studenata	47
9.1.3.	Analiza i vrjednovanje	48
9.2.	Interni audit.....	48
9.3.	Upravina ocjena.....	49
9.3.1.	Općenito	49
9.3.2.	Ulazni podaci Upravine ocjene	49
9.3.3.	Izlazni podaci Upravine ocjene	50
10.	POBOLJŠAVANJE.....	51
10.1.	Općenito	51
10.2.	Nesukladnost i korektivna radnja.....	51
10.3.	Trajno poboljšanje	52

Uvod

ISO (International Organization for Standardization – Međunarodna organizacija za normizaciju) je svjetska federacija nacionalnih tijela za normizaciju, a međunarodna norma ISO 9001:2015 predstavlja zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom utemeljene na procesnom pristupu koji uključuje Demingov krug (Plan-Do-Check-Act) uz uvažavanje rizika.

Procesni pristup bazira se na postavci da je za učinkovito funkcioniranje organizacije nužno utvrditi njene međusobno povezane radnje (procesne) te njima upravljati na jednostavan, učinkovit i efikasan način.

Svaka tvrtka ili organizacija ima određen broj više ili manje povezanih procesa čije je odvijanje, u konačnici, od važnosti za kvalitetu proizvoda/ usluge. Pri tome je vrlo često rezultat jednog procesa izravni ulaz u sljedeći proces pa je sustavno utvrđivanje procesa, a pogotovo njihovog uzajamnog djelovanja te upravljanje njima, osnovni cilj procesnog pristupa.

Načelo koje je direktno vezano i koje se temelji na procesnom pristupu upravljanja organizacijom je načelo neprekidnog poboljšavanja, a ono je bazirano na činjenici da je stalno poboljšavanje sveukupnih radnih sposobnosti organizacije krajnji cilj svake organizacije s uspostavljenim sustavom upravljanja kvalitetom.

Metodologija se temelji na prethodno primijenjenom procesnom pristupu i činjenici da se s identificiranim poslovnim procesima poduzimaju radnje koje opisuje Demingov krug:

P – D – C – A

P (eng. plan) – planiranje i uspostavljanje ciljeva i procesa nužnih za ostvarivanje rezultata u skladu sa zahtjevima kupca i politikom organizacije

D (eng. do) – primjena tih procesa

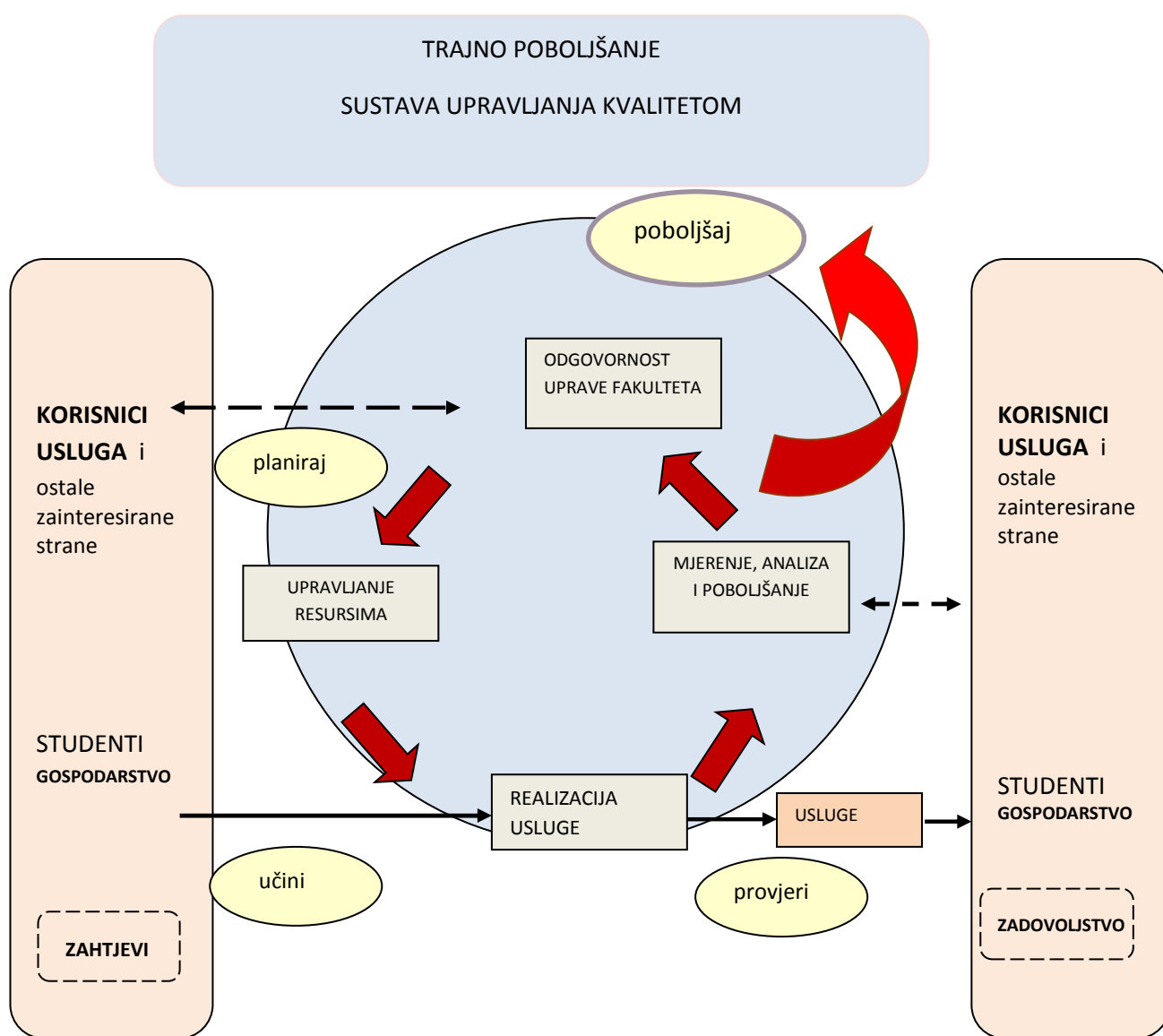
C (eng. check) – nadziranje i mjerenje procesa i proizvoda s obzirom na postavljenu politiku, ciljeve i zahtjeve

A (eng. act) – poduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa



Interakcija PDCA metodologije i procesnog pristupa čine bit sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001. Neprekidnim ponavljanjem radnji planiraj - P (eng.plan), učini - D (eng.do), provjeri - C (eng.check) i djeluj - A (eng.act) za svaki identificirani poslovni proces ili

podproces neke organizacije stvaraju se preduvjeti za ostvarivanje konačnog cilja, a to je neprekidno poboljšanje ukupne učinkovitosti uspostavljenog sustava.

U nastavku je prikazan pregled sustava upravljanja kvalitetom te slijed i međusobno djelovanje procesa (slika 1).



Legenda:

-  Aktivnosti koje dodaju vrijednosti
-  Tijek informacija

Razmišljanje na temelju rizika omogućuje organizaciji uspostavu pravodobnih aktivnosti koje će spriječiti nastanak događaja koji nepovoljno utječu na ostvarenje poslovnih ciljeva.

Rizik je utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat, rizik je mogućnost nastanka događaja koji nepovoljno utječe na ostvarenje ciljeva (strateških i operativnih), ali rizik su i propuštene prilike.

Inherentni (bitan, svojstven) rizik procesa definira se kao mogući:

- rizik ostvarivanju misije, općih i specifičnih ciljeva organizacije
- rizik pojave rasipanja, neučinkovitosti i nedjelotvornosti
- rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja
- rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura
- rizik netočnog evidentiranja financijskih i drugih ključnih podataka
- rizik netočnog izvještavanja

Pri analiziranju inherentnog rizika mora se uzeti u obzir sljedeće čimbenike:

- vrijednosna značajnost
- nabava
- učinak izvan organizacije

Strateška područja rizika su:

- ugled
- financije i imovina
- pružanje usluga (ljudi i informacije)
- ciljevi i trajnost poslovanja

Primjeri rizika s kojima se suočavaju fakulteti su:

- gospodarske promjene (niži rast, smanjenje poreznih prihoda, ograničena kvaliteta postojećih usluga)
- neuvođenje inovacija što rezultira smanjenom razinom kvalitete usluga u odnosu na druge...
- gubitak ili zlouporaba sredstava (prijevara, neprikladno ponašanje)
- zakašnjelo ili neuspješno uvođenje nove tehnologije
- propusti dobavljača i izvođača radova
- neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika
- kašnjenje projekata, probijanje troškova i neadekvatni standardi kvalitete

Rizike dijelimo na:

- vanjske (geopolitički, ekonomski, političke odluke Vlade RH, EK, vanjski partneri: građani, mediji, dobavljači) i
- unutarnje (zaposlenici i njihove kompetencije, zakonitost, planiranje i operativni procesi, financije, IT i sustavi podrške, komunikacija).

Rizike se sagledava kroz vjerojatnost nastanka toga događaja i njegovog učinka na ostvarenje ciljeva.

Vjerojatnost nastanka rizika (VNR) procjenjujemo na temelju prethodnog iskustva i prosudbe:

Vjerojatnost	Ocjena	Opis
Visoka	3	Očekuje se da će se ovaj događaj javiti u većini slučajeva
Srednja	2	Događaj se ponekad može javiti
Niska	1	Nastanak događaja nije vjerojatan

Procjena učinka rizika (PUR) na ostvarenje ciljeva:

Učinak	Ocjena	Opis
Velik	3	Prekid pružanja usluga, veliki financijski gubici, povjerenje javnosti, štete za okoliš
Umjeren	2	Prekid nekih programa, značajni financijski gubici, ozbiljne povrede prava, utjecaj na ciljeve manjeg značaja
Malen	1	Kašnjenje u rokovima, minimalni financijski gubici, privremene štete za okoliš

Istovremeno, razmišljanje na temelju rizika nameće potrebu upravljanja rizicima (utvrđivanje rizika - procjena rizika – postupanje po rizicima – praćenje i izvještavanje).

Utvrđivanje najznačajnijih rizika kojima moramo upravljati podrazumijeva prethodnu **procjenu ukupne izloženosti riziku** koja predstavlja ponderiranu vrijednost vjerojatnosti nastanka rizika i procjene učinka rizika na ciljeve (**VNR x PUR**).

U Č I N A K	3 velik	3 (srednji rizik)	6 (veliki rizik)	9 (veliki rizik)
	2 srednji	2 (mali rizik)	4 (srednji rizik)	6 (veliki rizik)
	1 malen	1 (mali rizik)	2 (mali rizik)	3 (srednji rizik)
		1 niska	2 srednja	3 visoka
V J E R O J A T N O S T				

Zadaća je Fakulteta da svake godine revidira popis rizika pojedinog procesa te da internim auditom utvrdi jesu li se rizici u prethodnom razdoblju realizirali i ugrozili poslovne ciljeve. Korektivnim i preventivnim radnjama sprječavati njihovu realizaciju.

1. OPSEG

Sustav upravljanja kvalitetom (SUK) na Fakultetu upravljački je sustav svih djelatnosti (nastavne, znanstveno – istraživačke i administrativno – tehničke) koji je u poslovanje implementirao važeće zakone Republike Hrvatske, međunarodne sporazume i konvencije, zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 kao i sve vlastite specifikacije i standarde izvedbe posla.

Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom su djelatnosti Fakulteta: visoko obrazovanje i znanstvenoistraživački rad u znanstvenom području društvenih znanosti kao i administrativno tehnički poslovi.

Fakultet ustrojava i izvodi:

- Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij
- Stručni upravni studij
- Specijalistički diplomski stručni studij
- Poslijediplomski specijalistički studij
- Doktorski studij
- Cjeloživotno učenje

2. NORMATIVNE REFERENCE

ISO 9001: 2015

3. DEFINIRANJE POJMOVA

<i>Kvaliteta</i> -	stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve
<i>Upravljanje kvalitetom</i> -	uspostavljanje politike kvalitete i ciljeva kvalitete, planiranje, kontrola, osiguravanje i poboljšavanje kvalitete
<i>Najviše posloводство</i> -	osoba ili skupina ljudi koji usmjeravaju ili upravljaju organizacijom na najvišoj razini
<i>Rizik</i> -	utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat (utjecaj je pozitivno ili negativno odstupanje), rizik je često izražen kao kombinacija posljedice događaja i vjerojatnosti njenog pojavljivanja
<i>Proces</i> -	skup uzajamno povezanih ili međudjelujućih radnji koje <i>ulaze</i> pretvaraju u <i>izlaze</i>
<i>Kompetencija</i> -	sposobnost primjene znanja i vještina za postizanje namjeravanih rezultata
<i>Dokumentirana informacija</i> -	informacija koju organizacija mora kontrolirati i održavati (bez obzira na kojem mediju se nalazi)
<i>Performansa</i> -	mjerljivi rezultat (kvantitativni i kvalitativni nalaz, procesi, usluge, sustavi, organizacija, upravljanje aktivnostima)
<i>Politika kvalitete</i> -	<i>politika</i> koja se odnosi na <i>kvalitetu</i>
<i>Audit</i> -	sustavan, neovisan, objektivan i dokumentiran proces ocjenjivanja i dokazivanja ispunjenja prethodno zadanih kriterija radi utvrđivanja trenutnog stanja sustava kvalitete organizacije
<i>Sukladnost</i> -	ispunjavanje zahtjeva
<i>Korektivna radnja</i> -	radnja kojom se uklanjaju uzroci nesukladnosti i sprječava njihovo ponavljanje

<i>Trajno poboljšavanje</i> -	ponavljajuća radnja za poboljšavanje performansi (proces uspostavljanja ciljeva i pronalaženja prilika za poboljšavanje, proces koji korištenjem nalaza audita i zaključaka audita, analize podataka, upravnih pregleda ili pomoću drugih sredstava dovodi do korektivne ili preventivne radnje
<i>Infrastruktura</i> -	sustav objekata, opreme i službi, potrebnih za rad neke organizacije
<i>Projektiranje i razvoj</i> -	skup procesa koji pretvaraju zahtjeve za objekt u detaljnije zahtjeve
<i>Verifikacija</i> -	potvrda putem objektivnih dokaza da su utvrđeni zahtjevi ispunjeni
<i>Validacija</i> -	potvrda putem objektivnih dokaza da su zahtjevi za specifičnu namjeravanu upotrebu ili primjenu ispunjeni
<i>Ocjena</i> -	određivanje prikladnosti, primjerenosti ili djelotvornosti objekta za postizanje uspostavljenih ciljeva (Upravina ocjena, ocjena projektiranja i razvoja, ocjena zahtjeva kupca, ocjena nesukladnosti)
<i>Mjerna oprema</i> -	mjerni instrument, softver, mjerni etalon, referentni materijal ili pomoćni uređaj ili njihova kombinacija nužna za provođenje mjernog procesa
<i>Zadovoljstvo korisnika</i> -	predodžba korisnika o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi
<i>Kontekst organizacije</i> -	poslovno okruženje, kombinacija internih i vanjskih faktora i uvjeta koji mogu imati utjecaj na pristup organizacije prema svojim proizvodima, uslugama, investicijama i zainteresiranim stranama

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. Vanjski kontekst

Određivanje vanjskog konteksta Fakulteta podrazumijeva akceptiranje svih pitanja koja proizlaze iz zakonskih, tehnoloških, socijalnih, ekonomskih i tržišnih uvjeta odnosno okruženja zbog čega se vanjski kontekst sagledava kroz djelatnost reguliranu, pored ostalog, sljedećim zakonima:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju („Narodne novine“, br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 i 60/15)
- Zakon o ustanovama („Narodne novine“, br. 76/93, 29/97, 47/99, 35/08)
- Zakon o proračunu („Narodne novine“, br. 87/08, 136/12 i 15/15)
- Zakon o izvršavanju proračuna
- Zakon o fiskalnoj odgovornosti („Narodne novine“, br. 139/10, 19/14)
- Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15)
- Zakon o općem upravnom postupku („Narodne novine“, br. 47/09)
- Zakon o arhivskom gradivu i arhivima („Narodne novine“, br. 105/97, 64/00, 65/09 i 125/11)
- Zakon o javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 90/11, 83/13, 143/13, 13/14)

Svaki od citiranih zakona uključuje i provedbene propise (pravilnike, upute, odluke, interne akte i procedure) čija primjena je obvezna.

Osim toga, odluke koje donosi Vlada RH dio su vanjskog konteksta kojeg svaki Fakultet mora prihvatiti, razmatrati i ugraditi u svoje strateške ciljeve:

- Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije („Narodne novine“, br. 124/14)
- Strategija Vladinih programa za razdoblje 2015. – 2017.
- Smjernice ekonomske i fiskalne politike
- Odluka Vlade RH o punoj subvenciji participacije redovitih studenata u troškovima studija i sufinanciranju materijalnih troškova javnim visokim učilištima u RH u akademskim godinama 2015./2016., 2016./2017. i 2017./2018. („Narodne novine“, br. 83/15)

Mjesto Fakulteta u regionalnim okvirima sagledano je kroz dokumentirani Strateški plan Pravnog fakulteta Osijek 2015. – 2020. , Statutom utvrđenu misiju Fakulteta odnosno na web stranicama objavljenu viziju i misiju.

4.2. Interni kontekst

Interni kontekst su sva pitanja vrijednosti, kulture, znanja i performansi Fakulteta, a sagledavaju se od osnivanja do aktualnog stanja u poslovanju.

4.2.1. Povijest i sadašnjost

Povijest i sadašnjost Fakulteta sagledava se kroz sljedeće podatke:

- osnovan 1975.
- 4315 diplomiranih studenata
- 400 novih studenata godišnje

4.2.2. Misija i vizija

Izjave o misiji i viziji Pravnog fakulteta objavljene su i dostupne na web stranicama:

Misija

Misija je Fakulteta dostizanje izvrsnosti u znanstveno-istraživačkom i nastavnom procesu s ciljem sustavnoga razvijanja i unaprjeđivanja djelatnosti svih ustrojbenih jedinica te cjeloživotnom učenju koje osigurava studentima stjecanje znanja i vještina primjerenih izazovima suvremenoga društva.

Glavni cilj Fakulteta je osiguravanje kreiranja znanja putem istraživanja i obrazovanja kompetentnih stručnjaka u području prava i javne uprave, koji će uspješno, etično i moralno odgovarati na suvremene pravne i društvene izazove, podižući ukupnu kvalitetu visokoškolskog obrazovanja u lokalnom, nacionalnom i europskom okruženju.

Vizija

Vizija Fakulteta jest postati utjecajna visokoobrazovna ustanova, prepoznatljiva kao društveno odgovorna organizacija koja pruža vrhunsko obrazovanje i vrhunska istraživanja te unaprjeđuje znanje, pravdu i javno dobro u državi i svijetu.

4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje

Statut Fakulteta donesen u siječnju 2015., temeljni je dokument kojim se uređuje:

- ustrojstvo,
- djelatnosti i poslovanje,
- ovlasti i način odlučivanja fakultetskih tijela,
- ustrojavanje, organiziranje i izvođenje sveučilišnih studija,
- organiziranje i izvođenje stručnih studija,
- status studenata,
- status nastavnika, znanstvenika, suradnika i drugih zaposlenika te
- druga pitanja značajna za Fakultet.

Statutom su definirane **ustrojbene jedinice** Fakulteta:

- **katedre,**
- **Pravna klinika,**
- **Knjižnica i**
- **Tajništvo.**

Fakultet je ustrojio sljedeće **katedre** kao temeljne ustrojbene jedinice za izvođenje nastavnoga, znanstvenog i stručnoga rada:

1. Katedra pravno-povijesnih znanosti
2. Katedra rimskog prava
3. Katedra pravno-teorijskih znanosti
4. Katedra gospodarskih znanosti
5. Katedra ustavnih i političkih znanosti
6. Katedra upravne znanosti
7. Katedra upravnog prava
8. Katedra za međunarodno pravo
9. Katedra međunarodno privatno pravo
10. Katedra trgovačkog prava
11. Katedra pomorskog i općeprometnog prava
12. Katedra građansko-pravnih znanosti
13. Katedra obiteljsko-pravnih znanosti
14. Katedra kazneno-pravnih znanosti
15. Katedra financijskih znanosti
16. Katedra metodološko-informacijskih znanosti
17. Katedra radnopravnih i socijalnih znanosti
18. Katedra za europsko pravo

19. Katedra stranih jezika
20. Katedra tjelesne i zdravstvene kulture

Pravna klinika je zasebna ustrojbeno jedinica za organizaciju i izvođenje kliničke nastave.

Pravno – ekonomska klinika zajednički je projekt Pravnog i Ekonomskog fakulteta u Osijeku s ciljem omogućavanja studentima primjene stečenih teorijskih znanja u praksi i rješavanjem konkretnih pravnih i ekonomskih predmeta. U tom smislu, prvi je i osnovni cilj rada Pravno - ekonomske klinike, unaprjeđenje kvalitete studiranja, integracijom teorijske i praktične nastave.

Knjižnica je ustrojbeno jedinica Fakulteta za obavljanje knjižnično – informacijske zadaće i poslova vezanih za nastavne, znanstveno – istraživačke i stručne potrebe Fakulteta.

Tajništvo je ustrojbeno jedinica za obavljanje pravnih, stručno a administrativnih, financijsko – računovodstvenih poslova, poslova unaprjeđivanja i osiguravanja kvalitete, poslova vezanih za studentska pitanja, tehničkih i pomoćnih poslova te drugih poslova vezanih za uspješan rad Fakulteta.

Fakultet može ustrojiti i **druge ustrojbene jedinice** za cjeloživotno učenje, strane jezike i slično.

Tijela Fakulteta su dekan i Fakultetsko vijeće.

Dekan predstavlja i zastupa Fakultet, njegov je čelnik i voditelj i ima sva prava obveze sukladno Statutu Sveučilišta i Statutu Fakulteta.

Fakultetsko vijeće Fakulteta je stručno vijeće koje donosi odluke o akademskim, znanstvenim i stručnim pitanjima.

4.2.4. Interni i provedbeni akti

Interni i provedbeni akti važni za sustav upravljanja kvalitetom objavljeni su i dostupni na web stranici Fakulteta:

- Statut Pravnog Fakulteta
- Strateški plan PRAVOS 2015. - 2020.
- Strateški plan znanstveno-istraživačke djelatnosti PRAVOS 2015. - 2020.
- Pravilnik o studijima i studiranju
- Pravilnik o ustrojstvu radnih mjesta
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o raspodjeli vlastitih prihoda
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti nastavnika i suradnika

- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenta
- Pravilnik o izradi i obrani diplomskog rada
 - Upute o predaji završnih i diplomskih radova
- Pravilnik o izradi završnog rada na stručnom studiju
- Pravilnik o završnom radu na poslijediplomskom specijalističkom studiju
- Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti
- Pravilnik o radu knjižnice
- Pravilnik o zaštiti od požara
- Pravilnik o arhivskoj građi
- Statut Studentskog zbora
- Poslovnik Fakultetskog vijeća
- Izdavanje isprave o izjednačavanju stručnih naziva
- Samoanaliza
- Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja na Pravnom fakultetu u Osijeku
- Priručnik za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja na Pravnom fakultetu u Osijeku
- Politika kvalitete
- Poslovnik Povjerenstva za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja

4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana

Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana (primarno društvene zajednice i studenata) akceptirani su u donesenom Strateškom planu Fakulteta koji je usklađen s ciljevima Strategije obrazovanja RH.

Studentske potrebe i očekivanja (kvaliteta studijskih programa i nastave, opremljenost, dostupnost, studentski standard) također su sagledani, a kroz indikatore kvalitete svake godine se vrednuju i osmišljavaju nove aktivnosti za podizanje razine kvalitete.

Metode i načini praćenja kvalitete:

- SWOT analiza
- Samoanaliza
- Izvještaji Povjerenstva za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja o realizaciji Strateškog plana
- U fazi pripreme nastavnog programa, kvaliteta se prati kroz usporedbu sa sličnim programima koji se izvode na drugim fakultetima.

- U fazi izvedbe nastavnog programa kvaliteta se kontrolira: praćenjem pohađanja nastave, stalnom komunikacijom sa studentima (osobno ili putem elektronske pošte), bilježenjem napretka u istraživanju i pisanju studenata, pregledom i ocjenjivanjem seminarskog rada, praćenjem izlaganja seminarskih radova, anonimnom anketom, koja se obvezno provodi na zadnjem nastavnom satu.
- Nakon izvedbe nastavnog programa kvaliteta se kontrolira sveučilišnom anketom i parcijalno kontaktom sa studentima nakon stjecanja diplome.

4.4. Opseg sustava upravljanja kvalitetom

Sustav upravljanja kvalitetom na Fakultetu upravljački je sustav svih djelatnosti (nastavne, znanstveno – istraživačke i administrativno – tehničke) koji je u poslovanje implementirao važeće zakone Republike Hrvatske, međunarodne sporazume i konvencije, zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 kao i sve vlastite specifikacije i standarde izvedbe posla.

4.5. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Izgradnjom vlastitog sustava upravljanja kvalitetom Fakultet osigurava pretpostavke za uspješno upravljanje poslovnim procesima, a korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama jamči transparentnost i konkurentnost Fakulteta.

Osim udovoljavanju zahtjevima za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015, poduzete su i druge mjere za osiguravanje kvalitete sukladno odredbama Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.

Fakultet je donio i objavio:

- Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja na Pravnom fakultetu u Osijeku
- Priručnik za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja na Pravnom fakultetu u Osijeku
- Politiku kvalitete
- Poslovnik Povjerenstva za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja
- SWOT analizu
- Samoanalizu

Poslovni procesi Fakulteta koji bitno utječu na razinu kvalitete usluga su:

- a) proces akademske nastave
- b) proces knjižnice
- c) proces informatičke potpore
- d) proces pravnih, kadrovskih i općih poslova
- e) proces finansijsko računovodstvenih poslova
- f) proces tehničkih poslova i održavanja

4.5.1. Opis poslovnih procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR)

a) *Proces AKADEMSKE NASTAVE*

Proces akademske nastave izvodi se na svim razinama (integrirani, poslijediplomski studij, doktorski studij, stručni studij, specijalistički diplomski stručni studij, cjeloživotno obrazovanje) s ciljem postizanja visoko obrazovanih i kompetentnih studenata.

Zahtjevi:

Ulazni:

- zahtjevi studenata
- zahtjevi uprave
- zahtjevi nastavnika
- zahtjevi državnih institucija

Izlazni:

- stručno obrazovani studenti sposobni primijeniti znanja i vještine u konkretnim poslovnim situacijama
- zadovoljni korisnici
- podizanje razine kvalitete visokog obrazovanja u Hrvatskoj

Korisnici rezultata:

Vanjski:

- studenti
- sadašnji/budući poslodavci
- roditelji i/ili sponzori studenata
- društvena zajednica

Unutarnji:

- zaposlenici

Paralelni:

- dobavljači
- ostali poslovni partneri

Procesni koraci:

1. Analiza zahtjeva
2. Planiranje nastave
3. Priprema nastave
4. Izvođenje nastave
5. Vrednovanje nastave (ocjene studenata, izvješća Odbora za unaprjeđenje i kvalitetu nastave, prodekana i voditelja katedri)
6. Završne radnje (prikupljanje, obrada i analiza podataka, izvješćivanje o rezultatima analize, izrada prijedloga plana za poboljšanje kvalitete procesa nastave za sljedeću akademsku godinu)

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
Ograničena kvaliteta postojećih usluga	1	3	3 (srednji rizik)
Neuvođenje inovacija što rezultira smanjenom razinom kvalitete usluga u odnosu na druge...	2	3	6 (veliki rizik)
Kompetencije zaposlenika /neadekvatni standardi kvalitete	1	3	3 (srednji rizik)

Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik (*neuvođenje inovacija što rezultira smanjenom razinom kvalitete usluga u odnosu na druge*) potrebno je kontinuirano pratiti novosti, kritički procjenjivati te implementirati u poslovanje.

b) Proces POSLOVI KNJIŽNICE

Knjižnica je ustrojbeno jedinica Fakulteta sa svrhom osiguranja uvjeta za kvalitetno provođenje nastavnih, znanstveno-istraživačkih i stručnih djelatnosti Fakulteta kroz dostupnost svih vrsta informacija, u bilo kojem obliku, izgradnjom vlastitih zbirki knjižnične građe i drugim izvorima informacija.

Osim nabave, stručne obrade, čuvanja i davanja na korištenje knjižnične građe, Knjižnica :

- osigurava pristup vlastitom fondu i fondovima drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu prema potrebama i zahtjevima korisnika;
- osigurava pristupa bazama podataka i drugim izvorima informacija;
- potiče, pomaže i poučava pri izboru i korištenju knjižnične građe, pronalaženju i vrednovanju izvora informacija;
- razvija informacijsku pismenost i kritičko mišljenje, potiče želju za učenjem i istraživanjem, pruža podršku u održavanju nastave;
- omogućava primjerene uvjete za znanstveno-istraživački rad znanstveno - nastavnog osoblja;
- organiziranje, obavljanje i razvijanje međuknjižnične posudbe s knjižnicama u zemlji i inozemstvu;
- sustavnim pristupom Knjižnica u okviru usluga Europskog dokumentacijskog centra u suradnji s Katedrom za europsko pravo promovira, razvija, podučava, istražuje i diseminira informacije o prepoznavanju vrijednosti na kojima se temelji Europska unija kako akademskoj, tako i cjelokupnoj zajednici s posebnim naglaskom na lokalnu i regionalnu razinu.

Krajem 2011. godine u Knjižnici Pravnog fakulteta osnovan je Europski informacijski centar, koji je djelovao u sklopu informacijske strategije "EU-i ". Obilježavanjem godišnjice ulaska Hrvatske u Europsku uniju Knjižnica Pravnog fakulteta u Osijeku, potpisivanjem Sporazuma s Europskom komisijom 30. lipnja 2014. godine postaje **sjedište Europskog dokumentacijskog centra (EDC)** i dio informacijske mreže *Europe Direct u državama članicama Europske unije*.

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
Rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja	2	3	6 (veliki rizik)
Kompetentnost zaposlenika	1	3	3 (srednji rizik)
Neuvođenje inovacija	2	3	6 (veliki rizik)

Preventivne radnje za sprječavanje pojave najvećih rizika je donošenje internog akta kojim se detaljnije reguliraju poslovi knjižnice (pravila poslovanja odnosno upute o korištenju usluga).

c) Proces INFORMATIČKE POTPORE

Ured za informatiku i računalnu mrežu pruža informatičku podršku što podrazumijeva nabavu IT opreme, primjenu načela sigurnosti podataka (obrade i čuvanja) te unaprjeđivanje poslovanja korištenjem prednosti informacijske tehnologije.

Poslovi informatičke podrške su svi tehnički i informatički poslovi u nastavi, briga o tehničkim pomagalicama, poslužiteljskim i korisničkim računalima, projektorima i ostaloj perifernoj opremi potrebnoj u nastavi na temelju propisanih sadržaja nastave i, u skladu s njima, definiranih zahtjeva korisnika.

Osim podrške u nastavi, Ured za informatiku i računalnu mrežu obavlja sve poslove iz svoje nadležnosti i za procese znanstvenog rada te poslovnih funkcija na Fakultetu:

- instalacija računala korisnicima
- otklanjanje tehničkih problema u radu korisničkih računala
- administriranje korisničkih računala u računalnoj mreži

- operativna tehničko - tehnološka priprema i provedba potrebne informatičke edukacije svih zaposlenika u skladu s planovima i organizacijom edukacije

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
neuvođenje inovacija što rezultira smanjenom razinom kvalitete usluga u odnosu na druge...	2	3	6 (veliki rizik)
zakašnjelo ili neuspješno uvođenje nove tehnologije	2	3	6 (veliki rizik)
neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika	2	2	4 (srednji rizik)

Da bi se smanjili najveći procijenjeni rizici potrebno je donijeti Strategiju informatizacije kojom bi se utvrdilo postojeće stanje funkcionalnosti korištenja informacijske tehnologije te definirali prioritete u nabavi IT opreme u narednim razdobljima. Strategiju je opravdano donijeti zbog dinamike promjena (zastarijevanja) odnosno primjene propisanih načela u poslovanje ovog važnog segmenta djelatnosti.

d) Proces PRAVNIH, KADROVSKIH I OPĆIH POSLOVA

Stručne pravne, kadrovske i opće poslove obavljaju stručne službe Tajništva organizirane s ciljem implementacije zakonskog okvira u poslovanje, kao i obavljanje svih administrativnih poslova za potrebe zaposlenika i studenata, kao i nesmetano odvijanje temeljne djelatnosti:

- prate primjenu postojećih zakonskih akata koji se odnose na poslovanje Fakulteta
- osiguravaju implementaciju novih zakonskih odredbi u poslovanje Fakulteta
- pripremaju prijedloge općih akata koje donosi Fakultetsko vijeće
- predlažu donošenje općih i drugih akata
- izvršavaju ili osiguravaju izvršavanje općih i drugih akata Fakulteta i daju mišljenje o prijedlozima općih akata koje podnose drugi ovlašteni predlagači
- obavljaju stručne poslove za dekana i Fakultetsko vijeće
- pružaju stručnu pomoć u poslovima javne nabave
- obavljaju stručne poslove u svezi upisa studenata, obrane diplomskih radova, promocije studenata, ispisa sa Fakulteta, promjene akademskog naziva, unos u ISVU sustav, datum, vrijeme i mjesto ispitnih rokova, rokova pred povjerenstvom i unos rezultata ispitnih rokova, tiskanje lista i prijavnica, izrada tablica i drugih statističkih izvještaja za potrebe Ministarstva i Sveučilišta
- izrađuju ugovore
- vode evidencije o isteku izbornih razdoblja nastavnika i izbornih funkcija te obavještavaju nadležna tijela o potrebi raspisivanja natječaja
- planiraju i provode natječajni postupak, brinu o personalnim evidencijama, brinu o evidencijama prisutnosti na radu
- osiguravaju primjenu Uredbe o uredskom poslovanju i Zakona o arhivskom gradivu i arhivima

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura	2	3	6 (veliki rizik)

rizik pojave rasipanja, neučinkovitosti i nedjelotvornosti	2	3	6 (veliki rizik)
neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika	2	2	4 (srednji rizik)

Da bi se smanjili najveći procijenjeni rizici potrebno je internim auditom utvrditi eventualnu pojavu ili slučajeve neizvršavanja poslova prema zakonskom okviru i slično, a zatim ustanoviti uzroke slučaja ili pojave te propisati korektivne mjere (opomena, dodatna izobrazba,...) kako bi se preventivno djelovalo u narednom razdoblju.

e) Proces FINANCIJSKO RAČUNOVODSTVENIH POSLOVA

Financijsko računovodstvene poslove na Fakultetu obavlja služba Ured za računovodstveno – financijske poslove.

Računovodstvo je sustav informacija koji vrjednuje, obrađuje i objavljuje podatke o Fakultetu i prosljeđuje ih širem krugu korisnika radi donošenja poslovnih odluka.

Sve ulazne dokumente prije predaje na knjigovodstvenu obradu prethodno moraju provjeriti odnosno ovjeriti svojim potpisom odgovorne i ovlaštene osobe Fakulteta. U knjigovodstvu se novi podaci mogu unositi samo iz originalnog knjigovodstvenog dokumenta.

Zaposlenice Ureda vrše računsku i formalnu kontrolu dokumenata, a ovjeru dokumenata vrši dekan ili osoba koju ovlasti.

Glavna knjiga je obvezna evidencija.

Knjiženjem se mora osigurati:

- mogućnost kontrole unesenih stavki, kao i da li je zbroj dugovne i potražne strane naloga identičan
- da bruto bilanca odražava stvarno stanje glavne knjige

Zaključene poslovne knjige i godišnji obračun poslovanja se odlaže i čuva.

Nadzor nad svim postupcima prilikom računovodstvenog praćenja ekonomskih aktivnosti provodi voditeljica Ureda koja o svemu informira dekana i odgovorna je za zakonitost rada.

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura	2	3	6 (veliki rizik)
rizik netočnog evidentiranja financijskih i drugih ključnih podataka	2	3	6 (veliki rizik)
rizik netočnog izvještavanja	2	3	6 (veliki rizik)

Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik potrebno je internim auditom (nalazom nadležnih upravnih tijela) utvrditi eventualnu pojavu ili slučajeve neizvršavanja poslova prema zakonskom okviru i slično, a zatim ustanoviti uzroke pojedinog slučaja ili pojave te propisati korektivne mjere (opomena, dodatna izobrazba,...) kako bi se prevenirala ponavljanja u narednom razdoblju.

f) Proces TEHNIČKIH POSLOVA I ODRŽAVANJA

Ured za tehničke i pomoćne poslove brine o održavanju zgrade i svih instalacija, postrojenja, gospodarenje prostorima u zgradi, čuvanju i nabavi resursa iz djelokruga rada, rasporedu inventara i čišćenju.

Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR) prikazani su u sljedećoj tablici:

Rizici procesa	Vjerojatnost nastanka rizika VNR	Procjena učinka rizika PUR	Procjena ukupne izloženosti riziku $VNR \times PUR = PUIR$
rizik pojave rasipanja, neučinkovitosti i nedjelotvornosti	2	3	6 (veliki rizik)
rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura	2	3	6 (veliki rizik)
rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja	2	3	6 (veliki rizik)

Da bi se smanjili procijenjeni rizici koji spadaju u kategoriju velikih potrebno je internim auditom utvrditi eventualnu pojavu ili slučajeve neizvršavanja poslova prema zakonskom okviru i slično, a zatim ustanoviti uzroke slučaja ili pojave te propisati korektivne mjere (opomena, dodatna izobrazba,...).

5. VOĐENJE

5.1. Vođenje i opredjeljenje

5.1.1. Općenito

Utvrđivanjem i prihvaćanjem odgovornosti za kvalitetu, dekan Fakulteta osigurao je kvalitetno obavljanje svih poslovnih aktivnosti donošenjem *Politike kvalitete* kojom se dokazuje usredotočenost djelovanja na zahtjeve svih zainteresiranih strana, posebno korisnika, a njihovo ispunjenje određuje se svrhom i primarnim ciljem u upravljanju procesima.

Kvalitetno planiranje i jasna definicija ciljeva jedan je od temeljnih preduvjeta za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom, a Uprava planira i poduzima mjere za razvoj, primjenu i poboljšanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom (objektivnim pokazateljima i dokazima prati njihovu realizaciju):

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva klijenata kao i zakonskih i normativnih zahtjeva provodi kroz osposobljavanje zaposlenika
- politika kvalitete je jasno i prepoznatljivo definirana i ostvariva
- politika kvalitete je ishodište za utvrđivanje ciljeva kvalitete
- svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u predlaganju, razradi i djelotvornom ostvarenju ciljeva
- verifikacija djelotvornosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa provodi se kroz redovito godišnje izvještavanje na sjednici Uprave
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa

5.1.2. Usmjerenost prema korisnicima usluga

Budući da poslovna politika Fakulteta i sustav upravljanja kvalitetom u prvi plan stavljaju korisnika usluga, Uprava osigurava praćenje i ocjenjivanje zadovoljstva korisnika usluga

preko anketnih upitnika, prepoznavanje zahtjeva i očekivanja u cilju kontinuiranog poboljšavanja zadovoljstva korisnika usluga.

Metode kojima se prati sustav kvalitete Fakulteta su:

- ankete, evaluacije i samoevaluacije
- SWOT analiza Fakulteta
- praćenje indikatora kvalitete

Zainteresirane strane, čije se zahtjeve, potrebe i očekivanja identificira u sustavu upravljanja kvalitetom, su studenti, zaposlenici i država:

- *studenti* – prikupljanjem informacija o sadašnjim i budućim potrebama i očekivanjima te njihovom zadovoljstvu uslugama
- *zaposlenici* – metode motiviranja, edukacije, priznanja i dr.
- *država* – primjena svih zakona, pravilnika i drugih provedbenih akata, redovito podmirenje obveza, zapošljavanje novih djelatnika

Identifikacija zahtjeva i očekivanja *vanjskih korisnika* obavlja se:

- analiziranjem rezultata vrednovanja nastavnog procesa na Fakultetu od strane studenata
- suradnjom s pripadajućim ministarstvima

Unutarnji korisnici su:

- svi zaposleni (u stalnom radnom odnosu i vanjski suradnici)

Identifikacija zahtjeva i očekivanja unutarnjih korisnika obavlja se praćenjem i analizom rada zaposlenika te prijedlozima za poboljšanje u područjima poslovnog usavršavanja, informiranosti i međuljudskih odnosa.

Paralelni korisnici su dobavljači i ostali poslovni partneri.

Identifikacija zahtjeva i očekivanja paralelnih korisnika obavlja se:

- kontaktima s dobavljačima i partnerima te
- utvrđivanjem zahtjeva dobavljača i partnera kroz ugovore o poslovnoj suradnji

Postignuto zadovoljstvo svih zainteresiranih strana razmatra se jednom godišnje kroz Upravinu ocjenu.

5.2. Politika

5.2.1. Uspostavljanje politike kvalitete

Fakultet je objavio sljedeću Politiku kvalitete:

Pravni fakultet Sveučilišta J.J.Strossmayera u Osijeku u skladu sa svojom misijom i vizijom, najvišim nacionalnim zakonima (Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju), međunarodnim standardima u prostoru visokog obrazovanja (Europski standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju) te svojom opredijeljenošću k postizanju visoke razine kvalitete svoje ukupne djelatnosti, trajno i sustavno unaprjeđuje kvalitetu i poboljšava učinkovitost svojih obrazovnih, znanstveno-istraživačkih i stručnih aktivnosti.

Radi prepoznavanja, zadovoljavanja i poboljšavanja zahtjeva, potreba i očekivanja studenata, ostalih korisnika usluga Fakulteta, zaposlenika Fakulteta, poslodavaca, tržišta rada, gospodarstva u cjelini razvoja znanosti i trendova u obrazovanju i edukacijama Pravnog fakulteta Sveučilišta J.J.Strossmayera u Osijeku utvrđuje se:

POLITIKA KVALITETE

Pravni fakultet Sveučilišta J.J.Strossmayera u Osijeku u svojem cjelokupnom djelovanju aktivno se i dosljedno opredjeljuje za:

- razvoj sustava osiguravanja kvalitete na temelju Europskih standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, nacionalnih, sveučilišnih i fakultetskih kriterija i normi uz promicanje i poticanje aktivne uloge studenata;*
- osuvremenjivanje studijskih programa i ostalih obrazovnih programa u skladu sa potrebama gospodarstva, odnosno ustrojavanju studijskih programa s jasno definiranim ishodima učenja koji vode razvoju studentskih kompetencija, a time i boljem pozicioniranju diplomiranih studenata na tržištu rada;*
- trajno i sustavno praćenje uspješnosti studiranja te poduzimanju napora ka njenom poboljšanju;*

- *trajno i sustavno praćenje uspješnosti nastavnika Fakulteta prema ocjenama studenata te poduzimanju aktivnosti za njeno poboljšavanje;*
- *trajno i sustavno jačanje kvalitete vlastitog znanstveno-istraživačkoga rada, ponudu i konkurentnost stručnoga rada, posebno poticanjem akademske izvrsnosti, znanstvene kritičnosti i organizacijske kulture;*
- *razvijanje programa cjeloživotnog obrazovanja u skladu sa potrebama akademske zajednice, lokalne zajednice i regije;*
- *osiguravanje zapošljavanja prema kriterijima izvrsnosti, odabir i razvijanje kompetencija zaposlenika u radnim uvjetima koji motiviraju na snažan individualan i timski doprinos;*
- *jačanje suradnje s domaćim i inozemnim znanstvenim i visokoškolskim institucijama koje svoju djelatnost temelje na visokim standardima kvalitete u području nastavnog i znanstveno-istraživačkog rada kao preduvjeta za aktivno uključivanje Fakulteta u međunarodne projekte, poboljšanja mobilnosti nastavnika i studenata kao i drugih vidova otvorene suradnje;*
- *istraživanje i razvoj studija koji jamče aktivnu ulogu Fakulteta u razvoju gospodarstva, šire zajednice i institucija civilnog društva, kao i promicanje suradnje s tijelima pravosuđa, tijelima državne uprave, jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave, dionicima gospodarskog života i institucijama Europske unije;*
- *transparentnost i etičnost u radu, odgovorno i savjesno poslovanje, posebno financijsko poslovanje, usmjereno podizanju standarda rada dionika Fakulteta i njegovom cjelokupnom razvoju;*
- *neprekidno praćenje i jačanje zadovoljstva svih dionika – studenata, zaposlenika, akademske zajednice, gospodarstva i civilnog društva;*
- *donošenje i primjenu normativnih akata sustava za osiguravanje kvalitete, uz kontinuirano praćenje pokazatelja kvalitete rada te temeljem istih periodično revidiranje politike kvalitete Fakulteta.*

5.2.2. Komuniciranje politike kvalitete

Politika kvalitete objavljena je i dostupna na web stranicama, a osim u e-formi, Politika kvalitete istaknuta je na vidnom mjestu u prostorijama Fakulteta.

5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Uprava Fakulteta određuje odgovornosti i ovlasti u svim segmentima poslovanja prema utvrđenim općim aktima Fakulteta i internim odlukama. Odgovornosti i ovlasti jasno su predstavljene svim zaposlenicima Fakulteta pisanim putem (službeni dokumenti Fakulteta – sistematizacija radnih mjesta, ugovori o radu).

Uprava Fakulteta, neovisno o ostalim poslovima i zaduženjima, ima sljedeće odgovornosti i ovlasti:

- osiguranje uvjeta za uspostavljanje, provođenje, održavanje i poboljšavanje svih procesa nužnih za funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom,
- izvješćivanje Fakultetskog vijeća o tekućem funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom te svim potrebama za poboljšanjima,
- osiguranje uvjeta svjesnosti svih zaposlenika o zahtjevima i očekivanjima korisnika te važnosti ispunjenja

6. PLANIRANJE

6.1. Radnje za obradu rizika i prilika

U postupku uvođenja sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015 utvrđeni su procesi koji čine temeljnu djelatnost i koji su odgovorni za uspješnu realizaciju postavljenih ciljeva. Nositelji procesa koji su istovremeno i odgovorne osobe organizacijskih jedinica istaknuli su svaki za svoj proces najmanje tri inherentna rizika, vjerojatnost nastanka i učinak na poslovne ciljeve odnosno vrijednosnu značajnost rizika.

Budući da svaki proces ima utvrđenu odgovornu osobu prema odredbama akta o ustroju, za sve korektivne i preventivne radnje odnosno kontrolne aktivnosti koje sprječavaju pojavu rizika, odgovorni su nositelji procesa odnosno voditelji organizacijskih jedinica.

Jednom godišnje prilikom internog audita i donošenja Upravine ocjene o stanju sustava upravljanja kvalitetom revidirat će se utvrđeni inherentni rizici svakog procesa.

Uprava Fakulteta osigurat će uvjete za svrsishodno planiranje sustava upravljanja kvalitetom, koji u potpunosti odgovaraju potrebi postizanja kratkoročnih i dugoročnih ciljeva kvalitete.

6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Ciljeve kvalitete postavila je Uprava na temelju Strateškog plana, zapisa te analiza prikupljenih i obrađenih podataka o zahtjevima i očekivanjima zainteresiranih strana. Postavljanje i ostvarivanje ciljeva kvalitete (temeljnih i posebnih, kratkoročnih i dugoročnih) redovito se prati uz odgovarajuće zapise.

6.3. Planiranje promjena

Fakultet planiranje promjena razmatra na najvišoj razini uvažavajući zakonske i ostale zahtjeve te njihove posljedice, a istovremeno sagledava raspoloživost resursa, raspodjelu odgovornosti i ovlasti te cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom.

7. PODRŠKA

7.1. Resursi

7.1.1. Općenito

Cjelokupno poslovanje Fakulteta ovisi o kvaliteti infrastrukture i radne sredine te učinkovitim upravljanju ljudskim, materijalnim i financijskim resursima. Osiguranje resursa i upravljanje njima nužan je preduvjet upravljanja procesima koji se odvijaju na Fakultetu. Nesmetano odvijanje procesa u skladu s politikom te kratkoročnim i dugoročnim ciljevima predstavlja svrhu i cilj upravljanja resursima i dio je odgovornosti Uprave.

7.1.2. Ljudi

Radi ostvarivanja i kontinuiranog poboljšavanja kvalitete svojih usluga, Fakultet u svom razvoju osigurava potrebne ljudske potencijale, kako u pogledu dovoljnog broja tako i u pogledu stručnosti i kvalifikacija zaposlenih. Zaposlenici svojim stručnim i osobnim kvalifikacijama zadovoljavaju potrebe kvalitetnog obavljanja pripadajućih aktivnosti.

7.1.3. Infrastruktura

Fakultet raspolaže odgovarajućom infrastrukturom za odvijanje svih procesa, a u strateškim planovima osigurava aktivnosti za pravodobnu nabavu i održavanje u skladu s utvrđenim ciljevima, potrebama zaposlenih te zahtjevima ostalih zainteresiranih strana.

Infrastruktura Fakulteta sastoji se od odgovarajućeg radnog prostora prilagođenog namjeni, uređaja i opreme u skladu s namjenom i ostale opreme.

Pravni fakultet Osijek posluje na tri lokacije:

- Stjepana Radića 13 (Upravna zgrada)
- Stjepana Radića 17 (kabineti, dvorane, informatička služba)
- Kampus – Cara Hadrijana (stručni studij, referada za stručni studij)

Dvorane i predavaonice su informatizirane.

7.1.4. Okruženje za provedbu procesa

Fakultet osigurava i upravlja odgovarajućim radnim okruženjem za provedbu svih procesa te ostvarivanje sukladnosti usluge zahtjevima unutarnjih i vanjskih korisnika.

Okruženje za provedbu procesa definirano je dvojako:

- nematerijalno – međusobni odnosi, svjesnost i savjesnost zaposlenih, motivirajuće ozračje, dodjele priznanja i sl,
- materijalno – čistoća, urednost, prostranost i zračnost radnog prostora, odgovarajuća kvaliteta i ergonomija radnih pomagala i opreme, sigurnost na radu i sl.

7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje

Fakultet ne koristi posebnu opremu za potrebe znanstvenog istraživanja.

7.1.6. Organizacijsko znanje

Organizacijsko znanje, kao specifično znanje dobiveno iskustvom koje se koristi za postizanje ciljeva, Fakultet održava i potiče.

Organizacijsko znanja temelji se na:

- internim izvorima (iskustvo i poslovna praksa, relacijski kapital)
- vanjskim izvorima (sudjelovanje na konferencijama, prikupljanje znanja i iskustva drugih – benchmarking, norme)

7.2. Kompetencija

Prema podacima iz odgovarajuće dokumentacije te provedenom vrednovanju kvalitete rada, Uprava osigurava da se:

- utvrđuje potrebna izobrazba i osposobljenost zaposlenih u pojedinim procesima,
- utvrđuje potreban broj zaposlenih i usklađuje ga s potrebama pojedinih procesa,

- dodjeljuje odgovornosti i ovlaštenja zaposlenima u svim procesima,
- osigurava kontinuiranu izobrazbu i usavršavanje zaposlenih planiranjem sredstava za navedene aktivnosti,
- vrednovanje rezultata usavršavanja nastavnog osoblja, praćenjem rezultata anketa studenata te praćenjem napredovanja nastavnika kroz postupke izbora u viša zvanja
- pohranjuju i čuvaju zapisi o školovanju, izobrazbi, usavršavanju, vještinama i iskustvu zaposlenih

Za aktivnosti planiranja izobrazbe i usavršavanja ljudskih resursa odgovoran je dekan dok su za provođenje, praćenje, kontrolu i analizu uspješnosti rada i daljnje izobrazbe ljudskih potencijala odgovorni voditelji organizacijskih (ustrojbenih) jedinica.

7.3. Svijest

Uprava osigurava da se:

- razvija svijest o zajedničkim ciljevima i potrebi doprinosa svakog pojedinca ostvarenju definiranih ciljeva

7.4. Komunikacija

Dekan Fakulteta osigurava učinkovitu komunikaciju između zaposlenih koja odgovara potrebama kvalitete svih poslovnih aktivnosti.

Informacije važne korisnicima usluga (studentima) dostupne su na web stranici Fakulteta kao i na oglasnim pločama. Također, zaposlenici su informirani o svim aktivnostima važnima za sustav upravljanja kvalitetom putem web stranice i e - pošte, ali i usmenom komunikacijom i informiranjem o svim stavovima Uprave ili važnosti primjene zakonskih odredbi, izmjena zakonskih odredbi i slično.

7.5. Dokumentirane informacije

7.5.1. Općenito

Izrada, oblikovanje i upravljanje dokumentacijom kvalitete temelji se na kriterijima funkcionalnosti, jednostavnosti za uporabu, potrebnih resursa, ciljeva i politike kvalitete, zahtjeva povezanih s upravljanjem znanjem, benchmarkingom sustava dokumentacije te sučelja koje koriste korisnici, poslovni partneri i ostale zainteresirane strane.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015 sadrži:

- Izjavu o politici kvalitete
- Poslovnik kvalitete kojim se određuje opseg sustava upravljanja kvalitetom, odgovornost uprave, popis procesa, planiranje promjena i obradu rizika, upravljanje resursima, ocjenjivanja sustava, analize i poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom
- Izvještaj o provedenom internom auditu
- Upravinu ocjenu

Dokumentirane su sve relevantne informacije o procesima i postupcima te donesene radne upute kojima se osigurava učinkovito planiranje, provedba i upravljanje procesima.

7.5.2. Izrada i ažuriranje

Dokumentacijom se definira sustav osiguravanja i upravljanja kvalitetom.

7.5.3. Upravljanje dokumentiranim informacijama

Dokumentiranost informacija odnosno zapisi o tome uspostavljaju se kao dokaz o sukladnosti sa zahtjevima i učinkovitosti provođenja sustava upravljanja kvalitetom.

Upravljanje dokumentiranim informacijama podrazumijeva izradu dokumenata na različitim medijima, njihovu pohranu i čuvanje sukladno propisanim rokovima.

8. PROVEDBA

Dekan Fakulteta je u objavljenoj Politici kvalitete, osim trajnog opredjeljenja prema kvaliteti, istaknuo važnost trajnog poboljšanja procesa i aktivnosti s ciljem kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva korisnika u čemu kvalitetna realizacija usluge ima ključnu ulogu.

Realizacija usluga Fakulteta odvija se u skladu s propisanim zahtjevima za održavanje i unapređivanje kvalitete i s ciljem potpunog zadovoljavanja prethodno identificiranih i definiranih zahtjeva korisnika.

Budući da su glavni korisnici usluga Fakulteta studenti, njihovi sponzori i poslodavci, pod realizacijom usluge ponajprije se razumijeva realizacija nastavnog procesa odnosno realizacija nastave.

8.1. Operativno planiranje i nadzor

Dekan i Uprava kontinuirano planiraju sve procese koji su neophodni za zadovoljenje zahtjeva korisnika, a planiranje nastave provodi se u skladu sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom.

Pri planiranju nastave Fakultet utvrđuje:

- zahtjeve korisnika i prema njima definirane ciljeve kvalitete
- potrebu za odgovarajućom dokumentacijom (nastavni programi, izvedbeni planovi, rasporedi odvijanja upisa i sl.)
- potrebne resurse za realizaciju nastave u svakoj nadolazećoj akademskoj godini
- odgovarajući sustav verifikacije i validacije izvođenja nastave, sustav nadzora i kriterije ocjenjivanja nastavnog procesa (provođenje internih stručnih opservacija nastave, provođenje studentskih anketa, prikupljanje i analiziranje prijedloga voditelja nastavnih predmeta i Povjerenstva za upravljanje kvalitetom)
- odgovarajuće zapise o realizaciji nastavnog procesa te ispunjenju zahtjeva i očekivanja korisnika (izvješća sa katedra, izvješća o rezultatima studentskih anketa, evidencije o nastavi, zapise o pisanim provjerama znanja, seminarske i završne radove i sl.)

Za planiranje nastave te usklađenost s politikom i ciljevima kvalitete odgovoran je dekan, a suodgovoran prodekan za nastavu i studente.

8.2. Određivanje zahtjeva za usluge

8.2.1. Komunikacija s kupcem (studentima i ostalim zainteresiranim stranama)

U svrhu identifikacije i daljnje obrade zahtjeva i očekivanja korisnika Fakultet utvrđuje i primjenjuje odgovarajući sustav komunikacije sa svim korisnicima, koji uključuje:

- kontinuirano informiranje putem internet stranice
- brošure i ostale publikacije Fakulteta
- obrada dokumentacije koja ukazuje na zahtjeve korisnika u procesu nastave (ugovori, upiti, zamolbe i ostali zahtjevi korisnika)
- povratne informacije od korisnika, uključujući pritužbe

8.2.2. Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge

Uprava Fakulteta identificira i stalno razmatra:

- zahtjeve koje postavljaju njeni glavni korisnici, posebice zahtjeve koji se odnose na izvođenje nastave te rad popratnih službi prije svega Studentske referade
- zahtjeve koje postavlja šira društvena zajednica, posebice u zakonima i pravilnicima koji se odnose na visoko obrazovanje
- sve dodatne zahtjeve koje prepozna kao relevantne za kvalitetnu realizaciju nastave

8.2.3. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge

Fakultet kontinuirano i u potpunosti prati i ocjenjuje sadržaj, relevantnost i prioritete zahtjeva koji se odnose na nastavu u visoko obrazovnom sustavu. Analize takvog ocjenjivanja su dokumentirane i kontinuirano razmatrane pri preuzimanju obveze pružanja usluge studentima, a zaključci za poboljšanja se implementiraju u nastavu.

Prije početka svake akademske godine nastavnici su dužni ažurirati podatke o sadržaju kolegija, literaturi, obvezama studenata, izvođačima kolegija te o potrebi za razvojem novih kolegija. Sve promjene su predmet rasprave na sjednicama, a nakon prihvaćanja prijedloga prosljeđuju se nadležnom prodekanu.

Priprema se informacijski paket i red predavanja za sljedeću akademsku godinu, a prijedlog informacijskog paketa usvaja se na sjednici Fakultetskog vijeća. Ako se radi o velikim izmjenama pokreće se postupak prilagodbe i razvoja novih studijskih programa kako propisuje zakonska regulativa.

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

8.3.1. Općenito

Realizacija usluge Fakulteta definirana je nastavnim procesom generiranim iz pojedinih studijskih programa. U kontekstu provođenja cjelokupnog sustava upravljanja kvalitetom kontinuirano se razvijaju postojeći studijski programi te ih se prilagođava rastućim zahtjevima korisnika i tržišta istovremeno stvarajući nove studije. Fakultet to radi u sklopu odgovarajućeg sustava razvoja i prilagodbi studijskih programa.

Osim toga, na Fakultetu se redovito provode brojni stručni i znanstveni projekti, a odgovornost za svaki projekt je na voditelju projekta. S obzirom na specifičnosti projekta, primjenjuju se relevantne mjere kontrole od strane naručitelja projekta ili institucije koja financira projekt.

8.3.2. Planiranje projektiranja i razvoja

Prilagodbe i razvoj novih studijskih programa na Fakultetu sustavno se planiraju, odnosno njima se u potpunosti upravlja prema propisanoj dokumentaciji. Pri planiranju prilagodbi i razvoja novih studijskih programa utvrđuje se:

- postojanje potrebe za novim studijskim programom
- ciljevi programa
- odgovornosti za program
- pojedine faze izrade programa s pripadajućim potrebnim resursima (ljudskim, materijalnim, financijskim, vremenskim, prostornim, informacijskim)
- aktivnosti ocjenjivanja i prihvatljivosti svake faze izrade programa

Novi studijski programi razvijaju se prema pravilima koje propisuje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta. Uvjeti za izvođenje sveučilišnog studijskog programa definirani su Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta.

8.3.3. Ulazi projektiranja i razvoja

Podloge za planiranje i realizaciju novih programa prethodno se definiraju i dokumentiraju odgovarajućim zapisima.

Podloge se izrađuju na temelju:

- identificiranih zahtjeva korisnika
- rezultata analize potreba za prilagodbom i razvojem novih studijskih programa
- informacija o sličnim programima
- odredbi svih relevantnih zakonskih akata o visokom obrazovanju te
- ostalih specifičnih zahtjeva pojedinog programa

Realizacija svakog projekta, odnosno prilagodbe studijskog programa odvija se prema prethodno utvrđenim planovima aktivnosti.

8.3.4. Upravljanje projektiranjem i razvojem

Ocjenjivanje prilagodbe i razvoja novih studijskih programa provodi se sa svrhom:

- provjere ostvarenja postavljenih zahtjeva
- utvrđivanja mogućih poteškoća pri realizaciji i definiranja potrebne preventivne/ popravne radnje

Ocjenjivanje rezultata pojedine faze te konačnih rezultata prilagodbi i razvoja studijskih programa provodi dekan, a odobrava Fakultetsko vijeće.

Verifikacija se provodi radi utvrđivanja stupnja ispunjenja zahtjeva ugrađenih u ulazne podatke u vremenu njihove realizacije. Verifikaciju provodi odgovarajuće nadležno tijelo.

Validacija podrazumijeva postupak utvrđivanja ostvarenja postavljenih ciljeva i ispunjenja zahtjeva korisnika u pogledu realizirane usluge. Validaciju provodi odgovarajuće nadležno tijelo.

Kod prilagodbe i razvoja studijskih programa za verifikaciju i validaciju zaduženi su dekan i prodekan za nastavu, a sve odobrava Fakultetsko vijeće. Nakon toga, prijedlog za prilagodbu i razvoj novog studijskog programa ocjenjuje i odobrava Sveučilište.

Nakon ocjene i analize prijedloga dopusnicu za izvođenje studijskog programa izdaje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.

Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verifiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet usuglašava sa Sveučilištem.

8.3.5. Izlazi projektiranja i razvoja

Rezultati pojedinih faza te konačni rezultati prilagodbe i razvoja novih studijskih programa moraju biti prezentirani u obliku koji omogućuje ocjenu njihove učinkovitosti. U tom smislu, rezultati trebaju:

- ispunjavati sve ulazne zahtjeve,
- pružiti sve potrebne informacije za nabavu/angažman potrebnih resursa i pružanje usluge (nastavno osoblje, dvorane, stručne službe koje pružaju podršku, materijal, literatura i sl.),
- definirati potrebne značajke programa u skladu s *Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta*

8.3.6. Promjene projektiranja i razvoja

Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verifiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet je obavezan usuglasiti sa Sveučilištem, a kada se radi o velikim izmjenama pokreće se postupak prilagodbe i razvoja studijskih programa kako je opisano nadležnim aktima.

8.4. Nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga

8.4.1. Općenito

Fakultet određuje potrebne materijalne resurse u skladu s prethodno utvrđenim kriterijima radi održavanja i unapređenja kvalitete svoje usluge.

8.4.2. Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave

U skladu s definiranim potrebama Fakultet planira nabavu sredstava za rad prema utvrđenoj politici i planovima razvoja, primjenjujući odredbe Zakona o javnoj nabavi i interne akte.

Fakultet provodi analize postojećih i po potrebi, potencijalnih dobavljača sredstava za rad što je preciznije definirano internom procedurom stvaranja ugovornih obveza na Fakultetu.

Za aktivnosti nabave odgovoran je dekan.

8.4.3. Informacije za vanjske dobavljače

Nabava pojedinog materijalnog resursa provodi se na temelju:

- evidentirane potrebe za sredstvom za rad
- odobrenja nabave od strane ovlaštene osobe

Nabava se provodi sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi i internoj proceduri stvaranja ugovornih obveza što podrazumijeva transparentan postupak i dostupnost informacija svima zainteresiranim dobavljačima.

8.5. Pružanje usluga

Pružanje usluga Fakulteta u najvećoj se mjeri odnosi na izvođenje nastave, uključujući odgovarajuću pripremu.

8.5.1. Upravljanje pružanjem usluga

Fakultet izvodi nastavu sukladno odgovarajućem pravilniku za svaku vrstu studija i prema prethodno definiranim, osiguranim i propisanim uvjetima, kako za nastavnike tako i za studente.

Uvjeti izvođenja nastave za nastavnike:

- nastava se provodi u vidu predavanja, seminara i vježbi,
- predavanja se provode u studijskim grupama veličine propisane za svako pojedino usmjerenje i izvedbu studija,
- obvezna je primjena Pravilnika o stegovnoj odgovornosti nastavnika
- svim nastavnicima je osigurana i propisana dostupnost informacija o nastavi,
- nastava se izvodi prema utvrđenom nastavnom programu i izvedbenom planu pojedinog nastavnog kolegija,
- obvezatno je poštivanje rasporeda nastave i točnost u dolaženju i odlaženju s nastave,
- obvezatno je evidentiranje prisutnosti studenata na nastavi,
- svi poslovi nastave za nastavnike moraju biti transparentni.

Uvjeti odvijanja nastave za studente:

- nastava se provodi u vidu predavanja, vježbi i seminara,
- predavanja se provode u studijskim grupama veličine propisane za svaki pojedini studij i izvedbu usmjerenja,
- obvezna je primjena Etičkog kodeksa Fakulteta i Pravilnika o stegovnoj odgovornosti studenata,
- svim studentima je osigurana dostupnost informacija o nastavi,
- obvezno je poštivanje pravila odvijanja nastave prema specifičnim sadržajnim te didaktičko - metodičkim potrebama i zahtjevima pojedinih nastavnih kolegija,
- obvezna prisutnost na nastavi svakog kolegija propisana je za svaki pojedini studij i izvedbu studija
- obvezno je poštivanje rasporeda nastave i točnost u dolaženju i odlaženju s nastave
- obvezno je pravovremeno podmirenje ugovorenih financijskih i ostalih obveza prema Fakultetu
- svi poslovi nastave za studente moraju biti transparentni

8.5.2. Identifikacija i sljedivost

Svakog studenta, kao korisnika usluga Fakulteta, vodi se u evidenciji po nizu parametara te je njegov put sljediv tijekom cijelog procesa studiranja. Evidencije o studentima su dostupne, a podaci o završenim studentima arhivirani.

Vođenje evidencija o studentima zakonska je obveza Fakulteta.

8.5.3. Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača

Fakultet pažljivo postupi s predmetima koji su imovina dobavljača, a pod nadzorom su ili ih koristi Fakultet.

Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni.

8.5.4. Radnje nakon pružanja usluge

Prihvatljivost izvođenja nastave na Fakultetu utvrđuje se nakon realiziranja internim i eksternim postupcima vrednovanja nastave.

Interno vrednovanje nastave provodi se na način propisan opisom procesa nastave i to putem studentskih anketa i ostalih indikatora koje definira Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja. Za provođenje vrednovanja nastave odgovoran je prodekan za nastavu.

Eksterno vrednovanje izvođenja i rezultata nastave provodi se:

- a) na zahtjev Fakulteta - provode ekspertni timovi tuzemnih i inozemnih visokih učilišta (npr. vrednovanja u svrhu međunarodnih akreditacija)
- b) kao zakonska obaveza – provode tijela državne uprave i Agencija (npr. reakreditacijsko vrednovanje, vrednovanje kvalitete nastave)

8.5.5. Upravljanje promjenama

Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verificiraju te odobravaju.

8.6. Izdavanje proizvoda i usluga

Uprava Fakulteta se u objavljenoj Politici kvalitete obvezala na stalno podizanje kvalitete usluge sa svrhom i ciljem zadovoljavanja opravdanih zahtjeva i očekivanja korisnika.

Također se postupcima ovjere/ verifikacije nabavljenih resursa Fakulteta provjerava i osigurava sukladnost sa zahtjevima njihovih korisnika.

8.7. Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama

Mjerenja, analize i poboljšanja provode se s ciljem pravovremenog uklanjanja nesukladnih radnji. Metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja radi dokazivanja sukladnosti usluge Fakultet provodi kroz mjerenje zadovoljstva dionika, praćenjem tijeka obavljanja posla, internih audita i Upravine ocjene.

Podaci mjerenja se koriste za analizu, izvođenje zaključaka, dobivanje izvješća potrebnih upravi za donošenje djelotvornih odluka usmjerenih na poboljšanje procesa.

Planirano i sustavno mjerenje i analiza zadovoljstva korisnika (studenata) doprinose uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga. Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja korisnika (studenata).

Za mjerenje zadovoljstva koristi se metoda neposrednih kontakata i razgovora s korisnicima usluge u službenim prostorijama, obradom i analizom evidentiranih pritužbi, preko web stranice Fakulteta kao i analizom rezultata provedenih studentskih anketa.

Mjerenje stupnja zadovoljstva korisnika (studenata) procesom nastave obuhvaća:

- planiranje mjerenja (utvrđuje se mjesto i vrijeme te odgovornosti)
- izradu instrumenata i izbor metoda mjerenja
- učestalost mjerenja
- analizu prikupljenih podataka (ocjena, komentara, prijedloga) te
- analizu valjanosti primijenjenih instrumenata i metoda

9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

Kvaliteta usluge Fakulteta ovisna je, između ostaloga, o mjerenjima, redovitim analizama i neprekidnim poboljšanjima u procesu nastave.

9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrjednovanje

9.1.1. Općenito

Fakultet je odredio područja i procese koja je potrebno nadzirati i mjeriti sukladno zahtjevu norme ISO 9001:2015, a to su svi poslovni procesi koji pridonose ostvarenju strateških ciljeva i značajno utječu na razinu kvalitete, zadovoljstvo korisnika i performanse.

Također, sukladno zahtjevima Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju određena su područja vrjednovanja:

- pravila i postupci razvoja i primjene sustava kvalitete obrazovanja Fakulteta
- odobrenje, nadzor i periodično samovrednovanje studijskih programa
- ocjenjivanje studenata
- kvaliteta nastavnika
- resursi za obrazovnu, znanstveno – istraživačku i umjetničku djelatnost
- svrishodnost informacijskog sustava ustanove
- javnost djelovanja

Metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja radi dokazivanja sukladnosti usluge Fakultet provodi kroz mjerenje zadovoljstva dionika, praćenjem tijeka obavljanja posla, internih audita i Upravine ocjene, a sve s ciljem donošenja djelotvornih odluka usmjerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva dionika.

Dakle, Fakultet udovoljava zahtjevima norme ISO 9001:2015 i Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju koji se odnose na vrednovanje performansi.

9.1.2. Zadovoljstvo studenata

Planirano i sustavno mjerenje i analiza zadovoljstva studenata doprinose uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga. Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja korisnika (studenata).

Za mjerenje zadovoljstva koristi se metoda neposrednih kontakata i razgovora s korisnicima usluge u službenim prostorijama, obradom i analizom izjavljenih predstavlki i pritužbi, preko web stranice Fakulteta kao i analizom rezultata provedenih studentskih anketa.

Mjerenje stupnja zadovoljstva studenata procesom nastave obuhvaća:

- planiranje mjerenja (utvrđuje se mjesto i vrijeme te odgovornosti),
- izradu instrumenata i izbor metoda mjerenja,
- učestalost mjerenja,
- analizu prikupljenih podataka (ocjena, komentara, prijedloga) te
- analizu valjanosti primijenjenih instrumenata i metoda.

9.1.3. Analiza i vrjednovanje

Primjereni podaci i informacije koji proizlaze iz nadzora i mjerenja koriste se za vrjednovanje sukladnosti sa propisanim zahtjevima, stupnja zadovoljstva korisnika usluga, performansa i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, jesu li planirane aktivnosti djelotvorno primijenjene, djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika, performanse vanjskih dobavljača kao i potrebe za poboljšanjem sustava upravljanja kvalitetom.

9.2. Interni audit

Obvezna zadaća Fakulteta je redovito i kontinuirano provođenje neovisnog internog audita sustava upravljanja kvalitetom najmanje jednom tijekom akademske godine, a po potrebi i češće.

Svrha i korisnost provedbe internog audita ogleda se u utvrđivanju usklađenosti sustava upravljanja kvalitetom s planiranim aktivnostima i pokazateljima, kao i sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015 odnosno zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom koje je propisao sam Fakultet.

Odgovorna osoba auditiranog područja obvezna je poduzeti korektivne radnje za otklanjanje neusklađenosti, po obujmu i roku koji je dogovoren.

Za poduzimanje popravnih radnji, kad nalazi audita to iziskuju, zadužene su osobe odgovorne za to područje rada.

Planiranje i nadzor nad provedbom internih audita u nadležnosti je dekana.

Sukladno tome osposobljeno je 5 zaposlenika za obavljanje poslova internih auditora, a prema relevantnom Zakonu imenovano je Povjerenstvo za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja na Pravnom fakultetu čime je djelotvornost sustava dodatno osigurana.

9.3. Upravina ocjena

9.3.1. Općenito

U planiranim razdobljima, a najmanje jednom godišnje, Uprava Fakulteta provodi ispitivanje sustava upravljanja kvalitetom i daje svoju ocjenu s procjenom mogućnosti za poboljšanja i eventualnim potrebama za promjenama unutar sustava upravljanja kvalitetom, uključujući ciljeve i Politiku kvalitete. Upravina ocjena donosi se s ciljem osiguravanja trajne prikladnosti, primjerenosti, djelotvornosti i usklađenosti sa strateškim smjerom organizacije.

9.3.2. Ulazni podaci Upravine ocjene

Upravina ocjena se planira i provodi, a obuhvatom sadržava sljedeće činjenice:

- a) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za sustav upravljanja kvalitetom
- b) informacije o performansama i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom uključujući:
 - zadovoljstvo studenata i ostale povratne informacije
 - stupanj ostvarenja ciljeva kvalitete
 - performanse procesa i sukladnost usluga
 - rezultati nadzora i mjerenja
 - rezultati audita
 - performanse vanjskih dobavljača
- c) prikladnost resursa
- d) djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika
- e) prilike za poboljšanje

Upravine ocjene koje će se donositi u narednim razdobljima sadržavat će i status radnji s prethodnih Upravnih ocjena.



POSLOVNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

9.3.3. Izlazni podaci Upravine ocjene

Pravni fakultet Osijek je nakon uspostave Poslovnika kvalitete prema normi ISO 9001:2015 donio Upravinu ocjenu koja sadrži informacije o prilikama za poboljšanje i potrebe za promjenama sustava upravljanja kvalitetom.

10. POBOLJŠAVANJE

10.1. Općenito

Stalna poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom jedna je od osnovnih zadaća Fakulteta koju će ostvarivati primjenjujući definiranu Politiku kvalitete, kontinuiranim praćenjem i analiziranjem rezultata mjerenja procesa i usluga, praćenjem ostvarenja ciljeva kvalitete, internim auditima, primjenom preventivnih i korektivnih radnji te redovitim ocjenama sustava od strane Uprave.

10.2. Nesukladnost i korektivna radnja

Fakultet će osigurati pravovremeno uočavanje nesukladnosti usluge i poduzimanje korektivnih radnji.

Nesukladnost usluge u nastavnom procesu predstavlja svako odstupanje od zahtjeva kvalitete u tom procesu, a nesukladnosti su i sve situacije koje nisu u skladu sa zakonima ili provedbenim aktima. Sve uočene nesukladnosti su dokumentirane kao i provedene korektivne radnje.

Budući da nesukladnost usluge nije moguće ispraviti nakon što je usluga pružena korisniku, rješenje je poduzimanje korektivnih radnji radi smanjenja posljedica (isprika, nadoknada eventualne štete, edukacija zaposlenika) te planiranje i provođenje preventivnih radnji radi izbjegavanja mogućeg ponavljanja nesukladnosti.

U slučaju uočenih nesukladnosti, odgovorna osoba procesa će poduzimati radnje u skladu sa zakonom i provedbenim aktima.

10.3. Trajno poboljšanje

Zahtjev za trajnim poboljšanjem dio je sustava upravljanja kvalitetom koji podrazumijeva procesni pristup i upravljanje rizicima. Budući da je Fakultet obavezan najmanje jednom godišnje provjeravati usklađenost temeljnih procesa sa zakonskim odredbama i zahtjevima norme ISO 9001:2015, nakon svake Upravine ocjene bit će dokumentirana poboljšanja usmjerena na:

- poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa
- poboljšanje u ispunjenju zadovoljstva i očekivanja korisnika te
- osiguravanje potrebnih resursa.