

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

**Fakultet  
za odgojne  
i obrazovne znanosti**

**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

Osijek, siječanj 2016.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
prema normi ISO 9001:2015

## Tablica sadržaja

<b>POSLOVNIK KVALITETE</b> .....	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
4.2.2. Misija i vizija.....	15
4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje.....	16
4.2.4. Interni i provedbeni akti .....	17
4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana .....	18
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 I ČITAONICE .....	21
c) Proces INFORMATIČKE PODRŠKE .....	23
d) Proces POSLOVI TAJNIŠTVA (PRAVNI I OPĆI).....	24
e) Proces FINANCIJSKO RAČUNOVODSTVENIH POSLOVA .....	25
f) Proces TEHNIČKE SLUŽBE .....	27
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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

5.2.2.	Komuniciranje politike kvalitete .....	31
5.3.	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti .....	31
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.....	36
7.3.	Svijest.....	36
7.4.	Komunikacija .....	36
7.5.	Dokumentirane informacije .....	37
7.5.1.	Općenito .....	37
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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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.....	42
8.4.1.	Općenito .....	42
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 .....	44
8.5.3.	Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača .....	44
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 .....	45
9.	VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	47
9.1.	Nadzor, mjerenje, analiza i vrjednovanje.....	47
9.1.1.	Općenito .....	47
9.1.2.	Zadovoljstvo studenata .....	48
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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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

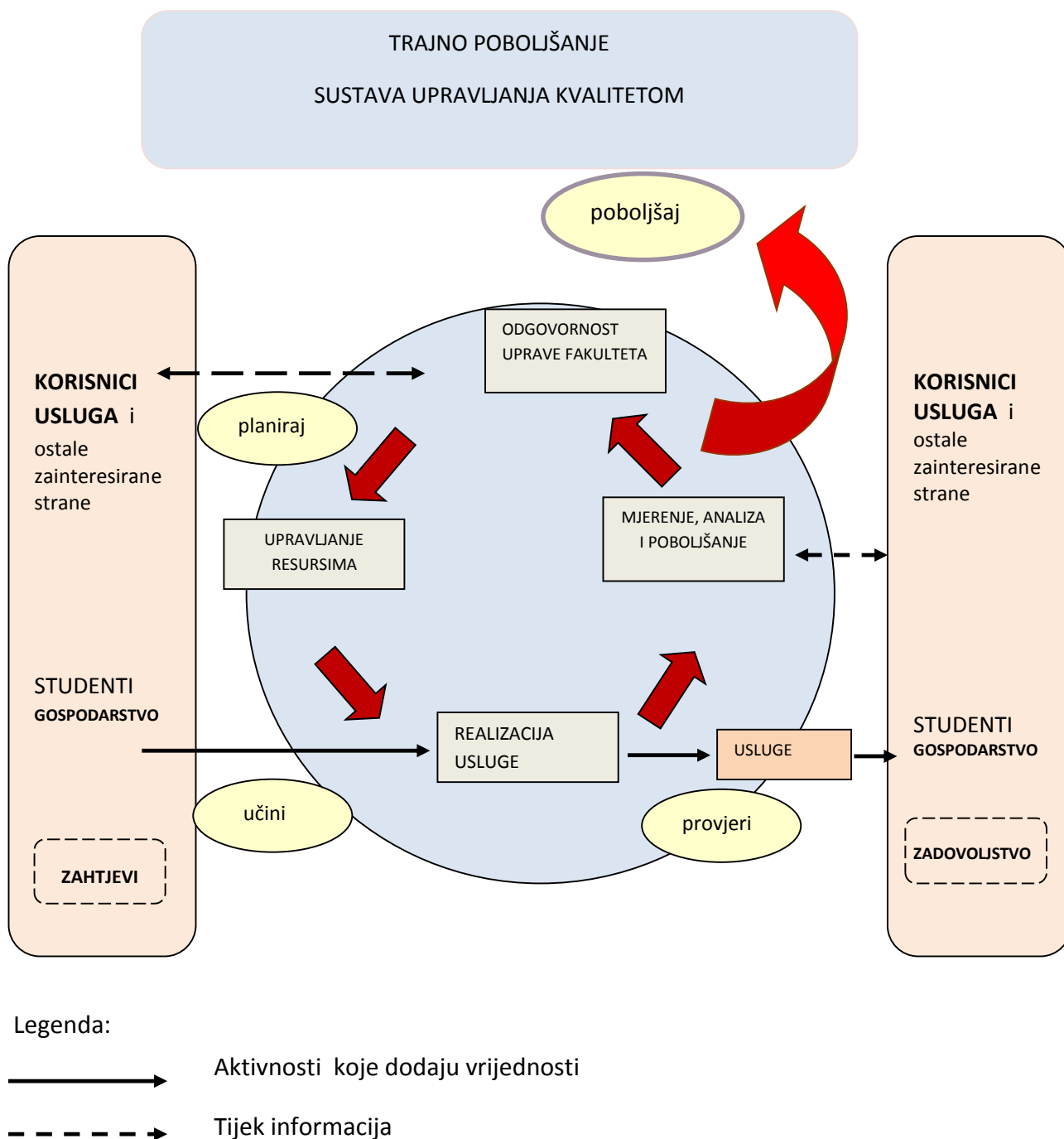
A (eng. act) – poduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa

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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
prema normi ISO 9001:2015

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





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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):**

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).





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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:

- visokoškolsko obrazovanje
- ustroj i izvedba studijskih programa sveučilišnih preddiplomskih, diplomskih, integriranih i poslijediplomskih studija
- organizacija i izvedba stručnih studija po ovlaštenju Centra za stručne studije Sveučilišta
- organizacija i izvedba cjeloživotnog učenja
- organizacija i izvedba programa obrazovanja odraslih
- obavljanje stručnog i znanstvenog rada iz područja društvenih, humanističkih i interdisciplinarnih znanosti i umjetničkog i stručnog rada u području umjetnosti
- izdavačka, bibliotečna i informatička djelatnost za potrebe nastave i stručnog rada
- administrativno – stručni i poslovi podrške: pravni poslovi, knjigovodstveno – računovodstveni, evidentiranje i obrada podataka, održavanje materijalnih resursa

## **2. NORMATIVNE REFERENCE**

ISO 9001: 2015



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

### 3. DEFINIRANJE POJMOVA

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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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 akceptirati, 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./2015., 2016./2017. i 2017./2018. („Narodne novine“, br. 83/15)



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

Mjesto Fakulteta u regionalnim okvirima sagledano je kroz dokumentiranu Strategiju odnosno 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**

Učiteljska škola u Osijeku osnovana je davne 1893. godine, školske godine 1961./62. počela je s radom Pedagoška akademija, a kasnije Pedagoški fakultet. Za učitelje koji su završili dvogodišnji studij razredne nastave pružila se mogućnost doškoloavanja pa se 1996./97. pokreće dopunski učiteljski studij.

Kako je Hrvatska devedesetih godina počela harmonizirati svoj sustav s europskim, počelo se razmišljati o obrazovanju učitelja u samostalnim ustanovama – visokim učiteljskim školama pa se 1998. godine osniva Visoka učiteljska škola u Osijeku. Visoka učiteljska škola u svojem je sastavu imala Učiteljski studij kao i Studij predškolskoga odgoja.

Godine 2006. Visoka učiteljska škola prerasta u Učiteljski fakultet. Na Učiteljskom se fakultetu organizirao temeljni učiteljski studij i studij pojačanoga predmeta, a to su tijekom pet godina postojanja Visoke učiteljske škole bili povijest, engleski, njemački, informatika. Osim studija u Osijeku, od akademske 1999./2000. izvodi se nastava na dislociranom studiju u Slavonskom Brodu.

Fakultet ima 89 zaposlenih od čega su 62 nastavnika što znači da su većina zaposlenika visoko obrazovani stručnjaci i znanstvenici.

U skladu s Bolonjskim procesom, iskustvima, svojim mogućnostima i potrebama zajednice Fakultet izvodi:

- 1.) integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij Učiteljski studij, u trajanju od 5 godina,
- 2.) sveučilišni preddiplomski studij Ranoga i predškolskog odgoja i obrazovanja
- 3.) sveučilišni diplomski studij Ranoga i predškolskog odgoja i obrazovanja
- 4.) izvanredni sveučilišni diplomski studij Ranoga i predškolskog odgoja i obrazovanja
- 5.) doktorski studij pedagogije

Fakultet je donio Strateški program za razdoblje 2014. – 2019., sačinjena je SWOT analiza, utvrđeni poslovni ciljevi u navedenom razdoblju te akcijski plan njihove provedbe i osiguravanja kvalitete.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

#### **4.2.2. Misija i vizija**

Misija i vizija objavljena i dostupna na web stranicama:

##### **Misija**

*Misija Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti doprinos je društvu unaprjeđenjem znanja kroz istraživanje i obrazovanje studenata za odgoj i obrazovanje. Uvažavajući temeljne vrijednosti, kao što su etičnost i kreativnost, Fakultet nastoji u svakom članu zajednice razviti sposobnost i želju da radi mudro, odgovorno i učinkovito za napredak zajednice težeći regionalnome europskomu fakultetu kao poželjnomu mjestu studiranja.*

*Fakultet donosi strateške odluke potrebne za razvoj akademskih pitanja, profiliranje znanstvenih i umjetničkih istraživanja, provodi i razvija financijsku i investicijsku politiku, osigurava zakonodavnu potporu te razvoj kadrova i istraživačke infrastrukture. Fakultet provodi preddiplomsko i diplomsko obrazovanje utemeljeno na znanstvenim, razvojnim i umjetničkim istraživanjima radi stvaranja novih znanja i ideja te poticanja kritičkoga promišljanja i kreativnosti. Fakultet osigurava mobilnost studenata i nastavnika, racionalno korištenje ljudskih i materijalnih potencijala, razvoj novih multidisciplinarnih studijskih programa te nadzor i stalni rast kvalitete, konkurentnosti i međunarodne kompetitivnosti nastavnoga, znanstvenoga, umjetničkoga i stručnoga rada. Fakultet razvija jedinstveni informacijski i knjižnični sustav. Svoje zadaće Fakultet ostvaruje u skladu s potrebama održivoga razvoja zajednice u kojoj djeluje.*

##### **Vizija:**

*Vizija Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti je biti istraživački fakultet s jasnim istraživačkim profilom usmjerenim na održivi razvoj. Provodit će kvalitetno i učinkovito obrazovanje temeljeno na ishodima učenja i koncepciji cjeloživotnoga obrazovanja. Aktivnom suradnjom s gospodarstvom, partnerstvima za razvoj zajednice, uključenošću u europski istraživački prostor i europski prostor visokoga obrazovanja s najvišom razinom organiziranosti i odgovornosti. Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti pokazat će svoju javnu odgovornost i doprinijeti sociokulturnoj tranziciji u društvo znanja. Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti dinamično će i sustavno poticati mobilnost i razvijanje istraživačkih karijera te omogućavati izražavanje talenta i poduzetničke energije svakoga pojedinca (nastavnika, asistenta, administratora i studenta). Kvalitetni i visoko motivirani učitelji i odgojitelji temelj su svakoga uspješnoga društva. Za njih treba uspostaviti strukturne preduvjete kako bi postali svjesni i suočili se s potrebom za neprestanim pedagoškim, psihološkim, andragoškim i strukovnim usavršavanjem. Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti kao visoko učilište i interdisciplinarna ustanova za obrazovanje, uspostaviti će nove i kvalitetne programe za njihovo inicijalno i/ili dodatno obrazovanje. Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti usmjeren je na strategije daljnjega usavršavanja i inoviranja interdisciplinarnih studija promicanjem kvalitete visokoškolskoga obrazovanja utemeljenoga na jasnim, kvalitetnim i provedivim ishodima učenja, a usmjerenoga na promjene u hrvatskom školstvu.*

*Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti usmjeren je razvoju općih, generičkih i stručnih, posebnih kompetencija studenata za kvalitetan rad u odgojno-obrazovnim ustanovama te*



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

*jačanju svijesti studenata o važnosti socijalne participacije u lokalnoj zajednici, gradu Osijeku i cijeloj istočnoj Hrvatskoj. Fakultet će i u budućnosti kontinuirano povećavati mobilnost studenata i slobodnu razmjenu znanja regionalnom i međunarodnom suradnjom. Vizija je Fakulteta poticati uvođenje novih programa stručnoga usavršavanja u okviru koncepta cjeloživotnoga obrazovanja, stručno i postdoktorsko usavršavanje nastavnika te pokretanje interdisciplinarnih znanstveno-istraživačkih projekata (nacionalnih i međunarodnih) kako bi pridonio obogaćivanju znanstveno-istraživačke baze i razmjeni znanstvenih istraživanja na osječkom Sveučilištu.*

#### **4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje**

Statut Fakulteta temeljni je dokument kojim se uređuje:

- ustrojstvo, djelatnost i poslovanje
- ovlasti i način odlučivanja fakultetskih tijela
- ustrojavanje i izvođenje sveučilišnih studija
- organizacija i izvođenje stručnih studija
- status znanstvenika, nastavnika, suradnika i drugih zaposlenika
- status studenata i
- druga pitanja od značaja za Fakultet

Tijela Fakulteta su: dekan i Fakultetsko vijeće.

Ustrojbene (organizacijske) jedinice Fakulteta su: odsjeci, katedre, tajništvo i knjižnica.

Odsjek je temeljna ustrojbeno jedinica za izvođenje nastavnog, znanstvenog, umjetničkog i stručnog rada, a na Fakultetu su ustrojeni sljedeći odsjeci:

- Odsjek za društvene znanosti
- Odsjek za filologiju
- Odsjek za umjetnička područja
- Odsjek za prirodne znanosti
- Odsjek za cjeloživotno obrazovanje

Tajništvo je ustrojbeno jedinica za obavljanje pravnih, stručno – administrativnih, financijsko – računovodstvenih, poslova unaprjeđenja i osiguranja kvalitete, poslova vezanih za studentska pitanja, tehničkih i pomoćnih poslova na Fakultetu te drugih poslova vezanih za uspješan rad Fakulteta.

Tajništvo u svome sastavu ima sljedeće ustrojbene jedinice:

- Ured dekana





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- Ured za studente
- Ured za računovodstvene i financijske poslove
- Ured za informatiku i računalnu mrežu
- Ured za tehničke i pomoćne poslove

#### **4.2.4. Interni i provedbeni akti**

Statut Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti

Samoanaliza

Pravilnik o studijima i studiranju Sveučilišta J.J Strossmayera u Osijeku

Pravilnik o vrednovanju rada asistenata, poslijedoktoranada i mentora

Pravilnik o ocjenjivanju rada znanstvenih novaka

Pravilnik o diplomskom ispitu

Pravilnik o završnim radovima Sveučilišnog studija ranoga i predškolskog odgoja i obrazovanja

Pravilnik o zaštiti na radu

Pravilnik o izjednačavanju stručnih naziva

Pravilnik o izjednačavanju stručnog naziva u naziv magistra prim. obrazovanja

Pravilnik o radu

Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenta

Pravilnik o stegovnoj odgovornosti nastavnika

Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja na Učiteljskom fakultetu u Osijeku

Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije o radnicima

Pravilnik o korištenju slobodne studijske godine

Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti

Uvjeti napredovanja nastavnika

Pravilnik o izboru u znanstvena, znanstveno-nastavna, umjetničko-nastavna, nastavna, suradnička i stručna zvanja i odgovarajuća radna mjesta

Pravila o provedbi postupka reizbora nastavnika i suradnika znanstveno umjetničko-nastavnim, nastavnim i stručnim radnim mjestima

Odluka o nužnim uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u znanstveno-nastavna zvanja

Odluka o nužnim uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja

Odluka o obliku i načinu provedbe nastupnog predavanja za izbor u znanstveno-nastavna zvanja, umjetničko-nastavna i nastavna zvanja

Pravilnik o uvjetima izbora u znanstvena zvanja

Pravilnik o znanstvenim i umjetničkim područjima, poljima i granama



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

Obrazac 1 - Prijava na natječaj za izbor u znanstveno-nastavno zvanje  
Obrazac 2 - Prijava na natječaj za izbor u naslovno znanstveno-nastavno zvanje  
Obrazac 3 - Prijava na natječaj za izbor u umjetničko-nastavno zvanje  
Obrazac 4 - Prijava na natječaj za izbor u naslovno umjetničko-nastavno zvanje  
Obrazac 5 - Prijava na natječaj za izbor u nastavno zvanje  
Obrazac 6 - Prijava na natječaj za izbor u naslovno nastavno zvanje  
Obrazac 7 - Prijava na natječaj za izbor u suradničko zvanje  
Obrazac 8 - Prijava na natječaj za izbor u naslovno suradničko zvanje  
Upute za izradu diplomskoga rada  
Odluka o putnim nalogima  
Procedura stvaranja ugovornih obveza, zaprimanja i provjere računa i plaćanja po računima

#### **4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana**

Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana (primarno društvene zajednice i studenata) akceptirani su u donesenoj Strategiji Fakulteta koja je usklađena 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.

#### **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, Fakultet je poduzeo i druge mjere za osiguravanje kvalitete sukladno odredbama Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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

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

- a) akademska nastava
- b) poslovi knjižnice i čitaonice
- c) poslovi informatičke podrške
- d) poslovi Tajništva (pravni i opći)
- e) financijsko računovodstveni poslovi
- f) poslovi tehničke službe

##### *a) Proces AKADEMSKE NASTAVE*

Proces akademske nastave izvodi se na svim razinama (preddiplomski, diplomski, integrirani, poslijediplomski 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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

**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)



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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 I ČITAONICE*

Knjižnica Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti u Osijeku posebna je ustrojbeno jedinica Fakulteta u službi nastave. Knjižnica djeluje kao visokoškolska knjižnica te je svojim fondom i radom u prvom redu namijenjena potrebama znanstvenih djelatnika, profesora i studenata Fakulteta. Korisnici mogu postati i djelatnici drugih znanstveno-nastavnih sastavnica Sveučilišta, učitelji te djelatnici predškolskih ustanova koji imaju potrebu za građom koju knjižnica posjeduje.

Osnovna je funkcija knjižnice nabava, sređivanje, čuvanje, stručna obrada i osiguravanje mogućnosti korištenja knjiga, časopisa, ostalih tiskanih i na drugi način umnoženih publikacija te informacija znanstvenog i obrazovnog karaktera.

Fond knjižnice je interdisciplinaran, primjeren potrebama studija i znanstveno-istraživačkoj djelatnosti na Fakultetu, a s područja psihologije, sociologije, pedagogije, povijesti, prirodnih znanosti, stranih jezika, glazbene i likovne umjetnosti te hrvatskoga jezika i književnosti.

Korisnicima je omogućen slobodan pristup cjelokupnom fondu.

Poslanje knjižnice Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti u Osijeku je kroz svoju djelatnost sudjelovati u postizanju izvrsnosti cjelokupnog nastavnog, znanstvenog i istraživačkog procesa Fakulteta.

Ciljevi knjižnice Fakulteta su:

- biti informacijsko središte Fakulteta
- osigurati svim korisnicima pristup knjižnim i neknjižnim izvorima informacija potrebnim za izvršavanje nastavnih planova i programa kolegija
- razvijati usluge prema potrebama korisnika, nastavnih programa i znanstveno-istraživačkog rada na Fakultetu
- kroz informacijsko opismenjavanje dati doprinos znanstveno-obrazovnom i istraživačkom procesu.

Korisnicima Knjižnice na raspolaganju su dvije čitaonice: čitaonica za grupni rad i čitaonica za tihi rad. Knjižničnu građu koja se ne posuđuje izvan knjižnice moguće je koristiti samo u prostoru čitaonice.

Izvan knjižnice ne posuđuje se sljedeća građa:



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- referentna literatura (rječnici, enciklopedije, leksikoni, priručnici, bibliografije, imenici, atlasi, itd.)
- časopisi
- diplomski i završni radovi
- posljednji primjerak knjige pojedinog naslova

U prostoru čitaonice za korisnike je postavljena računalna oprema (PC, skener, printer), a koristi se za:

- pretraživanje baza podataka
- pretraživanje javnih informacijskih izvora na Internetu
- korištenje predinstaliranih programa na računalima
- zapisivanje podataka na magnetske i optičke medije
- edukaciju
- pisanje i ispis seminarskih, završnih i diplomskih radova

U knjižnici je osiguran wireless.

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 i čitaonice (pravila poslovanja odnosno upute o



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

korištenju usluga dostupne su na internetu, međutim, ukoliko se uoči pojava rizika tada se propisuju i korektivne mjere).

*c) Proces INFORMATIČKE PODRŠKE*

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 te na njih vezanim projektorima, interaktivnim pločama i ostaloj projekcionoj i perifernoj opremi potrebnoj u nastavi na temelju propisanih sadržaja nastave i u skladu s njima definiranih zahtjeva korisnika.

Osim podrške u nastavi, služba informatičke podrške 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...	1	3	3 (mali rizik)
zakašnjelo ili neuspješno uvođenje nove tehnologije	2	2	4 (srednji rizik)



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika	2	1	2 (mali rizik)
----------------------------------------------------------------	---	---	-------------------

Fakultet je trenutno u dobrom statusu budući da su, nedavnim preseljenjem u novouređene, suvremeno opremljene poslovne prostore, zadovoljene sve pretpostavke za pružanje usluga na visokoj razini kvalitete te su i rizici na prihvatljivoj razini.

*d) Proces POSLOVI TAJNIŠTVA (PRAVNI I OPĆI)*

Tajništvo obavlja stručne pravne poslove, rukovodi, organizira i osigurava neposrednu suradnju stručnih službi, objedinjuje njihov rad, koordinira i sudjeluje u izradi najsloženijih zadataka i izvješća:

- prati primjenu postojećih zakonskih akata koji se odnose na poslovanje Fakulteta
- osigurava implementaciju novih zakonskih odredbi u poslovanje Fakulteta priprema prijedloge općih akata koje donosi Fakultetsko vijeće
- predlaže donošenje općih i drugih akata
- izvršava ili osigurava izvršavanje općih i drugih akata Fakulteta i daje mišljenje o prijedlozima općih akata koje podnose drugi ovlašteni predlagači
- obavlja stručne poslove za dekana i Fakultetsko vijeće
- pruža stručnu pomoć u poslovima javne nabave
- obavlja stručne poslove u svezi upisa studenata
- izrađuje ugovore
- vodi evidencije o isteku izbornih razdoblja nastavnika i izbornih funkcija te obavještava nadležna tijela o potrebi raspisivanja natječaja
- planira i provodi natječajni postupak, brine o personalnim evidencijama, brine o evidencijama prisutnosti na radu
- osigurava primjenu Uredbe o uredskom poslovanju
- objedinjava poslove Ureda za studente (Studentske referade) koji obavlja poslove 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





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

Tajništvo skrbi o izradi nacrtu prijedloga akata koje donosi Fakultetsko vijeće i priprema materijale za sjednice, vodi zapisnike, izrađuje donesene akte, uredno i pregledno čuva i dostavlja sve donesene akte.

Za zakonito i učinkovito provođenje pravnih i općih poslova odgovoran je tajnik Fakulteta, a izvješće podnosi dekanu.

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	2	4 (srednji rizik)
neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika	2	2	4 (srednji rizik)

Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik 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,...) za naredno razdoblje.

*e) Proces FINANCIJSKO RAČUNOVODSTVENIH POSLOVA*

Financijsko računovodstvene poslove na Fakultetu obavlja Ured za računovodstvo i financijske poslove.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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.

Zaposlenici računovodstva 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 voditelj računovodstva i financija koji o svemu informira dekana i odgovoran 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 finansijskih i drugih ključnih podataka	2	3	6 (veliki rizik)
rizik netočnog izvještavanja	2	2	4 (srednji rizik)



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik 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,...).

*f) Proces TEHNIČKE SLUŽBE*

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, a u svome radu primjenjuje i zakonske odredbe o zaštiti na radu i zaštiti od požara.

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	2	4 (srednji rizik)
rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura	2	3	6 (veliki rizik)
rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja	2	2	4 (srednji rizik)

Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik 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,...).



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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

- **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 sljedećim područjima:
  - obrazovanje i poslovno usavršavanje
  - informiranost i
  - međuljudski odnosi
- godišnjim utvrđivanjem, usklađivanjem ili potvrđivanjem poslovne politike Fakulteta

*Paralelni korisnici su:*

- dobavljači
- 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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

Postignuto zadovoljstvo svih zainteresiranih strana razmatra se jednom godišnje kroz Upravinu ocjenu. Trenutno se planira i razmatra uvođenje studija na engleskom jeziku što dokazuje usmjerenost prema korisnicima i udovoljavanje njihovim zahtjevima i očekivanjima.

## **5.2. Politika**

### **5.2.1. Uspostavljanje politike kvalitete**

Fakultet je objavio Politiku kvalitete 13. veljače 2015.:

*Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti je nastavna i znanstveno – istraživačka institucija Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku u području obrazovanja nastavnog kadra. Dugogodišnja djelatnost Fakulteta u obrazovanju visokokvalitetnog stručnog kadra te izvođenje znanstveno istraživačkih i stručnih projekata, bila je i ostala glavni pokretač razvoja hrvatskog društva u navedenom području djelovanja.*

*Temeljna načela uspostave sustava osiguravanja kvalitete očituju se u:*

- *Misiji, viziji i strateškom planu Fakulteta te uspostavi načina rada i standarda koji vode prema unaprjeđenju kvalitete nastavnog i istraživačkog rada kao i unaprjeđenju djelatnosti koje pridonose razvoju gospodarstva i društva u skladu sa strateškim razvojnim ciljevima*
- *Razvoju i upravljanju sustavom osiguravanja kvalitete u skladu sa strateškim dokumentima Sveučilišta, pravnom regulativom u Republici Hrvatskoj, Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) te kriterijima za vanjska vrednovanja koja provodi Agencije za znanosti i visoko obrazovanje*
- *Stvaranju poticajnog okružja za promicanje kulture kvalitete na Fakultetu te trajnim naporima za poboljšavanje i unaprjeđenje u nastavi, znanstveno – istraživačkom radu te transferu znanja u gospodarstvo*
- *Uspostavi sustava praćenja indikatora unaprjeđenja kvalitete kako bi se koristili u procesu donošenja odluka i strateškog planiranja*



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- *Uskoj suradnji s unutarnjim i vanjskim dionicima sustava osiguravanja kvalitete: studentima, djelatnicima Fakulteta, društvenom zajednicom na lokalnoj i nacionalnoj razini, nadležnim ministarstvom i nacionalnim agencijama.*

*Sustav osiguravanja kvalitete pripada uobičajenim funkcijama Fakulteta i dio je njegova svakodnevnog rada. Ova politika temeljni je okvir za određivanje strategije kvalitete Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i ciljeva kvalitete, a s njom su upoznati svi djelatnici fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti.*

*Politika kvalitete Fakulteta redovito se prati i unaprjeđuje sukladno potrebama.*

*D e k a n*

*Izv. prof. dr. sc. Damir Matanović*

### **5.2.2. Komuniciranje politike kvalitete**

Politika kvalitete objavljena je i dostupna svima na:

[http://web.foozos.hr/images/dokumenti/osiguravanje-kvalitete/Politika\\_kvalitete\\_Fakulteta.pdf](http://web.foozos.hr/images/dokumenti/osiguravanje-kvalitete/Politika_kvalitete_Fakulteta.pdf)

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:



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- 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





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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, a zatim su nositelji procesa i odgovorne osobe organizacijskih jedinica za svaki proces istaknuli najmanje dva inherentna rizika, vjerojatnost nastanka i učinak 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 i voditelji organizacijskih jedinica.

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

Uprava Fakulteta osigurava 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 razvoja, utvrđenih planova i programa, 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 planira uvesti studij na engleskom jeziku zbog čega razmatra na najvišoj razini zakonske i ostale zahtjeve za promjenama i njihove posljedice, raspoloživost resursa, raspodjelu odgovornosti i ovlasti te cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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.

Nesmetano odvijanje svih procesa u skladu s politikom te kratkoročnim i dugoročnim ciljevima Fakulteta predstavlja svrhu i cilj upravljanja resursima i dio je odgovornosti Uprave.

Uprava Fakulteta je osigurala pravovremeno pribavljanje potrebnih resursa u svrhu:

- nesmetanog odvijanja svih procesa
- neprekidnog poboljšanja kvalitete i učinkovitosti rada Fakulteta
- povećavanja zadovoljstva korisnika usluga Fakulteta

Novouređeni i suvremeno opremljeni poslovni prostori dokaz su dobre poslovne politike Uprave i usmjerenosti prema realizaciji strateških ciljeva.

#### **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, ali 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 :



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- odgovarajućeg radnog prostora prilagođenog namjeni
- uređaja i opreme u skladu s namjenom
- ostale opreme

#### **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 zračenost radnog prostora, odgovarajuća kvaliteta i ergonomija radnih pomagala i opreme, sigurnost na radu i sl.

Motivirajuće ozračje i pozitivna radna klima, kao dio sustava upravljanja kvalitetom, su na visokoj razini na Fakultetu za odgojne i obrazovne znanosti u Osijeku.

#### **7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje**

Fakultet koristi mjernu opremu u istraživačkim laboratorijima i posebnu opremu za potrebe znanstvenog istraživanja. Oprema se koristi prema mjeriteljskim zahtjevima koji su poznati i dokumentirani, a kompetencije istraživača jamče pravilno provedena mjerenja.

Fakultet je posebno opremio kabinet za psihološka istraživanja i forenziku koji će moći iznajmiti i koristiti druge zainteresirane strane (vještačenja i dokazivanja po službenoj dužnosti) čime će se dodatno uvećati ostvareni vlastiti prihodi na tržištu.

#### **7.1.6. Organizacijsko znanje**

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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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 usklađuju 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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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

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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **8. PROVEDBA**

U objavljenj Politiici kvalitete dekan Fakulteta, osim trajnog opredjeljenja prema kvaliteti, istaknuo je važnost trajnog poboljšanja procesa i aktivnosti s ciljem kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva korisnika u čemu kvalitetna realizacija usluga 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 unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja)
- odgovarajuće zapise o realizaciji nastavnog procesa te ispunjenju zahtjeva i očekivanja korisnika (izvješća sa Odsjeka, izvješća o rezultatima studentskih anketa, evidencije o nastavi, zapise o pisanim provjerama znanja, seminarske i završne radove i sl.)



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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

## **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 Tajništva i Ureda za studente
- 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 mora kontinuirano i u potpunosti pratiti i ocjenjivati 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 pravodobno ugrađivani u nastavu.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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/ verificiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet obvezno 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/ verificiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet je obvezan 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, a stručnu pomoć pruža tajnik Fakulteta.

#### **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,



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- 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**

Svaki student kao korisnik usluga Fakulteta vodi se u evidenciji po nizu parametara te je njegov put sljediv kroz studij 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 postupa sa svim predmetima koji su imovina dobavljača, a pod nadzorom su ili ih koristi Fakultet.

Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

#### **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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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

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 (studentata) 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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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:

- strategija, razvoj i funkcioniranje sustava kvalitete
- pravila i postupci u trajnom osiguranju i promicanju te unaprjeđivanje kvalitete Fakulteta
- interno i eksterno vrjednovanje sustava
- kvalitetno funkcioniranje obrazovnog procesa (status studijskih programa, upis studenata u studijske programe, proces učenja, proces poučavanja, proces vrjednovanja studentskog rada)
- opremljenost za obrazovanje i znanstveno istraživačku djelatnost
- opremljenost knjižnice
- informatička opremljenost i aktualnost informacijskog sustava
- administrativno tehnički resursi
- informiranost
- nadogradnja u primjeni akademskih standarda i
- 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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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

Politika kvalitete i usmjerenost prema studentima razlog su da je u **2012.** godini na temelju studentske ankete **Učiteljski fakultet u Osijeku** (sada Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti) **ocijenjen najvišom ocjenom na Sveučilištu**, a to je **4,52**.

### **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.





**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

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.

Prema važnosti auditiranog područja izrađuje se godišnji program audita, plan pojedinog internog audita, planira se njegova provedba te se obavještava odgovorne osobe najkasnije tjedan dana prije početka audita.

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

Za poduzimanje popravni 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 Fakultet je osposobio 5 internih auditora, a prema relevantnom Zakonu imenovao je Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja 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



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

- 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 Upravinih ocjena.

### **9.3.3. Izlazni podaci Upravine ocjene**

Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti je nakon uspostave Poslovnika kvalitete prema normi ISO 9001:2015 donio Upravinu ocjenu koja sadrži informacije o prilikama za poboljšanje, potrebe za promjenama sustava upravljanja kvalitetom i potrebe za resursima.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

## **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.

Nadležni prodekan koordinira utvrđivanje i praćenje nesukladnosti usluge te ih analizira na temelju prikupljenih izvješća (studentske ankete, usmene i pisane primjedbe studenata).

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) 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.



**POSLOVNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2015**

### **10.3. Trajno poboljšanje**

Zahtjev za trajnim poboljšanjem dio je sustava upravljanja kvalitetom koji podrazumijeva procesni pristup i upravljanje rizicima. Budući da je Fakultet obvezan 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.