



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Datum izdavanja: 06. rujna 2021.



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

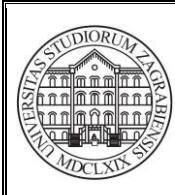
Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 2/45

Sadržaj

Uvod	5
1. OPSEG	7
2. NORMATIVNE REFERENCE.....	7
3. DEFINIRANJE POJMOVA	8
4. KONTEKST ORGANIZACIJE	10
4.1. Vanjski kontekst	10
4.2. Interni kontekst	10
4.2.1. Povijest i sadašnjost	11
4.2.2 Misija i vizija	13
4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje.....	13
4.2.4. Interni i provedbeni akti	15
4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana	16
4.4. Opseg sustava upravljanja kvalitetom.....	16
4.5. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	16
4.5.1. Opis poslovnih procesa i procjena ukupne izloženosti riziku (PUIR).....	17
5. VOĐENJE.....	21
5.1. Vođenje i opredjeljenje	21
5.1.1. Općenito	21
5.1.2. Usmjerenošć prema korisnicima usluga	21
5.1. Politika	23
5.1.1. Uspostavljanje politike kvalitete	23
5.2. Komuniciranje politike kvalitete.....	24
5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti	24
6. PLANIRANJE	25
6.1. Radnje za obradu rizika i prilika.....	25
6.1. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	25
6.2. Planiranje promjena	25
7. PODRŠKA	26
7.1. Resursi	26
7.1.1. Općenito	26



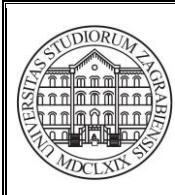
PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 3/45

7.1.2.	Ljudi	26
7.1.3.	Infrastruktura	27
7.1.4.	Okruženje za provedbu procesa.....	28
7.1.5.	Resursi za nadzor i mjerenje.....	28
7.1.6.	Organacijsko znanje	29
7.2.	Kompetencija.....	29
7.3.	Svijest.....	29
7.4.	Komunikacija	29
7.5.	Dokumentirane informacije	30
7.5.1.	Općenito	30
7.5.2.	Izrada i ažuriranje	30
7.5.3.	Upravljanje dokumentiranim informacijom.....	31
8.	PROVEDBA.....	31
8.1.	Operativno planiranje i nadzor.....	31
8.2.	Određivanje zahtjeva za usluge.....	32
8.2.1.	Komunikacija s kupcem (studentima i ostalim zainteresiranim stranama)	32
8.2.2.	Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge	33
8.2.3.	Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge	33
8.3.	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	33
8.3.1.	Općenito	33
8.3.2.	Planiranje projektiranja i razvoja.....	34
8.3.3.	Ulazi projektiranja i razvoja	34
8.3.4.	Upravljanje projektiranjem i razvojem.....	35
8.3.5.	Izlazi projektiranja i razvoja	35
8.3.6.	Promjene projektiranja i razvoja	36
8.4.	Nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga.....	36
8.4.1.	Općenito	36
8.4.2.	Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave.....	36
8.4.3.	Informacije za vanjske dobavljače	37
8.5.	Pružanje usluga.....	37
8.5.1.	Upravljanje pružanjem usluga.....	37



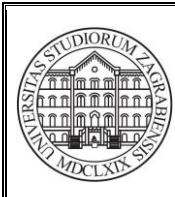
PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 4/45

8.5.2.	Identifikacija i sljedivost	38
8.5.3.	Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača	38
8.5.4.	Radnje nakon pružanja usluge.....	39
8.5.5.	Upravljanje promjenama.....	39
8.6.	Izdavanje proizvoda i usluga.....	39
8.7.	Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama.....	40
9.	VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	40
9.1.	Nadzor, mjerjenje, analiza i vrjednovanje	40
9.1.1.	Općenito	40
9.1.2.	Zadovoljstvo studenata	41
9.1.3.	Analiza i vrednovanje	41
9.2.	Interni audit.....	42
9.3.	Upravina ocjena.....	42
9.3.1.	Općenito	42
9.3.2.	Ulazni podaci Upravine ocjene	43
9.3.3.	Izlazni podaci Upravine ocjene	43
10.	POBOLJŠAVANJE	44
10.1.	Općenito	44
10.2.	Nesukladnost i korektivna radnja.....	44
10.3.	Trajno poboljšavanje	44



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 5/45

Uvod

ISO (*International Organization for Standardization* – Međunarodna organizacija za normizaciju) je svjetska federacija nacionalnih tijela za normizaciju.

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.

Norma ne sadrži zahtjeve specifične za ostale sustave upravljanja, a kompatibilna je s drugim sustavima.

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

Svaka 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 mjerjenje 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, učini, provjeri i djeluj - za svaki identificirani poslovni proces 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).



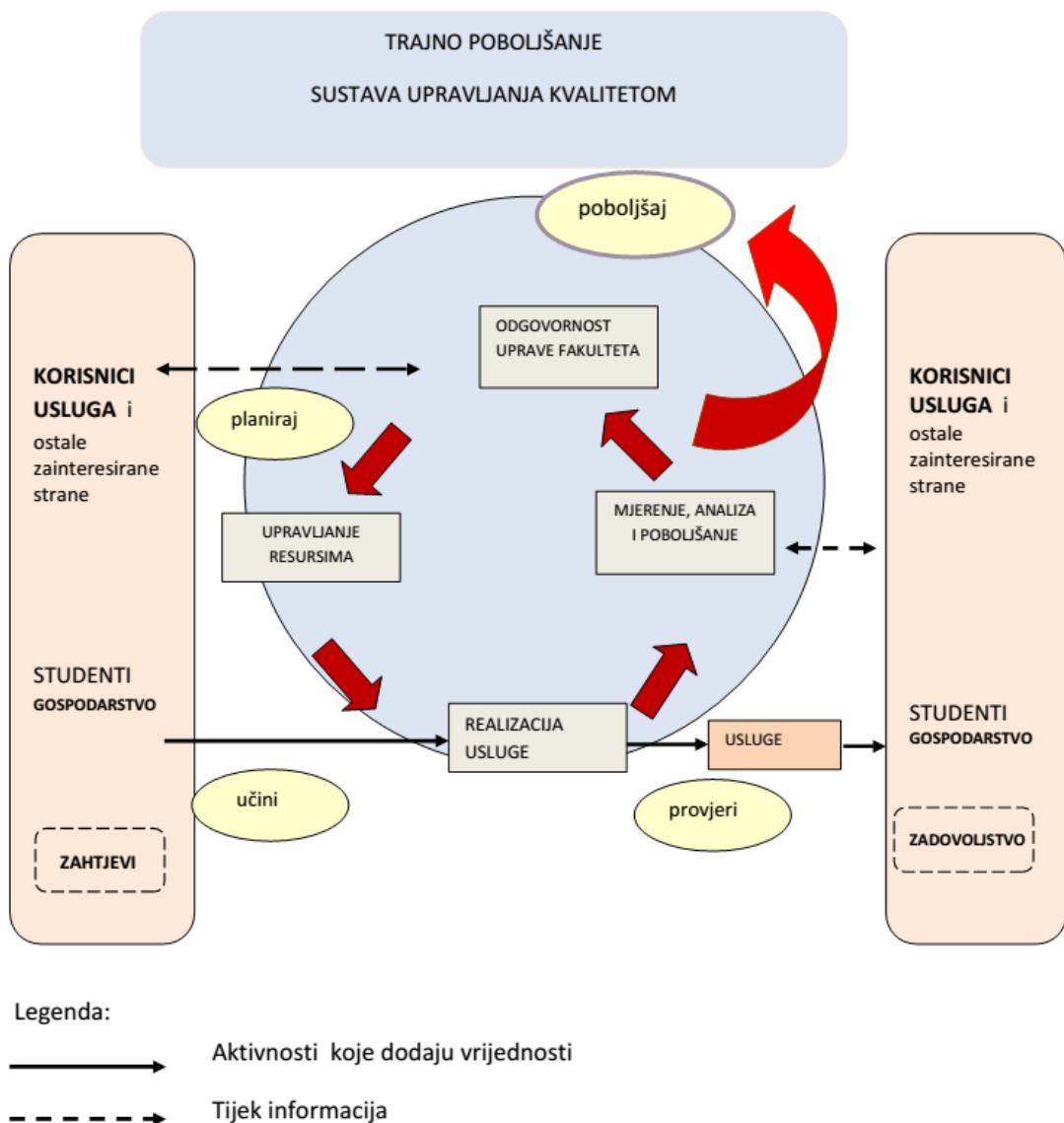
PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

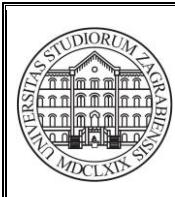
Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 6/45



Slika 1. Pregled sustava upravljanja kvalitetom, te slijed i međusobno djelovanje procesa.



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 7/45

1. OPSEG

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

Područje primjene SUK-a su djelatnosti Fakulteta:

- usluge visokog obrazovanja (svi stupnjevi)
- znanstveno istraživanje i visokostručni rad
- laboratorijski i dijagnostički postupci
- obavljanje drugih djelatnosti koje služe osnovnoj djelatnosti: pravni poslovi, knjigovodstveno - računovodstveni i ostali poslovi podrške (knjižnica, informatička služba, obrada podataka, održavanje materijalnih resursa)

Opseg djelatnosti sumirano se opisuje kao: Usluge u visokoškolskom obrazovanju, znanstveno istraživačkom, laboratorijsko-dijagnostičkom i stručno-kliničkom radu (*Higher education, science and research, laboratory, diagnostic and clinical practice*).

2. NORMATIVNE REFERENCE

ISO 9001:2015



PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

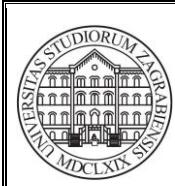
Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 8/45

3. DEFINIRANJE POJMOVA

<i>Kvaliteta</i>	stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve
<i>Upravljanje kvalitetom</i>	uskladene aktivnosti za usmjeravanje i upravljanje organizacije s obzirom na kvalitetu
<i>Najviše poslovodstvo</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>	sustav aktivnosti koji uz utvrđena pravila koristi resurse radi transformacije ulaznih u izlazne veličine (ulazi u proces su obično izlazi drugih procesa)
<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>	opća usredotočenost organizacije na upravljanje kvalitetom (uprava je službeno objavljuje)
<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 koja se poduzima radi otklanjanja postojeće nesukladnosti
<i>Trajno poboljšavanje</i>	ponavljujuća 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 pomoći 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>Radno okružje</i>	skup uvjeta u kojima se obavlja rad
<i>Kvaliteta nastave</i>	stupanj u kojem skup svojstvenih značajki nastave ispunjava zahtjeve korisnika
<i>Verifikacija</i>	ovjera, potvrda ispravnosti u nastajanju (prije primjene)
<i>Validacija</i>	dokaz pravovaljanosti u primjeni



PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 9/45

Ocjena	određivanje prikladnosti, primjerenosti ili djelotvornosti objekta za postizanje uspostavljenih ciljeva (Upravna 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



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 10/45

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. Vanjski kontekst

Određivanje vanjskog konteksta Fakulteta podrazumijeva prihvatanje 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 (važeće izdanje)
- Zakon o ustanovama (važeće izdanje)
- Zakon o proračunu (važeće izdanje)
- Zakon o izvršavanju proračuna (važeće izdanje)
- Zakon o fiskalnoj odgovornosti (važeće izdanje)
- Zakon o obveznim odnosima (važeće izdanje))
- Zakon o općem upravnom postupku (važeće izdanje)
- Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (važeće izdanje)
- Zakon o knjižnicama (važeće izdanje)
- Zakon o javnoj nabavi (važeće izdanje)
- Drugi zakoni i propisi koji reguliraju procese koje nalazimo na Fakultetu

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

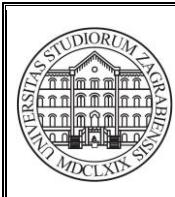
Osim toga, odluke koje donosi Vlada RH dio su vanjskog konteksta kojeg svaki Fakultet mora prihvatiti, razmatrati i ugraditi u svoje strateške ciljeve:

- Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije
- Strategija Vladinih programa
- 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

Vanjski kontekst ogleda se i u pristupu poslovanju (ekonomski i zakonski) i informiranju javnosti (pristup informacijama i korištenje novih tehnologija u procesima).

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. U interni kontekst ubrajaju se poštivanje akademskih vrijednosti, prikladna organizacijska struktura koja omogućava



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 11/45

provodjenje procesa, kultura kvalitete koju poštuju zaposlenici i studenti, te postizanje organizacijskog znanja koje podiže razinu uspješnosti.

Kako bi se osigurana dosljedna isporuka usluga Fakulteta, te definirao utjecaj na procese, utvrđuju se slijedeće zainteresirane strane bitne za opseg Fakulteta i zahtjevi koji su bitni za SUK:

- a) zaposlenici
 - pozitivno i proaktivno radno okruženje uz poštivanje prava radnika
 - mogućnosti napredovanja, stjecanje znanja i vještina
 - praćenje zadovoljstva zaposlenika
- b) studenti
 - stjecanje potrebnih znanja, vještina i kompetencija sukladno propisanom studijskom program uz podizanje razine kvalitete visokog obrazovanja
 - praćenje zadovoljstva studenata procesima Fakulteta, mogućnost davanja povratnih informacija
- c) vlasnici i zakonodavci (Sveučilište u Zagrebu, Ministarstvo znanosti i dr.)
 - poslovanje u skladu sa zakonskom regulativom i propisanim postupcima
- d) dobavljači
 - poslovanje u skladu sa zakonima, poštivanje propisanih rokova
- e) poslodavci
 - osposobljavanje stručnjaka za tržište rada
 - praćenje relevantnih i up-to-date informacija vezanih za struku
- f) različite organizacije, društvena zajednica, poslovni partneri
 - mogućnost pristupa informacijama, suradnja sa širom društvenom zajednicom (promocija znanosti)

Fakultet prati i preispituje informacije o svim zainteresiranim stranama i njihovim zahtjevima putem unutarnjih ocjena, vrednovanja, praćenja ispunjenja zadanih ciljeva i dr.

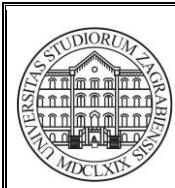
4.2.1. Povijest i sadašnjost

Naziv fakulteta: Sveučilište u Zagrebu, Veterinarski fakultet

Skraćeni naziv: Veterinarski fakultet u Zagrebu

Engleski naziv: University of Zagreb, Faculty of Veterinary Medicine

Veterinarski fakultet pravna je osoba sa statusom javne ustanove, sastavnica je Sveučilišta u Zagrebu, a djeluje samostalno uz primjenu načela akademske slobode, akademske samouprave i autonomije. Osim što je upisan u sudski register Trgovačkog suda u Zagrebu, Fakultet je upisan u Upisnik visokih učilišta i Upisnik znanstvenoistraživačkih pravnih osoba.



PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 12/45

Ukratko iz povijesti:

1919. - Osnovana Veterinarska visoka škola u Zagrebu sa 12 zavoda:

- Zavod za sistematsku i topografsku anatomiju
- Zavod za fiziologiju
- Zavod za histologiju i embriologiju
- Zavod za farmakologiju s apotekom
- Zavod za stočarstvo
- Zavod za opću patologiju, patološku anatomiju i sudsko veterinarstvo
- Zavod i klinika za specijalnu patologiju i terapiju unutrašnjih bolesti domaćih životinja
- Zavod za stočne zaraze i higijenu stoke te klinika za stočne zaraze
- Zavod i klinika za kirurgiju
- Zavod i klinika za primaljstvo i specijalnu patologiju i terapiju porodilja
- Zavod za higijenu stočnih proizvoda (mesa i mlijeka) i za parazitologiju i mikrobiologiju
- Poliklinika

13. 11. 1919. godine održano je prvo predavanje na Veterinarskoj visokoj školi u Zagrebu. Studij je trajao 8 semestara, a studenti su upisivali 21 obvezni predmet. Završivši sve ispite apsolvent bi dobio naslov *diplomirani veterinar*.

1920. - Izgrađen Anatomski zavod

1922. - Osposobljeni za rad Zavod za histologiju i embriologiju, Zavod za fiziologiju te Zavod za zarazne bolesti i mikrobiologiju, a šk. god. 1922./23. otvorene su Klinike za unutrašnje bolesti kopitara i mesojeda, Kirurška klinika i Poliklinika.

1923. - Povećava se broj zavoda jer se Zavod za higijenu stočnih proizvoda (mesa i mlijeka) i za parazitologiju i mikrobiologiju podijelio na Zavod za veterinarsku higijenu i mikrobiologiju i na Zavod za higijenu stočnih proizvoda, a Zavod i Klinika za specijalnu patologiju i terapiju domaćih životinja na Zavod i Kliniku za specijalnu patologiju i terapiju kopitara i mesojeda i Zavod i Kliniku za specijalnu patologiju i terapiju preživača, svinja i peradi.

1923. - Broj obveznih nastavnih predmeta se povećao sa 21 na 25

1924. - Veterinarska visoka škola pretvorena u Veterinarski fakultet, a Fakultet je počeo s radom šk. god. 1925./26.

1936. - Broj obveznih predmeta povećao se na 38, neobveznih čak na 11, nastava traje 5 godina (10 semestara), dok u stjecanju naslova doktora veterinarske medicine nije bilo bitnih promjena.

1948. - Stupio je na snagu Zakon o stjecanju stupnja doktora znanosti. Po tom je zakonu doktorat znanosti mogao steći svaki kandidat koji izradi odobrenu disertacijsku radnju, položi strogi ispit iz discipline iz koje je radio disertaciju i obranio je.

1952. - Osnovana Ambulantna klinika



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 13/45

1959. - Osnovani Institut za morfologiju i fiziologiju, Institut za zarazne i invazione bolesti, Institut za zootehniku i higijenu i Institut za patologiju i terapiju.

1965. - Četiri instituta se integriraju u jedinstveni Institut za fiziologiju i patologiju animalne proizvodnje. Ovako integrirani Institut usklađivao je istraživački rad na Fakultetu i pribavljao materijalna sredstva za tu svrhu.

1976. - Institut integriran s Fakultetom

1982. - Osnovan Klub studenata i radnih ljudi Veterinarskog fakulteta u kojem se odvijaju posebne aktivnosti studenata, a održavaju se i priredbe društvenog i kulturnog sadržaja. U prostorijama Fakulteta također je otvoren odjel Studentskog centra za prehranu studenata i radnih ljudi Fakulteta.

Nakon 1990. Izvršene su korjenite političke i ekonomске promjene koje su rezultirale i promjenama u školstvu i znanosti, a najznačajnija promjena je implementacija bolonjskog procesa.

4.2.2 Misija i vizija

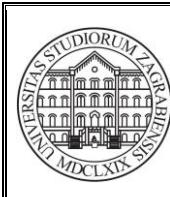
Misija Veterinarskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, kao jedine znanstveno-nastavne ustanove u Republici Hrvatskoj u području obrazovanja doktora veterinarske medicine, jest izvrsnost u obrazovanju doktora/doktorica veterinarske medicine, znanstvenom istraživanju, stručnom radu, cjeloživotnom obrazovanju te međuinstitucionalnoj i međunarodnoj suradnji.

Vizija Veterinarskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu jest postati primjerom sveobuhvatnog nastavnog i istraživačkog centra visokih standarda 21. stoljeća. Rad na Fakultetu temeljit će se na stalnom unapređivanju znanstvenog, nastavnog i stručnog rada, poštujući najviše etičke standarde, te na za suradnju spremnom i inovativnom okružju.

4.2.3. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje

Fakultet je javna znanstveno - nastavna ustanova čija je djelatnost regulirana primarno odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Zakona o veterinarstvu, Zakona o ustanovama i odredbama Statuta Fakulteta.

Djelatnosti Fakulteta su propisane Statutom, gdje su i taksativno navedene. Osim navedenih djelatnosti, Fakultet može obavljati i druge, ako nisu u suprotnosti s pripadnim zakonima te ako njihovo obavljanje nije na štetu nastavnoga i znanstvenoga rada.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 14/45

Djelatnosti Fakulteta provode sljedeće organizacijske jedinice Fakulteta: odjeli, zavodi i klinike, nastavne katedre, znanstveno nastavni poligoni i uprava, odnosno administrativno stručne službe.

1. Odjel za temeljne, prirodne i pretkliničke znanosti

- Zavod za anatomiju, histologiju i embriologiju
- Zavod za veterinarsku biologiju
- Zavod za fiziku
- Zavod za fiziologiju i radiobiologiju
- Zavod za kemiju i biokemiju
- Zavod za patofiziologiju
- Zavod za društvene i humanističke znanosti

2. Odjel za animalnu proizvodnju i biotehnologiju

- Zavod za higijenu, ponašanje i dobrobit životinja
- Zavod za lovstvo i divlje životinje
- Zavod za biologiju i patologiju riba i pčela
- Zavod za prehranu i dijetetiku životinja
- Zavod za uzgoj životinja i stočarsku proizvodnju

3. Odjel klinika Veterinarskog fakulteta

- Ambulantna klinika
- Klinika za kirurgiju, ortopediju i oftalmologiju
- Klinika za porodništvo i reprodukciju
- Klinika za unutarnje bolesti
- Zavod za veterinarsku patologiju
- Zavod za rendgenologiju, ultrazvučnu dijagnostiku i fizikalnu terapiju
- Zavod za sudsko i upravno veterinarstvo

4. Odjel za veterinarsko javno zdravstvo i sigurnost hrane

- Zavod za farmakologiju i toksikologiju
- Zavod za higijenu, tehnologiju i sigurnost hrane
- Zavod za mikrobiologiju i zarazne bolesti s klinikom
- Zavod za parazitologiju i invazijske bolesti s klinikom
- Zavod za bolesti peradi s klinikom
- Zavod za veterinarsku ekonomiku i epidemiologiju

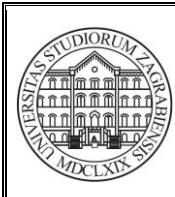
5. Nastavne katedre

- Katedra za tjelesnu i zdravstvenu kulturu
- Katedra za strane jezike

6. Znanstveno-nastavni poligoni

- Fakultetsko dobro
- Lovno-nastavni poligon Črnovšćak

7. Uprava fakulteta



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 15/45

1) Dekanat

- Ured dekana
- Ured za međunarodnu suradnju
- Ured za studente
- Ured za razvoj karijere, akademsko i psihološko savjetovanje
- Ured za EU projekte
- Ured za kontrolu kvalitetu

2) Tajništvo

- Ured tajnika
- Odsjek za pravne i kadrovske poslove
- Odsjek za informatiku
- Odsjek za održavanje i tehničke poslove
- Odsjek za zaštitu na radu
- Središnji fakultetski arhiv i pisarnica

3) Računovodstvo

- Odsjek za knjigovodstvo
- Odsjek za računovodstvo i financije

4) Knjižnica

Važeći akti koji se primjenjuju u poslovanju Fakulteta dostupni su na mrežnim stranicama pod nazivom Akti.

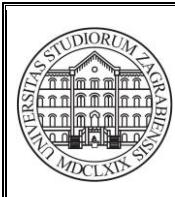
Fakultet surađuje s brojnim institucijama u zemlji i inozemstvu.

4.2.4. Interni i provedbeni akti

Izgradnjom SUK Fakultet osigurava prepostavke za uspješno upravljanje poslovnim procesima, a korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama jamči transparentnost i konkurentnost.

Osim udovoljavanju zahtjevima za uspostavu SUK prema ISO 9001, Fakultet je poduzeo i druge mjere za osiguravanje kvalitete. Zbog jasnog opredjeljenja da sustav kvalitete bude jamstvo realizacije vizije i strateških ciljeva na razini Fakulteta donose se propisi i dokumenti vezani za SUK, kao što su Pravilnik o sustavu osiguranja kvalitete na Veterinarskom fakultetu, Priručnik za osiguravanje kvalitete, Strategije razvoja, akcijski planovi i godišnja izvešća.

Svi važeći zakonski akti i drugi dokumenti SUK izrađuju se i distribuiraju sukladno zakonskim propisima i ISO 9001, a dostupni su u papirnatom i elektronskom obliku na mrežnoj stranici Fakulteta. Pristup pojedinim dokumentima omogućen je putem AAI identiteta, dok su ostali dostupni i široj javnosti. Popis unutarnjih i vanjskih dokumenata vodi tajnik i PUK, a u izradi dokumenata sudjeluju i radna tijela Fakulteta, posebice Povjerenstva i Fakultetsko vijeće.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 16/45

4.3. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana

Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana (primarno društvene zajednice i studenata - kvaliteta studijskih programa i nastave, opremljenost prostora i infrastrukturna, dostupnost, studentski standard) sagledani su kroz različite akte, a posebice kroz strateške dokumente Fakulteta.

Parametri kvalitete vrednuje se na godišnjoj razini, a rezultati vrednovanja pomažu u poboljšanju SUK i osmišljavanju novih aktivnosti za podizanje razine kvalitete.

Kao metode i načini praćenja kvalitete koriste se SWOT analiza (dio kratkoročne strategije Fakulteta), samoanalize (za potrebe vanjskih vrednovanja), godišnja izvješća o ispunjenju akcijskih planova i druge unutarnje i vanjske procjene.

Nakon izvedbe nastavnog programa, kvaliteta se mjeri procjenom zadovoljstva studenata (anketama) i parcijalno kontaktom sa studentima nakon stjecanja diplome.

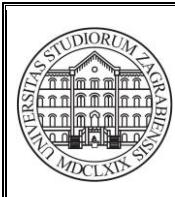
4.4. Opseg sustava upravljanja kvalitetom

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

Opseg djelatnosti sumirano se opisuje kao: Usluge u visokoškolskom obrazovanju, znanstveno istraživačkom, laboratorijsko-dijagnostičkom i stručno-kliničkom radu (*Higher education, science and research, laboratory, diagnostic and clinical practice*).

4.5. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Izgradnjom vlastitog SUK, Fakultet osigurava prepostavke za uspješno upravljanje poslovnim procesima, a korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama jamči transparentnost i konkurentnost. Također, osiguravaju se mehanizmi za promicanje i postizanje najviše razine kvalitete u nastavi, istraživanju i znanosti, stručnim i administrativnim aktivnostima na Fakultetu. SUK je osiguran na svim razinama Fakulteta, kroz suradnju unutarnjih i vanjskih dionika, u skladu s načelima javnog interesa, poticanjem izvrsnosti i inovativnosti, učinkovitosti, otvorenosti i promicanjem kulture kvalitete, odgovornosti i suradnje.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 17/45

Osim udovoljavanju zahtjevima za uspostavu SUK prema normi ISO 9001, poduzete su i druge mјere za osiguravanje kvalitete sukladno zakonodavstvu u području visokog obrazovanja i znanosti, s posebnim osvrtom na ESG u području visokog obrazovanja.

Uvođenje, razvoj i unaprjeđenje SUK na Fakultetu u skladu je s i sastavni je dio mјera i aktivnosti za upravljanje kvalitetom u visokom obrazovanju u EHEA i RH.

Fakultet je donio i objavio:

- Pravilnik o osiguranju kvalitete na Veterinarskom fakultetu sukladno Pravilniku UNIZG
- Priručnik za osiguravanje kvalitete Veterinarskog fakulteta sukladno ESG i Priručniku UNIZG
- Politiku kvalitete
- SWOT analizu
- Samoanalizu

Poslovni procesi Fakulteta koji bitno utječu na razinu kvalitete usluga definirani su kroz propise ESG, EAEVE, a uključuju:

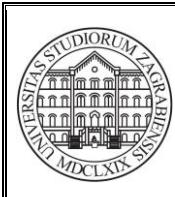
- a) proces SUK (osiguravanje i kontrola kvalitete; kontinuirano praćenje i periodičke revizije; informiranje javnosti; upravljanje informacijama; periodička vanjska i unutarnja vrednovanja)
- b) proces nastave (izrada, odobravanje i praćenje studijskih programa; učenje i poučavanje usmjereni na studente; upisi i napredovanje kroz studije; nastavno osoblje; resursi za učenje i podrška studentima (knjižnica); informatička potpora)
- c) procesi znanstvenog i stručnog rada
- d) proces pravnih, kadrovskih i općih poslova
- e) proces financijsko-računovodstvenih poslova
- f) proces tehničkih poslova i održavanja

Kriteriji i metode potrebne za osiguranje učinkovitog odvijanja i upravljanja tim procesima opisane su unutar dokumentiranih postupaka i drugih dokumenata SUK.

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

Razmišljanje na temelju rizika omogućuje Fakultetu uspostavu pravodobnih aktivnosti koje će spriječiti nastanak događaja koji nepovoljno utječu na ostvarenje poslovnih ciljeva. Rizik je utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat, mogućnost nastanka događaja koji nepovoljno utječe na ostvarenje ciljeva (strateških i operativnih), ali rizik su i propuštene prilike.

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.



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 18/45

Detaljni prikaz rizika i prilika po procesima dostupan je u zasebnom dokumentu, a rizici i prilike dio su i Upravine ocjene sustava.

Da bi se smanjio najveći procijenjeni rizik potrebno je redovito pratiti novosti, kritički procjenjivati te implementirati najnovija dostignuća u poslovanje.

- a) Proces SUK (osiguravanje i kontrola kvalitete; kontinuirano praćenje i periodičke revizije; informiranje javnosti; upravljanje informacijama; periodička vanjska i unutarnja vrednovanja)

SUK je ugrađen u sve poslovne procese, te omogućava kontinuirano praćenje i poboljšavanje tijekom godina. Osiguranje kvalitete u nastavi, znanstveno-istraživačkim i stručnim djelatnostima temeljno je usmjerenje Fakulteta. Kako se kontrola kvalitete više fokusira na nedostatke i neusklađenosti, a osiguranje kvalitete na preventivne mjere, neophodno je spojiti oba procesa u jedno upravljanje kvalitetom.

Procesni koraci:

1. Planiranje i ciljevi SUK
2. Prosudba, izvještavanje i naknadno praćenje SUK
3. Unutarnja i vanjska vrednovanja

b) Proces nastave

(izrada, odobravanje i praćenje studijskih programa; učenje i poučavanje usmjereno na studente; upisi i napredovanje kroz studije; nastavno osoblje; resursi za učenje i podrška studentima (knjižnica); informatička potpora)

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

Procesni koraci:

1. Analiza zahtjeva
2. Planiranje, priprema i izvođenje nastave
3. Vrednovanje nastave (ocjene studenata, izvješća povjerenstava, prodekana i voditelja predmeta)
4. Završne radnje (priključivanje, obrada i analiza podataka, izvješćivanje o rezultatima analize)

Knjižnica je ustrojbena 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.



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 19/45

Odsjek za informatiku Fakulteta 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 pomagalima, poslužiteljskim i korisničkim računalima, projektorima i ostaloj perifernoj opremi potreboj u nastavi na temelju propisanih sadržaja nastave i, u skladu s njima, definiranih zahtjeva korisnika.

Osim podrške u nastavi, Odsjek za informatiku 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 - tehnička priprema i provedba potrebne informatičke edukacije svih zaposlenika u skladu s planovima i organizacijom edukacije

c) Proces znanstvenog i stručnog rada

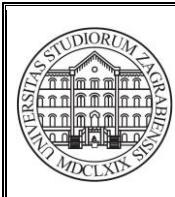
Proces znanstveno-istraživačkog i stručnog rada provodi se na svim nastavnim razinama, uz cjeloživotno obrazovanje, kao i tijekom svakodnevnog rada sa klijentima (vlasnicima pacijenata) s ciljem postizanja ovih procesnih koraka:

1. provođenje znanstvenih i stručnih istraživanja
2. sudjelovanje u znanstvenim i stručnim projektima u zemlji i inozemstvu
3. usavršavanje stručnjaka u svim segmentima veterinarske profesije (cjeloživotno obrazovanje)
4. praćenje zadovoljstva klijenata pruženim veterinarskim uslugama

d) Proces pravnih, kadrovske i općih poslova

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

1. prate primjenu postojećih zakonskih akata koji se odnose na poslovanje Fakulteta
2. osiguravaju implementaciju novih zakonskih odredbi u poslovanje Fakulteta
3. pripremaju prijedloge općih akata koje donosi Fakultetsko vijeće
4. predlažu donošenje općih i drugih akata
5. izvršavaju ili osiguravaju izvršavanje općih i drugih akata Fakulteta i daju mišljenje o prijedlozima općih akata koje podnose drugi ovlašteni predlagачi
6. obavljaju stručne poslove za dekana i Fakultetsko vijeće
7. pružaju stručnu pomoć u poslovima javne nabave



PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 20/45

8. 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
9. izrađuju ugovore
10. vode evidencije o isteku izbornih razdoblja nastavnika i izbornih funkcija te obavještavaju nadležna tijela o potrebi raspisivanja natječaja
11. planiraju i provode natječajni postupak, brinu o personalnim evidencijama, brinu o evidencijama prisutnosti na radu
12. osiguravaju primjenu Uredbe o uredskom poslovanju i Zakona o arhivskom gradivu i arhivima

e) Proces finansijsko-računovodstvenih poslova

Finansijsko računovodstvene poslove na Fakultetu obavlja služba Računovodstva. Računovodstvo je podijeljeno u dva odsjeka, Odsjek za knjigovodstvo i Odsjek za računovodstvo i financije. Računovodstvo 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 izvornog knjigovodstvenog dokumenta. Djelatnice vrše računska 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 koja o svemu izvješće dekana. Voditelj Računovodstva je i odgovoran za zakonitost rada.

f) Proces tehničkih poslova i održavanja

Odsjek za održavanje i tehničke poslove provodi slijedeće procesne korake:

1. brine o održavanju zgrada i svih instalacija,
2. brine o gospodarenju prostorima u zgradama
3. brine o čuvanju i nabavi resursa iz djelokruga rada,



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 21/45

4. brine o rasporedu inventara i čišćenju
5. prati i brine se o poslovima vezanim za zaštitu na radu i zbrinjavanje otpada

5. VOĐENJE

5.1. Vođenje i opredjeljenje

5.1.1. Općenito

Utvrđivanjem i prihvaćanjem odgovornosti za kvalitetu, dekan Fakulteta osigurava kvalitetno obavljanje svih poslovnih aktivnosti i donosi *Politiku kvalitete* kojom dokazuje usredotočenost svoga djelovanja na zahtjeve svih zainteresiranih strana, te njihovo ispunjenje određuje svrhom i primarnim ciljem u upravljanju procesima. Dekan trajno osigurava jačanje svijesti o kvaliteti i sustavu kvalitete kod svih zaposlenih.

Djelotvoran sustava kvalitete zahtijeva stabilnu strukturu sastavljenu od snažnog upravljanja organizacijom i aktivne uloge vanjskih dionika. Unutarnji i vanjski dionici aktivno su uključeni u proces osiguranja kvalitete.

Uprava planira i poduzima mjere za razvoj, primjenu i poboljšanje djelotvornosti SUK-a (objektivnim pokazateljima i dokazima prati njihovu realizaciju):

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva klijenata, kao i zakonskih i normativnih zahtjeva, provodi se 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 njihovom predlaganju, razradi i djelotvornom ostvarenju
- verifikacija djelotvornosti i učinkovitosti SUK-a i pripadnih procesa provodi se kroz redovito godišnje izvješćivanje na sastanku Uprave
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj SUK-a i pripadnih procesa

5.1.2. Usmjerenošć prema korisnicima usluga

Budući da poslovna politika Fakulteta kao i SUK-a u prvi plan stavlja korisnika usluga (prvenstveno studente), Uprava je osigurala praćenje i ocjenjivanje zadovoljstva korisnika



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 22/45

usluga preko anketnih upitnika, prepoznavanjem zahtjeva i očekivanja, a sve u cilju kontinuiranog poboljšanja zadovoljstva korisnika usluga.

Zainteresirane strane čije se zahtjeve, potrebe i očekivanja identificiraju u SUK-u su:

- studenti – prikupljanje informacija o sadašnjim i budućim potrebama i očekivanjima te informacije o zadovoljstvu uslugama
- zaposlenici – razrađene metode napredovanja, edukacije, priznanja i dr.
- država – poštivanje svih zakona, pravilnika i drugih uredbi, redovito podmirenje obveza, zapošljavanje novih djelatnika.

Postignuto zadovoljstvo svih zainteresiranih strana razmatra se kroz Upravinu ocjenu.

Identifikacija zahtjeva i očekivanja **studenata i drugih vanjskih korisnika** obavlja se:

- analiziranjem rezultata vrednovanja nastavnog procesa na Veterinarskom fakultetu u Zagrebu,
- usporedbama sa srodnim obrazovnim ustanovama u zemljama EU i u okruženju,
- suradnjom s pripadajućim ministarstvima,
- analiziranjem podataka s tržišta rada i povezivanjem sa završenim studentima (alumni) i gospodarskim subjektima.

Unutarnji korisnici su svi zaposleni (u stalnom radnom odnosu), vanjski suradnici koji sudjeluju u određenim procesima, te zaposlenici na projektima.

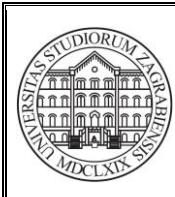
Identifikacija zahtjeva i očekivanja unutarnjih korisnika obavlja se:

- redovitim prikupljanjem i analiziranjem podataka o stupnju zadovoljstva zaposlenih, te prijedlozima za poboljšanje u sljedećim područjima:
 - ekonomska sigurnost,
 - napredovanje u poslu,
 - obrazovanje i poslovno usavršavanje,
 - informiranost i
 - međuljudski odnosi,
- godišnjim utvrđivanjem očekivane i ostvarene dobiti (za vlasnika),
- godišnjim utvrđivanjem, usklađivanjem ili potvrđivanjem poslovne politike Veterinarskog fakulteta u Zagrebu

Paralelni korisnici su dobavljači i ostali poslovni partneri.

Identifikacija zahtjeva i očekivanja paralelnih korisnika obavlja se:

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



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 23/45

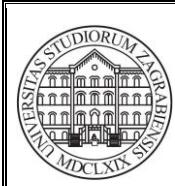
5.1. Politika

5.1.1. Uspostavljanje politike kvalitete

Veterinarski fakultet se aktivno i dosljedno opredjeljuje za trajno poboljšavanje kvalitete svog cjelokupnog nastavnog, znanstvenoistraživačkog i stručnog rada uz uvažavanje nacionalnih i međunarodnih standarda, povezivanjem dosadašnjeg iskustva i svih aktivnosti koje su ga do danas istakle kao jednu od vodećih visokoškolskih institucija u Republici Hrvatskoj.

Pokazatelji uspješnosti politike kvalitete Fakulteta procjenjuju se unutarnjim i vanjskim vrednovanjima, redovitim anketama svih dionika prema „Priručniku za osiguravanja kvalitete“, u skladu s misijom i vizijom Fakulteta. Sustav osiguravanja kvalitete usmjeren je prema kontinuiranom praćenju i osiguravanju izvrsnosti nastavnog, znanstveno-istraživačkog i stručnog rada te prema studentima, zaposlenicima, kao i poslodavcima i gospodarstvenicima, a provodi se:

- definiranjem misije, vizije i strateškog okvira razvoja Fakulteta te načinima njihovog ostvarenja;
- razvojem sustava osiguravanja kvalitete na temelju „Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja“, nacionalnih, sveučilišnih i fakultetskih standarda, uz promicanje i poticanje aktivne uloge svih ustrojbenih jedinica Fakulteta te aktivno poticanje angažiranosti studenata u sustavu osiguravanja kvalitete;
- postupcima periodičkih unutarnjih i vanjskih neovisnih prosudbi sustava osiguravanja kvalitete u skladu sa smjernicama Agencije za znanost i visoko obrazovanje;
- kontinuiranim osvremenjivanjem studijskih programa temeljenih na inovativnim znanstvenim spoznajama na Fakultetu, posebno s ciljem učinkovitog uključivanja mladih stručnjaka na tržište rada i mogućnosti njihova kvalitetnog odgovora na posledične dinamične zahtjeve;
- kontinuiranim unaprjeđenjem znanja nastavnika i suradnika, stjecanjem novih i/ili povećavanjem postojećih kompetencija te njihovim prenošenjem putem nastavnog procesa te uključivanjem studenata u istraživanje i projekte;
- trajnim i sustavnim jačanjem znanstveno-istraživačkog i stručnog rada te objavom rezultata istraživanja i prijenosom stečenog znanja s ciljem unaprjeđenja statusa i ugleda Fakulteta u javnosti;
- odgovornim i jasnim finansijskim poslovanjem usmjerenim isključivo razvitku Fakulteta te kontinuiranom poboljšavanjem uvjeta za nastavnu, znanstveno-istraživačku i stručnu djelatnost;
- kontinuiranim unaprjeđenjem znanja nastavnika i suradnika, stjecanjem novih i/ili povećavanjem postojećih kompetencija te njihovim prenošenjem putem nastavnog procesa te uključivanjem studenata u istraživanje i projekte;



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 24/45

- trajnim i sustavnim jačanjem znanstveno-istraživačkog i stručnog rada te objavom rezultata istraživanja i prijenosom stečenog znanja s ciljem unaprjeđenja statusa i ugleda Fakulteta u javnosti;
- odgovornim i jasnim finansijskim poslovanjem usmjerenim isključivo razvitu Fakulteta te kontinuiranom poboljšavanjem uvjeta za nastavnu, znanstveno-istraživačku i stručnu djelatnost;
- suradnjom s unutarnjim i vanjskim dionicima: studentima, zaposlenicima, akademskom zajednicom, gospodarstvom te lokalnom i nacionalnom društvenom zajednicom.

Politika kvalitete osnovni je okvir za implementirani sustav kvalitete te se objavljuje javno kako bi s njom bili upoznati svi djelatnici, dionici i javnost. Uprava Fakulteta preuzima obvezu osiguravanja i razvoja potrebnih sredstava za provođenje Politike kvalitete. Politika kvalitete Fakulteta redovito se nadgleda i revidira u skladu s potrebama i promjenama u sustavu.

5.2. Komuniciranje politike kvalitete

Politika kvalitete objavljena je i dostupna na mrežnim stranicama Fakulteta, na hrvatskom i engleskom jeziku.

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). Svi zaposlenici odgovorni su za kvalitetu svoga rada.

Organizacijska shema i popis ustrojbenih jedinica Fakulteta navedeni su u Statutu Fakulteta.

Uprava Fakulteta, putem Predstavnika uprave za kvalitetu (PUK), 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



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 25/45

6. PLANIRANJE

6.1. Radnje za obradu rizika i prilika

Kvalitetno planiranje i jasna definicija ciljeva jedan su od temeljnih preduvjeta za uspostavu SUK Fakulteta.

U postupku uvođenja SUK prema normi ISO 9001 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, vjerovatnost nastanka i učinak na poslovne ciljeve odnosno vrijednosnu značajnost rizika.

Jednom godišnje prilikom internog audita i donošenja Upravine ocjene o stanju SUK-a, potrebno je revidirati utvrđene inherentne rizike svakog procesa.

6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Ciljeve kvalitete postavlja Uprava na temelju Strategije, utvrđenih planova i programa, te analiza prikupljenih i obrađenih podataka o zahtjevima i očekivanjima zainteresiranih strana. Postavljanje i ostvarivanje ciljeva kvalitete redovito se prati uz odgovarajuće zapise. Ciljevi su definirani na način koji omogućava mjerjenje rezultata i stupnja postizanja ciljeva, te su uspostavljeni u skladu sa Politikom kvalitete i poslovnim ciljevima.

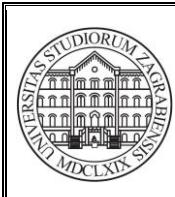
Ostvarenje ciljeva kvalitete sastavni je dio Upravine ocjene.

Uprava Fakulteta osigurava uvjete za svrshodno planiranje SUK-a, koji će u potpunosti odgovarati potrebi postizanja kratkoročnih i dugoročnih ciljeva kvalitete.

Pri planiranju i provođenju promjena unutar SUK-a, Uprava vodi računa o potrebi osiguravanja njegove cjelovitosti.

6.3. Planiranje promjena

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



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 26/45

7. PODRŠKA

7.1. Resursi

7.1.1. Općenito

Cjelokupno poslovanje Fakulteta ovisi o kvaliteti infrastrukture i radne sredine te učinkovitom upravljanju ljudskim, materijalnim i finansijskim resursima. Osiguranje resursa i upravljanje njima nužan je preduvjet upravljanja procesima.

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

Dekan i uprava Fakulteta kontinuirano osigurava pravovremeno pribavljanje potrebnih resursa u svrhu:

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

7.1.2. Ljudi

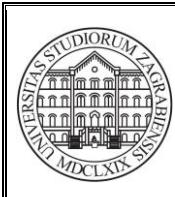
Radi ostvarivanja i kontinuiranog poboljšavanja kvalitete usluga Fakultet mora u svom razvoju osigurati potrebne ljudske potencijale, kako u pogledu dovoljnog broja, tako i u pogledu stručnosti i kvalifikacija zaposlenih. Djelatnici moraju stručnim i osobnim kvalifikacijama zadovoljiti potrebe kvalitetnog obavljanja pripadajućih aktivnosti.

Plan osiguravanja dostatnog broja kvalificiranih djelatnika izrađuje se temeljem zakonskih propisa i zahtjeva Ministarstva, a za potrebe procesa nastave (za angažman vanjskih suradnika) prema procedurama Sveučilišta i Fakulteta.

U slučaju nepredviđenih okolnosti (porodiljni dopust, teža bolest zaposlenih, raskid radnog odnosa i sl.) plan se dopunjuje sukladno potrebama u vremenu u kojem su nastale nepredviđene okolnosti.

Dekan i uprava Fakulteta osiguravaju, sukladno dostupnim pravnim i vlastitim propisima:

- potreban broj zaposlenih i usklađuju ga s potrebama pojedinih procesa
- dodjelu odgovornosti i ovlaštenja zaposlenima u svim procesima
- razvoj svijesti o zajedničkim ciljevima i potrebi doprinosa svakog pojedinca ostvarenju definiranih ciljeva



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 27/45

- cjeloživotno obrazovanje i usavršavanje zaposlenih planiranjem sredstava za navedene aktivnosti
- provođenjem vrednovanja rezultata usavršavanja (vrednovanje rezultata usavršavanja u stručnim službama provode voditelji službi o čemu obavještavaju tajnika Fakulteta; vrednovanje rezultata usavršavanja znanstveno-nastavnog osoblja provode stručna povjerenstva praćenjem rezultata anketa studenata te praćenjem napredovanja nastavnika kroz postupke izbora u viša zvanja)
- pohranu i čuvanje zapisa o školovanju, izobrazbi, usavršavanju, vještinama i iskustvu zaposlenih

Za aktivnosti planiranja izobrazbe i usavršavanja ljudskih resursa odgovoran je dekan. Za provođenje, praćenje, kontrolu i analizu uspješnosti rada i daljnje izobrazbe ljudskih potencijala odgovorni su dekan i prodekan.

U Pravilniku o ustroju i sistematizaciji radnih mjeseta uređuje se unutarnji ustroj Fakulteta, ovlasti i nadležnost ustrojenih jedinica, međusobni odnos ustrojenih jedinica, ovlasti i nadležnost čelnika ustrojenih jedinica te druga pitanja važna za unutarnji ustroj Fakulteta. Nadalje, uređuju se nazivi radnih mjesata nastavnika i suradnika, službenika i namještenika te posebni uvjeti za sklapanje ugovora o radu.

Svi zaposleni moraju posjedovati osnovna znanja o SUK, a detaljno poznaju sve zahtjeve koji se izravno odnose na njihova radna zaduženja.

7.1.3. Infrastruktura

Veterinarski fakultet utvrđuje potrebnu infrastrukturu za odvijanje svih procesa, planira i osigurava njenu pravodobnu nabavu i održavanje u skladu s utvrđenim ciljevima, potrebama zaposlenih te zahtjevima ostalih zainteresiranih strana.

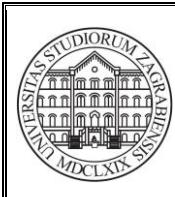
Infrastruktura Fakulteta sastoji se od:

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

U određenim vremenskim intervalima izrađuje se analiza stanja, nadzora i održavanja postojeće infrastrukture te plan potreba i nabave nove infrastrukture.

Svaki pojedini infrastrukturni element unosi se u odgovarajuću dokumentaciju koja sadrži opise i identifikacijske brojeve elemenata te njihovu količinu.

Stanje infrastrukture provjerava se, a o rezultatima provjere vode se odgovarajući zapisi.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 28/45

Planiranje nabave nove infrastrukture obavlja se po potrebi, sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi i internoj proceduri o stvaranju ugovornih obveza na Fakultetu.

Za analize stanja, planove i realizaciju nabave potrebne infrastrukture odgovorni su dekan i prodekan za poslovanje.

Osiguranje finansijskih sredstava za infrastrukturu u nadležnosti je dekana.

7.1.4. Okruženje za provedbu procesa

Veterinarski fakultet osigurava i upravlja odgovarajućim radnim okružjem potrebnim za nesmetano odvijanje svih procesa te ostvarivanje sukladnosti svoje usluge zahtjevima unutarnjih i vanjskih korisnika.

Radno okružje definirano je dvojako:

- nematerijalno radno okružje – međusobni odnosi, svjesnost i savjesnost zaposlenih, motivirajuće ozračje, sustav nagrađivanja, dodjele priznanja i slično
- materijalno radno okružje – čistoća, urednost, prostranstvo i zračenost radnog prostora, odgovarajuća kvaliteta i ergonomija radnih pomagala i opreme, sigurnost na radu i slično

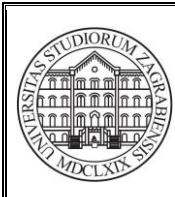
Svi korisnici radnog okružja moraju se prema istom odnositi sukladno odredbama odgovarajućih općih akata.

7.1.5. Resursi za nadzor i mjerjenje

Veterinarski fakultet posjeduje mjernu opremu u svojim laboratorijima ili koristi usluge vanjskih umjernih laboratorijskih. Također, Fakultet posjeduje i posebnu dijagnostičku opremu za potrebe dijagnostičkih postupaka koji se provode u laboratorijima zavoda i klinika.

Trenutno je pet laboratorija Veterinarskog fakulteta akreditirano je prema zahtjevu norme ISO 17025 što je bio uvjet za upis u Upisnik službenih i referentnih laboratorijskih. Zahtjevi vezani uz dijagnostičke postupke propisani su aktima i Priručnikom kvalitete prema normi 17025.

U svrhu procjene zadovoljstva korisnika usluga, prvenstveno studenata, rezultati vrednovanja nastavnika i samog procesa nastave koriste se tijekom godine za nadzor procesa i analiziraju na sjednicama Povjerenstva za kvalitetu.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 29/45

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)
- vanjskim izvorima (sudjelovanje na konferencijama, prikupljanje znanja i iskustva drugih, vrednovanje, norme)

7.2. Kompetencija

Djelatnici Fakulteta, sukladno svom mjestu rada, moraju posjedovati potrebne kvalifikacije i kompetencije. Svo znanstveno-nastavno osoblje mora biti u odgovarajućim zvanjima, a kao i ostali djelatnici, moraju posjedovati stručne kompetencije potrebne za obavljanje poslova i radnih zadataka. Dekan i uprava Fakulteta potiču stjecanje dodatnih kompetencija i unapređenje znanja koje doprinosi povećanju kvalitete poslovnih procesa, posebno nastave (stjecanje stručnih i tzv. mekih vještina jednako se potiče).

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

7.3. Svijest

Uprava osigurava razvijanje svijesti o zajedničkim ciljevima i potrebi doprinosa svakog pojedinca ostvarenju definiranih ciljeva. Također, kako bi SUK bio djelotvoran, neophodno je razvijati svijest svih djelatnika o politici kvalitete, njihovom pojedinačnom doprinosu razvoju, održivosti i poboljšanju sustava.

7.4. Komunikacija

Komunikacija s korisnicima Fakulteta definirana je provedbenim aktima (Pravilnik o poslovnoj i profesionalnoj tajni, Pravilnik o zaštiti i obradi arhivskog i registraturnoga materijala, Pravilnik o sigurnosnoj politici i sigurnosti informacijskoga sustava, Katalog informacija Veterinarskog fakulteta, Odluka o imenovanju službenika za informiranje i Zahtjev za pristup informacijama).



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 30/45

Dekan Fakulteta osigurava učinkovitu komunikaciju između zaposlenih koja odgovara potrebama kvalitete svih poslovnih aktivnosti. Zaposlenici su informirani o svim aktivnostima važnima za SUK putem mrežne stranice i e - pošte, ali i usmenom komunikacijom i informiranjem o svim stavovima Uprave ili važnosti primjene zakonskih odredbi, izmjena zakonskih odredbi i slično.

Za prikupljanje, obradu, ažuriranje i distribuciju informacija odgovorni su dekan i prodekani.

PUK je odgovoran za prikupljanje, obradu i analizu te distribuciju i ažuriranje informacija koje se odnose na sustav kvalitete na Fakultetu.

7.5. Dokumentirane informacije

7.5.1. Općenito

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

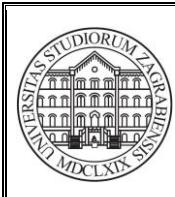
Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015 sadrži:

- Izjavu o politici kvalitete
- Priručnik 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
- Upravnu ocjenu
- Postupnike i radne upute koji pobliže opisuju upravljanje dokumentima i zapisima, interni audit, korektivne radnje, nesukladnosti, zaprimanje pritužbi i druge aktivnosti iz područja stručnog rada

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. Fakultet objavljuje dokumentaciju SUK-a na intranetu čime se postiže dobra informiranost zaposlenika.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 31/45

Dokumentacija kvalitete može biti u bilo kojem obliku ili mediju prikladnom za potrebe Fakulteta (izvorni primjerak je u papirnatom zapisu, a osiguran je i elektronski oblik).

Priručnik kvalitete izrađuje i revidira PUK, a odobrava Dekan i Fakultetsko vijeće. Vanjska distribucija Priručnika nije dozvoljena osim uz dopuštenje uprave. PUK vodi evidenciju distribucije Priručnika. U izradi ostale dokumentacije sudjeluju i drugi djelatnici Fakulteta.

7.5.3. Upravljanje dokumentiranom informacijom

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.

Za definiranje dokumenata i zapisa kvalitete, te njihovu primjenu u održavanju sustava upravljanja kvalitetom i podržavanju učinkovitog odvijanja procesa na Fakultetu, odgovoran je PUK.

8. PROVEDBA

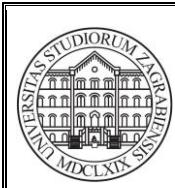
U objavljenoj *Politici kvalitete* istaknuta je važnost trajnog poboljšanja procesa i aktivnosti, s ciljem kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva korisnika, u čemu kvalitetna realizacija usluga ima ključnu ulogu.

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, pod realizacijom usluge ponajprije se razumijeva realizacija nastavnog procesa odnosno realizacija nastave.

8.1. Operativno planiranje i nadzor

Fakultet kontinuirano planira sve procese koji su neophodni za zadovoljenje zahtjeva korisnika, a planiranje nastave provodi se u skladu sa zahtjevima Pravilnika o osiguranju kvalitete na Veterinarskom fakultetu i Priručnika za osiguravanje kvalitete, u koje su implementirane odredbe Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 32/45

Pri planiranju nastave, Fakultet utvrđuje:

- zahtjeve korisnika i prema njima definirane ciljeve kvalitete
- potrebu za odgovarajućom dokumentacijom (nastavni programi, izvedbeni planovi, rasporedi, upisi 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 unutarnjih procjena procesa nastave, provođenje studentskih anketa, prikupljanje i analiziranje prijedloga voditelja predmeta)
- odgovarajuće zapise o realizaciji nastavnog procesa te ispunjenju zahtjeva i očekivanja korisnika (izvješća predstojnika zavoda, voditelja predmeta, izvješća o rezultatima studentskih anketa, evidencije nastave od strane nastavnika, zapise o pisanim provjerama znanja, seminarske i završne radove i sl.)

Planiranje izvedbe procesa nastave vrši se izradom Informacijskog paketa i Izvedbenih planova kolegija za svaki semestar u akademskoj godini, a u skladu s verificiranim studijskim programom i uključenim dozvoljenim izmjenama.

Za planiranje nastave, te usklađenost s politikom i ciljevima kvalitete odgovoran je dekan, a suodgovorni su prodekan za nastavu i PUK. Sve aktivnosti planiranja nastave i odgovornosti definirane su Pravilnikom za osiguravanje kvalitete i Priručnikom za osiguravanje kvalitete Veterinarskog fakulteta.

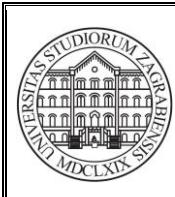
8.2. Određivanje zahtjeva za usluge

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

U svrhu identifikacije i daljnje obrade zahtjeva i očekivanja korisnika, Veterinarski 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 i pohvale

Komunikacija sa studentima odvija se gore navedenih načina, ali i preko ISVU sustava (Studomat), posebice ona vezana za ispitne rokove. Također, koriste se i moderne tehnologije (LMS, Teams i dr. aplikacije) kojima studenti pristupaju putem AAI identiteta.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 33/45

8.2.2. Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge

Uprava Fakulteta mora identificirati i stalno razmatrati:

- zahtjeve koje postavljaju glavni korisnici, posebice zahtjeve koji se odnose na izvođenje nastave te rad popratnih službi
- zahtjeve koje postavlja šira društvena zajednica (zakoni i pravilnici 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

Veterinarski fakultet mora kontinuirano i u potpunosti pratiti i ocjenjivati sadržaj, relevantnost i prioritet zahtjeva koji se odnose na nastavu u visoko obrazovnom sustavu. Analize takvog ocjenjivanja moraju biti dokumentirane i kontinuirano razmatrane pri preuzimanju obvezne pružanja usluge studentima, a zaključci za poboljšanja pravodobno ugrađivani 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 zavoda i klinika, a nakon prihvatanja prijedloga isti se prosleđuju prodekanu, nakon čega se slijede procedure propisane od strane Sveučilišta u Zagrebu, vezane za izmjene studijskog programa.

Prodekan za diplomsku nastavu priprema informacijski paket i red predavanja za sljedeću akademsku godinu, a prijedlozi izvedbenih planova kolegija usvajaju se na sjednici Fakultetskog vijeća. Ako se radi o velikim izmjenama pokreće se postupak izmjena i razvoja novih studijskih programa što detaljno opisuje Priručnik za osiguravanje kvalitete.

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, neophodno je kontinuirano razvijati postojeće studijske programe prilagođavajući ih rastućim zahtjevima korisnika i tržišta te stvarati nove, a Fakultet to radi u sklopu odgovarajućeg sustava razvoja i izmjena studijskih programa (postupci su definirani zakonima koji reguliraju visoko obrazovanje i provedbenim propisima Sveučilišta u Zagrebu, kao i Fakulteta).



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 34/45

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 stane naručitelja projekta ili institucije koja financira projekt.

8.3.2. Planiranje projektiranja i razvoja

Izmjene i razvoj novih studijskih programa sustavno se planiraju, odnosno njima se u potpunosti upravlja prema propisanoj dokumentaciji. Pri planiranju izmjena 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, finansijskim, vremenskim, prostornim, informacijskim)
- aktivnosti ocjenjivanja i prihvatljivosti svake faze izrade programa

Novi studijski programi se razvijaju prema pravilima koje propisuje Ministarstvo znanosti i obrazovanja. 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.

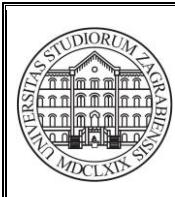
8.3.3. Ulazi projektiranja i razvoja

Podloge za planiranje i realizaciju novih programa potrebno je prethodno definirati i dokumentirati 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 izmjena studijskog programa odvija se prema prethodno utvrđenim planovima aktivnosti.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 35/45

8.3.4. Upravljanje projektiranjem i razvojem

Ocenjivanje izmjena i razvoja novih studijskih programa provodi se sa svrhom:

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

Ocenjivanje rezultata pojedine faze te konačnih rezultata izmjena i razvoja studijskih programa provodi resorni prodekan i dekan, a odobrava Fakultetsko vijeće (detaljno opisano u Priručniku za osiguravanje kvalitete).

Verifikacija se provodi radi utvrđivanja stupnja ispunjenja zahtjeva ugrađenih u ulazne podatke u vremenu njihove realizacije. Verifikaciju provodi odgovarajuće nadležno tijelo (Povjerenstva i Fakultetsko vijeće).

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

Kod izmjena i razvoja studijskih programa, za verifikaciju i validaciju zaduženi su dekan i prodekan za nastavu i studente, a sve odobrava Fakultetsko vijeće. Nakon toga, prijedlog za izmjene i razvoj novog studijskog programa ocjenjuje i odobrava Sveučilište u Zagrebu prema internim procedurama.

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

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

8.3.5. Izlazi projektiranja i razvoja

Rezultati pojedinih faza te konačni rezultati izmjena 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, potporne službe, materijal, literatura i sl.),



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 36/45

- 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* kako bi se osigurala njegova ispravna uporaba.

8.3.6. Promjene projektiranja i razvoja

Promjene u izmjenama i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/verificiraju te odobravaju. Sve promjene studijskih programa Fakultet je obvezan usuglasiti sa Sveučilištem u Zagrebu, a kada se radi o velikim izmjenama pokreće se postupak izmjena i razvoja studijskih programa kako je opisano Priručnikom za osiguravanje kvalitete i nadležnim aktima.

8.4. Nadzor vanjskih nabavljenih proizvoda i usluga

8.4.1. Općenito

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

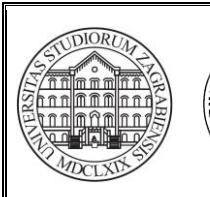
Vanjski i gostujući nastavnici ubrajaju se u vanjske procese i usluge, te se njihova aktivnost prati sukladno propisima Fakulteta i Sveučilišta (od odobravanja njihovog angažmana do procjene zadovoljstva studenata).

8.4.2. Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave

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

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

Za aktivnosti nabave odgovoran je resorni prodekan i dekan.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 37/45

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 svim zainteresiranim dobavljačima.

8.5. Pružanje usluga

Pružanje usluge Fakulteta u najvećoj se mjeri odnosi na izvođenje nastave, uključujući odgovarajuću pripremu, što je detaljno utvrđeno Priručnikom za osiguravanje kvalitete.

Ostale usluge koje pruža Fakultet detaljno su pobrojane u Statutu Fakulteta.

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.

Provedbeni akti su:

- Pravilnik o integriranom prediplomskom i diplomskom studiju
- Pravilnik o poslijediplomskim specijalističkim studijima Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- Pravilnik o doktorskom studiju na Veterinarskom fakultetu u Zagrebu
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti radnika Veterinarskog fakulteta
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata Veterinarskoga fakulteta

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 usmjerjenje i izvedbu studija,
- obvezatno je poštivanje Pravilnika o stegovnoj odgovornosti nastavnika
- svim nastavnicima je osigurana i propisana dostupnost informacija o nastavi,



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 38/45

- 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:

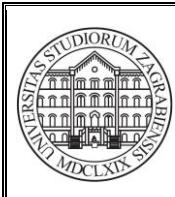
- nastava se provodi u vidu predavanja, vježbi i seminara,
- predavanja se provode u studijskim grupama veličine propisane za svaki pojedini studij i izvedbu usmjerjenja,
- obvezatno je poštivanje Etičkog kodeksa Fakulteta i Pravilnika o stegovnoj odgovornosti studenata,
- svim studentima je osigurana dostupnost informacija o nastavi,
- obvezatno je poštivanje pravila odvijanja nastave prema specifičnim sadržajnim te didaktičko-metodičkim potrebama i zahtjevima pojedinih nastavnih kolegija,
- obvezatna prisutnost na nastavi svakog kolegija propisana je za svaki pojedini studij i izvedbu studija
- obvezatno je poštivanje rasporeda nastave i točnost u dolaženju i odlaženju s nastave,
- obvezatno 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 (putem ISVU sustava). Evidencije o studentima dostupne su u referadama, a podatci o završenim studentima su arhivirani. Obveza vođenja evidencija propisana je Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju.

8.5.3. Čuvanje vlasništva kupaca ili vanjskih dobavljača

Veterinarski fakultet obvezan je pažljivo postupati sa svim predmetima koji su imovina korisnika, a pod nadzorom su ili ih koristi Fakultet.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 39/45

Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni, te se poštuju propisi iz područja zaštite osobnih podataka (GDPR).

8.5.4. Radnje nakon pružanja usluge

Prihvatljivost izvođenja nastave na Fakultetu utvrđuje se nakon njezine realizacije unutarnjim i vanjskim postupcima vrednovanja.

Unutarnje vrednovanje nastave provodi se na putem studentskih anketa i ostalih pokazatelja koje definiraju Sveučilište i Fakultet. Za provođenje vrednovanja nastave odgovoran je prodekan za diplomsku nastavu.

Vanjsko vrednovanje izvođenja i rezultata nastave provodi se:

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

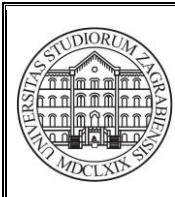
8.5.5. Upravljanje promjenama

Promjene vezane za studijske programe (izmjene i razvoj novih studijskih programa) redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/verificiraju te odobravaju na sjednicama Fakultetskoga vijeća.

8.6. Izdavanje proizvoda i usluga

Izdavanje usluga provodi se izvođenjem nastave, ispitnim rokovima i završnim radovima (diplomski, specijalistički, doktorski); provodi se i stručnim radom zavoda i klinika, te projektnim aktivnostima. Izvođenje svakog od navedenih procesa prati se, analizira i poboljšava po potrebi.

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



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 40/45

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 mjerena se koriste za analizu, izvođenje zaključaka, dobivanje izvješća potrebnih Upravi za donošenje djelotvornih odluka usmјerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva dionika.

9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrjednovanja

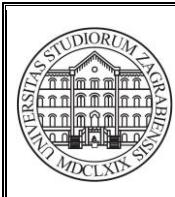
9.1.1. Općenito

Kvaliteta usluge Fakulteta ovisna je, između ostalog, o mjerjenjima, redovitim analizama i neprekidnim poboljšanjima. Uprava Fakulteta se u objavljenoj Politici kvalitete obvezala na stalno podizanje kvalitete usluge, sa svrhom i ciljem zadovoljavanja opravdanih zahtjeva i očekivanja korisnika.

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 i ESG standardima, određena su područja vrjednovanja:

- Politika i sustav osiguravanja kvalitete
- Izrada i odobravanje studijskih programa (kontinuirano praćenje i periodička revizija)
- Učenje, poučavanje i vrednovanje usmјereni na studenta
- Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje
- Nastavno osoblje
- Resursi za učenje i podrška studentima
- Upravljanje informacijama
- Informiranje javnosti
- Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 41/45

9.1.2. Zadovoljstvo studenata

Planirano i sustavno mjerjenje i analiza zadovoljstva studenata doprinose uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga i nastavnog procesa (detaljno utvrđeno Priručnikom za osiguravanje kvalitete i ESG standardima). Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja studenata.

Mjerjenje zadovoljstva studenata provodi se anketiranjem studenata, te evidentiranjem i obradom svih pritužbi studenata. Sa rezultatima provedenih mjerjenja upoznaju se sve zainteresirane strane (unutarnji i vanjski dionici), a podatci o procjeni zadovoljstva studenata koriste se za otklanjanje nedostataka ili uvođenje poboljšavanja.

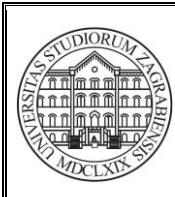
9.1.3. Analiza i vrednovanje

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

Analizu dobivenih podataka o nastavnom procesu na Fakultetu provodi prodekan uz pomoć voditelja predmeta i nastavnika, te povjerenstva. Podatci za analizu mogu uključiti: rezultate studentskih anketa, godišnje izvještaje Povjerenstva za upravljanje kvalitetom o sukladnosti usluge sa zahtjevima i aktivnostima, zapisnike sa sastanaka (Fakultetsko vijeće, Dekanski kolegij, sjednice povjerenstava, zavoda i klinika), preporuke vanjskih organizacija (povjerenstva za vanjska vrednovanja, Sveučilište u Zagrebu, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, preporuke auditora i sl.).

Na temelju podataka o mjerenu procesu, Uprava Fakulteta analizira i ocjenjuje djelotvornost procesa za koje je nadležna (Upravina ocjena). Uspoređuju se dobiveni rezultati s ciljevima koji su postavljeni za dotični proces ili aktivnost, ocjenjuju se godišnji trendovi i poduzimaju se odgovarajuće korektivne i preventivne mjere.

Za analizu podataka odgovoran je PUK, a suodgovorni su dekan i predstojnici zavoda.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 42/45

9.2. Interni audit

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

Svrha i korisnost provedbe internog audita ogleda se u utvrđivanju usklađenosti SUK sa planiranim aktivnostima i pokazateljima, kao i sa zahtjevima norme ISO 9001 odnosno zahtjevima SUK koje je propisao Fakultet. Isto tako, internim auditom utvrđuje se učinkovita primjena i održavanje SUK-a.

Prema važnosti auditiranog područja i rezultatima prethodnih neovisnih audita, PUK izrađuje godišnji program audita, plan svakog internog audita, planira njegovu provedbu te o tome obavještava odgovorne osobe najkasnije tjedan dana prije početka audita.

Odgovorna osoba auditiranog područja odgovorna je za poduzimanje korektivnih radnji za oticanje nesukladnosti, po obujmu i roku koji je dogovoren.

PUK je odgovoran za verifikaciju izvršene korektivne radnje i ocjenu njene učinkovitosti.

Interne audite provode osposobljeni auditori, neovisni o području rada kojeg provjeravaju. 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 PUK-a i dekana. Interni auditi se provode sukladno dokumentiranom postupku.

Za interni audit osposobljeno je 12 zaposlenika, a prema relevantnom Zakonu imenovano je Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom 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 SUK-a i daje svoju ocjenu s procjenom mogućnosti za poboljšanja i eventualnim potrebama za promjenama unutar SUK, uključujući ciljeve i Politiku kvalitete.

Ocjena sustava od strane Uprave provodi se na temelju određenih izvješća prema propisanom postupku. Upravine ocjene čuvaju se s ostalom dokumentacijom sustava kvalitete najmanje jednu godinu.



PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 43/45

9.3.2. Ulazni podaci Upravine ocjene

Upravina ocjena planira se i provodi na godišnjoj razini, a sadržava sljedeće činjenice:

- a) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za SUK
- b) informacije o performansama i djelotvornosti SUK uključujući trendove:
 - zadovoljstva studenata (i drugih korisnika na svim razinama) i ostale povratne informacije
 - stupanj ostvarenja ciljeva kvalitete
 - performanse procesa i sukladnost usluga
 - rezultata nadzora i mjerjenja
 - rezultata audit-a (unutarnjih i vanjskih ispitivanja sustava kvalitete)
 - performanse vanjskih dobavljača
- c) prikladnost resursa
- d) djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika
- e) prilike za poboljšanje (zaključci Fakultetskog vijeća, Dekanskog kolegija, Fakultetskog vijeća, odjela, zavoda i klinika i sl.)

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

9.3.3. Izlazni podaci Upravine ocjene

Na temelju ispitivanja i ocjene sustava, Uprava donosi odluke i poduzima radnje koje su usmjerene na:

- poboljšanje učinkovitosti SUK i njegovih procesa
- poboljšanje u ispunjenju zadovoljstva i očekivanja korisnika
- osiguranje potrebnih resursa za ostvarivanje poboljšanja



PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 44/45

10. POBOLJŠAVANJE

10.1. Općenito

Stalna poboljšavanja učinkovitosti SUK jedna su od osnovnih zadaća Fakulteta, koja se ostvaruje primjenjujući definiranu politiku kvalitete, kontinuiranim praćenjem, mjerenjem i analiziranjem rezultata procesa i usluga, praćenjem ostvarenja ciljeva kvalitete, internim auditima, primjenom preventivnih i korektivnih radnji te redovitim ocjenama sustava od strane Uprave.

Planirana i primijenjena poboljšanja u procesima moraju se dokumentirati i čuvati godinu dana kod odgovorne osobe.

10.2. Nesukladnost i korektivna radnja

Fakultet osigurava pravovremeno uočavanje nesukladnosti usluga te upravljanje istima, što je određeno i dokumentirano odgovarajućim postupkom, te Statutom i drugim pravnim aktima.

Nesukladnosti su sve situacije koje nisu u skladu sa zakonima ili provedbenim aktima. Prodekan i PUK daju ovlasti za identifikaciju i praćenje nesukladnosti te ih se analizira na temelju prikupljenih izvješća (studentske ankete, usmene i pisane primjedbe studenata, zapisnici sa sastanaka).

Sve uočene nesukladnosti se dokumentiraju, kao i provedene korektivne radnje. Nesukladnost usluge nije moguće ispraviti nakon što je usluga pružena korisniku. Stoga se rješenje pronađe u poduzimanju korektivnih radnji radi smanjenja posljedica nesukladnosti, te izbjegavanja mogućeg ponavljanja istih.

U slučaju uočenih nesukladnosti, odgovorno tijelo poduzima radnje u skladu sa zakonom i provedbenim aktima.

PUK vodi evidencije o procesima vezanim za nesukladnosti i korektivne mjere i priprema izvješća za upravu.

10.3. Trajno poboljšavanje

Zahtjev za trajnim poboljšanjem dio je SUK koji podrazumijeva procesni pristup i upravljanje rizicima.



PRIRUČNIK KVALITETE
prema normi ISO 9001:2015

Kat. oznaka: PK - 3

Revizija: 0

Stranica: 45/45

Budući da je Fakultet obvezan najmanje jednom godišnje provjeravati usklađenost temeljnih procesa sa zakonskim odredbama i zahtjevima norme ISO 9001, u Upravinoj ocjeni bit će dokumentirana poboljšanja usmjerena na:

- poboljšanje učinkovitosti SUK i njegovih procesa
- poboljšanje u ispunjenju zadovoljstva i očekivanja korisnika
- osiguravanje potrebnih resursa.

a temeljem pokazatelja performansi procesa, zadovoljstva zainteresiranih strana, pregledom postignutih ciljeva i planova, rezultatima internih i vanjskih audit, te provođenjem korektivnih radnji.

PUK koordinira proces trajnog poboljšavanja, potiče mjere i nadzire rezultate poboljšavanja.