

**SADRŽAJ:**

1. SVRHA I CILJ
2. PODRUČJE PRIMJENE
3. REFERENTNI DOKUMENTI
4. POJMOVI I SKRAĆENICE
5. OPIS POSTUPKA

Pripremio:

Prodekan i PUK – izv. prof. dr.
sc. Danijela Horvatek Tomić

Ocijenio:

Prodekan i PUK – izv. prof. dr. sc.
Danijela Horvatek Tomić

Odobrio:

Dekan – Prof. dr. sc. Nenad Turk



1. SVRHA I CILJ

Ovim se postupkom utvrđuju aktivnosti u svezi planiranja, pripreme i provedbe internih audita sustava upravljanja kvalitetom kako bi se neovisno utvrdilo je li sustav upravljanja kvalitetom Fakulteta sukladan zahtjevima međunarodne norme na kojima se temelji i zahtjevima koji su utvrđeni od strane Fakulteta te provode li se pravilno aktivnosti u sustavu i daje li sustav očekivane rezultate.

Cilj ovog postupka je primjena informacija dobivenih internim auditima u sagledavanju stanja Fakulteta i iznalaženju novih mogućnosti poboljšavanja sustava poslovanja (u područjima edukacije, procesa, dokumentiranosti).

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj se postupak primjenjuje na sve procese i/ili dijelove procesa unutar Fakulteta.

3. REFERENTNI DOKUMENTI

Priručnik kvalitete prema normi ISO 9001:2008

Priručnik za osiguravanje kvalitete Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Veterinarskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu

Samoanaliza

4. POJMOVI I SKRAĆENICE

Program audita – dokumentirana projekcija kad će se i koliko često vršiti interni audit procesa Fakulteta.

Plan audita – terminski plan provedbe konkretnog internog audita za pojedini proces Fakulteta uz definiranje kriterija, nositelja i metoda provedbe internog audita.

5. POSTUPAK

5.1. Općenito

Interni audit se provodi redovito, a najmanje jednom godišnje u skladu sa *Godišnjim programom internog audita* (obrazac OB-K-2) tako da se provjeravaju određeni dijelovi sustava upravljanja kvalitetom u cilju utvrđivanja neusklađenosti/grešaka sa zahtjevima klijenata, zahtjevima norme i/ili zahtjevima poboljšanja sustava.

Interni audit provode zaposlenici osposobljeni za provođenje internog audita, a to može biti i vanjski suradnik, vodeći računa o postizanju neovisnosti internih auditora u području provjere (interni auditor ne može auditirati područje aktivnosti unutar kojeg ima dodijeljene odgovornosti).



5.2 Planiranje i priprema internog audita

PUK sačinjava *Godišnji program internog audita* u suglasju s organizacijskim jedinicama za vremensko razdoblje od godinu dana, vodeći brigu o njihovim planovima, radovima i aktivnostima (godišnji odmori, ...).

Opseg *Godišnjeg programa internog audita* može se mijenjati, s obzirom da se pojedina područja mogu okarakterizirati značajnijima od ostalih, a to između ostalog ovisi i o rezultatima prethodnog internog i eksternog audita.

U slučaju kada to dekan ili PUK ocijene potrebnim, kao i temeljem pritužbi korisnika usluge, interni audit može se provesti u izvanrednom terminu.

U okviru *Godišnjeg programa internog audita* PUK navodi vrijeme provedbe audita (mjesec u godini) i područje koje se auditira.

5.3 Priprema audita

PUK održava sastanak s internim auditorima na kojem ih upoznaje s nadolazećim konkretnim auditom i ciljevima sukladno Planu audita.

PUK priprema zaposlenike auditiranih područja pred interni audit putem prezentacije sustava upravljanja kvalitetom, zahtjeva norme, dostavlja dokumentaciju radi efikasnijeg izvođenja audita: plan audita, check-liste itd.

PUK osigurava potrebne resurse za provedbu audita ako je potrebno: pratnju auditorima, prijevoz, prostor, potrebnu stručnu dokumentaciju itd.

5.4 Provedba audita

Temeljem prethodno navedenih pripremnih radnji, auditori pristupaju provedbi internog audita.

Aktivnost audita započinje uvodnim sastankom, sa svrhom pojašnjenja sadržaja, metode i nalaza audita, a zatim slijedi provjera poštivanja zahtjeva i dokumenata sustava upravljanja kvalitetom u obavljanju poslovnih aktivnosti te vođenja i održavanja zapisa o provedenim aktivnostima.

Auditor provodi interni audit na način da provjerava po slučajnom odabiru i vlastitom nahođenju:

- raspoloživost i ažurnost potrebne dokumentacije na mjestu odvijanja procesa (procedure, radne upute i sl.) ,
- sukladnost izvođenja aktivnosti i korištenja opreme s propozicijama sustava upravljanja kvalitetom,
- da zapisi kontinuirano pokrivaju aktivnost koja je predmet audita i
- evidenciju o obučenosti djelatnika važnoj za odvijanje procesa.

Zbog garancije objektivnosti i efikasnosti, eventualne opservacije tijekom audita bilježe se od strane auditora po redoslijedu njihovog nastajanja, odmah se neformalno diskutiraju sa intervjuiranom osobom, analizirajući ih i konfrontirajući, a sve sa ciljem izvođenja zaključaka o efektivnom uzroku opservacije te identificiranju kategorije nalaza audita.

Dobro vođenje audita osigurava odgovore na sljedeća pitanja:



- Poštuju li se u auditiranom segmentu smjernice i postupci propisani Priručnicima, procedurama i uputama?
- Jesu li te smjernice prikladne za postizanje ciljeva i politike kvalitete auditiranog segmenta i ustanove?
- Što se u sustavu upravljanja kvalitetom može poboljšati?

Aktivnost audita završava sastankom, na kojem se usmeno prezentiraju i prodiskutiraju nalazi i ocjene internog auditora, a dokumentirani su na odgovarajućim obrascima.

5.5 Rezultati internog audita

Ukoliko auditor po bilo kojem pitanju u auditiranom procesu uoči neusklađenost, sastavlja *Izveštaj o nesukladnosti* (OB-K-4).

Nesukladnosti i opservacije proizašle iz procesa audita predstavljaju se i diskutiraju sa osobom odgovornom za proces koji je bio predmetom audita.

Prihvatanje nesukladnosti i odgovornost za definiranje i provođenje korektivne radnje u određenom vremenskom roku je na odgovornoj osobi procesa.

PUK priprema *izveštaj o provedenom internom auditu* (OB-K-3), te je predmet rasprave na Upravinoj ocjeni u cilju praćenja učinkovitosti provedenih korektivnih i preventivnih radnji.

PUK pohranjuje zapise o provedbi internih audita i čuva ih najmanje dvije godine, te trajno vodi popis osposobljenih internih auditora.