



Upravljanje nesukladnom uslugom

Oznaka: **PO-K-4**

Vrijedi od: **22.10.2021.**

Izdanje: **1**

SADRŽAJ:

1. SVRHA I CILJ
2. PODRUČJE PRIMJENE
3. REFERENTNI DOKUMENTI
4. POJMOVI I SKRAĆENICE
5. OPIS POSTUPKA
 - 5.1. Prijava odstupanja
 - 5.2. Rješavanje odstupanja

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



Upravljanje nesukladnom uslugom

Oznaka: **PO-K-4**

Vrijedi od: **22.10.2021.**

Izdanje: **1**

1. SVRHA I CILJ

Svrha ovog postupka je definirati aktivnosti, odgovornosti i ovlasti unutar Fakulteta za:

- identifikaciju nesukladne usluge
- poduzimanje korektivne radnje te istodobno odlučivanje o (ne)prihvatljivosti nesukladne usluge
- obavještanje korisnika i opoziv usluge, gdje je to potrebno
- ponovnu verifikaciju kvalitete usluge

Cilj ovog postupka je osiguravanje sustavnog praćenja i analize odstupanja tijekom procesa realizacije usluge u cilju preventivnog djelovanja i uklanjanja mogućih odstupanja.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj se postupak primjenjuje na sve procese i/ili dijelove procesa unutar Fakulteta gdje može doći do pojave nesukladne usluge.

3. REFERENTNI DOKUMENTI

Priručnik kvalitete prema normi ISO 9001:2015

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

Nesukladna usluga – obavljena usluga ili neki aspekt rada Fakulteta koji ne odgovara utvrđenim odredbama sustava upravljanja kvalitetom ili zakonskim ili ugovorenim zahtjevima s korisnikom usluge.

Pod nesukladnom uslugom podrazumijeva se:



- svako nepoštivanje zakonskih odredbi, Statuta Sveučilišta ili Statuta Fakulteta te ostalih akata kojima se određuju prava i obveze korisnika usluga Fakulteta,
- svaki dokument ili zapis, akt, rješenje ili druga vrsta zapisa koju je izradila organizacijska jedinica Fakulteta na kojemu je uočena određena pogreška zbog koje isti nije pravovaljan, nije važeći i zbog koje se isti ne može koristiti.
- prekoračenje roka donošenja rješenja, zaključka ili akta,
- sadržaj rješenja, zaključka ili akta ne udovoljava važećim zakonskim odredbama,
- nepoštivanje odredbi zakona o javnoj nabavi u provedbi postupka nabave,
- neredovito objavljivanje određenih informacija radi upoznavanja studenata i javnosti.

PUK Predstavnik uprave za kvalitetu

PROD Prodekan

VS Voditelj službe

ZAP Zaposlenik Fakulteta

 	Upravljanje nesukladnom uslugom	
	Oznaka:	PO-K-4
	Vrijedi od:	22.10.2021.
	Izdanje:	1

5. POSTUPAK

5.1. Prijava odstupanja

Nesukladnu pruženu uslugu treba identificirati, označiti i otkloniti.

Moguće nesukladnosti su:

- aktivnost tijekom vlastitog nadzora obavljanja usluge,
- aktivnost nadzora od strane korisnika usluge.

Svi zaposlenici koji utvrde neusklađenost obvezatni su o tome izvijestiti osobu koja je primarno odgovorna za mjesto, proces ili radnju gdje se ta neusklađenost dogodila, te zajedno s PUK-om ispuniti *Izveštaj o nesukladnosti*.

Primarno odgovorna osoba analizira nesukladnost, identificira uzrok i predlaže popravnu radnju.

5.2. Rješavanje odstupanja

Moguća rješenja za ispravljanje nesukladne usluge su:

- ponovna ocjena donesenog rješenja, akta ili zaključka
- naknada štete korisniku usluge u slučaju da je utvrđena odgovornost Fakulteta zbog greške u radu

Popravak ili doradu pružene usluge koja ne zadovoljava utvrđenim zahtjevima, dekan/prodekan Fakulteta dogovara s korisnikom usluge ili njegovim predstavnikom te o tome sastavlja zapis.

Popravljen ili doradjen uslugu ponovno se provjerava prema standardnim postupcima nadzora kvalitete.

Kada se nesukladnost otkrije, nakon obavljene usluge moraju se poduzeti aktivnosti prikladne učincima ili potencijalnim učincima nesukladnosti, odnosno postupiti prema uobičajenim uzancama.

Praćenje realizacije korektivnih radnji u nadležnosti je PUK-a.

PUK radi analizu svih nesukladnosti i o tome izvještava dekana, i to prema važnosti utvrđene nesukladnosti.

PUK čuva zapis o nesukladnosti najmanje dvije godine od izdavanja.

PUK čuva zapis o usuglašavanju s korisnicima usluge najmanje dvije godine.