



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Građevinski i arhitektonski fakultet Osijek
Josip Juraj Strossmayer University of Osijek
Faculty of Civil Engineering and Architecture Osijek

PRIRUČNIK KVALITETE

GRAĐEVINSKOG I ARHITEKTONSKOG
FAKULTETA OSIJEK

Uvod

Procesni pristup sustavu kvalitete podrazumijeva da je za učinkovito funkcioniranje ustanove potrebno definirati procese koji su međusobno povezani te njima upravljati na pojednostavljen i učinkovit način. Na procesnom pristupu upravljanja se temelji i načelo kontinuiranog poboljšavanja. Odnosi se na cjelokupan svakodnevni rad ustanove. PDCA metodologija podrazumijeva:

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

D (engl. do) – primjena tih procesa

C (engleski check) – nadziranje i mjerenje procesa i usluga obzirom na uspostavljenu politiku, ciljeve i zahtjeve

A (engl. act) – poduzimanje radnji za poboljšavanje procesa

Kontinuiranim ponavljanjem radnji iz PDCA kruga za svaki identificirani poslovni proces ustanove, postiže se neprekidno poboljšavanje učinkovitosti sustava kvalitete.



Rizik su: utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat, mogućnost nastanka događaja koji nepovoljno utječe na ostvarenje zacrtanih ciljeva i propuštene prilike. Rizici mogu biti vanjski (geopolitički, ekonomski, odluke nadležnih vlasti, vanjski partneri: građani, mediji, dobavljači) ili unutarnji (zaposlenici i njihove kompetencije, zakonitost, planiranje i operativni procesi, IT i sustavi podrške, komunikacija). Relevantni rizici su:

- rizik neostvarivanja misije i vizije te ciljeva ustanove
- rizik neučinkovitosti rada
- rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja
- rizik kršenja zakona, politika i procedura
- rizik netočnog evidentiranja ključnih podataka
- rizik netočnog izvještavanja



Pri analizi rizika potrebno je uzeti u obzir sljedeće čimbenike:

- vrijednosni značaj
- nabava
- učinak izvan organizacije

Strateška područja rizika su:

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

Primjeri rizika s kojima se susreću ustanove poput naše:

- gospodarske promjene
- neuvođenje inovacija
- neprimjerena ponašanja (prijevara, plagiranje)
- zakašnjelo ili neuspješno uvođenje nove tehnologije
- propusti dobavljača ili izvođača radova
- neodgovarajuće ili nedovoljne kompetencije djelatnika

Rizik se definira kroz vjerojatnost nastanka određenog događaja i njegovog učinka na ostvarenje ciljeva. Vjerojatnost nastanka rizika procjenjuje se temeljem dosadašnjeg iskustva i procjene:

Vjerojatnost	Ocjena	Opis
Visoka	3	Očekuje se da će se događaj pojaviti u većini slučajeva
Srednja	2	Očekuje se da će se događaj povremeno pojaviti
Niska	1	Događaj nije vjerojatan

Procjena učinka rizika na ostvarenje ciljeva:

Učinak	Ocjena	Opis
Velik	3	Prekid pružanja usluga, veliki financijski gubici, narušavanje ugleda i povjerenja javnosti
Umjeren	2	Ukidanje pojedinih programa, značajni financijski gubici, ozbiljne povrede prava dionika sustava, utjecaj na manje važne ciljeve
Malen	1	Kašnjenje u rokovima, minimalni financijski gubici



Realizacija rizika se sprječava mjerama poboljšanja i preventivnim postupcima i aktivnostima.

1. Opseg

Sustav kvalitete na Fakultetu obuhvaća nastavnu djelatnost, znanstveno-istraživački rad, stručni rad, poslovanje, izdavačku djelatnost u području građevinarstva, arhitekture, geodezije i zaštite okoliša te administrativno vođenje ustanove.

2. Referentni dokumenti

- ESG (Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja)
- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju
- Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti

3. Nazivi i definicije

Nazivi i definicije koje se koriste u ovom Priručniku, a odnose se na dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom su:

- postupak sustava kvalitete – općeniti - postupak zajednički cijelom Fakultetu.
- postupak sustava kvalitete – posebni - postupak koji je poseban za određeni dio Fakulteta Opisuje funkcioniranje pojedinačnih elemenata sustava kvalitete.
- obrazac - dokument zadanog oblika čijim ispunjavanjem nastaje zapis.
- zapis - ispunjeni obrasci i zabilježeni podaci koji nastaju tijekom obavljanja nekog posla.

Kratice koje se upotrebljavaju u Priručniku i njemu pripadajućim dokumentima:

- **PK** Priručnik Kvalitete
- **PO** Postupak - Općeniti
- **PP** Postupak - Posebni
- **OB** Obrazac

Kvaliteta - stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve

Upravljanje kvalitetom - uspostavljanje politike kvalitete i ciljeva kvalitete, planiranje, kontrola, osiguravanje i poboljšavanje kvalitete

Rizik - utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat (utjecaj je pozitivno ili negativno odstupanje), rizik je često izražen kao kombinacija posljedice događaja i vjerojatnosti njenog pojavljivanja

Proces - skup uzajamno povezanih ili međudjelujućih radnji koje ulaze pretvaraju u izlaze

Dokumentirana informacija - informacija koju organizacija mora kontrolirati i održavati (bez obzira na kojem mediju se nalazi)

Performansa - mjerljivi rezultat (kvantitativni i kvalitativni nalaz, procesi, usluge, sustavi, organizacija, upravljanje aktivnostima)



Sukladnost - ispunjavanje zahtjeva

Trajno poboljšavanje - ponavljajuća radnja za poboljšavanje performansi (proces uspostavljanja ciljeva i pronalaženja prilika za poboljšavanje, proces koji korištenjem nalaza audita i zaključaka audita, analize podataka, upravnih pregleda ili pomoću drugih sredstava dovodi do korektivne radnje

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

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

4. Kontekst organizacije

Poveznica s ESG 1.1., 1.2., 1.5. i 1.7.

4.1 Vanjski kontekst organizacije

Vanjski kontekst Fakulteta određuje se uzimanjem u obzir promjena i uvjeta nastalih zahtjevima tržišta, zakonskih propisa, tehnološkog napretka te gospodarske situacije. Najvažniji zakonski propisi kojima je reguliran način rada i djelovanja Fakulteta su:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju
- Zakon o ustanovama
- Zakon o javnoj nabavi
- Statut Fakulteta
- Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti
- Pravilnik o organizaciji sustava kvalitete na Sveučilištu J.J. Strossmayera u Osijeku
- Pravilnik o provedbi izbora /reizbora u zvanja i na odgovarajuća radna mjesta
- Pravilnik o zaštiti i obradi arhivskog i registraturnog gradiva – pročišćeni tekst
- Pravilnik o studijima i studiranju
- Pravilnik o poslijediplomskim studijima
- Pravilnik o završnim i diplomskim ispitima
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti zaposlenika



Također, za vanjski su kontekst važni i sljedeći dokumenti koji su implementirani i u Strategiju Fakulteta 2023.-2027. :

- Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije
- Strategija Sveučilišta J.J. Strossmayera u Osijeku 2021.-2030.

4.2. Unutarnji kontekst

Unutarnji kontekst sadržava ustrojbeni oblik, organizacijsku strukturu, djelatnost, podjelu odgovornosti, strateške ciljeve, misiju i viziju te internu dokumentaciju.

4.2.1 Povijesni razvoj Fakulteta

Fakultet se osamostaljuje u lipnju 1991. godine te od veljače 1992. godine djeluje samostalno. Povijesni razvoj prije toga obuhvaća:

- 1967. godine djeluje odjeljenje Visoke tehničke škole iz Zagreba
- 1976. godine utemeljena Viša tehnička građevinska škola Sveučilišta u Osijeku koja postaje članicom Sveučilišta
- do sredine 1982. godine organizacijski u sklopu Građevinskog školskog centra
- kratko razdoblje samostalnog djelovanja
- početkom 1983. u sklopu Građevinskog instituta Zagreb nova visokoškolska organizacija počinje djelovati kao OOUR Fakultet građevinskih znanosti Sveučilišta u Osijeku

4.2.2. Ustrojbeni oblik, djelatnost i organizacijska struktura

Ustrojbeni oblik, djelatnost i organizacijska struktura definirani su Statutom Fakulteta.

Osnovna djelatnost Fakulteta je visokoškolsko obrazovanje. Djelatnosti za koje je Fakultet registriran pobrojane su u izvatku iz sudskog registra Trgovačkog suda u Osijeku.

Organizacijsku strukturu čine ustrojbene jedinice Fakulteta: zavodi, katedre i tajništvo.

Na Fakultetu je ustrojeno 6 zavoda:

- Zavod za tehničku mehaniku
- Zavod za materijale i konstrukcije
- Zavod za organizaciju, tehnologiju i menadžment
- Zavod za geotehniku, geodeziju i prometnice
- Zavod za hidrotehniku i zaštitu okoliša
- Zavod za arhitekturu i urbanizam

Zavodi se ustrojavaju u svemu prema Odluci o ustrojstvu Fakulteta. Kao niže ustrojbene jedinice u zavodima su ustrojene katedre. Sastav ustrojbenih jedinica, zavoda i katedri reguliran je Odlukom o sastavu ustrojbenih jedinica na znanstveno-nastavnim sastavnicama Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.



Laboratorij je samostalna jedinica za znanstvena istraživanja, stručna istraživanja i praktičnu nastavu. Voditelja laboratorija biraju članovi laboratorija, a imenuje ga Fakultetsko vijeće na mandat od tri godine.

Za obavljanje administrativno-stručnih, tehničkih i pomoćnih poslova ustrojeno je Tajništvo sa nižim ustrojbenim jedinicama.

Unutar organizacijske strukture Fakulteta formiran je stručni kolegij kao savjetodavno i stručno tijelo. Uži kolegij čine dekan, prodekani, predstojnici zavoda i tajnik. Širi kolegij čine dekan, prodekani, predstojnici zavoda, tajnik te na istima sudjeluje i voditeljica Odjela za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete. Zadaća stručnih kolegija je koordinacija i praćenje cjelokupne aktivnosti Fakulteta, unaprjeđenje rada stručnih službi Fakulteta i usklađenje svih poslovnih aktivnosti Fakulteta.

Fakultetsko vijeće je stručno vijeće Fakulteta. Fakultetsko vijeće čine svi redoviti profesori, izvanredni profesori i docenti, jedan predstavnik nastavnika izabranih u nastavna zvanja i dva predstavnika suradnika izabranih u suradnička zvanja u stalnom radnom odnosu kao i predstavnici studenata te predstavnik/ca administracije i Sindikata.

Na Fakultetu djeluju i stalni i povremeni odbori i povjerenstva.

4.2.3 Interna dokumentacija

Za sustav upravljanja kvalitetom te sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete visokog obrazovanja od velike su važnosti interni dokumenti koji su objavljeni na Intranet ili Internet stranici Fakulteta:

- Statut Fakulteta
- Strategija razvitka Fakulteta 2023.-2027.
- Strateški program znanstvenih istraživanja
- Pravilnik o ustrojstvu radnih mjesta
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o organizaciji sustava kvalitete na Fakultetu
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenta
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti zaposlenika
- Pravilnik o završnim i diplomskim ispitima
- Pravilnik o studijima i studiranju
- Pravilnik o radu Knjižnice
- Pravilnik o izdavačkoj djelatnosti



- Priručnik kvalitete

- Politika kvalitete

4.2.4. Misija i vizija

Misija Građevinskog i arhitektonskog fakulteta je:

- provoditi i razvijati sveučilišno obrazovanje visoke kvalitete na prijediplomskoj, diplomskoj i poslijediplomskoj razini te cjeloživotno obrazovanje u području tehničkih znanosti (polja: građevinarstvo, arhitektura i urbanizam te temeljne tehničke znanosti),
- znanstveno-istraživačkim radom prilagođenim potrebama gospodarstva kontinuirano stvarati nova znanja, promicati njihovu primjenu u praksi i unaprjeđivati sveučilišno obrazovanje,
- biti društveno odgovorna i otvorena institucija visokih akademskih vrijednosti i etičkih načela, koja osigurava jednakost i uključenost svojim zaposlenicima i studentima.

Vizija Građevinskog i arhitektonskog fakulteta je biti međunarodno prepoznatljiva visokoškolska i inovativna istraživačka ustanova koja prati i analizira potrebe gospodarstva i sudjeluje u stvaranju suvremenih istraživačkih spoznaja s ciljem unaprjeđenja postojećih i stvaranja novih oblika prijenosa znanja u društvo, te time pokretati razvitak Republike Hrvatske.

Misija i vizija javno su objavljene na poveznici: <http://www.gfos.unios.hr/fakultet/o-fakultetu>

4.3. Potrebe i očekivanja dionika sustava

Dionici sustava, kada je u pitanju Fakultet, su:

- studenti
- djelatnici
- poslodavci

Potrebe i očekivanja dionika usmjereni su na kvalitetu nastave i poučavanja, ispunjenje zadanih ishoda učenja, kvalitetu pruženih resursa tijekom upisa na studij te studiranja, javnost i dostupnost informacija te kvalitetu završenih studenata.

Potrebe i očekivanja dionika prate se putem postupaka i indikatora:

- SWOT analiza Fakulteta
- evidencija održane nastave
- voditelj studenata
- mentor studenata
- anketa o radu stručno-administrativnih službi i dostupnim resursima
- anketa o zadovoljstvu djelatnika stručno-administrativnih i tehničke službe
- anketa o zadovoljstvu raspodjelom ECTS
- samoevaluacija nastavnika
- praćenje zapošljivosti završenih studenata
- jedinstvena sveučilišna studentska anketa
- anketa o zadovoljstvu studenata po diplomiranju



4.4. Djelokrug sustava kvalitete

Sustav kvalitete obuhvaća cjelokupnu djelatnost Fakulteta.

4.5. Sustav kvalitete i procesi

Nacionalni program unaprjeđenja kvalitete koji je važio zahtijevao je uspostavu institucijskih jedinica za jamstvo kvalitete na visokim učilištima. Osnovni je cilj razvoj mehanizama za kontinuirano praćenje i poboljšanje rada u području visokog obrazovanja. Uspostavljeni sustav kvalitete na Fakultetu odnosi se na njegovu cjelokupnu djelatnost – nastavnu, znanstvenu i stručnu i na njegovu cjelokupnu organizacijsku strukturu.

Svrha i cilj uspostave sustava kvalitete na Fakultetu je kontinuirano osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja, znanstveno-istraživačkog i stručnog rada te sustavno dokumentiranje važnih elemenata definiranih procesa i aktivnosti.

Sustav upravljanja kvalitetom Fakulteta:

- definira politiku kvalitete i ciljeve kvalitete
- definira procese koji su potrebni za izgradnju sustava kvalitete kao i njihovu primjenu unutar organizacije Fakulteta
- definira osnove za sistematizaciju internih pravila i procedura
- daje pregled organizacijske strukture Fakulteta i raspodjele odgovornosti koja treba biti u mogućnosti da podrži implementaciju sustava kvalitete i ostvarenje postavljenih ciljeva kvalitete
- definira način provođenja glavnih procesa, osigurava da se oni planiraju, provode, kontroliraju i stalno poboljšavaju
- osigurava da se aktivnosti na Fakultetu planiraju i kontroliraju
- osigurava da se preuzete obveze Fakulteta u nastavnom, znanstveno-istraživačkom i stručnom radu provode kontrolirano i dokumentirano na razini postojeće kvalitete usluge.

Ciljevi kvalitete Fakulteta predstavljaju važnu krajnju točku prema kojoj su usmjerene organizacijske i individualne aktivnosti.



Rizici procesa i procjena ukupne izloženosti riziku

1. Nastavni proces

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Opterećenost nastavom nastavnika i asistenata	2	2
Nemogućnost napredovanja u znanstveno-nastavna zvanja obzirom na raspolagajuće koeficijente	2	2
Neuvođenje inovacija u nastavi	1	2
Nedostatak praktičnog iskustva mladih nastavnika	1	1
Smanjenje zainteresiranosti studenata za tehničke znanosti/smanjenje broja studenata	1	3
Rad u online okruženju	2	1
Krizna situacija	2	2

2. Znanstveni proces

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Neodgovarajuće/nedovoljne kompetencije laboranata	1	3
Nedovoljan broj znanstvenih radova	2	3
Neprijmjereno ponašanje (plagiranje)	1	2
Nedovoljna mobilnost i poslijedoktorsko usavršavanje	1	3



3. Poslovno-stručni proces

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Nepovoljna gospodarska situacija	2	2
Neodgovarajuće/nedovoljne kompetencije djelatnika	1	3

4. Ljudski resursi

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Neodgovarajuće/nedovoljne kompetencije djelatnika	1	3
Nemogućnost napredovanja u zvanja	2	3
Neprijmjereno ponašanje (plagiranje, mobbing)	1	3
Kršenje zakona, politika i procedura	1	3

5. Nabava

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Propusti dobavljača ili izvođača radova	2	3
Neodgovarajuće/nedovoljne kompetencije djelatnika	1	3
Netočno evidentiranje podataka	1	2

	Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku Građevinski i arhitektonski fakultet Osijek Josip Juraj Strossmayer University of Osijek Faculty of Civil Engineering and Architecture Osijek	Dokument PK
PRIRUČNIK KVALITETE		Stranica 11/35

6. Upravljanje

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Nedovoljna informiranost zaposlenika	2	2
Financijska ograničenja u pogledu nabave nove opreme	2	2
Nedovoljna suradnja između administrativnih odjela	2	2

7. Izdavaštvo

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Nedovoljan broj publikacija	1	3
Nedonošenje plana izdavačke djelatnosti	1	2

8. Komunikacija sa studentima

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Neodgovarajuće/nedovoljne kompetencije djelatnika	1	3
Netočno evidentiranje ključnih podataka	1	3
Nezadovoljstvo studenata uslugom	1	3

9. QA

Rizik procesa	Vjerojatnost nastanka rizika	Procjena učinka rizika
Neodgovarajuće/nedovoljne kompetencije djelatnika	1	2
Netočno evidentiranje ključnih podataka	1	2
Neprovođenje propisanih postupaka	1	2

4.6 Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom na Fakultetu strukturirana je prema tablici:

<i>Razina dokumenta</i>	<i>Dokument</i>	<i>Sadržaj dokumenta</i>
Razina A	Priručnik kvalitete	- opisuje kvalitetu u skladu s iznesenom politikom i ciljevima kvalitete i ESG
Razina B	Postupci sustava kvalitete - općeniti i posebni	- opisuje djelatnosti pojedinačnih funkcionalnih jedinica potrebnih za provedbu elemenata sustava kvalitete
Razina C	Drugi dokumenti i zapisi o kvaliteti - općeniti i posebni (radne upute, obrasci, izvještaji, zapisi)	- detaljni radni dokumenti i zapisi, dokaz unaprjeđenja sustava kvalitete

Osim navedene dokumentacije, sustav upravljanja Fakultetom uređuju i dokumenti vezani uz zakonsku regulativu kao što su Statut Fakulteta, pravilnici i poslovnici te dokumenti koje izdaje Uprava fakulteta (odluke, rješenja).

4.6.1 Priručnik kvalitete

Priručnik kvalitete je dokument prve razine njime je jednoznačno i prepoznatljivo predstavljen sustav upravljanja kvalitetom Fakulteta. Određeno je ustrojstvo, odgovornosti i dokumentiranje sustava kvalitete te su navedeni općeniti podaci o Fakultetu. Poglavlja, točke i odjeljci referiraju na odgovarajuće postupke koji su definirani zasebnim dokumentom.

Priručnik kvalitete sadržajno opisuje i osigurava:

- ustanovljen sustav upravljanja kvalitetom
- sistematičan pregled aktivnosti na području upravljanja kvalitetom
- rizike
- da su aktivnosti osiguranja kvalitete neometane promjenama zaposlenika
- da su definirani osnovni procesi

4.6.2 Postupci

Postupak je sastavni dio dokumentacije kvalitete koji na jednoznačan i uniformiran način opisuje tijekom nekog od osnovnih poslova na Fakultetu. Primjenjuje se na različitim organizacijskim razinama Fakulteta.

4.7 Upravljanje dokumentima

Dokumentima koje zahtjeva sustav upravljanja kvalitetom upravlja se sukladno postupku **PO-4-2**

Upravljanje dokumentima sustava kvalitete koji definira:

- način izrade, kontrole i odobravanja dokumenata
- identificiranje promjena i status važećeg izdanja dokumenata
- dostupnost odgovarajuće verzije dokumenata na mjestu upotrebe
- čitljivost dokumenata i njihovo brzo prepoznavanje
- sprječavanje nehotične primjene zastarjelih dokumenata te njihovo primjereno označivanje ako se čuvaju iz bilo kojeg razloga.

4.8 Upravljanje zapisima

Kako bi se dokazalo da li i kako se aktivnosti i procesi na Fakultetu odvijaju uspostavljaju se i održavaju zapisi. To su rezultati u svakoj fazi (planiranje, odvijanje, rezultati) definiranih procesa. Zapisi su i dokaz o usklađenosti sa potrebama korisnika procesa pa time i dokaz o učinkovitom provođenju sustava upravljanja kvalitetom.

Dokumenti o realizaciji nastavnog procesa:

- završni/diplomski/doktorski radovi - kao dokaz o usvojenom znanju tijekom nastavnog procesa
- potvrde polaznika seminara/tečaja stručnog usavršavanja

Dokumenti o realizaciji znanstvenog procesa:

- ugovor s MZOM i drugim naručiteljima
- periodična izvješća sukladno ugovoru s MZOM i drugim naručiteljima
- završno izvješće

Dokumenti o realizaciji stručnog procesa:

- ponuda za obavljanje posla
- ugovor za obavljanje posla



5. Vođenje

Poveznica s ESG 1.1. i 1.8.

5.1 Vođenje i opredjeljenje

5.1.1. Općenito

Ostvarenje postavljenih ciljeva kvalitete za svaki od procesa koji se odvijaju na Fakultetu predstavljaju krajnju točku prema kojoj su usmjerene organizacijske i individualne aktivnosti. Uprava Fakulteta osigurava da su svi procesi u skladu sa zakonskim i regulatornim zahtjevima. Uprava osigurava:

- da su zahtjevi korisnika i prikladni zakonski propisi određeni i ostvareni
- da je rizik koji može utjecati na usluge identificiran, procijenjen i upravljan
- usmjeravanje na kontinuirano ostvarivanje usluga kojima se ostvaruju zahtjevi korisnika i zakonski i drugi regulatorni zahtjevi
- usmjeravanje na kontinuirano održavanje zadovoljstva korisnika

Uprava dokazuje svoje opredjeljenje za kvalitetu:

- javno objavljena misija i vizija čime je osigurano da su svi zaposlenici upoznati sa misijom i vizijom Fakulteta
- politikom kvalitete koja je jasno i prepoznatljivo definirana i ostvariva
- kontinuiranim poticanjem unaprjeđivanja kvalitete i inovativnosti
- definiranjem ciljeva kvalitete za svaki od glavnih procesa
- osiguranjem resursa potrebnih za realizaciju postavljenih ciljeva (ljudski, prostorni, materijalni resursi)
- osiguravanjem komunikacije kroz cijelu organizacijsku strukturu
- osiguranjem da svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u predlaganju, provedbi i ostvarenju ciljeva
- mjerenjem izlaznih rezultata definiranih procesa

5.1.2 Usmjerenost na korisnike usluga

U sustavu kvalitete Fakulteta udovoljava se zahtjevima studenata, djelatnika i vanjskih dionika. Kroz više postupaka osigurava se praćenje, ocjenjivanje i poboljšavanje zadovoljstva korisnika usluga. Za potrebe informiranja izrađena je publikacija u kojem se nalaze sve informacije u vezi sa upisom i studiranjem na Fakultetu. Zahtjevi studenata, kao korisnika nastavnog procesa, realiziraju se kroz definiranje sadržaja studijskih programa. Sadržaj uključuje dobro definiran i koncipiran sadržaj svakog predmeta studijskog programa i navedene očekivane ishode (kompetencije). Sadržaj programa periodično se revidira i po potrebi mijenja i osuvremenjuje kako bi bio u skladu sa ostvarenjem postavljenih ciljeva za nastavni proces. Studenti mogu direktno utjecati na kvalitetu nastavnog procesa:

- sudjelovanjem u evaluaciji nastave i nastavnika
- sudjelovanjem u evaluaciji rada stručno-administrativnih službi
- sudjelovanjem u evaluaciji stvarnog opterećenja
- aktivnim radom u sastavu Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete



- aktivnim sudjelovanjem u radu Fakultetskog vijeća
- redovitim kontaktima predstavnika Studentskog zbora s Upravom Fakulteta na sastancima te na tribinama za studente

Zahtjevi MZOM ili drugih naručitelja znanstvenih istraživanja realiziraju se kroz znanstveno-istraživački rad. Objavljenim znanstvenim radovima diseminiraju se postignuti rezultati kako bi cjelokupna znanstvena zajednica imala koristi.

Zahtjevi gospodarstva realiziraju se kroz stručne projekte. Fakultet podržava otvorenost i suradnju sa strukom. Primjenom znanja i rezultata znanstvenog rada nastoji se unaprijediti struka.

Zahtjevi djelatnika realiziraju se kroz osiguravanje resursa za rad, usavršavanje, edukacije i slično.

5.2. Politika sustava kvalitete

5.2.1.



POLITIKA KVALITETE

Građevinski i arhitektonski fakultet Osijek kontinuirano radi na širenju znanja obrazovanjem studenata na preddiplomskim, diplomskim, poslijediplomskim i stručnim studijima kao i obavljanjem i poticanjem znanstveno-istraživačkog i stručnog rada u području građevinarstva.

Kvaliteta je temelj uspostave i funkcioniranja učinkovitog sustava pružanja usluge korisnicima koja se razvija i promiče u svakodnevnom radu u svim djelatnostima Fakulteta, a sve u skladu sa zakonskim propisima i temeljnim vrijednostima.

Strateškim dokumentima predviđene su aktivnosti koje podržavaju kontinuirano osiguravanje i unaprjeđivanje sustava kvalitete. Provođenje politike kvalitete definirano je kroz izjave o misiji, viziji, razvoju kulture kvalitete, definicijama vrijednosti u svakodnevnom radu te strateškim ciljevima.

Sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete temelji se na *Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja* (ESG). Svrha uspostave sustava kvalitete na Fakultetu je kontinuirano osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete putem stalnih poboljšavanja.

Svi djelatnici Fakulteta uključeni su u sustav kvalitete te su dužni savjesno i marljivo izvršavati obveze u svom djelokrugu rada, a Uprava preuzima obvezu osiguravanja i razvoja potrebnih resursa. Djelatnici Fakulteta sukladno djelokrugu rada i potrebama kontinuirano unaprjeđuju svoja znanja. Kvaliteta poučavanja osigurava se putem nastavnog procesa te znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti. Kroz navedene djelatnosti primjenjuju se rezultati istraživanja i nova saznanja kako bi se korisnicima usluge pružile relevantne i ažurne informacije te osiguralo njihovo zadovoljstvo procesima i rezultatima.

Djelatnici svojom produktivnošću u području znanstveno-stručnog rada osiguravaju širenje stečenog znanja i pružaju mogućnost korištenja istog korisnicima usluge te doprinose unaprjeđenju statusa i ugleda Fakulteta u javnosti.

Studenti Građevinskog i arhitektonskog fakulteta Osijek članovi su stalnih radnih tijela i povjerenstava. Kao važni dionici sustava kvalitete i korisnici usluga procjenjuju kvalitetu i zadovoljstvo pruženom uslugom kroz ankete te sudjeluju u ostalim postupcima osiguravanja kvalitete. Studentske udruge imaju važnu ulogu u definiranju potreba i želja studenata kako bi se osigurala učinkovitost njihovog sudjelovanja u nastavnom procesu te ostalim važnim procesima na Fakultetu.

Fakultet snažno štiti akademski integritet te primjenjuje postupke i aktivnosti u svrhu sprječavanja plagiranja, diskriminacije po svim osnovama kao i svakog drugog oblika neetičnosti. Navedeno se odnosi na sve dionike sustava kvalitete.

Politika kvalitete objavljuje se javno kako bi se s njom upoznali svi djelatnici, studenti, ostali dionici sustava kvalitete i javnost. Građevinski i arhitektonski fakultet Osijek po potrebi revidira Politiku kvalitete sukladno potrebama, trendovima i promjenama u sustavu.

U Osijeku, 24. listopada 2022.

Dekan
Izv.prof.dr.sc. Hrvoje Krstić



5.2.2 Javnost Politike kvalitete

[Politika kvalitete](#) javno je objavljena na web stranici Fakulteta te je istaknuta na oglasnim pločama Fakulteta.

Politika kvalitete revidira se po potrebi.

5.3 Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Odgovornosti i ovlasti u svim područjima poslovanja Fakulteta određuje uprava sukladno aktima Fakulteta (zakonskim i podzakonskim aktima, internim odlukama). Djelatnici su putem Pravilnika i Odluke o ustrojstvu radnih mjesta te ugovora o radu u pisanom obliku upoznati s odgovornostima i ovlastima. Uprava Fakulteta, neovisno o ostalim poslovima i zaduženjima, ima i ove odgovornosti i zaduženja:

- osiguravanje uvjeta za funkcioniranje sustava kvalitete
- izvješćivanje Fakultetskog vijeća i Senata o funkcioniranju ustanove te time i o sustavu kvalitete
- osiguravanje prikladne razine svijesti svih djelatnika o zahtjevima korisnika te važnosti ispunjenja tih zahtjeva

Dekan

Djelatnostima i poslovanjem Fakulteta upravlja dekan. Opseg njegovih zadataka i odgovornosti definiran je Statutom Fakulteta. Dekan je za svoj rad odgovoran Fakultetskom vijeću i Senatu.

Jednom godišnje podnosi Fakultetskom vijeću, Senatu Sveučilišta i Upravnom vijeću Sveučilišta "*Godišnje izvješće dekana o djelatnosti i poslovanju Građevinskog i arhitektonskog fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku*".

Dekan Fakulteta odgovoran je za:

- uspostavljanje, primjenu i održavanje sustava kvalitete prema iskazanoj politici kvalitete
- delegira različite dijelove sustava kvalitete
- odobrava primjenu dokumenata sustava kvalitete i ima utjecaj na sve aktivnosti u vezi sa sustavom kvalitete
- nadzire pripreme i izvršenje vanjske prosudbe sustava upravljanja kvalitetom

Voditelj sustava kvalitete (Odjela za osiguravanje i unaprjeđenje kvalitete)

Voditelj sustava kvalitete odgovoran je za funkcioniranje, učinkovitost i razvoj sustava kvalitete na Fakultetu. Inicira, koordinira i prati sve aktivnosti u vezi sa sustavom kvalitete. Koordinira u svim pitanjima u vezi sa sustavom kvalitete prema drugim ustanovama i Centru za kvalitetu Sveučilišta. U suradnji s Povjerenstvom za osiguranje i praćenje kvalitete razrađuje i koordinira plan i provedbu različitih aktivnosti.



Ovlašten je za obustavljanje procesa ili aktivnosti za koje smatra da nisu u skladu sa iznesenom politikom kvalitete i ciljevima kvalitete. Ima slobodan pristup informacijama za koje smatra da mogu imati utjecaja na kvalitetu procesa na Fakultetu.

Prodekani

Dekanu u njegovom radu pomažu prodekani:

- prodekan za nastavu
- prodekan za znanost
- prodekan za financije i organizaciju poslovanja
- prodekan za projekte i institucijsku suradnja

Primjenjuju dokumentirani sustav kvalitete u svojem području djelovanja. Prodekani su odgovorni za funkcioniranje, učinkovitost i razvoj sustava kvalitete u svom djelokrugu. Prodekan za nastavu nositelj je nastavnog procesa, prodekan za znanost nositelj je znanstvenog procesa, prodekan za financije i organizaciju poslovanja nositelj je stručnog, financijskog i poslovnog procesa, a prodekan za projekte i institucijsku suradnju za unaprjeđenje suradnje i poticanje projektnih aktivnosti. Dužni su voditi brigu i poduzimati potrebne mjere kako bi se ispunili svi zahtjevi za pravilno odvijanje procesa. Za svoj rad odgovorni su dekanu. Dužni su kooperativno surađivati s voditeljem sustava kvalitete u cilju održanja i razvoja sustava kvalitete.

Tajnik

Odgovoran je za pravno tumačenje zakona i drugih propisa. Odgovoran je za korektan rad službe administrativno-stručnih i tehničkih poslova.

Povjerenstvo za praćenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja

Povjerenstvo za praćenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) djeluje u sastavu:

- dva (2) predstavnika nastavnika izabраниh u znanstveno-nastavno zvanje
- jedan (1) predstavnik nastavnika izabраниh u nastavna zvanja
- jedan (1) predstavnik suradnika izabраниh u suradničko zvanje asistenta
- jedan (1) predstavnik studenata
- dva (2) predstavnika vanjskih dionika

Povjerenstvo organizira, koordinira i provodi postupke unutarnjeg vrednovanja i razvija institucijske mehanizme osiguravanja, unaprjeđenja i promicanja kvalitete. Djelovanje, zadaće i odgovornosti Povjerenstva definirane su Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te [Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Fakultetu](#).

Predstojnici Zavoda

Predstojnici Zavoda osigurati će da je politika kvalitete prihvaćena u Zavodu kojim predsjedavaju i da su specifični ciljevi na području njihova rada implementirani u odredbe Priručnika kvalitete. Zavodi sa



svojim stalnim i vanjskim djelatnicima su nositelji svih nastavnih, znanstvenih i stručnih aktivnosti na Fakultetu.

Svi djelatnici Fakulteta

Svi djelatnici Fakulteta dužni su upoznati i razumjeti temeljne postavke, principe i ciljeve sustava kvalitete Fakulteta. Dužni su osigurati dosljednu primjenu odredbi sustava kvalitete koje se odnose na njihove aktivnosti, a koje imaju utjecaja na ostvarenje ciljeva kvalitete Fakulteta. Svatko je odgovoran za obavljanje svojih zadaća, sukladno prihvaćenim postupcima tako da se postavljena razina kvalitete može postići.

Raspored odgovornosti za uspostavu, funkcioniranje, prosudbe i poboljšanja sustava kvalitete Fakulteta prikazan je u matrici odgovornosti (tablica 5.2).

Tablica 5.2 – Matrica odgovornosti za sustav upravljanja kvalitetom

<i>Aktivnost</i>	<i>Dekan</i>	<i>Voditelj sustava kvalitete</i>	<i>Prodekani</i>	<i>Predstojnik zavoda</i>	<i>Povjerenstvo za kvalitetu</i>
Definiranje politike kvalitete i ciljeva kvalitete	O	S	S	S	S
Uspostava i održavanje sustava upravljanja kvalitetom	O	O	S	S	S
Implementacija sustava upravljanja kvalitetom	O	O	O	S	S
Razvoj sustava upravljanja kvalitetom	O	O	O	S	S
Izrada i revizije Priručnika kvalitete	S	O	S	S	S
Provjera i odobravanje dokumenata u vezi sa sustavom upravljanja kvalitetom	O	O	S	I	S



Unutarnje prosudbe	S	S	S	I	S
Implementacija mjera poboljšanja	S	O	S	S	S
Nadzor implementacije mjera poboljšanja	I	O	S	I	I

O = odgovoran

S = surađuje

I = informiran

6. Planiranje

Poveznica s ESG 1.7.,1.8. i 1.9.

6.1. Aktivnosti za određivanje rizika i mogućnosti

Ovim Priručnikom kvalitete definirani su procesi koji čine djelatnost Fakulteta i putem kojih se dostižu namjeravani ishodi i postavljeni ciljevi. Određeni su nositelji procesa odnosno odgovorne osobe te su definirani rizici, vjerojatnost nastanka i učinak na ciljeve i ishode.

Prema odredbama odluka i pravilnika o ustrojstvu i djelokrugu, poznate su odgovorne osobe za pojedine procese. Navedene osobe sudjeluju i u provedbi mjera poboljšanja.

Uprava Fakulteta osigurat će uvjete za učinkovito planiranje sustava kvalitete koji će odgovarati potrebi ispunjenja svih ciljeva sustava kvalitete.

6.2. Ciljevi kvalitete

Ciljevi kvalitete zasnivaju se na iznesenoj politici kvalitete. Isti se određuju uvažavajući mišljenja i prijedloge djelatnika. Ciljevi kvalitete definirani su Strategijom razvoja Fakulteta te akcijskim planovima. Ciljeve kvalitete prati se i analizira te se utvrđuje njihovo (ne)ispunjavanje putem redovitih izvješća (Izvješće o provedbi Strategije razvitka, Izvješće o provedbi akcijskog plana i dr.).

Kratkoročni planovi i ciljevi

Kratkoročni planovi razvoja Fakulteta podrazumijevaju nastavak razvoja Fakulteta i njegovo daljnje kadrovsko jačanje u svim segmentima poslovanja - nastavni, znanstveni i stručni rad te rad pratećih službi. Ostvarenje srednjeročnih planova i ciljeva definirano u Strategiji razvoja omogućit će razvoj svih potencijala Fakulteta, a time i unaprjeđenje sustava upravljanja kvalitetom (koji razvojno prati



napredak Fakulteta) kako bi time zaokružili djelovanje Fakulteta kao modernog europskog visokog učilišta. Bez učinkovitog sustava upravljanja kvalitetom kao integralnog dijela poslovanja Fakulteta ne možemo konkurirati ostalim visokim učilištima u regiji.

Godišnji plan

Unaprjeđenje sustava kvalitete oslanja se na:

- plan održavanja, obnove ili investiranja u građevinske radove
- plan nabave
- plan obrazovanja
- plan rada (plan stručnih putovanja)
- financijski plan
- plan održavanja sjednica stručnih tijela Fakulteta – planira se za jednu akademsku godinu
- planiranje sudjelovanja na domaćim i međunarodnim skupovima
- plan znanstvenih strateških istraživanja
- plan izdavačke djelatnosti

Rezultati nastavnog procesa ocjenjuju se na temelju odabranih pokazatelja kvalitete na temelju kojih se izračunavaju pokazatelji kvalitete nastavnog procesa. Način praćenja pokazatelja kvalitete opisan je u **PO-8-5 Praćenje indikatora kvalitete**.

6.3 Planiranje promjena

Fakultet osigurava da promjene budu planirane i sistematične uzimajući u obzir zakonske i podzakonske te inerne akte imajući na umu raspoloživost resursa, podjelu odgovornosti i ovlasti te cjelovitost sustava kvalitete.



7. PODRŠKA

Poveznica s ESG 1.3., 1.5., 1.6., 1.7. i 1.9.

7.1. Resursi

7.1.1. Općenito

Fakultet osigurava ljudske, materijalne i prostorne resurse. Osiguravanje ovih resursa i učinkovito raspolaganje njima preduvjet je za upravljanje procesima u poslovanju. Svrha učinkovitog upravljanja resursima je neometano i kontinuirano odvijanje procesa u poslovanju, a sve sukladno politici kvalitete i postavljenim ciljevima.

7.1.2. Ljudski resursi

Fakultet prvenstveno zapošljava vrhunske stručnjake temeljem javnog natječaja. Osim napredovanja potiče se i sudjelovanje u istraživačkim, stručnim i znanstvenim projektima.

Svi zaposlenici izvode poslove koji utječu na kvalitetu procesa koji se odvijaju na Fakultetu na temelju odgovarajuće izobrazbe, osposobljenosti, vještina i iskustva. Opis poslova zaposlenika Fakulteta propisan je Pravilnikom o ustrojstvu radnih mjesta u kojem su definirane karakteristike svih individualnih poslova, razina tehničkog i znanstvenog obrazovanja (potrebno zvanje).

U Fakultetu nastavnu, znanstvenu i stručnu djelatnost izvode nastavnici, suradnici, znanstvenici i znanstveni novaci.

Nastavnici se biraju u:

- znanstveno-nastavna zvanja: docenta, izvanrednog profesora, redovitog profesora i redovitog profesora u trajnom zvanju
- nastavna zvanja: predavača, višeg predavača

Suradnici se biraju u suradnička zvanja:

- asistenta
- poslijedoktoranda

Znanstvenici se biraju po postupku i uvjetima utvrđenih posebnim zakonom u znanstvena zvanja:

- znanstvenog suradnika
- višeg znanstvenog suradnika
- znanstvenog savjetnika
- znanstvenog savjetnika u trajnom zvanju

Stručna zvanja su:

- stručni suradnik
- viši stručni suradnik



- stručni savjetnik

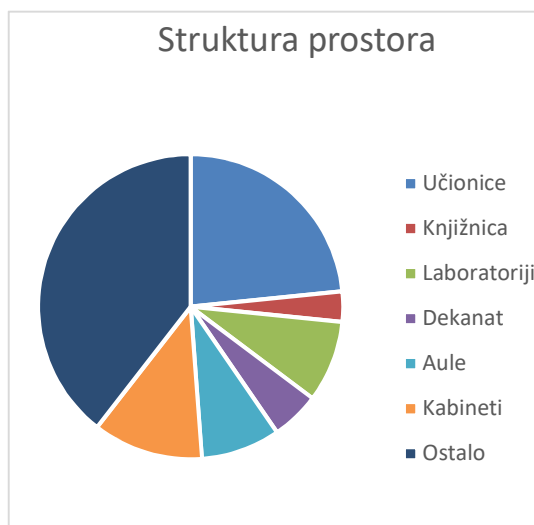
Na razni Sveučilišta provodi se jedinstvena sveučilišna studentska anketa u kojoj studenti ocjenjuju nastavnike.

Odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i Statuta definirani su kriteriji i zahtjevi svakog radnog mjesta (podjela na znanstvenu i nastavnu hijerarhiju). Definiran je nivo tehničkog znanja potrebnog za svako radno mjesto. Zaposlenici se upošljavaju na temelju ugovora o radu. Svaki ugovor ima definiran položaj zaposlenika i obvezu reizbora. O izobrazbi svakog zaposlenika Fakulteta vodi se evidencija u osobnom dosjeu. O ažurnosti i potpunosti dosjea svakog zaposlenika Fakulteta brinu djelatnici zaduženi za opće i kadrovske poslove.

7.1.3. Infrastruktura

1. Prostor

Zgrada Fakulteta je smještena na građevnoj čestici pravokutnog tlocrta površine 6519 m², dok je izgrađena tlocrtna površina od 3239 m². Ima šest etaža (Po + Su + Pr + 3) i visinu od 19,3 m, a ukupna je bruto razvijena površina 10.600 m². Sastoji se od više programsko-funkcionalnih cjelina, zapravo šest zavoda (otprilike 70 kabineta i četiri laboratorija) te prostora za nastavu (predavaonice, crtaonice i praktikumi), administraciju (dekanat, računovodstvo i referada s pratećim prostorijama) i fakultetsku knjižnicu te za studentske i zajedničke sadržaje (aule, tribine, otvorena učionica, kantina, hodnici), ali i za pomoćne i tehničke prostorije. Zgrada je izduženog oblika i organizirana kroz četiri uzdužne programske linije: dva trakta kabineta sa središnjim hodnikom, središnjeg prostora proširene komunikacije i zajedničkih prostora te trakta predavaonica i crtaonica s vlastitim hodnikom. Time je omogućena prilagodljivost uporabe odnosno naknadno povezivanje ili dijeljenje prostorija. Po visini je organizirana tako da su u podrumu i suterenu smješteni laboratoriji i prikazi arheološkog nalazišta te tehničke prostorije, u prizemlju (na kosini) predavaonice, knjižnica, studentska referada i fakultetska aula, na prvome je katu upravni trakt (s dekanatom, administracijom i izložbenim prostorima), na drugome su katu predavaonice, kabineti, otvorena učionica, vrtovi i studentski prostori, a na trećemu crtaonice, kabineti, kantina i garsonijere za gostujuće profesore. Oblikovanjem se i konstrukcijskim elementima stvara vanjski i unutrašnji dojam koji upućuje na namjenu građevine – školovanje visokoobrazovanih građevinskih stručnjaka.



Tablica 1: *Struktura prostora (neto površine)*

Vrste prostora	Broj prostorija	Površine prostora (m ²)
Predavaonice	10	1220
Crtaonice	6	470
Računalni praktikumi	3	200
Otvorene učionice	3	370
Knjižnica i čitaonica	2	310
Laboratoriji	4	835
Vijećnice i sobe za sastanke	4	210
Odjel za studente i studije	1	50
Studentski zbor	1	50
Dekanat	7	240
Kabineti nastavnog osoblja	64	1130
Aule i prostori za odmor i učenje	8	800
Sanitarije	14	400
Arhiva	3	85
Tehnički prostori i komunikacije		3290
Ukupno		9660

Osim nove zgrade, Fakultet ima u vlasništvu prostorije koje se nalaze u tzv. dilataciji A objekta u Drinskoj 16a. Na temelju Diobnog ugovora br. OV-17012/16 od 17. 11. 2016. izvršena je uknjižba prava vlasništva 1174/10000 dijela kčbr. 9823/2 Drinska 16 a ukupne korisne površine 687,48 m² u korist Fakulteta. Ove prostore, sukladno sklopljenom Ugovoru o najmu, trenutno koristi Graditeljsko-geodetska srednja škola Osijek. Privremeno se koristi i hala u krugu Osječkog sveučilišnog kampusa kao laboratorij za ispitivanje većih modela konstrukcija te druge aktivnosti povezane s provođenjem eksperimentalnih ispitivanja.



2. Informacijski i komunikacijski sustav i informiranje studenata

U sastavu Fakulteta je Carnet čvor i tri kompjuterske učionice s odgovarajućom programskom podrškom i opremom. Dvorane i predavaonice su informatizirane i opremljene svom opremom potrebnom za kvalitetno poučavanje. Studentima su osigurani i informativni materijali o studiju.

3. Knjižnica

Knjižnica je površine 266 m² i nalazi se u prizemlju, u sjeveroistočnom dijelu zgrade. Opremljena je novim i suvremenim namještajem, ima 112 m bijelih metalnih polica u otvorenom pristupu, info-pult s tri radna mjesta za knjižničare te čitaonički prostor s 5 stolova i 40 radnih mjesta. Svi radni stolovi opremljeni su utičnicama za računala i priključcima za internet i telefon. Radna mjesta knjižničarki opremljena su s tri računala, dva telefona, laserskim pisačem, skenerom, a u knjižnici je i fotokopirni stroj. U siječnju 2015. godine naša je knjižnica ušla u programski paket Crolist – Unix verzija na serveru Gradske i sveučilišne knjižnice (odnosno buduće sveučilišne) kojim bi trebalo koordinirati knjižnično poslovanje na osječkom sveučilištu. Time je osuvremenjeno poslovanje knjižnice i do kraja 2015. godine djelatnice su u novi katalog unijele kompletan knjižnični fond. Osim katalogizacije, pokrenuli smo i modul posudbe, i to kao prva i zasad jedina visokoškolska knjižnica koja koristi ovaj program. Na taj su način korisnici oslobođeni popunjavanja potvrda o posuđenim knjigama, poboljšano je praćenje kolanja i vraćanja knjiga i posudba je napokon modernizirana i kompjutorizirana. Posudba knjiga i drugih izdanja u knjižnici opisana je u postupcima PO-6-1 *Posudba knjiga u knjižnici* i PO-6-2 *Nabava stručne i znanstvene literature*.

4. ISVU

Na Fakultetu se koristi informacijski sustav visokih učilišta – ISVU. Kontinuirano se radi na unaprjeđenju informacijskog sustava.

7.1.4. Procesno okruženje

Uvažavajući zahtjeve svih dionika sustava kvalitete, Fakultet osigurava kontinuiranu provedbu svih procesa i pružanje kvalitetne usluge.

Procesno okruženje obuhvaća:

- poticanje na međusobnu komunikaciju, razumijevanje i uvažavanje djelatnika, zabrana diskriminacije, savjesnost u radu, nagrađivanje djelatnika, poticajne financijske mjere za razvijanje kompetencija i usavršavanje u radu, omogućavanje stručnog usavršavanja, stručnih putovanja te sportskih aktivnosti i neformalnih druženja
- prostorne uvjete za rad (prostranost, čistoća radnog prostora), kvalitetnu i dostupnu radnu opremu, sigurnost na radu (zaštita na radu, zaštita od požara, plan i program godišnje kontrole i obavljanja servisiranja)



7.1.5. Nadzorni i mjerni instrumenti

Oprema koju Fakultet koristi u svrhu istraživanja održava se i umjerava sukladno pravilima struke.

7.1.6. Organizacijsko znanje

Organizacijsko znanje je posebno znanje koje proizlazi iz prakse i iskustva te se kao takvo potiče i održava. Ono se temelji na praksi, iskustvu, stručnom radu, stručnom usavršavanju, cjeloživotnom obrazovanju, prikupljanjem znanja drugih. Na ove se načine postiže nužno dodatno znanje.

7.2. Kompetencije

Temeljem sistematizacije radnih mjesta, Statuta te ostalih relevantnih dokumenata jasan je broj djelatnika te njihov status na Fakultetu. Sukladno navedenim podacima i potrebama određenog procesa Uprava:

- određuje potreban broj djelatnika i izrađuje projekcije budućih zapošljavanja
- planira obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje djelatnika
- primjenjuje propisane odgovornosti, ovlaštenja i zaduženja djelatnika prema potrebama određenog procesa
- osigurava kontinuirano usavršavanje i edukaciju planiranjem sredstava za navedeno
- prati zadovoljstvo dionika putem provođenja anketa, obrade rezultata i praćenjem rezultata istih te praćenjem napredovanja djelatnika u viša zvanja

Za prijedloge edukacije, usavršavanja i osposobljavanja djelatnika odgovorni su voditelji ustrojbenih jedinica Fakulteta, a za donošenje plana prodekan za financije i organizaciju poslovanja. Za provođenje plana i daljnje edukacije odgovorni su voditelji ustrojbenih jedinica i sami djelatnici. Za praćenje, kontrolu i analizu uspješnosti odgovorni su voditelji ustrojbenih jedinica. Za konačni nadzor provođenja plana odgovorna je voditeljica Odjela za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete.

7.3. Svjesnost

Uprava osigurava razvijanje svijesti o odredbama politike kvalitete, ciljevima Fakulteta, njihovoj važnosti i posljedicama nesukladnosti sa zahtjevima sustava kvalitete kao i o potrebi pojedinačnog doprinosa za ostvarenje definiranih ciljeva.



7.4. Komunikacija

Vanjska komunikacija s korisnicima usluga odvija se putem web stranice Fakulteta, oglasnih ploča, tiskanih materijala, elektroničkog časopisa te putem direktnog kontakta s administrativno-stručnim službama, u prvom redu Odjelom za studente i studije.

Unutarnja komunikacija osigurana je od strane Uprave pravovremenim informiranjem djelatnika. Djelatnicima su dostupne informacije o procesima, odlukama Uprave kao i o aktivnostima sustava kvalitete putem e-maila, web stranice Fakulteta, usmeno putem užih, širih kolegija kao i Fakultetskog vijeća na kojima se također vode i zapisnici.

7.5. Dokumentirane informacije

7.5.1. Općenito

Dokumentacija sustava kvalitete sadrži:

- Politiku kvalitete
- Priručnik kvalitete
- Pravilnik o organizaciji sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu
- dokumentirane sve relevantne informacije o svakom provedenom postupku, aktivnosti i procesu

7.5.2. Izrada i ažuriranje

Dokumentacijom se definira sustav osiguravanja i upravljanja kvalitetom.

7.5.3. Upravljanje dokumentiranim informacijama

Dokumentirane informacije dokaz su provedenih aktivnosti i procesa te sukladnosti sa zahtjevima i učinkovitosti provođenja sustava kvalitete.

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

8. Provedba

Poveznica s ESG 1.4., 1.9. i 1.10.

Fakultet će trajno poboljšavati učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom primjenom politike kvalitete, ciljeva kvalitete, rezultata prosudbi, analize podataka i mjera poboljšanja. Uprava Fakulteta će nastojati unaprijediti efikasnost i uspješnost procesa bez čekanja na pojavu problema i potrebe za njihovom rješavanjem. Realizacija usluga Fakulteta ima za cilj udovoljavanje zahtjevima dionika sustava. Glavni dionici sustava te korisnici usluge su studenti i poslodavci te se pod realizacijom usluge prvenstveno podrazumijeva realizacije procesa nastave.



8.1. Operativno planiranje i nadzor

Svi procesi nužni za udovoljavanje zahtjevima korisnika osigurani su od strane Uprave. Za planiranje nastave te usklađenost iste s politikom i ciljevima kvalitete odgovorni su dekan i prodekan za nastavu.

Pri planiranju nastave utvrđuje se sljedeće:

- zahtjevi korisnika usluge u prema njima definirane ciljeve kvalitete
- potreba za odgovarajućom dokumentacijom
- potrebni resursi za realizaciju nastave
- odgovarajući sustav verifikacije i validacije izvođenja nastave, sustav nadzora i kriterije ocjenjivanja nastavnog procesa (studentska anketa)
- odgovarajući zapisi o realizaciji nastavnog procesa te ispunjenju zahtjeva korisnika usluge (evidencija održane nastave, zapisi o pisanim provjerama znanja, seminarski i završni radovi)

Kod planiranja i utvrđivanja studijskih programa Fakultet vodi brigu da oni budu:

- suvremeni i primjereni mogućnostima i interesima upisanih studenata
- usklađeni sa nacionalnim prioritetima i potrebama gospodarskog sektora
- usporedivi sa srodnim programima na inozemnim visokim učilištima
- pokriveni raspoloživim vlastitim resursima

Prijedlog sadržaja predmeta, oblici provođenja nastave, način provjere znanja i ostalo vezano uz predmet definiraju se u obrascu kojeg popunjavaju predmetni nastavnici, sastavni je dio Prijedloga studijskog programa kojim se opisuje program i uvjeti njegovog izvođenja. Za svaku razinu sveučilišnog studija definirane su kompetencije i stručni ili akademski naziv koji se stječe nakon završetka svakog od programa. Nastava na svih studijskim programima izvodi se prema izvedbenom planu nastave. Izvedbeni plan donosi se na sjednici Fakultetskog vijeća i objavljuje prije početka nastave u novoj akademskoj godini. Izvedbeni plan dostupan je javnosti i objavljen na službenoj internetskoj stranici (nastava). Osim kvalitete i sukladnosti programa podupire se mobilnost studenata.

Znanstveno-istraživačka djelatnost Fakulteta u sadržajnom smislu obuhvaća fundamentalna, razvojna i primijenjena istraživanja. Znanstveni proces planira se u sljedećim koracima:

- prikupljanje znanstvene građe
- sistematizacija postojećih znanstvenih spoznaja
- oblikovanje znanstvenih otkrića
- provedba opservacijskih i eksperimentalnih istraživanja
- donošenje zaključaka, novih spoznaja i smjernica za daljnji istraživački rad



Istraživanja se realiziraju kroz:

- istraživanja u području građevinskih materijala
- istraživanja u području građevinskih konstrukcija – koja obuhvaćaju fundamentalna i primijenjena istraživanja, te projektiranje nosivih konstrukcija
- istraživanja u području geotehnike – koja obuhvaćaju ispitivanje tla u najširem smislu, projektiranje, nadzor, vještačenja, revizije i savjetovanja
- istraživanja hidrotehničkih sustava
- istraživanja u području kolničkih konstrukcija
- istraživanja mogućih ušteda energije
- istraživanja u području zgradarstva
- istraživanja u području inženjerske ekonomije te razvojnih aspekata makro i mikro organizacije građevinarstva i građevinskog poslovanja
- istraživanja u području ekologije
- istraživanja vezana uz industrijalizaciju gospodarskih, društvenih, infrastrukturnih i stambenih objekata
- istraživanja u području racionalizacije stambene izgradnje
- istraživanja sanacije povijesnih cjelina
- istraživanja u području arhitekture

Fakultet aktivno surađuje sa investitorima, izvođačima i projektantima na stručnim projektima. Područje stručne djelatnosti u kojima se odvija ova suradnja definirano je poslovnom politikom Fakulteta. Za potrebe rada na stručnim projektima formiraju se istraživački timovi sastavljeni od specijaliziranih stručnjaka organiziranih tako da mogu realizirati i najsloženije praktične probleme.

Zahtjevi studenata odnose se na:

- osiguranje da poslove obavlja odgovarajuće osposobljeno osoblje
- osiguranje obostrane komunikacije između studenata i nastavnog osoblja kao i Uprave fakulteta
- osiguranje da se svi zaposlenici Fakulteta prema studentima odnose s poštovanjem

Fakultet je dužan ostvarivati znanstvene programe koji su od strateškog interesa za Republiku Hrvatske kroz slobodu i autonomiju stvaralaštva, etičnost znanstvenika, javnost njihovog rada, povezanost sa sustavom obrazovanja, međunarodnim mjerilima kvalitete, poticanju i uvažavanju specifičnosti nacionalnih sadržaja i zaštiti intelektualnog vlasništva.

Zahtjevi korisnika stručnog procesa definirani su u ugovoru između naručitelja i Fakulteta. Fakultet se obvezuje na ispunjenje ugovornih obveza prema ugovorenoj cijenu i ugovorenim rokovima.

8.2 Određivanje zahtjeva za usluge

8.2.1. Komunikacija

Komunikacija se odvija kontinuirano elektronskim putem pravovremenim objavljivanjem svih nužnih informacija o studijima i studiranju na web stranici ili e-mailom. Nadalje, komunikacija se odvija i putem brošura i ostalih publikacija Fakulteta, zaprimanjem i reagiranjem na pitanja, prijedloge, pritužbe iz sandučića Odjela za studente i studije, odgovoranjem na upite, zamolbe i ostale zahtjeve korisnika te putem povratnih informacija korisnika (primjerice kroz ankete).



8.2.2. Određivanje zahtjeva koji se odnose na uslugu

Uprava Fakulteta kontinuirano utvrđuje, analizira i razmatra:

- zahtjeve koje postavljaju dionici sustava, osobito one koji se odnose na izvođenje nastave te rad administrativno-stručnih službi
- zahtjeve koje postavlja lokalna i šira društvena zajednica te odredbe zakonskih i podzakonskih akata koji se odnose na visoko obrazovanje
- zahtjeve koje se smatraju relevantnima za kvalitetnu realizaciju nastave

8.2.3. Pregled i ocjena zahtjeva koji se odnose na uslugu

Zahtjevi koji se odnose na nastavni proces redovito se prate, analiziraju i ocjenjuju. Rezultati navedenog su dokumentirani, a realizacija mjera poboljšanja se prati i ocjenjuje dok se poboljšanja implementiraju u nastavni proces. Za svaku akademsku godinu izrađuje se raspored predavanja i vježbi, predlažu eventualne potrebne revizije programa te ažuriraju podaci o kolegiju, literaturi, izvođačima programa i drugo.

8.3. Projektiranje i razvoj

Obzirom na djelatnost koja je definirana propisima, Fakultet ne provodi aktivnosti projektiranja i razvoja novih proizvoda i usluga, već se postojeće nadograđuju.

8.4. Kontrola vanjskih nabava proizvodima i uslugama

8.4.1. Općenito

Uprava Fakulteta, uz prethodno razmatranje prijedloga nabave od strane zavoda, određuje potrebne materijalne resurse u skladu s prethodno utvrđenim kriterijima radi održavanja i unaprjeđenja kvalitete svoje usluge.

8.4.2. Vrsta i opseg kontrole vanjske nabave

Materijalne resurse za rad nabavljaju se sukladno planu nabave uvažavajući Zakon o javnoj nabavi i relevantne dokumente. Funkcioniranje sustava nabave i učinkovito trošenje sredstava odgovorni su prodekan za financije i organizaciju poslovanja i dekan.

8.4.3. Informacije za vanjske dobavljače

Nabava materijalnih resursa provodi se temeljem utvrđene potrebe za određenim resursom i odobrenja za nabavu od strane ovlaštene osobe. Postupci nabave odvijaju se sukladno Zakonu o javnoj nabavi čime se osigurava transparentnost i dostupnost informacija dobavljačima.



8.5. Pružanje usluga

Pružanje usluga kada je u pitanju Fakultet odnosi se prvenstveno na provođenje nastavnog procesa.

8.5.1. Upravljanje pružanjem usluga

Upis studija

Upisi se odvijaju putem sustava Postani student nakon položene državne mature.

Studiranje

Akadska godina počinje prema kalendaru Sveučilišta. Nastava na Fakultetu ustrojena je po semestrima. Sadržaj, oblik izvođenja nastave i način vrednovanja uspjeha studenata na ispitu i drugim provjerama znanja opisani su u studijskom programu i izvedbenom planu. Studenti su upoznati s uvjetima za prelazak u višu godinu studija i upis na višu godinu.

Završetak studija

Studiji završavaju polaganjem svih ispita te predajom i prihvaćanjem/obranom završnog, diplomskog, doktorskog ili specijalističkog rada.

Završetkom studija student stječe diplomu i odgovarajući stručni ili akademski naziv.

8.5.2. Identifikacija i sljedivost

Korisnici usluga Fakulteta, studenti, vode se u evidenciji Odjela za studente i studije te je njihov put sljediv od upisa tijekom cijelog trajanja studija.

Nadalje, znanstveno-istraživački projekti imaju jedinstveni broj koji dodjeljuje nadležno Ministarstvo. Svi projekti evidentiraju se u Odjelu za projekte i programe.

8.5.3. Čuvanje vlasništva korisnika ili vanjskih dobavljača

Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni.

8.5.4. Čuvanje proizvoda

Fakultet trajno čuva podatke o studijskim programima te dosjee studenata, ispitne rezultate, kopije diploma i izdanih dopunskih isprava.

8.5.5. Aktivnosti nakon pružanja usluge

Redovitost i učinkovitost izvođenja nastave utvđuje se nakon realizacije unutarnjim i vanjskim postupcima vrednovanja.



Unutarnje vrednovanje provodi se putem anketa (anketiranje završenih studenata po diplomiranju, po zapošljavanju te anetiranje poslodavaca). Za provođenje postupaka odgovorni su voditeljica Odjela za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete, a za nadzor rezultata i mjere prodekan za nastavu. Unutarnje vrednovanje provodi se i jednom godišnje unutar vrednovanja sveučilišnog Centra za kvalitetu.

Vanjsko vrednovanje provodi se putem postupka reakreditacije i tematskih vrednovanja Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

8.5.6. Kontrola izmjena

Izmjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se utvrđuju, dokumentiraju te odobravaju od strane nadležnih tijela.

8.6. Isporuca usluga

Fakultet u svim se relevantnim dokumentima sustava kvalitete obvezao na kontinuirano unaprjeđenje i poboljšavanje kvalitete usluge s ciljem ispunjenja zahtjeva korisnika usluge. Postupcima potvrde/ovjere nabavljenih resursa se provjerava i osigurava sukladnost sa zahtjevima korisnika.

8.7. Upravljanje nesukladnostima

Mjerenje i nadzor procesa te analiza rezultata provodi se u svrhu procjene:

- odvijaju li se procesi sukladno propisanim postupcima – dokazivanje sukladnosti rezultata procesa sa postavljenim zahtjevima
- udovoljava li implementirani sustav upravljanja kvalitetom iznesenoj Politici kvalitete i njezinim ciljevima
- koliko je sustav upravljanja kvalitetom učinkovit

Kontrolom, mjerenjem i analizom dobivenih podataka provjerava se primjerenost i učinkovitost sustava kvalitete čine se osiguravaju osnove za njegov stalni razvoj i poboljšavanje.

Mjerenje i nadzor nastavnog procesa podrazumijeva prikupljanje podataka kojima se ocjenjuje učinkovitost poučavanja odnosno učenja. Obuhvaća iskaze aktivnosti, ankete o zadovoljstvu studenata i drugih zainteresiranih strana, ocjenu nastavnih metoda, praćenje indikatora kvalitete studiranja. Proces nadzora i mjerenja kvalitete nastavnog procesa može se podijeliti u nekoliko koraka:

- definiranje pokazatelja kvalitete nastavnog procesa koji će se pratiti
- praćenje i izračun pokazatelja kvalitete.

Jedna od metoda za mjerenje primjerenosti uvedenog sustava upravljanja kvalitetom je mjerenje zadovoljstva korisnika. Mjerenje zadovoljstva studenta studiranjem na Fakultetu provodi se putem evaluacije nastave i nastavnika (studentska anketa). Ciljevi provedbe studentske evaluacije nastave i nastavnika su utvrđivanje dobrih strana rada i otkrivanje onoga što je nužno mijenjati. Rezultati provođenja studentske evaluacije osnova su za daljnji rad na poboljšanju nastave. Studenti ocjenjuju rad nastavnika. Osim toga, postupkom Studentska evaluacija rada stručno-administrativnih službi mjeri



se zadovoljstvo studenata resursima i radom službi. Također, postupkom Studentska evaluacija stvarnog opterećenja studenti imaju priliku izraziti zadovoljstvo raspodjelom ECTS bodova i predložiti raspodjelu istih. Za rješavanje žalbi studenata Fakultet ima dokumentirani postupak *Žalba studenta*. Na temelju ovog postupka osoba kojoj je žalba bila upućena će prioritetno pristupiti rješavanju problema u najkraćem mogućem roku. Žalbe se bilježe i tako predstavljaju formu na čijoj se osnovi definiraju korekcije i korektivne radnje. Mjerenje zadovoljstva naručitelja stručnih poslova obavlja se putem ispunjenja zahtjeva iz ugovora s naručiteljem. Komunikacija i rješavanje spornih pitanja je svakodnevna obveza ugovornih strana. Nesukladnost se može pojaviti u studijskom programu, izvedbenom planu, radu djelatnika, rezultatima studenata i usluga koje pruža Fakultet. Dužnost je svih zaposlenika Fakulteta da prepoznaju i evidentiraju nesukladnosti. Svi zaposlenici trebaju nastojati prepoznati nesukladnosti prije nego one budu na bilo koji način imale utjecaja na korisnika.

Potreba za mjerama identificira se iz analize uzroka nesukladnosti i uočavanja prilika za poboljšanje. Mjere se poduzimaju kako bi se uklonili uzroci nesukladnosti koje se uoče tijekom izvođenja svakog od procesa. U slučaju manjih i jednostavnijih problema ili problema čiji su razlozi pojave poznati, mjere se mogu poduzeti i bez obavljanja dodatnih analiza.

9. Vrednovanje rezultata performansi

Poveznica s ESG 1.9. i 1.10.

Kvaliteta usluge Fakulteta ovisi o kontinuiranom unaprjeđivanju i poboljšavanju koje se odvija temeljem rezultata analiza mjerenja zadovoljstva donika i rezultata analiza praćenih pokazatelja.

9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1. Općenito

Nadzirati, mjeriti, analizirati i vrednovati potrebno je one procese temeljem kojih se ostvaruju strateški ciljevi te koji utječu na kvalitetu usluge, zadovoljstvo dionika i rezultate rada. Fakultet je obvezan sukladno Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju vrednovati sljedeća područja:

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

Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje izvršava se kako bi se utvrdila sukladnost pružene usluge. Izvršavanje navedenih postupaka provodi se kroz mjerenje zadovoljstva dionika sustava, korisnika



usluge, a u cilju donošenja odluka čija će realizacija dovesti do povećanja zadovoljstva dionika i unaprjeđenja sustava kvalitete.

9.1.2. Zadovoljstvo dionika (studenata)

U svrhu utvrđivanja kvalitete pružene usluge nužno je planirano i kontinuirano mjeriti i analizirati zadovoljstvo studenata. Na ovaj se način osigurava otkrivanje uzroka odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja dionika (studenata). Načini mjerenja zadovoljstva jesu:

- neposredni kontakti u službama
- analiza i odgovor na pritužbe, zamolbe i prijedloge
- kontakti putem e-maila
- analiza provedenih anketa

Mjerenje razine zadovoljstva studenata procesima na Fakultetu obuhvaća:

- planiranje mjerenja
- izbor metode mjerenja
- učestalost mjerenja
- analizu prikupljenih podataka
- utvrđivanje stanja
- kreiranje mjera poboljšanja

9.1.3. Analiza podataka

Podaci i informacije koji proizlaze iz nadzora i mjerenja koriste se za vrednovanje sukladnosti s propisanim zahtjevima, razine zadovoljstva dionika sustava, korisnika usluga, performansi i učinkovitosti sustava kvalitete, učinkovitosti primjene planiranih aktivnosti, učinkovitosti poduzetih radnji za obradu rizika i prilika, performanse vanjskih dobavljača kao i potrebe za poboljšanjem sustava kvalitete.

9.2. Interni audit (unutarnja prosudba)

Interni audit sustava kvalitete je ispitivanje elemenata sustava kvalitete Fakulteta. Temelji se na utvrđivanju stanja sustava kvalitete kroz pregled dokumentacije kvalitete i usporedbe stvarnog stanja na licu mjesta s prezentiranom dokumentacijom. Podloga za interne audite djelotvornosti sustava kvalitete je dokumentacija sustava kvalitete – priručnik, postupci i drugi opći dokumenti sa mišljenjima korisnika (studenata, naručitelja). Unutarnja prosudba provodi se najmanje jednom godišnje putem obrasca unutar postupka sunutarnje prosudbe Centra za kvalitetu Sveučilišta.



10. Unaprjeđivanje i poboljšavanje

Poveznica s ESG 1.7.,1.9. i 1.10.

10.1. Općenito

Kontinuirani rad na unaprjeđivanju i poboljšavanju sustava kvalitete je jedan od glavnih ciljeva i odgovornosti uprave i svih djelatnika. Unaprjeđivanja i poboljšavanja se ostvaruju primjenom Politike kvalitete, kontinuiranim praćenjem i analizom rezultata mjerenja procesa i usluga, praćenjem ostvarenja ciljeva kvalitete, rezultata postupaka i realizacijom mjera poboljšanja.

10.2. Mjere poboljšanja

Potreba za mjerama poboljšanja identificira se iz analize uzroka nesukladnosti i uočavanja prilika za unaprjeđenje kvalitete. Mjere poboljšanja poduzimaju se kako bi se uklonili uzroci nesukladnosti koje se uoče tijekom izvođenja svakog od procesa. U slučaju manjih i jednostavnijih problema ili problema čiji su razlozi pojave poznati, mjere poboljšanja se mogu poduzeti i bez obavljanja dodatnih analiza.

10.3. Kontinuirano unaprjeđivanje i poboljšavanje

Zahtjev za kontinuiranim unaprjeđivanjem i poboljšavanjem dio je sustava kvalitete koji podrazumijeva procesni pristup i upravljanje rizicima. Poboljšanja su usmjerena na:

- unaprjeđivanje i poboljšavanje učinkovitosti sustava kvalitete i procesa
- unaprjeđivanje i poboljšavanje u ispunjavanju zahtjeva i postizanju zadovoljstva korisnika
- unaprjeđivanje i poboljšavanje potrebnih resursa