



# PRIRUČNIK KVALITETE

prema normi ISO 9001:2008

Datum izdavanja: 14. veljače 2014



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 2/43

## Sadržaj

Uvod .....	5
Definiranje pojmova .....	5
1. IZJAVA UPRAVE VETERINARSKOG FAKULTETA U ZAGREBU .....	7
1. POLITIKA KVALITETE .....	8
2. PREDSTAVLJANJE .....	9
OPĆE INFORMACIJE O VETERINARSKOM FAKULTETU U ZAGREBU .....	9
2.1. Povijest i sadašnjost .....	11
2.2. Kontakt podaci .....	13
3. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA .....	14
3.1. MISIJA .....	14
3.2. VIZIJA .....	14
3.3. STRATEGIJA .....	14
4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM .....	15
4.1. OPĆI ZAHTJEVI .....	17
4.2. ZAHTJEVI KOJI SE ODNOSE NA DOKUMENTACIJU .....	18
4.2.1. Općenito .....	18
4.2.2. Priručnik kvalitete .....	18
4.2.3. Upravljanje dokumentacijom .....	19
4.2.4. Upravljanje zapisima .....	20
5. ODGOVORNOST UPRAVE .....	21
5.1. SVRHA I CILJ .....	21
5.2. OPREDIJELENOST UPRAVE ZA KVALITETU .....	21
5.3. USMJERENOST PREMA KORISNICIMA USLUGA .....	22
5.4. POLITIKA KVALITETE .....	24
5.5. PLANIRANJE .....	25
5.5.1. Ciljevi kvalitete .....	25
5.5.2. Planiranje sustava upravljanja kvalitetom .....	25
5.6. ODGOVORNOSTI, OVLASTI I KOMUNIKACIJA .....	25
5.6.1. Odgovornosti i ovlasti .....	25
5.6.2. Predstavnik uprave za kvalitetu .....	26



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 3/43

5.6.3. Interna komunikacija.....	26
5.7. OCJENA SUSTAVA OD STRANE UPRAVE .....	26
5.7.1. Općenito .....	26
5.7.2. Ulazni podaci za ocjenu sustava od strane uprave.....	27
5.7.3. Izlazni podaci ocjene sustava od strane Uprave.....	27
6. UPRAVLJANJE RESURSIMA .....	28
6.1. SVRHA I CILJ .....	28
6.2. PRIBAVLJANJE RESURSA .....	28
6.3. LJUDSKI POTENCIJALI.....	28
6.3.1. Općenito .....	28
6.3.2. Izobrazba, kompetentnost, svijest, odgovornost, ovlaštenje i motiviranost .....	29
6.4. INFRASTRUKTURA.....	29
6.4.1. Općenito .....	29
6.4.2. Analiza stanja, nadzor, održavanje i planiranje .....	30
6.4.3. Odgovornost.....	30
6.5. RADNO OKRUŽJE .....	30
7. REALIZACIJA USLUGE .....	31
7.1. SVRHA I CILJ .....	31
7.2. PLANIRANJE NASTAVE .....	31
7.2. PROCESI USMJERENI PREMA KORISNICIMA USLUGE.....	32
7.2.1. Određivanje zahtjeva korisnika .....	32
7.2.2. Ocjena zahtjeva korisnika.....	32
7.2.3. Komunikacija s korisnicima .....	32
7.3. PRILAGODBE I RAZVOJ STUDIJSKIH PROGRAMA.....	33
7.3.1. Planiranje projekata .....	33
7.3.2. Ulazni podaci i podloge za planiranje i realizaciju novih studijskih programa .....	34
7.3.3. Rezultati kao izlazni podaci novog studijskog programa.....	34
7.3.4. Ocjenjivanje projekata.....	34
7.3.5. Verifikacija/ ovjera i validacija/ dokaz pravovaljanosti rezultata prilagodbe i razvoja studijskih programa.....	35
7.3.6. Upravljanje promjenama u prilagodbi i razvoju studijskih programa.....	35



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 4/43

7.4. NABAVA MATERIJALNIH RESURSA .....	35
7.4.1. Proces nabave .....	35
7.4.2. Podaci za nabavu .....	36
7.4.3. Ovjera/verifikacija nabavljenih resursa .....	36
7.5. PRUŽANJE USLUGE .....	36
7.5.1. Upravljanje izvođenjem nastave .....	36
7.5.2. Utvrđivanje prihvatljivosti/ validacija izvođenja nastave.....	37
7.5.3. Označavanje i sljedivost .....	38
7.5.4. Vlasništvo kupca .....	38
7.6. UPRAVLJANJE NADZORNOM I MJERNOM OPREMOM.....	38
8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJA .....	39
8.1. SVRHA I CILJ .....	39
8.2. OPĆENITO .....	39
8.3. NADZOR I MJERENJE.....	39
8.3.1. Mjerenje zadovoljstva korisnika (studenata) .....	39
8.3.2. Interni audit.....	40
8.3.3. Nadzor nad procesom i mjerenje kvalitete procesa.....	40
8.3.4. Nadzor nad uslugama i mjerenje kvalitete usluge .....	41
8.4. UPRAVLJANJE NESUKLADNOM USLUGOM .....	41
8.5. ANALIZA PODATAKA.....	42
8.6. POBOLJŠANJA .....	42
8.6.1. Stalna poboljšanja .....	42
8.6.2. Korektivne radnje .....	42
8.6.3. Preventivne radnje .....	43



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 5/43

### Uvod

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

Međunarodna norma ISO 9001:2008 promovira usvajanje procesnog pristupa pri razvoju, implementaciji i poboljšavanju djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom kako bi se povećalo zadovoljstvo kupca ispunjavanjem njegovih zahtjeva. Norma ne sadrži zahtjeve specifične za ostale sustave upravljanja, a kompatibilna je s drugim sustavima.

### Definiranje pojmova

- Kvaliteta* - stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve
- Upravljanje kvalitetom* - usklađene aktivnosti za usmjeravanje i upravljanje organizacije s obzirom na kvalitetu
- Dokumentacija kvalitete* - skup standardiziranih dokumenata koji omogućavaju dosljednost u provođenju upravljačkih i radnih funkcija te potporu sustavu upravljanja kvalitetom
- Priručnik kvalitete* - dokument koji određuje sustav upravljanja kvalitetom organizacije (sadrži *politiku kvalitete* te opisuje *sustav kvalitete* organizacije)
- Proces* - sustav aktivnosti koji uz utvrđena pravila koristi resurse radi transformacije ulaznih u izlazne veličine (ulazi u proces su obično izlazi drugih procesa)
- Postupak (procedura)* - propisani, specificirani način izvršenja aktivnosti u pisanom obliku
- Kvaliteta organizacije* - ukupnost svojstava organizacije koja je čine sposobnom da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe i zahtjeve
- Sustav kvalitete* - ustrojstvo, postupci, procesi i druga potrebna sredstva za upravljanje kvalitetom
- Politika kvalitete* - opća usredotočenost organizacije na upravljanje kvalitetom (uprava je službeno objavljuje)
- Ocjena sustava od strane uprave* - službeno vrednovanje stvarnog stanja i prikladnosti sustava kvalitete koje provodi uprava u odnosu na politiku kvalitete i njezine ciljeve
- Neovisna ocjena/audit* - sustavan, neovisan, objektivan i dokumentiran proces ocjenjivanja i dokazivanja ispunjenja prethodno zadanih kriterija radi utvrđivanja trenutnog stanja sustava kvalitete organizacije



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 6/43

- Resursi* - sredstva i osobe koje omogućavaju odvijanje i upravljanje procesima
- Infrastruktura* - sustav objekata, opreme i službi, potrebnih za rad neke organizacije
- Radno okruženje* - skup uvjeta u kojima se obavlja rad
- Zainteresirana strana* - osoba ili skupina koja je, zbog vlastite neposredne ili posredne koristi, zainteresirana za rad ili uspješnost organizacije (korisnici usluga, vlasnik, zaposleni, poslovni partneri, uža i šira društvena zajednica)
- Organizacija* - grupa ljudi i objekata s ustrojenim odgovornostima, ovlastima i međusobnim odnosima
- Kvaliteta nastave* - stupanj u kojem skup svojstvenih značajki nastave ispunjava zahtjeve korisnika
- Zahtjev* - iskazana potreba ili očekivanje koje se obično podrazumijeva ili je obvezatno
- Verifikacija* - ovjera, potvrda ispravnosti u nastajanju (prije primjene)
- Validacija* - dokaz pravovaljanosti u primjeni
- Zadovoljstvo korisnika* - predodžba korisnika o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi
- Učinkovitost* - mjera u kojoj se ostvaruju planirane aktivnosti i postižu planirani rezultati
- Zainteresirana strana* - osoba ili skupina koja je zainteresirana za rad ili uspješnost neke organizacije
- Nadzor kvalitete* - neprestano promatranje i provjera stanja procesa i analiza zapisa, kako bi se utvrdilo da li su postavljeni zahtjevi ispunjeni
- Neovisna ocjena/audit* - sustavan, neovisan, objektivan i dokumentiran proces ocjenjivanja i dokazivanja ispunjenja prethodno zadanih kriterija radi utvrđivanja trenutnog stanja sustava kvalitete organizacije
- Objektivni dokaz* - podatak čija se istinitost može dokazati
- Preventivna radnja* - radnja koja se poduzima radi otklanjanja uzroka moguće nesukladnosti (sprečavanja nastanka nesukladnosti)
- Korektivna radnja* - radnja koja se poduzima radi otklanjanja postojeće nesukladnosti



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 7/43

## **1. IZJAVA UPRAVE VETRINARSKOG FAKULTETA U ZAGREBU**

Sustav upravljanja kvalitetom (u daljnjem tekstu: SUK) na Veterinarskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu (u daljnjem tekstu: Fakultet) upravljački je sustav svih djelatnosti (nastavne, znanstveno – istraživačke i administrativno – tehničke) koji je u poslovanje implementirao važeće zakone Republike Hrvatske, međunarodne sporazume i konvencije, zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2008 (u daljnjem 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)

Procesi i aktivnosti SUK - a dokumentirani su ovim Priručnikom kvalitete prema normi ISO, postupcima koji se navode u Priručniku za osiguravanje kvalitete i drugim dokumentima kojima je jasno utvrđen slijed aktivnosti, opseg ovlasti i odgovornosti kao i metode verifikacije.

Za izradu, održavanje i razvoj Priručnika kvalitete prema normi odgovoran je predstavnik uprave za kvalitetu Fakulteta (u daljnjem tekstu: PUK).

Politika kvalitete i utvrđena načela upravljanja kvalitetom primjenjuju se na cijelom Fakultetu, a odnose se na sve djelatnosti Fakulteta.

Potvrđujemo da ovaj Priručnik cjelovito opisuje sustav upravljanja kvalitetom uveden na Fakultetu.

Zagreb, 14. veljače 2014.

Predstavnik uprave za kvalitetu

Prof. dr. sc. Josip Kos



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 8/43

## 1. POLITIKA KVALITETE

Politika kvalitete Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu temelji se na trajnom opredjeljenju udovoljavanja visokoj razini kvalitete i konkurentnosti, zadovoljstvu svih dionika, stalnoj izobrazbi i usavršavanju te dobroj komunikaciji u poslovnom i radnom okružju.

Ispitujući potrebe studenata i ostalih zainteresiranih strana, Fakultet će nastojati zadovoljiti očekivanja i zahtjeve te kontinuirano poboljšavati kvalitetu svojih usluga, a poštujući zakonske propise i akte Fakulteta, nastojat će pravovremeno i efikasno riješiti sve zahtjeve i potrebe studenata u propisanim rokovima.

Poslovni ciljevi Fakulteta su:

- prepoznati zahtjeve, potrebe i očekivanja studenata
- u poslovanje implementirati zakonske propise i akte Fakulteta
- udovoljavati očekivanjima studenata i dionika (stakeholdera)
- nadzirati provođenje poslovnih procesa kako bi se otklonili uzroci mogućih smanjenja kvalitete usluga
- očuvati samostalnost i samoodrživost Fakulteta
- stvarati preduvjete za primaran angažman nastavnika Fakulteta i zajedničko učešće u razvoju i unaprjeđivanju rada Fakulteta
- poboljšavati uvjete rada studentima i nastavnicima
- poboljšavati funkcionalnosti korištenja informacijske i ostale tehnologije s ciljem pružanja dodatnih usluga odnosno unaprjeđivanja fakultetskog poslovanja

Ostvarenje poslovnih ciljeva moguće je uz potpuni angažman zaposlenika, a stvaranje preduvjeta za stalnu izobrazbu i usavršavanje zaposlenih će se posredno odraziti i na kvalitetu pružanja usluga studentima i poslovnu izvrsnost.

Politika kvalitete sastavni je dio Priručnika kvalitete prema normi ISO 9001:2008 čije odredbe u potpunosti trebaju provoditi svi zaposlenici Fakulteta.

Zagreb, 14. veljače 2014.

DEKAN

Prof. dr. sc. Tomislav Dobranić





**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 9/43

## 2. PREDSTAVLJANJE

### OPĆE INFORMACIJE O VETERINARSKOM FAKULTETU U ZAGREBU

Naziv fakulteta: Sveučilište u Zagrebu, Veterinarski fakultet

Skraćeni naziv: Veterinarski fakultet u Zagrebu

Engleski naziv: University of Zagreb, Faculty of Veterinary Medicine

Veterinarski fakultet u Zagrebu 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 registar Trgovačkog suda u Zagrebu, Fakultet je upisan u Upisnik visokih učilišta i Upisnik znanstvenoistraživačkih pravnih osoba.

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

Djelatnosti Fakulteta su:

- ustroj i izvedba sveučilišnih studija,
- provođenje postupaka za stjecanje doktorata znanosti izvan doktorskog studija iz znanstvenog područja biomedicine i zdravstva,
- znanstveni i stručni rad, ustrojavanje i izvedba različitih oblika stručnog i znanstvenog usavršavanja,
- ustrojavanje i izvedba programa trajnog obrazovanja,
- pružanje veterinarskih usluga,
- kliničko i ambulantno liječenje i zaštita zdravlja životinja,
- zaštita zdravlja ljudi kroz veterinarsko javno zdravstvo,
- terenska, klinička i laboratorijska dijagnostika, preventiva i suzbijanje bolesti životinja te izrada stručnih mišljenja,
- kliničko i laboratorijsko testiranje lijekova i ljekovitih pripravaka, biocida i drugih kemijskih tvari te dodataka hrani,
- toksikološke i farmakološke analize i izrada mišljenja,
- sudjelovanje u organizaciji veterinarstva, uzgoja životinja, stočarske proizvodnje te proizvodnje proizvoda životinjskog podrijetla,
- projektiranje na područjima veterinarstva, poljoprivrede, prerađivačke industrije i zaštite okoliša,
- ocjenjivanje kakvoće te zdravstvene i higijenske ispravnosti krmiva, hrane za životinje i dodataka hrani te davanje stručnih ocjena i mišljenja,
- ocjenjivanje higijenske i zdravstvene ispravnosti vode za piće te davanje stručnih ocjena i mišljenja,
- ocjenjivanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kakvoće proizvoda životinjskog podrijetla te izrada stručnih mišljenja,



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 10/43

- razvijanje novih tehnologija proizvodnje proizvoda životinjskog podrijetla i unaprjeđivanje postojećih,
- proizvodnja dijagnostičkih sredstava, cjepiva i drugih pripravaka za uporabu u veterinarstvu,
- vještačenja i ekspertize,
- organiziranje i izvođenje pokusa na životinjama u znanstvene i nastavne svrhe,
- razudbe lešina i patohistološke pretrage,
- uzgoj, zdravstvena zaštita i iskorištavanje divljači, te izrada lovnogospodarstvenih osnova, planova zaštite i programa uzgoja divljači,
- lov i uslužne djelatnosti povezane s njima,
- prijevoz i promet domaćih životinja, divljači, divljačine i proizvoda od divljači,
- uzgoj i držanje laboratorijskih i egzotičnih životinja,
- kliničko i laboratorijsko ispitivanje hrane za životinje,
- zaštita i unaprjeđivanje okoliša te očuvanje biološke raznolikosti,
- skrb o dobrobiti životinja,
- organiziranje znanstvenih i stručnih skupova,
- suradnja s trgovačkim društvima, ustanovama, organizacijama, udrugama i drugim pravnim i fizičkim osobama,
- izdavačka i informatička djelatnost za potrebe nastave te znanstvenoga i stručnoga rada,
- prodaja udžbenika, časopisa, tiskanica i drugih materijala potrebnih za obavljanje djelatnosti Fakulteta
- međunarodna suradnja na područjima obrazovanja, znanstvenog i stručnog rada,
- provođenje izbora u zvanja za osobe koje nemaju ugovor o radu s Fakultetom

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.

Djelatnosti Fakulteta provode sljedeće organizacijske jedinice Fakulteta: odjeli, 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 biologiju
- Zavod za fiziku
- Zavod za fiziologiju i radiobiologiju
- Zavod za kemiju i biokemiju
- Zavod za patološku fiziologiju
- Zavod za povijest i etiku veterinarstva

### **2. Odjel za animalnu proizvodnju i biotehnologiju**

- Zavod za higijenu, ponašanje i dobrobit životinja
- Zavod za biologiju, patologiju i uzgoj divljači
- Zavod za biologiju i patologiju riba i pčela
- Zavod za prehranu i dijetetiku životinja
- Zavod za stočarstvo

### **3. Odjel klinika Veterinarskog fakulteta**

- Ambulantna klinika
- Klinika za kirurgiju, ortopediju i oftalmologiju
- Klinika za porodništvo i reprodukciju



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 11/43

- 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**

1) Dekanat

- Ured dekana
- Ured za međunarodnu suradnju, znanost i tehnologiju
- Ured za integrirani i poslijediplomski studij
- Ured za suradnička i stručna zvanja
- Ured za studente

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

3) Računovodstvo

- Odsjek za knjigovodstvo
- Odsjek za računovodstvo i financije

4) Knjižnica

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

Fakultet surađuje s brojnim institucijama u zemlji i inozemstvu.

## 2.1. Povijest i sadašnjost

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

- Zavod za sistematsku i topografsku anatomiju
- Zavod za fiziologiju



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 12/43

- 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 absolvent 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

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



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 13/43

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 ekonomske promjene koje su rezultirale i promjenama u školstvu i znanosti, a najznačajnija promjena je implementacija bolonjskog procesa.

## 2.2. Kontakt podaci

Sveučilište u Zagrebu Veterinarski fakultet  
10000 Zagreb, Vjekoslava Heinzela 55,  
tel. +385 (1) 2390-111  
fax. +385(1) 2441-390  
Web: <http://www.vef.unizg.hr>



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 14/43

### 3. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA

#### 3.1. MISIJA

Misija Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu je poboljšati i unaprijediti vodeću obrazovnu visokoškolsku ulogu te osigurati vodeću znanstvenu poziciju na području veterinarske medicine i dodirnih znanosti u Hrvatskoj i široj regiji. Te će se zadaće ostvarivati na tradiciji, osmišljenoj kadrovskoj politici, suvremenoj opremi te na povezivanju u europskim i svjetskim razmjerima. Pri tome se posebno predviđa i očekuje izrazit razvitak regionalne suradnje u okvirima EU, a osobito u sklopu udruga i organizacija poput VetNEST-a, te fakulteta i sveučilišta s kojima je ugovorena izravna suradnja.

#### 3.2. VIZIJA

Vizija Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu je zauzimanje vodeće pozicije u regiji u području obrazovanja doktora veterinarske medicine (integrirani preddiplomski i diplomski studij, poslijediplomski te specijalistički studiji), kao i u području znanstvenih istraživanja, stručnog rada, cjeloživotnog obrazovanja i međuinstitucionalne suradnje.

#### 3.3. STRATEGIJA

Fakultet je 2012. godine usvojio Strategiju razvoja Veterinarskog fakulteta 2012. – 2017. kojom su utvrđeni ciljevi i smjernice, određene aktivnosti koje podržavaju ostvarenje ciljeva, utvrđeni nositelji aktivnosti kao i rokovi za realizaciju ciljeva.

Strategijom je određeno da je jamac poboljšanja rezultata osnovne djelatnosti Fakulteta uspostava sustava kontrole kvalitete.

Strategija se temelji na definiranju i razvitku pet osnovnih područja strateškog planiranja:

1. NASTAVNA DJELATNOST
2. ZNANSTVENA DJELATNOST
3. STRUČNA DJELATNOST
4. FINANCIJSKO POSLOVANJE
5. UPRAVNO - STRUČNO I KADROVSKO POSLOVANJE

Provedbu Strategije nadgleda Povjerenstva za praćenje provedbe Strategije.

Uspješnost provođenja Strategije mjeri se pravovremenim ažuriranjem svih relevantnih informacija o započetim aktivnostima te pokazateljima uspješnosti (tzv. denominatorima) za svako od pet temeljnih područja. S ciljem što bolje kontrole kvalitete pročelnici odjela svake



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 15/43

godine u siječnju i srpnju mjesecu pisanim putem izvješćuju Povjerenstvo za praćenje provedbe Strategije o stupnju realizacije na razini njihovih odjela.

Povjerenstvo o postignutim rezultatima provedbe Strategije periodički, a najmanje jednom u 6 mjeseci, izvještava Fakultetsko vijeće. Uvažavajući izvještaje Povjerenstva, ostvarene rezultate, ali i eventualne neostvarene ciljeve, Fakultetsko vijeće će najkasnije u siječnju 2017. na prijedlog dekana imenovati tim za izradu Strategije Veterinarskog fakulteta za naredno razdoblje 2017. - 2022.

Ostvarivanjem zadanih ciljeva Veterinarski fakultet bi se pozicionirao kao vodeća visokoškolska ustanova u regiji na području veterinarske medicine.

#### **4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM**

Izgradnjom vlastitog sustava upravljanja kvalitetom Veterinarski fakultet u Zagrebu osigurava pretpostavke za uspješno upravljanje poslovnim procesima, a korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama jamči transparentnost i konkurentnost Fakulteta.

Osim udovoljavanju zahtjevima za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2008, Fakultet je poduzeo i druge mjere za osiguravanje kvalitete.

Donesen je Pravilnik o sustavu osiguranja kvalitete na Veterinarskom fakultetu, Priručnik za osiguravanje kvalitete i Strategija, a zbog jasnog opredjeljenja da sustav kvalitete bude jamstvo realizacije vizije i strateških ciljeva Fakulteta usvojeni su sljedeći provedbeni akti koji definiraju pojedina područja od značaja za sustav kvalitete:

- Pravilnik o ustroju i radu znanstveno-nastavnog poligona Fakultetsko dobro Dugo Selo
- Pravilnik o ustroju i radu lovno-nastavnog poligona Veterinarskog fakulteta
- Poslovnik o radu radnih tijela Fakultetskog vijeća
- Pravilnik o poslovnoj i profesionalnoj tajni
- Pravilnik o unutarnjem ustroju Veterinarskoga fakulteta
- Pravilnik o ustroju i radu središnje knjižnice Veterinarskog fakulteta
- Pravilnik o uvjetima i postupku izbora u zvanja
- Poslovnik o radu Fakultetskoga vijeća
- Pravilnik o radu Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- Pravilnik o zaštiti na radu
- Odluka o osnivanju Odbora za zaštitu na radu
- Pravilnik o korištenju žiga, pečata, znaka i zastave Veterinarskog fakulteta
- Pravilnik o doktorskom studiju na Veterinarskom fakultetu u Zagrebu
- Pravilnik o poslijediplomskim specijalističkim studijima Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- Pravilnik o ocjenjivanju rada asistenata
- Pravilnik o ambulatnoj klinici Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- Pravilnik o sveučilišnoj nastavnoj literaturi i izdavačkoj djelatnosti



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 16/43

- Pravilnik o načinu izbora i pravima izabranika u počasno zvanje professor emeritus
- Pravilnik o korištenju slobodne studijske godine
- Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata Veterinarskoga fakulteta
- Plan klasifikacijskih oznaka
- Pravilnik o nagradama i priznanjima
- Pravilnik o zaštiti od požara
- Poslovnik o radu Tajništva Veterinarskog fakulteta
- Pravilnik o izboru pročelnika odjela i predstojnika zavoda/klinika veterinarskog fakulteta
- Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika o integriranom preddiplomskom i diplomskom studiju
- Odluka o imenovanju osobe zadužene za nepravilnosti
- Pravila o ovlastima i postupanju osobe zadužene za nepravilnosti

UZORAK





# PRIRUČNIK KVALITETE

## prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

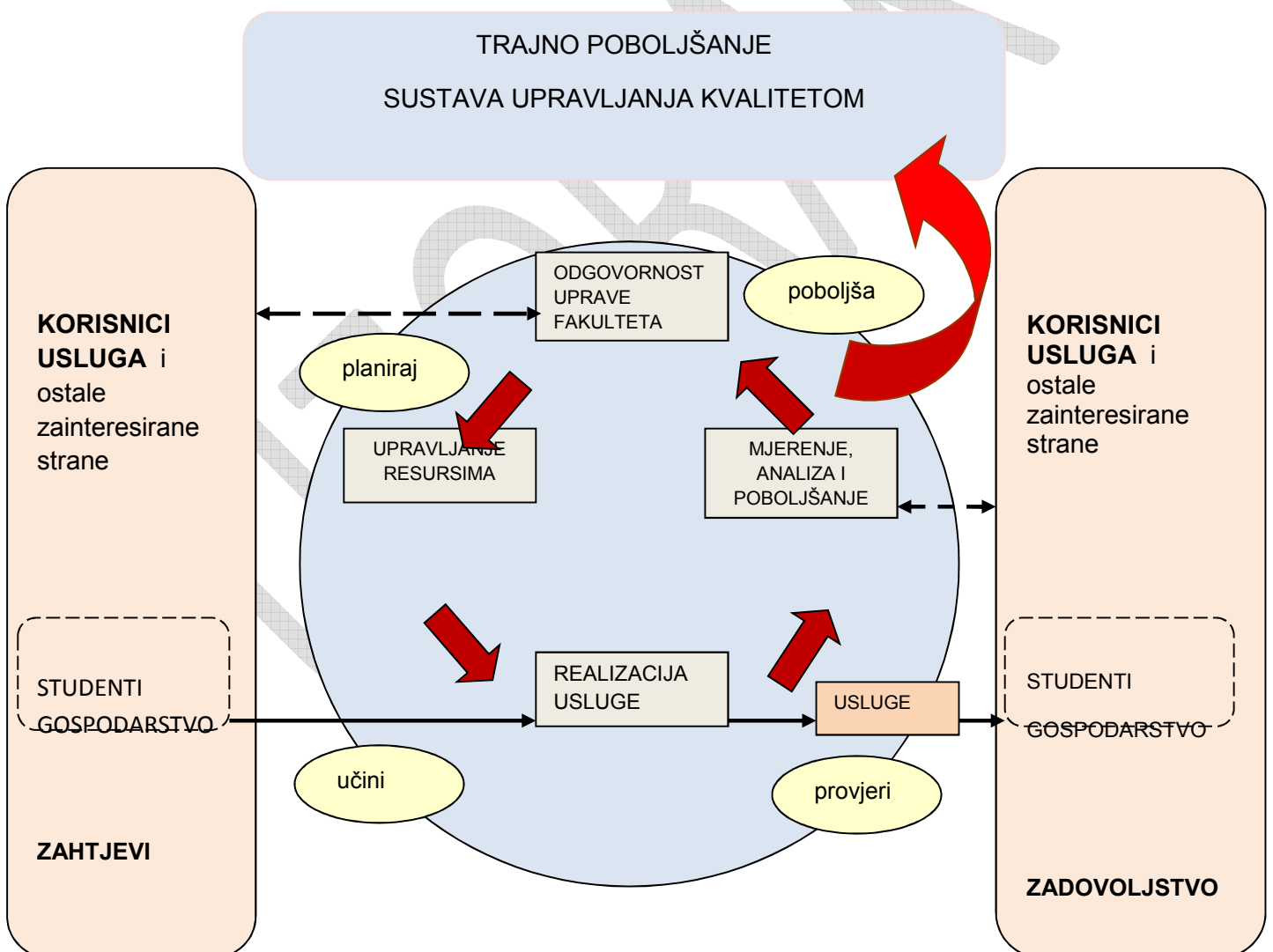
Stranica: 17/43

### 4.1. OPĆI ZAHTJEVI

Veterinarski fakultet u Zagrebu uspostavio je i u svome poslovanju primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2008., a učinkovitu izgradnju pojedinih procesa Fakultet ostvaruje ispunjavanjem osnovnih zahtjeva norme i primjenom u svakom procesu.

Za modeliranje, održavanje i poboljšanje sustava kvalitete na Fakultetu odgovorna je Uprava Fakulteta, a suodgovoran Predstavnik uprave za kvalitetu (PUK).

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



Legenda:

- Aktivnosti koje dodaju vrijednosti
- Tijek informacija



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 18/43

## 4.2. ZAHTJEVI KOJI SE ODOSE NA DOKUMENTACIJU

### 4.2.1. Općenito

Vrsta i opseg dokumentacije određeni su sukladno zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2008.

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

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).

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

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008 sadrži:

- Izjavu o politici kvalitete koja je sastavni dio Priručnika kvalitete Veterinarskog fakulteta u Zagrebu
- *Priručnik kvalitete prema normi* kojim se određuje sustav upravljanja kvalitetom, odgovornost uprave, upravljanje resursima, proces realizacije nastave na Veterinarskom fakultetu u Zagrebu te mjerenje, analize i poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom
- dokumentirane procese, postupke i radne upute sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2008, ostale dokumente koji osiguravaju učinkovito planiranje, provedbu i upravljanje procesima,
- zapise usklađene sa zahtjevima norme ISO 9001:2008

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

### 4.2.2. Priručnik kvalitete

*Priručnik kvalitete* određuje područje primjene sustava upravljanja kvalitetom, upućuje na postupke za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom te opisuje međusobne odnose procesa u sustavu upravljanja kvalitetom.



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 19/43

Originalni primjerci *Priručnika kvalitete* podložni su izmjenama i po potrebi se kontroliraju, a revidira se samo ono poglavlje *Priručnika* u koje je upisana izmjena. *Priručnik* ima status službenog dokumenta Veterinarskog fakulteta te se ne smije umnožavati i distribuirati zainteresiranim stranama bez prethodnog odobrenja dekana. Kada se *Priručnik kvalitete* dostavlja u informativne svrhe korisnicima izvan Fakulteta, mora biti označen kao „UZORAK“.

Evidencija o distribuciji *Priručnika kvalitete* vodi se putem distribucijske liste. Posjednici *Priručnika kvalitete* informiraju i educiraju svoje suradnike o sadržaju dijelova *Priručnika* koji se odnosi na njihovu ulogu u procesima te daljnju referentnu dokumentaciju.

#### 4.2.3. Upravljanje dokumentacijom

Dokumentacijom se definira sustav osiguravanja i upravljanja kvalitetom.

Dokumentacija se izrađuje za procese koji se odnose na cjelovit sustav Veterinarskog fakulteta u Zagrebu ili pojedine organizacijske dijelove te služi svim zaposlenima u području njihove odgovornosti.

Dokumentacija se odobrava, izrađuje i pohranjuje sukladno nadležnostima utvrđenim postupkom za upravljanje dokumentacijom kvalitete (PO-K-1).

Označavanje dokumentacije propisano je istoimenom radnom uputom (RU-K-1).

Izmjene i dopune dokumentacije provode se prema utvrđenom postupku. Svaka izmjena i dopuna označava se brojem revizije i datumom u zaglavlju svake stranice koje se mijenja. Svi izmijenjeni i neaktualni dijelovi dokumentacije pohranjuju se u jednom primjerku kod voditelja kvalitete uz rok čuvanja godinu dana.

Dokumenti nižih razina numeričkom su oznakom povezani uz odgovarajuće poglavlje *Priručnika kvalitete*, a, po potrebi, i uz referentnu točku pojedinog poglavlja *Priručnika*.

Ne smiju se izrađivati službene kopije dokumenata.

Odgovornosti za izradu, izmjene i dopune, odobrenje i pohranu dokumentacije kvalitete prikazane su sljedećim tabličnim prikazom:



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 20/43

**Tablica 2. Odgovornosti za dokumentaciju kvalitete**

<b>Naziv dokumenta</b>	<b>Oznaka</b>	<b>Izrada</b>	<b>Odobrenje</b>	<b>Pohrana</b>
<b>Priručnik kvalitete</b>	PK	PUK, Procesni timovi	Dekan	PUK, Tajnik VF*- a
<b>Procesi</b>	PR	Procesni timovi	Dekan	PUK, Tajnik VF -a
<b>Postupci</b>	PO	Procesni timovi	Dekan	PUK, Tajnik VF -a ,Voditelj procesa/službe/odjela
<b>Radne upute</b>	RU	Voditelji procesa	Dekan	PUK, Tajnik VF -a, Voditelj procesa
<b>Obrasci</b>	OB	PUK, voditelji procesa	Dekan	PUK, Tajnik VF -a, Voditelji procesa

\*VF – Veterinarski fakultet

#### **4.2.4. Upravljanje zapisima**

Zapisi se uspostavljaju kao dokaz o sukladnosti sa zahtjevima i učinkovitosti provođenja sustava upravljanja kvalitetom. Zapisi moraju biti čitljivi, lako prepoznatljivi, dostupni korisnicima te zaštićeni od oštećenja i gubljenja.

Svaki zapis se izrađuje prema propisanom predlošku ili u slobodnoj formi. Ukoliko se izrađuje u slobodnoj formi, iz zapisa mora biti vidljivo na što se odnosi, tko ga je i kada izradio.

Svi korisnici obvezni su poštivati utvrđena pravila pri korištenju zapisa kvalitete.

PUK izrađuje postupak za izradu, korištenje i čuvanje, odnosno upravljanje zapisima kvalitete, kojim se utvrđuje izgled i način označavanja pojedinog zapisa, odgovornosti za



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 21/43

izradu i kontrolu zapisa, način distribuiranja i povlačenja zapisa te pohranjivanje zapisa kvalitete. Za upravljanje zapisima kvalitete definiran je postupak PO-K-2.

Zapisi kvalitete pohranjeni su kod PUK-a i čuvaju se godinu dana.

## 5. ODGOVORNOST UPRAVE

### 5.1. SVRHA I CILJ

Utvrđivanjem i prihvaćanjem odgovornosti za kvalitetu, dekan Veterinarskog fakulteta u Zagrebu osigurava kvalitetno obavljanje svih poslovnih aktivnosti i donosi *Politiku kvalitete* kojom dokazuje usredotočenost svoga djelovanja na zahtjeve svih zainteresiranih strana, a posebno korisnika te njihovo ispunjenje određuje svrhom i primarnim ciljem u upravljanju procesima.

Dekan trajno osigurava jačanje svijesti o kvaliteti kod svih zaposlenih. Uprava Fakulteta donosi ocjenu sustava kvalitete najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće.

### 5.2. OPREDIJELJENOST UPRAVE ZA KVALITETU

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 sjednici Uprave
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj SUK-a i pripadnih procesa



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 22/43

### 5.3. USMJERENOST PREMA KORISNICIMA USLUGA

Budući da poslovna politika Fakulteta kao i SUK-a u prvi plan stavlja korisnika usluga, Uprava je osigurala praćenje i ocjenjivanje zadovoljstva korisnika usluga preko anketnih upitnika, prepoznavanje zahtjeva i očekivanja u cilju kontinuiranog poboljšavanja zadovoljstva korisnika usluga.

Zainteresirane strane čije zahtjeve, potrebe i očekivanja identificiramo u našem SUK-u su:

- studenti – prikupljanje informacija o sadašnjim i budućim potrebama i očekivanjima te informacije o njihovom zadovoljstvu našim uslugama
- zaposlenici – razrađene metode motiviranja, 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 vanjskih korisnika obavlja se:

- analiziranjem rezultata vrednovanja nastavnog procesa na Veterinarskom fakultetu u Zagrebu od strane studenata,
- usporedbama sa srodnim obrazovnim ustanovama u zemljama EU,
- 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 i vanjski suradnici)

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



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 23/43

**Paralelni korisnici su:**

- **dobavljači**
- **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.

UZORAK



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 24/43

## 5.4. POLITIKA KVALITETE

*Politika kvalitete* Veterinarskog fakulteta u Zagrebu temelji se na trajnom opredjeljenju udovoljavanja visokoj razini kvalitete i konkurentnosti, zadovoljstvu svih dionika, stalnoj izobrazbi i usavršavanju te dobroj komunikaciji u poslovnom i radnom okružju.

Ispitujući potrebe studenata i ostalih zainteresiranih strana, Fakultet će nastojati zadovoljiti očekivanja i zahtjeve te kontinuirano poboljšavati kvalitetu svojih usluga, a poštujući zakonske propise i akte Fakulteta, nastojat će pravovremeno i efikasno riješiti sve zahtjeve i potrebe studenata u propisanim rokovima.

Poslovni ciljevi Fakulteta su:

- prepoznati zahtjeve, potrebe i očekivanja studenata
- u poslovanje implementirati zakonske propise i akte Veterinarskog fakulteta u Zagrebu
- udovoljavati očekivanjima studenata i dionika (stakeholdera)
- nadzirati provođenje poslovnih procesa kako bi se otklonili uzroci mogućih smanjenja kvalitete usluga
- očuvati samostalnost i samoodrživost Fakulteta
- stvarati preduvjete za primaran angažman nastavnika Fakulteta i zajedničko učešće u razvoju i unaprjeđivanju rada Fakulteta
- poboljšavati uvjete rada studentima i nastavnicima
- poboljšavati funkcionalnosti korištenja informacijske i ostale tehnologije s ciljem pružanja dodatnih usluga odnosno unaprjeđivanja fakultetskog poslovanja

Ostvarenje poslovnih ciljeva moguće je uz potpuni angažman zaposlenika, a stvaranje preduvjeta za stalnu izobrazbu i usavršavanje zaposlenih će se posredno odraziti na kvalitetu pružanja usluga studentima i poslovnu izvrsnost.

*Politika kvalitete* sastavni je dio *Priručnika kvalitete prema normi* čije odredbe u potpunosti trebaju provoditi svi zaposlenici Fakulteta.

Zagreb, 14. veljače 2014.

DEKAN

Prof. dr. sc. Tomislav Dobranić





## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 25/43

### 5.5. PLANIRANJE

Kvalitetno planiranje i jasna definicija ciljeva jedan je od temeljnih preduvjeta za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom Veterinarskog fakulteta u Zagrebu.

#### 5.5.1. Ciljevi kvalitete

Ciljeve kvalitete postavlja Uprava na temelju Strategije, utvrđenih planova i programa, zapisa te analiza prikupljenih i obrađenih podataka o zahtjevima i očekivanjima zainteresiranih strana. Postavljanje i ostvarivanje ciljeva kvalitete redovito se prati uz odgovarajuće zapise.

Ciljevi kvalitete na Veterinarskom fakultetu definiraju se kao opći i posebni.

**Opći ciljevi kvalitete** trajni su i usmjereni na zadovoljavanje potreba i očekivanja prvenstveno vanjskih korisnika usluga Fakulteta, a postavljaju se sa svrhom tržišne validacije kvalitete organizacije i rada Veterinarskog fakulteta.

**Posebni ciljevi kvalitete** usmjereni su na resurse i očekivane učinke u procesu ostvarivanja općih (temeljnih) ciljeva kvalitete.

Opći i posebni ciljevi kvalitete sastavni su dio Izvještaja o ocjeni Uprave Fakulteta i akcijskog plana aktivnosti za provedbu Strategije Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu 2012. do 2017. godine.

#### 5.5.2. Planiranje sustava upravljanja kvalitetom

Uprava Fakulteta osigurava uvjete za svrsishodno planiranje sustava upravljanja kvalitetom, koji će u potpunosti odgovarati potrebi postizanja općih i posebnih odnosno kratkoročnih i dugoročnih ciljeva kvalitete.

Pri planiranju i provođenju promjena unutar sustava upravljanja kvalitetom Uprava vodi računa o potrebi osiguravanja njegove cjelovitosti.

### 5.6. ODGOVORNOSTI, OVLASTI I KOMUNIKACIJA

#### 5.6.1. 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



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 26/43

predstavljene svim zaposlenicima Fakulteta pisanim putem (službeni dokumenti Fakulteta – sistematizacija radnih mjesta, ugovori o radu).

### 5.6.2. Predstavnik uprave za kvalitetu

Predstavnik uprave za kvalitetu Fakulteta (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 zahtjeva

### 5.6.3. Interna komunikacija

Dekan Fakulteta osigurava učinkovitu komunikaciju između zaposlenih koja odgovara potrebama kvalitete svih poslovnih aktivnosti.

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.

## 5.7. OCJENA SUSTAVA OD STRANE UPRAVE

### 5.7.1. Općenito

U planiranim razdobljima, a najmanje jednom godišnje, Uprava Veterinarskog fakulteta u Zagrebu provodi ispitivanje sustava upravljanja kvalitetom i daje svoju ocjenu s procjenom mogućnosti za poboljšanja i eventualnim potrebama za promjenama unutar sustava upravljanja kvalitetom, uključujući ciljeve i Politiku kvalitete.

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



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 27/43

### 5.7.2. Ulazni podaci za ocjenu sustava od strane uprave

Uprava donosi ocjenu sustava na temelju sljedećih podataka:

- realizacija utvrđenih kratkoročnih ciljeva sustava kvalitete
- rezultati neovisnih unutarnjih i vanjskih ispitivanja sustava kvalitete (audita)
- rezultati ispitivanja zadovoljstva korisnika svih razina
- rezultati usporedbe sukladnosti programa sa srodnim ustanovama u RH i EU
- rezultati ispitivanja sukladnosti sa potrebama studenata i tržišta rada
- učinci poduzetih preventivnih i korektivnih radnji
- nastale promjene koje bi mogle imati utjecaj na sustav upravljanja kvalitetom
- preporuke za poboljšanja (zaključci Fakultetskog vijeća, Dekanskog kolegija, Fakultetskog vijeća, odjela, zavoda, katedri i sl.)
- naknadnim radnjama s prethodnih Upravnih ocjena

### 5.7.3. Izlazni podaci ocjene sustava od strane Uprave

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

- poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa
- poboljšanje u ispunjenju zadovoljstva i očekivanja korisnika te
- osiguranje potrebnih resursa za ostvarivanje poboljšanja



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 28/43

## 6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

### 6.1. SVRHA I CILJ

Cjelokupno poslovanje Veterinarskog fakulteta u Zagrebu ovisi o kvaliteti infrastrukture i radne sredine te učinkovitom upravljanju ljudskim, materijalnim i financijskim resursima. Osiguranje resursa i upravljanje njima nužan je preduvjet upravljanja procesima.

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

### 6.2. PRIBAVLJANJE RESURSA

Uprava Veterinarskog fakulteta u Zagrebu kontinuirano osigurava pravovremeno pribavljanje potrebnih resursa u svrhu:

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



### 6.3. LJUDSKI POTENCIJALI

#### 6.3.1. Općenito

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

Plan osiguravanja dostatnih i odgovarajuće kvalificiranih zaposlenika izrađuje se prije početka svakog semestra za proces nastave prema definiranim internim procedurama za angažman vanjskih suradnika.

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.

 	<b>PRIRUČNIK KVALITETE</b> <b>prema normi ISO 9001:2008</b>	Kat. oznaka: PK - 1
		Revizija: 0
		Stranica: 29/43

### 6.3.2. Izobrazba, kompetentnost, svijest, odgovornost, ovlaštenje i motiviranost

Prema podacima iz odgovarajuće dokumentacije te provedenom vrednovanju kvalitete rada, Uprava Veterinarskog fakulteta u Zagrebu osigurava da se:

- utvrđuje potrebna izobrazba i osposobljenost zaposlenih u pojedinim procesima
- utvrđuje potreban broj zaposlenih i usklađuju ga s potrebama pojedinih procesa
- dodjeljuje odgovornosti i ovlaštenja zaposlenima u svim procesima
- razvija svijest o zajedničkim ciljevima i potrebi doprinosa svakog pojedinca ostvarenju definiranih ciljeva
- osigurava kontinuirana izobrazba i usavršavanje zaposlenih planiranjem sredstava za navedene aktivnosti
- osigurava provođenje vrednovanja rezultata usavršavanja (vrednovanje rezultata usavršavanja u stručnim službama provode voditelji službi o čemu obavještavaju tajnika Fakulteta). Vrednovanje rezultata usavršavanja nastavnog osoblja provode pročelnici praćenjem rezultata anketa studenata te praćenjem napredovanja nastavnika kroz postupke izbora u viša zvanja
- pohranjuju i čuvaju zapisi o školovanju, izobrazbi, usavršavanju, vještinama i iskustvu zaposlenih

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

## 6.4. INFRASTRUKTURA

### 6.4.1. Općenito

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



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 30/43

### 6.4.2. Analiza stanja, nadzor, održavanje i planiranje

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.

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

### 6.4.3. Odgovornost

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

Osiguranje financijskih sredstava za infrastrukturu u nadležnosti je dekana.

## 6.5. RADNO OKRUŽJE

Veterinarski fakultet u Zagrebu 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, prostranost i zračenost radnog prostora, odgovarajuća kvaliteta i ergonomija radnih pomagala i opreme, sigurnost na radu i slično

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



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 31/43

## 7. REALIZACIJA USLUGE

### 7.1. SVRHA I CILJ

U objavljenj *Politici kvalitete* dekan Veterinarskog fakulteta u Zagrebu posebno je istaknuo važnost trajnog poboljšanja procesa i aktivnosti s ciljem kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva korisnika u čemu kvalitetna realizacija usluga ima ključnu ulogu.

Realizacija usluga Fakulteta odvija se u skladu s propisanim zahtjevima za održavanje i unapređivanje kvalitete i s ciljem potpunog zadovoljavanja prethodno identificiranih i definiranih zahtjeva korisnika.

Budući da su glavni korisnici usluga Fakulteta studenti, njihovi sponzori i poslodavci, pod realizacijom usluge ponajprije se razumijeva realizacija nastavnog procesa odnosno realizacija nastave.

### 7.2. PLANIRANJE NASTAVE

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

Pri planiranju nastave Fakultet utvrđuje:

- zahtjeve korisnika i prema njima definirane ciljeve kvalitete
- potrebu za odgovarajućom dokumentacijom (nastavni programi, izvedbeni planovi, rasporedi odvijanja upisa i sl.)
- potrebne resurse za realizaciju nastave u svakoj nadolazećoj akademskoj godini
- odgovarajući sustav verifikacije i validacije izvođenja nastave, sustav nadzora i kriterije ocjenjivanja nastavnog procesa (provođenje internih stručnih opservacija nastave, provođenje studentskih anketa, prikupljanje i analiziranje prijedloga voditelja nastavnih predmeta i Odbora za unaprjeđenje i kvalitetu nastave)
- odgovarajuće zapise o realizaciji nastavnog procesa te ispunjenju zahtjeva i očekivanja korisnika (izvešća predstojnika zavoda, voditelja katedri, izvešća o rezultatima studentskih anketa, evidencije nastave od strane nastavnika, zapise o pisanim provjerama znanja, seminarske i završne radove i sl.)



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 32/43

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

## 7.2. PROCESI USMJERENI PREMA KORISNICIMA USLUGE

### 7.2.1. Određivanje zahtjeva korisnika

Uprava Veterinarskog fakulteta u Zagrebu mora identificirati i stalno razmatrati:

- zahtjeve koje postavljaju njeni 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.

Identifikacija zahtjeva obrađena je u poglavlju 5. Odgovornosti uprave, točka 5.2. Usmjerenost na korisnike.

### 7.2.2. Ocjena zahtjeva korisnika

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 obveze 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 odjela i zavoda, a nakon prihvaćanja prijedloga isti se prosljeđuju prodekanu.

Prodekan za diplomsku nastavu priprema informacijski paket i red predavanja za sljedeću akademsku godinu, a prijedlog informacijskog paketa se usvaja na sjednici Fakultetskog vijeća. Ako se radi o velikim izmjenama pokreće se postupak prilagodbe i razvoja novih studijskih programa što detaljno opisuje Priručnik za osiguravanje kvalitete.

### 7.2.3. Komunikacija s korisnicima

U svrhu identifikacije i daljnje obrade zahtjeva i očekivanja korisnika Veterinarski fakultet utvrđuje i primjenjuje odgovarajući sustav komunikacije sa svim korisnicima, koji uključuje:





## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 33/43

- 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 žalbe

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

### 7.3. PRILAGODBE I RAZVOJ STUDIJSKIH PROGRAMA

Realizacija usluge Veterinarskog 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 prilagodbi studijskih programa (postupci su definirani zakonima koji reguliraju visoko obrazovanje i provedbenim propisima Sveučilišta u Zagrebu kao i Fakulteta).

Osim toga, na Fakultetu se redovito provode brojni stručni i znanstveni projekti, a odgovornost za svaki projekt je na voditelju projekta. S obzirom na specifičnosti projekta, primjenjuju se relevantne mjere kontrole od strane naručitelja projekta ili institucije koja financira projekt.

#### 7.3.1. Planiranje projekata

Prilagodbe i razvoj novih studijskih programa Veterinarskog fakulteta sustavno se planiraju, odnosno njima se u potpunosti upravlja prema propisanoj dokumentaciji. Pri planiranju prilagodbi i razvoja novih studijskih programa utvrđuje se:

- postojanje potrebe za novim studijskim programom
- ciljevi programa
- odgovornosti za program
- pojedine faze izrade programa s pripadajućim potrebnim resursima (ljudskim, materijalnim, financijskim, vremenskim, prostornim, informacijskim)
- aktivnosti ocjenjivanja i prihvatljivosti svake faze izrade programa

Novi studijski programi se razvijaju prema pravilima koje propisuje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta. Uvjeti za izvođenje sveučilišnog studijskog programa definirani su



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 34/43

Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta.

### 7.3.2. Ulazni podaci i podloge za planiranje i realizaciju novih studijskih programa

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 prilagodbe studijskog programa odvija se prema prethodno utvrđenim planovima aktivnosti.

### 7.3.3. Rezultati kao izlazni podaci novog studijskog programa

Rezultati pojedinih faza te konačni rezultati prilagodbe i razvoja novih studijskih programa moraju biti prezentirani u obliku koji omogućuje ocjenu njihove učinkovitosti. U tom smislu, rezultati trebaju:

- ispunjavati sve ulazne zahtjeve,
- pružiti sve potrebne informacije za nabavu/angažman potrebnih resursa i pružanje usluge (nastavno osoblje, dvorane, potporne službe, materijal, literatura i sl.),
- definirati potrebne značajke programa u skladu s *Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta* kako bi se osigurala njegova ispravna uporaba.

### 7.3.4. Ocjenjivanje projekata

Ocjenjivanje prilagodbe i razvoja novih studijskih programa provodi se sa svrhom:

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



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 35/43

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

### 7.3.5. Verifikacija/ ovjera i validacija/ dokaz pravovaljanosti rezultata prilagodbe i razvoja studijskih programa

Verifikacija se provodi radi utvrđivanja stupnja ispunjenja zahtjeva ugrađenih u ulazne podatke u vremenu njihove realizacije. Verifikaciju provodi odgovarajuće nadležno tijelo.

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

Kod prilagodbe 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 prilagodbu 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, obrazovanja i sporta.

### 7.3.6. Upravljanje promjenama u prilagodbi i razvoju studijskih programa

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

## 7.4. NABAVA MATERIJALNIH RESURSA

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

### 7.4.1. Proces nabave

U skladu s definiranim potrebama Fakultet planira nabavu sredstava za rad prema utvrđenoj politici i planovima razvoja, primjenjujući odredbe Zakona o javnoj nabavi i interne akte. Fakultet provodi analize postojećih i po potrebi, potencijalnih dobavljača sredstava za rad što je preciznije definirano internom procedurom stvaranja ugovornih obveza na Fakultetu.



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 36/43

Za aktivnosti nabave odgovoran je dekan.

### 7.4.2. Podaci za nabavu

Nabava pojedinog materijalnog resursa provodi se na temelju:

- evidentirane potrebe za sredstvom za rad
- odobrenja nabave od strane ovlaštene osobe

a sve je detaljno utvrđeno u Proceduri o stvaranju ugovornih obveza.

### 7.4.3. Ovjera/verifikacija nabavljenih resursa

Postupcima ovjere/ verifikacije nabavljenih resursa Fakulteta provjerava se i osigurava sukladnost nabavljenih resursa zahtjevima njihovih korisnika.

## 7.5. PRUŽANJE USLUGE

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

### 7.5.1. Upravljanje izvođenjem nastave

Veterinarski fakultet u Zagrebu 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 preddiplomskom 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 usmjerenje i izvedbu studija,



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 37/43

- nastava se odvija u najviše 3 turnusa (jutarnji, podnevni i popodnevni),
- obvezatno je poštivanje Pravilnika o stegovnoj odgovornosti nastavnika
- svim nastavnicima je osigurana i propisana dostupnost informacija o nastavi,
- nastava se izvodi prema utvrđenom nastavnom programu i izvedbenom planu pojedinog nastavnog kolegija,
- obvezatno je poštivanje rasporeda nastave i točnost u dolaženju i odlaženju s nastave,
- obvezatno je evidentiranje prisutnosti studenata na nastavi,
- svi poslovi nastave za nastavnike moraju biti transparentni.

Uvjeti odvijanja nastave za studente:

- nastava se provodi u vidu predavanja, vježbi i seminara,
- predavanja se provode u studijskim grupama veličine propisane za svaki pojedini studij i izvedbu usmjerenja,
- nastava se odvija u najviše 3 turnusa (jutarnji, podnevni i popodnevni),
- 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.

#### **7.5.2. Utvrđivanje prihvatljivosti/ validacija izvođenja nastave**

Prihvatljivost izvođenja nastave na Fakultetu utvrđuje se nakon realiziranja internim i eksternim postupcima vrednovanja nastave.



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 38/43

Interno vrednovanje nastave provodi se na način propisan opisom procesa nastave i to putem studentskih anketa i ostalih indikatora koje definira Odbor za unaprjeđenje i kvalitetu nastave. Za provođenje vrednovanja nastave odgovoran je prodekan za diplomsku nastavu.

Eksterno vrednovanje izvođenja i rezultata nastave provodi se:

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

### 7.5.3. Označavanje i sljedivost

Svaki student kao korisnik usluga Fakulteta vodi se u evidenciji po nizu parametara te je njegov put sljediv kroz studij tijekom cijelog procesa studiranja. Evidencije o studentima dostupne su u referadama, a podatci o završenim studentima su arhivirani. Obveza vođenja evidencija propisana je Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju.

### 7.5.4. Vlasništvo kupca

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

Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni.

## 7.6. UPRAVLJANJE NADZORNOM I MJERNOM OPREMOM

Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu koristi mjernu opremu istraživačkih laboratorija i posebnu dijagnostičku opremu za potrebe dijagnostičkih postupaka laboratorija, klinika i poligona.

Pet laboratorija Veterinarskog fakulteta je akreditirano prema zahtjevu norme ISO 17025 što je bio uvjet za upis u Upisnik službenih i referentnih laboratorija.

Zahtjevi vezani uz dijagnostičke postupke propisani su aktima i Priručnikom kvalitete prema normi 17025.



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 39/43

## 8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJA

### 8.1. SVRHA I CILJ

Kvaliteta usluge Veterinarskog fakulteta u Zagrebu ovisna je, između ostaloga, o mjerenjima, redovitim analizama i neprekidnim poboljšanjima u procesu nastave. Uprava Fakulteta se u objavljenoj politici kvalitete, čiji je dio i upravljanje mjerenjima i poboljšanjima, obvezala na stalno podizanje kvalitete usluge sa svrhom i ciljem zadovoljavanja opravdanih zahtjeva i očekivanja korisnika.

### 8.2. OPĆENITO

Mjerenja, analize i poboljšanja provode se s ciljem pravovremenog uklanjanja nesukladnih radnji. Metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja radi dokazivanja sukladnosti usluge Fakultet provodi kroz mjerenje zadovoljstva dionika, praćenjem tijeka obavljanja posla, internih audita i Upravine ocjene.

Podaci mjerenja se koriste za analizu, izvođenje zaključaka, dobivanje izvješća potrebnih upravi za donošenje djelotvornih odluka usmjerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva dionika.

### 8.3. NADZOR I MJERENJE

#### 8.3.1. Mjerenje zadovoljstva korisnika (studenata)

Planirano i sustavno mjerenje i analiza zadovoljstva korisnika (studenata) doprinose uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga (detaljno utvrđeno Priručnikom za osiguravanje kvalitete). Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja korisnika – studenata.

Za mjerenje zadovoljstva koristi se metoda neposrednih kontakata i razgovora s korisnicima usluge u službenim prostorijama, obradom i analizom izjavljenih predstavki i pritužbi, preko web stranice Fakulteta kao i analizom rezultata provedenih studentskih anketa.

Mjerenje stupnja zadovoljstva korisnika (studenata) procesom nastave obuhvaća:

- planiranje mjerenja (utvrđuje se mjesto i vrijeme te odgovornosti)
- izradu instrumenata i izbor metoda mjerenja
- učestalost mjerenja
- analizu prikupljenih podataka (ocjena, komentara, prijedloga) te
- analizu valjanosti primijenjenih instrumenata i metoda



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 40/43

Mjerenje zadovoljstva korisnika (studenata) provodi se prema postupku opisanom u Priručniku o osiguravanju kvalitete.

Dokumentacija se čuva kod PUK-a i prodekana najmanje jednu godinu.

### **8.3.2. Interni audit**

Obvezna zadaća Veterinarskog fakulteta u Zagrebu je redovito i kontinuirano provođenje neovisnog internog audita sustava upravljanja kvalitetom najmanje jednom tijekom akademske godine, a po potrebi i češće.

Svrha i korisnost provedbe internog audita ogleda se u utvrđivanju usklađenosti sustava upravljanja kvalitetom s planiranim aktivnostima i pokazateljima, kao i sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2008 odnosno zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom koje je propisao sam Fakultet. Isto tako, internim auditom utvrđuje se učinkovita primjena i održavanje SUK-a.

Prema važnosti auditiranog područja i rezultatima prethodnih neovisnih audita, predstavnik uprave za kvalitetu 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 otklanjanje neusklađenosti, po obujmu i roku koji je dogovoren.

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

Interne audite provode osposobljeni auditori, neovisni o području rada kojeg provjeravaju. Za poduzimanje popravni radnji, kad nalazi audita to iziskuju, zadužene su osobe odgovorne za to područje rada.

Planiranje i nadzor nad provedbom internih audita u nadležnosti je PUK-a i dekana. Interni audit se provode sukladno dokumentiranom postupku PO-K-3 Interni audit.

### **8.3.3. Nadzor nad procesom i mjerenje kvalitete procesa**

Nadzor i mjerenje kvalitete procesa sustava upravljanja kvalitetom provodi se kao kontinuirana aktivnost u cilju uvida u sposobnost svakog procesa da ostvari planirane rezultate. Mjerenje i analiza rezultata mjerenja procesa moraju obuhvatiti sve planirane procese. Na Veterinarskom fakultetu identificirani su sljedeći procesi: akademski proces (nastava), znanstveno-istraživački procesi, poslovni proces i proces administrativnih poslova na način kako je definirano Priručnikom o osiguravanju kvalitete.





## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 41/43

Ukoliko se procesima ne ostvare planirani rezultati, potrebno je analizama utvrditi uzroke nesukladnosti te poduzeti korektivne aktivnosti.

Za mjerenja i analize rezultata mjerenja kvalitete procesa zaduženi su predstojnici zavoda, voditelji službi /centara. U slučaju kada se uoči moguće odstupanje od planiranih aktivnosti dužni su pokrenuti korektivne mjere i o svemu obavijestiti PUK-a i Upravu Fakulteta.

### 8.3.4. Nadzor nad uslugama i mjerenje kvalitete usluge

Veterinarski fakultet u Zagrebu mora sustavno nadzirati i mjeriti kvalitetu pruženih usluga kako bi se utvrdio stupanj ispunjenja u odnosu na potrebe i očekivanja korisnika usluga. Mjerenje kvalitete usluga mora se provoditi u svim fazama procesa realizacije nastave.

Mjerenje kvalitete usluga temelji se na prikupljanju dokaza i informacija, uz utvrđene kriterije mjerenja, na način opisan procesom nastave u Priručniku za osiguravanje kvalitete.

Aktivnosti nadzora i mjerenja usluga nastave u izravnoj su odgovornosti prodekana i PUK-a.

Dokumentacija se čuva kod prodekana najmanje jednu godinu.

### 8.4. UPRAVLJANJE NESUKLADNOM USLUGOM

Veterinarski fakultet u Zagrebu mora osigurati pravovremeno uočavanje nesukladnosti usluge te upravljanje istim, što je određeno i dokumentirano odgovarajućim postupkom PO-K-3. Nesukladnost usluge u nastavnim procesima predstavlja svako odstupanje od zahtjeva kvalitete u tom procesu.

Prodekan i PUK daje ovlasti za identifikaciju i praćenje nesukladnosti usluge te ih analizira na temelju prikupljenih izvješća (studentske ankete, usmene i pisane primjedbe studenata).

Nesukladnosti su sve situacije koje nisu u skladu sa zakonima ili provedbenim aktima. Sve uočene nesukladnosti se dokumentiraju, kao i provedene korektivne radnje.

Nesukladnost usluge nije moguće ispraviti nakon što je usluga pružena korisniku. Stoga se rješenje pronalazi u poduzimanju korektivnih radnji radi smanjenja posljedica (isprika, nadoknada) te planiranje i provođenje preventivnih radnji radi izbjegavanja mogućeg ponavljanja nesukladnosti.

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

Sve aktivnosti upravljanja nesukladnostima precizirane su u istoimenom postupku PO-K-3.



## PRIRUČNIK KVALITETE prema normi ISO 9001:2008

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 42/43

### 8.5. ANALIZA PODATAKA

Veterinarski fakultet u Zagrebu prikuplja i analizira odgovarajuće podatke o zadovoljstvu korisnika i drugih zainteresiranih strana i time omogućava poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Isto tako, analizom se utvrđuju trendovi kvalitete procesa i pruženih usluga te mogućnost poduzimanja preventivnih i korektivnih radnji.

Analizu dobivenih podataka o nastavnom procesu na Veterinarskom fakultetu u Zagrebu provodi prodekan uz pomoć predavača predmeta. Podatci za analizu mogu uključiti: rezultate studentskih anketa, izvještaje Povjerenstva za upravljanje kvalitetom o sukladnosti usluge sa zahtjevima te o različitim indikatorima kvalitete, zapisnike sa sastanaka (Fakultetsko vijeće, Dekanski kolegij, sjednice povjerenstava, odbora, zavoda, centara, sastanci voditelja službi i sl.), podatci o vrednovanju dobavljača, preporuke vanjskih organizacija (povjerenstva za vrednovanje, Sveučilište u Zagrebu, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, preporuke auditora i sl.).

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

### 8.6. POBOLJŠANJA

#### 8.6.1. Stalna poboljšanja

Stalna poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom jedna je od osnovnih zadaća Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, koju ostvaruje primjenjujući definiranu politiku kvalitete, kontinuiranim praćenjem, mjerenjem i analiziranjem rezultata mjerenja procesa i usluga, praćenjem ostvarenja ciljeva kvalitete, internim auditima, primjenom preventivnih i korektivnih radnji te redovitim ocjenama sustava od strane Uprave.

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

#### 8.6.2. Korektivne radnje

Radi uklanjanja uzroka nesukladnosti i sprječavanja njihova ponavljanja, Veterinarski fakultet u Zagrebu planira i provodi korektivne radnje koje su primjerene posljedicama utvrđene nesukladnosti.

Dokumentiranim postupkom (PO-K-4) definira se utvrđivanje nesukladnosti i uzroka nesukladnosti te provođenjem korektivnih radnji uklanjaju odstupanja od planirane kvalitete procesa i usluga. Provjeravaju se informacije o faktorima od utjecaja na kvalitetu procesa i usluga te se na toj osnovi eliminiraju potencijalni uzroci nesukladnosti i poduzimaju korektivne radnje. O rezultatima korektivnih radnji vode se zapisi.



**PRIRUČNIK KVALITETE**  
**prema normi ISO 9001:2008**

Kat. oznaka: PK - 1

Revizija: 0

Stranica: 43/43

Na Fakultetu se provodi:

1. analiziranje svih nesukladnih radnji utvrđenih temeljem prijava,
2. nadziranje provođenja i učinkovitosti korektivnih radnji o čemu se vode zapisi i podnose izvješća.

Analize, zapisi i ostala dokumentacija čuva se kod odgovorne osobe godinu dana.

### 8.6.3. Preventivne radnje

Veterinarski fakultet u Zagrebu utvrđuje radnje u svrhu uklanjanja uzroka mogućih nesukladnosti i sprečavanja njihova pojavljivanja. Preventivne radnje su primjerene posljedicama mogućih problema. Opisane su u dokumentiranom postupku PO-K-4.

Sva unapređenja procesa planiranja, prepoznavanja sadašnjih i budućih zahtjeva studenata i drugih dionika, mjere su koje doprinose povećanju djelotvornosti radnih procesa, jačanju znanja i stjecanju novih vještina zaposlenika te usavršavanje internih i vanjskih komunikacija, smatraju se preventivnim djelovanjem. Zaključci i preporuke koji su rezultat ocjene sustava upravljanja od strane Uprave, institucionalizirani su oblik definiranja preventivnih mjera. Odgovorne osobe u okviru svojih odgovornosti i ovlaštenja dužni su procijeniti potrebe i primjenjivati preventivne mjere na području svog djelovanja.

Osiguranjem modernih sredstava za rad, definiranih postupaka rada te redovne edukacije zaposlenika u svim segmentima koje postavlja struka, predstavljaju efikasne preventivne mjere.

Kada to konkretni slučajevi iziskuju, PUK/dekan definiraju preventivne mjere i prate njihovu učinkovitost te vode zapise o njima (Upravina ocjena).