Na temelju članka 2. i članka 3. Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti (NN 151/2022) od 22.12.2022., Statuta TVZ-a od lipnja 2023. godine, Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i ustrojstvu radnih mjesta od listopada 2023. godine i Odluke Upravnog vijeća od 5. siječnja 2024. godine, Vijeće Veleučilišta na 6. redovitoj sjednici u akademskoj godini 2023./2024. održanoj dana 19. ožujka 2024. donosi

Pravilnik o unutarnjoj prosudbi

I. Svrha i cilj

Članak 1.

Svrha ovog postupka je opisati procese planiranja, pripreme, provedbe i dokumentiranja unutarnje prosudbe (engl. *internal audit*) sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete na TVZ-u (QTVZ).

Cilj unutarnje prosudbe je vrednovanje i usklađivanje sustava unutarnjeg osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete na TVZ-u sukladno normi ISO 9001 (*DVI-11*), Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG standardi: *DVI-10* i *DVI-12*) te dokumentacijom sustava upravljanja kvalitetom na TVZ-u (QTVZ).

II. Područje primjene

Članak 2.

Postupak se primjenjuje na cijelom TVZ-u.

III. Odgovornosti

Članak 3.

Za primjenu ovog postupka i upravljanje unutarnjim prosudbama odgovorno je Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete (*PUP*).

Dekan je odgovoran za imenovanje predsjednika i članova PUP-a prema prijedlogu Prodekana za kontrolu kvalitete, razvoj i nove studijske programe.

Predsjednik Povjerenstva odgovoran je za uvođenje u rad članova povjerenstva, koji su ujedno i auditori.

Odgovornost Povjerenstva definirana je ovim Pravilnikom, postupcima *SOP-05 Popravne radnje i prijedlozi za poboljšanja* i *SOP-24 Upravljanje nesukladnom uslugom*.

IV. Postupak

Članak 4.

1.1. Pojmovi i definicije

Prosudba (audit) je ocjena organizacije, sustava, procesa, postupka ili proizvoda (općenita definicija). Prema dokumentu *Temeljna načela i terminološki rječnik ISO 9000*, audit je sustavan, neovisan i dokumentiran proces za dobivanje dokaza audita i njihovo objektivno vrednovanje kako bi se utvrdio opseg do kojeg su ispunjeni kriteriji audita. Dodatno, audit je sustavna i formalna usporedba dokumentacije i prakse sa zahtjevima, sa svrhom otkrivanja nesukladnosti ili prilika za poboljšanje.

Dokazi – dokumenti, zapisi sastanaka i formalnih razgovora, navodi činjenica te ostale bitne informacije bitne za kriterije neovisne ocjene, a koje je moguće provjeriti.

Nalazi – rezultati vrednovanja prikupljenih dokaza neovisne ocjene u odnosu na kriterije neovisne ocjene. Nalazi mogu biti ocjenjeni pozitivno (ocjena sukladno – S) ili negativno (ocjena nesukladnosti – N). Ocjene nalaza upisuju se u sažetak internog audita *OB-0033.*

Nesukladnost – neispunjavanje zahtjeva (praksa ili dokazi nisu u skladu sa zahtjevima). Navodi se u "*1. dio: Prijava"* unutar ION obrasca.

Ispravak – radnja kojom se uklanja otkrivena nesukladnost (npr. dorada). Navodi se u "*3. dio: Analiza uzroka i akcijski plan"* unutar ION obrasca.

Popravna radnja – radnja kojom se uklanja uzrok nesukladnosti i sprječava ponovna pojava. Navodi se u *"3. dio: Analiza uzroka i akcijski plan"* unutar ION obrasca.

Preventivna akcija – radnja kojom se sprječava potencijalna nesukladnost uočena u provođenju stvarne prakse auditiranog područja Upisuje se u *"1. dio: Prijava"* unutar ION obrasca i unutar sažetka internog audita OB-0033.

Prilika za poboljšanje – radnja kojom se općenito doprinosi poboljšanju auditiranog područja. Upisuje se u "*1. dio: Prijava"* unutar ION obrasca i unutar sažetka internog audita OB-0033.

Program audita – skup od jednog ili više audita planiran za posebni vremenski okvir i usmjeren prema posebnoj svrsi.

Plan audita – opis aktivnosti i priprema za audit.

Opseg audita – razmjer i granice audita.

Audit prve strane ili unutarnja prosudba (audit) – pojam koji se koristi kada auditor radi za organizaciju/instituciju koja se auditira.

Područje unutarnje prosudbe – organizacija, proces, odjel ili služba koja se neovisno ocjenjuje.

Auditor – osoba osposobljena za provedbu unutarnje prosudbe.

Kriteriji – polazne točke ili referentne vrijednosti na temelju kojih se može procijeniti dostizanje postavljenih ciljeva ili definiranih standarda (npr. *DVI-12*).

2.1. Provedba audita

Članak 5.

Unutarnja prosudba sustava upravljanja kvalitetom provodi se kako bi se osigurala stalna usklađenost sa zahtjevima standarda sustava upravljanja kvalitetom, politikama i postupcima organizacije. To se postiže auditiranjem svih važnih procesa i područja te primjenom svih primjenjivih dijelova standarda. Zahtjevi audita uključuju one iz norme ISO 9001 (*DVI-11*) te dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom na TVZ-u (QTVZ), koja uključuje i ESG standarde (*DVI-10 i DVI-12*).

Prosudbe se provode po procesima. Glavni procesi moraju se auditirati najmanje jednom godišnje.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu početkom akademske godine definira program audita. Programom audita određeno je koji će se procesi auditirati u tekućoj akademskoj godini. Program audita usvaja se na sjednici Vijeća Veleučilišta.

Predsjednik PUP planira provedbu audita, sukladno programu audita. Za svaki auditirani proces dodjeljuje glavnog auditora (voditelja tima) i članove tima (auditore). Za svaki proces otvara se *Izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi (0B-0033}.*

Auditori su nezavisni prema auditiranom području. Glavni auditor mora biti osoba s iskustvom u provođenju audita (bio je auditor u nekoj od prethodnih unutarnjih prosudbi).

Glavni auditor će pomoću pripremljenog obrasca *Izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi (OB-0033)* izraditi plan audita s ostalim članovima tima. Dogovaraju se termini audita s auditiranim osobama. U obrazac se dodaju pitanja/zahtjevi koji će se tokom audita verificirati.

Auditori nakon toga kreću u provedbu audita prema koracima opisanim u obrascu *OB-0033*. Koraci su sljedeći:

- *Plan audita* - definiranje opsega audita (proces, lokacije), datuma, auditora, primjenjivih točaka standarda i dokumentacije za pregled.
- *Pregled dokumentacije* - usporedba dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom (QTVZ) sa zahtjevima (ISO 9001 i ESG).
- *Auditiranje* - usporedba stvarne prakse sa zahtjevima QTVZ dokumentacije i zahtjevima ISO 9001 i ESG.
- *Provjera učinkovitosti procesa* - općenita pitanja sa svrhom provjere da li je proces učinkovit i da nije podložan generiranju nesukladnosti.
- *Sažetak internog audita* - detaljna lista nalaza koja će se unijeti u pojedinačna izvješća o nesukladnosti (ION).
- *Pregled i slanje izvješća* - pregled svih nalaza od strane glavnog auditora, kako bi se osiguralo da je izvješće kompletno, objektivno, jasno i da pruža sljedive objektivne dokaze.

Članak 6.

Za svaki nalaz zapisan u *Izvješću o provedenoj unutarnjoj prosudbi (OB-0033)* auditor podnosi Izvješće o nesukladnosti ili poboljšanju (*OB-0013*), sukladno postupku *SOP-05 Popravne radnje i prijedlozi za poboljšanja*.

Prilikom zapisivanja nesukladnosti, svaki nalaz mora sadržavati tri elementa:

1. *Naznaka zahtjeva* - dokument ili točka standarda (norme) za koju se smatra daje prekršena.
2. *Objektivni dokaz* - sljedivi trag pronađenih dokaza koji podržava tvrdnju o nesukladnosti (npr. dokumenti, zapisi, rezultati razgovora). U svim slučajevima objektivni dokazi moraju biti zabilježeni u dovoljnoj mjeri kako bi se osiguralo da treća strana može pronaći točne dokaze kasnije.
3. *Kratki opis* - kratka izjava o tome zašto objektivni dokazi pokazuju nesukladnost prema zahtjevu.

Svakom nalazu se dodjeljuje tip: popravna ili korektivna radnja za postojeću nesukladnost (K), preventivna radnja za potencijalnu nesukladnost (P) ili prilika za poboljšanje (PZP).

Članak 7.

Nakon podnošenja *Izvješća o nesukladnosti ili poboljšanju (ION)*, odgovorne (zadužene) osobe će poduzeti popravne radnje potrebne za eliminiranje uzroka nesukladnosti. Ispravci se poduzimaju u čim kraćem roku kako bi se otklonila pronađena nesukladnost. U dijelu ION obrasca koji se odnosi na verifikaciju, ocjenjuje se učinkovitost poduzetih radnji s obzirom na nalaze audita.

Po završetku audita, a najkasnije do kraja akademske godine predsjednik PUP-a podnosi Vijeću Veleučilišta Izvješće o radu PUP-a, u kojem se navode skupni nalazi audita (auditori i timovi po procesima, broj pronađenih nesukladnosti ili prilika za poboljšanje po procesima, broj riješenih nesukladnosti itd.).

U svim slučajevima i fazama audita, od auditiranih osoba se očekuje potpuna suradnja s timovima auditora.

V. Referentni dokumenti, obrasci i zapisi

Članak 8.

DVI-02	Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti
DVI-10	Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)
DVI-11	ISO 9001:2015 Zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom
DVI-12	Standardi kvalitete za vrednovanje u postupku reakreditacije visokih učilišta
SOP-05	Popravne radnje i prijedlozi za poboljšanja
SOP-24	Upravljanje nesukladnom uslugom
OB-0033	Izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi
OB-0013	Izvješće o nesukladnosti ili poboljšanju

Članak 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na mrežnim stranicama Veleučilišta.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti SOP-36-02 Unutarnja prosudba, usvojen Odlukom Vijeća Veleučilišta br. 5669-6/23 od 23. ožujka 2023. godine.

KLASA:
URBROJ:
U Zagrebu,

Dekanica

Prof. dr. sc. Jana Žiljak Gršić