



GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU

Ured za osiguravanje kvalitete

Klasa: 039-02/22-01-03
Ur.br.: 2133-61-16-22-01
Datum: 21.01.2022.

<p>Kratki podaci o uredu</p>	<p>Ured za osiguravanje kvalitete osnovan je Odlukom o osnivanju ureda za osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Karlovcu, Klasa:602-04/16-01/749, Ur.br. 2133-61-01-16-01, od 14.12.2016.</p> <p>Ured je formalni rad započeo 01.01.2017. (09.01.2017) kada je sa radom započela zaposlenica u UZOK, imenovana Odlukom Klasa:602-04/16-01/754, Ur.br. 2133-61-01-16-01, od 19.12.2016.</p> <p>U vrijeme izrade ovog izvješća, Ured nema voditelja, a zaposlenica Ureda, uz obaveze i aktivnosti vezane uz kvalitetu, znatan dio radnog vremena angažirana je na provedbi projekata financiranih iz različitih EU fondova, pri čemu u svim projektnim aktivnostima i dokumentaciji, ukoliko nije drugačije određeno ugovorima, primjenjuje postupke i obrasce Sustava upravljnja i osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Karlovcu.</p>
<p>Poticanje i organiziranje stalne rasprave o kvaliteti i širenju kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti,</p>	<p>Od početka rada UZOK je putem e-maila ili u direktnoj komunikaciji sa svim zaposlenicima Veleučilišta, vanjskim i unutarnjim dionicima, sa ciljem osiguravanja i unapređenja kvalitete, kao i širenju kulture kvalitete, te je na taj način prisutan u akademskoj i neakademskoj zajednici. Stalno podsjećanje na kvalitetu, doprinosi kontinuiranom stvaranju i širenju kulture kvalitete među svim dionicima. Način komunikacije ovisan je o sudionicima u provedbi aktivnosti u poboljšavanju sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete.</p> <p>Tijekom 2021.g. sa e-mail adrese UZOK i zaposlenice, zaposlenicima Veleučilišta odaslano je 20 okružnica sa informacijama o novim i aktualnim edukativnim materijalima, te informacije o ažuriranoj i novo usvojenoj dokumentaciji SUK-a.</p> <p>Podaci na Web stranici VUK-e od strane UZOK-a su ažurirani 59 puta tijekom 2021.godine.</p>
<p>Razvijanje postupaka vanjskog i unutrašnjeg vrednovanja, metoda za istraživanje različitih aspekta kvalitete obrazovanja kao i različitih ciljnih populacija (studenata, nastavnika, administrativnog i tehničkog osoblja, rukovoditelja, poslodavaca, javnog mnijenja)</p>	<p><u>Vanjsko vrednovanje:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Ured za osiguravanje kvalitete je tijekom 2021.g. sudjelovao u reakreditaciji provedenoj od strane AZVO u periodu 26.-29.01.20212) Ured za osiguravanje kvalitete je tijekom 2021.g. sudjelovao u vanjskom auditu provedenom od strane CRS-a dana 12.4. i 15.04.2021. <p>Sudjelovanje ureda evidentirano je u izvješćima vanjskih neovisnih povjerenstava, a sastojalo se od prikupljanja i predočavanja tražene dokumentacije te odgovaranja na postavljena pitanja članova povjerenstava.</p> <p>Rezultati vanjskog vrednovanja</p> <ol style="list-style-type: none">1) AZVO - Pismo očekivanja s akreditacijskom preporukom od 11.10.2021. s rokom uklanjanja nedostataka u roku od 3 godine, za koji rok je potrebno izraditi Akcijski plan do travnja 2022.g.2) CRS – Certifikat HRN EN ISO 9001:2015 od 04.10.2021. do 04.10.2024. s obavezom godišnjih kontrolnih pregleda. <p>Ured za osiguravanje kvalitete je pripremio podlogu za izradu Akcijskog plana za unapređenje kvalitete u postupku II. ciklusa reakreditacije 2022.-2024., na način da</p>

je u isti uvrstio sve preporuke navedene u Izvješću stručnog povjerenstva o reakreditaciji Veleučilišta u Karlovcu, i Akreditacijske preporuke iz listopada 2021, s prijedlogom aktivnosti za glavu I. Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokog ucilista. Aktivnosti su definirane i usklađene temeljem nedostataka koje je uočilo Stručno povjerenstvo imenovano po Akreditacijskom savjetu AZVO sukladno zahtjevima ESG standarda 1.1., 1.7. i 1.8.; te djelomično za glavu II. Studijski programi (ESG 1.2, 1.9) i glavu III. Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3, 1.4, 1.6)

Unutarnje vrednovanje:

Ured za osiguravanje kvalitete je ažurirao i pripremio obrasce za provedbu unutarnjeg vrednovanja, na način da su tematski i slijedom usklađeni sa zahtjevima Standarda za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta, te norme HRN EN ISO 9001:2015. Za potrebe provedbe neovisne unutarnje prosudbe, ažuriran je obrazac QO 9.2-02 Zapis o unutarnjoj prosudbi-izvjesce, izmj.3. a također i obrazac QO 9.3-01 Analiza učinkovitosti SOK-a Vuke_Upravina ocjena, izmj. 3. Isti obrasci su ažurirani na način da zadržavaju sljedivost sadržajno i tematski. Ovakav pristup je omogućio pojednostavljen slijed u korištenju nalaza i zapisa neovisne unutarnje prosudbe prilikom izrade Analize učinkovitosti sustava, za provedbu Samoanalize i u postupku reakreditacije, što dosad nije bio slučaj.

Izrađeno je Izvješće o realizaciji Plana aktivnosti za poboljšavanje sustava osiguravanja kvalitete za 2020.g. i prikupljena je dokumentacija kojom su potkrijepljeni navodi u Izvješću. Izrađen je prijedlog Plana aktivnosti za poboljšavanje sustava osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Karlovcu za 2021.g. koji je ažuriran na način da je napravljena kompilacija zahtjeva ESG standarda i zahtjeva HRN EN ISO 9001:2015 u objedinjenom prijedlogu Plana aktivnosti za poboljšavanje sustava osiguravanja kvalitete.

Izrađeno je Izvješće o realizaciji Plana javnog informiranja kroz marketinške aktivnosti za 2020.g. i napravljen prijedlog Plana javnog informiranja kroz marketinške aktivnosti za 2021.g

Ured je sudjelovao u definiranju dijela aktivnosti Ureda za karijerno savjetovanje i podršku studentima. Iste aktivnosti su uvrštene u Plan aktivnosti za poboljšavanje sustava osiguravanja kvalitete za 2021.g

Zaposlenica Ureda je tijekom 2021.g. ažurirala i koordinirala višekratnu izradu i usvajanje 140 dokumenata SUK-a i 1 procedure kako slijedi :

- KO 4.1 Kontekst organizacije u upravljanju kvalitetom
- PK 5.2 Politika kvalitete
- QI 8.6-1-01 Protokol završnog ispita
- 89 raznih obrazaca
- 34 postupka
- 12 uputa
- Inicirala i koordinirala ažuriranje Procedure stvaranja ugovornih obveza nabave

U ažuriranju dokumentacije SUK-a sudjelovali su voditelji ustrojstvenih jedinica Veleučilišta i predsjednica OZK.

Obrazac QZ 4.2-1 Glavni popis dokumenata, tijekom 2021.g. ažuriran je 12 puta, što upućuje na činjenicu da su ažuriranja, izmjene i dopune dokumentacije rađene u 12 ciklusa.

	<p>Obrasci SUK-a su ažurirani na način da su u cijelosti prilagođeni zahtjevima HRN EN ISO 9001:2015, primarna djelatnost-edukacija (8.5.1-1 ; 8.6.1-1.) je dokumentacijski odvojena od sekundarne djelatnosti- suradnja s gospodarstvom i usluge (8.5.1-2 ; 8.6.1-2), a također je odvojen dio koji se odnosi na upravljanje, (grupe 4 i 5), rizike (grupa 6) resurse (grupa 7) i kvalitetu (9 i 10). Na ovaj je način iz oznaka dokumentacije vidljivo koja dokumentacija se odnosi na ulaz u procese, (8.5.1-1 ; 8.5.1-2.) a koja se upotrebljava nakon završenih procesa (8.6.1-1 ; 8.6.1-2.)</p> <p>Cjelokupna dokumentacija sustava upravljanja i osiguravanja kvalitete je tijekom 2021.g. usklađena sa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardima za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta - ESG standardima 1.1-1.10 - Zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015
Provođenje analiza i prikupljanje povratnih informacija o kvaliteti svih korisnika sustava	Provođenje analiza i prikupljanje povratnih informacija o kvaliteti korisnika sustava, tijekom 2021.g. je bilo u domeni aktivnosti Prodekana za nastavu, pročelnika odjela i Ureda za karijerno savjetovanje.
Osiguravanje povratnih informacija od studenata i usmjeravanje njihovih sugestija, prijedloga i kritika	Tijekom 2021.g. studentske ankete proveo je Prodekan za nastavu u suradnji sa pročelnicima odjela i Uredom za karijerno savjetovanje. Slijedom navedenog, Ured za osiguravanje kvalitete nije imao odrađenih aktivnosti po istoj točki.
Poticanje i organiziranje stručnog usavršavanja nastavnog i administrativnog osoblja, te sudjelovanje u praćenju i evaluaciji unapređenja kvalitete nastave	<p>U organizaciji UZOK i u suradnji s OZK, 24.11.2021.g. održana je interna edukacija „Uvod u sustav osiguravanja kvalitete Veleučilišta u Karlovcu“, za sve novozaposlene osobe Veleučilišta unatrag godine dana. Edukaciji je prisustvovalo 7 od ukupno 8 novozaposlenih. Materijali sa edukacije putem e-maila dostavljeni su svim pozvanim osobama, a dostupni su svima zainteresiranim na intranet stranici.</p> <p>U dogovoru i suradnji sa OZK definirao način upoznavanja novih i postojećih studenata sa sustavom upravljanja kvalitetom pri Veleučilištu u Karlovcu.</p> <p>Zaposlenica Ureda je prisustvovala Seminaru Unutarnje osiguravanje kvalitete visokih učilišta: OD PROMATRAČA DO POKRETAČA PROMJENE, održanog 10. – 12. studenog 2021.g. u organizaciji AZVO, u sklopu projekta SKAZVO</p> <p>Materijali sa edukacije dostupni su svima zainteresiranim na : R:\esg_standardi_i_iso9001\Ured_za_osiguravanje_kvalitete\Edukacije\Edukativni materijal\AZVO-Prezentacije sa seminara 2021-11, o čemu je članovima uprave, prodekanima, pročelnicima odjela i odboru za kvalitetu 03.12.2021. poslana informacija putem e-maila .</p>
Koordiniranje aktivnosti u postupku vanjskog i unutarnjeg vrednovanja kvalitete Veleučilišta	<p>UZOK je tijekom 2021.g.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Prije najavljenih vanjskih vrednovanja prisustvovao na sastancima OZK 2) prikupio i pripremio informacije i dokumente potrebne za izradu Upravine ocjene za 2020.g. - QO 9.3-1 Analiza učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom/upravina ocjena 3) Ugovorio i koordinirao provedbu vanjskog audita od strane CRS-a

	<p>4) Upućivao i podsjećao Povjerenstvo za provedbu unutarnje neovisne prosudbe na potrebu provedbe unutarnjeg audita u dvogodišnjem ciklusu i za istu potrebu prilagodio i ažurirao sljedeće dokumente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - QP 9.2 Postupak za unutarnje prosudbe - QO 9.2-01 Dvogodišnji plan unutarnjih nezavisnih prosudbi - QO 9.2-02 Obrazac zapisa o unutarnjoj nezavisnoj prosudbi- izvješće i QO 10.2-01 Izvješće o nesukladnosti.
Ostalo	<p>1) UZOK je tijekom 2021.g. ažurirao podatke za objavu na web stranici Veleučilišta u sljedećim mapama:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veleučilište u Karlovcu » Informacije - Veleučilište u Karlovcu » Veleučilište » Nastavnici - Veleučilište u Karlovcu » Veleučilište » Službe - Veleučilište u Karlovcu » Veleučilište » Ustrojstvo <p>koji prema Zakonu o pravu na pristup informacijama, moraju biti javno dostupni, a nisu u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka.</p> <p>2) UZOK je tijekom 2021.g. ažurirao podatke na intranet stranici o sustavu upravljanja kvalitetom za potrebe informiranja zaposlenika VUK-e sa funkcioniranjem sustava osiguravanja i upravljanja kvalitetom te širenja politike i kulture kvalitete među zaposlenicima Veleučilišta:</p> <p>R:\esg_standardi_i_iso9001\Ured_za_osiguravanje_kvalitete, gdje se nalazi sva arhivirana i važeća dokumentacija vezana uz sustav upravljanja i osiguravanja kvalitete pri Veleučilištu u Karlovcu.</p> <p>3) UZOK je tijekom 2021.g. prikupljao, klasificirao i pohranio podatke od svih nositelja aktivnosti navedenih u Planu aktivnosti koji su dostavili tražene podatke u direktoriju: R:\esg_standardi_i_iso9001\Ured_za_osiguravanje_kvalitete\Plan aktivnosti 2017.2018\2018\2019/2020/2021` Dokazi-realizacija aktivnosti. U navedenoj mapi je dostupan sav dostavljeni materijal kao dokaz realizacije Planova aktivnosti od 2017.do 2021.g.</p> <p>4) UZOK je logistička baza u provedbi aktivnosti vezanih uz osiguravanje kvalitete prema standardima HRN EN ISO 9001:2015 i ESG 1.1.-1.10. , na način da odgovora na upite zaposlenika te usmjerava i upućuje na dokumentaciju sustava, u pružanju informacija i pomoći pri izradi promjena i poboljšavanja procesa, postupaka i dokumentacije sustava kvalitete i slične aktivnosti.</p>

Ured za osiguravanje kvalitete

Maja Mikšić, struč.spec. oec