

Sveučilište u Zadru

Pomorski odjel

Priručnik kvalitete

U Zadru, listopad 2022.

UVOD

Pomorski odjel Sveučilišta u Zadru uspostavio je sustav upravljanja kvalitetom sukladan međunarodnoj normi ISO 9001:2015. Sustav se primjenjuje na procese koji se odvijaju unutar Odjela i predstavlja najučinkovitiji način na koji se postižu željeni rezultati.

Uspješno obavljanje djelatnosti Pomorskog odjela zahtijeva da se njime upravlja na sustavan i jasan način. Uspjeh ovisi o primjeni i održavanju sustava upravljanja osmišljenog tako da omogućiti poboljšavanje kvalitete djelatnosti, stalno prateći i ostvarujući potrebe, zahtjeve i očekivanja korisnika tih djelatnosti kao i drugih zainteresiranih strana.

Izrazi koji se u ovom Poslovniku koriste u muškom rodu odnose se na oba spola.

1. Kratki opis Pomorskog odjela

Studij pomorstva (tada pod nazivom Stručni studij u Zadru) započeo je s radom akademske godine 2001./2002. kao dislocirani studij Pomorskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Kao sastavnica Sveučilišta u Zadru osnovan je krajem 2004. godine, pod nazivom Odjel za promet i pomorstvo, kao izvođač dvaju studijskih programa: Nautika i tehnologija pomorskog prometa i Brodostrojarstvo i tehnologija pomorskog prometa. Nakon osnivanja Odjela, od akademske godine 2005./2006., navedeni studijski programi počinju funkcionirati kao studiji Sveučilišta u Zadru s novim ustrojem u skladu s Bolonjskom deklaracijom.

Statutarnom odlukom o izmjenama Statuta Sveučilišta u Zadru od 27. rujna 2010. godine, Odjel za promet i pomorstvo djeluje pod nazivom Pomorski odjel.

Odjela se sastoji od dva Odjelna odsjeka: Nautički odsjek i Brodostrojski odsjek.

Temeljem odluke Senata Sveučilišta u Zadru od 25. veljače 2011. godine, Pomorski odjel je izvođač programa cjeloživotnog obrazovanja pod nazivom Posebni program obrazovanja pomoraca.

1.1. Nautički odsjek

Nautički odsjek izvođač je preddiplomskog studijskog programa Nautike i tehnologije pomorskog prometa. Program studija osposobljava studente za vođenje broda, sudjelovanje u upravljanju brodarskim tvrtkama, upravljanju pomorskom plovidbom i sl. Nastavni program obuhvaća znanja iz područja vođenja broda, upravljanja, tehnologije, informatike, održavanja, zaštite okoliša, ekonomije te prava. Programom su obuhvaćeni sadržaji u skladu sa STCW Konvencijom, koji su potrebni za stjecanje najviših zvanja u pomorstvu (prvi časnik palube i zapovjednik broda na brodu većem od 3000 BT).

Nakon odslušanosti i položenosti svih ispita studija Nautika i tehnologija pomorskog prometa, Pomorski odjel dužan je na zahtjev studenta izdati Potvrdnice, sukladno čl. 79. Pravilnika o zvanjima i svjedodžbama o osposobljenosti pomoraca

Potvrdnice koje se izdaju su:

1. D2 – Temeljna sigurnost na brodu,
2. D6b – Motrenje i ucrtavanje radarskim uređajem i korištenjem ARPA uređaja – radna razina,
3. D6c – Motrenje i ucrtavanje radarskim uređajem i korištenjem ARPA uređaja – upravljačka razina,
4. D11 – GMDSS Radiooperater,
5. D12 – Osposobljenost za upravljanje gašenjem požara,
6. D17 – Osposobljenost za rukovanje brodicom za spašavanje i spasilačkom brodicom, osim brze spasilačke brodice,
7. D19 – Osposobljenost za pružanje medicinske prve pomoći,

8. D20 – Osposobljenost za pružanje medicinske skrbi na brodu,
9. D42 - Program izobrazbe osobe odgovorne za sigurnosnu zaštitu u društvu,
10. D44 – Korištenje elektroničkog prikazivača pomorskih karata s informacijskim sustavom,
11. D45 – Upravljanje ljudskim potencijalima na zapovjedničkom mostu,
12. D47A – Rukovođenje, upravljanje posadom i unapređenje timskog rada na brodu-radna razina,
13. D47B - Rukovođenje, upravljanje posadom i unapređenje timskog rada na brodu-upravljačka razina,
14. D48 – Sprečavanje onečišćenja morskog okoliša.

Temeljem izdanih Potvrdnica student nije dužan polagati isti ispit pri lučkoj kapetaniji u svrhu ishođenja svjedodžbe o osposobljenosti.

Završetkom preddiplomskog sveučilišnog studija Nautika i tehnologija pomorskog prometa, odnosno izradom i obranom završnog rada, stječe se akademski naziv prvostupnica/prvostupnik (baccalaurea/baccalaureus) inženjerka/inženjer nautike.

1.2. Brodostrojski odsjek

Brodostrojski odsjek izvođač je preddiplomskog studijskog programa Brodostrojarstvo i tehnologija pomorskog prometa. Program studija osposobljava studente za obavljanje poslova održavanja i upravljanja brodskim postrojenjem, sudjelovanje u upravljanju brodarskim tvrtkama, zapošljavanje u brodogradilištima i sl. Nastavni program sadrži znanja iz područja tehnike, tehnologije, brodostrojarstva, elektrotehnike, elektronike, održavanja, informatike, zaštite okoliša, ekonomije, prava te upravljanja. Studijski program obuhvaća sadržaje studija u skladu sa STCW Konvencijom, koji su potrebni za stjecanje najviših zvanja u pomorstvu (drugi časnik stroja na brodu porivne snage od 3000 kW ili jačim i upravitelj stroja broda na brodu porivne snage od 3000 kW ili jačim).

Nakon odslušanih i položenih svih ispita studija Brodostrojarstvo i tehnologija pomorskog prometa, Pomorski odjel dužan je na zahtjev studenta izdati Potvrdnice, sukladno čl. 79. Pravilnika o zvanjima i svjedodžbama o osposobljenosti pomoraca.

Potvrdnice koje se izdaju su:

1. D2 – Temeljna sigurnost na brodu,
2. D12 – Osposobljenost za upravljanje gašenjem požara,
3. D17 – Osposobljenost za rukovanje brodicom za spašavanje i spasilačkom brodicom, osim brze spasilačke brodice,
4. D19 – Osposobljenost za pružanje medicinske prve pomoći,
5. D20 – Osposobljenost za pružanje medicinske skrbi na brodu,
6. D42 - Program izobrazbe osobe odgovorne za sigurnosnu zaštitu u društvu,
7. D4u – Upravljanje ljudskim potencijalima u strojarnici,
8. D47A – Rukovođenje, upravljanje posadom i unapređenje timskog rada na brodu-radna razina,
9. D47B - Rukovođenje, upravljanje posadom i unapređenje timskog rada na brodu-upravljačka razina,
10. D48 – Sprečavanje onečišćenja morskog okoliša.

Temeljem izdanih Potvrdnica student nije dužan polagati isti ispit pri lučkoj kapetaniji u svrhu ishođenja svjedodžbe o osposobljenosti.

Završetkom preddiplomskog sveučilišnog studija Brodostrojarstvo i tehnologija pomorskog prometa, odnosno izradom i obranom završnog rada, stječe se akademski naziv Prvostupnica/prvostupnik (baccalaurea/baccalaureus) inženjerka/inženjer brodostrojarstva i tehnologije pomorskog prometa.

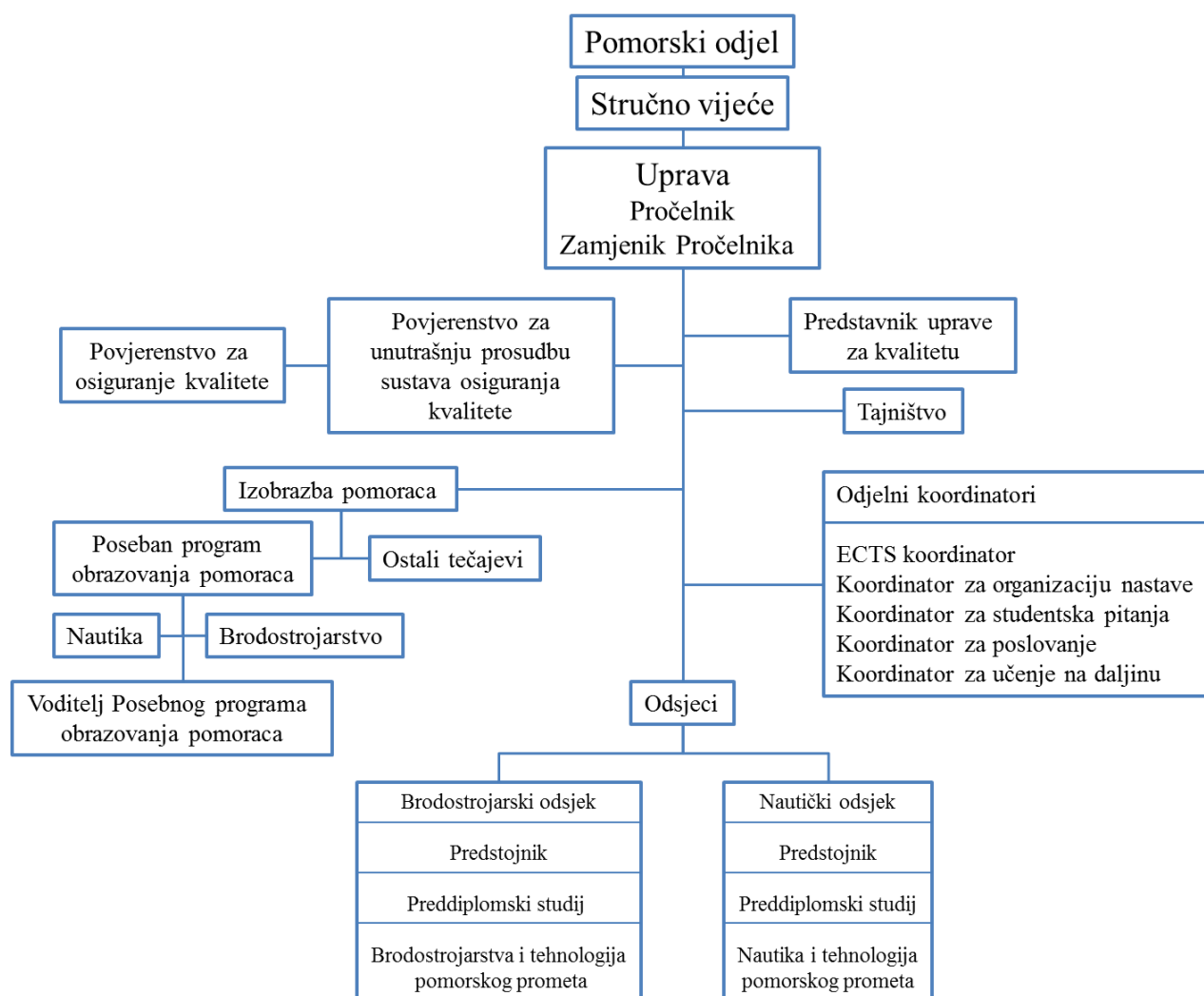
1.5. Poseban program obrazovanja pomoraca

Od 25. veljače 2011. godine, Pomorski odjel je izvođač programa cjeloživotnog obrazovanja pod nazivom Posebni program obrazovanja pomoraca. Program je pokrenut i na ostalim visokim pomorskim učilištima (Pomorski fakultet u Rijeci, Pomorski fakultet u Splitu i Pomorski odjel Sveučilišta u Dubrovniku). Izvođenje nastave unutar programa povjereno je nastavnicima i vanjskim suradnicima Odjela.

Program je organiziran sukladno Pravilniku o izmjenama i dopunama pravilnika o zvanjima i svjedodžbama o osposobljenosti pomoraca (NN 142/10). Kolegiji obuhvaćaju obvezne sadržaje prema Konvenciji STCW, odnosno Pravilniku o zvanjima i svjedodžbama o osposobljenosti pomoraca na brodovima trgovačke mornarice Republike Hrvatske.

Polaznici programa nakon položenih ispita mogu uz Uvjerenje o završenom programu pristupiti polaganju ispita za stjecanje ovlaštenja za najviša zvanja na brodu.

Organigram Pomorskog odjela



Odjel planira pokretanje diplomskih studija, ali programi tih studija su tek u pripremi i njihov će početak biti moguć tek nakon što Odjel kadrovski ojača. Odjel sudjeluje i u izvođenju doktorskog studija pomorstva koji je organiziran kao zajednički studij svih hrvatskih visokih pomorskih učilišta, Hrvatskog hidrografskog instituta i Hrvatske ratne mornarice, koji u organizacijskom smislu vodi Pomorski fakultet u Rijeci.

Odjel je podijeljen na odsjeka pa predstojnici odsjeka čine vertikalnu upravljačku strukturu i brinu se za pripremu i izmjene studijskih programa i izvedbenih programa pojedinih kolegija. S druge strane, odjelni koordinatori čine horizontalnu upravljačku strukturu i brinu se za svakodnevnu provedbu aktivnosti na razini odjela. Predstojnike i koordinate imenuje Stručno vijeće Odjela, a djelokrug rada i zaduženja svakog koordinatora određen je Pravilnikom Pomorskog odjela.

2. NAZIVI, DEFINICIJE I KRATICE

Nazivi, definicije i kratice:

- 1) Norma - Hrvatska norma HRN EN ISO 9001:2015;
- 2) Predstavnik uprave za kvalitetu je osoba koja je odgovorna za održavanje uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom;
- 3) Odsjek je temeljna ustrojbeno jedinica Odjela i izvođač pojedinog studijskog programa;
- 4) Korisnik je svaka osoba koja temeljem ugovora ili na drugi zakonom određen način preuzima prava i/ili obveze prema Odjelu u pogledu korištenja osnovnih djelatnosti Odjela;
- 5) MZOS – Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta (www.mzos.hr);
- 6) AZVO – Agencija za znanost i visoko obrazovanje (www.azvo.hr);
- 7) MPPI - Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture (www.mppi.hr);
- 8) HZZ – Hrvatski zavod za zapošljavanje (www.hz.hr);
- 9) STCW Konvencija - Međunarodna konvencija o standardima za izobrazbu, izdavanjem svjedodžaba i držanjem straže pomoraca, 1978.

3. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Na Pomorskom odjelu je uspostavljen sustav upravljanja kvalitetom. U svrhu neprekidnog poboljšavanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom Odjel:

- a) je utvrdio procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom i njihovu primjenu,
- b) je odredio slijed i uzajamno djelovanje tih procesa,
- c) je odredio kriterije i metode potrebne radi osiguranja da su odvijanje i nadzor tih procesa učinkoviti,
- d) jamči dostupnost resursa i informacija nužnih za postizanje i neprekidno poboljšavanje tih procesa,
- e) prati, gdje god je moguće mjeri i analizira te procese i
- f) primjenjuje radnje koje su nužne za postizanje planiranih rezultata i neprekidno poboljšava te procese.

U sklopu sustava upravljanja kvalitetom određeni su vrsta i opseg nadzora koji se primjenjuju na podugovorene procese¹ koji utječu na sukladnost proizvoda sa zahtjevima.

3.1. Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom sadrži:

- a) dokumentirane izjave o politici kvalitete i ciljevima kvalitete,
- b) priručnik kvalitete,
- c) dokumentirane postupke i zapise koje zahtijeva Norma
- d) sve dokumente i zapise za koje organizacija smatra da su potrebni.

¹ Podugovoreni proces“ je proces koji je organizaciji potreban za njezin sustav upravljanja kvalitetom, a za čije je izvođenje organizacija odabrala vanjsku stranu

3.1.1. Priručnik kvalitete

Pomorski odjel je uspostavio i održava priručnik kvalitete koji uključuje:

- a) područje primjene sustava upravljanja kvalitetom: Pružanje usluga vezano za akademsko obrazovanje, znanstveno istraživački i visokostručni rad u području pomorstva, uključujući pojedinosti, svi zahtjevi norme su primjenjivi
- b) dokumentirane postupke uspostavljene za sustav upravljanja kvalitetom ili upućivanje na njih i
- c) opis međudjelovanja procesa sustava upravljanja kvalitetom.

Priručnik kvalitete služi za jednostavan pregled sustava i omogućuje korisnicima da pronađu sve potrebne informacije. Priručnik kvalitete je javan i dostupan na web stranici Pomorskog odjela.

Sastavni dio Priručnika kvalitete su Poslovni procesi i dokumentirani obrasci. Poslovni procesi i dokumentirani obrasci su dostupni zaposlenicima Pomorskog odjela na Merlinu.

Pročelnik Pomorskog odjela potpisuje Priručnik kvalitete, politiku kvalitete, ciljeve kvalitete, poslovne procese (u popisu) i dokumentirane obrasce (u popisu).

Prijedlog za izmjene Priručnika kvalitete može pokrenuti svaki zaposlenik Pomorskog odjela. Prijedlog je potrebno dostaviti Predstavniku uprave za kvalitetu u pisanom obliku.

3.1.2. Upravljanje dokumentima

Definirani su obvezni postupci za upravljanje dokumentacijom. Predstavnik uprave za kvalitetu odgovoran je za upravljanje dokumentima koji su sastavni dio dokumentacije. Na taj način osigurava se valjanost, dostupnost i sljedivost dokumenata. Dokumenti koji su zastarjeli i nisu važeći se ne čuvaju.

3.1.3. Upravljanje zapisima

Definirani su obvezni postupci za upravljanje zapisima. Zapisi su dokumenti koji predstavljaju dokaz o sukladnosti sa zahtjevima. Zapisi moraju biti čitljivi, lako prepoznatljivi i obnovljivi. Zapisi kvalitete mogu biti na papiru i/ili u elektronskom obliku. Zapisi su dostupni zaposlenicima Pomorskog odjela na uvid.

Zapisima se smatraju: matične knjige, prijavnice za ispite, ispitne liste, uvjerenja/potvrdnice, razni interni obrasci i slično.

4. ODGOVORNOST UPRAVE

Upravu Pomorskog odjela čine Pročelnik i Zamjenik pročelnika. Djelokrug rada, način izbora i zaduženja Uprave opisani su Statutom Sveučilišta u Zadru, Pravilnikom Pomorskog odjela i Poslovníkom o radu Stručnog vijeća.

4.1. Opredijeljenost uprave

Uprava Pomorskog odjela uspostavila je sustav upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšava njegovu učinkovitost pomoću:

- a) obavješćivanja svih zaposlenika o važnosti ispunjavanja zahtjeva korisnika usluga, zakonskih i propisanih zahtjeva,
- b) uspostavljanja politike kvalitete,
- c) osiguravanja uspostavljanja ciljeva kvalitete,

- d) provođenja preispitivanja upravljanja i
- e) osiguravanja dostupnosti resursa.

4.2. Usmjerenost na korisnika usluga

Uprava je osigurala da su zahtjevi korisnika usluga utvrđeni i ispunjeni radi povećanja zadovoljstva korisnika usluga, a u skladu sa zakonskim odredbama. Za studentska pitanja zaduženi su Koordinator za studentska pitanja i studentski predstavnik u Stručnom vijeću Pomorskog odjela. Postizanje većeg zadovoljstva korisnika usluga postiže se ispitivanjem njihovog zadovoljstva i vršenjem odgovarajućih korektivnih radnji.

4.3. Politika kvalitete

Uprava je uspostavila odgovarajuću politiku kvalitete koja pruža smjernice i određuje ciljeve i obveze. Politiku kvalitete potpisuje Pročelnik Pomorskog odjela i ona je dostupna svim zaposlenicima i javnosti. Pregled, odnosno preispitivanje politike kvalitete obavlja se jednom godišnje u cilju trajne primjerenosti.

4.4. Planiranje

4.4.1. Ciljevi kvalitete

Uprava Pomorskog odjela definirala je ciljeve kvalitete koji su sastavni dio procesa planiranja i omogućuju provedbu politike kvalitete. Prilikom definiranja ciljeva kvalitete uzimaju se u obzir sadašnje i buduće potrebe Pomorskog odjela. Uprava se mora pobrinuti da ciljevi kvalitete budu ostvarivi i mjerljivi. Analizu stanja i praćenje realizacije ciljeva kvalitete provodi uprava Pomorskog odjela na temelju izvještaja zaposlenika Odjela odgovornih za pojedino područje i/ili na temelju vlastitog izvještaja jednom godišnje. Nakon što se analizira stanje, Uprava Odjela može poduzeti korektivne i preventivne radnje u cilju poboljšanja sustava ili, u iznimnim situacijama, izmijeniti ciljeve kvalitete.

4.4.2. Planiranje sustava upravljanja kvalitetom

Uprava Pomorskog odjela jednom godišnje provodi planiranje realizacije definiranih ciljeva kvalitete. Planiranje uključuje definiranje uloga i odgovornosti, procesa i interakcije, sredstava, informacija, komunikacije, itd. U slučaju da nastupe određene promjene u poslovanju Uprava osigurava održavanje cjelovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

4.5. Odgovornost, ovlasti i komuniciranje

4.5.1. Odgovornost i ovlasti

Uprava je osigurala da su odgovornost i ovlasti unutar Odjela određene i da su s time upoznati svi zaposlenici i krajnji korisnici usluga. Poslovi, prava i obveze svih zaposlenika Pomorskog odjela određeni su relevantnim propisima Sveučilišta u Zadru.

4.5.2 Predstavnik uprave

Uprava Pomorskog odjela predlaže, a Stručno vijeće Pomorskog odjela imenuje zaposlenika Odjela čija je odgovornost osiguranje da procesi koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom budu uspostavljeni, primijenjeni i održavani. Predstavnik uprave za kvalitetu

izvještava Upravu i Stručno vijeće Odjela o provedbi sustava upravljanja kvalitetom i predlaže mjere za njegovo poboljšanje. Predstavnik uprave za kvalitetu dužan je održavati veze s trećim osobama u pogledu uspostavljanja i održavanja sustava upravljanja kvalitetom. Predstavnik uprave za kvalitetu imenuje se na razdoblje od dvije godine i u tom razdoblju dužan je osigurati promicanje svijesti o zahtjevima krajnjih korisnika usluga.

4.5.3. Unutarnje komuniciranje

Uprava je osigurala uspostavljanje odgovarajućih procesa komuniciranja (usmeno ili pismeno) kojima je svrha provjera učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom

4.6. Preispitivanje upravljanja koje provodi uprava

Uprava je dužna preispitivati sustav upravljanja kvalitetom jednom godišnje. Na taj način osigurava se primjerenost, sukladnost i učinkovitost sustava. Upravina ocjena služi za identificiranje mogućnosti za poboljšanje poslovanja i/ili prepoznavanje potrebe za ulaganjem dodatnog napora za ostvarenje učinkovitosti sustava.

5. UPRAVLJANJE RESURSIMA

Pomorski odjel osigurava sve potrebne ljudske i infrastrukturne resurse za uvođenje, održavanje i neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom u cilju postizanja zadovoljstava krajnjih korisnika usluga.

6. REALIZACIJA USLUGA

Pomorski odjel planira i razvija procese koji su potrebni za realizaciju usluga i usklađeni su s ostalim procesima Pomorskog odjela. Pri planiranju realizacije usluge Pomorski odjel je utvrdio:

- 1) ciljeve kvalitete i zahtjeve za uslugama Pomorskog odjela,
- 2) potrebu za osiguravanjem procesa, dokumenata i resursa,
- 3) zahtijevane aktivnosti praćenja, nadzora i definiranja kriterija koji su potrebni za osiguranje kvalitete usluga,
- 4) zapise koji predstavljaju dokaz da procesi koji su potrebni za realizaciju usluge udovoljavaju zahtjevima korisnika usluga. Stručno vijeće Pomorskog odjela prije početka svake akademske godine donosi Plan rada za iduću godinu. Na kraju svake akademske godine Pročelnik Pomorskog odjela podnosi Stručnom vijeću Odjela izvještaj o radu i Upravinu ocjenu za Sustav upravljanja kvalitetom.

6.1. Procesi usmjereni na korisnika usluga

6.1.1. Određivanje zahtjeva koji se odnose na korisnika usluga

Pomorski odjel je definirao:

- 1) zahtjeve koje je iskazao korisnik usluga, uključujući zahtjeve za isporukom i radnje poslije isporuke,
- 2) zahtjeve koje korisnik usluge nije iskazao, ali su potrebni za određenu uporabu,
- 3) zahtjeve zakona i propisa koji su primjenjivi na realizaciju ugovorene usluge,
- 4) ostale zahtjeve za koje Pomorski odjel odredi da su potrebni.

6.1.2. Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na usluge

Pomorski odjel preispituje zahtjeve koji se odnose na uslugu prije nego se korisniku obveže da će pružiti uslugu. Pomorski odjel osigurava da su zahtjevi definirani, da su riješeni zahtjevi iz ugovora ili narudžbi koji se razlikuju od prije navedenih i da definiranim zahtjevima može udovoljiti.

Zapisi rezultata preispitivanja i radnje koje proizlaze iz preispitivanja se održavaju.

U slučaju da se zahtjevi za uslugu izmijene, Pomorski odjel je osigurao izmjenu odgovarajuće dokumentacije i upoznavanje osoblja s izmijenjenim zahtjevima.

6.1.3. Komuniciranje s korisnicima usluga

S korisnicima usluga Pomorski odjel je uspostavio učinkovite postupke komuniciranja u svezi s: informacijama o uslugama; postupanjem upitima, ugovorima ili narudžbama i povratnim informacijama ili pritužbama korisnika usluga.

Službena web stranica Pomorskog odjela predstavlja temeljni oblik obavješćavanja javnosti o svim djelatnostima Odjela. U cilju informiranja javnosti koriste se i tiskovine (vodiči, godišnjaci i sl.), istupi na javnim zbivanjima u organizaciji Sveučilišta u Zadru, Pomorskog odjela ili drugih institucija s kojima surađuju, oglašavanje u medijima i sl.

Povratne informacije korisniku usluga mogu se izložiti usmeno, pismeno ili elektroničkim putem.

6.2. Projektiranje i razvoj

Projektiranje i razvoj definirani su na razini Sveučilišta u Zadru.

6.3. Nabava

Proces nabave definiran je na razini Sveučilišta u Zadru.

6.4. Pružanje usluga

6.4.1. Nadzor pružanja usluga

Pomorski odjel planira, provodi i nadzire radne postupke kako bi se osiguralo nesmetano odvijanje djelatnosti Odjela.

Odjel je osigurao da su sve potrebne informacije i radne upute dostupne korisnicima usluga, te da se usluge provode uz odgovarajuću opremu.

6.4.2. Validacija procesa pružanja usluga

Pomorski odjel ima definiran nadzor nad svim uspostavljenim procesima koji su bitni za pružanje usluga. Validaciju pružanja usluga vrši MZOŠ, AZVO i MPPI.

Svi zapisi o validaciji se održavaju i čuvaju.

6.4.3. Označivanje i sljedivost

Sve aktivnosti Pomorskog odjela su definirane postupcima i zakonskom regulativom čime je označen status usluge i sljedivost.

6.4.4. Vlasništvo korisnika usluga

Osobni podaci studenata i/ili polaznika Posebnog programa obrazovanja pomoraca te dokumentacija koju su dužni dostaviti prilikom upisa na preddiplomski studij ili Poseban program obrazovanja pomoraca smatra se vlasništvom korisnika usluga.

Navedena dokumentacija čuva se u Tajništvu Odjela, odnosno kod Voditelja Posebnog programa obrazovanja pomoraca.

7. MJERENJE ANALIZA I POBOLJŠANJE

Pomorski odjel planira i provodi procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja koji su potrebni za učinkovito odvijanja djelatnosti Odjela.

Nadzor se provodi na redovitim i izvanrednim mjerama. Redovite mjere temelje se na zakonom propisanim nadzorima od strane MZOŠ, AZVO i MPPI. Izvanredne mjere provode se kada postoji opravdana sumnja u razinu kvalitete usluga i na zahtjev Pročelnika Odjela.

O svim provedenim radnjama čuvaju se održavaju zapisi.

7.1. Praćenje i mjerenje

7.1.1. Zadovoljstvo korisnika usluga

Uprava Pomorskog odjela je uspostavila sustav praćenja zadovoljstva korisnika kvalitetom pruženih usluga. Metode koje se koristi prilikom prikupljanja podataka su:

- anketiranje studenata koje se u pravilu provodi jednom godišnje,
- anketiranje polaznika Posebnog programa obrazovanja pomoraca i
- prikupljanje informacija od HZZ-a.

Dobivene informacije analizira i pohranjuje Predstavnik uprave za kvalitetu.

7.1.2. Unutrašnje prosudbe

Pomorski odjel definirao je da se unutrašnja prosudba obavlja dva puta godišnje kako bi utvrdila je li sustav upravljanja kvalitetom učinkovito primijenjen i održavan u skladu s planiranim radnjama i zahtjevima Norme.

Predstavnik uprave za kvalitetu jednom u zimskom semestru i jednom u ljetnom semestru predlaže Stručnom vijeću Pomorskog odjela termin i područje za koje će se provoditi prosudba. Odjel je uspostavio dokumentirani postupak kojim su određene odgovornosti i zahtjevi za planiranje i provedbu prosudbe, izradu zapisa i izvještavanje o rezultatima.

Rezultati i zapisi unutarnje prosudbe se moraju održavati.

7.1.3. Praćenje i mjerenje procesa i pružanja usluga

Pomorski odjel primjenjuje odgovarajuće mjere za praćenje i mjerenje procesa sustava upravljanja kvalitetom. Na taj način se osigurava da svaki proces ostvari planirane rezultate. Kad se ne ostvare planirani rezultati moraju se pokrenuti popravne radnje.

Pomorski odjel je definirao procese koji osiguravaju realizaciju pružanja usluge. Zapisi o sukladnosti pruženih usluga s prihvaćenim kriterijima se održavaju.

7.2. Nadzor nesukladnog proizvoda

Pomorski odjel je definirao način postupanja u slučaju uočavanja usluga koje ne zadovoljavaju postavljene zahtjeve u pogledu kvalitete. Zapisi o prirodi nesukladnosti i svim radnjama koje su poduzete kako bi se nesukladnost otklonila moraju se čuvati.

7.3. Analiza podataka

Uprava analizira izvješća Predstavnik uprave za kvalitetu i sve ostale podatke koji utječu na realizaciju postavljenih ciljeva. Analiza podataka obavlja se jednom u zimskom semestru i jednom u ljetnom semestru.

7.4. Poboljšavanje

7.4.1. Neprekidno poboljšavanje

Pomorski odjel je osigurao neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom provedbom politike kvalitete, definiranjem i ostvarivanjem ciljeva kvalitete, analizom rezultata unutarnjih i vanjski prosudbi, podataka, provođenjem popravni radnji, preventivnih radnji i preispitivanja sustava.

7.4.2. Popravne radnje

Pomorski odjel osigurao je provođenje svih potrebnih aktivnosti za otklanjanje utvrđenih nesukladnosti. Definiran je dokumentirani postupak koji uključuje definiranje uzroka nesukladnosti, otklanjanje nesukladnosti i poduzimanje odgovarajućih mjera kako bi se izbjeglo ponavljanje nesukladnosti.

Rok za provedbu popravni radnji je mjesec dana od dana uočavanja nesukladnosti. Iznimno, taj se rok može i produžiti ako Stručno vijeće Pomorskog odjela utvrdi da je potreban duži rok za provedbu popravni radnji.

Zapisi o provedenim radnjama se održavaju i čuvaju.

7.4.3. Preventivne radnje

Pomorski odjel utvrdio radnje u svrhu uklanjanja uzroka potencijalne nesukladnosti i sprječavanja njegovog ponavljanja.

Pomorski odjel uspostavio je dokumentirani postupak kojim se određuju zahtjevi za:

- a) procjenom potrebe za pokretanjem aktivnosti kako bi se spriječilo pojavljivanje nesukladnosti
- b) utvrđivanjem i primjenom potrebnih radnji
- c) zapise o rezultatima provedenih radnji i
- d) preispitivanjem pokrenute preventivne aktivnosti.

ODOBRIO:
Pročelnik Pomorskog odjela
Doc.dr.sc. Luka Grbić