

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 1 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

POSLOVNIK KVALITETE

POMORSKO-TEHNIČKE ŠKOLE DUBROVNIK

Sva prava pridržava:

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik

Izradio: D. Milić Kralj	Pregledao: S. Popović	Odobrio: A. Lučić
-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	2 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

SADRŽAJ DOKUMENTA:

POLITIKA KVALITETE	4
0. UVOD	5
1. OPSEG	7
1. 2. Izjava o pravovaljanosti.....	7
2. NORMATIVNE REFERENCE.....	7
3. POJMOVI I DEFINICIJE	8
4. KONTEKST ORGANIZACIJE	11
4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	11
4.1.1. Upravni ustroj	12
4.1.2. Nastavno – odgojna struktura.....	13
4.1.3. Ustroj povjerenstava	14
4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana.....	14
4.3. Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom	14
4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	15
5. VOĐENJE.....	16
5.1. Vođenje i opredjeljenje	16
5.1.2. Usmjerenost na kupca.....	16
5.2. Politika kvalitete	17
5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti.....	17
6. PLANIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	19
6.1. Radnje za obradu rizika	19
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja.....	19
6.3. Planiranje promjena	19
7. PODRŠKA	20
7.1. Resursi.....	20
7.2. Kompetencija.....	20
7.3. Svijest	21
7.4. Komunikacija	21
7.5. Dokumentirane informacije	21
8. PROVEDBA	22
8.1. Operativno planiranje i nadzor	22
8.2. Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge	22

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 3 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	22
8.4. Nadzor vanjski nabavljenih proizvoda i usluga.....	23
8.5. Proizvodnja i pružanje usluga.....	24
8.6. Izdavanje proizvoda i usluga.....	23
8.7. Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama.....	23
9. VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	27
9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	26
9.2. Interni audit.....	26
9.3. Upravina ocjena.....	26
10. POBOLJŠAVANJE.....	28
10.1. Općenito.....	27
10.2. Nesukladnost i korektivna radnja.....	27
10.3. Trajno poboljšavanje.....	27

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 4 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

POLITIKA KVALITETE

Osnovni cilj Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik je odgoj, obrazovanje i izobrazba učenika i polaznika uz primjenu suvremenih metoda kako bi konkurirali na svjetskom i domaćem tržištu iz područja rada pomorstva, strojarstva i elektrotehnike.

Kvalitetu ostvarujemo:

- primjenom najnovijih nastavnih planova i programa, usklađenih sa svjetskim normama
- stvaranjem partnerskih odnosa s korisnicima
- kontinuiranim poboljšanjem sustava upravljanja kvalitetom
- stalnim osposobljavanjem i motiviranjem svih zaposlenih

Slogan:

“Što hoću, to i mogu”

Ravnatelj:

Antonio Lučić, prof.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 5 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

0. UVOD

Podaci za kontakt Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik u Dubrovniku

Adresa: Miljenka Bratoša 4
 20000 Dubrovnik
 Hrvatska
 Telefon: +385 20 435987
 E-pošta: tajnistvo.pomorskaskola@gmail.com
 Mrežna stranica: <http://ss-pomorsko-tehnicka-du.skole.hr/>
 Facebook: <https://www.facebook.com/people/Pomorsko-tehni%C4%8Dka-%C5%A1kola-Dubrovnik/100067681561640/>
 Instagram: <https://www.instagram.com/pomorskotehnickaskoladubrovnik/>

O Pomorsko-tehničkoj školi Dubrovnik

Malo je primjera u ljudskoj povijesti da tako minijatura država kao što je bila Dubrovačka Republika ima takav ugled u svijetu, i da je postigla takvu slavu. Postavlja se pitanje zašto je to tako, koji je faktor pogodio takvim uspjesima. More! More je bilo onaj element koji je to omogućio. More je Dubrovniku bilo prozor u svijet koji su vješti Dubrovčani znali iskoristiti i koji mu je omogućio razvoj, ugled i prestiž. More je omogućilo razvoj njegove mornarice, brodogradnje, trgovine i kulture.

Težnja da se udovolji zahtjevima vremena, koje je donijelo složenije uvjete plovidbe i trgovine, imala je za posljedicu otvaranje najprije privatnih škola u kojima podučavaju pomorski kapetani da bi se konačno 1852. g. otvorila “Nautička škola” u Dubrovniku.

Tijekom postojanja škola je nekoliko puta mijenjala naziv od prvih naziva Nautička škola, Pomorska škola, Centar za odgoj i usmjereno obrazovanje, Obrazovna pedagoška jedinica (OPJ) Lapad do sadašnjeg naziva Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik.

Djelatnost škole obuhvaća odgoj i obrazovanje mladeži za stjecanje stručne sprema kao i obrazovanje odraslih.

Škola ostvaruje program srednje strukovne tehničke škole iz obrazovnih sektora elektrotehnika i računalstvo, promet i logistika, te strojarstvo, brodogradnja i metalurgija u trajanju od četiri godine, a po završetku kojih se stječe srednja stručna sprema za zanimanja:

- pomorski nautičar
- tehničar za brodostrojarstvo
- elektrotehničar
- strojarski računalni tehničar

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	6 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

Ustroj Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik

Unutarnjim ustrojstvom osigurava se racionalan i djelotvoran rad škole kroz ostvarivanje plana i programa škole, u cilju ostvarivanja srednjoškolskog obrazovanja.

Unutarnjim ustrojstvom škole povezuju se svi oblici rada i djelatnosti prema svrsi i srodnosti programa i poslova kako bi se ostvarili primjereni rezultati u procesu odgoja i obrazovanja.

Unutarnjim ustrojstvom škole osigurava se ostvarivanje stručnih pedagoških i administrativno-funkcijskih poslova.

Nautički odjel

Pomorski nautičar (4-godišnje obrazovanje)

Brodostrojarški odjel

Tehničar za brodstrojarstvo (4-godišnje obrazovanje)

Strojarski odjel

Strojarski računalni tehničar (4-godišnje obrazovanje)

Elektrotehnički odjel

Elektrotehničar (4-godišnje obrazovanje)

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	7 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

1. OPSEG

Poslovnik kvalitete Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik primjenjuje se prema zahtjevima međunarodne norme ISO 9001.

Poslovnik obuhvaća odgoj i obrazovanje te izobrazbu učenika za stjecanje srednje stručne spreme iz područja rada pomorstva, strojarstva i elektrotehnike.

Zainteresirane stranke Škole su učenici, uprava, zaposlenici, roditelji, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, fakulteti, sveučilišta, veleučilišta, poslodavci vezani uz spomenuta područja rada, Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Agencija za mobilnost i programe EU.

Poslovnik osigurava usklađenosti sa zahtjevima korisnika te primjenu zakonske regulative.

Kao potvrdu obavljenog prenošenja znanja i vještina Škola izdaje svjedodžbe o završnom ispitu učenicima koji su uspješno završili četverogodišnje obrazovanje, a potvrdnice polaznicima koji su uspješno završili program izobrazbe. Škola ne izdaje svjedodžbe o završnom ispitu ni potvrdnice za obrazovanje ili izobrazbu obavljen u drugim ustanovama.

1. 2. Izjava o pravovaljanosti

Potvrđuje se da ovaj Poslovnik i pripadajući dokumentirani postupci opisuju upravljanje sustavom kvalitete u Pomorsko-tehničkoj školi Dubrovnik po svim zahtjevima ISO 9001 osim po točkama 8.3., i 7.1.5. koje se u ovoj školi ne provode.

2. NORMATIVNE REFERENCE

ISO 9001:2015

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 8 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

3. POJMOVI I DEFINICIJE

Audit	- prosudba
Interni audit	- unutarnja prosudba
Usluga	- prenošenje znanja, izvođenje nastave.....
Zainteresirane strane	- učenik, uprava, zaposlenici, roditelj, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, pomorska privreda u cjelini, poslodavci vezani uz spomenute sektore, Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Agencija za mobilnost i programe EU.
File	- zapis na računalu (nalazi se pretragom imena i datuma)
Reklamacija	- prigovor učenika, roditelja, Ministarstva znanosti i obrazovanja i drugih zainteresiranih strana
Povjerenstvo	- komisija
Korektivne mjere	- popravne radnje
MZO	- Ministarstvo znanosti i obrazovanja
MMPI	- Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

Proizvod - pod pojmom proizvod ISO 9001 podrazumijeva se i riječ **usluga**

Kupac u žarištu (Customer focus) Organizacija ovisi o svojim korisnicima (kupcima) stoga mora poznavati njihove potrebe postojeće i buduće kako bi zadovoljila njihova očekivanja.

Vodstvo (Leadership) Voditelji uspostavljaju ozračje u organizaciji kojim se ljudi uključuju u postizanje ciljeva.

Utjecaj zaposlenih (Involvement of people) Zaposleni na svim razinama su jezgra organizacije i zato njihova potpuna uključenost vodi optimalnoj koristi.

Procesni pristup (Process approach) Učinkovitije se dostiže cilj ako se resursi i aktivnosti vode kao procesi.

Sistemska pristup upravljanju (System approach to management) Identificiranje, razumijevanje i vođenje sustava međusobno povezanih procesa usmjerenih određenom cilju povećava učinkovitost organizacije.

Djelovanje na temelju činjenica (Factual approach to decision making) Učinkovite odluke temelje se na logičnoj i intuitivnoj analizi podataka i informacija.

Sustav kvalitete (Quality system) Ustrojstvo, postupci, procesi i potrebna sredstva za upravljanje sustavom kvalitete.

Osiguranje kvalitete (Quality assurance) Sustav unaprijed utvrđenih i sustavnih radnji u okviru sustava upravljanja kvalitetom koje se pokazuju nužnima za pružanje primjerenog povjerenja da će poduzeće ispuniti zahtjeve za kvalitetu.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	9 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

Ovladavanje kvalitetom (Quality control) Izvedbeni postupci i radnje koje se upotrebljavaju da bi se ispunili zahtjevi za kvalitetu.

Unaprijeđenje kvalitete (Quality improvement) Mjere koje se poduzimaju u cijeloj organizaciji s ciljem povećanja učinkovitosti i djelotvornosti radnji i procesa kako bi se postigli dodatni učinci za organizaciju i njezine korisnike

Politika kvalitete (Quality policy) Opća usmjerenost i ciljevi organizacije koji se odnose na sustav upravljanja kvalitetom i koju uprava službeno objavljuje.

Plan kvalitete (Quality plan) Dokument koji navodi postupke, sredstva i slijed radnji koji se odnose na kvalitetu proizvoda ili procesa.

Prosudba kvalitete (Quality audit) Sustavno i nezavisno ispitivanje s ciljem utvrđivanja jesu li radnje i rezultati u skladu s postavljenim ciljevima, jesu li planovi kvalitete prikladni za postizanje ciljeva, te jesu li one stvarno provedene.

Verifikacija (Verification) Potvrđivanje ispitivanjem i prikupljanjem objektivnih dokaza o ispunjenju postavljenih zahtjeva.

Validacija (Validation) Potvrđivanje ispitivanjem ili prikupljanjem objektivnih dokaza o ispunjenju osobitih zahtjeva za predviđenu uporabu.

Efektivnost (Effectiveness), Učinkovitost, djelotvornost; mjera stupnja u kojem su planirane aktivnosti ostvarene i postignuti rezultati. Znači: raditi prave stvari, ostvariti poslovni cilj. Mjeri se zadanim ili traženim pokazateljima.

Efikasnost (Efficiency) Uspješnost; odnos između postignutih rezultata i korištenih resursa. Znači: raditi stvari na pravi način, postići cilj uz najniže troškove i najbolje korištenje materijalnih i ljudskih resursa. Mjeri se pokazateljima internih rezultata.

Dokumentacija (Documentation) Sveukupna dokumentacija kojom se organizacija služi u poslovnim aktivnostima, koja opisuje i definira njene aktivnosti ili koja nastaje kao posljedica njenih aktivnosti.

Dokumenti (Documents) Dokumentacija koja propisuje kako treba voditi procese i kakvi trebaju biti rezultati (ili prazni formulari). Dokumentirane informacije koje se održavaju.

Zapisi (Records) Dokumentacija koja pruža objektivni dokaz o provedenim radnjama ili dobivenim rezultatima (popunjeni formulari-dokumenti). Dokumentirane informacije koje se čuvaju.

Poslovnik kvalitete (Quality manual) Poslovnik kvalitete uključuje: ciljeve QMS uključujući detalje o svim iznimkama i razloge za iste; Dokument u cijelom svom sadržaju predstavlja autorsko djelo Škole, te je u tom smislu zabranjeno kopiranje, umnožavanje ili objavljivanje bez prethodne suglasnosti odgovorne osobe.

Obrazac (Form) Dokument koji ukazuje kako i što treba ispuniti da bi se zadatak u naslovu ispunio.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	10 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

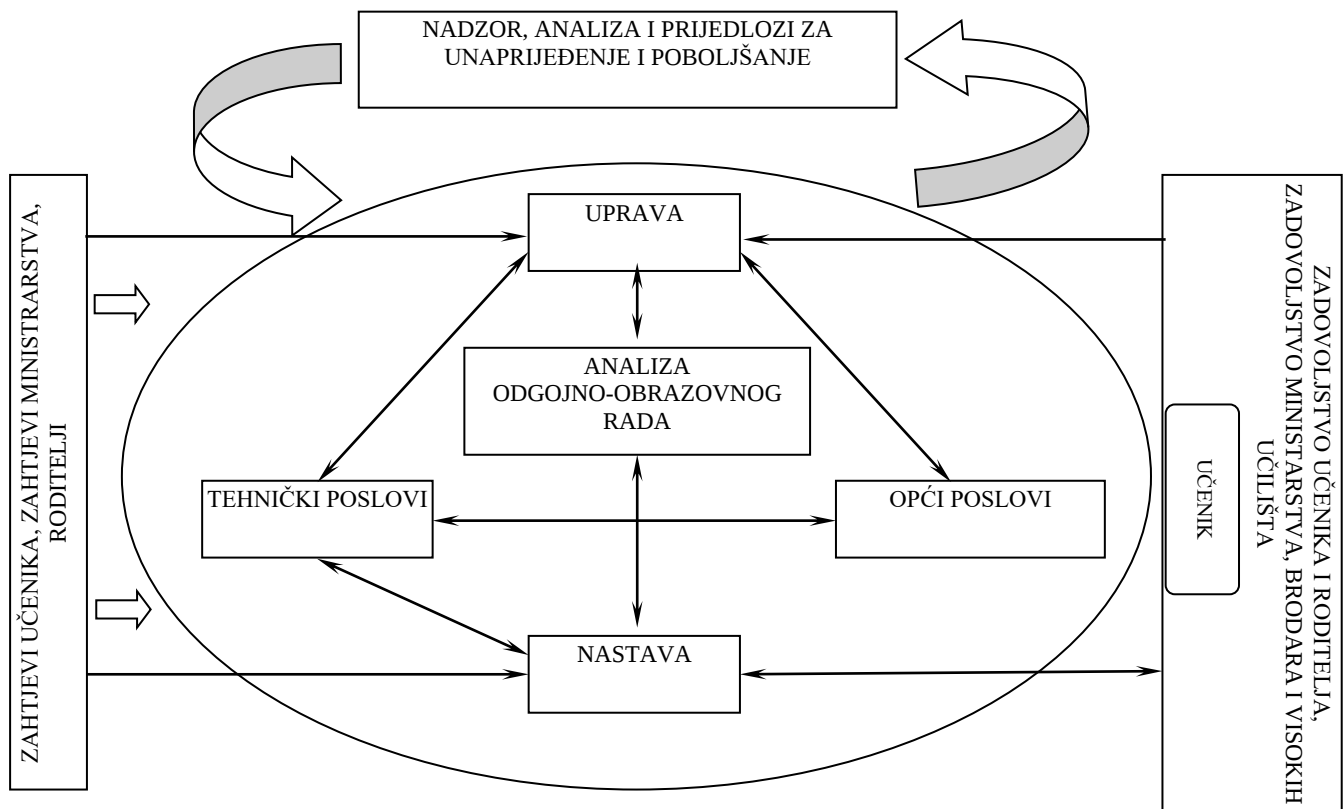
Izobrazba	- stjecanje znanja i vještina putem skupne i pojedinačne konzultativno instruktivne nastave u svrhu savladavanja zakonom propisanih programa
Norma	- norma ISO 9001 (ako nije drukčije navedeno)
Obrazovanje	- stjecanje znanja i vještina u sklopu redovnog školovanja
Poslovnik	- Poslovnik kvalitete Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik
Godišnji plan i program	- obuhvaća sve aktivnosti vezane za rad škole tijekom školske godine
Pravilnik o zvanjima	- Pravilnik o zvanjima i svjedodžbama o osposobljenosti pomoraca
STCW Konvencija	- Međunarodna konvencija o standardima za izobrazbu, izdavanje svjedodžbi i držanje straže pomoraca, 1978. (izmijenjena 1995.g)
Uprava	- stručni kolegij Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik
Škola	- Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik
Zakon	- Zakon o srednjem školstvu
Rješenje o obvezama nastavnika u školskoj godini	- tjedno zaduženje nastavnika
Razredno vijeće	- čine ga nastavnici koji izvode nastavu u razrednom odjelu
Nastavničko vijeće	- čine ga svi nastavnici Škole
Školski odbor	- organ upravljanja Školom
Vijeće roditelja	- čine ga po jedan roditelj-predstavnik iz svakog razrednog odjela
Vijeće učenika	- čine ga po jedan učenik-predstavnik iz svakog razrednog odjela
Povjerenstvo	- tijelo škole zaduženo za organizaciju ispita
Oglasni prostor za učenike i roditelje....	- mrežna stranica Škole na koju se stavljaju aktualne obavijesti za učenike i roditelje, oglasna ploča u holu škole, učionice u Teamsu za učenike, društvene mreže
Oglasni prostor za djelatnike	- prostori u zbornici Škole na koje se stavljaju ili pišu aktualne obavijesti za djelatnike škole, mrežna stranica škole, učionice u Teamsu, e-pošta, društvene mreže

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK POSLOVNIK KVALITETE	Stranica 11 od 28 Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.
---	--	--

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

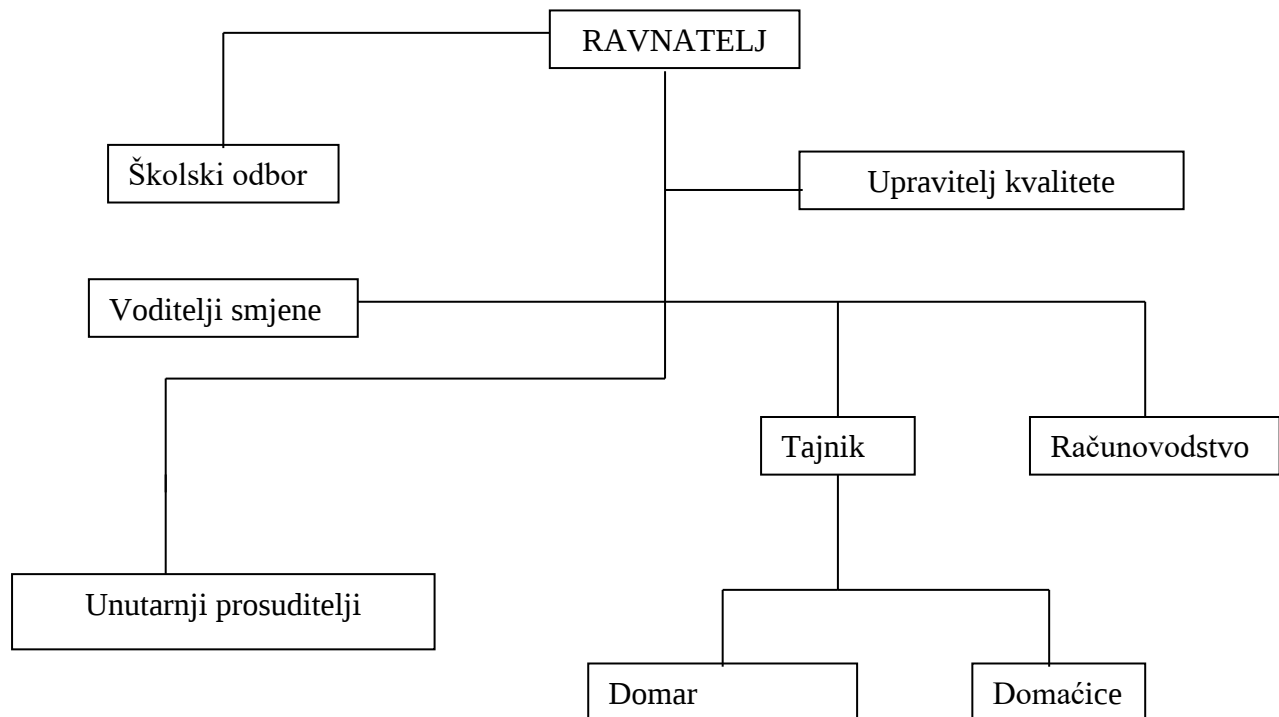
4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta

Povezanost procesa Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik



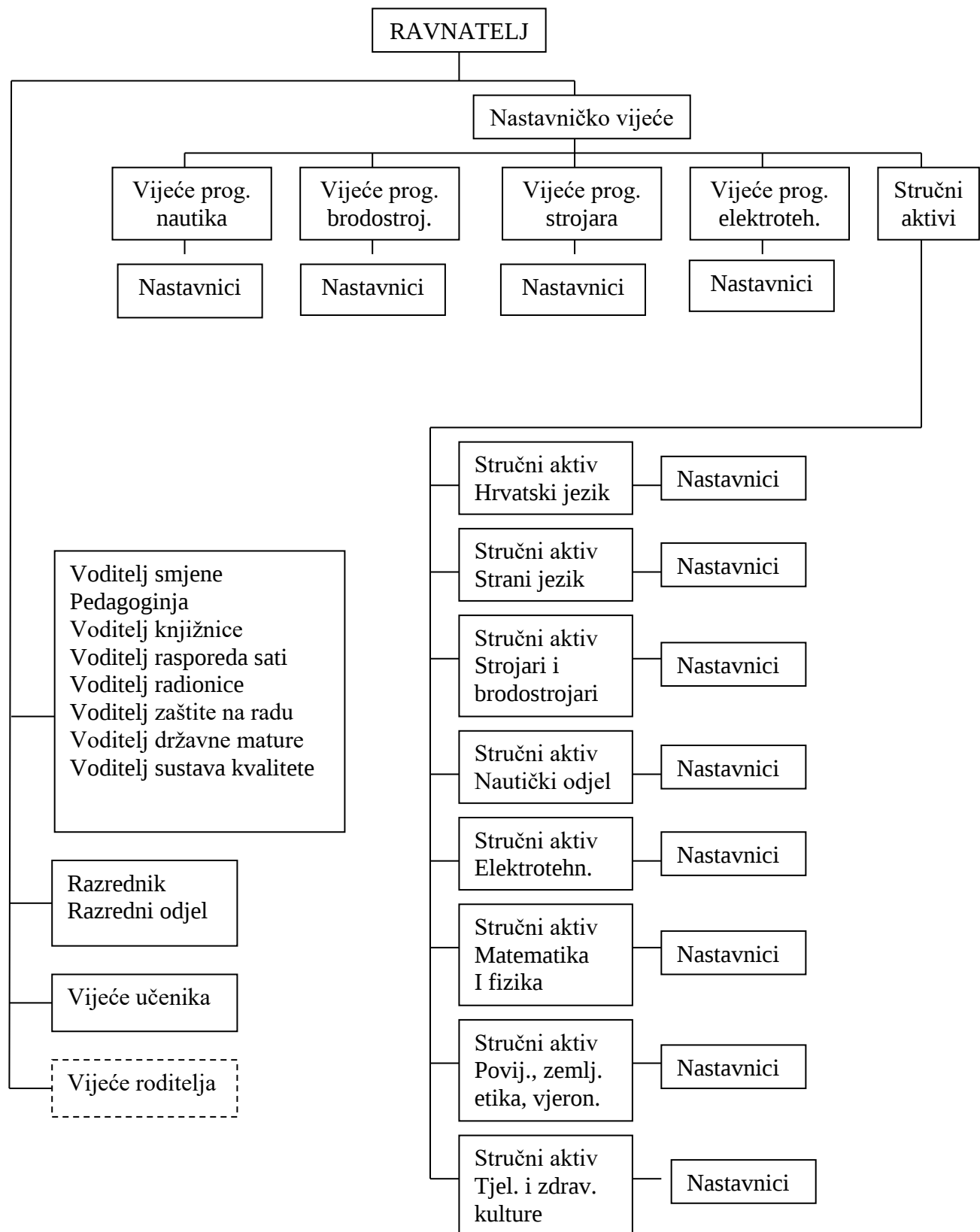
	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	12 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

4.1.1. Upravni ustroj



	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 13 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

4.1.2. Nastavno-odgojna struktura



	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	14 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

4.1.3. Ustroj povjerenstava

Dio poslova u Pomorsko-tehničkoj školi Dubrovnik, kako je to predviđeno Statutom, Pravilnikom o izradbi i obrani završnog rada ili prilagođeno potrebama prakse, obavlja se kroz povjerenstva. Povjerenstva može imenovati Nastavničko vijeće ili ravnatelj.

4.1.3.1. Povjerenstva koje imenuje Nastavničko vijeće:

- Povjerenstvo za popravne ispite
- Povjerenstvo za predmetne ispite
- Povjerenstvo za razredne ispite
- Povjerenstvo za razlikovne ispite
- Povjerenstvo za dopunske ispite

4.1.3.2. Povjerenstva koja prema potrebi imenuje ravnatelj:

- Povjerenstvo za provedbu upisnog postupka
- Povjerenstvo za provedbu natjecanja učenika
- Povjerenstvo za završne ispite
- Povjerenstvo za odabir putničkih agencija za provedbu maturalnih putovanja
- Povjerenstvo za prevenciju ovisnosti
- Povjerenstvo za provođenje mjera sigurnosti
- Povjerenstvo za popis imovine i potraživanja
- Ostala povjerenstva prema potrebi

4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

Poslovnik obuhvaća odgoj i obrazovanje, te izobrazbu učenika za stjecanje srednje stručne sprema u obrazovnim sektorima elektrotehnika i računalstvo, promet i logistika, strojarstvo, brodogradnja i metalurgija.

Osnovni korisnici usluga Škole su učenici, zaposlenici, roditelji, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, fakulteti, sveučilišta, veleučilišta, poslodavci vezani uz spomenute sektore, Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Agencija za mobilnost i programe EU.

Poslovnik obuhvaća i vezu s dokumentiranim postupcima realizacije usluga, postupke za trajno poboljšanje sustava, osiguravanje usklađenosti sa zahtjevima korisnika te primjene zakonske regulative.

Kao potvrdu obavljenog prenošenja znanja i vještina Škola izdaje svjedodžbe o završnom ispitu učenicima koji su uspješno završili četverogodišnje obrazovanje, a potvrdnice polaznicima koji su uspješno završili program izobrazbe. Škola ne izdaje svjedodžbe o završnom ispitu ni potvrdnice za obrazovanje ili izobrazbu obavljen u drugim ustanovama.

Dokumentima se upravlja prema propisima.

4.3. Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom

Poslovnik kvalitete je dokument za unutarnje i vanjske potrebe koji daje osnovne značajke Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik, zacrtanu politiku kvalitete te način udovoljavanja zahtjevima norme ISO 9001 i ostvarivanja postavljenih ciljeva uprave Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	15 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik pripremila je Poslovnik kvalitete – dokument, koji prezentira, povezuje i realizira sustav. Poslovnik kvalitete definira međusobne odnose procesa sustava upravljanja kvalitetom.

4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik ima uspostavljen, dokumentiran i održavan sustav upravljanja kvalitetom.

U Školi se trajno poboljšava učinkovitost usluga i sustava upravljanja kvalitetom:

- a) Norma 9001 potiče usvajanje procesnog pristupa pri razvoju, primjeni i poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom, te povećanja zadovoljstva kupca udovoljavajući njegovim zahtjevima.
- b) Kriteriji i metode potrebni da se osigura učinkovito provođenje i nadzor procesa definirani su u točkama 5., 9. i 10. Poslovnika.
- c) Dostupnost resursima i informacijama nužnim za održavanje i nadzor procesa definirani su u točkama 5. i 7. Poslovnika.
- d) Nadziranje, mjerenje i analiziranje procesa provodi se kontinuirano Rezultati se analiziraju na sastancima uprave Škole (točka 5.).
- e) Uprava planira i provodi postupke kako bi se ostvarili ciljevi kvalitete i zadovoljile zainteresirane strane.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	16 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

5. VOĐENJE

5.1. Vođenje i opredjeljenje

Za potrebe sustava upravljanja kvalitetom pod upravom škole podrazumijeva se najviša operativna uprava koja obvezno uključuje ravnatelja, predsjednika Školskog odbora ili njegova zamjenika, upravitelja kvalitete, voditelja smjene, pedagoga, tajnika, voditelje stručnih aktivna i voditelja obrazovanja odraslih.

5.1.1. Vođenje i opredjeljenje za sustav upravljanja kvalitetom

Uprava uvodi svoje odluke vezane za kvalitetu kroz postojeća tijela Škole propisana Zakonom i unutarnjim aktima.

Uprava škole određuje i dokumentira svoju politiku kvalitete koju potpisuju predsjednik Školskog odbora i ravnatelj.

Politika određuje ciljeve i obveze koje se tiču kvalitete. Politika je u skladu s općim ciljevima te očekivanjima Škole i potrebama njezinih korisnika. Uprava osigurava da se ta politika razumije, provodi i održava na svim razinama radne organizacije.

Odgovornosti osoba koje upravljaju, provode i provjeravaju poslove koji utječu na kvalitetu određeni su u Poslovniku.

Svaka osoba kojoj su dane određene odgovornosti ima i ovlaštenja za provedbu.

Odnosi među osobama određeni su dokumentima i dokumentirani u poglavlju 5. Poslovnika (Ustroj škole).

Uprava utvrđuje zahtjeve za potrebna sredstva i osigurava osoblje, prostor, opremu i novac za poslovanje.

Uprava postavlja obrazovano osoblje za upravljanje, provedbu i provjeru poslova, uključujući unutrašnje prosudbe.

Ravnatelj kao član uprave imenuje upravitelja kvalitete koji ima ovlaštenja da:

- osigura uspostavljanje, provedbu i održanje sustava u skladu s normom ISO 9001
- izvještava upravu Škole o provedbi sustava upravljanja kvalitetom kako bi ona na temelju toga izvještaja mogla ocijeniti sustav upravljanja kvalitetom i poboljšati ga.

Uprava ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom na sastancima najmanje jednom godišnje što osigurava njegovu neprekidnu prikladnost i djelotvornost kako bi se zadovoljila utvrđena politika i ciljevi Škole. Sastanke uprave saziva ravnatelj ili upravitelj kvalitete po odobrenju ravnatelja, upravitelj kvalitete izrađuje, raspodjeljuje i čuva zapisnike.

5.1.2. Usmjerenost na korisnike

Uprava početkom školske godine utvrđuje potrebe učenika, polaznika i društva te postavlja ciljeve i planove za ispunjenje očekivanja zainteresiranih strana.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik određena je zahtjevima korisnika (**MZO**, **MMPI**) i zakonskom regulativom. Prepoznavajući želje učenika i roditelja za kvalitetnom školom, potrebe Hrvatske i svjetske pomorske privrede, te društva u cjelini, postavlja ciljeve.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	17 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

5.2. Politika kvalitete

Politika je prikazana na prvoj stranici ovog Poslovnika. Politika kvalitete Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik izvršena je na oglasnoj ploči za učenike i nastavnike i ona predstavlja osnovni dokument kojim prezentira sustav Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik.

5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Odnosi među osobama određeni su i dokumentirani u točki 3. Poslovnika (administrativni ustroj). Odgovornosti i komunikacija, te odgovorenost i ovlaštenja po zahtjevima ISO 9001 predočene su u Poslovniku.

Svi nastavnici na početku školske godine preuzimaju određene odgovornosti potpisom na "Rješenje o tjednom i godišnjem rasporedu radnih obveza nastavnika".

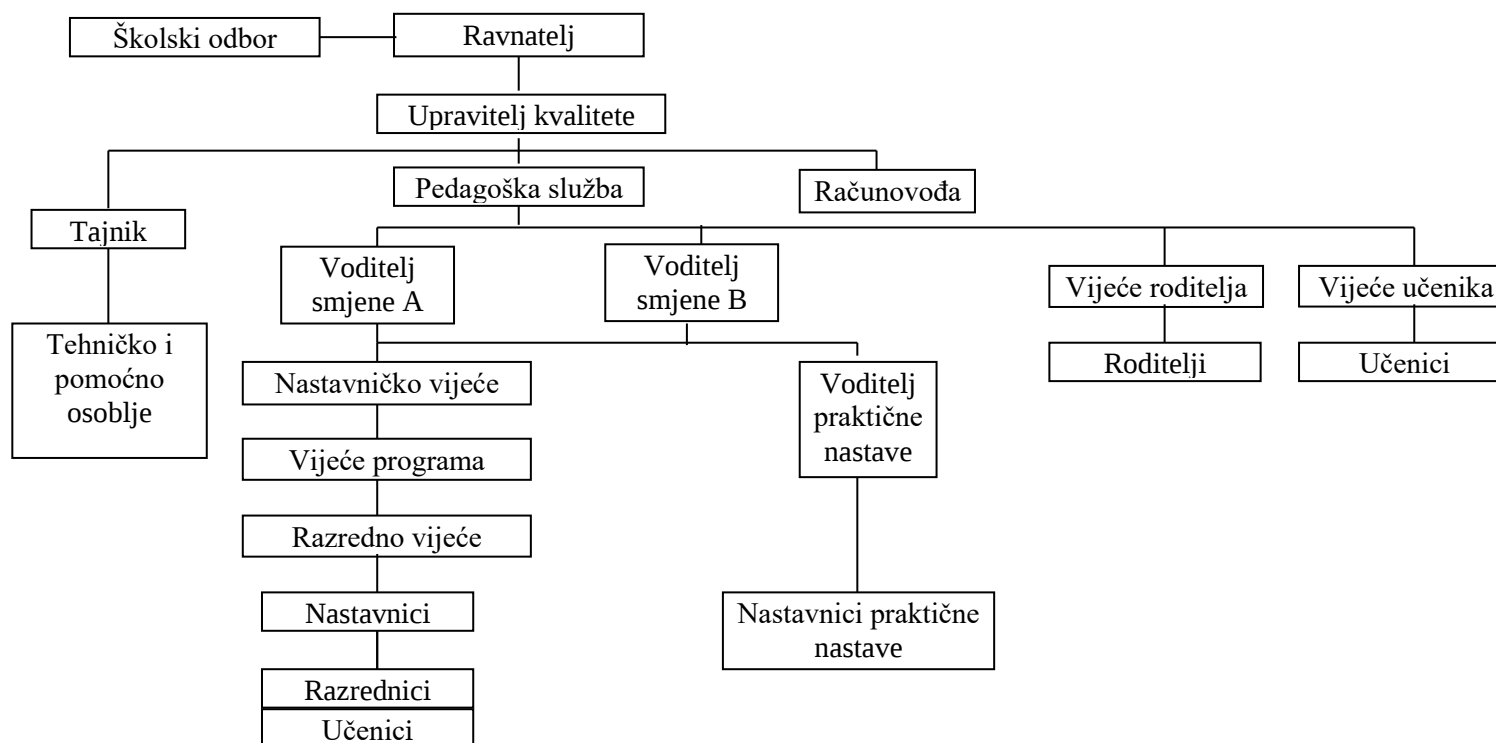
Ravnatelj utvrđuje zahtjeve za potrebna sredstva i osigurava osoblje, prostor, opremu i novac za poslovanje. Ravnatelj postavlja obrazovano i osposobljeno osoblje za upravljanje sustavom kvalitete, provedbu i provjeru poslova realizacije usluga.

Ravnatelj imenuje jednog od članova uprave kao upravitelja kvalitete Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik koji, bez obzira na druge odgovornosti, ima ovlaštenje da:

- osigura uspostavljanje, provedbu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom u skladu s ISO 9001;
- nadzire dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom;
- predlaže unutarnje prosuditelje i izrađuje plan unutarnjih prosudbi;
- izvješćuje upravu Škole (jedan put godišnje i piše zapisnike sa sastanka uprave) o statusu sustava upravljanja kvalitetom kako bi ona na temelju tog izvještaja mogla ocijeniti sustav upravljanja kvalitetom i poboljšati ga.

Upravitelj kvalitete je za svoj rad odgovoran ravnatelju.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 18 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.



	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	19 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

6. PLANIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Ciljevi kvalitete definiraju se jedanput godišnje na sastanku uprave i analizira se ostvarenost prethodnih ciljeva na osnovu pregleda realizacija usluge, prijedloga za unaprijeđenje i zahtjeva zainteresiranih strana, a po potrebi i više puta.

6.1. Radnje za obradu rizika

Škola koristi preventivnu metodologiju za prepoznavanje uzroka mogućih neusklađenosti te mogućih rizika. Uprava utvrđuje aktivnosti u svrhu uklanjanja uzroka i sprečavanja ponavljanja istih.

Zahtjevi za utvrđivanjem potencijalnih neusklađenosti i njihovih uzroka:

- procjena potrebe za pokretanjem aktivnosti kako bi se spriječilo pojavljivanje neusklađenosti
- gap analiza

6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Uprava se sastaje najmanje jedan put godišnje, a po potrebi i više, te se raspravlja o tekućim problemima i ciljevima. Uprava ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom na temelju izvještaja upravitelja kvalitete, što osigurava njegovu primjerenost, pogodnost, učinkovitost i verificira zadovoljenost politike i ciljeva kvalitete. Na sastanku se analiziraju postojeće aktivnosti, te planiraju daljnje aktivnosti za postizanje zadanih ciljeva. Te sastanke saziva upravitelj kvalitete po odobrenju ravnatelja, te izrađuje, raspodjeljuje i čuva zapisnike.

6.3. Planiranje promjena

Ciljevi kvalitete definiraju se jedanput godišnje na sastanku uprave i analizira se ostvarenost prethodnih ciljeva na osnovu pregleda realizacija usluge, prijedloga za unaprijeđenje i zahtjeva zainteresiranih strana. Na osnovu pregledanog i iznesenog donose se određeni zaključci i eventualne promjene, te njihova primjena u određenom vremenskom roku ovisno o samim zahtjevima.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	20 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

7. PODRŠKA

7.1. Resursi

7.1.1. Općenito

Prema broju razrednih odjela na početku svake školske godine, po preporuci stručnih aktiva, ravnatelj određuje tjedna zaduženja djelatnika i planira nabavku potrebnih materijalnih resursa. Ravnatelj određuje tjedna zaduženja poštujući zakonske regulative, uzimajući u obzir i osposobljenost, vještine i iskustva djelatnika; vodi računa o održavanju sustava upravljanja kvalitetom, trajnog poboljšanja i povećanja zadovoljstva korisnika (učenika, roditelja...).

7.1.2. Ljudi

Uprava postavlja svoje ciljeve (politika kvalitete) te poštujući zakonsku regulativu potiče usavršavanje, korištenje informatičke tehnologije i timski rad. O poduzetim aktivnostima vode se zapisi (uvjerenja o usavršavanju) i procjenjuje se učinkovitost.

Uprava škole na sjednicama nastavnih vijeća promiče svijest o važnosti usavršavanja te ukazuje na posljedice za Školu i djelatnike ukoliko se zahtjevi ne postignu.

7.1.3. Infrastruktura

Infrastruktura Škole definirana je u Poslovniku (točka 2.1.).

Na početku svake školske godine vrši se osposobljavanje učenika prvih razreda iz Zaštite na radu te poštujući pravila i smjernice sigurnosti koriste se sredstva zaštite na radu tijekom izvođenja praktične nastave. ("Zadaci za provjeru znanja učenika o radu na siguran način" – nalaze se u dosjeu učenika)

Škola osigurava informatičku opremu i brine o ispravnosti, po potrebi nabavlja novu prateći razvoj tehnologije i novih nastavnih metoda a sve u cilju poboljšanja i zadovoljstva korisnika.

7.1.4. Okruženje za provedbu procesa

Škola održava radnu okolinu koja je potrebna za ostvarivanje usklađenosti proizvoda sa zahtjevima, prema zakonu zaštite na radu, te postojećim normativima o prostornim uvjetima.

7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje

Ovaj sustav nema ovaj zahtjev.

7.1.6. Organizacijsko znanje

Na zahtjev djelatnika ili prema potrebi, ravnatelj upućuje istog na stručno usavršavanje.

Nakon održanog djelatnik izvještava nastavničko vijeće i zapisuje naučeno po potrebi. Sam izvještaj nalazi se kod tajnice, a ponekad i pri stručnim aktivima.

Osim spomenutog djelatnici međusobno izmjenjuju iskustva i dijele stečeno znanje.

7.2. Kompetencija

Uprava postavlja svoje ciljeve (Politika kvalitete) te poštujući zakonsku regulativu potiče usavršavanje, korištenje informatičke tehnologije i timski rad. O poduzetim aktivnostima vode se zapisi (uvjerenja o usavršavanju) i procjenjuje se učinkovitost.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	21 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

7.3. Svijest

Uprava škole na sjednicama nastavničkih vijeća promiče svijest o važnosti usavršavanja te ukazuje na posljedice za Školu i djelatnike ukoliko se zahtjevi ne postignu.

7.4. Komunikacija

Sve važne obavijesti izvještene su na oglasnoj ploči za učenike i nastavnike, te prenešene putem oglasne knjige. Nastavnici su informirani na sjednicama razrednih i nastavničkih vijeća gdje se dobivaju i povratne informacije o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Prema potrebi se komunikacija obavlja i e-poštom, te u grupama na društvenim mrežama.

7.5. Dokumentirane informacije

7.5.1. Općenito

Zahtjev na dokumentaciju upravljanja kvalitetom Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik sadrži: dokumentiranu izjavu o politici kvalitete (točka 5.2.) koja je dio Poslovnika kvalitete. Zapise za praćenje i unapređenje sustava određuje uprava prema potrebi.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik pripremila je Poslovnik kvalitete – dokument koji prezentira, povezuje i realizira sustav. Poslovnik kvalitete definira međusobne odnose procesa sustava upravljanja kvalitetom.

Autor dokumenta odgovoran je za prvo izdavanje i za kasnije preradbe dokumenta/zapisa. Osoba koja pregledava dokument odgovorna je za provjeru ispravnosti navoda u dokumentu/zapisu. Osoba koja odobrava dokument odgovorna je za davanje valjanosti dokumentu/zapisu.

Tajnik je odgovoran za praćenje novih izdanja unutarnjih i vanjskih akata koji se odnose na djelatnost Škole.

Svi djelatnici u okviru svojih radnih odgovornosti i ovlaštenja odgovorni su za očuvanje dokumenata/zapisa i neusklađenosti između istih.

7.5.2. Izrada i ažuriranje

Izrada dokumenata/zapisa vrši se prema zakonskim normama. Tajnik škole pregledava dokumentaciju vanjskog porijekla, te je vodi i arhivira.

Voditelj sustava nadzire i ažurira potrebne dokumente/zapise.

7.5.3. Upravljanje dokumentiranim informacijama

Dokumentiranim informacijama upravlja tajnica, računovodstvo, pedagoginja i nastavnici ovisno o vrsti informacije.

Upravitelj kvalitete, u dogovoru s ravnateljem i upravom Škole, odlučuje o promjenama u strukturi dokumentacije, vodi brigu zahtjevima norme ISO 9001, koordinira ujednačenu razinu detalja u dokumentaciji i daje odgovarajuće smjernice autorima dokumenata.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	22 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

8. PROVEDBA

8.1. Operativno planiranje i nadzor

Osnovni radni procesi u Školi uključuju odgoj i obrazovanje redovnih učenika. Proces koji se odvija u ostalim službama u Školi smatraju se pratećim procesima - djelatnostima.

Povezanost procesa s pripadajućim aktivnostima prikazana je shemom u točki 4.1. Aktivnosti su definirane u postupcima, a odgovornost i zaduženja prema Godišnjem planu i programu na početku svake školske godine.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik planira i primjenjuje procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja koji su potrebni za dokazivanje usklađenosti proizvoda i osiguranje usklađenosti sustava upravljanja kvalitetom.

Uprava škole utvrđuje metode i statističke tehnike na osnovu kojih se definiraju ciljevi za trajno poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Na redovitim sastancima uprave određuje se opseg primjene prema aktualnosti.

8.2. Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge

8.2.1. Komunikacija s korisnikom

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik ima uspostavljene postupke komunikacije u odnosu na: informaciju o usluzi putem promocije Škole prilikom upisa, održavanje i prezentiranje Škole kroz natjecanja učenika, sudjelovanje u dobrotvornim akcijama, volonteri, putem mrežne stranice...

Povratne informacije korisnika – reklamacije, mogu biti priopćene usmeno ili pismeno, ali moraju biti evidentirane zapisima.

Jednom godišnje se obavlja i anketiranje, a rezultati se analiziraju i o istim se vodi računa.

8.2.2. Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge, korisnike

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik određena je zahtjevima zainteresiranih strana (MZO, MMPI, županija) i zakonskom regulativom. Prepoznavajući želje učenika i roditelja za kvalitetnom školom, potrebe hrvatske i svjetske pomorske privrede, te društva u cjelini, postavlja ciljeve po zahtjevima.

8.2.3. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge, korisnike

Sve aktivnosti su definirane i preispitane kako bi se procesi nesmetano odvijali. Škola mora biti u mogućnosti ispuniti definirane zahtjeve. Analize i zapažanja iznose se na sastancima uprave.

Dokaz o usklađenosti sa zadanim kriterijima je svjedodžba ili svjedodžba završnog ispita. Potpisuje ju razrednik ili voditelj izobrazbe odraslih, a verificira ravnatelj.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik u skladu s politikom kvalitete (str. 2) želi zadovoljstvo svih zainteresiranih strana. Definira mjerenja koja se odnose na sve djelatnike škole, roditelje, učenike, polaznike te širu društvenu zajednicu. Mjerenja se odvijaju na redovitim i neredovitim sastancima na svim razinama Škole.

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Nije primjenjivo za djelatnost u školi.

8.3.1. Općenito

8.3.2. Planiranje projektiranja i razvoja

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	23 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

8.3.3. Ulazi projektiranja i razvoja

8.3.4. Upravljanje projektiranjem i razvojem

8.3.5. Izlazi projektiranja i razvoja

8.3.6. Promjene projektiranja i razvoja

8.4. Nadzor vanjski nabavljenih proizvoda i usluga

Nabava u Pomorsko-tehničkoj školi Dubrovnik podrazumijeva nabavu opreme, materijala i usluga koje služe za vlastite potrebe ili potrebe korisnika.

Ravnatelj na osnovi zahtjeva djelatnika odobrava nabavu opreme te procjenjuje opravdanost nabave pojedine robe ili popravak postojeće opreme potrebne za obavljanje redovne djelatnosti Škole.

Ravnatelj i uprava škole na kraju poslovne godine, a na temelju godišnjeg financijskog izvještaja, analizira postojeće stanje opremljenosti Škole te daje nove odrednice za nabavu opreme u sljedećoj poslovnoj godini.

8.4.1. Općenito

Kriterije za odabir, procjenu i ponovnu procjenu, a odnosi se na cijenu, rokove, kvalitetu, određuje ravnatelj škole i računovodstvo.

Poslove nabave obavlja služba (računovodstvo i tajništvo) koja prikuplja zahtjeve i potrebe djelatnika, dostavlja ravnatelju na odobrenje.

Računovođa popunjava narudžbenicu koju potpisuje ravnatelj. Nabavljena roba raspodjeljuje se djelatnicima prema prikupljenim zahtjevima istih.

U provedbi postupka jednostavne nabave robe, radova i usluga, osim Pravilnika o jednostavnoj nabavi roba, usluga i radova, obvezno je primjenjivati i druge važeće zakonske i podzakonske akte, te opće akte i posebne odluke Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik koji se odnose na pojedini predmet nabave u smislu potrebno posebnog zakona.

8.4.2. Vrsta i opseg nadzora vanjske nabave

Jednostavna nabava provodi se za tri kategorije procijenjene vrijednosti i to za iznos koji je:

- manji od 20.000,00 kuna (bez PDV-a),
- jednak ili veći od 20.000,00 kuna (bez PDV-a), a manji od 70.000,00 kuna (bez PDV-a) i
- jednak ili veći od 70.000,00 kuna (bez PDV-a), a do iznosa 200.000,00 kn bez PDV-a za robu i usluge te do 500.000,00 kn bez PDV-a za radove.

Jednostavnu nabavu provodi:

- za iznos koji je manji od 20.000,00 kuna (bez PDV-a) ravnatelj Škole,
- za iznos koji je jednak ili veći od 20.000,00 kuna (bez PDV-a) do 70.000,00 kuna (bez PDV-a) postupak provodi ravnatelj škole, a odluku donosi Školski odbor,
- za iznos koji je jednak ili veći od 70.000,00 kuna (bez PDV-a) do graničnih iznosa, jednostavnu nabavu provodi Povjerenstvo za provedbu postupka jednostavne nabave kojeg imenuje ravnatelj, a odluku donosi Školski odbor na prijedlog Povjerenstva

U pravilu se koriste usluge dobavljača koji zadovoljavaju kriterije brzine, cijene, kvalitete.

Na Školskom odboru u 12 mjesecu donesena je odluka o promijeni svih iznosa u kunama na način da se konvertiraju prema tečaju 1Euro=7,53450 sukladno zakonima Republike Hrvatske.

Dostava i evidencija

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	24 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

- dobavljači dostavljaju naručenu robu,
- naručeno se raspoređuje djelatnicima prema njihovim zahtjevima.

Poništenje postupka jednostavne nabave

Školski odbor može poništiti postupak jednostavne nabave.

8.4.3. Informacije za vanjske dobavljače

Nije potrebno za djelatnost Škole.

8.5. Proizvodnja i pružanje usluga

8.5.1. Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluge

Osnovna usluga Škole je prenošenje znanja i vještina, kroz odgoj i obrazovanje učenika te izobrazbu odraslih. Realizacija osnovne usluge Škole prikazana je u shemi - Povezanost procesa Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik kroz proces nastave te Poslovníkom.

Djelatnicima su dostupne tiskanice koje su neophodne za izvođenje određenih aktivnosti.

Škola, tj. uprava osigurava upotrebu odgovarajuće opreme.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik nadzire sve svoje procese.

Validaciju pružanja usluge vrše MZO i MMPI povremenim posjetima stručnih nadzornika i prosvjetne inspekcije, te ISO.

Zapisi se održavaju.

8.5.2. Identifikacija i sljedivost

Sve aktivnosti su definirane postupcima i zakonskom regulativom čime je identificiran status usluge i sljedivost.

8.5.3. Vlasništvo kupca

Sve informacije koje se odnose na učenike. Pristup informacijama imaju samo ovlaštene osobe.

8.5.4. Čuvanje

Dnevnici se čuvaju 10 godina, a e-dnevnici, matične knjige i e-matica trajno.

Svjedodžbe učenika iz osnovne škole, domovnice, rješenja o potrebi individualnog pristupa, upisnice, potvrđnice čuvaju se do završetka izabranog programa ili do ispisa učenika i tada se istima vraćaju.

Prijave o potrebi i prijave o prestanku potrebe za radnikom, natječaji i oglasi, te obavijesti kandidatima o rezultatima izbora i natječaja čuvaju se 5 godina.

Ugovori o radu zaposlenika čuvaju se trajno.

Prijave za polaganje stručnog ispita čuvaju se 5 godina.

Programi pripravničkog stažiranja čuvaju se trajno.

Isprave o stručnom usavršavanju i napredovanju učitelja i stručnih suradnika čuvaju se trajno.

Obavijesti, odluke i sporazumi o prestanku ugovora o radu čuvaju se trajno.

Osobni dosjei zaposlenih čuvaju se trajno.

Evidencija o bolovanju zaposlenika čuva se 5 godina.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	25 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

8.5.5. Radnje nakon isporuke

Nakon završetka školovanja, Škola nema daljnjih obveza, ali učenici ostaju u kontaktu. Škola zadržava obvezne dokumente (matična knjiga, e-matica).

8.5.6. Upravljanje promjenama

Za upravljanje promjenama zadužene su ovlaštene osobe.

8.6. Izdavanje proizvoda i usluga

Škola nadzire realizaciju usluge - izvođenja nastave, također određuje mjerne zahtjeve za uslugu - izvođenja nastave.

U skladu s ciljevima Pomorsko-tehničke škole Dubrovnik, te poštujući zakonsku regulativu, određeni su načini na koje se mjeri i nadzire izvođenje procesa nastave.

Dokaz o usklađenosti sa zadanim kriterijima je razredna svjedodžba i svjedodžba završnog ispita. Potpisuje ju razrednik, a verificira ravnatelj. Prijepisi i duplikati svjedodžbi izdaju se prema Postupku izdavanja duplikata, prijepisa svjedodžbi i potvrda o završetku školovanja.

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik u skladu s politikom kvalitete (str. 2.) želi zadovoljstvo svih zainteresiranih strana. Definira mjerenja koja se odnose na sve djelatnike škole, roditelje, učenike, polaznike te širu društvenu zajednicu. Mjerenja se odvijaju na redovitim i neredovitim sastancima na svim razinama Škole.

8.7. Upravljanje nesukladnim procesnim izlazima, proizvodima i uslugama

Škola osigurava da usluga ili bilo koja aktivnost koja nije u skladu sa zahtjevima, bude identificirana i stavljena pod nadzor kako bi se spriječilo njeno nenamjerno izvođenje.

Kako bi djelatnicima olakšali prepoznavanje nesukladnosti koje najviše ometaju kvalitetno izvođenje procesa nastave, kao i svih popratnih procesa, izvori izvješća o nesukladnostima mogu biti unutarnje prosudbe, primjedbe korisnika, zapažanja zaposlenika i drugi. Isti ih mogu i zapisati u za to predviđenu bilježnicu (zbornica), na Microsoft Teams ili elektroničku poštu.

Svaki zaposlenik ima obvezu uočiti nesukladnosti u radnim procesima, korištenoj opremi i sustavu kvalitete. Kada ih uoči, o njima izvješćuje ravnatelja ili upravitelja kvalitete.

Ravnatelj potiče zaposlenike na ukazivanje mogućeg nastanka nesukladnosti, te na davanje prijedloga za poboljšavanje usluga Škole i sustava kvalitete.

Uprava upravlja s nesukladnim proizvodom tako da na zahtjev bilo kojeg djelatnika pokreće aktivnosti za uklanjanje uočene nesukladnosti te pokretanje aktivnosti za sprječavanje i daljnje korištenje takve usluge, aktivnosti i sl.

Nakon popravljivanja, nesukladnost je podvrgnuta ponovnom postupku verifikacije.

Ako je nesukladnost uočena na početku primjene, mora se pokrenuti aktivnost kako bi se otklonile mogućnosti ponavljanja takve nesukladnosti.

Učenici, kao najznačajnija grupa korisnika usluga Škole, imaju sljedeće mogućnosti na raspolaganju za davanje svojih primjedbi i sugestija:

- a) razredniku
- b) pedagogu
- c) ravnatelju

Svi prijedlozi dobiveni na ovaj način analiziraju se u upravi Škole i kada se to pokaže opravdanim, pokreće se postupak nadzora nad nesukladnostima i popravnim radnjama.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	26 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

Uprava na svojim redovitim sastancima raspravlja o uočenim nesukladnostima, a na godišnjem sastanku upravitelj kvalitete analizira i prezentira upravi radnje o pokrenutim aktivnostima za uklanjanje nesukladnosti. Na osnovu iznesenog prave se analize i mjere poboljšanja.

Na sjednicama razrednih i nastavničkog vijeća raspravlja se o uočenim nesukladnostima vezanim za proces nastave. Zapisi se održavaju.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica 27 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra: PK Izdanje/preradba: 07.0 Nadnevak: 8.2.2023.

9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

Škola primjenjuje prikladne metode za nadzor i mjerenje procesa te mjerenje procesa sustava upravljanja kvalitetom. Te metode moraju potvrditi sposobnost svakog procesa da ostvari planirane rezultate u skladu s ciljevima. Analize i zapažanja iznose na sastancima uprave.

9.1.1. Općenito

Pomorsko-tehnička škola Dubrovnik planira i primjenjuje procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja koji su potrebni za dokazivanje usklađenosti proizvoda i osiguranje usklađenosti sustava upravljanja kvalitetom. Uprava škole utvrđuje metode i statističke tehnike na osnovu kojih se definiraju ciljevi za trajno poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Na redovitim sastancima uprave određuje se opseg primjene prema aktualnosti.

9.1.2. Zadovoljstvo korisnika

Uprava škole planira i validaciju svoje usluge (primjenom različitih metoda prikupljanja podataka) te nastoji dobiti povratne informacije o svom proizvodu, učeniku, polazniku, nakon što završi školu, tečaj.

Metode za prikupljanje informacija utvrđuje uprava škole, a dobivene informacije analizira upravitelj kvalitete i prezentira na godišnjem sastanku uprave.

9.1.3. Analiza i vrednovanje

Uprava analizira podatke iz različitih izvora kako bi procijenila rezultate u odnosu na planove i ciljeve. Uprava utvrđuje načine prikupljanja podataka potrebnih radi dokazivanja pogodnosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Na sastancima analizira podatke i procjenjuje gdje može biti provedeno trajno poboljšanje. Analiza podataka pomaže u određivanju uzroka problema i vodi do djelotvornih korektivnih i preventivnih mjera. Rezultati analiza mogu se koristiti za određivanje: zadovoljstva korisnika, razine zadovoljstva ostalih zainteresiranih strana, djelotvornosti i učinkovitosti organizacije, trendova i ostalo.

9.2. Interni audit

Upravitelj kvalitete planira provedbu unutarnje prosudbe koja se prezentira se na sastanku uprave. Unutarnja prosudba provodi se kako bi Škola utvrdila je li sustav upravljanja u skladu s planiranim aktivnostima, zahtjevima prema ISO 9001 i zahtjevima koje je definirala uprava škole.

Auditore (prosuditelje) predlaže upravitelj kvalitete, a odobrava ravnatelj.

Nakon sprovedene prosudbe, osoba odgovorna za prosuđivano područje osigurava pokretanje aktivnosti za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka bez zakašnjenja.

Zapisi unutarnje prosudbe moraju biti održavani.

9.3. Upravina ocjena

Uprava se sastaje najmanje jedan put godišnje, a po potrebi i više, te se raspravlja o tekućim problemima. Najmanje jedan put godišnje uprava ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom na temelju izvještaja upravitelja kvalitete, što osigurava njegovu primjerenost, pogodnost, učinkovitost i verificira zadovoljenost politike i ciljeva kvalitete. Na sastanku se analiziraju postojeće aktivnosti. Te sastanke saziva upravitelj kvalitete po odobrenju ravnatelja, te izrađuje, raspodjeljuje i čuva zapisnike.

	POMORSKO-TEHNIČKA ŠKOLA DUBROVNIK	Stranica	28 od 28
	POSLOVNIK KVALITETE	Šifra:	PK
		Izdanje/preradba:	07.0
		Nadnevak:	8.2.2023.

10. POBOLJŠAVANJE

10.1. Općenito

Škola trajno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom primjenom politike kvalitete. Koristi preventivnu metodologiju za prepoznavanje uzroka mogućih neusklađenosti. Uprava utvrđuje aktivnosti u svrhu uklanjanja uzroka potencijalne neusklađenosti i sprečavanja njegovog ponavljanja, te mogućnosti poboljšavanja cijelog sustava.

10.2. Nesukladnost i korektivna radnja

Škola osigurava da usluga ili bilo koja aktivnost koja nije u skladu sa zahtjevima, bude identificirana i stavljena pod nadzor kako bi se spriječilo njeno nenamjerno izvođenje.

Kako bi djelatnicima olakšali prepoznavanje nesukladnosti koje najviše ometaju kvalitetno izvođenje procesa nastave, kao i svih popratnih procesa, uprava upravlja s nesukladnim proizvodom tako da na zahtjev bilo kojeg djelatnika pokreće aktivnosti za uklanjanje uočene nesukladnosti, te aktivnosti za sprječavanje i daljnje korištenje takve usluge, aktivnosti i sl.

Nakon popravljivanja, nesukladnost je podvrgnuta ponovnom postupku verifikacije.

Ako je nesukladnost uočena na početku primjene, mora se pokrenuti aktivnost kako bi se otklonile mogućnosti ponavljanja takve nesukladnosti.

Uprava na svojim redovitim sastancima raspravlja o uočenim nesukladnostima, a na godišnjem sastanku upravitelj kvalitete analizira i prezentira upravi radnje o pokrenutim aktivnostima za uklanjanje nesukladnosti, te održava zapise o nesukladnostima. Svi zapisi služe kao ulazni podaci za analize i mjere poboljšanja.

Na sjednicama razrednih i nastavničkog vijeća raspravlja se o uočenim nesukladnostima vezanih za proces nastave. Zapisi se održavaju.

Škola pokreće aktivnosti u svrhu uklanjanja uzroka neusklađenosti i sprečavanja njegovog ponavljanja.

Uprava prepoznaje izvore informacija, prikuplja podatke i definira potrebne popravne radnje. Izvori informacija uključuju: pritužbe korisnika, izvještaje nesukladnosti, izvještaje unutarnjih prosudbi, izlazne podatke iz analize podataka, izlazne podatke pregleda kojeg provodi uprava i slično.

Proces popravnih radnji mora uključiti:

- definiranje uzroka neusklađenosti
- otklanjanje uzroka neusklađenosti
- odgovarajuće mjere za izbjegavanje ponavljanja problema
- zapise o mjerama i rezultatima.

10.3. Trajno poboljšavanje

Škola trajno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom primjenom politike kvalitete, ciljeva, rezultata audita, analize podataka i pregleda od strane uprave.