



NESUKLADNOSTI

U primjeni od:
01.10.2023.

Izdanje/Revizija:
1/2

Strana:
1 od 7

Broj: **QP- 08 - 02**

Q

NESUKLADNOSTI

QP-08-02

	Ime i prezime	Datum	Potpis	Kontrolirana kopija br.	
Pripremio:	Nikola Biškup	01.09.2023.			
Pregledao:	Krešimir Buntak	10.09.2023.			
Odobrio:	Marin Milković	15.09.2023.		Nekontrolirana kopija br.	

	NESUKLADNOSTI		
U primjeni od: 01.10.2023.	Izdanje/Revizija: 1/2	Strana: 2 od 7	Broj: QP- 08 - 02

1. SVRHA I CILJ PROCEDURE

Ovom procedurom se propisuje postupak s nesukladnostima koje su se uočile tijekom procesa izobrazbe ili drugih procesa na Sveučilištu Sjever.

Cilj je procedure propisati postupak za identifikaciju, pokretanje i poduzimanje potrebnih akcija kako bi se riješila nesukladnosti te prema potrebi pokrenula preventivna ili korektivna akcija.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u svim procesima i kao takva je obvezna za sve organizacijske jedinice i zaposlenike Sveučilišta.

3. DEFINICIJE I KRATICE

Nesukladnost predstavlja radnju koja je obavljena i koja nije usklađena sa zakonskom regulativom, važećom dokumentacijom Sveučilišta, pravilima dobre prakse u obrazovanju ili odstupa od preuzetih obveza. Svaka opravdana pritužba studenata ili drugih zainteresiranih strana smatra se nesukladnošću.

Manja nesukladnost je nesukladnost manjeg značaja koja se može otkloniti manjim zahvatima u relativno kratkom vremenu te u većini slučajeva bez angažiranja većeg broja zaposlenika i materijalnih sredstava.

Veća nesukladnost je nesukladnost većeg značaja, za čije je otklanjanje potrebno poduzeti više operacija kroz duže vrijeme te u većini slučajeva i angažiranje više resursa.

Kratice:

QP - Procedura kvalitete

PUK - Predstavnik uprave za kvalitetu

SVEUČILIŠTE – Sveučilište Sjever

SUK - Sustav upravljanja kvalitetom

NCR - Nonconformance report

	NESUKLADNOSTI		
U primjeni od: 01.10.2023.	Izdanje/Revizija: 1/2	Strana: 3 od 7	Broj: QP- 08 - 02

4. ODGOVORNOSTI

- ☞ Za prijavu nesukladnosti odgovorni su svi zaposlenici Sveučilišta i vanjski suradnici koji su je uočili.
- ☞ Za rješavanje nesukladnosti odgovoran je zaposlenik koji se imenuje za nositelja.
- ☞ Predstavnik uprave za kvalitetu ima odgovornost za zaključivanje svih nesukladnosti i za periodično izvještavanje rektora

5. OPIS PROCESA UPRAVLJANJA NESUKLADNOSTIMA

Sa slike br. 1 vidljivo je da se postupak sa nesukladnostima odvija kroz:

- 1) Prijava nesukladnosti**
- 2) Analiza prijave**
- 3) Rješavanje nesukladnosti**
- 4) Verifikacija**

5.1 Prijava nesukladnosti

Nesukladnost se prijavljuje na obrascu NCR (prilog 1) i to u digitalnom obliku. Izuzetno se može prijaviti u pisanom obliku na istom obrascu. Postupak oko prijave NCR i dostavljanja nalazi se na stranicama Sveučilišta – Upravljanje kvalitetom-prijava nesukladnosti.

Nesukladnost mogu prijaviti:

- ☞ Nastavnici i asistenti
- ☞ Studenti,
- ☞ Vanjski suradnici
- ☞ Tehničko osoblje Sveučilišta
- ☞ Voditelji studija i prorektor
- ☞ Tajništvo
- ☞ Računovodstvo i financije

	NESUKLADNOSTI		
U primjeni od: 01.10.2023.	Izdanje/Revizija: 1/2	Strana: 4 od 7	Broj: QP- 08 - 02

- ☞ Predstavnik uprave za kvalitetu
- ☞ Interni i eksterni auditori
- ☞ Inspekcija
- ☞ Druge zainteresirane strane

Prilikom prijave nesukladnosti potrebno je situ povezati sa konkretnim područjem, službom, odjelom i sl. Obrazac NCR je prilagođen za ovu identifikaciju.

Također je prilikom prijave potrebno označiti s kojim referentnim dokumentom nije konkretna nesukladnost usklađena (zakon statut, procedura i sl.). Pored toga, potrebno je navesti aktivnost pri kojoj je konstatirana nesukladnost. Obrazac NCR je prilagođen za ove identifikacije.

Nakon ovih identifikacija potrebno je ukratko opisati nesukladnost – problem. Poželjno je da se predloži i postupak za rješavanje (ako je moguće). Obrazac NCR nudi dovoljno prostora da se navedu još neke pojedinosti ili parametri koji bi bili korisni tijekom rješavanja nesukladnosti.

5.2 Analiza prijave

Analiza prijave je pregled prijave od strane Predstavnik uprave za kvalitetu. Rezultat ove analize je poduzimanje konkretnih koraka, ako se radi o jednostavnijem problema ili se traži mišljenje od strane uprave Sveučilišta.

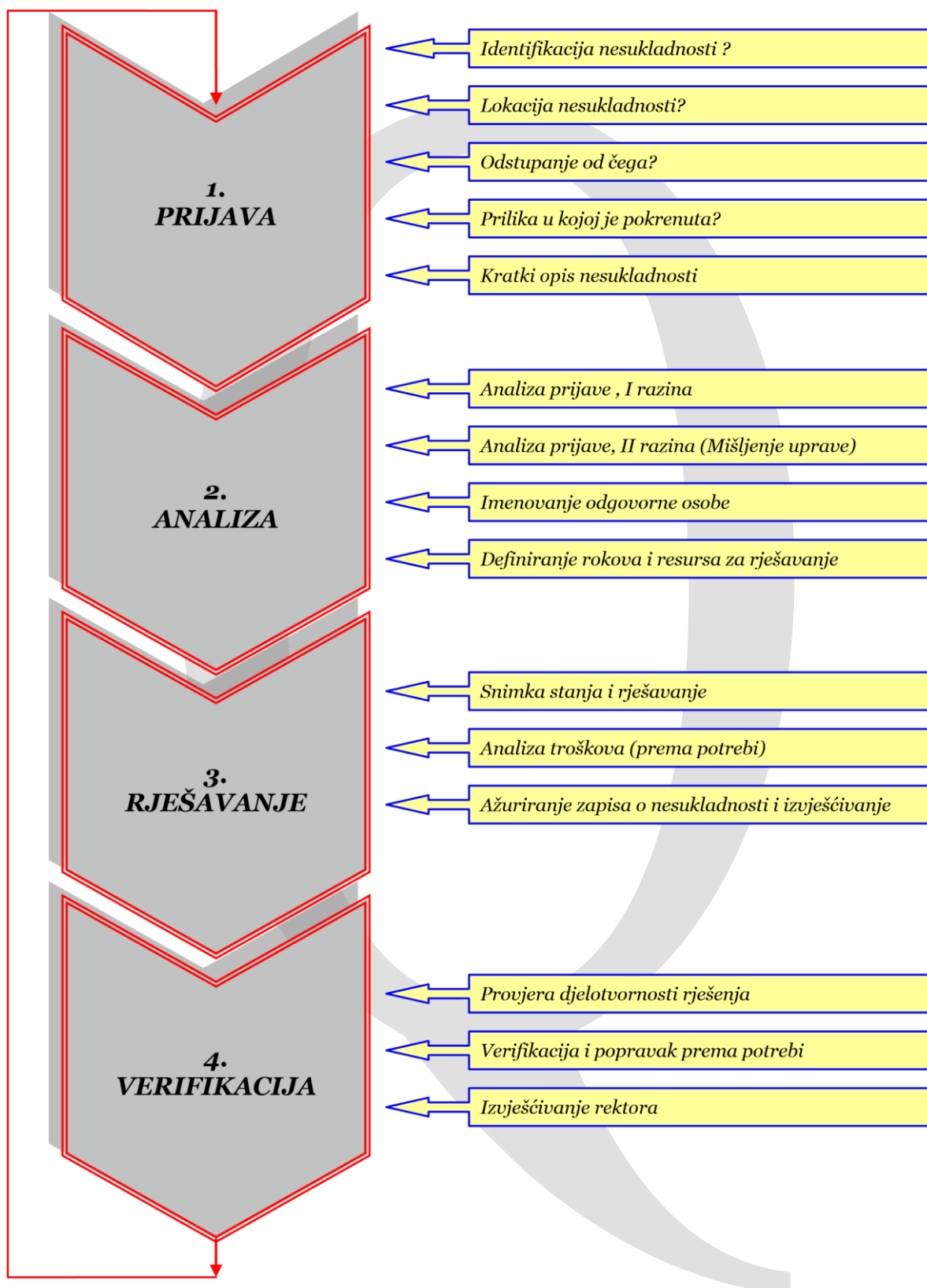
Za manje nesukladnosti Predstavnik uprave određuje odgovornu osobu i definira rok za rješavanje nesukladnosti. Elektroničkom poštom se odgovorna osoba obavještava, a prema potrebi i usmeno. Ako se radi o većoj nesukladnosti onda odgovornu osobu/e i rokove određuje rektor.

5.3 Rješavanje nesukladnosti

Rješavanje nesukladnosti može biti povjereno pojedincima ili timu zaposlenika, što ovisi o problema, odnosno nesukladnosti. Postupak rješavanja se načelno provodi kroz sljedeće aktivnosti:

- ☞ Orijentacija o problema – nesukladnosti
- ☞ Snimka postojećeg stanja o problemu
- ☞ Analiza i sinteza nesukladnosti (utjecajni faktori na problem)
- ☞ Optimizacija (traženje optimalne varijante rješenja)
- ☞ Oblikovanje rješenja
- ☞ Primjena i izvješćivanje

	NESUKLADNOSTI		
U primjeni od: 01.10.2023.	Izdanje/Revizija: 1/2	Strana: 5 od 7	Broj: QP- 08 - 02



Slika br. 1: - Postupak sa nesukladnostima

	NESUKLADNOSTI		
U primjeni od: 01.10.2023.	Izdanje/Revizija: 1/2	Strana: 6 od 7	Broj: QP- 08 - 02

Na obrascu NCR odgovorna osoba za rješavanje nesukladnosti (ili voditelj tima) trebaju ukratko opisati postupak rješenja, a prema potrebi priložiti i druge obrasce. Za veće nesukladnosti uvijek se vrši obračun troškova za rješavanje nesukladnosti.

5.4 Verifikacija

Verifikacija je formalni postupak koji provodi PUK-u ili rektor s ciljem ocjene efikasnosti i učinkovitosti provedene – riješene nesukladnosti.

U slučaju da se radi o složenijim problemima – nesukladnostima onda se postupak s nesukladnostima povezuje s procedurom za preventivne i korektivne aktivnosti.

6. REFERENTNI DOKUMENTI

- ☞ Norma ISO 9000:2015
- ☞ Priručnik upravljanja kvalitetom

7. ZAPISI I DOKUMENTI

- ☞ NCR
- ☞ Prilozi uz NCR

Naziv dokumenta - zapisa	Oblik		Mjesto nastanka i br. primjeraka	Identifikacija				Mjesto arhiviranja	Vrijeme arhiviranja
	pisani	digitalni		naziv	broj	datum	ostalo		
Procedura QP-8-21	x	x	PUK- 1x pisani PUK-nx digitalni	x	x	x		PUK	Do no vog izdanja- rev.
NCR	x	x	1x	x	x	x		PUK	3. godine

	NESUKLADNOSTI		
U primjeni od: 01.10.2023.	Izdanje/Revizija: 1/2	Strana: 7 od 7	Broj: QP- 08 - 02

8. PRILOZI

Prilog br. 1 –NCR (Nonconformance report)

