



PRIRUČNIK KVALITETE

AGENCIJE ZA ZNANOST I VISOKO OBRAZOVANJE

Zagreb, listopad 2010



agencija za znanost i visoko obrazovanje

SADRŽAJ

1. Uvod	3
2. Agencija za znanost i visoko obrazovanje – službeni status	4
2.1. Službeni status	4
2.2. Organizacijska struktura Agencije	5
2.3. Aktivnosti	6
2.4. Resursi	10
2.4.1. Ljudski resursi	10
2.4.2. Financijski resursi	10
2.4.3. Informatički resursi	11
2.5. Plan aktivnosti	13
2.6. Neovisnost Agencije	13
2.7. Operativna načela	13
3. Procesi odgovornosti	14
3.1. Svrha	14
3.2. Sustav osiguravanja kvalitete	16
3.2.1. Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete	16
3.2.2. Praćenje rezultata	18
3.2.3. Mehanizam za utvrđivanje nepostojanja sukoba interesa	18
3.2.4. Prigovor	19
3.2.5. Ostali čimbenici koji doprinose osiguravanju kvalitete	19
3.2.6. Ažuriranje Priručnika	20

1. UVOD

U reformama, a u svrhu harmonizacije hrvatskog sustava visokog obrazovanja i znanosti s načelima Bolonjskog procesa te europskim i svjetskim standardima, Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) sudjeluje sa svim ostalim dionicima u visokom obrazovanju i znanosti.

U procesu preobrazbe hrvatskog društva u društvo znanja važan je visok stupanj suradnje svih dionika.

Agencija usko surađuje s visokim učilištima, znanstvenim organizacijama, nacionalnim vijećima, Rektorskim zborom, Vijećem veleučilišta i visokih škola, Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa, Studentskim zborom, Nacionalnom zakladom za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj RH i ostalim dionicima u visokom obrazovanju i znanosti u:

- unapređivanju kvalitete visokog obrazovanja i znanosti te mogućnostima za stjecanje određenih stupnjeva obrazovanja,
- prenošenju vjerodostojnih informacija studentima, rukovodstvima visokih učilišta i društvu,
- uspoređivanju postignute razine kvalitete s kvalitetom i standardima na sličnim institucijama u zemlji i zemljama EU,
- aktivnom praćenju trendova,
- razvijanju kulture kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti.

Procedure unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete AZVO napisane su i provode se prema Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) koji je izradila grupa E4 (ENQA - Europska udruga za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, EUA – Udruga europskih sveučilišta, ESU – Europski studentski zbor, EURASHE - Europsko udruženje visokih učilišta).

2. Agencija za znanost i visoko obrazovanje

2.1. Službeni status

Agencija je javna ustanova osnovana Uredbom Vlade Republike Hrvatske 15. srpnja 2004. godine i registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu 8. ožujka 2005. godine.

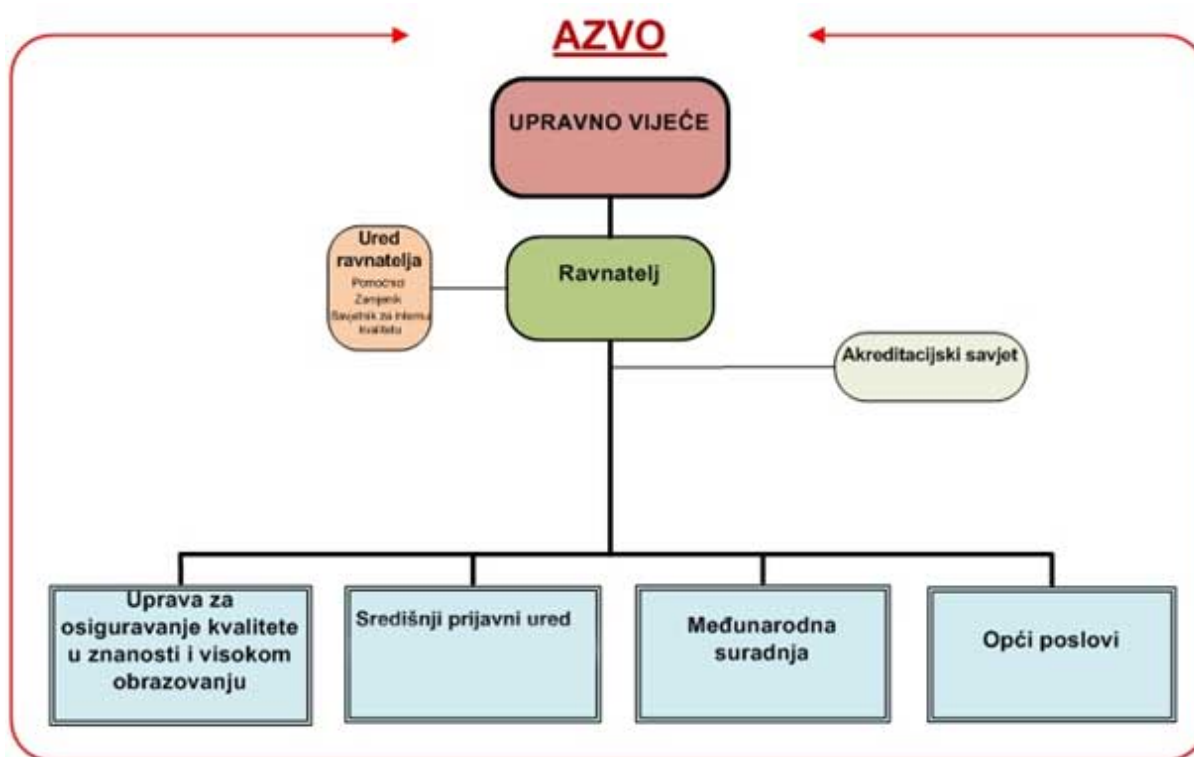
Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/04, 198/03, 105/04, 174/04, 46/07, 45/09) definirao je djelokrug rada Agencije kao stručne i administrativne potpore nacionalnim vijećima u postupcima vrednovanja studijskih programa, visokih učilišta i znanstvenih organizacija.

Zakonodavni okvir je do 2009. godine ograničavao neovisnost Agencije u provođenju postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju. Novim *Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN 45/09)*, uloga Agencije je redefinirana.

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju usklađen je s jednim od temeljnih dokumenata Bolonjskog procesa, „Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja“ (ESG), koji je u Republici Hrvatskoj usvojen 2006. godine.

Agencija za znanost i visoko obrazovanje samostalno i neovisno obavlja poslove u djelokrugu i nadležnosti utvrđenima [Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju](#), [Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju](#) i [Zakonom o priznavanju inozemnih obrazovnih kvalifikacija](#) (NN 158/03, 198/03 i 138/06, 45/11).

2.2. Organizacijska struktura Agencije za znanost i visoko obrazovanje



Tijela su Agencije Upravno vijeće, ravnatelj i Akreditacijski savjet. U tijelima su zastupljeni predstavnici svih dionika sustava znanosti i visokog obrazovanja, uključujući i studente, a u radu Akreditacijskog savjeta, radi postizanja većeg stupnja transparentnosti i povjerenja javnosti, sudjeluje bez prava glasa predstavnik nevladine udruge iz područja visokog obrazovanja i znanosti.

Upravno vijeće upravlja i nadzire rad Agencije te donosi odluke koje se odnose na njezino poslovanje.

Upravno vijeće Agencije čine predsjednik i 8 članova koje imenuje Sabor RH na razdoblje od 4 godine.

Agencija imenuje jednog člana Upravnog vijeća iz redova svojih zaposlenika, sukladno odredbama Zakona o radu.

Ravnatelj Agencije predstavlja i odgovara za cjelokupno poslovanje Agencije.

Akreditacijski savjet je stručno vijeće Agencije koje donosi dokumente vezane uz postupke vanjskog vrednovanja, imenuje stručna povjerenstva za vrednovanje te donosi mišljenje o završnim izvješćima povjerenstva o provedenim postupcima vanjskog vrednovanja.

Akreditacijski savjet sastoji se od 11 članova koje, na prijedlog ravnatelja, imenuje Upravno vijeće Agencije na razdoblje od 4 godine.

Djelatnost, unutarnji ustroj i organizacija rada Agencije uređeni su Statutom i Pravilnikom o unutarnjem redu Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

2.3. Aktivnosti Agencije

Agencija provodi sljedeće vrste vanjskog vrednovanja:

- Inicijalna akreditacija za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja
- Inicijalna akreditacija za izvođenje studijskog programa privatnih visokih učilišta, javnih visokih škola i veleučilišta
- Inicijalna akreditacija za obavljanje znanstvene djelatnosti
- Reakreditacija visokih učilišta i znanstvenih organizacija
- Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta.
- Tematsko vrednovanje u visokom obrazovanju i znanosti

Svi postupci vanjskog vrednovanja slijede primjere dobre međunarodne prakse i usklađeni su s drugim dijelom ESG-a.

Tablica 1: Prikaz glavnih vrsta vanjskog vrednovanja Agencije za znanost i visoko obrazovanje

	INICIJALNA AKREDITACIJA	REAKREDITACIJA	VANJSKA NEOVISNA PERIODIČNA PROSUDBA SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE (AUDIT)	TEMATSKO VREDNOVANJE
PREDMETI VREDNOVANJA	-NOVOOSNOVANA VISOKA UČILIŠTA -NOVI STUDIJSKI PROGRAMI -POKRETANJE ZNANSTVENE DJELATNOSTI	- POSTOJEĆA VISOKA UČILIŠTA - POSTOJEĆE ZNANSTVENE ORGANIZACIJE	- POSTOJEĆA VISOKA UČILIŠTA - POSTOJEĆE ZNANSTVENE ORGANIZACIJE	POJEDINO PITANJE ILI TEMA U PODRUČJU ZNANOSTI I VISOKOG OBRAZOVANJA
UČESTALOST	JEDNOM (PRILIKOM OSNIVANJA)	SVAKIH 5 GODINA	SVAKIH 5 GODINA	NA ZAHTJEV

		ODNOSNO POKRETANJA)			
SVRHA		ISPUNJAVANJE NUŽNIH UVJETA	PROVJERA USKLAĐENOSTI S NUŽNIM UVJETIMA, KAO I STANDARDIMA KVALITETE	PREGLED UČINKOVITOSTI I STUPNJA RAZVIJENOSTI UNUTARNJEG SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE	OVISNO O TEMI – VREDNOVANJE, PROCIJENA I/ILI RAZVOJ PREDMETA VREDNOVANJA
ELEMENTI POSTUPKA	IZRADA SAMOANALIZE	√	√	√	√
	NEOVISNO POVJERENSTVO U KOJE SU UKLJUČENI STRANI STRUČNJACI	√/-	√	√	√/-
	POSJET	√	√	√	√/-
	OBJAVA IZVJEŠĆA	√	√	√	√
	NAKNADNO PRAĆENJE	-	√	√	√/-
ISHOD		DA/NE	DA /NE/PISMO OČEKIVANJA	CERTIFIKAT	IZVJEŠĆE S OCIJENOM

Reakreditacija u visokom obrazovanju (visokih učilišta i studijskih programa)

[Postupak reakreditacije visokih učilišta](#) i studijskih programa provodi se u ciklusima od 5 godina, na temelju izrađene samoanalize visokog učilišta. Agencija je u svojim dokumentima propisala obrasce za izradu samoanalize. Reakreditacijom se utvrđuje zadovoljava li visoko učilište, odnosno studijski program, minimalne uvjete koje je propisalo Ministarstvo znanosti obrazovanja i športa u podzakonskim aktima.

Ishodi reakreditacije su:

Ocjena kvalitete visokog učilišta/studijskog programa iskazana u preporuci ministru za:

- izdavanje potvrde o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti ili dijela djelatnosti;
- uskratu dopusnice za obavljanje djelatnosti ili dijela djelatnosti ili
- izdavanje pisma očekivanja s rokom uklanjanja nedostataka do tri godine, koje u slučaju visokog učilišta može obuhvatiti zabranu upisa studenata u razdoblju određenom pismom očekivanja.

Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta - audit

Postupak vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta uveden je novim Zakonom i nije se ranije provodio u Republici Hrvatskoj. Agencija je ustrojila model postupka u skladu s dobrom međunarodnom praksom te Europskim standardima i smjernicama.

Vanjskom prosudbom se utvrđuje stupanj razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta.

Ishodi vanjske prosudbe su:

- završno izvješće s preporukama za poboljšanje sustava i certifikat;
- ponavljanje vanjske prosudbe u razdoblju od 18 mjeseci ili
- reakreditacija visokog učilišta.

Proces vanjske neovisne periodične prosudbe detaljno je opisan u [Priručniku za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete \(audit\) visokih učilišta u RH](#).

Inicijalna akreditacija za obavljanje znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja

Postupkom inicijalne akreditacije utvrđuje se ispunjavanje nužnih uvjeta za obavljanje djelatnosti osnivača novog visokog učilišta ili znanstvene organizacije koje je propisalo Ministarstvo u podzakonskim aktima (pravilnici). Agencija je izradila obrazac za procjenu udovoljavanja nužnih uvjeta za obavljanje djelatnosti.

Ishod inicijalne akreditacije za obavljanje znanstvene djelatnosti i djelatnosti u visokom obrazovanju je preporuka ministru za:

- izdavanje dopusnice za početak obavljanja djelatnosti ili
- odbijanje zahtjeva za osnivanje visokog učilišta ili znanstvene organizacije.

Tematsko vrednovanje u znanosti

[Tematsko vrednovanje](#) postupak je vrednovanja jednog segmenta u sustavu znanosti i visokog obrazovanja koje se provodi na zahtjev ministra, znanstvene organizacije, visokog učilišta, studentski zbor ili Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

Metodologija se tematskog vrednovanja određuje posebno za svaki zahtjev ovisno o temi.

Agencija dostavljanje mišljenja podnositelju prijedloga i objavljuje na mrežnim stranicama.

Akreditacijski savjet usvojio je relevantne dokumente za sve [postupke vanjskog vrednovanja](#) i oni su dostupni na mrežnim stranicama Agencije.

Ostale aktivnosti Agencije

Prema Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, osim provođenja postupaka vrednovanja visokih učilišta i znanstvenih ustanova, djelatnosti Agencije uključuju i:

- stručno priznavanje inozemnih visokoobrazovnih kvalifikacija i pružanje informacija o inozemnim obrazovnim sustavima te pružanje informacija o nacionalnom obrazovnom sustavu (Nacionalni ENIC/NARIC ured);
- povezivanje i uključivanje u međunarodna udruženja i mreže koje se bave osiguravanjem kvalitete u sustavu znanosti i visokog obrazovanja (Međunarodna suradnja);
- skupljanje i obrađivanje podataka o sustavu znanosti i visokog obrazovanja (Odjel analitike i statistike);
- objedinjavanje podataka o ispunjavanju uvjeta za upis kandidata na visoka učilišta te pružanje informacija o uvjetima upisa na visoka učilišta u Republici Hrvatskoj (Središnji prijavni ured).

Svi relevantni dokumenti dostupni su na [mrežnim stranicama Agencije](#).

2.4. Resursi Agencije

2.4.1. Ljudski resursi

Kvalitetni ljudski resursi jedna su od najvećih vrijednosti Agencije. Politika je Uprave da su djelatnici stručnjaci u užem djelokrugu rada, ovisno o zahtjevima radnog mjesta, no oni se isto tako motiviraju i za stručno usavršavanje i upoznavanje s drugim aktivnostima unutar Agencije.

Prava, obveze, ovlasti i odgovornosti djelatnika, popis i opis poslova i zadataka te uvjeti zapošljavanja za pojedina radna mjesta uređeni su propisima iz područja radnog prava i na temelju njih donesenim općim aktima Agencije od kojih je kao najvažnije potrebno izdvojiti sljedeće: „Zakon o radu“ (NN 149/09), „Zakon o mirovinskom osiguranju“ (NN 130/10) i „Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju“ (NN 150/08, 94/09, 153/09, 71/10, 139/10, 49/11), Temeljni kolektivni ugovor za službenike i namještenike u javnim službama (NN 115/10), Pravilnik o radu Agencije za znanost i visoko obrazovanje, Pravilnik o unutarnjem redu Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

U skladu s Godišnjim planom aktivnosti, Agencija donosi Godišnji plan obrazovanja i usavršavanja djelatnika.

Cijeli proces upravljanja ljudskim resursima opisan je u SUK-u, pisani postupak 6.2-1: “Upravljanje ljudskim resursima”.

2.4.2. Financijski resursi

Godišnji proračun Agencije sastavni je dio proračuna Republike Hrvatske odnosno proračuna Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa. Državni proračun RH donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade RH. Agencija samostalno izrađuje prijedlog proračuna te nakon njegovog usvajanja odlučuje o financiranju svojih aktivnosti.

Tijekom šest godina koliko Agencija djeluje, proračun se Agencije kontinuirano povećava, u prosjeku za 30% godišnje. Udio proračuna za postupke vanjskih vrednovanja visokih učilišta i znanstvenih organizacija povećava se sukladno usvojenom godišnjem planu i proračunu.

Strateško opredjeljenje RH za unapređenje kvalitete sustava visokog obrazovanja i znanosti vidljivo je i iz dokumenta *Plan gospodarskog oporavka RH* koji je Vlada usvojila u lipnju 2010. godine.

Agencija je koristila i sredstva iz predpristupnih fondova Europske unije za unapređenje pojedinih aktivnosti kroz određene projekte kao što su CARDS, TAIEX itd.. Statut Agencije omogućuje i ostvarivanje vlastitog prihoda u narednom razdoblju.

2.4.3. Informatički resursi

Djelatnici Agencije koriste informacijske i komunikacijske tehnologije kao potporu svim poslovnim procesima. Visokoobrazovani i certificirani djelatnici Agencije zaduženi su za razvoj, održavanje i sigurnost računalno-komunikacijske infrastrukture kao i analiziranje podataka te izradu izvješća o znanosti i visokom obrazovanju. Kontinuirano se prate potrebe korisnika za novim hardverskim i softverskim rješenjima.

Proces upravljanja infrastrukturom opisan je u SUK-u, pisani postupak 6.3-1: "Upravljanje infrastrukturom", i pripadajućim radnim uputama i obrascima.

Od specijaliziranih aplikacija koje Agencija koristi, važno je spomenuti MOZVAG, aplikaciju za praćenje reakreditacije visokih učilišta, Nacionalnu bazu podataka o reguliranim profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija te sustav NISpVU.

MOZVAG je informacijski sustav za podršku poslovnim procesima Agencije koji je razvijen u suradnji sa Sveučilišnim računskim centrom (SRCE) Sveučilišta u Zagrebu. Sustav se koristi u postupku vrednovanja studijskih programa koje predlažu visoka učilišta te služi kao baza podataka svih odobrenih studijskih programa koji se trenutno izvode. Razvijen je i zaseban modul za podršku neovisnoj vanjskoj periodičnoj prosudbi (audit) znanstvenih i visokoobrazovnih ustanova u Republici Hrvatskoj.

MOZVAG uključuje sljedeće korisničke module:

- MOZVAG – visoka učilišta;
- MOZVAG – studijski programi;
- MOZIR – dvojezični mrežni modul za recenzente;
- Preglednik studijskih programa – mrežni modul za pregled i pretraživanje akreditiranih studijskih programa;
- MOZVAG – audit;
- MOOSIK – dvojezični mrežni modul za auditore.

Održavanje sustava MOZVAG obavlja Sveučilišni računski centar – SRCE.

Nacionalna baza podataka o reguliranim profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija u Republici Hrvatskoj izrađena je u okviru MATRA MPAP predpristupnog programa Vlade Kraljevine Nizozemske, koji je za cilj imao prilagoditi hrvatsko zakonodavstvo u području priznavanja kvalifikacija zahtjevima Direktive 2005/36/EZ o priznavanju stručnih kvalifikacija te stvoriti administrativne i institucijske preduvjete da se zakonska rješenja što bolje primijene u praksi. Baza je zamišljena kao pomoćni alat pri pružanju informacija o reguliranim profesijama u Republici Hrvatskoj te je istodobno i tehnički instrument za vođenje podataka o postupcima priznavanja stručnih kvalifikacija u Republici Hrvatskoj.

Nacionalni informacijski sustav prijava na visoka učilišta (NISpVU) predstavlja jedinstveni sustav za prijavu ispita državne mature i studijskih programa visokih učilišta u Republici Hrvatskoj kojemu se pristupa putem mrežne stranice www.postani-student.hr.

NISpVU je središnji informacijsko-administracijski servis koji kandidatima zainteresiranima za polaganje ispita državne mature i nastavak školovanja na visokoobrazovnoj razini znatno olakšava prijavu i upis na visoka učilišta.

Na mrežnoj stranici www.postani-student.hr nalazi se popis svih studijskih programa u Republici Hrvatskoj te uvjeti upisa. Na istoj stranici mogu se pronaći detaljne upute i obavijesti o postupku prijave i polaganja ispita državne mature te prijave za upis na visoka učilišta.

Osim kandidata, sustav koriste i koordinatori visokih učilišta koji putem njega prate prijave na studijske programe, šalju obavijesti kandidatima, unose rezultate dodatnih provjera posebnih znanja, vještina i sposobnosti te preuzimaju rang-liste i razna izvješća.

U razvoju NISpVU-a sudjeluju Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu, Središnji prijavni ured, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa i Hrvatska akademska i istraživačka mreža CARNet.

U arhivi Agencije čuva se dokumentacija u skladu sa zakonskim propisima, a u knjižnici se nalazi stručna literatura.

2.5. Plan aktivnosti

Za svaku pojedinu vrstu vanjskog vrednovanja izrađuju se godišnji planovi koji se objedinjuju u zajednički godišnji plan koji usvaja Upravno vijeće Agencije. Svi usvojeni planovi objavljuju se na mrežnim stranicama Agencije. S planom vrednovanja visokih učilišta i znanstvenih organizacija upoznaju se sve obuhvaćene znanstvene organizacije i visoka učilišta.

2.6. Neovisnost Agencije

Prema članku 4. Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, Agencija samostalno i neovisno obavlja poslove iz svog djelokruga, u skladu s Europskim standardima i smjericama te međunarodnom praksom u području osiguravanja kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.

Neovisnost Agencije prvenstveno se ogleda u činjenici da Agencija samostalno donosi postupke za pojedine vrste vanjskog vrednovanja, razrađuje metode rada, planira provedbu pojedinih vrsta vrednovanja u godišnjim planovima te imenuje stručna povjerenstva za vrednovanje. Agencija na seminarima i radionicama educira imenovane članove povjerenstava (predstavnike akademske zajednice, strane stručnjake, studente i predstavnike gospodarstva).

Akreditacijski savjet Agencije tijelo je koje donosi obvezujuća mišljenja/odluke na temelju izvješća stručnih povjerenstava koja imenuje. Dionici u visokom obrazovanju i znanosti nemaju utjecaj na donošenje odluka o rezultatima vrednovanja.

2.7. Operativna načela

Strategija Agencije sadrži misiju, viziju i vrijednosti koje se njeguju u provođenju svih aktivnosti. Jedna je od glavnih zadaća Agencije pružati podršku visokim učilištima i znanstvenim organizacijama u razvijanju i osiguravanju kvalitete visokog obrazovanja i znanosti te poticati ih na razvijanje kulture kvalitete u vlastitim sredinama. Agencija se u svom radu drži sljedećih načela:

a) neovisnost djelovanja

Sve postupke vanjskog vrednovanja u znanosti i visokom obrazovanju Agencija provodi neovisno od utjecaja drugih dionika. Agencija samostalno donosi odluke/mišljenja, prema kriterijima koje je sama izradila.

b) poboljšavanje svih postupaka vanjskog vrednovanja

Agencija utvrđuje učinkovitost svakog pojedinog postupka na temelju povratnih informacija od svih dionika (ankete, okrugli stolovi, konferencije). Na osnovu provedenih analiza donose se odluke o poboljšanjima postupka. Sve izmjene/poboljšanja objavljuje se na mrežnim stranicama Agencije.

c) suradnja sa sličnim agencijama i organizacijama u EU i svijetu (ENQA, CEENet, INQAAHE)

Agencija je članica INQAAHE i CEENet-a, a u tijeku je akreditacijski postupak radi zadovoljavanja uvjeta za punopravno članstvo u ENQA-i. Agencija aktivno sudjeluje na svim značajnim konferencijama i seminarima navedenih organizacija te njeguje suradnju sa sličnim agencijama. Ta se suradnja najbolje očituje u razmjeni stručnjaka za pojedine vrste vrednovanja (ASIIN, NVAO).

d) praćenje trendova i usuglašavanje svih aktivnost s njima

Na temelju suradnje s ostalim organizacijama u području osiguravanja kvalitete, praćenjem trendova i dobre prakse u svijetu, trajno se poboljšavaju sve aktivnosti. Na taj način Agencija aktivno doprinosi harmoniziranju i prepoznavanju hrvatskog prostora visokog obrazovanja radi lakšeg uključivanja u Europski prostor visokog obrazovanja.

3. Procesi odgovornosti

3.1. Svrha

Svrha je procesa odgovornosti Agencije osiguravanje kvalitete svih aktivnosti koje provodi te provjeravanje učinkovitosti i svrsishodnosti svih postupaka vanjskog vrednovanja kvalitete, a s ciljem razvoja visokog obrazovanja i znanosti u RH.

Agencija osigurava kvalitetu svih aktivnosti koje provodi te provjerava njihovu učinkovitost i svrsishodnost, trajno ih poboljšavajući. Stručno usavršavanje i razvoj kompetencija djelatnika doprinose vjerodostojnosti, prepoznatljivosti i pozicioniranju Agencije.

Opredijeljenost Agencije za sustavnu brigu o osiguravanju kvalitete svih aktivnosti izražena je u [Politici kvalitete](#) – glavnom dokumentu sustava osiguravanja kvalitete.

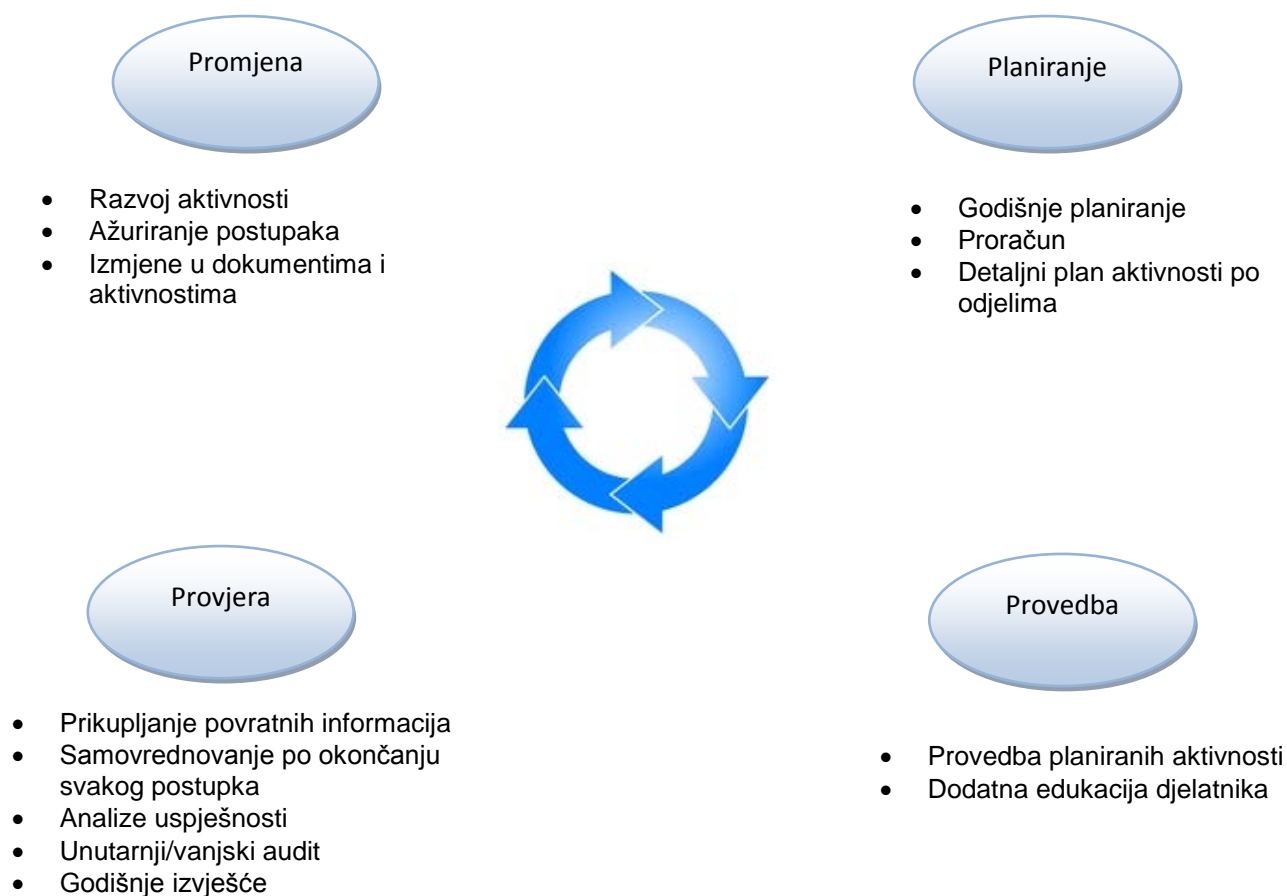
3.2. Sustav osiguravanja kvalitete

Sustav osiguravanja kvalitete izgrađen je na temelju Sustava upravljanja kvalitetom, strategije, dokumenata kojima se detaljno opisuju postupci svih vrsta vanjskih vrednovanja kvalitete koje provodi Agencija, analize učinkovitosti provedenih aktivnosti zacrtanih u operativnom planu strategije za određeno razdoblje, godišnjeg izvješća o radu Agencije i ovog priručnika kvalitete. Na temelju rezultata prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (unutarnji i vanjski audit, upravina ocjena te analize uspješnosti provedenih aktivnosti iz operativnog plana strategije), posebno povjerenstvo koju imenuje uprava Agencije procjenjuje učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete te koliko su aktivnosti Agencije u skladu s ESG-om.

- Sustav upravljanja kvalitetom ustrojen je u skladu sa zahtjevima ISO 9001, a uveden je 2006. godine. Ovim sustavom definirani su svi relevantni procesi i postupci koji se odnose na aktivnosti, kao i procesi odgovornosti uprave i svih zaposlenika Agencije. Svake godine provodi se unutarnji audit kojim se utvrđuje stvarno stanje u Agenciji i učinkovitost sustava za trajno održavanje razine kvalitete svih aktivnosti. Tvrtka *Det Norske Veritas* (DNV) jednom godišnje provodi vanjski audit sustava upravljanja kvalitetom, a svake tri godine njegovu recertifikaciju. Svi dokumenti sustava upravljanja kvalitetom dostupni su na internim mrežnim stranicama Agencije. U 2009. godini SUK je dorađen i usklađen s izmijenjenim izdanjem ISO 9001 iz 2008. te recertificiran.

- Agencija je u svojem radu razvila mehanizme prikupljanja povratnih informacija od svih dionika (ankete, analize i dr.), na temelju kojih radi poboljšanja svih aktivnosti.
- Kroz SUK se prikupljaju i analiziraju informacije o zadovoljstvu djelatnika Agencije na osnovu kojih se izrađuju smjernice za razvoj interne kulture kvalitete.
- Djelatnici Agencije i svi stručnjaci koji s njome surađuju, potpisuju *Izjavu o povjerljivosti i nepostojanju sukoba interesa*. Sva imenovanja stručnih povjerenstava dostavljaju se na očitovanje institucijama koja se vrednuju. Uključivanje studenata, inozemnih stručnjaka i gospodarstvenika u sastav stručnih povjerenstava doprinosi objektivnosti vanjskih vrednovanja i ocjene kvalitete predmeta vrednovanja.

3.2.1. Glavni procesi sustava osiguravanja kvalitete



Planiranje

Agencija svake godine donosi Godišnji plan svih aktivnosti, temeljen na prijedlozima godišnjih planova pojedinih odjela, kojeg usvaja Upravno vijeće. Istovremeno se donosi i financijski plan kojim se osiguravaju potrebna sredstva za provedbu svih aktivnosti navedenih u Godišnjem planu. Na mrežnim stranicama Agencije objavljuju se godišnji planovi za pojedine vrste vrednovanja.

Radi uspješne realizacije Godišnjeg plana svih aktivnosti, godišnje se izrađuje Plan obrazovanja i usavršavanja djelatnika.

Obrazovanje se planira i obavlja zbog dodatnog osposobljavanja, usavršavanja, uključivanja novih radnika, uvođenja novih metoda, postupaka i tehnologija. Potrebe i oblici stručnog osposobljavanja utvrđuju se za sve djelatnike. Prema iskazanim potrebama, na razini Agencije planiraju se i pripremaju treninzi osoblja koje radi na poslovima ključnim za postizanje kvalitete planiranih aktivnosti.

Provedba

Sve aktivnosti izvode se u skladu s usvojenim Godišnjim planom. Za provedbu svakog postupka vanjskog vrednovanja Agencija je izradila dokumente u kojima se detaljno opisuju sve faze postupka i aktivnosti vezane za provođenje pojedinih faza. Edukacija članova stručnih povjerenstava i djelatnika Agencije preduvjet je za kvalitetnu provedbu svih aktivnosti.

Oblici obrazovanja i usavršavanja djelatnika, u Agenciji i/ili izvan nje, prilagođeni su razinama i složenosti poslova, dijelovima procesa i utjecaju pojedinaca na kvalitetu, a realiziraju se u obliku seminara, treninga, tečajeva, predavanja i samoosposobljavanja uz praktičnu i stručnu literaturu. Obuka se osobito provodi prije uvođenja novih tehnika rada, promjena postupaka, unapređenja, reorganizacija i sl.

Provjera

Radi utvrđivanja učinkovitosti provedenih postupaka vanjskog vrednovanja, nakon svakog provedenog postupka Agencija dostavlja upitnike vrednovanom visokom učilištu/znanstvenoj organizaciji te članovima stručnih povjerenstva. Upitnicima se prikupljaju informacije o provedenom postupku, kao i utjecaj pojedinih faza na cjelokupnu učinkovitost postupka. Rezultati se prikupljenih informacija analiziraju i koriste za poboljšanje postupaka. O rezultatima se izvještavaju visoka učilišta i članovi Povjerenstva.

Krajem godine analizira se provedba plana aktivnosti, koji je ujedno i operativni plan Strategije za tekuću godinu. Internim auditom, koji se provodi jednom godišnje, Agencija provjerava funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom, a na temelju njegovih rezultata certifikacijska tvrtka DNV provodi vanjski audit SUK-a.

Promjena

Na temelju prikupljenih i analiziranih informacija od svih dionika te rezultata unutarnjeg i vanjskog audita, Agencija provodi poboljšanja dokumenata i postupaka. Svaki se prijedlog analizira radi utvrđivanja njegovog doprinosa učinkovitosti postupka. O promjenama se izvješćuju dionici u visokom obrazovanju, kojima se omogućuje i da dostave svoja zapažanja i prijedloge. Aktivnosti se razvijaju u skladu s trendovima, a nove se aktivnosti uvode ukoliko se ukaže potreba.

3.2.2. Praćenje rezultata

U strategiji su uspostavljeni mehanizmi praćenja i indikatori. Praćenje se provodi tijekom cijele godine u vidu mjesečnih izvještaja te na kraju godine kad se analiziraju učinci provedenih aktivnosti zacrtanih u operativnom planu za tu godinu. Analiza učinkovitosti provedenih aktivnosti te izvješće o učinkovitosti provedenih strateških ciljeva dostupni su na intranetskim stranicama Agencije. Djelatnici interno mogu pokrenuti postupak za poboljšanje aktivnosti AZVO putem posebnog obrasca OB 8.5.-1

Povjerenstvo koje provodi unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Agencije imenuje ravnatelj. Na temelju dokumenata unutarnjeg i vanjskog audita, analize učinkovitosti realiziranih aktivnosti navedenih u operativnom planu za tekuću godinu te godišnjeg izvješća provedenih aktivnosti Agencije, imenovano povjerenstvo provodi unutarnju prosudbu te provjerava usklađenost rada Agencije sa ESG standardima. Izvješće o unutarnjoj prosudbi dostavlja se ravnatelju na uvid i usvajanje. Usvojeno izvješće objavljuje se na Intranetu Agencije.

3.2.3. Mehanizam za utvrđivanje nepostojanja sukoba interesa

Kod svih vrsta vanjskih vrednovanja, Agencija prije izbora članova stručnih povjerenstava traži da se kandidati za članove pismeno izjasne da nisu u sukobu interesa. Time se osigurava objektivnost vrednovanja. Po imenovanju, svaki član povjerenstva potpisuju izjavu o nepostojanju sukoba interesa. Prijedlog kandidata za povjerenstvo dostavlja se visokom učilištu/znanstvenoj organizaciji na očitovanje. Na taj se način dvostruko provjerava nepostojanje sukoba interesa.

Svaki djelatnik Agencije prilikom zapošljavanja potpisuje Ugovor o radu i ispunjava Izjavu o povjerljivosti koja je sastavni dokument Sustava upravljanja kvalitetom i prikazana je u OB 6.-2-1-URR-1-1: „Izjava zaposlenika AZVO o povjerljivosti“.

3.2.4. Prigovor

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete izrađuje izvješće na temelju dokaza o učinkovitosti svih provedenih postupaka tijekom godine te donosi odluku o usklađenosti sustava osiguravanja kvalitete s ESG-om. Izvješće odobrava ravnatelj Agencije. Agencija djeluje u skladu sa zakonskim propisima i dobrom administrativnom praksom te nema potrebe za uvođenjem još jednog žalbenog postupka. Svaki dionik ima mogućnost podnijeti prigovor na pojedine aktivnosti Agencije ravnatelju Agencije, nadležnom ministarstvu ili pučkom pravobranitelju.

3.2.5. Ostali čimbenici koji utječu na osiguravanje kvalitete

Uprava na redovnim tjednim sastancima provjerava koje su i koliko su uspješno provedene aktivnosti po odjelima u proteklom tjednu te dogovara prioritete za naredno razdoblje. O dogovorenome se upoznaju suradnici po odjelima. Na taj se način poboljšava unutarnja komunikacija i zaposlenici se potiču na aktivno sudjelovanje u izradi relevantnih dokumenata Agencije kao i dostavljanje prijedloga za poboljšanja rada u odjelima.

3.2.6. Ažuriranje priručnika

Priručnik se ažurira prema potrebi, a usvaja Upravnom vijeću. Usvojeni Priručnik dostupan je na mrežnim stranicama Agencije.

Priručnik izradili:

Odjel za vanjsku prosudbu


Višnja Petrović, dipl. ing.


Davorka Androić, dipl. ing.


Goran Briški, prof.

Odobrila:

Ravnateljica

Agencije za znanost i visoko obrazovanje

Prof. dr. sc. Jasmína Havranek



Klasa: 003-08/10-02/0004

Ur. broj: 355-01-10-5

U Zagrebu, 22. listopad 2010. g.