



POSLOVNIK KVALITETE

SREDNJE ŠKOLE
AMBROZA HARAČIĆA
MALI LOŠINJ

A. Burić, upraviteljica kvalitete:

J. Bralić, ravnateljica:



POSLOVNIK KVALITETE

Sadržaj

1. O Srednjoj školi Ambroza Haračića Mali Lošinj	3
2. O Sustavu upravljanja kvalitetom.....	4
2.1 Definicije	4
2.2 Opseg i normativne reference	5
2.3 Procesni pristup, rizici i prilike	5
2.4 Kontekst u kojem djeluje Škola.....	6
2.4.1 Zainteresirane strane.....	7
2.4.2 Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom	7
2.4.3 Procesi sustava upravljanja kvalitetom	7
2.5 Uprava Škole	7
2.5.1 Usmjerenost na korisnike	8
2.5.2 Politika kvalitete	8
2.5.3 Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u Školi.....	9
2.6 Planiranje	9
2.6.1 Rizici i prilike	9
2.6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	9
2.6.3 Planiranje promjena	9
2.7 Podrška	9
2.7.1 Resursi.....	9
2.7.2 Praćenje i mjerenje, sljedivost.....	10
2.7.3 Organizacijsko znanje i osposobljenost.....	10
2.7.4 Svjesnost i komunikacija.....	10
2.7.5 Dokumentacija SUK-a	10
2.8 Radni proces – realizacija obrazovanja.....	10
2.8.1 Projektiranje i razvoj.....	11
2.8.2 Procesi, proizvodi i usluge pribavljeni od vanjskih dobavljača.....	11
2.8.3 Nadzor nad nesukladnim izlazima, vrednovanje rezultata, poboljšavanje	12
2.9 Preispitivanje SUK-a.....	12
3. Točke norme u dokumentima Škole.....	13

1. O Srednjoj školi Ambroza Haračića Mali Lošinj

Srednja škola Ambroza Haračića je pravni slijednik nekadašnjeg Srednjoškolskog centra (COUO) koji je nastao objedinjavanjem triju škola – pomorske, ekonomske i ugostiteljske škole, i to sedamdesetih godina 20. stoljeća. Od 1990. godine naša Škola nosi ime glasovitog i dugogodišnjeg profesora lošinjske pomorske škole Ambroza Haračića.

Od spomenutih triju škola, najstarija je pomorska škola (pomorski nautičari) koja je započela svoje djelovanje, kao privatna škola još 1780. godine, pravo javnosti je stekla 1805. godine, a od 1855. djeluje kao državna pomorska škola u zgradi blizu župne crkve. Godine 1879. škola se seli u zgradu u luci. Od tridesetih godina dvadesetog stoljeća započinje i obrazovanje brodstrojarskih tehničara. Pomorska škola djeluje sve do 1948. godine kada se odlukom vlasti zatvara, a ponovno otvorenje su potakli malološinjski privrednici 1960. godine te se od tada školovalo gotovo 1500 pomoraca.

Pedesetih godina, kada je pomorska škola zatvorena, djeluje Škola učenika u privredi sa brodograđevnim, stolarskim i mehaničarskim programima u trajanju od tri godine. Ta se škola objedinjuje s novopristiglim Odgojnim zavodom za mušku djecu i omladinu pa se uključuju i postolarski, krojački i ličilački zanat.

S godinom 1958. započinje školovanje ekonomista sve do 1986. godine kada se u prvi razred po prvi puta upisuju hotelijersko-turistički radnici (kasnije hotelijersko-turistički tehničari). Od 1991. godine škola je započela obrazovanje učenika u općoj gimnaziji, a od 1992. godine otvoren je Područni odjel opće gimnazije u Cresu. Do prosinca 2011. godine nastava se izvodila jednim dijelom u učionicama Osnovne škole Frane Petrića, a 2012. godine dobila je nove nadograđene prostore.



U trogodišnjim zanimanjima škola obrazuje ugostitelje (konobar, kuhar). Od 2012. ima otvoren odjel za učenike s teškoćama u razvoju – pomoćni kuhar i slastičar, o 2021. godine pomoćni vrtlar, od 2025. godine pomoćni administrator. Osim navedenih, Škola posjeduje Rješenja ministarstva nadležnog za obrazovanje i za druga strukovna zanimanja pa se obrazovanje može uskladiti s potrebama i zahtjevima lokalnog gospodarstva.

Sadašnja školska zgrada dovršena je 1975. godine i ona je zaštićeni spomenik suvremenog graditeljstva. Zgrada je zamišljena kao nadgrađe broda pri čemu je na vrhu



POSLOVNIK KVALITETE

komandni most, na njoj su okrugli prozori i, ograde karakterističnog brodskog oblika. Kao i na brodu, u školskoj zgradi maksimalno je iskorišten sav prostor. Izgled škole osmislio je projektni biro Didaktainvesta, a projektanti su arhitekti Radovan Tajder i Mladen Anđel.

Školsku zgradu, zavisno od mogućnosti i uz pomoć lokalne samouprave, Županije primorsko-goranske te ministarstava nadležnih za obrazovanje i za pomorstvo, neprekidno održavamo, opremamo i moderniziramo radi poboljšavanja obrazovnih i odgojnih ciljeva, te postizanja zadovoljstva naših korisnika.

2. O Sustavu upravljanja kvalitetom

U Srednjoj školi Ambroza Haračića Mali Lošinj, kao strateška odluka Uprave, usvojen je sustav upravljanja kvalitetom sukladan Normi HRN EN ISO 9001 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi.

Sustav upravljanja kvalitetom je uveden 2000. godine u pomorske odjele kao zahtjev Pravilnika o obrazovanju pomoraca, a danas je u sustav uključena cijela škola.

Potencijalne koristi Škole od održavanja SUK-a su:

- a) sposobnost dosljednog osiguranja srednjoškolskog obrazovanja u skladu sa zahtjevima korisnika te pravne regulative koja se odnosi na srednjoškolsko obrazovanje
- b) obrada rizika i prilika koji su povezani s ostvarivanjem srednjoškolskog obrazovanja učenika
- c) sposobnost dokazivanja sukladnosti s definiranim zahtjevima SUK-a.

Zahtjevi SUK-a su komplementarni propisanim zahtjevima za srednjoškolsko obrazovanje.

2.1 Definicije

Izraz „mora“ – zahtjev koji se mora ispuniti

Izraz „može“ – označava mogućnost, ali ne i obavezu

Norma – Hrvatske Norme HRN EN ISO 9001 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi (ISO 2001:2015; EN ISO 9001:2015), šesto izdanje, travanj 2016. godine.

STCW – Međunarodna konvencija o standardima izobrazbe, izdavanju svjedodžbi i držanju straže pomoraca (The International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers)

SUK – Sustav upravljanja kvalitetom

Škola – Srednja škola Ambroza Haračića Mali Lošinj

vanjski akt – Dokument sastavljen izvan Škole, koji utječe na obrazovanje i SUK.

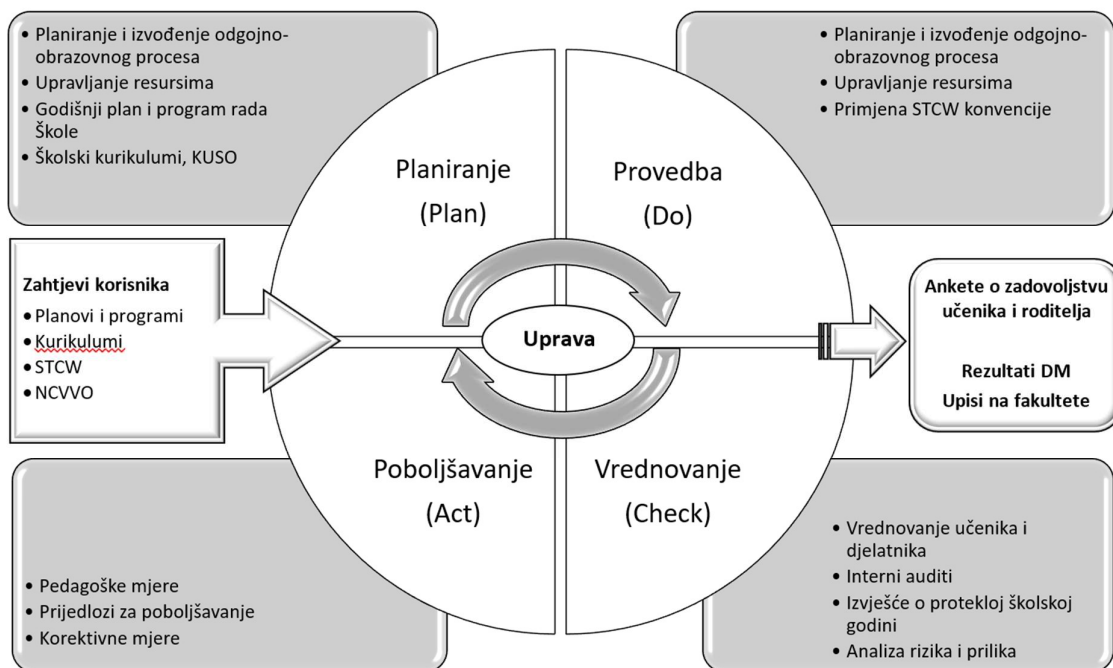
unutarnji akt – Dokument sastavljen u Školi, koji utječe na obrazovanje i SUK.

2.2 Opseg i normativne reference

Sustav upravljanja kvalitetom prvenstveno je implementiran kao jedan od zahtjeva STCW konvencije radi obrazovanja pomoraca, a danas obuhvaća i sva ostala zanimanja te dokazuje sposobnost Škole za srednjoškolsko obrazovanje koje udovoljava zahtjevima zainteresiranih strana i svim važećim propisima iz domene srednjoškolskog obrazovanja.

Istovremeno, kroz sustavno analiziranje, vrednovanje i poboljšavanje SUK-a i procesa obrazovanja, Škola djelotvorno primjenjuje i poboljšava sustav čime namjerava poboljšati zadovoljstvo svih zainteresiranih strana.

U smislu implementacije zahtjeva SUK-a primjenjuje se posljednje izdanje **Hrvatske Norme HRN EN ISO 9001 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi (ISO 2001:2015; EN ISO 9001:2015)**, šesto izdanje iz travnja 2016. godine.



Slika 1: PDCA ciklus – procesni pristup Škole

2.3 Procesni pristup, rizici i prilike

Sustav upravljanja kvalitetom usvojen u Školi temelji se na procesnom pristupu koji se sastoji od više zasebnih i međusobno povezanih procesa kojima je zajednički cilj ostvarivanje srednjoškolskog obrazovanja učenika, a prikazan je na slici 1.

Procesni pristup uključuje *Plan-Do-Check-Act* ciklus i razmišljanje na temelju prilika i rizika za svaki pojedini proces te za cjelokupni proces ostvarivanja srednjoškolskog obrazovanja u skladu s politikom kvalitete i strateškim smjerom Škole.

Kako bi se postigao djelotvorni sustav upravljanja kvalitetom, Uprava škole provodi analizu rizika i prilika (više u točki 2.6.).

POSLOVNIK KVALITETE

2.4 Kontekst u kojem djeluje Škola

Na rad Škole, tj. na njenu sposobnost da ostvari svoju odgojno-obrazovnu svrhu utječu **vanjska i unutarnja obilježja koja karakteriziraju kontekst u kojem djeluje Škola.**

Vanjska obilježja se mogu utvrditi kroz ove aspekte:

- Srednja škola Ambroza Haračića Mali Lošinj i njezin Područni odjel u Cresu su jedina srednjoškolska ustanova na cresko-lošinjskom otočju u kojoj je moguće ostvariti četverogodišnje srednjoškolsko obrazovanje, dok se trogodišnje srednjoškolsko obrazovanje za uslužna i obrtnička zanimanja može ostvariti i u drugoj odgojno-obrazovnoj ustanovi (u pravilu za potrebe štíćenika te ustanove). Školu pohađa većina učenika koji su završili osnovne škole na otočju, dok samo vrlo mali broj učenika dolazi iz drugih područja Hrvatske (ili izvan nje).
- Postojanje Škole od strateške je važnosti za razvoj otočja te se nastoje obrazovati zanimanja koja su od interesa za otočko gospodarstvo te omogućavaju lakše zapošljavanje mladih ili odabir različitih studija. Tako Škola obrazuje tradicionalna pomorska zanimanja, zanimanja koja omogućavaju zapošljavanje u turizmu ali i opće gimnazijsko obrazovanje koje omogućava nastavak studija na raznim fakultetima. Osim obrazovnog aspekta, Škola djeluje i u odgojnoj domeni kroz razne redovne i izvannastavne aktivnosti te predstavlja bitan društveni i kulturološki čimbenik otočja.
- Zakonski okvir rada Škole propisuje nadležno ministarstvo s agencijama koji se odnose na obrazovanje, a za dio koji se odnosi na obrazovanje pomoraca i nadležno ministarstvo koje se odnosi na pomorstvo, budući da je neophodna implementacija STCW konvencije. Financiranje škole najvećim dijelom preuzimaju nadležno ministarstvo te Primorsko-goranska županija (osnivač Škole), te gradovi Cres i Mali Lošinj, a manji dio se financira iz lokalnog gospodarstva i ostalih izvora (npr. EU fondovi, ministarstvo nadležno za pomorstvo, donacije i sl).

Unutarnja obilježja se mogu utvrditi kroz ove aspekte:

- Proaktivnim upravljanjem obrazovnim segmentom nastoji se pružiti kvalitetna nastava koja učenicima omogućava usvajanje ishoda učenja čime ostvaruju konkurentnost na tržištu rada i/ili upise na razne fakultete.
- Kroz razne oblike nastave (redovna, izborna, fakultativna), izvannastavne aktivnosti i natjecanja učenika iz raznih područja Škola pokazuje svoju trajnu opredijeljenost za odgajanje učenika u smislu najplemenitijih vrijednosti društva kao što su uzajamno razumijevanje, uvažavanje i briga za potrebite. Također se nastoji oplemenjivati odgojno-obrazovni rad kroz sudjelovanje Škole u raznim kulturnim događanjima na lokalnoj razini, ali i izvan okvira otočja.

Kontekst organizacije, tj. kontekst i okvir rada Škole preispituju se i analiziraju na sastancima Uprave škole te na početku i kraju svake školske godine kroz dokumente Škole koji se odnose na planiranje nove i analizu prethodne školske godine.

POSLOVNIK KVALITETE

2.4.1 Zainteresirane strane

Zainteresirane strane relevantne za SUK su **unutarnje** (zaposlenici škole) i **vanjske** (učenici, čimbenici iz domene gospodarstva...), a to su:

- zaposlenici Škole koji su usmjereni na cjeloživotno učenje kako bi mogli ostvariti kvalitetno i konkurentno srednjoškolsko obrazovanje,
- učenici Škole i njihovi roditelji kao primarni korisnici usluga škole, tj. oni na čije je ishode srednjoškolskog obrazovanja direktno usmjeren gotovo cjelokupni rad Škole,
- ostali čimbenici iz domene gospodarstva koji su zainteresirani za zapošljavanje učenika Škole kao i oni koji financiraju rad Škole.

Zahtjevi zainteresiranih strana relevantnih za SUK su najvećim djelom propisani zakonskim okvirima koji se odnose na srednjoškolsko obrazovanje, uz posebne zahtjeve za obrazovanje pomoraca i drugih specifičnih zanimanja. Škola prati i ostale zahtjeve i potrebe zainteresiranih strana (ankete, zamolbe i sl.) koje nastoji zadovoljiti u okviru zakonskih mogućnosti.

2.4.2 Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom

Sustav upravljanja kvalitetom obuhvaća **srednjoškolsko obrazovanje i to u području opće gimnazije i u strukovnim zanimanjima**. SUK se primjenjuje za sva zanimanja za koja se u određenoj školskoj godini mogu obrazovati učenici Škole u redovnom sustavu školovanja. U SUK nije uključeno izvanredno obrazovanje, odnosno obrazovanje uz rad.

2.4.3 Procesi sustava upravljanja kvalitetom

Škola ima uspostavljen Sustav upravljanja kvalitetom te ga primjenjuje, održava i neprekidno poboljšava kroz procese SUK-a čije je međusobno djelovanje u skladu sa zahtjevima Norme te je grafički prikazano u shemi procesnog pristupa (točka 2.2., slika 1).

Za najvažnije procese u Školi su u sklopu SUK-a uspostavljeni pisani postupci za koje Škola upravlja dokumentiranim informacijama kao podrška odvijanju tih procesa te radi stvaranja povjerenja da se procesi odvijaju onako kako su planirani (točka 2.7.5).

2.5 Uprava Škole

Uprava Škole je tijelo koje preuzima odgovornost za djelotvornost SUK-a. Na čelu Uprave Škole je ravnatelj koji imenuje ostale članove iz redova djelatnika, stručnih suradnika i administrativnog osoblja Škole. Ravnatelj škole imenuje upravitelja kvalitete, tj. djelatnika koji brine o administrativnim i ostalim poslovima koji su vezani za implementaciju SUK-a u Školi, a detalji o pojedinim poslovima su evidentirani u raznim dokumentima SUK-a. Upravitelj kvalitete mora biti educiran o implementaciji Norme.

Uprava Škole se sastaje u punom sastavu (ili većina članova) barem jednom u svakoj školskoj godini o čemu se vodi zapis koji dokazuje vodstvo i opredijeljenost Uprave Škole u odnosu na SUK (vidi točku 2.9.). Po potrebi se kroz školsku godinu mogu održati i sastanci manjeg broja članova Uprave Škole o čemu se u pravilu vodi zapis koji ne mora imati sve elemente navedene u točki 2.9.

POSLOVNIK KVALITETE

Budući da su članovi Uprave Škole ujedno članovi ostalih radnih tijela Škole, zadaće Uprave Škole se ostvaruju i kroz rad ostalih tijela Škole (Nastavničko vijeće, Razredna vijeća, Školski odbor, razna povjerenstva) o čemu se vode zakonski propisani zapisi.

2.5.1 Usmjerenost na korisnike

Uprava dokazuje svoje vodstvo i opredijeljenost s obzirom na usmjerenost na korisnike na način da osigurava:

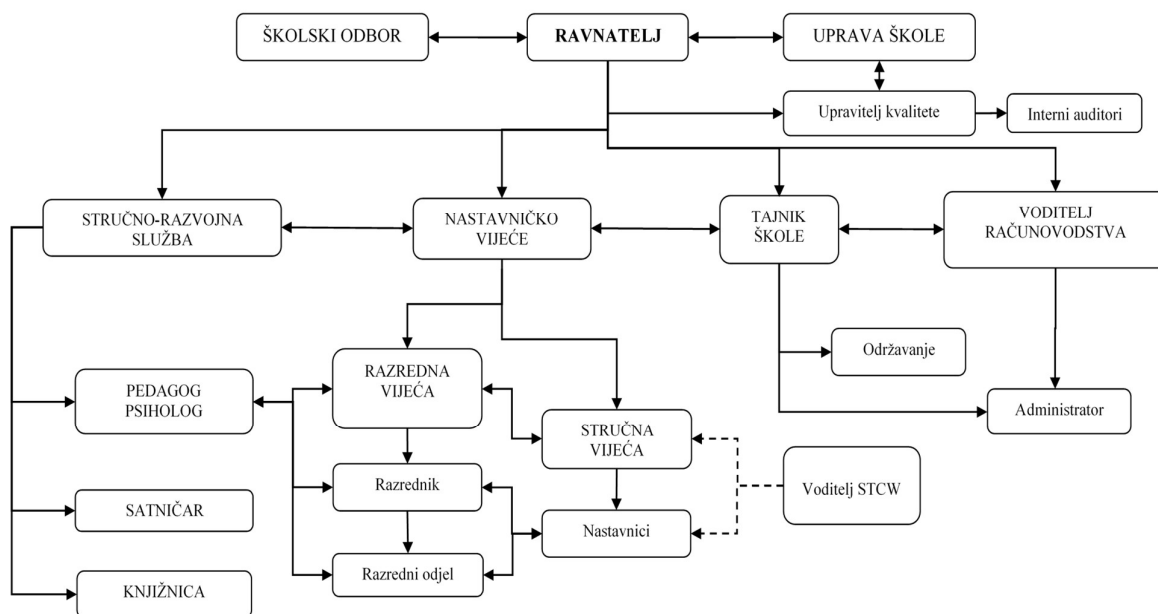
- da se u Školi primjenjuju svi važeći propisi koji se odnose na srednjoškolsko obrazovanje učenika;
- da se utvrđuju rizici i prilike koji mogu utjecati na ostvarivanje srednjoškolskog obrazovanja i na sposobnost povećanja zadovoljstva kupaca i da se poduzmu koraci povezani s tim rizicima i prilikama;
- da se održava usmjerenost na povećanje zadovoljstva korisnika Škole.

2.5.2 Politika kvalitete

Škola ima uspostavljenu, primijenjenu i održavanu politiku kvalitete koja:

- je primjerena svrsi i kontekstu organizacije i podržava njezino strateško usmjerenje te pruža okvir za postavljanje ciljeva kvalitete;
- uključuje opredijeljenost za ispunjavanje primjenjivih zahtjeva te za neprekidno poboljšavanje SUK-a.

Politika kvalitete Škole je objavljena kao zaseban dokument SUK-a te se objavljuje na mrežnoj stranici Škole kao i u prostorima Škole. Politika kvalitete se analizira na sastancima Uprave Škole, a potpisuje ju ravnatelj Škole.



Slika 2: Shema škole

POSLOVNIK KVALITETE

2.5.3 Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u Školi

Uprava Škole vodi računa da su za sve procese dodijeljene, priopćene i shvaćene odgovornosti i ovlaštenja za odgovarajuće uloge. Na slici 2 je prikazana shema s raspodjelom poslova u Školi. Na taj se način osigurava ispunjavanje zahtjeva Norme i ostalih zakonskih propisa koji se odnose na srednjoškolsko obrazovanje.

2.6 Planiranje

2.6.1 Rizici i prilike

S obzirom na kontekst u kojem djeluje Škola (točka 2.4.) te razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana (točka 2.4.1.), u Školi se planiraju aktivnosti SUK-a pri čemu se provode mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama.

Škola ima uspostavljen dokumentirani postupak i zapise koji se odnose na analizu rizika i prilika.

2.6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Na početku školske godine se utvrđuju ciljevi kvalitete za svaku školsku godinu. Ciljevi kvalitete su u skladu s politikom kvalitete, mjerljivi, ukazuju na kvalitetu srednjoškolskog obrazovanja učenika te se prate i objavljuju u dokumentima Škole koji se odnose na planiranje i analizu odgojno-obrazovnog procesa.

Osim samih ciljeva, definiraju se odgovorne osobe, vremenski rok (najčešće školska godina), način vrednovanja ili mjerenja rezultata te potrebni resursi za postizanje ciljeva.

2.6.3 Planiranje promjena

Sve promjene koje mogu utjecati na SUK moraju se provoditi planski. Takve promjene se mogu odnositi na promjenu plana i programa/kurikuluma za određeno zanimanje, uvođenje novog zanimanja i slične aktivnosti koje znatnije utječu ili dovode do promjena u SUK-u ili u procesu obrazovanja.

2.7 Podrška

2.7.1 Resursi

Odgovornost upravljanja resursima u Školi snosi ravnatelj, u suradnji sa Školskim odborom, što obuhvaća:

1. osposobljenost i kompetentnost djelatnika u svim procesima i na svim razinama;
2. mogućnost izobrazbe i dodatnog osposobljavanja u cilju poboljšanja kvalitete ili ispunjavanja zahtjeva realizacije obrazovanja;
3. utvrđivanje i održavanje infrastrukture potrebne za ispunjavanje zahtjeva što uključuje radnu okolinu i opremu, te potporne usluge.

Cjelokupno upravljanje resursima Škole odvija se prema kriterijima nadležnog Ministarstva i Županije. Stoga je sloboda upravljanja resursima Škole, a posebno u smislu nabave i održavanja, vrlo ograničena.

O nabavi i održavanju vode se zakonski propisani zapisi.

POSLOVNIK KVALITETE

2.7.2 Praćenje i mjerenje, sljedivost

Praćenje i mjerenje kao dokaz sukladnosti procesa u školi odnose se prvenstveno na vrednovanje učenika za koje Škola ima uspostavljen dokumentirani postupak koji proizlazi iz važećih zakonskih propisa.

Od trenutka upisa učenika u Školu provodi se sustavno praćenje rezultata učenika kako bi se omogućilo prelazak učenika iz nižeg u viši razred te u konačnici pristupanje postupcima koji omogućavaju završetak srednjoškolskog obrazovanja (izrada i obrana završnog rada ili polaganje ispita državne mature), njihovo zapošljavanje ili upis na fakultete.

2.7.3 Organizacijsko znanje i osposobljenost

Prilikom zapošljavanja nastavnog kadra te djelatnika stručne službe i djelatnika u općoj službi, Uprava Škole mora voditi računa o zahtjevima nastavnih planova i programa/kurikuluma i ostalih zakonskih propisa koji se odnose na zapošljavanje djelatnika u školama. O istome treba voditi računa i prilikom planiranja promjena u Školi (vidi točka 2.6.3).

Uprava Škole vodi računa o potrebi za dodatnim obrazovanjem ili osposobljavanjem novih djelatnika te vodi računa o stručnom osposobljavanju u slučaju novih zahtjeva za obrazovanje učenika.

2.7.4 Svjesnost i komunikacija

Uprava Škole vodi računa da su djelatnici Škole upoznati s politikom i ciljevima kvalitete te svjesni o njihovim ulogama u djelotvornosti SUK-a i posljedicama neispunjavanja zahtjeva SUK-a i važećih propisa koji se odnose na obrazovanje.

Komunikaciju važnu za SUK ostvaruje se objavljivanjem dokumenata kvalitete u prostorima Škole, na mrežnim stranicama Škole te na sastancima radnih tijela Škole.

2.7.5 Dokumentacija SUK-a

Dokumentaciju SUK-a čine:

1. Politika kvalitete;
2. poslovnik kvalitete;
3. dokumentirani postupci i radne upute;
4. zapisi – obrasci, popisi i slično.

U pravilu, dokumenti navedeni pod rednim brojevima 1-3 tiskaju se na papiru, a pripadajući zapisi se mogu pohraniti na papiru ili na elektroničkom mediju, ovisno o načinu koji je predviđen u postupku iz kojeg proizlaze. Način upravljanja dokumentima kvalitete je predviđen postupkom SUK-a.

U svim dokumentima SUK-a koriste se izrazi za osobe u muškom rodu. Ti su izrazi neutralni i odnose se na muške i na ženske osobe.

2.8 Radni proces – realizacija obrazovanja

Glavni postupak koji se odnosi na realizaciju obrazovanja je planiranje i izvođenje odgojno-obrazovnog procesa i izvannastavnih aktivnosti, dok su ostali postupci komplementarni i nadopunjuju osnovnu aktivnost Škole. Uspostavljanjem i održavanjem tih postupaka postiže se:

POSLOVNIK KVALITETE

- određivanje zahtjeva koji se odnose na obrazovanje;
- verifikacija programa obrazovanja;
- planiranje i nadzor realizacije obrazovanja u skladu s planovima, programima, kurikulumima i ostalim zahtjevima ministarstava, ostalih zakonskih propisa i SUK-a;
- komunikacija s korisnicima – učenicima i njihovim roditeljima;
- upis učenika prema važećim zahtjevima, propisima i potrebama;
- vrednovanje te provođenje popravnih i preventivnih radnji (razni ispiti);
- identifikacija i sljedivost, te utvrđivanje statusa učenika kroz neprekidno praćenje od upisa do izlaska iz škole (izrada i obrana završnog rada i polaganje ispita državne mature);
- upravljanje imovinom učenika, što se posebno odnosi na njegove osobne dokumente i na dokumente koji se odnose na obrazovanje;
- nadzor i odgovornost za integritet učenika kroz donošenje i poštivanje Statuta i Kućnog reda Škole.

Temelj za uspostavljanje i održavanje postupaka SUK-a koji se odnose na obrazovanje su razni unutarnji akti Škole, a posebno vanjski akti koji se odnose na srednjoškolsko obrazovanje.

2.8.1 Projektiranje i razvoj

S obzirom da se srednjoškolsko obrazovanje provodi isključivo prema zahtjevima Ministarstva nadležnog za obrazovanje i STCW konvencije, projektiranje i razvoj novih programa i kurikuluma kao samostalna inicijativa Škole u pravilu nisu mogući. U tom smislu planiranje projektiranja i razvoja se odnosi na sve aktivnosti koje doprinose poboljšanju realizacije srednjoškolskog obrazovanja te se odnosi na:

- izradu Godišnjeg plana i programa i Kurikuluma Škole (i/ili drugih dokumenata koji su propisani važećim zakonskim propisima) za svaku školsku godinu;
- izradu izvješća o radu Škole za svaku prethodnu školsku godinu;
- ishodovanje dopusnica za rad škole ili za odobravanje izvođenja pojedinih zanimanja od nadležnih ministarstava;
- izradu potrebite dokumentacije prilikom promjena u planovima i programima/kurikulumima koji se odnose na pojedina zanimanja;
- izradu dokumentacije za izdavanje novih potvrdnica učenicima u pomorskim zanimanjima

te na sve ostale slične aktivnosti koje poboljšavaju kvalitetu rada škole ili omogućavaju nadogradnju postojećih obrazovnih programa Škole.

2.8.2 Proces, proizvodi i usluge pribavljeni od vanjskih dobavljača

Postupak nabave i nadzora nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača, odnosno upravljanje resursima Škole odvija se prema kriterijima nadležnog Ministarstva i Županije te prema zahtjevima koji se odnose na obrazovanje za pojedina zanimanja. Stoga je sloboda upravljanja resursima Škole, a posebno u smislu nabave i održavanja, vrlo ograničena.

O nabavi i održavanju vode se zakonski propisani zapisi.

POSLOVNIK KVALITETE

2.8.3 Nadzor nad nesukladnim izlazima, vrednovanje rezultata, poboljšavanje

U svim postupcima koji to zahtijevaju, predviđene su metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšavanja. Te se metode odnose na mjerila kojima se dokazuje:

- sukladnost proizvoda – predviđena su zakonskim aktima i postupcima, a prvenstveno se odnose na:
 - vrednovanje rezultata rada učenika škole, provođenje raznih ispita, te izricanje pedagoških mjera poticanja i sprječavanja,
 - provođenje internih audita postupaka SUK-a;
- zadovoljstvo učenika i njihovih roditelja s radom Škole – provođenjem različitih anketa, rješavanjem upita iz sandučića povjerenja, rješavanjem molbi i žalbi učenika i roditelja i sl.;
- sukladnost SUK-a – uspostavljeni su postupci kojima je osigurano provođenje unutarnjih audita, utvrđivanje i upravljanje nesukladnim izlazima, korekcija i korektivnih radnja.

Analizom podataka koji rezultiraju iz navedenih metoda i postupaka dokazuje se sukladnost proizvoda i SUK-a, te se trajno poboljšava djelotvornost SUK-a.

Analiza podataka se sustavno provodi na sastancima Uprave škole i na početku školske godine kada se sastavlja Izvješće o radu Škole u prethodnoj školskoj godini. Parcijalne analize se provode i tijekom školske godine na sjednicama kolegijalnih tijela škole, posebno na sjednicama Nastavničkog vijeća kada se analiziraju rezultati rada za određeni mjesec, kvartal ili polugodište, odnosno za neku određenu aktivnost Škole.

2.9 Preispitivanje SUK-a

Uprava škole preispituje SUK na svojim sastancima, barem jednom u školskoj godini, kako bi se osigurala trajna prikladnost, primjerenost, djelotvornost i usklađenost sa strateškim smjernicama, pri čemu su ulazni podaci:

- 1) status radnji iz prethodnih preispitivanja SUK-a;
- 2) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su bitna za SUK;
- 3) informacije o mjerljivim rezultatima i djelotvornosti SUK-a, uključujući:
 - a) zadovoljstvo korisnika i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana;
 - b) stupanj ispunjenosti ciljeva kvalitete;
 - c) mjerljive rezultate i sukladnost procesa obrazovanja (rezultati praćenja i mjerenja);
 - d) nesukladne izlaze i popravne radnje;
 - e) rezultate internih i vanjskih audita;
 - f) mjerljive rezultate vanjskih dobavljača;
- 4) primjerenost resursa;
- 5) analizu rizika, prilika te djelotvornost mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama;
- 6) prilike za poboljšavanje.

POSLOVNIK KVALITETE

Analizom ulaznih podataka ujedno se analizira i ocjenjuje Politika kvalitete i ciljevi kvalitete.

Izlazi preispitivanja SUK-a moraju uključiti odluke i mjere koje se odnose na:

- 1) prilike za poboljšavanje;
- 2) moguću potrebu za promjenama u SUK-u;
- 3) potrebne resurse.

Na sastanku Uprave škole mogu biti nazočne i druge osobe koje pozove ravnatelj ili upravitelj kvalitete. Upravitelj kvalitete vodi zapisnik o sastancima Uprave kojeg potpisuju članovi Uprave.

3. Točke norme u dokumentima Škole

Naslovi/točke Norme	Dokument Škole u kojem se nalazi zahtjev iz Norme
Uvod	Poslovnik kvalitete
1 Područje primjene	Poslovnik kvalitete
4 Kontekst organizacije	Poslovnik kvalitete
4.1 Razumijevanje organizacije i njezina konteksta	Poslovnik kvalitete
4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	Planovi i programi / Kurikulumi za pojedina zanimanja Ankete, žalbe i molbe učenika
4.3. Određivanje područja primjene SUK-a	Poslovnik kvalitete Godišnji plan i program rada i Kurikulumi Škole
4.4. SUK i njegovi procesi	Poslovnik kvalitete, Glavni popis dokumenata kvalitete, Postupci SUK-a
5. Vodstvo	Uprava Škole – zapisnik sa sastanaka
5.1. Vodstvo i opredijeljenost	Politika kvalitete
5.2. Politika kvalitete	
5.3. Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji	Postupci SUK-a, Pravilnici Škole, Zapisnici sjednica Nastavničkog Vijeća (Povjerenstva), ostali unutarnji i vanjski akti
6. Planiranje	Godišnji plan i program rada i Kurikulumi Škole
6.1. Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama	Rizici i prilike (dokument SUK-a i prateći obrasci)
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	Uprava Škole – zapisnik sa sastanaka Godišnji plan i program rada i Kurikulumi Škole
6.3. Planiranje promjena	Izmjene dokumenata SUK-a, promjene kurikuluma, planova,...
7. Podrška	Upravljanje resursima, dokumenti vezani za fiskalnu odgovornost, kadrovska pitanja, ZNR, oprema,...
7.1. Resursi (7.1.1.-7.1.4.)	
7.1.5. Resursi za praćenje i mjerenje	Planovi i programi / Kurikulumi za pojedina zanimanja (elementi i kriteriji ocjenjivanja), e-dnevnik, e-matice, SRDM za državne mature, evidencije izostanaka,
7.1.6. Znanje u organizaciji	Planovi i programi / Kurikulumi za pojedina zanimanja (kadrovski uvjeti i ostali zahtjevi u smislu kompetencija djelatnika škole)

POSLOVNIK KVALITETE

Naslovi/točke Norme	Dokument Škole u kojem se nalazi zahtjev iz Norme
7.2. Osposobljenost	Planovi i programi / Kurikulumi za pojedina zanimanja (kadrovski uvjeti i ostali zahtjevi u smislu kompetencija djelatnika škole, „breveti“ djelatnika)
7.3. Svjesnost 7.4. Komunikacija	Obavijesti u prostorima škole i na elektroničkim aplikacijama, zapisnici NV, zapisnici sjednica radnih tijela Škole
7.5. Dokumentirane informacije	Postupci SUK-a (posebno postupak koji obuhvaća upravljanje dokumentacijom SUK-a), razni zapisi vezani za Školu, arhiviranje
8. Radni proces	Sve što se odnosi na nastavu i izvannastavne aktivnosti
8.1. Operativno planiranje i nadzor	Godišnji plan i program rada i Kurikulumi Škole Izvešće o radu Škole u prethodnoj školskoj godini
8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge	Planovi i programi / Kurikulumi za pojedina zanimanja Zapisi o provedenim vanjskim nadzorima škole, dopusnice i odobrenja za rad škole
8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	Postupci Škole koji se odnose na promjene kurikuluma, ishodovanje dopusnica za neko novo zanimanje, za novi kurikulum, za novi sadržaj izobrazbe, promjene u implementaciji SUK-a Zapisi o provedenim vanjskim nadzorima škole, dopusnice i odobrenja za rad škole koji se odnose na navedene promjene
8.4. Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača	Ugovori, nabava, postupci i zapisi koji se odnose na fiskalnu odgovornost
8.5. Proizvodnja i pružanje usluga (8.5.1.-8.5.4.)	Sve što se odnosi na nastavu i izvannastavne aktivnosti e-dnevnik, e-matica, dosjei učenika
8.5.5. Radnje nakon isporuke	Završni rad, državna matura, upisi na fakultete, izdavanje potvrđnica učenicima pomorskih zanimanja Promjena zanimanja učenika, razlikovni ispiti
8.5.6. Nadzor nad promjenama	Važeći kurikulum i dopusnica za izdavanje potvrđnica (posebno bitno za pomorce kod kojih se često mijenjaju propisi i verzije kurikuluma)
8.6. Puštanje proizvoda i usluga u promet	Završni rad, državna matura, upisi na fakultete, izdavanje potvrđnica učenicima pomorskih zanimanja
8.7. Nadzor nad nesukladnim izlazima	Dokumentacija koja se odnosi na nesukladne izlaze vezane za: a) postupke SUK-a b) pedagošku dokumentaciju i zapise vezane za nastavu i izvannastavne aktivnosti c) pedagoške mjere d) negativne ocjene (razni ispiti)
9. Vrednovanje mjerljivih rezultata 9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje 9.1.1. Općenito 9.1.3. Analiza i vrednovanje	E-dnevnik – vrednovanje učenika Vrednovanje rada nastavnika – ankete Zapisi o unutarnjim auditima Izvešće o radu Škole u prethodnoj školskoj godini Zapisnici sjednica Razrednih i Nastavničkog vijeća Uprava Škole – zapisnici sa sastanaka
9.1.2. Zadovoljstvo kupaca	Ankete, žalbe i molbe učenika



Srednja škola Ambroza Haračića Mali Lošinj

POSLOVNIK KVALITETE

Naslovi/točke Norme	Dokument Škole u kojem se nalazi zahtjev iz Norme
9.2. Interni audit	Zapisi o provedenim internim auditima
9.3. Preispitivanje SUK-a	Uprava Škole – zapisnici sa sastanaka Ciljevi i Politika kvalitete
10. Poboljšavanje 10.1. Općenito 10.3. Trajno poboljšavanje	Uprava Škole – zapisnici sa sastanaka Ciljevi za školsku godinu
10.2. Nesukladnost i popravna radnja	Postupak SUK-a koji uključuje upravljanje nesukladnim izlazima, Zapisi o unutarnjim auditima i utvrđenim nesukladnim izlazima (korekcije i korektivne radnje) Zapisnici sjednica Razrednih i Nastavničkog vijeća (pedagoške mjere, razni ispiti radi negativnih ocjena) Uprava Škole – zapisnici sa sastanaka