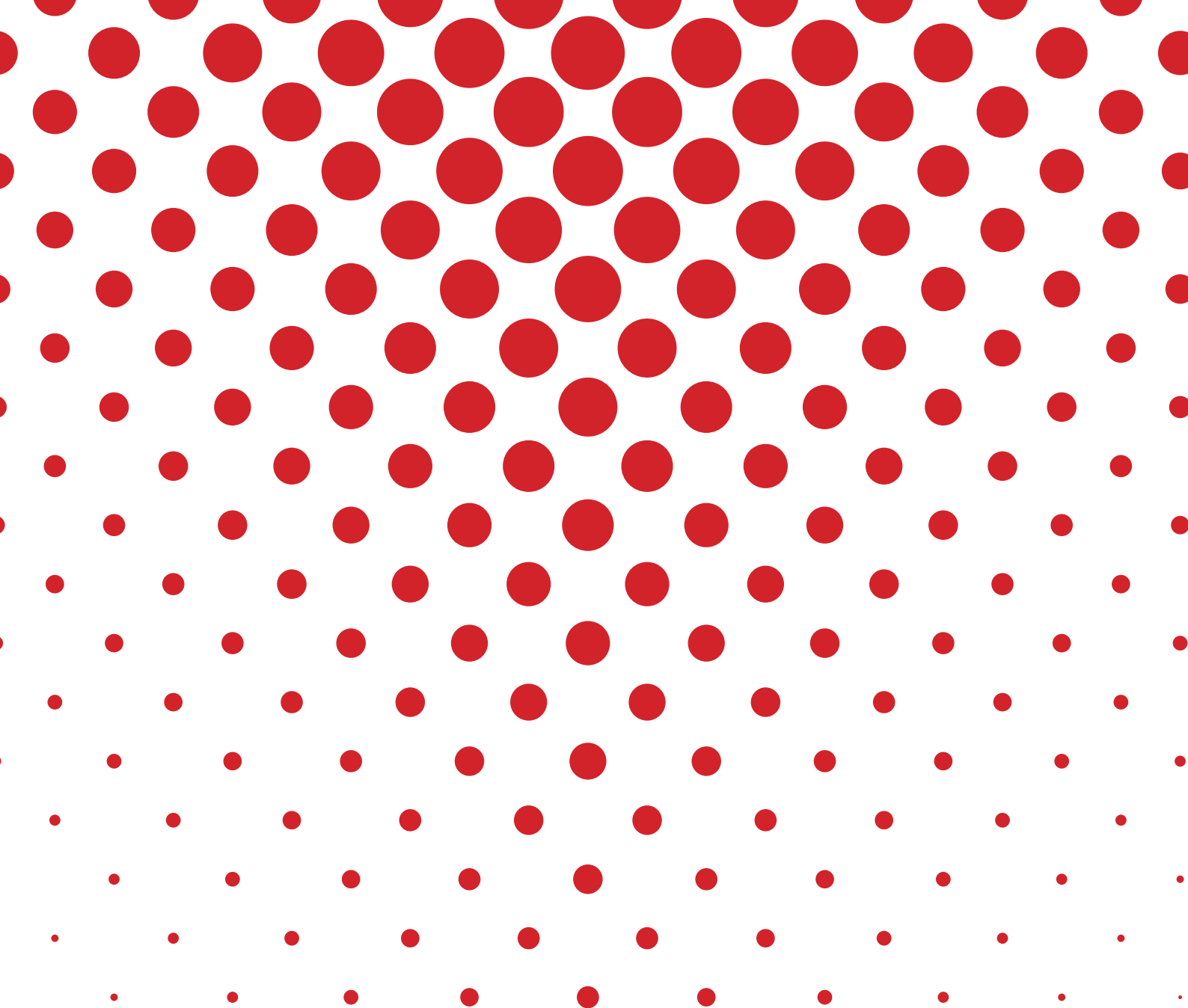




PRIRUČNIK ZA AUDIT



agencija za znanost i visoko obrazovanje

Sadržaj

UVOD	3
Cilj i svrha audita	4
Novi ciklus audita	4
OPIS POSTUPKA	8
Planiranje	10
Dokumentacija visokog učilišta u postupku	12
Stručno povjerenstvo	13
Posjet	17
Izvešće	18
Povratne informacije	19
Certifikat	19
Postupak prigovora	19
Naknadno praćenje	20
PRILOZI	21
KRITERIJI ZA AUDIT	22

Uvod

Agencija za znanost i visoko obrazovanje neovisna je agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete, koja u svome radu slijedi prihvaćena europska načela u osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju. Agencija je 2010. započela prvi ciklus **vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH (audita)**, vodeći se prihvaćenim temeljnim europskim načelom osiguravanja kvalitete da su visoka učilišta primarno odgovorna za kvalitetu svih svojih aktivnosti¹ te da se kroz učinkovit unutarnji sustav osiguravanja kvalitete (SOK) visokog učilišta osigurava podrška ostvarivanju institucijske misije i usvojenih politika kroz procese planiranja, provedbe, vrednovanja i unapređivanja svih aktivnosti.

Postupak audita pokrenut je u skladu sa Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (2009.), s ciljem poticanja ustroja i daljnjeg razvoja sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u RH.

Na kraju prvoga ciklusa, prikupljeni su podaci o provedenim postupcima vanjske prosudbe objedinjeni i analizirani u metaevaluaciji cijelog ciklusa².

Opći je zaključak na kraju prvog ciklusa audita da većina visokih učilišta prikuplja podatke u sklopu sustava kvalitete, no da je tu aktivnost potrebno dodatno usustaviti, prikupljene podatke analizirati kako bi se identificirala dobra praksa, slabosti i rizici, a rezultate analiza koristiti kod strateškog i svakodnevnog odlučivanja te kao poticaj promjenama, inovacijama i poboljšanjima. Nužno je, isto tako, kontinuirano informirati sve dionike o važnosti kulture kvalitete, kao i poticati njihov aktivni doprinos njezinu razvoju, budući da se to izravno odražava na kvalitetu visokog obrazovanja u cjelini.

Temeljem iskustava u provedbi prvoga ciklusa vanjske prosudbe (audita) te povratnih informacija od svih dionika, Agencija je razvila novi postupak audita. Okvir za razvoj novog postupka predstavljali su Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (2009.) i nova inačica ESG-a (2015.).

¹ Berlin Communiqué, 2003.

² Metaevaluacija vanjskih prosudbi provedenih u razdoblju 2010.-2015.

Cilj i svrha audita

Audit je postupak vanjskog vrednovanja kojim se utvrđuje je li sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta učinkovit i razvijen prema Kriterijima za audit Agencije za znanost i visoko obrazovanje te ESG-standardima.

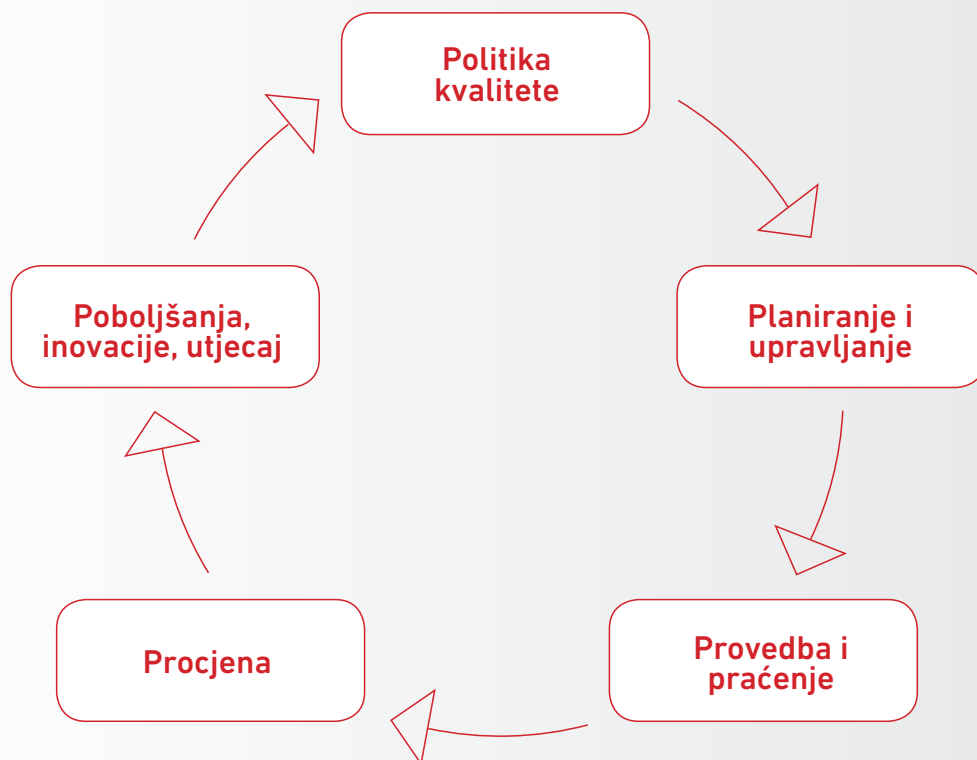
Postupkom audita procjenjuje se funkcionalnost unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta u smislu svakodnevne potpore i doprinosa ostvarenju misije visokog učilišta kroz prihvaćene politike, koje se dalje realiziraju u procesima planiranja i upravljanja, provedbe i praćenja, procjene, do razvojnih poboljšanja i inovacija.

Drugim riječima, *cilj* je audita ocijeniti je li sustav osiguravanja kvalitete (SOK) visokog učilišta svrsishodan (*fit for purpose*) i koherentan te doprinosi li ostvarenju misije i ukupnom razvoju visokog učilišta i svih njegovih djelatnosti.

Svrha je audita poticati kontinuirani razvoj unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete i kulture kvalitete. Time se doprinosi unapređenju svih djelatnosti visokog učilišta, posljedično i visokog obrazovanja u cijelosti, a ujedno se potiče autonomija visokih učilišta po pitanju institucijskog profiliranja i razvoja kulture kvalitete, odnosno preuzimanja odgovornosti za osiguravanje kvalitete i ostvarivanje institucijskih strateških ciljeva (Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije).

Novi ciklus audita

U novome je ciklusu institucijskog audita kojeg provodi AZVO dodatni naglasak stavljen na procesni pristup osiguravanju kvalitete u skladu s ESG-om (2015.), odnosno procjenu slijedi li visoko učilište svojim procesima **ciklus osiguravanja kvalitete** temeljen na modelu PDCA (Plan-Do-Check-Act):



Osnovna je postavka da kultura kvalitete usmjerena na kontinuirani razvoj i poboljšanja – na razini visokog učilišta, ali i svake njegove ustrojbene jedinice ili procesa – postoji jedino ako aktivnosti osiguravanja kvalitete prolaze sve faze ovoga ciklusa.

Pojedine faze ovoga ciklusa ujedno su i elementi vrednovanja u postupku audita kojeg provodi AZVO, pri čemu je:

1. Politika kvalitete

Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta

2. Planiranje i upravljanje

Utvrdjivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima

3. Provedba i praćenje

Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe

4. Procjena

Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene

5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj

Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta

Kriteriji za audit (*Kriteriji za procjenu razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete*) Agencije za znanost i visoko obrazovanje izvedeni su iz ovih elemenata vrednovanja. U postupku audita, svaki se pojedini element vrednovanja, a u konačnici i cjelokupni sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta, može naći u jednoj od tri faze razvoja: **početnoj, razvijenoj i naprednoj**. Opisi pojedinih razvojnih faza navedeni su u Kriterijima.

Budući da pojedini elementi ciklusa osiguravanja kvalitete proizlaze jedan iz drugoga, odnosno da su u uzročno-posljedičnoj vezi, ocjena razvijenosti pojedinog elementa istovremeno znači da **niti jedan element koji slijedi ne može biti ocijenjen višom razvojnom fazom** (npr. ako je element vrednovanja *Planiranje i upravljanje* u početnoj fazi razvoja, tada niti *Provedba i praćenje*, niti *Procjena*, niti *Poboljšanja, inovacije i utjecaj* ne mogu biti u fazi višoj od početne).

Ishod je postupka audita izvješće s ocjenom svakog elementa vrednovanja i preporukama za poboljšanje. U slučaju da je sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta **najmanje u razvijenoj fazi** po svakom pojedinom elementu vrednovanja, Agencija visokom učilištu izdaje certifikat.

Ključna pitanja

Auditom se utvrđuje / procjenjuje:

- je li unutarnje osiguravanje kvalitete prihvaćeno kao sastavni dio svakodnevnog djelovanja visokog učilišta
- osigurava li SOK potporu kontinuiranom razvoju visokog učilišta u skladu s institucijskom misijom
- ostvaruje li visoko učilište uspostavljenim procesima prihvaćene politike/misiju/viziju/ciljeve
- na koji način visoko učilište prikuplja informacije, kako njima upravlja i u kojoj ih mjeri koristi za donošenje odluka
- je li visoko učilište usmjereno na razvoj i kontinuirana poboljšanja (imaju li svi relevantni procesi kojima se ostvaruje ispunjenje misije/vizije/ciljeva VU ostvaren razvojni ciklus: *Politika → Planiranje i upravljanje → Provedba i praćenje → Procjena → Poboljšanja, inovacije, utjecaj*),
- je li SOK visokog učilišta koherentan.

Načela

Osnovna su načela postupka:

- audit se zasniva na dokazima, a postupak provodi neovisno povjerenstvo stručnjaka
- podaci visokog učilišta smatraju se činjenično točnima, osim ako dokazi ne ukazuju na suprotno
- auditom se provjeravaju podaci iz izvješća o unutarnjoj prosudbi te drugih dokumenata visokog učilišta, kao i podaci koji se ne nalaze u dostavljenoj dokumentaciji
- postupak audita je transparentan, a njegovi se rezultati objavljuju.

Pokazatelji provedenog ciklusa osiguravanja kvalitete

1. Politika kvalitete

Temeljni dokumenti kojima visoko učilište definira vlastite odgovornosti i obaveze po pojedinom ESG-standardu - izjave, politike, strateški razvojni dokumenti i dr.

2. Planiranje i upravljanje

Akcijski/operativni, programski, financijski i drugi planovi na razini visokog učilišta i/ili pojedine njegove ustrojbene jedinice kojima se – u skladu sa strateškim usmjerenjem – utvrđuju ciljevi po pojedinom ESG-standardu; relevantni pravilnici kojima se, u skladu sa zakonodavnim okvirom, regulira provedba svih aktivnosti i procesa vezanih uz pojedini ESG-standard, itd.

3. Provedba i praćenje

Izvešća o realizaciji definiranih planova; drugi dokazi o kvaliteti provedbe/praćenju planiranih aktivnosti po pojedinom ESG-standardu, i sl.

4. Procjena

Izvešća unutarnjih vrednovanja, drugi dokazi internih evaluacija provedenih procesa; analize učinkovitosti, analize provedenih akcijskih planova nakon različitih vanjskih vrednovanja, itd.

5. Poboljšanja, inovacije, utjecaj

Primjeri revizija/poboljšanja aktivnosti i procesa vezanih uz pojedini ESG-standard, itd.

1. Politika kvalitete

Opis postupka

A

gencija organizira provođenje postupka audita prema godišnjem planu koji donosi Akreditacijski savjet. Godišnji se plan objavljuje na mrežnim stranicama Agencije.

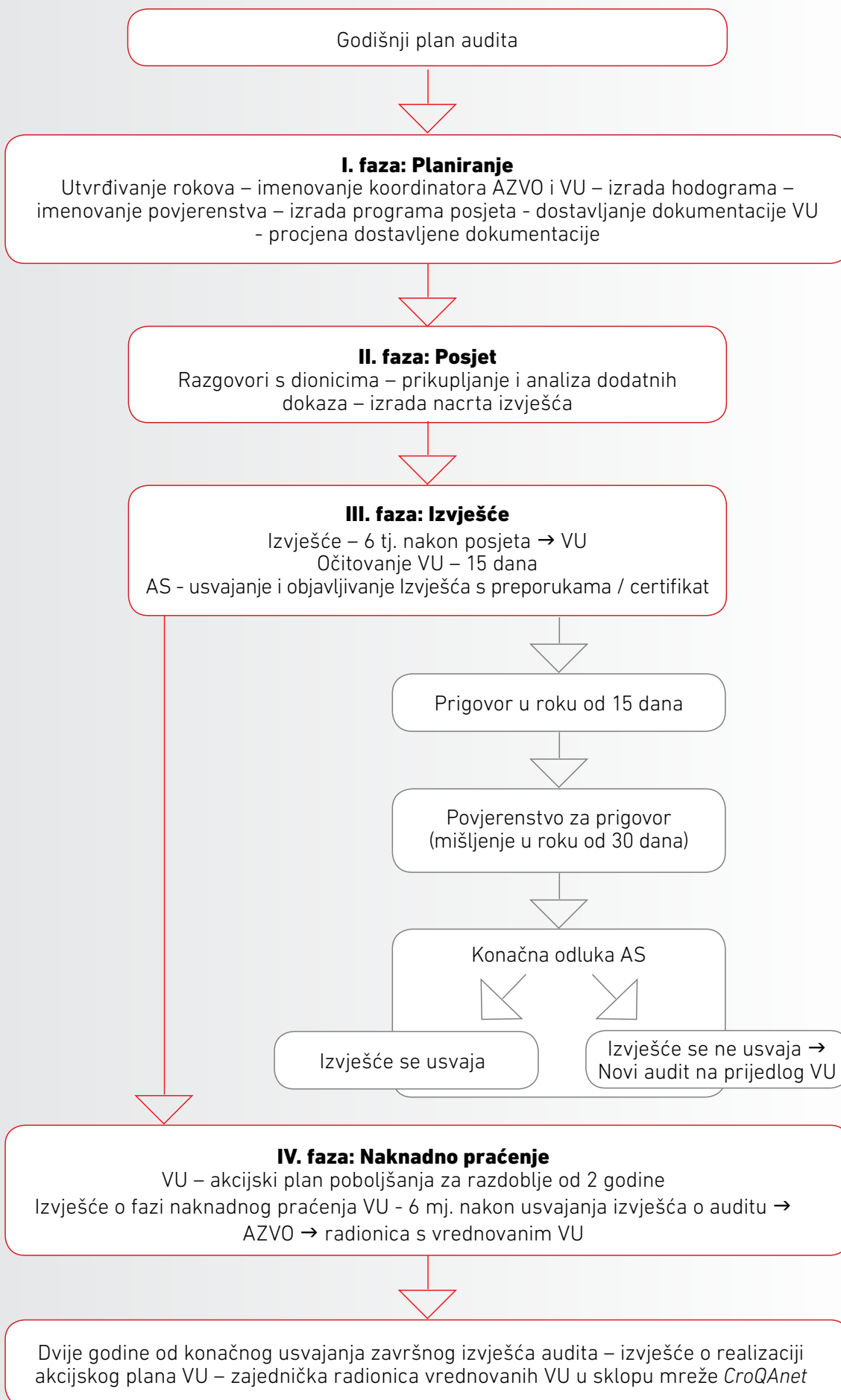
Audit se provodi temeljem sljedećih dokumenata:

- [Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju \(NN, 45/09\)](#)
- [Pravilnik o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete Agencije za znanost i visoko obrazovanje \(KLASA: 030-02/17-02/0012, URBROJ: 355-02-03-17-0001\)](#)
- [Priručnik za audit Agencije za znanost i visoko obrazovanje](#)

Postupak audita sastoji se od četiri faze:

- 1) Planiranje
- 2) Posjet
- 3) Izvješće
- 4) Naknadno praćenje (*follow-up*).

Shematski prikaz postupka audita



Planiranje

Planiranje je početna faza audita u kojoj Agencija s visokim učilištem obuhvaćenim godišnjim planom vanjske prosudbe dogovara uvjete i način provođenja postupka, u skladu s Pravilnikom i zakonodavnim okvirom.

U ovoj se fazi utvrđuju sve aktivnosti i rokovi³ postupka, odabiru se i imenuju članovi stručnog povjerenstava te definiraju i visokom učilištu dostavljaju hodogram (tijek provedbe) audita i program posjeta.

Na poseban zahtjev visokog učilišta, u ovoj se fazi postupka može dogovoriti i dodatni cilj⁴ audita.

U fazi planiranja imenuje se koordinator Agencije u postupku. Koordinator je zaposlenik Agencije koji osigurava organizacijsku, administrativnu i stručnu potporu povjerenstvu te komunicira s predsjednikom i članovima povjerenstva, s vrednovanim visokim učilištem, odnosno s koordinatorom visokog učilišta.

Koordinator AZVO-a u postupku dužan je:

- izraditi hodogram audita u dogovoru s visokim učilištem
- osigurati da se sve aktivnosti postupka odvijaju u skladu s definiranim rokovima i propisima
- komunicirati s članovima povjerenstva i visokim učilištem te zaprimati i prosljeđivati svu relevantnu dokumentaciju u postupku
- proučiti dokumentaciju koju je za potrebe audita dostavilo visoko učilište te provjeriti valjanost i potpunost dostavljene dokumentacije, a po potrebi od visokog učilišta zatražiti dopunu
- upoznati sve članove povjerenstva s njihovim pravima i obavezama
- organizirati i provesti edukaciju imenovanih članova stručnog povjerenstva
- prisustvovati svim radnim sastancima povjerenstva
- organizirati posjet stručnog povjerenstva visokom učilištu koje je predmet audita; sudjelovati u posjetu i prisustvovati svim sastancima
- osigurati stručnu pomoć članovima povjerenstva tijekom posjeta i izrade izvješća
- osigurati lekturu i prijevod završnog izvješća
- osigurati da je završno izvješće audita spremno za sjednicu Akreditacijskog savjeta prema rokovima navedenima u hodogramu postupka te po potrebi sudjelovati na toj sjednici Akreditacijskog savjeta
- koordinirati postupak naknadnog praćenja

³ Kod rokova u postupku audita ne računa se razdoblje od 15. srpnja do 31. kolovoza te od 24. prosinca do 6. siječnja.

⁴ VU može zatražiti podrobnije vrednovanje jednog aspekta djelatnosti u sklopu postupka; npr. neke institucijske posebnosti ili specifične aktivnosti unutarnjeg osiguravanja kvalitete. U slučaju odabira dodatnog cilja audita, u povjerenstvo za audit može se imenovati (dodatni) stručnjak za navedeno područje, a od VU se tijekom audita mogu zatražiti dodatni dokazi koji nisu obuhvaćeni redovnim postupkom. O uključivanju dodatnog cilja audita u redovni postupak odlučuje Agencija. Agencija može donijeti odluku da se dodatni cilj audita (temeljem zahtjeva VU) ne uključi u redovni postupak audita ako za to ne postoje odgovarajući uvjeti ili mogućnosti.

- po završetku faze naknadnog praćenja, zaprimiti izvješće visokog učilišta o fazi naknadnog praćenja te ga dostaviti povjerenstvu; osigurati stručnu pomoć članovima povjerenstva prilikom izrade zaključka
- organizirati sastanak s predstavnicima vrednovanog visokog učilišta nakon usvajanja zaključka povjerenstva o fazi naknadnog praćenja; sudjelovati na sastanku
- sudjelovati na radionici mreže *CroQAnet*⁵ s predstavnicima vrednovanih visokih učilišta.

⁵ Mreža jedinica sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u Hrvatskoj

Dokumentacija visokog učilišta u postupku

U fazi planiranja visoko učilište imenuje svog koordinatora u postupku i imenovanje dostavlja Agenciji za znanost i visoko obrazovanje.

S visokim se učilištem u fazi planiranja dogovara popis obavezne dokumentacije za audit koju visoko učilište u digitalnom obliku dostavlja Agenciji 6 tjedana prije posjeta stručnog povjerenstva. Dokumentacija visokog učilišta treba povjerenstvu osigurati dovoljno informacija i dokaza za vrednovanje sustava osiguravanja kvalitete. Preporučuje se da ta dokumentacija obavezno uključuje:

- posljednje izvješće o unutarnjem auditu (u skladu s ESG-om, 2015.), s ocjenom svakog ESG-standarda (1.1.-1.10.)⁶
- SWOT analizu VU
- shematski prikaz unutarnjeg ustroja VU s kratkim opisom VU (broj i vrste studijskih programa, broj zaposlenika, raspodjelu nastavnog osoblja, nastavno opterećenje, broj i raspodjelu studenata, stope prolaznosti studenata za svaku godinu svakog studijskog programa)
- shematski prikaz i kratki opis sustava osiguravanja kvalitete (raspodjela odgovornosti unutar sustava, popis procesa)
- kratku povijest razvoja sustava osiguravanja kvalitete
- temeljnu dokumentaciju sustava osiguravanja kvalitete (politika, priručnik kvalitete i/ili odgovarajuće dokumente kojima su regulirane pojedine aktivnosti, pravilnik o unutarnjem sustavu osiguravanja kvalitete i dr.)
- kratki prikaz prihoda i rashoda VU
- statut i relevantne pravilnike kojima se regulira djelatnost visokog učilišta (sukladno statutu VU)
- aktualne strateške dokumente, operativne planove i izvješća o njihovoj realizaciji.

Navedena se dokumentacija dostavlja Agenciji na hrvatskom, a po potrebi i na engleskom jeziku.

Dokumente koji su već objavljeni na mrežnim ili internim stranicama VU nije potrebno posebno dostavljati; dovoljno je osigurati funkcionalne poveznice te dozvole za pristup tijekom provedbe postupka audita.

Ova faza postupka obuhvaća i procjenu dostavljenog materijala visokog učilišta, koju provodi imenovano povjerenstvo.

⁶ Izvješće o unutarnjoj prosudbi (audit) visokog učilišta osnovni je dokument u postupku audita. Izvješće treba biti izrađeno u skladu s ESG-om (standardi 1.1-1.10.) te sadržavati analizu i ocjenu za svaki navedeni standard. Izvješće se također treba referirati na prethodno provedena unutarnja i vanjska vrednovanja visokog učilišta te uključivati opis i dokumentirane dokaze mjera koje su poduzete temeljem preporuka iz prethodnih vrednovanja.

Stručno povjerenstvo

Sastav stručnog povjerenstva

Postupak provodi stručno povjerenstvo koje čine strani i domaći stručnjaci, predstavnici akademske zajednice, studenata i gospodarstva. Predsjednika i članove povjerenstva imenuje Akreditacijski savjet na prijedlog Agencije. Članovi povjerenstva među sobom biraju zamjenika predsjednika.

Stručno se povjerenstvo bira:

- iz baze stručnjaka koju vodi Agencija / baze stručnjaka ENQA-e
- na temelju preporuke drugih agencija za osiguravanje kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju
- na temelju preporuke Europske udruge sveučilišta (*European University Association – EUA*)
- izravnim pozivanjem potencijalnih kandidata.

Pri odabiru članova povjerenstva vodi se briga o profilu visokog učilišta i svakog potencijalnog kandidata. Potencijalni članovi ne smiju biti povezani s visokim učilištem koje je predmet vrednovanja, a trebaju imati dovoljnu razinu znanja, iskustva i stručnosti za kvalitetno provođenje postupka.

Povjerenstvo je sastavljeno od 5 članova:

- 3 nastavnika (od kojih je najmanje jedan strani stručnjak) u znanstveno-nastavnom ili umjetničko-nastavnom zvanju ako je predmet vrednovanja sveučilište ili sastavnica sveučilišta, odnosno znanstveno-nastavnom, umjetničko-nastavnom ili nastavnom zvanju ako je predmet vrednovanja veleučilište ili visoka škola
- 1 predstavnik gospodarstva
- 1 predstavnik studenata.

Kriteriji za odabir članova povjerenstva

Opći kriteriji:

- poznavanje područja visokog obrazovanja, znanosti i osiguravanja kvalitete
- poznavanje ESG-a i europske dimenzije osiguravanja kvalitete
- razumijevanje nacionalnog sustava osiguravanja kvalitete
- završena edukacija koju organizira Agencija
- poznavanje postupka audita koji provodi Agencija
- iskustvo u provođenju postupaka vanjskih vrednovanja
- iskustvo rada u timu
- dobre usmene i pisane komunikacijske vještine
- vrlo dobro poznavanje engleskog jezika.

Dodatni kriteriji za odabir predstavnika pojedinih skupina članova povjerenstva:

a) za predstavnike akademske zajednice:

- iskustvo sudjelovanja u unutarnjem osiguravanju kvalitete visokog učilišta
- iskustvo u vanjskom osiguravanju kvalitete

b) za predstavnike gospodarstva:

- stručnost u području gospodarstva
- iskustvo u vođenju / razvoju / implementaciji sustava kvalitete u gospodarstvu

c) za predstavnike studenata:

- dokaz o postignutoj kvaliteti studiranja (visok prosjek ocjena)
- dobro poznavanje i aktivno sudjelovanje u radu domaćih i stranih studentskih organizacija.

Dodatni kriteriji za odabir predsjednika povjerenstva:

- iskustvo na rukovodećim funkcijama unutar VU ili sustava visokog obrazovanja i znanosti
- dokazane liderske vještine.

Članovi povjerenstva neovisni su u svom radu i ne predstavljaju svoje matične institucije.

Članovi povjerenstva prije imenovanja koordinatorskoj Agenciji potvrđuju da nisu u sukobu interesa⁷ s vrednovanim visokim učilištem, a po imenovanju potpisuju *Izjavu o povjerljivosti i nepostojanju sukoba interesa*.

Tijekom sudjelovanja u postupku audita, članovi povjerenstva vode se načelom nepristranosti i objektivnosti.

Nakon imenovanja povjerenstva, a najmanje dva mjeseca prije posjeta visokom učilištu, Agencija dostavlja Odluku o imenovanju povjerenstva visokom učilištu koje je predmet audita. Visoko se učilište može očitovati o sastavu povjerenstva i podnijeti prigovor na sastav povjerenstva u roku od 7 dana od dana zaprimanja Odluke. Ako visoko učilište podnese prigovor na sastav povjerenstva, a Akreditacijski savjet ocijeni da je prigovor opravdan, imenovat će u roku od 30 dana drugog člana (ili druge članove) povjerenstva. Prigovor na sastav članova povjerenstva ne utječe na rok za dostavu dokumentacije za audit visokog učilišta koje je predmet vrednovanja.

Članovi povjerenstva dužni su:

- proučiti svu dokumentaciju za audit koju im dostavi koordinatorskoj Agenciji i tjedan dana prije posjeta dostaviti koordinatorskoj Agenciji svoja zapažanja i popis pitanja za posjet visokom učilištu te (ako smatraju potrebnim) popis dodatne dokumentacije visokog učilišta koju bi željeli dobiti na uvid prije ili tijekom posjeta

⁷ Sukob interesa definiran je čl. 6 Pravilnika o auditu.

- odlučiti kako provesti audit i s kojim se grupama dionika sastati i razgovarati
- definirati program posjeta VU minimalno 2 tjedna prije posjeta
- sudjelovati na svim sastancima povjerenstva
- sudjelovati u posjetu visokom učilištu te razgovoru s dionicima tijekom posjeta
- voditi bilješke tijekom posjeta te aktivno sudjelovati u pisanju izvješća
- sve ocjene donositi konsenzusom
- pridržavati se svih zadanih rokova
- proučiti akcijski plan visokog učilišta za fazu naknadnog praćenja
- proučiti izvješće visokog učilišta o fazi naknadnog praćenja
- sudjelovati u izradi zaključaka povjerenstva o učinkovitosti provedenih aktivnosti u fazi naknadnog praćenja
- provesti audit kako je planirano i u skladu sa zakonodavnim okvirom.

Osim gore navedenog, predsjednik povjerenstva dužan je:

- koordinirati rad svih članova povjerenstva
- komunicirati s koordinatorom AZVO-a
- voditi sastanke povjerenstva
- voditi sve sastanke s dionicima visokog učilišta, u skladu s programom posjeta
- osigurati činjeničnu točnost te valjanost i konzistentnost završnog izvješća povjerenstva
- dovršiti završno izvješće povjerenstva u zadanom roku i dostaviti ga Agenciji
- nakon očitovanja visokog učilišta, s članovima povjerenstva po potrebi doraditi završno izvješće
- po primitku izvješća visokog učilišta o fazi naknadnog praćenja koordinirati rad svih članova povjerenstva na zaključku povjerenstva o učinkovitosti provedenih aktivnosti u fazi naknadnog praćenja te isti dostaviti Agenciji
- u suradnji s koordinatorom AZVO-a, sudjelovati osobno ili u dogovoru s drugim članovima povjerenstva izabrati člana povjerenstva koji će sudjelovati na sastanku s predstavnicima vrednovanog visokog učilišta u fazi naknadnog praćenja, na kojemu će se – uz mogućnost otvorene rasprave – visokom učilištu predstaviti zaključci povjerenstva.

Zamjenik predsjednika povjerenstva preuzima obaveze predsjednika povjerenstva u slučaju opravdane spriječenosti predsjednika povjerenstva tijekom trajanja postupka.

Obaveze članova povjerenstva u pravilu⁸ traju:

- 1 dan za pripremu (proučavanje dostavljene i dostupne dokumentacije visokog učilišta, priprema bilješki i pitanja za posjet, sastanak povjerenstva, raspodjela zadaća i priprema za posjet)
- 2 dana za posjet i izrada nacrtu izvješća
- 1 dana za izradu završnog izvješća
- 1 dan za pripremu zaključka.

⁸ Moguća su odstupanja, ovisno o vrsti audita i/ili profilu predmeta vrednovanja.

Uz navedeno, predsjednik ili jedan izabrani član povjerenstva imaju obavezu sudjelovati na zaključnom sastanku s predstavnicima vrednovanog visokog učilišta po završetku faze naknadnog praćenja.

U slučaju da neopravdano ne ispuni preuzete obaveze, član povjerenstva može po završetku postupka biti izbrisan iz baze auditora AZVO-a.

Član povjerenstva ima pravo na naknadu za svoj rad u skladu s općim aktom Agencije te naknadu putnih troškova i troškova boravka. Sve ostale troškove snosi član povjerenstva.

Edukacija za članove povjerenstva za audit

Kako bi se osiguralo da je postupak audita proveden stručno, dosljedno i transparentno, AZVO organizira edukaciju za sve članove stručnih povjerenstava, na kojoj se sudionike detaljno upoznaje s ciljevima, kriterijima i postupkom audita, kao i ESG-smjernicama koje predstavljaju temelj osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju.

U postupku audita mogu sudjelovati samo oni stručnjaci koji su prošli ovu edukaciju.

Posjet

Ova faza postupka obuhvaća procjenu dostavljenog materijala visokog učilišta, posjet visokom učilištu (koji uključuje razgovore s predstavnicima svih dionika te realizaciju svih aktivnosti utvrđenih programom posjeta), prikupljanje dodatnih dokaza, analizu prikupljenih podataka te izradu nacrtu izvješća.

Osim članova povjerenstva, u posjetu visokom učilištu sudjeluje i koordinatorska Agencija, a po potrebi i prevoditelj.

Posjet povjerenstva visokom učilištu može trajati od 2 do 3 dana, a iznimno i duže, što utvrđuje Agencija u dogovoru s vrednovanim visokim učilištem. Posjet se provodi prema prethodno utvrđenom programu posjeta, koji se dostavlja visokom učilištu i članovima povjerenstva najmanje 2 tjedna prije posjeta.

Članovi povjerenstva tjedan dana prije posjeta dostavljaju koordinatorskoj Agenciji svoja zapažanja i popis pitanja za posjet visokom učilištu.

Dan prije posjeta visokom učilištu, povjerenstvo se sastaje u prostorijama koje odredi Agencija. Koordinator pobliže upoznaje članove povjerenstva s njihovim zadacima i obavezama. Tada se utvrđuju i glavna pitanja koja bi trebalo razmotriti tijekom posjeta, kao i dodatni dokazni materijali koje će povjerenstvo tražiti na uvid prilikom posjeta VU.

Obavezan dio posjeta visokom učilištu sastanci su s upravom te unutarnjim i vanjskim dionicima visokog učilišta, uz obilazak prostora, prikupljanje i pregled dodatnih dokaza.

Visoko je učilište dužno osigurati odgovarajući prostor u kojem će se održavati svi sastanci s dionicima predviđeni programom te interni sastanci povjerenstva za audit.

Na internim sastancima povjerenstvo priprema i nacrt izvješća, uz stručnu pomoć koordinatorske Agencije, koristeći predložak izvješća koji je sastavni dio ovog Priručnika.

Posjet visokom učilištu završava sastankom s upravom visokog učilišta, na kojem predsjednik ili član povjerenstva obavještavaju upravu visokog učilišta o glavnim zapažanjima povjerenstva.

Izvješće

Povjerenstvo u roku od 4 tjedna od posjeta visokom učilištu izrađuje izvješće audita temeljem analize dostavljene i dostupne dokumentacije visokog učilišta, podataka i materijala prikupljenih tijekom posjeta te nacрта izvješća.

Izvješće sadrži sljedeće obavezne elemente:

Sažetak

1. Uvod

- 1.1. Opis postupka vanjske prosudbe (audita)
- 1.2. Dokumentacija za vanjsku prosudbu (audit)
- 1.3. Posjet Visokom učilištu

2. Opis visokog učilišta

- 2.1. Vizija, misija i strategija
- 2.2. Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete

3. Rezultati vanjske prosudbe (audita)

- 3.1. Ocjena učinkovitosti i razvijenosti SOK-a VU prema kriterijima Agencije i ESG-standardima (1.1.-1.10.)

Uz ocjenu razvijenosti i učinkovitosti (koherentnosti i svrsishodnosti) svakog elementa vrednovanja te cjelokupnog unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta, izvješće u postupku audita obavezno sadrži preporuke za poboljšanje uz svaki standard ESG-a.

Povjerenstvo izrađuje izvješće koristeći obrazac koji je objavljen na mrežnim stranicama Agencije.

Rad članova povjerenstva na izvješću koordinira predsjednik povjerenstva, a završnu inačicu izvješća povjerenstvo usuglašava elektroničkim putem.

Najkasnije 4 tjedna nakon posjeta, predsjednik povjerenstva dostavlja izvješće audita koordinatoru Agencije. Izvješće se potom šalje na uređivanje i lekturu, a po potrebi i prijevod.

U roku od 6 tjedana nakon posjeta, koordinador Agencije šalje izvješće visokom učilištu na očitovanje u elektronskom obliku. Visoko učilište dostavlja koordinadoru Agencije očitovanje u roku od 2 tjedna po primitku izvješća. U svome očitovanju, vrednovano visoko učilište može upozoriti na eventualne činjenične propuste, ali ne može iznositi nove činjenice i dokaze koji nisu izneseni do dana završetka posjeta povjerenstva. Koordinator Agencije dostavlja očitovanje visokog učilišta povjerenstvu na razmatranje, a povjerenstvo temeljem očitovanja može dodatno izmijeniti/dopuniti izvješće, nakon čega koordinadoru šalje završno izvješće. Završno se izvješće i očitovanje visokog učilišta dostavljaju Akreditacijskom savjetu na usvajanje. Usvajeno se završno izvješće dostavlja visokom učilištu i objavljuje na mrežnim stranicama Agencije na hrvatskom jeziku, a – ovisno o vrsti audita i/ili profilu predmeta vrednovanja – na engleskom se jeziku objavljuje sažetak završnog izvješća i/ili cjelovito završno izvješće. Na mrežnim stranicama Agencije objavljuje se i očitovanje visokog učilišta.

Povratne informacije

Po objavljivanju usvojenog izvješća, Agencija putem evaluacijskih obrazaca prikuplja povratne informacije o provedenom postupku od vrednovanog visokog učilišta i članova povjerenstva. Navedeni se podaci analiziraju u svrhu poboljšanja rada Agencije i unapređenja postupka audita.

Certifikat

Ako je povjerenstvo tijekom postupka audita utvrdilo da je unutarnji sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta najmanje u razvijenoj fazi po svakom pojedinom elementu vrednovanja, Agencija visokom učilištu nakon usvajanja završnog izvješća izdaje certifikat o razvijenosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete na razdoblje od 5 godina.

Postupak prigovora

Ako visoko učilište smatra da povjerenstvo postupak audita nije provelo na način kako je on opisan u Priručniku i Pravilniku o auditu ili nije zadovoljno ishodom audita, može uložiti prigovor u roku od **15 dana** od dana primitka usvojenog izvješća o vanjskoj prosudbi. U prigovoru se ne mogu iznositi nove činjenice i novi dokazi koji nisu izneseni do dana završetka posjeta povjerenstva.

Prigovor i cjelokupnu dokumentaciju provedenog postupka audita razmatra Povjerenstvo za prigovor Agencije.

Povjerenstvo za prigovor **u roku 30 dana** od dana zaprimanja prigovora donosi pisano mišljenje koje se dostavlja Akreditacijskom savjetu. Akreditacijski savjet razmatra mišljenje povjerenstva za prigovor i donosi konačnu odluku o usvajanju završnog izvješća. U slučaju da Akreditacijski savjet odluči da se završno izvješće neće usvojiti, vrednovano visoko učilište ima mogućnost predložiti pokretanje novog postupka audita.

Naknadno praćenje

Visoko učilište dužno je, u skladu s preporukama sadržanim u završnom izvješću audita, u roku od mjesec dana po usvajanju završnog izvješća izraditi akcijski plan poboljšanja za razdoblje od **2 godine**. Akcijski plan visoko učilište dostavlja koordinatoru Agencije, koji ga proslijeđuje povjerenstvu.

Faza naknadnog praćenja (*follow-up*) traje **6 mjeseci** od datuma konačnog usvajanja završnog izvješća. Po isteku **6 mjeseci** od datuma konačnog usvajanja završnog izvješća, vrednovano visoko učilište dostavlja koordinatoru Agencije **izvješće o naknadnom praćenju**, koje sadrži opis i dokaze provedenih aktivnosti u proteklih 6 mjeseci, kao i analizu učinkovitosti provedenih poboljšanja. Koordinator Agencije dostavlja navedeno izvješće povjerenstvu, a ono se u roku od **3 tjedna** po primitku izvješća usuglašava i izrađuje zaključak povjerenstva o učinkovitosti aktivnosti provedenih u fazi naknadnog praćenja.

Jedan član povjerenstva i koordinador Agencije održavaju sastanak s predstavnicima vrednovanog visokog učilišta, na kojemu se (uz mogućnost otvorene rasprave s predstavnicima visokog učilišta) predstavlja realizacija akcijskog plana visokog učilišta te zaključci povjerenstva.

Mreža jedinica sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj (CroQAnet)

Dvije godine od datuma konačnog usvajanja završnog izvješća, vrednovano visoko učilište dostavlja koordinatoru Agencije izvješće o realizaciji akcijskog plana, odnosno konačne rezultate svog dvogodišnjeg plana poboljšanja.

Agencija vodi zajedničke radionice u sklopu Mreže jedinica sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj (*CroQAnet*), na kojima sva vrednovana visoka učilišta predstavljaju rezultate aktivnosti provedenih temeljem preporuka povjerenstva.

PRILOZI

Obrazac: Hodogram audita

Obrazac: Izvješće audita

Obrazac: Zaključak o fazi naknadnog praćenja

Kriteriji za audit - Kriteriji za procjenu razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

Kriteriji za audit

Kriteriji za procjenu razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

Elementi vrednovanja	Početna faza	
1. Politika kvalitete <i>Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta</i>	Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Politika kvalitete sukladna je strateškom usmjerenju, misiji i viziji visokog učilišta i ostvaruje se u nekim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU djelomično se koriste informacije sustava osiguravanja kvalitete. Unutarnji i vanjski dionici nisu uključeni ili su nedovoljno uključeni u ovaj proces.	
2. Planiranje i upravljanje <i>Utvrđivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima</i>	U procesu planiranja djelomično se koriste informacije sustava osiguravanja kvalitete. Proces planiranja uključuje definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za neke aktivnosti visokog učilišta. Visoko učilište ima neke mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse. Visoko učilište ima neke mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.	
3. Provedba i praćenje <i>Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe</i>	Postoji sustav praćenja kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarivanja prihvaćenih ciljeva. Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Prikupljaju se, analiziraju i koriste podaci za upravljanje nekim temeljnim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete potiču razvoj kulture kvalitete.	
4. Procjena <i>Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene</i>	Sustav za osiguravanje kvalitete povremeno prolazi postupke unutarnjeg i vanjskog vrednovanja. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa. Kvaliteta rezultata procesa većim je dijelom temeljena na pojedinačnim naporima.	
5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj <i>Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta</i>	Razvoj i unapređenje kvalitete nekih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Postoje aktivnosti vezane uz provjeru učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete. Provede se analize procesa unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete djelomično je koherentan.	

	Razvijena faza	Napredna faza
	Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta; ona na odgovarajući način izražava opći smjer i ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Politika kvalitete sukladna je strateškom usmjerenju, misiji i viziji visokog učilišta i ostvaruje se u temeljnim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU koriste se informacije sustava osiguravanja kvalitete. Unutarnji i vanjski dionici uključeni su u ovaj proces.	Politika kvalitete predstavlja zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta; ona na odgovarajući način izražava opći smjer, ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa, vrijednosti, etička načela i dobru praksu u osiguravanju kvalitete te je okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Sustav osiguravanja kvalitete odražava strateško usmjerenje VU i relevantne i racionalne ciljeve, uz jasnu poveznicu strateških ciljeva s održivim razvojem društva u cjelini. Politika kvalitete jasno je vidljiva u svim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika VU koriste se relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete kako bi se stvorilo poticajno okruženje za daljnji razvoj. Unutarnji i vanjski dionici aktivno uključeni su u ovaj proces i doprinose razvoju sustava.
	Relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete koriste se u procesu planiranja. Proces planiranja uključuje definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za temeljne aktivnosti visokog učilišta. Visoko učilište ima uspostavljene mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse. Visoko učilište ima uspostavljene mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.	Relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete, uključujući i rezultate procjene rizika, koriste se u procesu planiranja. Proces planiranja uključuje jasno definiranje resursa, odgovornosti, rokova, rezultata, pokazatelja uspješnosti i načina izvješćivanja o realizaciji planova za sve aktivnosti visokog učilišta. Visoko učilište ima uspostavljene učinkovite mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za ljudske resurse. Visoko učilište ima uspostavljene učinkovite mehanizme prikupljanja i vrednovanja informacija vezanih za materijalne resurse.
	Postoji sustav praćenja kvalitete provedbe svih faza procesa i aktivnosti te ostvarivanja prihvaćenih ciljeva. Sustav osiguravanja kvalitete pruža potporu praćenju kvalitete provedbe procesa i aktivnosti te ostvarenju prihvaćenih ciljeva. Osigurano je prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka za upravljanje relevantnim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete potiču razvoj kulture kvalitete i nekih djelatnosti visokog učilišta.	Postoji učinkovit sustav praćenja kvalitete provedbe svih faza procesa i aktivnosti te ostvarivanja prihvaćenih ciljeva. Osigurano je prikupljanje, analiziranje i korištenje podataka za upravljanje svim aktivnostima VU. Procedure osiguravanja kvalitete rezultiraju razvojem kulture kvalitete i svih djelatnosti visokog učilišta (prema ESG-standardima).
	Sustav za osiguravanje kvalitete periodički prolazi postupke unutarnjeg i vanjskog vrednovanja te se djelomično revidira temeljem rezultata tih vrednovanja. Dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa, a rezultati se koriste u planiranju i odlučivanju. Kvaliteta rezultata procesa uglavnom je odraz skupnih napora na razini VU.	Sustav za osiguravanje kvalitete periodički se revidira i unapređuje temeljem redovnih postupaka unutarnjeg i vanjskog vrednovanja u skladu s ESG- standardima, a dionici se o tome pravovremeno izvješćuju. Procesi VU vrednuju se tijekom i na kraju procesa u smislu svrsishodnosti, a rezultati se sustavno koriste u planiranju i odlučivanju. Kvaliteta rezultata procesa u potpunosti je rezultat sustavnih skupnih napora na razini VU.
	Razvoj i unapređenje kvalitete temeljnih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Učinkovitost nekih aspekata sustava za osiguravanje kvalitete utemeljena je na dokazima. Provodi se vrednovanje utjecaja procesa unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Sustav osiguravanja kvalitete je koherentan.	Razvoj i unapređenje kvalitete svih djelatnosti i procesa visokog učilišta temelje se na analizama i podacima prikupljenim kroz aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete. Učinkovitost svih aspekata sustava za osiguravanje kvalitete utemeljena je na dokazima. Zajednički utjecaj koji procesi unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete imaju na razvoj VU analiziraju se i prate. Sustav osiguravanja kvalitete je koherentan i svrsishodan.



agencija za znanost i visoko obrazovanje

Zagreb, listopad 2019.

Izdavač:

Agencija za znanost
i visoko obrazovanje
Donje Svetice 38
10 000 Zagreb

Za izdavača:

prof. dr. sc. Jasmina Havranek,
v. d. ravnatelja

Kontakt:

01/6274-832
01/6274-839
kvaliteta@azvo.hr
www.azvo.hr