



STANDARDNI OPERATIVNI POSTOPEK (SOP-05)

Korektivni in preventivni ukrepi

1. NAMEN IN PODROČJE UPORABE

SOP-05 določa način evidentiranja, obravnave in spremljanja pritožb, pobud, ugotovljenih odstopanj ter neskladnosti (NC). Namen postopka je zagotoviti pravočasno odpravo nepravilnosti in preprečevanje njihovega ponavljanja.

2. ODGOVORNOSTI

- Komisija za kakovost: vodi evidenco pritožb in neskladnosti, predlaga ukrepe.
- Dekan: potrjuje ukrepe in spremlja njihovo izvajanje.
- Nosilci področij: izvajajo korektivne/preventivne ukrepe v dogovorjenih rokih.
- Senat in Upravni odbor: se seznani z večjimi neskladnostmi in ukrepi.
- Študentski svet: lahko daje pobude in predloge za izboljšave.

3. POSTOPEK

- Evidentiranje: pritožbe, pobude, neskladnosti in odstopanja se vpišejo v evidenco (obrazec E-05).
- Analiza: Komisija za kakovost skupaj z nosilcem področja oceni vzroke problema.
- Predlog ukrepov: pripravi se seznam korektivnih (odprava napake) in preventivnih ukrepov (preprečitev ponovitve).
- Potrditev: ukrepe potrdi dekanica.
- Izvedba: odgovorni nosilec izvede ukrepe v določenem roku.
- Spremljanje: Komisija za kakovost preveri izvedbo in poroča senatu.
- Ponovna presoja: po potrebi se izvede kontrola ali notranja presoja (SOP-04).

4. ZAPISI IN EVIDENCE

Za izvajanje tega postopka se vodi:

- Evidenca pritožb, pobud in neskladnosti (E-05)
- Seznam potrjenih ukrepov z roki in odgovornimi osebami.
- Poročilo o izvedbi ukrepov (del samoevalvacijskega poročila).

5. HRAMBA

Vsa dokumentacija (pritožbe, pobude, ukrepi, poročila) se hrani najmanj 5 let v uradnem repozitoriju zavoda, skladno z ZVDAGA in ZVOP-2/GDPR.

Rogaška Slatina, 13.9.2025

AREMA, VISOKA ŠOLA ZA LOGISTIKO IN MANAGEMENT
DEKANJA

Izred. prof. dr. Patricija Jankovič

SOP-05: Diagram poteka korektivnih in preventivnih ukrepov

