

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

**Д.УП.008 ПОСТУПАК УПРАВЉАЊА
НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА**

САДРЖАЈ

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ | 2 |
| 2 | ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ | 2 |
| 3 | ВЕЗЕ СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА | 2 |
| 4 | ОПИС ПРОЦЕСА | 2 |
| 4.1 | А - 01 ИДЕНТИФИКОВАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ..... | 2 |
| 4.2 | А - 02 ПРЕИСПИТИВАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ | 3 |
| 4.3 | А - 03 ОТКЛАЊАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ..... | 3 |
| 4.4 | А - 04 ВЕРИФИКАЦИЈА НАКОН ОТКЛАЊАЊА НЕУСАГЛАШЕНОСТИ | 3 |
| 4.5 | А - 05 ОБРАДА ПОДАТАКА О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ..... | 3 |
| 4.6 | ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА..... | 4 |
| 5 | СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА..... | 5 |
| 6 | ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА | 5 |
| 7 | АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА..... | 5 |

Одобрио:

Проф. др Милија Сукновић, декан

Датум доношења: 5.12.2017.

1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Циљ документа је дефинисање начина поступања у случају идентификовања неусаглашености у процесима пружања услуге. Односи се на идентификоване неусаглашености у процесима уписа студената у прву годину, реализације наставе и спровођења испита и израде и одбране радова (семинарски, завршни радови,...).

2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

2.1 Основни појмови из овог документа и њихове дефиниције:

- Неусаглашеност: Неиспуњеност захтева (нпр. неодржавање наставе и консултација према распореду часова и консултација, неодржавање наставе према Плану покривености наставе, неадекватан начин спровођења испита у односу на Правилник о полагању испита, и сл.);
- Корективна мера: Мера за отклањање узрока откривене неусаглашености или друге нежељене ситуације.

2.2 Скраћенице у овом документу имају следеће значење:

- ФОН – Факултет организационих наука;
- СМК – Систем менаџмента квалитетом.

3 ВЕЗЕ СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

3.1 Овај документ је у вези са процесима:

- П.СП.001.001.002 Организовање пријемног испита;
- П.СП.001.001.003 Израда распореда наставе (предавања и вежби);
- П.СП.001.001.004 Израда прелиминарног распореда испита (рокови, термини,...);
- П.СП.001.003.000.000 Извођење наставе;
- П.СП.001.004.000 Организација испита;
- П.СП.001.005.000 Израда и одбрана радова

3.2 Овај документ је у складу са стандардима:

- SRPS ISO 9001:2008 Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi.

3.3 Овај документ је повезан са документима:

- Закон о високом образовању;
- Статут ФОН-а;
- Правилник о полагању испита;

4 ОПИС ПРОЦЕСА

4.1 А - 01 ИДЕНТИФИКОВАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Неусаглашености се могу идентификовати у свим фазама процеса пружања услуга.

Неусаглашености које се односе на извођење наставе и спровођење испита представљају неиспуњење специфицираних захтева и захтева који се подразумевају, а који се односе на:

- време и место одржавања наставе према распореду часова,
- одржавање консултација према распореду консултација,
- покривеност наставе према Плану покривености наставе,
- садржај наставе и вежби у односу на синопсис предмета,
- начин спровођења испита и одбране семинарских и завршних радова у односу на Правилник о полагању испита,
- етичко понашање наставника и сарадника у односу на подразумевана (уобичајена) правила понашања.

Ову врсту неусаглашености идентификује Продекан за наставу.

Неусаглашености које се односе на упис студената у прву годину представљају неиспуњење специфицираних захтева који се односе на упис у односу на Поступак уписа. Ову врсту неусаглашености идентификује Председник централне уписне комисије.

Студенти такође могу идентификовати неусаглашености обе врсте достављањем писане жалбе одговорном лицу. Сви поднети приговори и жалбе заводе се у деловодни протокол. Анонимне жалбе се не узимају у обзир. Идентификоване неусаглашености одговорно лице евидентира у Листу неусаглашености.

4.2 А - 02 ПРЕИСПИТИВАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Идентификоване жалбе је потребно преиспитати са циљем њихове категоризације на ОПРАВДАНЕ или НЕОПРАВДАНЕ.

За идентификоване неусаглашености и оправдане жалбе у Листу неусаглашености, дефинише се начин решавања, рок, као и лице одговорно за њено решавање.

4.3 А - 03 ОТКЛАЊАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Отклањање неусаглашености се реализује на начин дефинисан у Листу неусаглашености у претходном кораку.

Након отклањања неусаглашености покреће се корективна мера како би се елиминисао узрок неусаглашености са циљем да се спречи њено понављање.

4.4 А - 04 ВЕРИФИКАЦИЈА НАКОН ОТКЛАЊАЊА НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Након отклањања неусаглашености верификује се њихово решавање, уписује се процењени трошкови решавања рекламација и подносилац жалбе се у писаној форми са правном поуком обавештава о исходу решавања.

Уколико подносилац приговора или жалбе сматра да су му повређена права доношењем или недоношењем решења, може поднети приговор надлежном органу у законском року.

4.5 А - 05 ОБРАДА ПОДАТАКА О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

На основу записа о отклањању неусаглашености одговорно лице евидентира неусаглашеност у Регистар неусаглашености. Као улазни елемент преиспитивања одговорно лице врши анализу и обраду података у вези са неусаглашеностима и припрема извештај у погодном облику за преиспитивање. Овај извештај треба да укаже на постојање одређених трендова, као и корелацију неусаглашености са одређеним узроком (одређени радник, одређени период, и сл.).

4.6 ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА



5 СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА

ТАБЕЛА 5.1 – Списак образаца и прилога

| Р. бр. | Ознака | Назив | Начин идентификације записа | Одлагање на електронском медију | Одлагање на папирном медију | Период чувања |
|--------|--------------|--------------------------|------------------------------|--|---|---------------|
| 1. | Д.УП.008.001 | Лист неусаглашености | Према ознаци записа | D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Neusaglasenosti | Регистратор: Записи о раду /Неусаглашености | 3 год. |
| 2. | Д.УП.008.002 | Регистар неусаглашености | Према години настанка записа | D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Neusaglasenosti | Регистратор: Записи о раду/ Неусаглашености | 3 год. |

6 ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА

ТАБЕЛА 6.1 – Одговорности за примену документа

| Рб | Активност | | Презиме и име, или функција надлежног | Ознака |
|----|-----------|--|--|--------|
| | Ознака | Назив | | |
| 1 | A-01 | Идентификовање неусаглашености | Продекан за наставу Председник централне уписне комисије Студент | ОС |
| 2 | A-02 | Преиспитивање неусаглашености | Продекан за наставу Председник централне уписне комисије | ОС |
| 3 | A-03 | Отклањање неусаглашености | Именовано лице | ОС |
| 4 | A-04 | Верификација након отклањања неусаглашености | Продекан за наставу Председник централне уписне комисије | ОС |
| 5 | A-05 | обрада података о неусаглашеностима | Продекан за наставу | ОС |

Ознаке надлежности: **ОС** – Одговоран за спровођење, **УС** – Учесник у спровођењу, **ОК** – одговоран за контролу, **ИН** – обавезно информисан.

7 АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА

| | | | |
|-----------------------------------|---------------------|----------|-------------------|
| Аутор документа: Мирјана Митровић | | | |
| Учесници у изради | | | |
| 1 | Др Недељко Живковић | 2 | Др Саша Лазаревић |
| 3 | Др Сениша Влајић | 4 | |