

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА



Д.УП.005 ПОСТУПАК ЗА УТВРЂИВАЊЕ И СПРОВОЂЕЊЕ КОРЕКТИВНИХ И ПРЕВЕНТИВНИХ МЕРА

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 ДЕФИНИСАЊЕ ЗАХТЕВА ЗА МЕРОМ	2
4.2	А - 02 ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКЕ И ПОКРЕТАЊЕ МЕРЕ.....	3
4.3	А - 03 ДЕФИНИСАЊЕ МЕРЕ	4
4.4	А - 04 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ПЛАНА И ВЕРИФИКАЦИЈА.....	4
4.5	А - 05 РЕАЛИЗАЦИЈА МЕРЕ	4
4.6	А - 06 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА О РЕАЛИЗАЦИЈИ МЕРЕ.....	4
4.7	А - 07 ВЕРИФИКАЦИЈА МЕРЕ.....	5
4.8	А - 08 ИЗРАДА/АЖУРИРАЊЕ РЕГИСТРА МЕРЕ.....	5
4.9	ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА.....	5
5	СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА.....	8
6	ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА	8
7	АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА.....	8

Одобрио:

Проф. др Милија Сукновић, декан

Датум доношења: 23.10.2017.

1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овај документ дефинише начин и одговорности за утврђивања и спровођења корективних и превентивних мера унутар пословног система. Документ није неопходно примењивати на решавање узрока неусаглашености који се на оперативном нивоу у оквиру дефинисаних надлежности непосредних извршилаца и оперативног руководства могу ефикасно решити.

2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

2.1 Основни појмови из овог документа и њихове дефиниције:

- Корективна мера је мера за отклањање узрока откривене неусаглашености или друге нежељене ситуације. Корективна мера предузима се да би се спречило понављање дешавања, док се превентивна мера предузима да би се спречило дешавање.
- Превентивна мера је мера за отклањање узрока могуће неусаглашености или друге нежељене могуће ситуације. Превентивна мера предузима се да би се спречило дешавање, а корективна мера предузима се да би се спречило понављање дешавања.

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 Овим документом уређују се процеси:

- П.УП.001.006 Процеси преиспитивања у оквиру ФОН-а (преиспитивање СМК)

3.2 Овај документ је у складу са стандардима:

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

3.3 Овај документ није повезан са свим осталим документима пројектованог система менаџмента квалитетом.

4 ОПИС ПРОЦЕСА

4.1 А - 01 ДЕФИНИСАЊЕ ЗАХТЕВА ЗА МЕРОМ

Руководство и запослени, на основу систематског праћења извештаја и информација о неусаглашеностима предмета рада и неусаглашености у функционисању процеса за које су одговорни покрећу захтев за корективном мером, а у случају очекивања неусаглашености покрећу превентивну меру у за то предвиђеном делу формулара Запис о мери.

Примери извора информација за покретање корективних мера су:

- жалбе корисника;
- извештаји о неусаглашеностима;

- извештаји о интерним проверама;
- излазни елементи преиспитивања од стране руководства;
- излазни елементи анализа података;
- преиспитивања потреба и очекивања корисника;
- излазни елементи мерења задовољења корисника и купаца;
- одговарајући записи система менаџмента квалитетом;
- мерења перформанси процеса;
- особље организације;
- резултати самооцењивања.

Захтев за превентивну меру мора да садржи и образложење или чак ширу анализу очекиваних проблема који би потенцијално могли проистећи у наредном периоду.

Примери извора информација за покретање превентивних мера су:

- коришћења алата анализе ризика, као што је анализа начина настајања и ефеката неисправности;
- преиспитивања потреба и очекивања корисника;
- анализе тржишта;
- излазних елемената преиспитивања од стране менаџмента;
- излазних елемената анализе података;
- мерења задовољења;
- мерења перформанси процеса;
- система који уређују изворе информација од заинтересованих страна;
- одговарајућих записа система менаџмента квалитетом;
- знања стеченог из ранијег искуства;
- резултата самооцењивања и
- процеса који пружају рано упозорење на радне услове који се приближавају измицању од управљања.

Ако лице које је инцирало захтев за мером, у зависности од процене сложености потребне мере, нема овлашћења да обезбеди њено ефикасно преиспитивање и будуће спровођење, захтев за мером прослеђује се лицу на вишем нивоу управљања, које у оквиру својих овлашћења може да организује преиспитивање захтева, дефинисање и спровођење мере.

4.2 А - 02 ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКЕ И ПОКРЕТАЊЕ МЕРЕ

Пре доношења одлуке о покретању мере потребно је преиспитати захтев и проценити важности проблема, за чије се решавање захтева корективна мера. Ово преиспитивање обухвата вредновање значаја проблема и треба да се остварује на основу потенцијалног утицаја на аспекте као што су: трошкови рада, трошкови неусаглашености, перформансе производа, сигурност функционисања и безбедност, као и задовољење корисника и осталих заинтересованих страна.

Одлуку о покретању мере доноси одговорно лице у за то предвиђеном делу формулара Запис о мери, на основу резултата преиспитивања захтева за мером.

Одлуком о покретању мере именује се носилац за дефинисање и спровођење потребне мере и дефинише рок за комплетирање мере. У случају сложенијих проблема, посебном одлуком формира се Тим за дефинисање мере. Тим сачињавају компетентни стручњаци који познају проблем који мером треба разрешити. Избор тима представља одлуку која се доноси на основу исказаних потреба, с једне стране, и расположивих стручњака (из предузећа или окружења) с друге стране. У тиму се посебно именује руководилац тима који координира рад тима, верификује реализацију и извештава о току реализације мере.

4.3 А - 03 ДЕФИНИСАЊЕ МЕРЕ

Носилац мере или тим, уколико је формиран, проучавају расположиве информације о неусаглашености која је предмет мере и детаљно се припремају за тимски рад.

Када утврди приоритетне узроке неусаглашености и могуће последице носилац и/или тим дефинишу предлог мере или Нацрт плана за спровођење мере у више варијанти, дефинишући:

- активности које треба реализовати,
- одговорности за реализацију сваке активности,
- циљ сваке активности, и
- рок реализације.

Такође мере морају предвидети и све потребне ресурсе за њихову реализацију. У случају да проблем захтева сложенији приступ решавања ради се програм за реализацију мере.

При вредновању потребе за мерама, којима се обезбеђује да се неусаглашености не понове потребно је размотрити могућност пружања одговарајуће обуке особљу које је одређено за задатке на које се односе мере.

4.4 А - 04 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ПЛАНА И ВЕРИФИКАЦИЈА

Одговорно лице које је донело одлуку о покретању мере организује преиспитивање предложене мере или нацрта плана за спровођење корективних мера и оцењује њихову прилагођеност постављеном циљу. У преиспитивању предлога морају се укључити и запослени на чији рад активности корективних мера могу да имају утицај. По преиспитивању одговорно лице одобрава Нацрт плана или га враћа тиму на дораду.

4.5 А - 05 РЕАЛИЗАЦИЈА МЕРЕ

На основу одобрене мере или плана реализације мере приступа се реализацији мере.

Мере треба да се усредсређују на елиминисање узрока неусаглашености да би се избегло њихово понављање и морају да одговарају последицама насталих или могућих неусаглашености, водећи рачуна о односу инвестиције у акције са утицајем проблема који се разматрају.

4.6 А - 06 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА О РЕАЛИЗАЦИЈИ МЕРЕ

Уколико је потребно, након комплетирања свих активности, одговорни извршилац је дужан да припреми извештај о реализацији дела мере за који је одговоран. Коначни

извештај о реализацији мере израђује носилац мере који је дефинисан у одлуци о мери и доставља га одговорном лицу које је донело одлуку о покретању мере на разматрање.

4.7 А - 07 ВЕРИФИКАЦИЈА МЕРЕ

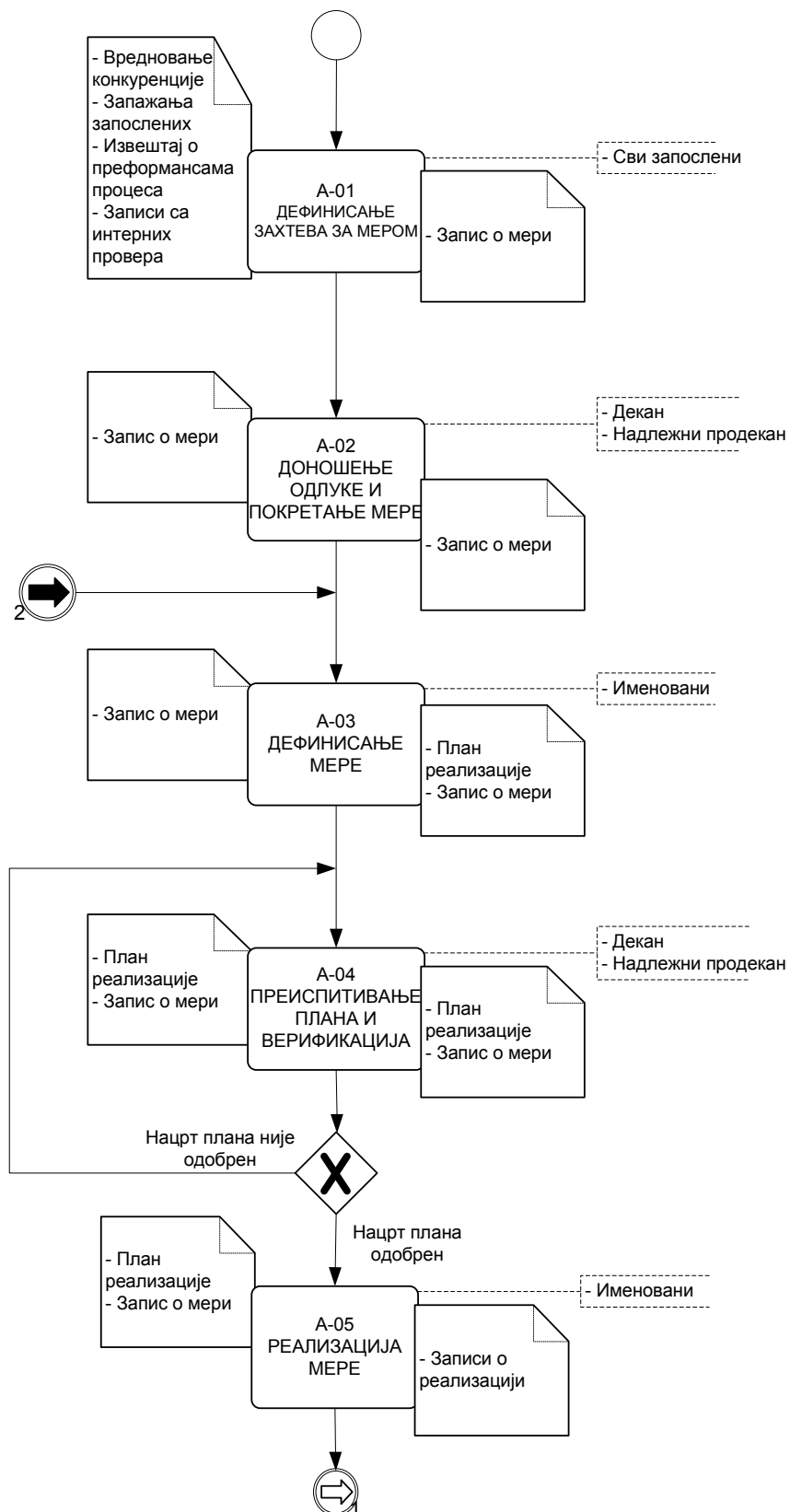
После спровођења мера, морају се прикупити и анализирати одговарајући подаци (подаци морају бити квантификовани увек када је то могуће) ради верификације да је остварен постављени циљ. Такође се подаци о успешности мера могу прикупљати и редовним и ванредним интерним проверама.

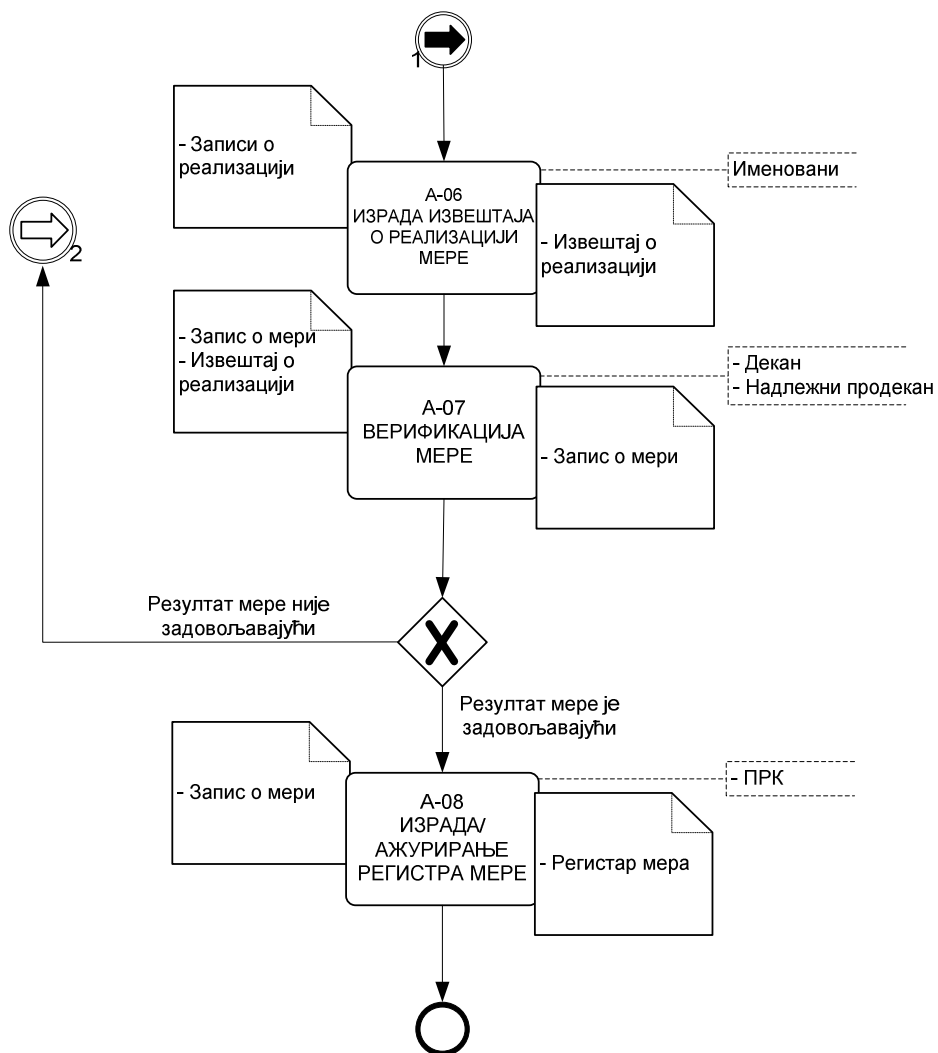
Коначну верификацију резултата мере врши одговорно лице које је донело одлуку о покретању мере или стручни тим који он овласти, израдом извештаја о верификацији мере у за то предвиђеном делу формулара Запис о мери. Ако резултати мере нису задовољавајући, цео поступак се враћа на А - 03, уз могућност промене носиоца мере, ако се процени да за тим има потребе.

4.8 А - 08 ИЗРАДА/АЖУРИРАЊЕ РЕГИСТРА МЕРА

Сви релевантни подаци из Записа о мери региструју се и прате путем формулара Регистар мера.

4.9 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.005.001	Запис о корективној/превентивној мери	Према броју записа	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Korektivno-preventivne mere	Регистратор: Записи о раду/ Корективно-превентивне мере	2 године
2.	Д.УП.005.002	Регистар мера	Према години настанка записа	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Korektivno-preventivne mere	Регистратор: Записи о раду/ Корективно-превентивне мере	2 године

6 ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА

ТАБЕЛА 6.1 – Одговорности за примену документа

Рб	Активност		Презиме и име, или функција надлежног	Ознака
	Ознака	Назив		
1	А – 01	Дефинисање захтева за мером	Сви запослени	ОС
3	А – 02	Доношење одлуке и покретање мере	Декан Надлежни продекан	ОС
4	А – 03	Дефинисање мере	Именовани	ОС
5	А – 04	Преиспитивање плана и верификација	Декан Надлежни продекан	ОС
6	А – 05	Реализација мере	Именовани	ОС
7	А – 06	Израда извештаја о реализацији мере	Именовани	ОС
8	А – 07	Верификација мере	Декан Надлежни продекан	ОС
9	А – 08	Израда/Ажурирање регистра мера	ПРК	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 Синиша Влајић	4	