

## УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ  
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА**Д.УП.006 УПУТСТВО ЗА  
ПРЕИСПИТИВАЊЕ СИСТЕМА  
МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ**

## 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	КО ВРШИ ПРЕИСПИТИВАЊЕ?.....	2
4.2	КАДА СЕ ВРШИ ПРЕИСПИТИВАЊЕ?.....	2
4.3	ПОДРУЧЈЕ И ПРЕДМЕТ ПРЕИСПИТИВАЊА .....	3
4.4	ПРИПРЕМА ЗА ПРЕИСПИТИВАЊЕ .....	3
4.5	УЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА.....	3
4.6	ТОК ПРЕИСПИТИВАЊА.....	4
4.7	ИЗЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА .....	4
5	СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА.....	4
6	ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА .....	4
7	АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА.....	5

Одобрио:

Проф. др Милија Сукновић, декан

Датум доношења: 5.12.2017.

## 1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овај документ дефинише и описује начин реализације процеса преиспитивања СМК од стране руководства. Преиспитивање се односи на прикладност, адекватност и ефективност система у односу на политику и дефинисане циљеве квалитета, укључујући и процену могућности за побољшања и потребу за изменама СМК.

## 2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

2.1 Основни појмови из овог документа и њихове дефиниције садржани су у стандардима:

- SRPS ISO 9000:2007 Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik.

2.2 Скраћенице у овом документу имају следеће значење:

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

## 3 БЕЗЕ СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

3.1 Овим документом уређују се процеси:

- П.01.001.006. Процеси преиспитивања у оквиру ФОН-а (преиспитивање СМК).

3.2 Овај документ је у складу са стандардима:

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

3.3 Овај документ није повезан са другим документима.

## 4 ОПИС ПРОЦЕСА

### 4.1 КО ВРШИ ПРЕИСПИТИВАЊЕ?

Преиспитивање СМК врши подсистем управљања на свим хијерархијским нивоима управљања ФОН-ом. Основне излазне информације са преиспитивања на нижим хијерархијским нивоима подсистема управљања су улази у процес преиспитивања виших хијерархијских нивоа. У процес преиспитивања могуће је укључити и експерте за поједине области (квалитет, набавка, финансије, маркетинг и сл.) које могу саветодавно учествовати у процесу сагледавања резултата СМК и предлагања мера за евентуално отклањање или предупређење проблема, али никако и одлучивања по овим питањима.

### 4.2 КАДА СЕ ВРШИ ПРЕИСПИТИВАЊЕ?

Преиспитивање СМК врши се редовно једанпут годишње, и то у I кварталу текуће, за претходну годину, на највишем нивоу управљања ФОН-ом. У зависности од неповољних околности (значајно погоршање нивоа оствареног квалитета услуга, већи број неусаглашености, повећање трошкова квалитета и сл.) које могу нарушити стабилност пословања ФОН-а преиспитивања се могу заказати и ванредно према потреби и процени подсистема управљања.

### 4.3 ПОДРУЧЈЕ И ПРЕДМЕТ ПРЕИСПИТИВАЊА

Предмет преиспитивања, за наведено подручје обухвата:

- квалитет предмета рада,
- политику квалитета,
- циљеве квалитета,
- трошкове квалитета,
- ниво остварења мера предвиђених претходним преиспитивањима,
- могућности за побољшање и потребу за изменама у СМК.

Преиспитивање може да обухвати разматрање потребе за прилагођавањем политике и циљева квалитета, због прилагођавања измењеним потребама и очекивањима заинтересованих страна.

### 4.4 ПРИПРЕМА ЗА ПРЕИСПИТИВАЊЕ

Да би се извршила адекватна припрема за преиспитивање СМК на највишем нивоу управљања неопходно је:

- обавестити учеснике I линије менаџмента о термину одржавања преиспитивања, а најкасније 15 дана пре заказаног термина, како би им се оставило довољно времена, да организују преиспитивања у оквиру делова ФОН-а за које су они одговорни.
- извршити преиспитивање делова ФОН-а на нижим нивоима управљања и припремити извештаје о стању функционисања ових делова ФОН-а у погледу достизања утврђених циљева, проблема у вези са истим (неусаглашености, недостатак ресурса ...), проблема у функционисању појединих процеса у овим деловима ФОН-а и сл.
- Доставити улазне информације за преиспитивање учесницима најкасније 5 дана пре заказаног термина.

### 4.5 УЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА

Улазне елементе за процес преиспитивања СМК чине:

- извештаји о степену задовољства корисника пруженом услугом,
- извештај у вези са рекламацијама корисника,
- извештај о резултатима провера СМК,
- извештај о кретању перформанси процеса и усаглашености услуге,
- извештаје о статусу корективних и превентивних мера по деловима ФОН-а,
- извештаје о степену остварења дефинисаних циљева СМК и проблемима у вези са њиховим остварењем,
- извештаје о статусу мера проистеклих са претходних преиспитивања,
- препоруке за побољшања и измене у СМК које сваки од запослених може да предложи путем предлога.

Неки од наведених извештаја потребно је да се припреме посебно за сваки од подсистема ФОН-а, као и упоредно на нивоу ФОН-а.

## 4.6 ТОК ПРЕИСПИТИВАЊА

Преиспитивањима председава декан. За сваки од делова ФОН-а одговорни руководилац најпре износи основне показатеље у погледу функционисања тих делова. Затим председавајући износи систематизоване податке и своје закључке у вези са претходно изнетим информацијама. Поново даје реч учесницима како би они дали своје мишљење и аргументе у погледу потреба и приоритета за решавањем проблема или побољшањем постојећих перформанси.

Сваки од предлога потребно је уважити и добро размотрити у смислу употребне вредности коју он може да допринесе успешнијем функционисању СМК. Ово понекад може иницирати и потребу за формирањем посебног тима за анализу предлога.

## 4.7 ИЗЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА

Излазни елементи преиспитивања од стране руководства морају да садрже одлуке и мере које се односе на:

1. побољшавање ефикасности СМК и његових процеса;
2. побољшавање предмета рада у вези са захтевима корисника и
3. потребне ресурсе.

О току преиспитивања СМК потребно је водити записник, а посебно, о излазним елементима са истих. Када је то потребно за сваког од носиоца појединих утврђених задатака са преиспитивања издаје се писмени налог за извршења задатка са дефинисаним роком за реализацију.

## 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.006.001	Запис о преиспитивању система управљања квалитетом	Према датуму настанка записа	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Zapis sa preispitivanja	Регистратор: Записи о раду/ Преиспитивање СМК	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		Преиспитивање СМК	Руководство Факултзета	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

<b>Аутор документа: Мирјана Митровић</b>			
<b>Учесници у изради</b>			
<b>1</b>	Др Недељеко Живковић	<b>2</b>	Др Саша Лазаревић
<b>3</b>	Др Сениша Влајић	<b>4</b>	