

## УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

**Д.КВ.003 ПОСТУПАК ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ****САДРЖАЈ**

<b>1</b>	<b>ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА И ПРОЦЕСИМА .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ОПИС ПРОЦЕСА .....</b>	<b>3</b>
4.1	А - 01 ДЕФИНИСАЊЕ ПРЕДЛОГА ПРОГРАМА ИНТЕРНИХ ПРОВЕРА НА ГОДИШЊЕМ НИВОУ ....	3
4.2	А - 02 УСВАЈАЊЕ ПРОГРАМА ИНТЕРНИХ ПРОВЕРА НА ГОДИШЊЕМ НИВОУ .....	3
4.3	А - 03 ИЗДАВАЊЕ НАЛОГА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЕРУ .....	4
4.4	А - 04 ПРИПРЕМА ПРОВЕРЕ .....	4
4.5	А - 05 ОДРЖАВАЊЕ УВОДНОГ САСТАНКА .....	5
4.6	А - 06 ПРИКУПЉАЊЕ ЧИЊЕНИЦА И ДОКАЗА О ПРЕДМЕТУ ПРОВЕРЕ.....	5
4.7	А - 07 ОДРЖАВАЊЕ ЗАВРШНОГ САСТАНКА.....	5
4.8	А - 08 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА СА ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ.....	6
4.9	ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА.....	7
<b>5</b>	<b>СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА.....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>АУТОРИ И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА.....</b>	<b>10</b>

Одобрио:

Проф. др Милија Сукновић, декан

Датум доношења: 4.12.2017.

## 1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Циљ овог документа је дефинисање начина планирања и спровођења интерних провера система управљања квалитетом. Примењује се на Факултету организационих наука за идентификацију одређених неусаглашености у његовом функционисању и предузимање акција за отклањање као и за спречавање њихове поновне појаве.

## 2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

2.1 Основни појмови из овог документа и њихове дефиниције:

- Провера: Систематичан, независан и документован процес за добијање доказа провере и његово објективно вредновање, да би се утврдио степен до којег су испуњени критеријуми провере. Интерне провере понекад се називају "проверама преко прве стране" и обавља их сама организација или се обављају у њено име, за интерне потребе. За организацију оне могу представљати основ за самодекларисање о усаглашености.

Екстерне провере обухватају оно што се у начелу назива "провере преко друге стране" или "провере преко треће стране".

Провере преко друге стране обављају заинтересоване стране у односу на организацију, као што су корисници или друге особе у њихово име.

Провере преко треће стране обављају екстерне независне организације. Овакве организације обављају сертификацију или регистрацију усаглашености са захтевима као што су они у стандардима ИСО 9001 и ИСО 14001:1996.

Када се систем менаџмента квалитетом и систем менаџмента животном средином проверавају заједно, то се назива "комбинована провера".

Када две или више организација за проверу сарађују на провери исте организације која се проверава, то се назива "заједничка провера".

- Програм провере: Скуп једне или више провера које треба извршити у планираном периоду, а које су усмерене ка специфичном циљу.

- Критеријуми провере: Скуп који чине: политика, процедуре или захтеви који се користе за поређење.

- Доказ провере: Записи, изјаве о чињеницама или друге информације које су релевантне за критеријуме провере и које се могу верификовати. Доказ о провери може бити квалитативан или квантитативан.

- Налази провере: Резултати вредновања прикупљених доказа провере према критеријумима провере. Налази провере могу указати било на усаглашеност било на неусаглашеност са критеријумима провере, или на могућност за побољшавање.

- Закључак провере: Исход провере тима проверавача после разматрања циљева провере и свих налаза провере.

- Наручилац провере: Организација или особа који траже проверу .

- Организација која се проверава: Организација која се проверава.

- Проверивач: Особа која поседује оспособљеност да обавља проверу. Оспособљеност се доказује сертификатом о завршеној обуци за интерне или екстерне провериваче система менаџмента квалитетом или дипломом Факултета организационих наука, смер за управљање квалитетом.

- Тим проверавача: Један или више проверавача који обављају проверу. Један проверавач у тиму проверавача се, по правилу, именује за вођу тима проверавача. - Тим проверавача може да обухвати и провераваче приправнике и, ако се захтева, стручњаке за област. Посматрачи могу пратити тим проверавача, али не као део тима.

2.2 Скраћенице у овом документу имају следеће значење:

- ПС – Пословни систем;
- СМК – Систем менаџмента квалитетом.

### **3 ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА И ПРОЦЕСИМА**

3.1 Овим документом уређују се процеси:

- П.КВ.006.001. Систематско праћење и периодична провера квалитета.

3.2 Овај документ је у складу са стандардима:

- ISO 19011:2011 Uputstvo za proveravanje sistema menadžmenta

3.3 Овај документ није повезан са другим документима.

### **4 ОПИС ПРОЦЕСА**

#### **4.1 А - 01 ДЕФИНИСАЊЕ ПРЕДЛОГА ПРОГРАМА ИНТЕРНИХ ПРОВЕРА НА ГОДИШЊЕМ НИВОУ**

Предлог програма интерних провера израђује се у последњем кварталу текуће године за следећу годину. Предлог програма провера треба јасно да дефинише предмете провере (процес, продукт, организациона целина или подсистем), подручја провере, циљ провере, критеријуме провере (захтеви стандарда, спецификација, захтеви закона и прописа и сл.), локације и учесталост провера узимајући у обзир следеће факторе:

- број корективних мера са протеклих провера (интерних и екстерних),
- статус и важност процеса и области које се проверавају за пословни систем у целини,
- евентуалне жалбе и рекламације корисника у вези са квалитетом услуга и/или производа,
- кретање оствареног квалитета услуга и/или производа,
- кретање остварених перформанси процеса,
- број и термине надзорних провера (пожељно је да се ови термини унесу и у програм интерних провера).

Потребно је планирати минимално једну интерну проверу годишње која ће покрити цео пословни систем по свим захтевима критеријума провере. Планирање интерних провера треба да је флексибилно, да би се омогућиле измене приоритета на основу налаза и објективних доказа добијених провером.

#### **4.2 А - 02 УСВАЈАЊЕ ПРОГРАМА ИНТЕРНИХ ПРОВЕРА НА ГОДИШЊЕМ НИВОУ**

Програм провере система управљања квалитетом усваја се до краја текуће године за следећу годину на основу предлога програма интерних провера.

Ако се у току године јави потреба за ванредном провером, због уочених неусаглашености у систему управљања квалитетом, као и из било ког другог разлога, постојећи програм провера потребно је ажурирати. Потреба за ванредном провером може проистећи као резултат преиспитивања функционисања пословног система од стране највишег руководства или као резултат анализе пословања рада организационе целине од стране њеног руководиоца.

#### **4.3 А - 03 ИЗДАВАЊЕ НАЛОГА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЕРУ**

Најмање месец дана пре планиране провере издаје се Налог за интерну проверу којим се уједно именују водећи проверавач и чланови проверавачког тима који ће припремити и реализовати проверу. Избор проверивача мора осигурати објективност и непристрасност процеса провере. Водећи проверивач и проверивачи могу бити из другог организационог система са којим се склапа уговор о реализацији процеса интерне провере. У овом случају потребно је да проверивачи потпишу и Изјаву о непристрасности у односу на предмет и резултате сакупљене у току провере.

У случају ванредних провера, на основу усвојеног Захтева за ванредном провером, Налог за интерну проверу мора се издати у року недељу дана. Број Налога за интерну проверу представља редни број налога/година у којој је издат. Број Захтева за интерну проверу представља редни број захтева/година у којој је издат.

#### **4.4 А - 04 ПРИПРЕМА ПРОВЕРЕ**

Најмање 15 дана пре почетка планиране провере потребно је припремити Оперативни програм провере уз консултације са лицем одговорним за подручје провере. Оперативни програм провере дефинише све елементе за извођење провере од уводног састанка, прикупљања доказа до завршног састанка. Број провере Оперативног програма провере представља редни број провере/година у којој се изводи.

У овом плану, а полазећи од подручја и програма провере, потребно је дефинисати термине обилазака радних места, време задржавања као и програм провере за сваког учесника провере. Приликом израде оперативног програма провере потребно је водити рачуна да проверивачи не смеју проверавати свој сопствени рад. Приликом израде оперативног програма провере потребно је такође водити рачуна о:

- уводном састанку који се одвија на почетку провере и траје уобичајено око 30 мин,
- изради извештаја проверивача око 30 мин,
- завршном састанку који траје око 30 мин,
- преиспитивање свих ревизија на документима,
- преиспитивање и верификацију реализације корективних мера,
- преиспитивање жалби корисника производа или услуге.

Водећи проверивач израђује нову или користи постојећу чек листу питања у зависности од предмета и подручја провере. Чек листом морају бити обухваћени сви захтеви релевантног стандарда или других облика спецификација који се односе на предмет и подручје провере.

Одговорно лице доставља Оперативни програм провере лицима која су одговорна за подручје провере најкасније две недеље пре почетка провере.

#### **4.5 А - 05 ОДРЖАВАЊЕ УВодног САСТАНКА**

Провера почиње са уводним састанком. Састанку треба да присуствује менаџмент оних делова Факултета који су унутар подручја интерне провере. Током уводног састанка потребно је:

- потврдити подручје провере,
- потврдити детаљан план провере,
- објаснити типове неусаглашености и начин њиховог записивања,

На уводном састанку води се Записник са уводног састанка.

#### **4.6 А - 06 ПРИКУПЉАЊЕ ЧИЊЕНИЦА И ДОКАЗА О ПРЕДМЕТУ ПРОВЕРЕ**

Провера се одвија према оперативном програму провере. Током провере врши се прикупљање објективних доказа кроз:

- разговоре,
- преглед докумената (посебно записа),
- посматрање активности и услова у делу који се проверава.

У зависности од програма провере потребно је обратити пажњу на:

- придржавање запослених процедурама описаним у документацији,
- ажурност система управљања документацијом и записима (постојање докумената, валидност документа, верзије, одлагање, чување и сл.),
- успешност одвијаја процеса који су у оквиру подручја провере.

Током провере користи се чек листа провере чија су питања основа за формулисање питања и дубља истраживања у току провере. Сваку неусаглашеност потребно је евидентирати и ако је то могуће приложити доказе у виду нпр. копија записа и сл. Евидентирање неусаглашености врши се на Извештају о неусаглашености.

Представник провераваног (особа одговорна за реализацију процеса који је или чији је део предмет провере) својим потписом потврђује да је запис направљен на основу објективног увиђаја на месту провере.

У случају да је за уочену неусаглашеност, корисник на лицу места дефинисао и реализовао корективну меру, проверивач у рубрици затворио то потврђује својим потписом и затвара корективну меру. Овим се Извештај о неусаглашености не уништава, већ се чува као запис са провере.

#### **4.7 А - 07 ОДРЖАВАЊЕ ЗАВРШНОГ САСТАНКА**

На завршном састанку саопштавају се резултати провере. Овом састанку, уобичајено, је да присуствују она лица која су присуствовала и уводном састанку. Овај састанак води водећи проверивач кроз следећи садржај:

- описује делове Факултета који су проверени и начин њихове провере,
- указује појединачно на уочене неусаглашености са Записа о неусаглашености.

Водећи проверивач предаје копије Извештаја о неусаглашености и наглашава потребу за дефинисањем корективних мера. На завршном састанку, руководство одговорно за област која се проверава, дефинише мере, без непотребног одлагања, за отклањање

утврђених неусаглашености и њихових узрока. Ако постоје неусаглашености за које је потребно накнадно дефинисање корективних мера онда се за то дефинише термин и тим који ће дефинисати корективне мере. Проверивач који је идентификовао неусаглашеност мора прихватити дефинисану меру за отклањање узрока неусаглашености.

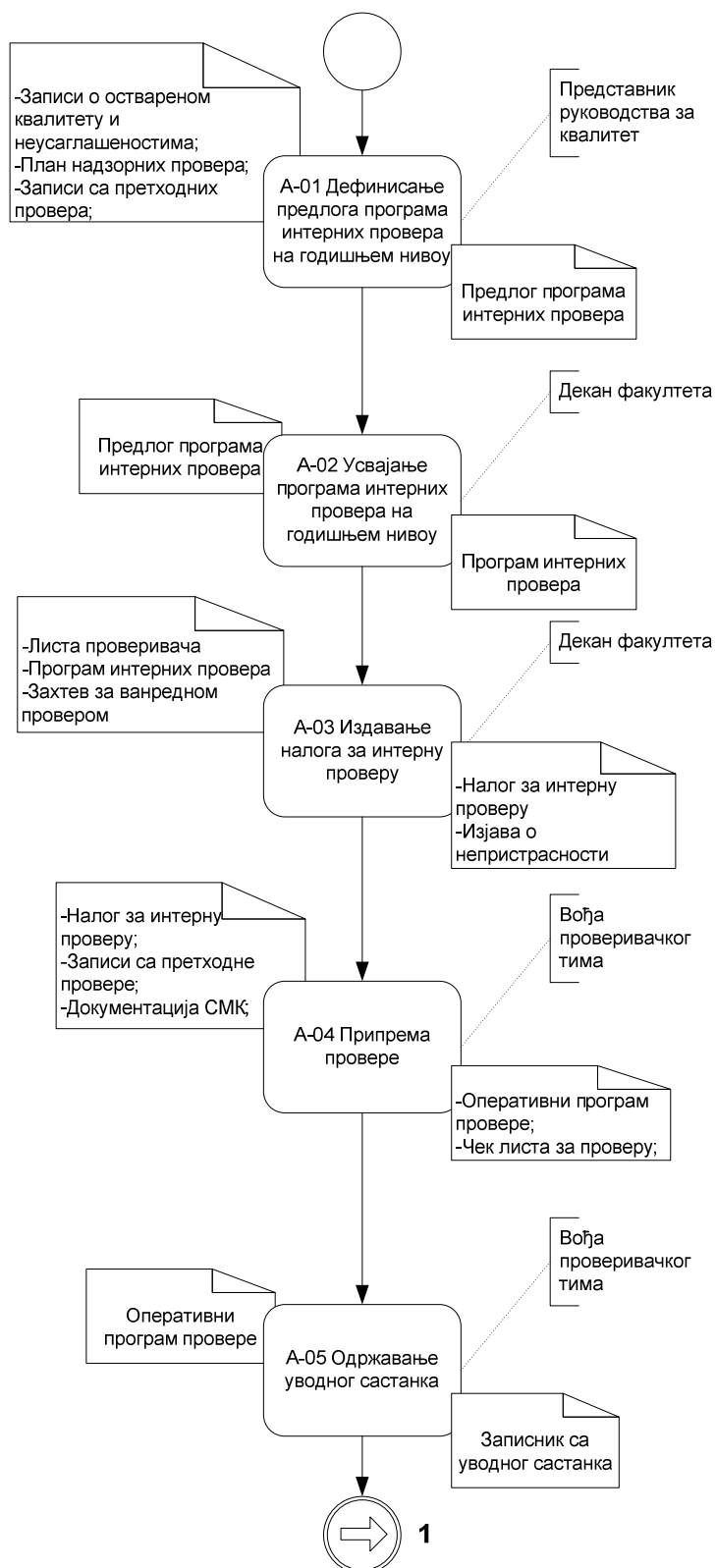
Током завршног састанка водећи оцењивач води Записник са завршног састанка.

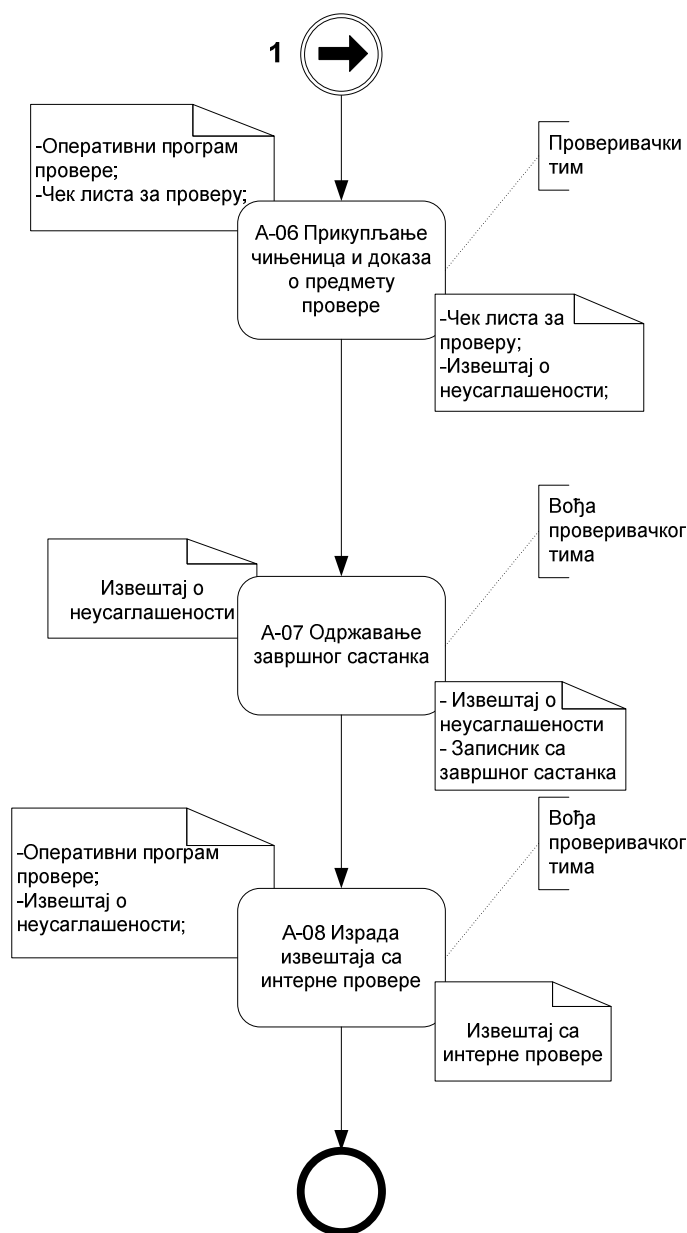
#### **4.8 А - 08 ИЗРАДА ИЗВЕШТАЈА СА ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ**

На крају процеса прикупљања чињеница потребно је извршити категоризацију броја и величине уочених неусаглашености и написати Извештај са интерне провере. За случај када проверу обавља тим проверивача, сваки од проверивача израђује свој извештај, а затим вођа проверивачког тима израђује финални збирни извештај.

Извештаји о интерној провери понекад обухватају податке о ефективном и ефикасном функционисању пословног система у циљу пружања могућности за признања и мотивисање особља од стране руководства.

## 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.КВ.003.001	Програм интерних провера	Преко године на коју се односи	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Program internih provete-godina	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.
2.	Д.КВ.003.002	Захтев за ванредном провером	Преко броја захтева	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Zahtev za vanrednom provetrom-godina	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.
3.	Д.КВ.003.003	Налог за интерну проверу	Преко броја налога	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Nalog za internu provetru - broj	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.
4.	Д.КВ.003.004	Изјава о непристрасности	Преко датума потписивања изјаве	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Izjava o nepristrasnosti	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.
5.	Д.КВ.003.005	Оперативни програм провере	Преко броја провере	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Operativni program provete - broj	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.
6.	Д.КВ.003.006	Чек листа за проверу	Преко броја провере	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Ček lista - broj	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.
7.	Д.КВ.003.007	Извештај о неусаглашености	Преко броја провере	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Izveštaj o neusaglašenosti - broj	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	3 год.

8.	Д.КВ.003.008	Извештај са интерне провере	Преко броја извештаја	D:/ FON/ Dokumentacija/ Zapisi/ Interne provete/Godina/ Izvešta sa intene provete - broj	Регистратор: Записи о раду/ Интерна провера	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	Дефинисање предлога програма интерних провера на годишњем нивоу	Представник руководства за квалитет	ОС
2	A – 02	Усвајање програма интерних провера на годишњем нивоу	Декан факултета	ОС
3	A – 03	Издавање налога за интерну проверу	Декан факултета	ОС
4	A – 04	Припрема провере	Вођа проверивачког тима	ОС
5	A – 05	Одржавање уводног састанка	Вођа проверивачког тима	ОС
6	A – 06	Прикупљање чињеница и доказа о предмету провере	Проверивачки тим	ОС
7	A – 07	Одржавање завршног састанка	Вођа проверивачког тима	ОС
8	A – 08	Израда извештаја са интерне провере	Вођа проверивачког тима	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 Маја Глоговац	<b>2</b>	др Ана Хорват