





## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овај документ дефинише активности на универзитету које се предузимају пре појаве неусаглашености у функционисању система за менаџмент квалитетом и у одвијању процеса рада. Ове активности укључују дефинисање превентивних мера којима се делује на узрок потенцијалне неусаглашености да би се онемогућило њихово настајање, након чега се мора извршити верификација спроведених превентивних мера.

## 2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

ISO 9001:2008                      8.5.3    Превентивне мере

Документа система за менаџмент квалитетом „Дон Незбит”

- *Пословник квалитета, ознаке: К.1.00.*
- универзитета: - *Поступак за интерно проверавање система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.3.06*
- *Поступак за преиспитивање од стране руководства, ознаке: К.2.07.*

## 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

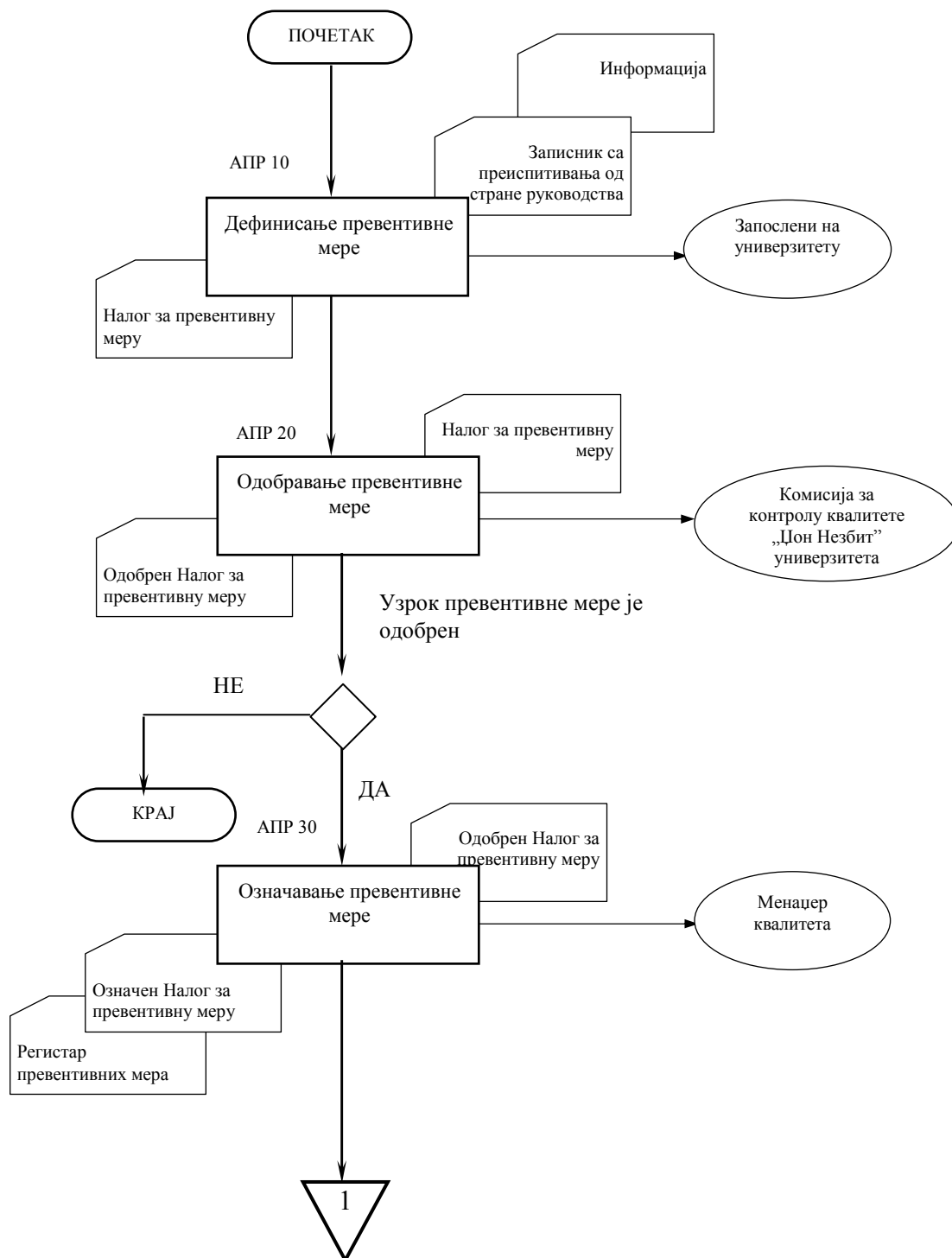
Превентивна мера: Мера за отклањање узрока могуће неусаглашености или друге нежељене могуће ситуације.

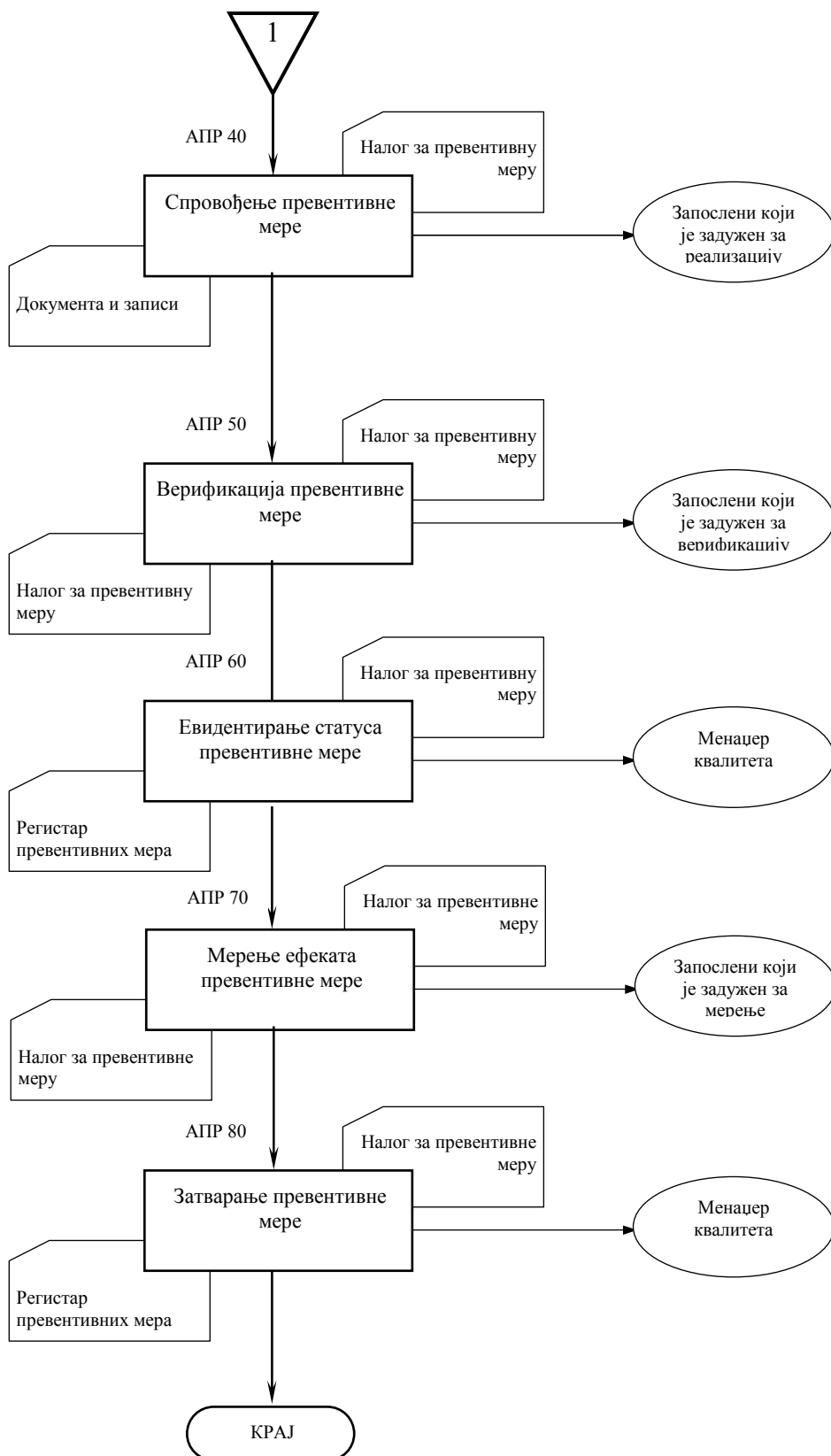
НАПОМЕНА 1 Може постојати више од једног узрока могуће неусаглашености.

НАПОМЕНА 2 Превентивна мера предузима се да би се спречило дешавање, превентивна мера предузима се да би се спречило понављање дешавања.

## 4. ПОСТУПАК РАДА

### 4.1. Алгоритам процеса рада





## 4.2. Опис алгоритма процеса рада

### *АПР 10 Дефинисање превентивне мере*

Запослени који је увидео да постоји могућност појаве неусаглашености дефинише превентивну меру којом се делује на узрок потенцијалне неусаглашености користећи при томе образац *налог за превентивну меру, ознаке: К.2.05-1*. Уколико је могућност за појаву неусаглашености констатована екстерном провером, анализом извештаја проистеклих из евалуације квалитета наставе или основаних жалби корисника онда се на састанку Комисије за контролу квалитета прописује и аутоматски одобрава превентивна мера.

Предлог превентивне мере треба да буде прописан тако да се њоме делује на узрок потенцијалне неусаглашености. За израду предлога превентивне мере користи се образац *налог за превентивну меру, ознаке: К.2.05-1* и то тако што се попуњавају следећа поља обрасца::

- Поље: *Датум прописивања превентивне мере*
- Поље: *Опис потенцијалне неусаглашености*
- Поље: *Захтев стандарда ИСО 9001:2008 на који се односи потенцијална неусаглашеност*
- Поље: *Документа за које се везује потенцијална неусаглашеност*
- Поље: *Запослени који је увидео потенцијалну неусаглашеност*
- Поље: *Опис узрока потенцијалне неусаглашености*
- Поље: *Жељени ефекат мере*
- Поље: *Начин мерења ефеката спроведене мере*

У пољу *Прописана превентивна мера* детаљно се описује начин деловања на узрок потенцијалне неусаглашености која је описана претходним пољем. Остала поља обрасца се у овој фази не попуњавају.

Запослени који је утврдио потенцијалну неусаглашеност и прописао предлог превентивне мере шаље запис *налог за превентивну меру* Центру за квалитет е-мејлом или у папирној форми који је прослеђује као предлог Комисији за контролу квалитета „Џон Незбит” универзитета. Уколико је могућност за појаву неусаглашености утврђена током интерног проверавања, екстерне провере и анализе извештаја на Комисији за контролу квалитета се директно попуњавају поменута поља при разматрању потенцијалне неусаглашености.

Запис може бити послат е-мејлом или у папирној форми.

### *АПР 20 Одобравање превентивне мере*

Комисија за контролу квалитета „Џон Незбит” универзитета на првој седници од пријема предлога превентивне мере разматра исту и доноси одлуку о њој. Комисија меру може изменити ако се током анализе потенцијалне неусаглашености и расправе испостави да предлог мере неће отклонити узрок потенцијалне неусаглашености, те у том случају секретар комисије за контролу квалитета на лицу места врши измену у пољу прописана превентивна мера.

Комисија може одбацити предлог мере у потпуности уколико сматра да ће она проузроковати више штете него користи при чему процес престаје, а секретар Комисије за контролу квалитета „Џон Незбит” универзитета обавештава предлагача о одбијању.

Такође, Комисија за контролу квалитета може усвојити предлог превентивне мере у целости.

Уколико је предлог мере усвојен или је дефинисана за потенцијалну неусаглашеност другачија превентивна мера од предложене, на Комисији за контролу квалитета „Џон Незбит” универзитета се дефинише:

- Запослени који је одговоран за реализацију превентивне мере
- Рок за реализацију превентивне мере
- Запослени који треба да изврши верификацију превентивне мере и мерења ефеката
- Рок за верификацију спровођења мере
- Период мерења ефеката мере

Секретар Комисије за контролу квалитета уноси наведене податке у истоимена поља налога за превентивну меру, а председник Комисије за контролу квалитета исти потписује чиме се предлог превентивне мере усваја.

### ***АПР 30 Означавање превентивне мере***

Менаџер квалитета попуњава поље *број превентивне мере* и податке из овог записа уноси у регистар превентивних мера, ознаке *К.2.05-2* у којем се води збирна евиденција о свим превентивним мерама прописаним у текућој години. Број превентивне мере представља ознаку која се састоји из четири дела који су раздвојени цртицом. Ознака има облик:

X<sub>1</sub>-X<sub>2</sub>-X<sub>3</sub>

X<sub>1</sub> је део ознаке који говори о универзитету, факултету или вишој школи на којој је пронађена неусаглашеност, тј. где ће се спроводити превентивна мера. Овај део ознаке састоји се из три велика ћирилична слова и то за:

<b><i>Назив организационе целине</i></b>	<b><i>Ознака</i></b>
УНИВЕРЗИТЕТ „ЏОН НЕЗБИТ”	МУ
Факултет за пословне студије	ФПС
Факултет за културу и медије	ФКМ
Факултет за међународну економију	ФМЕ
Факултет за право, јавну управу и безбедност	ФДУА
Факултет за уметност и дизајн	ФУД
Факултет за компјутерске науке	ФКН
Факултет за биофарминг	ФБФ
Факултет за пословне студије у Вршцу	ФПСВ
Факултет за пословне студије у Пожаревцу	ФПСП
Факултет за менаџмент у Зајечару	ФМЗ

X<sub>2</sub> је део ознаке који говори о години у којој је дефинисана потенцијална неусаглашеност за коју се издаје превентивна мера. Састоји се од две последње цифре текуће године.

X<sub>3</sub> је део ознаке који говори о редном броју превентивне мере у тој години за ту организациону целину и види се на основу регистра превентивних мера за текућу годину и за одређену организациону целину на универзитету.

Након попуњавања записа налог за превентивну меру, менаџер квалитета исти шаље е-мејлом или у папирној верзији запосленом који је одговоран за реализацију превентивне мере и запосленом који треба да изврши верификацију превентивне мере.

#### ***АПР 40 Спровођење превентивне мере***

Запослени који је добио налог за превентивну меру и у њему је назначен као *запослени који је одговоран за реализацију превентивне мере*, дужан је да исту спроведе на начин и у року назначеном у налогу. Докази о спроведеној мери су документа или записи који представљају резултат спровођења превентивне мере или нови ресурси.

#### ***АПР 50 Верификација превентивне мере***

Након спровођења превентивне мере, запослени који је одговоран за реализацију мере доставља доказе о реализацији исте запосленом који је одговоран за њену верификацију, а чије име се налази у налогу за превентивну меру. Запослени који је одговоран за верификацију процењује да ли је и у коликој мери спроведена превентивна мера и на основу на основу своје процене попуњава у налогу за превентивну меру део који се односи на верификацију. У пољу *коментар* наводе се евентуални пропусти у току реализације превентивне мере и специфичности исте. Затим попуњени налог шаље е-мејлом Центру за квалитет.

#### ***АПР 60 Евидентирање статуса превентивне мере***

Менаџер квалитета уноси податке о верификацији превентивне мере у регистар превентивних мера у поља предвиђена у те сврхе и у реду који се односи на ту превентивну меру. Регистар превентивних мера води се за сваку годину и сваки факултет засебно и представља збирну евиденцију свих превентивних мера прописаних у једној години.

#### ***АПР 70 Мерење ефеката превентивне мере***

Након верификације превентивне мере, запослени који је одговоран за мерење ефеката превентивне мере дужан је да тачно у назначеном периоду у налогу превентивне мере изврши мерење ефеката и то онако како је описано налогом. Резултате ове активности уноси у налог за превентивну меру и то део који се односи на мерење ефеката превентивне мере. У пољу *коментар* наводе се сва запажања и позитивна и негативна. Затим попуњени налог шаље е-мејлом Центру за квалитет.



## ***АПР 80 Затварање превентивне мере***

Након верификације и мерења ефеката, менаџер квалитета уноси податке о истом у електронски регистар превентивних мера, а запис који је у потпуности попуњен штампа и архивира у регистратору Центра за квалитет намењеном чувању превентивних мера. Регистар превентивних мера штампа се и архивира у регистратор на крају текуће календарске године.

## **5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**

Сви запослени на универзитету који идентификују потенцијалну неусаглашеност су одговорни за дефинисање предлога превентивних мера. Комисија за контролу квалитета је одговорна за одобравање превентивних мера, тј. за њихову коначну формулацију и рокове спровођења. Задужена лица за спровођење превентивних мера су одговорна за реализацију мере у прописаном року. Задужена лица за верификацију мере и мерење ефеката спроведених мера су одговорна да помену активности спроведу у назначеним роковима, на објективан и непристрасан начин и да податке о истом унесу у налог за превентивну меру. Менаџер квалитета је одговоран за вођење регистра превентивних мера и за архивирање налога превентивних мера. Комисија за контролу квалитета је овлашћена да усвоји, пропише, одбаци или обустави превентивну меру.

## **6. ПРИЛОЗИ**

<i>Редни број прилога</i>	<i>Назив прилога</i>	<i>Ознака</i>
<i>6.1.</i>	<i>Налог за превентивну меру</i>	<i>К.2.05-1</i>
<i>6.2.</i>	<i>Регистар превентивних мера</i>	<i>К.2.05-2</i>

Датум прописивања  
превентивне мере: \_\_\_\_\_

Број превентивне  
мере: \_\_\_\_\_

Опис потенцијалне неусаглашености:		
Захтев стандарда ИСО 9001:2008 на који се односи потенцијална неусаглашеност:		
Документа за које се везује потенцијална неусаглашеност:		Запослени који је увидео потенцијалну неусаглашеност:
Опис узрока потенцијалне неусаглашености:		
Сагласан са узроком потенцијалне неусаглашености:		
_____		
Име, презиме и функција запосленог који је одобрио превентивну меру		

Прописана превентивна мера:		
Запослени који је одговоран за реализацију превентивне мере:	Запослени који треба да изврши верификацију превентивне мере и мерења ефеката:	
(име и презиме)	(име и презиме)	
Рок за реализацију превентивне мере:	Рок за верификацију спровођења мере:	
Превентивну меру одобрио:	Период мерења ефеката мере:	
име, презиме и функција запосленог који је одобрио превентивну меру		
Жељени ефекат мере:		
Начин мерења ефеката спроведене мере:		

Број превентивне мере: \_\_\_\_\_

ВЕРИФИКАЦИЈА ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ:            ДАТУМ: \_\_\_\_\_

Превентивна мера     Реализована     Делимично реализована     Није реализована

Коментар:

Превентивну меру верификовао:

\_\_\_\_\_  
(Име и презиме)

МЕРЕЊЕ ЕФЕКТА ПРЕВЕНТИВНЕ            ДАТУМ: \_\_\_\_\_  
МЕРЕ:

Ефекти мере     Потпуно постигнути     Делимично постигнути     Нису постигнути

Коментар:

Мерење ефекта извршио:

\_\_\_\_\_  
(Име и презиме)

Година: \_\_\_\_\_

Назив организационе целине \_\_\_\_\_

Редни број	Број превентивне мере	Опис превентивне мере	Опис потенцијалне неусаглашености	Узрок потенцијалне неусаглашености	Захтев стандарда	Ознака документа	Запослени задужен за реализацију превентивне мере	Рок за реализацију	Запослени задужен за верификацију и мерење ефеката превентивне мере	Рок верификације	Резултат верификације	Период мерена ефеката	Резултат мерења	Напомена
1.														
2.														
3.														

Анализа превентивних мера по факултетима и заједничким службама универзитета за \_\_\_\_\_ годину:

Организациона целина	Укупан број превентивних мера у години	Укупан број спроведених превентивних мера у години	Укупан број неспроведених превентивних мера у години којима је истекао рок за спровођење	Укупан број неспроведених превентивних мера у години којима је рок за спровођење у наредним годинама	Укупан број мера које су постигле ефекат у потпуности	Укупан број мера које су делимично постигле ефекат	Укупан број мера које нису постигле ефекат
Факултет за пословне студије							
Факултет за право, јавну управу и безбедност							
Факултет за уметност и дизајн							
Факултет за међународну економију							
Факултет за културу и медије							
Факултет за пословну економију Ваљево							
Факултет за менаџмент Зајечар							
Факултет за биофарминг Бачка Топола							
Заједнички процеси „Џон Незбит” универзитета							

Анализа превентивних мера прописаних у претходним годинама, а спроведених у \_\_\_\_\_ години:

Организациона целина	Прописане у _____ год.			Прописане у _____ год.			Прописане у _____ год.			Прописане у _____ год.			Напомена
	Број који је потпуно постигао	Број који је делимично	Број који није постигао ефекат	Број који је потпуно постигао	Број који је делимично	Број који није постигао ефекат	Број који је потпуно постигао	Број који је делимично	Број који није постигао ефекат	Број који је потпуно постигао	Број који је делимично	Број који није постигао ефекат	

Регистар водио: \_\_\_\_\_

Регистар усвојен и одобрен: \_\_\_\_\_

Регистар одобрио: \_\_\_\_\_

Председник Комисије за контролу квалитета „Џон Незбит” универзитета