

SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka:	Q2.02.04	
	Strana/ukupno strana:	1/6	
Naziv dokumenta: PROCEDURA ZA RAZVOJ NOVIH USLUGA	Izdanje broj:	Datum usvajanja:	
	Oznaka kopije: <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>		
Sadržaj: <ol style="list-style-type: none"> 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE 2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA 3. TERMINI I DEFINICIJE 4. OPIS RADA 5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA 6. ZAPISI 7. PRILOZI 			
	IZRADIO	PREGLEDAO	ODOBRIO
Funkcija			
Ime i prezime			
Potpis			

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Postupkom se definišu aktivnosti i odgovornosti pri razvoju novih usluga.

Postupak se primenjuje u slučaju kada se iskaže potreba za razvojem nove usluge.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

2.1 Veza sa standardima i opštim aktima

- JUS ISO 9001:2001 (tačka 7.3.4)

2.2 Veza sa dokumentima sistema kvaliteta

- Q2.04.02 – Postupak za istraživanje potreba i zahteva korisnika

3. TERMINI I DEFINICIJE

Nova usluga: svaka usluga koju fakultet do tada nije nudio korisnicima.

Rezultat razvoja: celokupna dokumentacija (specifikacije) o usluzi i njenom procesu vršenja.

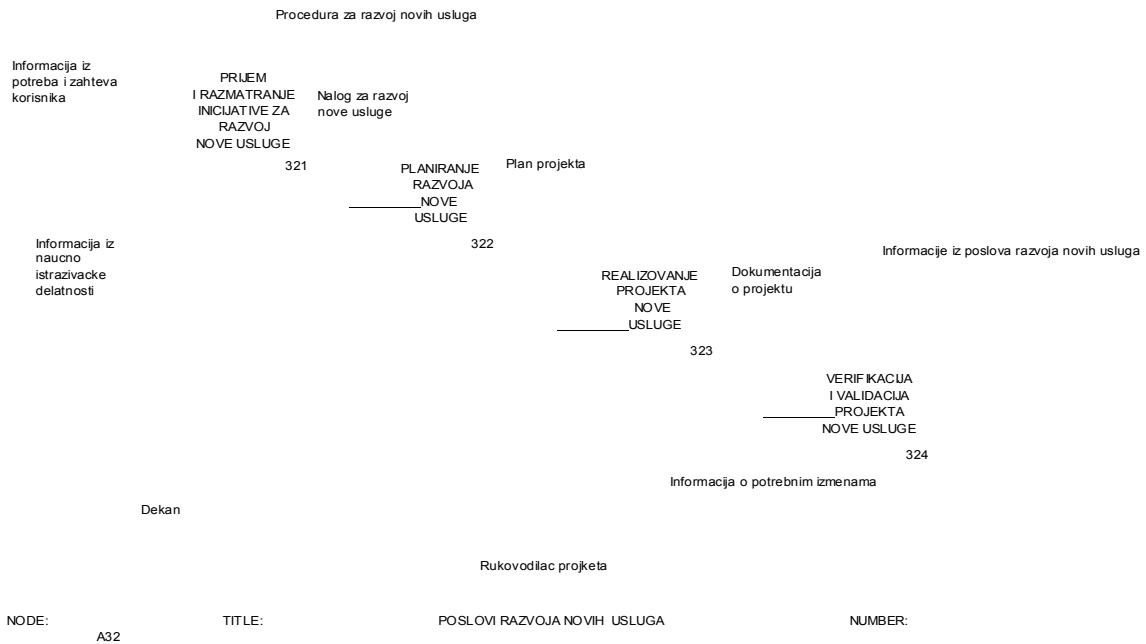
Preispitivanje u toku projektovanja: dokumentovano, svestrano i sistematsko proveravanje rezultata projektovanja da bi se vrednovala njihova sposobnost za ispunjavanje ulaznih zahteva za uslugu, da bi se identifikovali problemi ako ih ima, i da bi se dali predlozi za njihova razrešenja. Preispitivanje može biti sprovedeno u svakoj fazi procesa projektovanja, ali u svakom slučaju mora da se sprovede na završetku ovog procesa.

Verifikacija rezultata projektovanja: potvrđivanje proveravanjem i podnošenjem objektivnog dokaza da su ispunjeni ulazni zahtevi za uslugu.

Validacija projekta: potvrđivanje proveravanjem i podnošenjem objektivnog dokaza da usluga ispunjava određene zahteve za specifičnu namenjenu upotrebu – prema potrebama korisnika. Validacija se sprovodi pod definisanim radnim uslovima.

4. OPIS RADA

Postupak za razvoj novih usluga prikazan je dijagramom toka na slici 1.



Slika 1: Dekompozicioni dijagram za poslove razvoja novih usluga

Opis pojedinih aktivnosti dat je u nastavku.

4.1 Prijem i razmatranje inicijative za razvoj nove usluge

Razvoj nove usluge može da bude iniciran na više načina:

- na osnovu prethodno obavljenog istraživanja tržišta kojim je iskazana potreba za razvojem nove usluge (prema postupku Q2.04.01);
- na osnovu predloga fakulteta/škole da postoji potreba za novom uslugom.

Inicijativa za razvoj nove usluge dostavlja se dekanu fakulteta/direktoru škole. Razmatranje inicijative vrši dekan fakulteta/direktor škole, zajedno sa rukovodiocima organizacionih jedinica koji će biti uključeni u aktivnosti razvoja nove usluge. U okviru razmatranja, moraju se preispitati ulazni zahtevi za uslugu, uključujući i primenljive zakonske i regulativne zahteve. Sa podnosiocem inicijative moraju se razrešiti svi eventualni nekompletni, dvosmisleni ili sporni zahtevi. Ulazni zahtevi za uslugu moraju da budu dokumentovani.

Na osnovu razmatranja, dekan fakulteta/direktor škole donosi jednu od odluka:

- može se ići u razvoj nove usluge ili
- ne može se ići u razvoj nove usluge.

U slučaju da je doneta odluka da se ne može ići u razvoj, dalje aktivnosti se prekidaju, a podnosilac inicijative se o tome obaveštava uz obrazloženje. U slučaju da je doneta odluka da se može ići u razvoj, dekan fakulteta/direktor škole imenuje rukovodioca projekta razvoja usluge (u daljem tekstu: rukovodilac projekta) i daje mu nalog da izradi plan projekta razvoja usluge, na

osnovu dokumentovanih ulaznih zahteva za uslugu (po potrebi, u vidu projektnog zadatka). Pri imenovanju rukovodioca projekta mora se voditi računa o tome da je imenovani naučno i stručno kompetentan i da poseduje potrebna iskustva.

4.2 Planiranje razvoja nove usluge

Rukovodilac projekta, na osnovu ulaznih zahteva za uslugu, izrađuje Plan projekta razvoja usluge (u daljem tekstu: Plan projekta), koji obuhvata:

- ulazne zahteve za uslugu (projektni zadatak);
- pregled aktivnosti koje treba obaviti u određenim fazama projekta sa predviđenim rezultatima projektovanja i načinom verifikacije pojedinih rezultata;
- kontrolne tačke u realizaciji projekta u kojima će se obavljati preispitivanje i verifikacija rezultata projektovanja, kao i eventualna validacija (ako je predviđena);
- članove projektnog tima sa utvrđenim zaduženjima za pojedine aktivnosti; pri izboru članova projektnog tima mora se voditi računa da poseduju neophodne kvalifikacije za obavljanje aktivnosti;
- terminski plan obavljanja pojedinih aktivnosti.

Pri izradi Plana projekta preporučuje se da rukovodilac projekta koristi neku od pogodnih tehnika (mrežni dijagram, Gantov dijagram i sl.).

Plan projekta, nakon razmatranja i eventualnih korekcija, odobrava dekan fakulteta/direktor škole, nakon čega se po jedan primerak dostavlja svim članovima projektnog tima, a jedan primerak rukovodilac projekta ulaže u registar posebno otvoren za taj projekat. Rukovodiocu projekta i članovima projektnog tima dekan fakulteta/direktor škole dostavlja rešenja za rad na projektu u obrascu Q2.02.04-01 (Prilog 1).

4.3 Realizacija projekta razvoja nove usluge

Projekat realizuju rukovodilac projekta i članovi projektnog tima u skladu sa utvrđenim Planom projekta. Kao rezultat projektovanja, izrađuje se konačna dokumentacija za uslugu u koju spada:

- osnovna dokumentacija (specifikacije) za uslugu; ova dokumentacija mora u potpunosti da definiše uslugu u pogledu sadržaja i karakteristika (predmet usluge, rokovi za obavljanje, garancije, cena, itd.);
- dokumentacija (specifikacije) za vršenje usluge; ova dokumentacija obuhvata uputstvo/uputstva kojima se definiše način vršenja usluge.

Praćenje i nadzor nad realizacijom projekta obavlja rukovodilac projekta, koji je odgovoran i za koordinaciju i komunikaciju između pojedinih članova (grupa) unutar projektnog tima. Rukovodilac projekta obavezno vodi Kontrolnu listu za praćenje realizacije projekta, prema obrascu Q2.02.04-02 (Prilog 2).

Preispitivanje u toku projektovanja

U toku realizacije projekta, u pojedinim fazama projektovanja (u kontrolnim tačkama prema Planu projekta), rukovodilac projekta zajedno sa članovima projektnog tima zaduženim za tu fazu vrši preispitivanje rezultata projektovanja (projektantskih rešenja za delove projekta), u cilju provere zadovoljenja ulaznih zahteva za uslugu. U preispitivanje se uključuju, po potrebi, i drugi specijalisti sa ili izvan fakulteta.

Ukoliko se preispitivanjem utvrde neusaglašenosti sa utvrđenim ulaznim zahtevima za uslugu ili odstupanja od Plana projekta, utvrđuju se i sprovede neophodne korektivne mere.

O obavljenim preispitivanjima vode se zapisi – Izveštaj o razvoju nove usluge (preispitivanje) koje rukovodilac projekta odlaže u registar za projekat.

4.4 Verifikacija i validacija projekta nove usluge

U pojedinim fazama realizacije projekta (u kontrolnim tačkama prema Planu projekta), a obavezno na kraju projektovanja, vrši se verifikacija rezultata projektovanja od strane rukovodioca projekta.

Kada god je moguće, rukovodilac projekta i projektni tim vrše proveru rezultata projektovanja, putem ispitivanja, alternativnih proračuna, simulacije ili upoređenja sa drugim sličnim projektima.

Ukoliko se pri verifikaciji ustanovi da postoje određene neusaglašenosti sa utvrđenim ulaznim zahtevima za uslugu, obaveza rukovodioca projekta je da sprovede korektivne mere, nakon čega se vrši ponovna verifikacija.

O obavljenim verifikacijama vode se zapisi – Izveštaj o razvoju nove usluge (verifikacija), koje rukovodilac projekta odlaže u registar za projekat.

Validacija projekta

U slučajevima kada je moguće obaviti proveru usluge u realnim uslovima, vrši se validacija projekta. Uslovi u kojima se vrši provera moraju da budu utvrđeni pre provere od strane rukovodioca projekta. Za sprovođenje provere usluge u realnim uslovima odgovoran je rukovodilac projekta, a u njoj učestvuju članovi projektnog tima. Kad god je moguće, rezultate dobijene pri proveru usluge u realnim uslovima treba proveriti i u drugoj ustanovi koja se bavi vršenjem iste takve usluge.

O izvršenoj proveru rukovodilac projekta sastavlja zapis – Izveštaj o razvoju nove usluge (validacija), koji ulaže u registar za projekat.

Ukoliko se pri proveru usluge u realnim uslovima ustanovi da postoje određene neusaglašenosti sa utvrđenim ulaznim zahtevima za uslugu, obaveza rukovodioca projekta je da sprovede korektivne mere, nakon čega se vrši ponovna provera.

Izmene projekta

Ukoliko se u toku realizacije projekta pojavi potreba za izmenama u dokumentaciji, mora se voditi računa o eventualnim efektima koje izmena prouzrokuje na ostale faze projektovanja. Svaka izmena se mora identifikovati, preispitati i odobriti od strane rukovodioca projekta. Zahtev za izmenu dokumentacije o novoj usluzi rukovodilac projekta odlaže u registar za projekat, a po jedan primerak dostavlja članovima projektnog tima na čiji deo projekta se izmena odnosi.

Konačno odobrenje dokumentacije

Konačnu dokumentaciju za uslugu svojim potpisom odobrava rukovodilac projekta ili (ukoliko je Planom projekta predviđeno) dekan fakulteta/direktor škole.

Jedan primerak konačne dokumentacije za uslugu predaje se rukovodiocu odseka odnosno jedinice u kojoj će se usluga vršiti, uz potpisivanje zapisnika o primopredaji. Original dokumentacije, kao i registar za projekat sa svim zapisima o projektu, ostaje kod rukovodioca projekta.

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Pojedinačna odgovornost učesnika je prikazana matricom odgovornosti u Tabeli 1.

Za kontrolu da li se postupa po ovom dokumentu ovlašćen je dekan fakulteta/direktor škole.

6. PREGLED ZAPISA

U ovom postupku, kao rezultat sprovođenja aktivnosti, vode se sledeći zapisi:

1. Predlozi i zahtevi za razvoj (u slobodnoj formi)
2. Plan projekta razvoja usluge (u slobodnoj formi)
3. Rešenje za rad na projektu (prema obrascu Q2.02.04-01 – Prilog 1)
4. Kontrolna lista za praćenje realizacije projekta (prema obrascu Q2.02.04-02 – Prilog 2)
5. Izveštaj o razvoju nove usluge – preispitivanju (u slobodnoj formi)
6. Izveštaj o razvoju nove usluge – verifikaciji (u slobodnoj formi)
7. Izveštaj o razvoju nove usluge – validaciji (u slobodnoj formi)
8. Zahtev za izmenu dokumentacije o novoj usluzi (u slobodnoj formi)
9. Zapisnik o primopredaji dokumentacije (u slobodnoj formi)

Svi zapisi se ulažu u registar za projekat i čuva ih rukovodilac projekta najmanje 5 godina.

7. PRILOZI

Prilog 1: Izgled obrasca Q2.02.04-01 – Rešenje za rad na projektu, ukupno 1 strana

Prilog 2: Izgled obrasca Q2.02.04-02 – Kontrolna lista za praćenje realizacije projekta, ukupno 1 strana

