

Поступак за управљање неусаглашеностима

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ

Детаљан садржај:

- 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**
- 2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**
- 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ**
- 4. ПОСТУПАК РАДА**
 - 4.1. Уводне напомене**
 - 4.2. Алгоритам процеса рада**
 - 4.3. Опис алгоритма процеса рада**
- 5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**
- 6. ПРИЛОЗИ**
 - 6.1. Евиденција и одлука о неусаглашености, ознака: К.2.06-1**
 - 6.2. Регистар неусаглашености, ознака: К.2.06-2**

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Поступак има за циљ да дефинише поступање у случају појаве неусаглашености, одговорности и овлашћења за поступање у оваквим ситуацијама као и пратеће записе којима се цео ток процеса управљања неусаглашеностима евидентира. Поступак се примењује на свим чланицама „Џон Незбит” универзитета, тј. сви запослени се у спровођењу било које фазе откривања и управљања неусаглашеностима морају придржавати овог поступка.

2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

ISO 9001:2008

8.3. Управљање неусаглашеним производом Документа

система за менаџмент квалитетом „Џон Незбит” универзитета:

- *Пословник квалитета, ознаке: K.1.00.*
- *Поступак за управљање корективним мерама, ознаке K.2.04*
- *Поступак за управљање превентивним мерама, ознаке K.2.05*
- *Поступак за управљање интерним проверама система за менаџмент квалитетом, ознаке: K.2.03*
- *Поступак планирања и реализације наставе на студијама првог, другог и трећег степена, ознаке: C.2.01*
- *Поступак вођења завршног рада на студијама првог степена, ознаке: C.2.02*
- *Поступак вођења завршног рада на студијама другог степена, ознаке: C.2.06*
- *Поступак припреме и одбране докторске дисертације, ознаке: C.2.07*
- *Поступак за пријаву теме и одбрану магистарског рада, ознаке: C.2.08*
- *Поступак за пријаву теме и одбрану докторске дисертације по старом закону, ознаке: C.2.08*
- *Процедура израде научно истраживачких пројеката, ознаке: Q2.02.02*
- *Процедура организовања научних конференција и научностручних скупова, ознаке: Q2.02.05*
- *Упутство за проверу знања студента, ознаке: C.3.02*
- *Упутство за израду завршног рада на студијама првог степена, ознаке: C.3.04*

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Усаглашеност: испуњавање утврђених захтева који се односе на производ, процес или услугу

Неусаглашеност: неиспуњеност захтева.

Корективна мера: мера којом се делује на узрок неусаглашености чиме се исти отклања и тиме онемогућава њен поновни настанак.

Корекција: исправка неусаглашености

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Уводне напомене

На Универзитету се неусаглашеност може јавити:

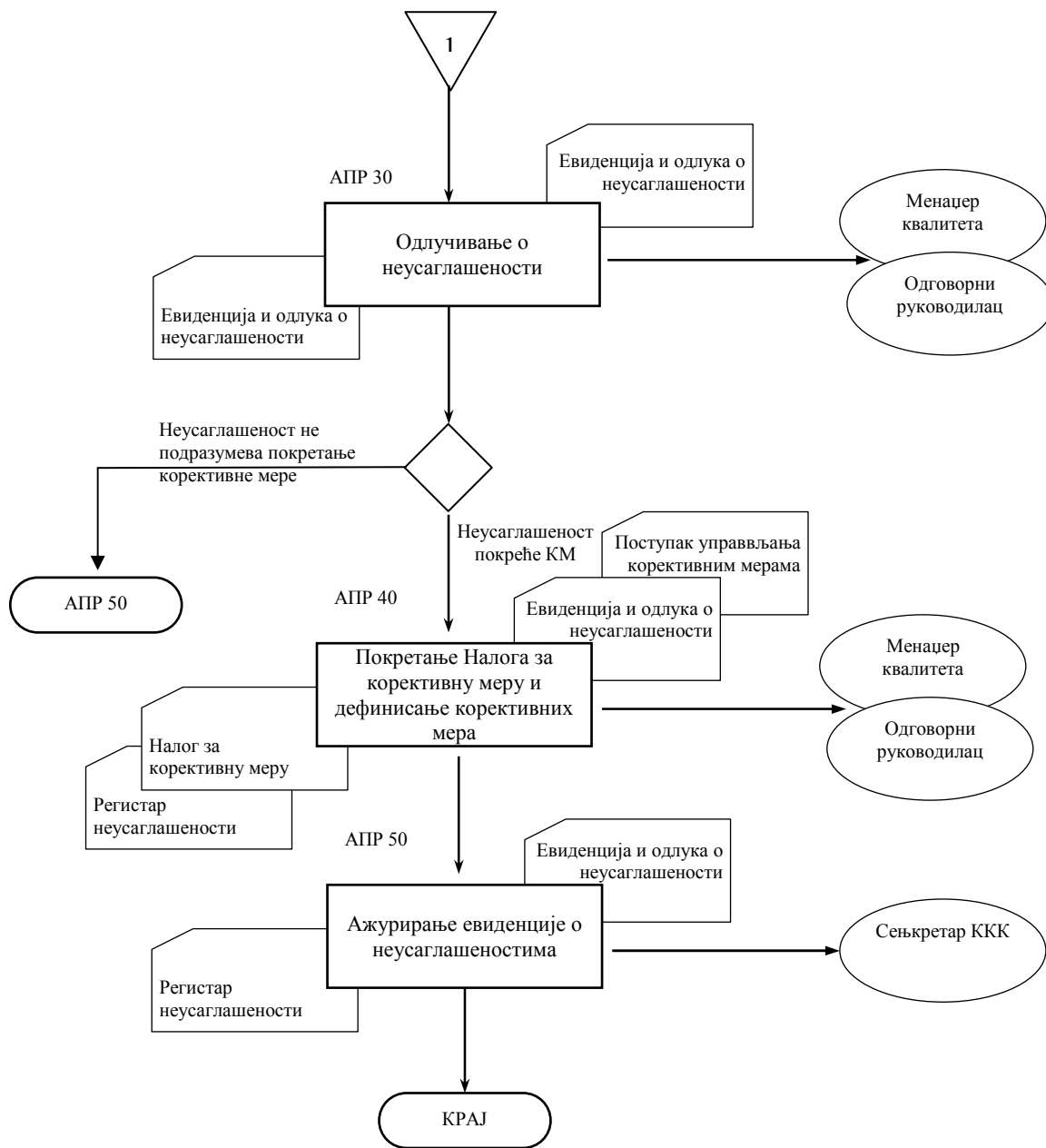
- У наставном процесу
- У вођењу и изради завршних радова на свим степенима студија
- Током испита
- Током одвијања конференције или скупа
- Током израде научноистраживачких пројеката
- Током одвијања процеса прописних документацијом система за менаџмент квалитетом

Под неусаглашеном услугом се сматра:

- Предмет на коме је настава одржана у мањем фонду од планираног (прописног Курикулумом предмета и Наставним планом и програмом на предмету) и то ако је одржани фонд предавања мањи од 90% и одржани фонд вежби мањи од 80% од планираних
- Формирање комисије за оцену или одбрану завршних радова (докторска дисертација, магистарски и мастер рад, специјалистички рад, дипломски рад, тј. завршни рад на студијама првог степена) у којима нису сви чланови компетентни за области и дисциплине које покрива завршни рад и/или нису у звањима која захтевају исти или виши степен стручне спреме од оне на којој се завршни рад брани.
- Пропусти у фазама процеса вођења, израде и одбране завршних радова.
- Одржавање испита од стране некомпетентног испитивача (испитивач је у нижем звању од доцента и/или нема избор у звање за област и дисциплину којој припада предмет на којем се спроводи испит).
- Оцена коју студент стекне на испиту, а да иста није усаглашена са бодовном расподелом датом у курикулуму предмета.
- Испит на коме је утврђено да су студенти користили недозвољена и незаконита средства при полагању, тј. полагали на непоштен начин.
- Научни скуп или конференција на којој није одштампан зборник, а претходно је исто обећано учесницима.
- Научни скуп или конференција на којој пријављени радови по броју и/или квалитету нису испунили планиране критеријуме.
- Научноистраживачки пројекат који није у фази извештавања показао усаглашеност са планираним критеријумима.

Неусаглашеност се може открити током одвијања интерне провере при чему се иста евидентира у *Регистру неусаглашености, ознаке K.2.06-2* и у записима *Поступка за управљање интерним проверама система за менаџмент квалитетом, ознаке: K.2.03* и са њом се поступа онако како је то описано у поменутом поступку. Уколико се током

Неусаглашеност се може утврдити и у току и након извођења процеса или путем жалби корисника које су оправдане (дакле, ван одвијања интерних провера). У том случају се неусаглашеност мора евидентирати у запису *Евиденција и одлука о неусаглашености, ознаке: К.2.06-1* и у *Регистру неусаглашености, ознаке К.2.06-2*, а затим се на исте, уколико овлашћени руководилац одлучи да треба спроводи *Поступак за управљање корективним мерама, ознаке: К.2.04*.



4.3. Опис процеса рада

АПР 10 Идентификација неусаглашености

Неусаглашеност може бити утврђена било када и од стране било ког запосленог. Уколико запослени посумња да постоји неусаглашеност, тј. било каква неправилност, дужан је да податке о неусаглашености унесе у образац *Евиденција и одлука о неусаглашености*, ознаке: *K.2.06-1* и да исти проследи Центру за обезбеђење квалитета. Запослени који је приметио да постоји грешка, пропуст, проблем или било какво одступање од плана, задатих критеријума, процедура или правила, треба да попуни само горњи део обрасца *Евиденција и одлука о неусаглашености* уписујући:

- Датум утврђивања неусаглашености,
- Своје име, презиме и функцију, тј. радно место,
- Да у пољу „Опис утврђене неусаглашености“ што боље објасни какав је пропуст или грешка који су направљени,
- Да наведе период у коме је грешка настала у пољу „Период у коме је настала неусаглашеност“
- У пољу „Руководиоци који су обавештени о појави неусаглашености“ треба да наведе кога је све од руководиоца обавестио о неусаглашености, те ако није никог уноси „НИКО“ у ово поље
- У пољу „Датум пријаве неусаглашености“ уноси дан када предаје попуњен образац Центру за обезбеђење квалитета и потписује се у пољу „Потпис запосленог“

На исти начин се поступа и уколико се студент жали, а жалба је оправдана.

Уколико се неусаглашеност утврди током извођења интерне провере, с обзиром да је она евидентирана у образцима који прате интерну проверу, не попуњава се образац *Евиденција и одлука о неусаглашености*, ознаке: *K.2.06-1*.

АПР 20 Анализа неусаглашености

Менаџер квалитета заједно са Руководиоцем целине у којој је неусаглашеност настала врши анализу неусаглашености попуњавајући други део обрасца *Евиденција и одлука о неусаглашености*, ознаке: *K.2.06-1* који су добили од запосленог који је неусаглашеност пријавио.

Анализа неусаглашености се састоји у идентификацији врсте неусаглашености њеног узрока и потребе за покретањем корективних мера и/или корекција. Прво се сагледава врста неусаглашености, тј. да ли је пријављено одступање неусаглашена услуга или неусаглашен процес, ресурс или његов резултат. По идентификацији врсте неусаглашености, менаџер квалитета уноси знак „Х“ у поље лево од врсте наведене у табели „АНАЛИЗА ВРСТЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ“. У наставку назива врсте уноси се тачан назив предмета, испита, завршног рада, скупа, пројекта, процеса, резултата или ресурса који је неусаглашен.

У табели испод уписује се узрок појаве неусаглашености до кога су заједно дошли руководилац и менаџер квалитета. Узрок се идентификује постављањем питања „Зашто се десила неусаглашеност?“, затим „Зашто се догодило то што је непосредно проузроковало неусаглашеност?“ и опет „Зашто?“ онолико пута колико је потребно да се дође до примарног узрока проблема. Након тога, менаџер квалитета уноси у поља испод захтев стандарда и документ на који се односи узрок.

Када је дефинисан узрок, руководилац и менаџер квалитета анализирају да ли постоји могућност поновне појаве неусаглашености, тј. да ли је узрок и даље присутан. Уколико је узрок неусаглашености био тренутног карактера и уколико би исправка саме неусаглашености донела више проблема него бенефита универзитету, у део обрасца „ПРЕПОРУКА У ВЕЗИ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ“ уноси се знак „Х“ уз „Не треба предузети мере за решавање због“, али се у наставку образлаже разлог овакве препоруке.

Уколико је узрок неусаглашености био тренутног карактера па га није потребно санирати, али је неопходно исправљати саму грешку (неусаглашеност) или ако је потребно санирати узрок да до неусаглашености не дође поново, у део обрасца „ПРЕПОРУКА У ВЕЗИ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ“ уноси се знак „Х“ уз „Треба предузети мере за решавање због“, и у наставку се образлаже разлог овакве препоруке, као и име, презиме и функција оног ко ће донети одлуку о начину решавања и узрока и/или саме неусаглашености.

На крају се и руководилац и менаџер квалитета потписују у поља намењена у те сврхе, а менаџер квалитета додељује број неусаглашености који има следећу форму:

A-B/X – YYYY - ZZ

При чему:

- А представља део који се замењује словом „К“ уколико је покренута корективна мера или корекција, или словом „Н“ уколико је одлучено да се ништа неће покретати.
- В представља део који се замењује словом „З“ уколико је неусаглашеност откривена ван интерне провере, или словом „И“ уколико је откривена током интерне провере.
- Х представља део који говори о врсти неусаглашености, а додељују му се следећа слова у зависности од врсте:
 - „Н“ за грешке на предмету
 - „К“ за грешке у формирању комисије за оцену или одбрану завршног рада
 - „Ф“ за пропусте у фази процеса вођења, израде и одбране завршног рада
 - „И“ за грешке у одржавању испита
 - „О“ за грешке у оцени коју је студент стекао на испиту из предмета
 - „С“ за грешке у научном скупу / конференцији
 - „Р“ за грешке у научноистраживачком пројекту
 - „П“ за грешке у процесу, ресурсу или резултату
- YYYY представља део у који се уноси година са 4 цифре

- ZZ представља редни број исте ознаке из регистра неусаглашености

Уколико је препорука да се корективна мера или корекција спроводи, један примерак попуњеног обрасца се шаље руководиоцу који је овлашћен и компетентан да одлучи о начину корекције и/или корективне мере, а чије име је унето у наставку реда „те се овај документ (анализа) упућује“. У тај део може бити унето име руководиоца који врши анализу заједно са менаџером квалитета, уколико је он овлашћен и компетентан да одлучи о начину спровођења корекције и корективне мере. Уколико то није случај онда се у тај део уноси име руководиоца вишег нивоа који је овлашћен да донесе одлуку.

АПР 30 Одлучивање о неусаглашености

Уколико је руководилац који је вршио анализу неусаглашености заједно са менаџером квалитета овлашћен за одлучивање о начину санације узрока неусаглашености и исправке саме неусаглашености онда он доноси одлуку о истом и попуњава преостале делове обрасца *Евиденција и одлука о неусаглашености*, ознаке: *K.2.06-1*. Уколико то није случај, онда руководилац коме је прослеђен један примерак *Евиденције и одлуке о неусаглашености* доноси одлуку и о истој попуњава преостали део обрасца.

При доношењу одлуке о корективној мери и/или корекцији руководилац мора узети у обзир све податке који су унети у претходни део обрасца, као и тренутно финансијско стање универзитета, као и расположиве ресурсе. Његова одлука, с обзиром на поменуте факторе може бити да супротна препоруци менаџера квалитета и руководиоца који је вршио анализу. Своју одлуку руководилац уноси у део ОДЛУКА О НАЧИНУ РЕШАВАЊА НЕУСАГЛАШЕНОСТИ и именује лице за спровођење корекције, као и лице за спровођење корективне мере, затим рокове за њихово спровођење и средства која су на располагању реализаторима.

Попуњен образац са потписом шаље у Центар за обезбеђење квалитета. Уколико је одлука руководиоца да се спроведе корективна мера прелази се на *АПР 40 Покретање Налога за корективну меру и дефинисање корективних мера*. Уколико је одлука Руководиоца да се корективна мера не спроводи прелази се на *АПР 50*.

АПР 40 Покретање Налога за корективну меру и дефинисање корективних мера

Менаџер квалитета покреће Поступак за управљање корективним мерама онако како је то описано истоименом процедуром, ознаке: *K.2.04*.

АПР 50 Ажурирање евиденције о неусаглашеностима

Секретар комисије за контролу квалитета уноси податке из *Евиденције и одлуке о неусаглашености* коју је послао руководилац у *Регистар неусаглашености* користећи истоимени образац у EXCEL формату, ознаке: *K.2.06-2* ради лакше манипулације подацима.

Уколико је извршилац корекције различит у односу на оног који спроводи корективну меру, референт Центра за обезбеђење квалитета га е-маилом обавештава о његовом задатку прослеђујући му у прилогу е-мејла скенирану или електронску верзију *Евиденције и одлуке о неусаглашености*.

Регистар неусаглашености се води за текућу годину, штампа се у јануару следеће године и чува минимум 5 година заједно са свим односним Евиденцијама и одлукама о неусаглашеностима у регистратору Центра за обезбеђење квалитета.

6. ПРИЛОЗИ

<i>Редни број прилога</i>	<i>Назив прилога</i>	<i>Ознака</i>
<i>6.1.</i>	<i>Евиденција и одлука о неусаглашености</i>	<i>K.2.06-1</i>
<i>6.2.</i>	<i>Регистар неусаглашености</i>	<i>K.2.06-2</i>

Датум утврђивања
неусаглашености: _____

Име и презиме запосленог који
је уочио неусаглашеност _____

Опис утврђене неусаглашености:	
Период у коме је настала неусаглашеност:	
Руководиоци који су обавеште- ни о појави неусаглашености:	

Датум пријаве неусаглашености: _____

Потпис запосленог _____

Датум анализе неусаглашености: _____

Број неусаглашености: _____

АНАЛИЗА ВРСТЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ:

НЕУСАГЛАШЕНОСТ СЕ ОДНОСИ НА:	УСЛУГУ, и то:	☐ Предмет _____
		☐ Формирање комисије за оцену или одбрану завршног рада _____
		☐ Пропуст у фази процеса вођења, израде и одбране завршног рада _____
		☐ Одржавање испита из _____
		☐ Оцену коју је студент стекао на испиту из предмета _____
	ПРОЦЕС или РЕЗУЛТАТ	☐ Научни скуп / конференцију _____
		☐ Научноистраживачки пројекат под називом _____
		☐ Процес _____
		☐ Ресурс _____
		☐ Резултат _____

Опис узрока _____ неусаглашености: _____
Захтев стандарда: _____
Документа QMS-а: _____

ПРЕПОРУКА У ВЕЗИ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ:

- ☐ Треба предузети мере за решавање због _____
те се овај документ (анализа) упућује _____ ради решавања.
- ☐ Не треба предузети мере за решавање због _____

АНАЛИЗУ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ ИЗВРШИЛИ:

Име, презиме и функција запосленог: _____ Потпис _____
Име, презиме и функција запосленог: _____ Потпис _____

Датум одлучивања о начину
решавања неусаглашености: _____

Број неусаглашености: _____

ОДЛУКА О НАЧИНУ РЕШАВАЊА НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

☐ Коригује се на следећи
начин: _____

За спровођење корекције задужује се:

Корекција се мора спровести
најкасније до: _____

За спровођење корекције одобравају се
следећа средства: _____

☐ Одобрава даље коришћење
неусаглашености без икакве
исправке и то на следећи
начин: _____

ОДЛУКА О НАЧИНУ УКЛАЊАЊА УЗРОКА НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Корективна мера се :

☐ Не покреће из следећег
разлога: _____

☐ Покреће по *Поступку за управљање корективним
мерама*. Као корективну меру спровести следеће:

За спровођење корективне мере задужује се:

Одобрена средства за спровођење корективне
мере су: _____

Рок за спровођење корективне мере је: _____

ОДЛУКУ ДОНЕО:

Име, презиме и функција: _____ Потпис _____

Година _____

Број неусаглашености	Врста неусаглашености (тачан опис)	Узрок неусаглашености	Захтев стандарда за који се узрок неусаглашености везује	Документ за који се узрок неусаглашености везује	Покренута			Узрок је идентификован и раније у неусаглашености број	Неусаглашеност се појављивала и раније под бројем
					Корекција	Корективна мера	Није покренуто ништа		

ГОДИНА _____

Неусаглашености везане за ПРОЦЕС, РЕСУРС или РЕЗУЛТАТ у оквиру процеса:	Укупан број неусаглашености пронађених			Укупан број неусаглашености на којима је покренута корекција	Укупан број неусаглашености на којима није покренута корекција али је саниран узрок корективном мером	Укупан број неусаглашености на којима није покренуто ништа
	Интерном провером	Пријавом	Укупно (Интерна провера + Пријава)			
Реализација НИР-а						
Процеси студентске службе						
Управљање људским ресурсима						
Процеси у библиотеци						
Планирање						
Маркетинг процес						
Менаџмент системом						
QMS процеси						

Неусаглашена услуга која се односи на:	Укупан број неусаглашености пронађених			Укупан број неусаглашености на којима је покренута корекција	Укупан број неусаглашености на којима није покренута корекција али је саниран узрок корективном мером	Укупан број неусаглашености на којима није покренуто ништа
	Интерном провером	Пријавом	Укупно (Интерна провера + Пријава)			
предмет						
формирање комисије за оцену или одбрану завршног рада						
фаза процеса вођења, израде и одбране завршног рада						
одржавање испита						
оцена коју је студент стекао на испиту из предмета						
научни скуп / конференција						
научноистраживачки пројекат						

Опис узрока	Број истих УЗОРОКА:												
Врста неусаглашености													
предмет													
формирање комисије за оцену или одбрану завршног рада													
фаза процеса вођења, израде и одбране завршног рада													
одржавање испита													
оцена коју је студент стекао на испиту из предмета													
научни скуп / конференција													
Реализација НИР-а													
Процеси студентске службе													
Управљање људским ресурсима													
Процеси у библиотеци													
Планирање													
Маркетинг процес													
Менаџмент системом													
QMS процеси													