

<b>SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM</b>	Oznaka:	Q2.00.06	
	Strana/ ukupno strana:	1/1	
Naziv dokumenta:  <b>PROCEDURA ZA UNAPREĐENJE PROCESA</b>	Izdanje broj:	Datum usvajanja:	
	Oznaka kopije: <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>		
Sadržaj:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE</li><li>2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA</li><li>3. TERMINI I DEFINICIJE</li><li>4. OPIS RADA</li><li>5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA</li><li>6. ZAPISI</li><li>7. PRILOZI</li></ol>			
	IZRADIO	PREGLEDAO	ODOBRIO
Funkcija			
Ime i prezime			
Potpis			

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura ima za cilj da definiše redosled aktivnosti i odgovornosti pri poboljšanju efikasnosti i efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, ključnih procesa i kvaliteta usluga.

Procedura se primenjuje u sistemu upravljanja kvalitetom, usluga i ključnih procesa na fakultetu/školi od strane komisije, i obavezujuća je za sve učesnike u tom procesu.

## 2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

### 2.1 Veza sa standardima i opštim aktima

- JUS ISO 9001:2001 (tačka 8.5)

### 2.2 Veza sa dokumentima sistema kvaliteta

Q2.00.01 – Procedura preispitivanja sistema kvaliteta

Q2.00.03 – Procedura upravljanja korektivnim merama

Q2.00.05 – Procedura upravljanja internim proverama sistema kvaliteta

Q2.00.11 – Procedura upravljanja preventivnim merama

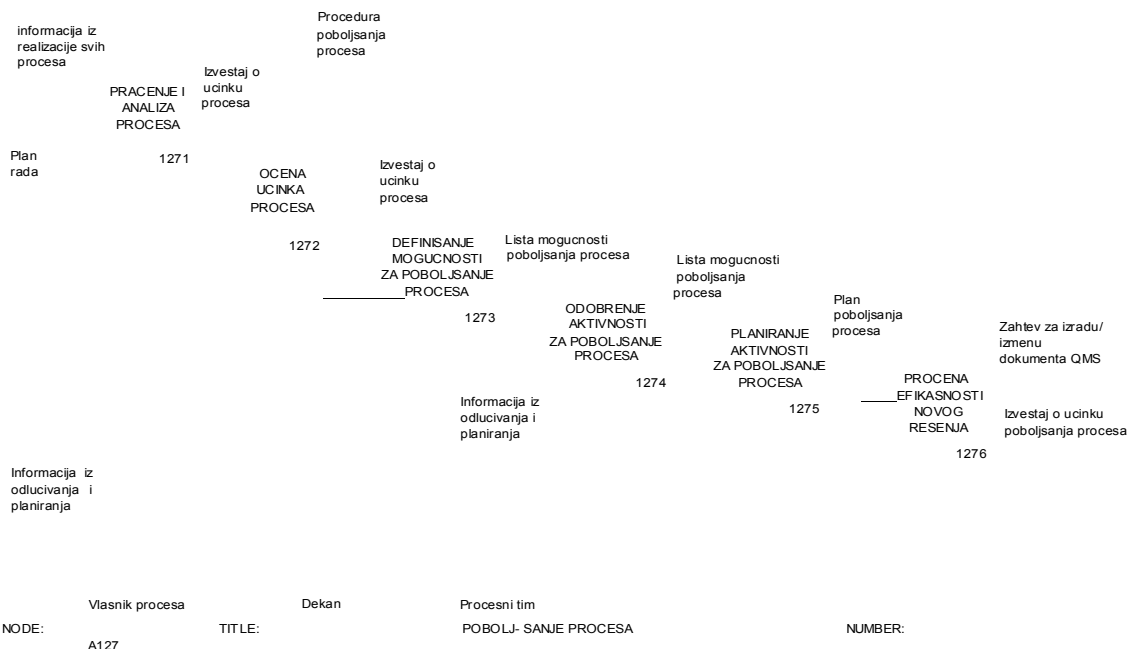
Q2.01.05 – Procedura za rešavanje molbi, žalbi i prigovora u nastavnom procesu

Q2.00.07 – Procedura upravljanja dokumentima sistema kvaliteta

## 3. TERMINI I DEFINICIJE

Nema novih pojmova.

## 4. OPIS RADA



Slika 1: Dekompozicioni dijagram – unapređenje procesa

### 4.1 Praćenje i analiza procesa

Vlasnici procesa vrše svakodnevno praćenje i analizu procesa kroz primenu planova rada i informacija o realizaciji procesa. Na osnovu rezultata merenja određuju efikasnost i efektivnost procesa i izrađuju izveštaj o učinku procesa.

### 4.2 Ocena učinka procesa

Dekan/direktor škole ocenjuje učinak sistema upravljanja kvalitetom usluga.

### 4.3 Definisavanje mogućnosti za poboljšanje procesa


Procesni tim (učesnici u procesu) analizira izveštaj o učinku procesa, identifikuje ključni problem procesa i određuje oblasti u kojima treba poboljšati učinak, identifikuje i verifikuje primarne uzroke problema, definiše mogućnosti za poboljšanje i izrađuje Listu mogućnosti poboljšanja.

### 4.4 Odobrenje aktivnosti za poboljšanje procesa

Dekan/direktor škole vrši odobrenje predloženih rešenja i vrši izbor prioriteta.

### 4.5 Planiranje aktivnosti za poboljšanje procesa

Vlasnici procesa prave Plan poboljšanja procesa (plan za sprovođenje akcija) i odgovorni su za implementaciju i nadzor.

	<b>PROCEDURA UNAPREDJENJE PROCESA</b>	Oznaka:	Q2.00.06
		Strana/ ukupno strana:	4/4

#### 4.6 Procena efikasnosti novog rešenja

Vlasnici procesa procenjuju efektivnost i efikasnost novog rešenja i izrađuju Izveštaj o učinku poboljšanja procesa. Ukoliko nova rešenja za poboljšanje nisu efektivna i efikasna, procesni tim vrši ponovno definisanje mogućnosti za poboljšanje procesa.

Ukoliko su nova rešenja za poboljšanje efektivna i efikasna, procesni tim vrši njihovu standardizaciju dajući Zahtev za izradu/izmenu dokumenata QMS prema Q2.00.07 – Procedura upravljanja dokumentima sistema kvaliteta.

#### 5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Za kontrolu ove procedure odgovoran je predstavnik Komisije za kvalitet.

Vlasnici procesa su odgovorni za pridržavanje ove procedure u praksi.

#### 6. ZAPISI

#### 7. PRILOZI

Prilog 1: Lista mogućnosti poboljšanja procesa (Obrazac Q2.00.06-01)

Prilog 2: Plan poboljšanja procesa (Obrazac Q2.00.06-02)