

<b>SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM</b>		Oznaka:	Q2.00.05
		List/listova:	1/7
Naziv dokumenta:	Izdanje broj: 2		Datum usvajanja: 14.06.2008.god.
	<b>PROCEDURA INTERNE PROVERE KVALITETA</b>		
		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	Menadžer sistema kvaliteta		Direktor za naučno-nastavnu delatnost
Ime i prezime	Mladenka Ignjatic		Prof. dr Oskar Kovač
Potpis			

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Svrha postupka je da definiše aktivnosti i odgovornosti pri izvođenju internih provera kvaliteta.

Primenjuje se pri izvođenju redovnih i vanrednih provera i obavezujući je za sve učesnike u tom procesu.

## 2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

### 2.1 Veza sa standardima i opštim aktima

- JUS ISO 9001:2001 (tačka 8.2.2)

### 2.2 Veza sa dokumentima sistema kvaliteta

- Q2.00.01 – Procedura preispitivanja sistema kvaliteta
- Q2.00.03 – Procedura upravljanja korektivnim merama
- Q2.00.11 – Procedura upravljanja preventivnim merama

## 3. TERMINI I DEFINICIJE

Provera kvaliteta: sistematsko i nezavisno proveravanje radi određivanja da li se aktivnosti u oblasti kvaliteta i rezultati koji se na njih odnose slažu sa planiranim programima, da li su ovi programi sprovedeni efikasno i da li su pogodni za dostizanje ciljeva.

Nalaz tokom provere kvaliteta: činjenično stanje ustanovljeno tokom provere kvaliteta praćeno objektivnim dokazom.

Proverivač kvaliteta: osoba kvalifikovana da izvršava provere kvaliteta.

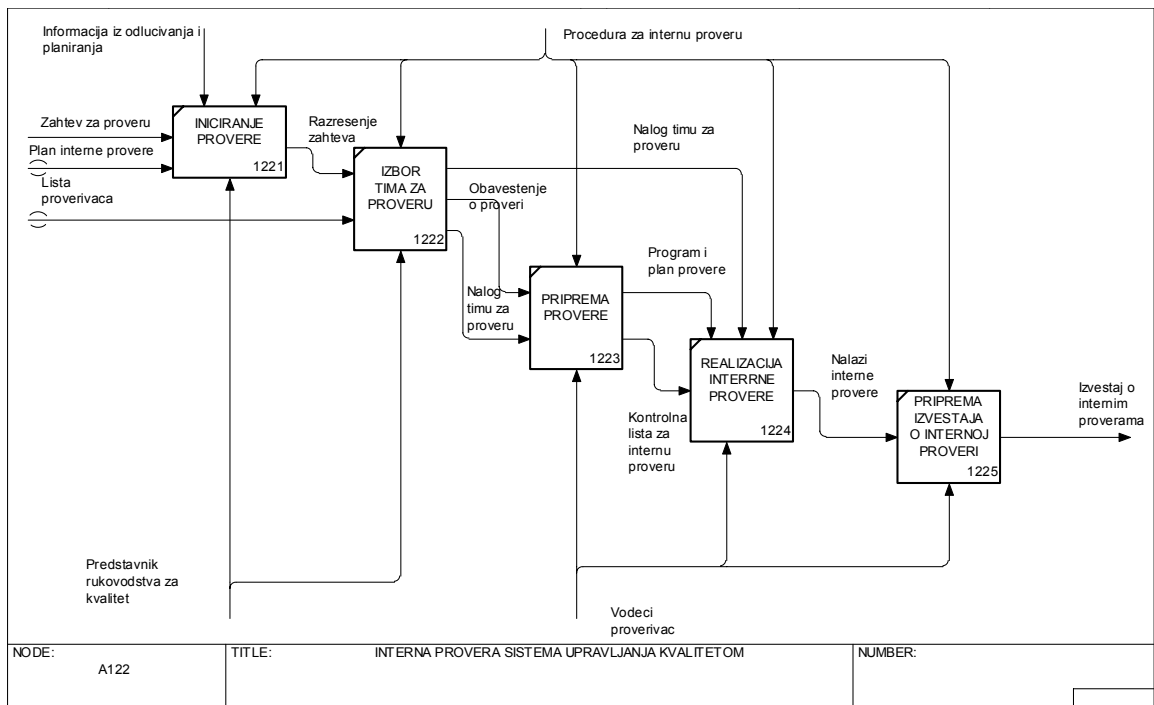
Vođa tima proverivača: proverivač kvaliteta nadležan da rukovodi timom proverivača.

## 4. OPIS RADA

Procedura interne provere obuhvata aktivnosti:

- iniciranja provere,
- izbora tima za proveru,
- pripreme za proveru,
- provere i ocenjivanja sistema,
- pripreme i distribucije izveštaja i
- praćenja sprovođenja korektivnih i preventivnih mera,

prikazane dijagramom toka na slici 1 i opisane na način kako je to dato u nastavku.



#### 4.1 Iniciranje provere

Redovne interne provere izvode se prema planu (prema obrascu Q2.00.05-1 – Prilog 1) usvojenom od strane rukovodstva sa izvršnom odgovornošću.

Povodi za vanredne provere mogu biti:

- nova strategija organizacije ili novopostavljeni ciljevi,
- zahtevi korisnika,
- nepovoljan odnos strukture troškova kvaliteta,
- broj reklamacija korisnika,
- problemi pri uvođenju novih proizvoda i/ili usluga (projekata),
- izmena načina rada,
- problemi sa kvalitetom u toku procesa vršenja usluga,
- dislokacija procesa rada, itd.

Vanredna provera može biti inicirana od bilo kojeg člana rukovodstva sa izvršnom odgovornošću, uključujući i rukovodioce do najnižeg nivoa organizacione strukture fakulteta. Zahtev za internu proveru (prema obrascu Q2.00.05-2 – Prilog 2) treba da sadrži:

- predmet provere,
- obim provere,
- obrazloženje za pokretanje zahteva i
- ko je i kad podneo zahtev.

Zahtev se dostavlja predstavniku rukovodstva za kvalitet, koji donosi odluku o opravdanosti inicijative. Ako inicijativa nije opravdana, predstavnik rukovodstva za kvalitet, u slobodnoj formi, sačinjava obrazloženje za odbacivanje inicijative i prosleđuje ga inicijatoru. Ako inicijator nije zadovoljan obrazloženjem, svoju inicijativu prosleđuje dekanu, koji donosi konačan sud.

## 4.2 Izbor tima za proveru

Menadžer sistema kvaliteta, na osnovu raspoložive liste ocenjivača (čuva se u arhivi fakulteta), određuje tim za proveru i obaveštenjem o internoj proveru (prema obrascu Q2.00.05-3 – Prilog 3) traži saglasnost od nadležnog rukovodioca.

Za slučaj da se ne dobije saglasnost na tim za proveru, Menadžer sistema kvaliteta odmah po prijemu informacije, u direktnom kontaktu sa nadležnim rukovodiocem razrešava pitanje izbora tima za proveru.

Po dobijanju saglasnosti, predstavnik rukovodstva za kvalitet izdaje nalog timu za proveru (prema obrascu Q2.00.05-4 – Prilog 4).

## 4.3 Priprema interne provere

Priprema za proveru podrazumeva izvršavanje sledećih aktivnosti tima za proveru:

- bliže upoznavanje sa dokumentacijom sistema kvaliteta za proveravani deo;
- pripremu programa i plana provere prema obrascu Q2.00.05-5 (Prilog 5), na način koji podrazumeva da proverivač nije nadležan za proveravano područje;
- dobijanje saglasnosti na program i plan provere, i
- pripremu kontrolnih lista uz korišćenje obrasca Q2.00.05-6, prikazanog prilogom 6, a pod rukovodstvom vođe tima za proveru i uz učešće proverivača.

## 4.4 Realizacija interne provere

Provera i ocenjivanje sistema kvaliteta obuhvata aktivnosti:

- uvodni sastanak,
- provera i
- završni sastanak.

### 4.4.1 Uvodni sastanak

Interna provera počinje uvodnim sastankom (predviđen programom i planom provere). Vođa tima proverivača priprema i vodi sastanak čiji sadržaj obuhvata:

- međusobno upoznavanje,
- objašnjavanje obima provere,
- objašnjavanje cilja provere,
- objašnjavanje programa i plana provere,
- upoznavanje sa metodama i postupcima provere i
- utvrđivanje termina predloženih programom i planom provere.

### 4.4.2 Provera

Procedura provere sistema kvaliteta obuhvata aktivnosti:

- uvid i ocenu saglasnosti:
  - dokumentacije,
  - opreme,
  - materijala,
  - osoblja i
  - procedura/uputstava, i
- analizu rezultata koja ukazuje na:
  - stepen saglasnosti sistema kvaliteta sa odgovarajućim standardom i
  - preglede neusaglašenosti određene prema obrascu Q2.00.05-7 (Prilog 7).

Utvrđeni nedostaci, na bazi stvarnih dokaza, osnova su za definisanje preventivnih i korektivnih mera od strane nadležnih rukovodilaca proveravane oblasti i donošenje konačne odluke o tome da ili sistem kvaliteta zadovoljava ili ne.

Provera se obavlja od strane tima za proveru, pod rukovodstvom vođe tima.

#### 4.4.3 Završni sastanak

Vođa proverivačkog tima, na kraju sprovedene provere, prema dogovoru sa uvodnog sastanka, održava završni sastanak sa nosiocima odgovornosti proveravanih područja u prisustvu predstavnika rukovodstva za kvalitet i proverivača.

Dnevni red završnog sastanka obuhvata:

- svrhu sastanka,
- ograničenja u proveru – ako ih je bilo,
- izveštaj – podrazumeva prikazivanje skice izveštaja i
- prikaz neusaglašenosti i predlog korektivnih mera.

#### 4.5 Priprema izveštaja interne provere

Aktivnosti pripreme, distribucije i arhiviranja izveštaja u nadležnosti vođe tima proverivača, prikazane su u nastavku.

##### 4.5.1 Priprema izveštaja

Vođa i članovi tima proverivača, na osnovu izvršene provere i izvedenih ocena, sačinjavaju Izveštaj o proveru, koji obuhvata:

- identifikaciju izveštaja,
- stepen poverljivosti,
- cilj – svrha provere,
- detaljan program provere,
- referentna dokumenta o proveru,
- prikaz nalaza,
- zapažanja, neusaglašenosti i dokaze o njima,
- preporuke za korektivne i preventivne mere,
- zaključak tima za proveru,
- preporuke o sistemu kvaliteta i
- distributivnu listu,

što se unosi u obrazac Q2.00.05-7.

Na rukovodstvu proveravanog dela leži odgovornost za pokretanje akcija saglasno nalazu i usaglašenom roku definisanim u *Nalazima interne provere* (obrazac Q2.00.05-7), a prema postupku Q2.00.03 – Procedura upravljanja korektivnim merama.

Konačan završetak se ostvaruje formalnom proverom primene utvrđenih mera, o čemu se sačinjava izveštaj u formi *Nalaza interne provere* (donji deo obrasca Q2.00.05-7) i prosleđuje se proveravanom i arhivi fakulteta.

##### 4.5.2 Distribucija i arhiviranje izveštaja

Sačinjen izveštaj o internoj proveru se dostavlja predstavniku rukovodstva za kvalitet i arhivi fakulteta, a pojedinačni nalazi provere nosiocima odgovornosti, kod kojih su uočene neusaglašenosti. Svi zapisi o internim proverama navedeni u Postupku, čuvaju se 3 godina u arhivi fakulteta. Odgovoran za njihovo čuvanje je Menadžer sistema kvaliteta. Oni predstavljaju

poslovnu tajnu, i po odobrenju dekana se mogu u celosti ili delimično prikazati partnerima i/ili ocenjivačima sistema kvaliteta .

## 5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA


Sva lica koja učestvuju u internoj proveri kvaliteta moraju se pridržavati Postupka. Za kontrolu primene postupka ovlašćen je dekan.

## 6. ZAPISI

Naziv	Obrazac broj	Medij čuvanja	Mesto čuvanja	Vreme čuvanja	Odgovorno lice
Godišnji plan redovnih internih provera	Q2.00.05-1	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Zahtev za internu proveru	Q2.00.05-2	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Obaveštenje o internoj proveri	Q2.00.05-3	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Nalog timu za internu proveru	Q2.00.05-4	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Program i plan interne provere	Q2.00.05-5	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Kontrola lista za internu proveru	Q2.00.05-6	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Nalaz interne provere	Q2.00.05-7	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Izveštaj o internoj proveri	Q2.00.05-8	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet

## 7. PRILOZI

- Prilog 1: Izgled obrasca Q2.00.05-1 – Godišnji plan redovnih internih provera  
 Prilog 2: Izgled obrasca Q2.00.05-2 – Zahtev za internu proveru  
 Prilog 3: Izgled obrasca Q2.00.05-3 – Obaveštenje o internoj proveri  
 Prilog 4: Izgled obrasca Q2.00.05-4 – Nalog timu za internu proveru  
 Prilog 5: Izgled obrasca Q2.00.05-5 – Program i plan interne provere

 <b>MEGATREND</b> UNIVERZITET <small>OBRAZOVANJE, OD 1966.</small>	<b>PROCEDURA INTERNE  PROVERE KVALITETA</b>	Oznaka:	Q2.00.05
		List/listova:	7/7
<p>Prilog 6: Izgled obrasca Q2.00.05-6 – Kontrola lista za internu proveru</p> <p>Prilog 7: Izgled obrasca Q2.00.05-7 – Nalaz interne provere</p> <p>Prilog 8: Izgled obrasca Q2.00.05-8 – Izveštaj o internoj proveri</p>			

