

Упутство за изглед, садржај и означавање докумената система за менаџмент квалитетом

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**
 - 4.1.1. Пасуси и растојања
 - 4.1.2. Основни текст
 - 4.1.3. Наслови у тексту
 - 4.1.4. Положај наслова у тексту
 - 4.2. Израда алгоритма**
 - 4.2.1. Основни графички облици и њихова намена при изради алгоритма
 - 4.3. Изглед докумената система квалитета**
 - 4.3.1. Изглед записа
 - 4.3.2. Врсте стандардних образаца које се користе на Мегатренд универзитету
 - 4.4. Садржај докумената система квалитета**
 - 4.4.1. Пословник квалитета, ознаке: K.1.00.
 - 4.4.2. Процедуре и упутства
 - 4.4.3. Записи
 - 4.5. Означавање докумената**
 - 4.5.1. Ознака докумената
 - 4.5.1.1. Ознака образаца
 - 4.6. Дијаграм тока**
- 5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**
- 6. ПРИЛОЗИ**
 - 6.1. Образац насловне стране процедуре или упутства
 - 6.2. Образац насловне стране Пословника квалитета
 - 6.3. Образац наредне стране
 - 6.4. Образац наредне положене стране
 - 6.5. Нулти образац, ознаке: K.3.01-1
 - 6.6. Нулти образац за екстерну комуникацију, ознаке: K.3.01-2
 - 6.7. Симболи за цртање дијаграма тока
 - 6.8. Пример међусобног односа појединих графичких облика дијаграма тока активности

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутство има за циљ да дефинише изглед, садржај и начин означавања докумената система за менаџмент квалитетом. Њиме се обезбеђује уједначен изглед докумената система за менаџмент квалитетом. Документа, формулари и образци, који нису саставни део документације система за менаџмент квалитетом не морају имати изглед и садржај описан овим упутством, нити подлежу начину означавања објашњеним овим упутством.

Поступак примењују лица која су задужена за израду нових докумената система за менаџмент квалитетом. Контролу примене обавља Менаџер квалитета.

Овај документ се примењује на свим радним местима на којима се израђују документа применом рачунара. За сва документа, која се израђују применом овог упутства, користи се ћирилично писмо.

2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

ISO 9001:2008 4. Систем менаџмента квалитетом
 4.2.3 Управљање документима
 4.2.4. Управљање записима

Документа система за менаџмент квалитетом Мегатренд универзитета:

- *Пословник квалитета, ознаке: K.1.00.*
- *Поступак за стварање, усвајање, измену и дистрибуцију докумената система за менаџмент квалитетом, ознаке: K.2.01*
- *Поступак за управљање записима, ознаке: K.2.02*

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Пословник квалитета: документ који исказује политику квалитета и описује систем за менаџмент квалитетом универзитета кроз постојеће процедуре и упутства повезујући их са захтевима стандарда ИСО 9001:2008.

Поступак: документ којим се дефинише тј. прописује начин обављања неког заокруженог процеса.

Упутство: документ којим се дефинише тј. прописује начин обављања дела процеса.

Запис о квалитету: Документ који пружа објективни доказ обима испуњења захтева за квалитет или ефикасност примењеног елемента система за менаџмент квалитета.

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Уводне напомене

Упутство захтева основно знање рада у програмском пакету Microsoft Word. Код уношења текста у ћириличном писму користи се српски кодни распоред слова на тастатури.

Информације о параметрима везаним за маргине; стилове; врсту, величину и стил фонта; пасусе, прореде и сл., дате су да би их оператер могао подесити у случају појаве неких проблема у току обраде текста или ако се користе други рачунарски програми. Највећи део параметара је дефинисан у фајлу Normal.dot.

Параметри који се односе на маргине подешени су према доле наведеним вредностима:

Top = 2 cm
Bottom = 2 cm
Left = 2.5 cm
Right = 1.5 cm
Gutter = 0 cm
Header = 1.27 cm
Footer = 1.27 cm
Apply to: Whole document

4.1.1. Пасуси и растојања

Параметри везани за пасусе текста подешени су у свим стандардним обрасцима који се чувају у формату Document Templates. У случају потребе могуће је вршити накнадна подешавања параметара током израде документа.

Растојање између два пасуса текста се остварује једним притиском на тастер **Enter**.

Растојање између пасуса текста и наредног наслова или подналова се остварује са два притиска на тастер **Enter**.

Растојање између наслова или подналова се остварује једним притиском на тастер **Enter**.

Растојање између наслова или подналова и наредног текста се остварује једним притиском на тастер **Enter**.

4.1.2. Основни текст

Слова (font) у тексту дефинишу следећи параметри: писмо (ћирилица), врста фонта, стил фонта (Regular, Bold, Italic, BoldItalic) и величина фонта.

4.1.3. Наслови у тексту

Сви наслови у тексту се исписују *великим почетним словом*.

Врсте наслова, фонтова, њихови стилова и величина који се користе за израду наслова у основном тексту дати су у слеђој табели:

Врста наслова	Величина слова	Назив фонта	Стилови фонта	Величина фонта
1	2	3	4	5
Наслов документа	Прво слово наслова је велико а остала су мала	Times New Roman	Bold	26 pt
ОСНОВНИ НАСЛОВ ПОГЛАВЉА	Сва слова у наслову су велика	Times New Roman	Bold	14 pt
Поднаслов I реда	Прво слово наслова је велико а остала су мала	Times New Roman	Bold	14 pt
Поднаслов II реда	Прво слово наслова је велико а остала су мала	Times New Roman	Bold	13 pt
Поднаслов III реда	Прво слово наслова је велико а остала су мала	Times New Roman		13 pt

4.1.4. Положај наслова у тексту

Сви наслови се исписују са левим поравњањем (већ је дефинисано у Normal.dot) са првом линијом текста у пасусу. Проред између узастопних наслова остварује се јеним притиском на тастер **Enter** величине 12pt (већ је дефинисано у Normal.dot).

Пример:

1.1. Поднаслов I реда (величине 14 pt)

(Проред величине 12 pt)

1.1.1. Поднаслов II реда (величине 13 pt)

(Проред величине 12 pt)

Ако *наслов прелази и у други ред* поравнава се тако да текст другог реда наслова почиње у истој колони као и текст наслова у првом реду, да би се број испред наслова јасније истакао.

Пример:

1.1.1. Ово је пример подналова II реда у тексту који прелази и у други ред текста наслова

4.2. Израда алгоритма

4.2.1. Основни графички облици и њихова намена при изради алгоритма

За израду алгоритама препоручен програмски пакет је VISIO, али ако конфигурација не дозвољава инсталацију и коришћење овог програмског пакета, онда треба користити Microsoft Word. Основни графички облици који се користе за израду алгоритма, њихови параметри и намена су приказани у прилогу 6.6, а њихов међусобан однос у алгоритму дат је у прилогу 6.7 овог документа. **Напомена:** Текст у сваком од текст боксова се уписује великим почетним словом. Изузеци од овог правила су графички облици под редним бројевима: 1, 7, 8.

Коришћење графичких облика се реализује “кликом” на икону *Drawing* чиме се активира палета која садржи основне графичке облике за израду алгоритма. Након што је изабран одговарајући графички облик (у *Drawing* палети, опција *AutoShapes*), параметри графичких облика (ширина, висина, дебљина линије и сл.) се подешавају на следећи начин:

*Селектовати графички облик чије параметре подешаваате
Притиском на десни тастер миша отворите помоћни мени
Одаберите **Format Auto Shape***

4.3. Изглед докумената система за менаџмент квалитетом

За прву страну *Пословника квалитета*, ознаке: *K.1.00*, свих процедура и упутстава докумената система за менаџмент квалитетом користи се образац *Насловна страна* (који је дат у прилогу 6.1. овог документа) чија се ознака одређује онако како је описано у тачки 4.5 овог документа.

За све остале стране наведених докумената користи се *Образац наредне стране* (прилог 6.2. овог документа) и он се означава онако како је описано у тачки 4.5 овог документа.

4.3.1. Изглед записа

Сви записи могу имати изглед стандардизованих записа и записа у слободној форми.

Стандардизовани записи су они записи чији је изглед и садржај дефинисан путем образаца тј. непопуњеног формулара, а дати су у оквиру документа који описују процес у коме од образаца настаје запис о квалитету, тј. у коме се исти користе.

Записи у слободној форми се слободно обликују, а раде се на обрасцу *Нулти образац, ознаке: К.3.01.-1* који је дат у прилогу овог документа. Записе у слободној форми могуће је радити и у другачијој форми уколико Закон, прописи или ситуација то захтевају.

4.3.2 Врсте стандардних образаца које се користе на Мегатренд универзитету

- *Образац насловне стране процедуре или упутства* (дат у прилогу 6.1 овог документа), *Образац насловне стране Пословника квалитета* (дат у прилогу 6.2 овог документа), *Образац наредне стране* (дат у прилогу 6.3 овог документа) и *Образац наредне положене стране* (исти је као Образац наредне стране с тим што се header i footer продужавају у складу са ивицама стране) служе као основа за израду докумената другог, трећег и четвртог нивоа (датих у табели под тачком 4.5.1 овог документа - Хијерархијски нивоии докумената)

- *Нулти образац* служи да замени произвољне форме докумената у досадашњој комуникацији унутар универзитета (дописи руководству, одлуке и решења и слично). При креирању записа у Header нултог образаца уместо натписа „*Нулти образац*“ уписује се назив самог записа који ближе објашњава садржај истог. Усвајањем стандардизованог обрасца за специфичну намену (нпр. Захтев за набавку), престаје могућност израде наведених докумената на нултим обрасцима у слободној форми.

- У случају комуникације која је усмерена ван универзитета, потребно је користити *Нулти образац за екстерну комуникацију, ознака: К.3.01-2* и то у случајевима када се не користе Меморандум и Факс. *Нулти образац за екстерну комуникацију* у себи садржи основне податке о Мегатренд универзитету (број телефона, факса, адресу и е-маил адресу). Основни подаци налазе се у табели која је уметнута у Footer-у документа. У прилогу овог документа дат је *Нулти образац за екстерну комуникацију* у оквиру прилога 6.5. Дозвољено је накнадно у табелу уписати телефон, факс и е-маил и ознаку страна. *Нулти образац за екстерну комуникацију* превасходно је намењен електронској комуникацији и редовној комуникацији са окружењем. За наредну страну *Нултог образаца за екстерну употребу* користи се *Нулти образац*.

4.4. Садржај докумената система за менаџмент квалитетом

4.4.1. Пословник квалитета, ознаке: К.1.00.

Пословник о квалитету, ознаке: К.1.00 објашњава начин испуњења свих захтева стандарда ISO 9000:2008 који су применљиви на Мегатренд универзитету. Његова форма израђује се према процесима који егзистирају на Мегатренд универзитету и описани су петљом квалитета. Пословник почиње доле наведеним тачкама, а наставља се тачкама које представљају групе процеса графички приказане петљом квалитета.

Материја у пословнику је подељена по целинама у оквиру којих постоје целине нижег реда:

1. УВОД
2. ОРГАНИЗАЦИЈА УНИВЕРЗИТЕТА
3. ПРИМЕЊЕНИ ДОКУМЕНТИ, ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ
5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА
6. МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА
7. РЕАЛИЗАЦИЈА ДЕЛАТНОСТИ УНИВЕРЗИТЕТА
8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАВАЊА
9. ПРИЛОЗИ

Од тачке 4. процеси који постоје на универзитету, процедуре и упутства се наводе, описују и повезују са тачкама стандарда ISO 9001:2008.

4.4.2. Процедуре и упутства

Основне тачке које свака процедура и упутство садрже су:

1. **ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ** (где се описује где се конкретни документ примењује и ко је одговоран за његову примену)
2. **ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА** (где се описује на које се тачке стандарда односи конкретни процес који се описује документом и за које документе система за менаџмент квалитетом се конкретан документ везује)
3. **ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ** (где се наводе појмови везани за систем за менаџмент квалитетом и ближе објашњавају или се наводе ознаке и скраћенице, ако су коришћене у тексту поступка, као и дефиниције специфичних појмова који се користе у поступку.)
4. **ПОСТУПАК РАДА** (где се описује процес на који се документ односи. Процедуре у овом делу обавезно садрже алгоритам, тј. графички модел процеса израђен по правилима датим у оквиру тачке 4.2 овог упутства и прилога 6.6 и 6.7. Упутства не садрже графички модел процеса тј. алгоритам.)
5. **ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА** (У овој тачки дефинише се ко је одговоран за примену поступка, односно за извођење појединих активности. Ако је потребно, користити тзв. матрицу одговорности. Такође, дефинише се ко је овлашћен за контролу примене поступка.)
6. **ПРИЛОЗИ** (Представљају додатак свих образаца који се користе у току вршења процеса а стандардизовани су у оквиру документа на који се односе.)

4.4.3. Записи

Стандардизовани записи имају унапред дефинисан садржај преко обрасца који се користи за запис.

Садржај записа у слободној форми пише се у празном пољу уз обавезно придржавање изгледа из тачке 4.3.1. овог документа. Могућност примене записа у слободној форми искључује се настанком стандардизованог записа.

4.5. Означавање докумената

4.5.1. Ознака докумената

Ознака документа састоји се од словних и бројних делова ознаке који се одвајају тачкама и има следећу структуру:

$X_1.X_2.X_3X_4$

X_1 Ознака подсистема којем припада документ

Подсистемима као деловима пословног система додељује се словна ћирилична ознака према следећој табели:

ПОДСИСТЕМИ		Ознака
Ред. бр.	Назив	X_1
1.	Подсистем управљања	У
2.	Подсистем развоја	Р
3.	Подсистем квалитета	К
4.	Подсистем услуга	С
5.	Подсистем људских ресурса	Љ
6.	Подсистем маркетинга	М
7.	Подсистем набавке	Н
8.	Подсистем финансија	Ф
9.	Подсистем информатике	И
10.	Подсистем правно-нормативних послова	П

С обзиром да документ описује и прописује процес, овај део ознаке заправо говори о припадању процеса на који се документ односи неком од наведених подсистема.

X2 Ознака хијерархијског нивоа документа

Овом сегменту ознаке документа додељује се један арапски број према следећој табели :

Хијерархијски нивои докумената		Ознака
Нивои	Називи докумената	X ₂
Базна документа	Статути, Политика, Циљеви, Стратегије, Кодекси, Критеријуми, Принципи...	0
Пословници и приручници	Пословник о квалитету.	1
Поступци	Сва документа која су израђена као поступци	2
Упутства	Сва документа која су израђена као упутства	3

X3X4 Редни број документа

Редни број документа говори о редоследу настанка документа у оквиру истог пословног система, истог подсистема и истог хијерархијског нивоа документа.

4.5.1.1. Ознака образаца

Означавање образаца се врши тако што се на ознаку документа (процедуре или упутства) у оквиру кога је образац наведен као прилог, додаје редни број од 1 до n по редоследу приказивања у дотичном документу. Од ознаке документа овај део шифре одваја се повлаком.

4.6. Дијаграм тока

За цртање дијаграма тока користе се симболи дати у прилогу 6.7.

5. Одговорност и овлашћења

Сви аутори докумената система за менаџмент квалитетом су одговори да се при изradi прдржавају овог упутства. Представник руководства за квалитет је задужен за контролу примене овог упутства.

6. Прилози

Редни број прилога	Назив прилога	Ознака
6.1.	Образац насловне стране процедуре или упутства	Добија ознаку на основу овог упутства
6.2.	Образац насловне стране Пословника квалитета	Добија ознаку на основу овог упутства
6.3.	Образац наредне стране	Добија ознаку на основу овог упутства
6.4.	Образац наредне положене стране	Добија ознаку на основу овог упутства
6.5.	Нулти образац	K.3.01-1
6.6.	Нулти образац за екстерну употребу	K.3.01-2
6.7.	Симболи за цртање дијаграма тока	Нема
6.8.	Пример међусобног односа појединих графичких облика дијаграма тока активности	Нема

Назив докумената система за менаџмент квалитетом

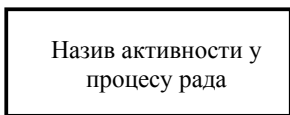
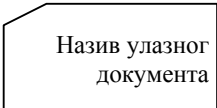
Садржај:

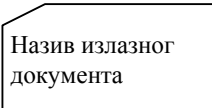
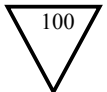
1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ

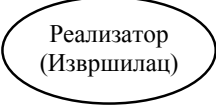
ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА



<i>Назив факултета или школе</i>	<i>Адреса сајта факултета или школе</i>
<i>Адреса факултета или школе</i>	<i>Контакт е-маил</i>
<i>Телефон факултета или школе</i>	<i>Број факса факултета или школе</i>
<i>Верзија:</i>	<i>Ознака: К.3.01-2 Страна од</i>

Р. бр.	Изглед графичког елемента дијаграма тока	Параметри облика	Параметри положаја	Намена
	2	3	4	5.
1.		Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Оквир: црна линија дебљине 1 pt Центрирање текста: Center	На почетку празног простора на центрирано на средину	Овај графички облик користи се за означавање почетка и краја неког дијаграма тока активности. (Види прилог 6.8.)
2.		Фонт: Times New Roman Величина слова: 9 pt Минимална висина текст бокса: 1.5 cm Оквир: црна линија дебљине 1 pt Центрирање текста: Center	Усправна симетрала треба да се поклапа са усправном симетралом облика објашњеног у 1. рду ове табеле.	Овај графички облик представља активност у процесу рада у неком од дијаграма тока активности процеса рада. Унутар овог текст бокса уписује се назив активности у процесу рада. (Види прилог 6.8.)
3.		Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Оквир: црна линија дебљине 0.5 pt Центрирање текста: Desno	Подешава оператер водећи рачуна о следећем: - доњи леви угао текст бокса и улазног документа са налази иза горњег десног угла текст бокса активности; - текст бокс сваког следећег документа својим левим горњим углом се надовезује на леви доњи угао претходног; (Детаљ А, види прилог 6.8.) - улазна документа свих активности, кад год је то могуће, треба да су вертикално поравната (Детаљ Б, види прилог 6.8.)	Овај графички облик користи се за приказ улазних докумената у неку од активности процеса рада. Унутар њих се уписује назив улазног документа. (Види прилог 6.8.)

	2	3	4	5
4.	 Назив излазног документа	Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Ширина текст бокса: 3 cm Минимална висина текст бокса: 1.5 cm Оквир: црна линија дебљине 0.5 pt Центрирање текста: Лево	Подешава оператер водећи рачуна о следећем: - горњи десни угао текст бокса И излазног документа са налази иза доњег левог угла текст бокса активности; - текст бокс сваког следећег документа својим левим горњим углом надовезује на леви доњи угао претходног (Детаљ Ц, види прилог 6.8.); - И излазна документа свих активности, кад год је то могуће, треба да су вертикално поравната (Детаљ Ф, види прилог 6.8.)	Овај графички облик користи се за приказ излазних докумената из неке од активности процеса рада. Унутар њега се уписује назив излазног документа. (Види прилог 6.8.)
5.		Ширина текст бокса: 1 cm Висина текст бокса: 1 cm Оквир: црна линија дебљине 1 pt	Усправна симетрала треба да се поклапа са усправном симетралом облика објашњеног у 1. рду ове табеле.	Овај графички облик се користи за дељење тока активности и представља активност одлучивања у дијаграму тока активности процеса рада. (Види прилог 6.8.)
6.		Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Ширина текст бокса: 1.3 cm Висина текст бокса: 1.2 cm Оквир: црна линија дебљине 1 pt Центрирање текста: Center	Усправна симетрала треба да се поклапа са усправном симетралом облика објашњеног у 1. рду ове табеле.	Овај графички облик се користи за повезивање дијаграма тока активности са једне на другу страну документа. У овај текст боксу редом се уписују бројеви сваког од прекида. Изглед, оријентација и уписани број графичког облика наставка дијаграма исти је као и графички облик прекида дијаграма са претходне стране. (Види прилог 6.8.)
7.	АПР 100	Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Ширина текст бокса: 1.5 cm Висина текст бокса: 0.6 cm Оквир: безбојна линија (No line) Центрирање текста: Лево	Лева ивица овог текст бокса треба да се надовезује на леву ивицу текст бокса активности. Доња ивица овог текст бокса се поклапа са горњом ивицом текст бокса активности.	Овај графички облик користи се за упис ознаке активности процеса рада (нпр. АПР 100), а може се користити и за упис речи НЕ и ДА у графичком облику за дељење дијаграма тока активности када се дозвољава и нешто мања ширина текст бокса од прописане.

1	2	3	4	5
8.		Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Ширина текст бокса: 1.7 cm Висина текст бокса: 0.7 cm Оквир: црна линија дебљине 1 pt Центрирање текста: Center	Прилог 6.8. ; Детал Д	Овај графички облик користи се за упис ознаке активности процеса рада (нпр. АПР 111) у коју се улива нека од грана из подељеног тока активности. (Види прилог 6.8.)
9.		Дебљина линије: црна линија дебљине 1 pt Стрелица: End style: други ред, прва колона End size: први ред, трећа колона	Подешава оператер	Овај графички облик користи се за повезивање у ред поједних активности у дијаграм активности процеса рада. (Види прилог 6.8.)
10.		Дебљина линије: црна линија дебљине 0.5 pt Стрелица: End style: први ред, друга колона End size: први ред, друга колона	Подешава оператер	Овај графички облик користи се за повезивање графичких облика активности процеса рада и графичких облика у којима су уписани називи реализатора тих активности.. (Види прилог 6.8.)
11.	Текст питања	Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Минимална ширина текст бокса: 6 cm Висина текст бокса: 1.5 cm Оквир: без линије (No line) Центрирање текста: Center	Средина леве стране овог текст бокса додирује десни угао графичког елемента бр. 5.	У овај текст бокс уписује се текст питања који се односи на графички облик бр.5
12.		Фонт: Times New Roman Величина слова: 8 pt Ширина текст бокса: 3 cm Висина текст бокса: 1.5 cm Оквир: црна линија дебљине 0.5 pt Центрирање текста: Center	Horizontal = 13 cm, From: Margin Вертикално треба да је на истом нивоу у односу на текст бокс активности на коју се односи. За случај више извршилаца у оквиру исте активности. (Види прилог 6.8. Детал Е)	Овај графички облик користи се за упис назива реализатора неке од активности. (Види прилог 6.8.)

