



УНИВЕРЗИТЕТ У ИСТОЧНОМ САРАЈЕВУ

71123 Источно Сарајево, Вука Караџића 30

ПОСТУПАК УНУТРАШЊЕ ПРОВЈЕРЕ КВАЛИТЕТА

Садржај:

1. СВРХА
2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ
3. ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ
4. ОПИС АКТИВНОСТИ
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

1. СВРХА

Сврха поступка унутрашње провјере квалитета је да дефинише активности и одговорности при извођењу унутрашњих провјера у складу са Законом о високом образовању Босне и Херцеговине и Законом о високом образовању Републике Српске, Стандардима и смјерницама за осигурање квалитета Босне и Херцеговине, Критеријумима за лиценцирање и акредитацију високошколских установа и студијских програма у Босни и Херцеговини, Статутом Универзитета, универзитетским правилницима и другим актима.

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Примјењује се при извођењу унутрашњих провјера у свим организационим јединицама Универзитета.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Поступак/ процедура – одређени начин извођења активности.

Провјера квалитета (аудит) – систематско и независно испитивање ради утврђивања усклађености активности у подручју квалитета и резултата који се на њих односе са планираним програмима и мјерама, као и ефикасности спровођења програма и мјера и њихове погодности за постизање циљева.

Унутрашња провјера квалитета (интерни аудит) – провјера квалитета која се обавља за потребе и под директном координацијом и контролом организације у којој се обавља.

Провјеривач (аудитор) – особа која је компетентна за извођење унутрашње провјере квалитета.

Тим за унутрашњу провјеру квалитета – тим састављен од компетентних интерних аудитора (провјеривача).

Налаз током интерног аудита – чињенично стање установљено током провјере квалитета.

Неусклађеност – незадовољење неког од постављених захтјева и/или очекивања.

4. ОПИС АКТИВНОСТИ

Дијаграм тока процеса интерног аудита приказан је на слици 1. на страници 8.

4.1. ПОКРЕТАЊЕ ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ

Интерне провјере се планирају на основу стања и значаја спровођења различитих активности, процеса и области које се провјеравају, као и резултата претходних провјера. Интерне провјере покреће ректор или председавајући Комитета за осигурање квалитета у складу са усвојеним Годишњим планом интерних провјера (**образац 1.**) од стране Комитета за осигурање квалитета.

Годишњи план интерних провјера припрема координатор за осигурање квалитета у децембру мјесецу текуће године за наредну годину, а одобрава га председавајући Комитета за осигурање квалитета.

Ванредне интерне провјере су провјере које могу бити инициране од било којег члана руководства Универзитета (ректор и тим проректора, директор менаџер, генерални секретар), у случају када постоји посебна околност која захтијева обављање интерне провјере: нова стратегија установе или ново постављени циљеви, захтјеви унутрашњих и спољашњих корисника, учестале рекламације и приговори корисника, проблеми при увођењу нових производа или услуга (пројеката), промјена начина рада, проблеми са квалитетом у току процеса вршења услуга, дислокација процеса рада.

Захтјев за интерну провјеру (**образац 2.**) садржи:

- предмет провјере,
- обим провјере,
- образложење за покретање захтјева и
- податке о подносиоцу захтјева и времену подношења.

Захтјев се доставља председавајућем Комитета за осигурање квалитета који доноси одлуку о оправданости иницијативе.

Ако захтјев није оправдан, председавајући Комитета, у слободној форми, сачињава образложење за одбацивање иницијативе (захтјева) и прослијеђује га иницијатору. Ако иницијатор није задовољан образложењем, своју иницијативу (захтјев) може прослиједити ректору Универзитета, који доноси коначну одлуку.

Одлука ректора се, у виду службеног дописа, доставља подносиоцу захтјева.

4.1.1. ИЗБОР ЧЛАНОВА ТИМА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ

Приликом именовања чланова тима за интерну провјеру, председавајући Комитета узима у обзир следеће елементе:

- квалификације и искуство,
- обученост за спровођење интерне провјере,
- независност провјеривача у односу на провјеравано подручје (провјеривачи не могу провјеравати свој сопствени рад и своју матичну организациону јединицу),
- циљ и обим провјере.

Предсједавајући Комитета доставља Обавјештење о интерној провјери (**образац 3.**) руководиоцима организационих јединица које ће се (или чији ће се дијелови) провјеравати. Обавјештењем се обавља информисање о термину провјере и обавезама током спровођења провјере, и тражи се сагласност од руководиоца организационе јединице која је предмет провјере, односно чија се област провјерава.

Руководилац организационе јединице која је предмет провјере, својим потписом на копији обавјештења о интерној провјери, при пријему, потврђује сагласност на тим за провјеру и заказано вријеме провјере.

У случају да се не добије сагласност, предсједавајући Комитета, одмах по пријему информације писменим путем, у директном контакту са надлежним руководиоцем разрјешава све спорне елементе везане за интерну провјеру. По добијању сагласности предсједавајући Комитета издаје Налог тиму за интерну провјеру (**образац 4.**).

4.1.2. ИЗДАВАЊЕ НАЛОГА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ

Налогом за интерну провјеру (**образац 4.**), предсједавајући Комитета дефинише:

- врсту провјере и број захтјева,
- тим за интерну провјеру,
- подручје провјере (која организациона јединица и која област функционисања се обухвата провјером),
- циљ провјере (шта је потребно утврдити провјером),
- референтна документа (по којим ће се извршити провјера),
- термине провјере и рок за достављање извјештаја о провјери, и
- обавезе тима за интерну провјеру.

Предсједавајући Комитета може организовати интерну провјеру и са једним провјеривачем, у складу са провјераваном области.

4.1.3. ОБАВЕЗЕ И ОДГОВОРНОСТИ ЧЛАНОВА ТИМА ПРОВЈЕРИВАЧА

Вођа тима провјеривача има следеће обавезе:

- припрема програм интерне провјере,
- саопштава и разјашњава захтјев за провјеру,
- координише активности на спровођењу интерне провјере,
- припрема и води уводни и завршни састанак са представницима провјераваног подручја организационе јединице,
- води радне састанке током провјере,
- рјешава спорне ситуације приликом утврђивања неусаглашености,
- припрема извјештај о спроведеној интерној провјери.

Сви провјеравачи имају следеће обавезе:

- припрема сопствених планова провјере,
- провјера подручја која су додијелена у задатак програмом провјере,
- прикупљање и анализа доказа о неусаглашеностима,
- усклађивање извођења провјере са захтјевима,
- обезбјеђење материјалних доказа о утврђеним резултатима провјере,
- благовремено извјештавање о резултатима провјере,

- чување и заштита докумената и података који се односе на провјеру, сарадња и подршка другим члановима тима за провјеру.

4.2. ПРИПРЕМА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ

Припрема за интерну провјеру подразумијева сљедеће активности тима за интерну провјеру:

- ближе упознавање са документацијом за провјеравано подручје (област),
- припрему програма и плана интерне провјере (**образац 5.**),
- добијање сагласности на програм и план интерне провјере, и
- припрему контролног листа за интерну провјеру (**образац 6.**).

Контролни лист попуњавају сви провјеривачи уз координацију вође тима, а на основу извјештаја орг. јединице која се провјерава или увида у стање у провјеравану област. Сви чланови тима обавезни су доставити своје контролне листове, након чега вођа тима синтетизује све контролне листове.

4.3. ПРОВЈЕРА И ОЦЈЕЊИВАЊЕ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА

Процес провјере и оцјењивања система квалитета садржи активности:

- уводни састанак,
- провјеру, и
- завршни састанак.

4.3.1. УВОДНИ САСТАНАК

Интерна провјера почиње уводним састанком (предвиђен програмом и планом провјере). Вођа тима провјеривача припрема и води уводни састанак чији садржај обухвата:

- међусобно упознавање,
- објашњавање обима провјере,
- објашњавање циља провјере,
- објашњавање програма и плана провјере,
- упознавање са методама и поступцима провјере, и
- усаглашавање термина предложених програмом и планом провјере.

4.3.2. ПРОВЈЕРА

Провјером се врши прикупљање објективних доказа о функционисању система квалитета. Прикупљање доказа обавља се кроз разговоре, преглед докумената и посматрањем активности и услова у подручју које се провјерава. Подаци се упоређују са информацијама добијеним из независних извора (запажања, прегледа, мјерења). Сва запажања о провјери се документују.

Уколико постоји потреба да се програм и план интерне провјере мијења у току самог спровођења провјере, то се обавља уз сагласност тима и руководства провјераваног подручја.

Поступак провјере система квалитета обухвата активности:

- увид и оцјену усаглашености:

- документације,
- опреме,
- материјала,
- особља и
- поступака/ упутстава и
- анализу резултата процеса рада која указује на:
 - степен сагласности система квалитета са одговарајућим стандардом, критеријумом, правилником, универзитетским или законским актом и
 - прегледе неусаглашености (**образац 7.**).

Утврђени недостаци, на бази стварних доказа, су основа за дефинисање превентивних и корективних мјера од стране надлежних руководиоца за провјераване области и доношење коначне одлуке да систем квалитета или задовољава или не.

Провјера се обавља од стране тима за провјеру, под руководством вође тима.

4.3.3. ЗАВРШНИ САСТАНАК

Вођа тима за провјеру, на крају спроведене провјере, а према договору са уводног састанка, води и одржава завршни састанак са носиоцима одговорности провјераваних области у присуству чланова тима за провјеру и руководиоца провјераваних подручја и руководиоца организационе јединице. Завршним састанком се закључује спровођење провјере.

Дневни ред завршног састанка обухвата:

- сврху састанка,
- ограничења у провјери – ако их је било,
- приказивање резултата провјере, упућивање на корективне мјере,
- разно (питања и разјашњења),
- захваљивање на сарадњи у току провјере.

4.4. ПРИПРЕМА, ДИСТРИБУЦИЈА И АРХИВИРАЊЕ ИЗВЈЕШТАЈА

4.4.1. ПРИПРЕМА ИЗВЈЕШТАЈА

Одговоран за припрему извјештаја о интерној провјери је вођа тима за провјеру. Извјештај о интерној провјери приказује резултате спроведене интерне провјере и посебно специфицира утврђене неусаглашености. Извјештај о интерној провјери се израђује на **образцу 8.**

На основу извјештаја о интерној провјери предсједавајући Комитета организује спровођење превентивних и корективних мјера у складу са поступком Превентивне и корективне мјере.

Руководство одговорно за област која се провјерава мора да осигура да се предузму мјере, без непотребног одлагања, за отклањање утврђених неусаглашености и њихових узрока.

Након дефинисаног рока за спровођење корективних и превентивних мјера, именовано лице провјерава да ли су мјере спроведене и формира извјештај о спроведеним превентивним и корективним мјерама у слободној форми.

4.4.2. ДИСТРИБУЦИЈА И АРХИВИРАЊЕ ИЗВЈЕШТАЈА

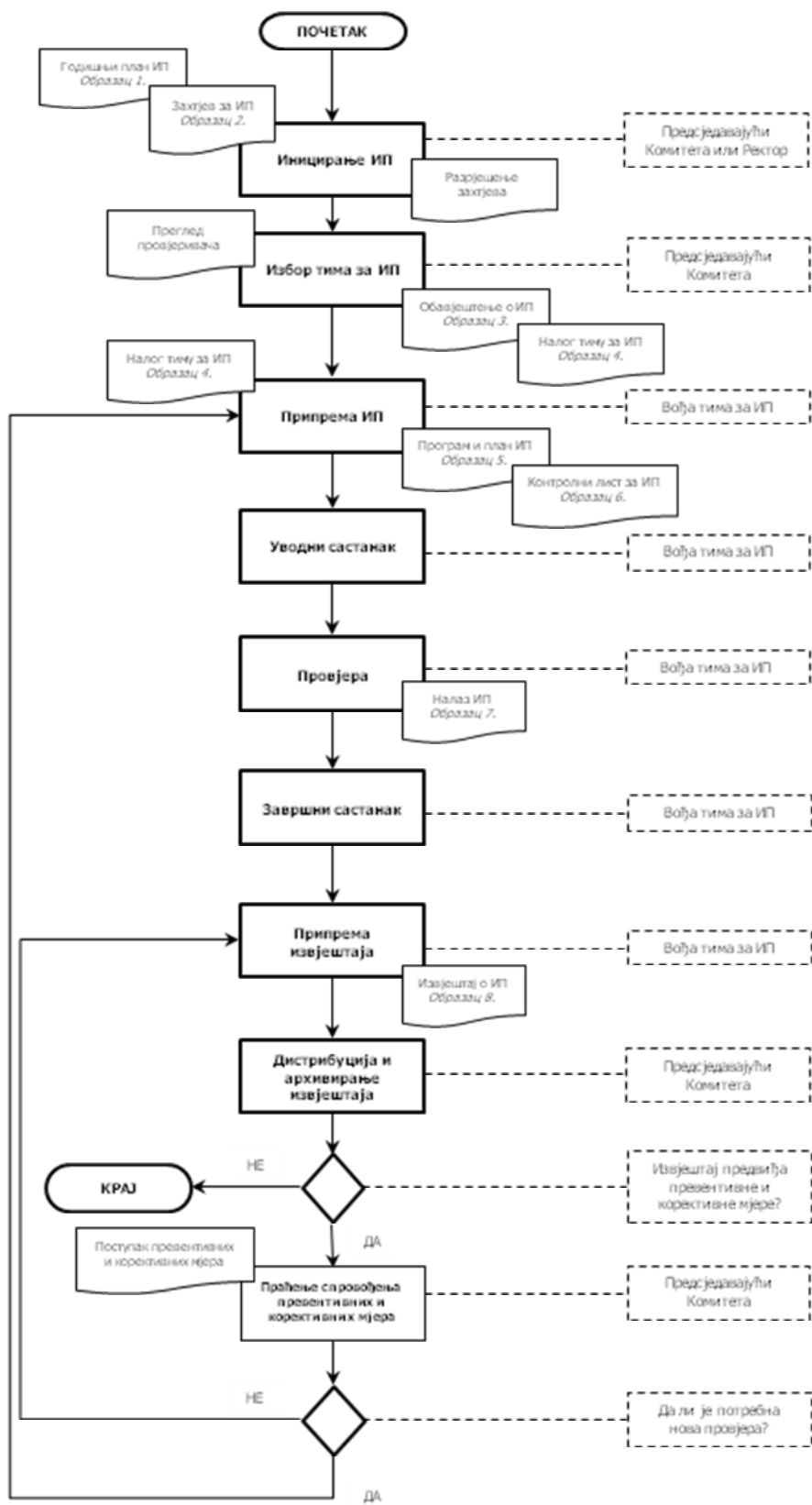
Извјештај потписан од стране свих чланова тима за провјеру, вођа тима доставља предсједавајућем Комитета у року од три дана од датума завршног састанка. Појединачни налази интерне провјере достављају се носиоцима одговорности код којих су уочене неусаглашености.

4.5. ПРАЋЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА ПРЕВЕНТИВНИХ И КОРЕКТИВНИХ МЈЕРА

На руководству провјераваног дијела лежи одговорност за покретање акција сагласно налазу и утврђеном року дефинисаним у Налазима интерне провјере (**образац 7.**).

Превентивне и корективне мјере се изводе у складу са одредбама документа Поступак извођења превентивних и корективних мјера.

Коначан завршетак се остварује формалном провјером примјене утврђених мјера, о чему се сачињава извјештај у форми Налаза интерне провјере (**образац 7.**) и процлијеђује се провјераваном и архиви Канцеларије за осигурање квалитета.



Слика 1. Дијаграм тока поступка интерне провјере квалитета

5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

За контролу примјене поступка овлашћен је Ректор Универзитета. Надлежности учесника на реализацији активности поступка интерне провјере дате су у табели 1.

<i>Активност</i>	<i>Учесник (функција)</i>	<i>Иницијатор провјере</i>	<i>Ректор Универзитета</i>	<i>Председавајући Комитета</i>	<i>Вођа тима за интерну провјеру</i>	<i>Проверивачи</i>	<i>Проверавани</i>	<i>Комитет за осиг. квалитета</i>
4.1 Иницирање провјере		У	У	О	-	-	И	-
4.1.1 Избор тима за провјеру		--	-	О	У	И	И	-
4.2 Припрема за провјеру			И	У	О	У	У	-
4.3 Провјера и оцјењивање система квалитета								
4.3.1 Уводни састанак		-	У	У	О	У	У	-
4.3.2 Провјера		-	И	И	О	У	У	-
4.3.3 Завршни састанак		-	У	У	О	У	У	-
4.4 Припрема, дистрибуција и архивирање извјештаја								
4.4.1 Припрема извјештаја		-	И	И	О	У	-	-
4.4.2 Дистрибуција и архивирање извјештаја		И	И	И	О	У	И	И
4.5 Праћење спровођења корективних и превентивних мјера		-	И	О	У	У	У	И

Ознаке: **О** - одговоран; **У** - учествује; **И** - информисан

6. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У поступку интерне провјере, као резултат изведених активности, настају сљедећи записи:

1. Годишњи план интерних провјера – образац 1.
2. Захтјев за интерну провјеру – образац 2.
3. Обавјештење о интерној провјери – образац 3.
4. Налог за интерну провјеру – образац 4.
5. Програм и план интерне провјере – образац 5.
6. Контролни лист за интерну провјеру – образац 6.
7. Налаз интерне провјере – образац 7.
8. Извјештај о интерној провјери – образац 8.

Сви оригинални записи о интерним провјерама чувају се у архиви Канцеларије за осигурање квалитета и архиви Универзитета. Одговоран за чување записа је координатор за осигурање квалитета и генерални секретар Универзитета. Они представљају пословну

тајну и по одобрењу Ректора се могу, у цјелини или дјелимично, приказати партнерима и/или оцјењивачима система квалитета.

Број:01-С-456-V/11

Датум: 27.12.2011. године

ПРЕДСЈЕДАВАЈУЋИ СЕНАТА
РЕКТОР
Проф. др Митар Новаковић