	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА

Пословник квалитета је обавезан за примену за све запослене на Факултету. Сви запослени су у обавези да се придржавају одредаба овог пословника у домену својих одговорности, дефинисаних у овом пословнику или у процедурама и упутствима на које се овај пословник позива.

Одобрио:


\_\_\_\_\_  
Декан

Одговоран за примену:

**Представник руководства**


Одговоран за измене у пословнику:

**Представник руководства**


	Стр. 2	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## САДРЖАЈ

1. ОПШТИ ПОДАЦИ .....	4
2. ИЗЈАВА О ПОЛИТИЦИ КВАЛИТЕТА .....	5
3. ОПШТЕ О ПОСЛОВНИКУ КВАЛИТЕТА .....	6
3.1 Предмет .....	6
3.2 Подручје примене .....	6
3.3 Одговорност .....	6
3.4 Дистрибуција и коришћење .....	6
3.5 Измене и преиспитивање .....	7
3.6 Веза са другим документима .....	7
4. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ .....	8
4.1 Општи захтеви .....	8
4.2 Захтеви за документацију .....	8
4.2.1 Опште .....	9
4.2.2. Пословник квалитета .....	10
4.2.3. Управљање документима .....	10
4.2.4. Управљање записима о квалитету .....	11
5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА .....	12
5.1. Обавезе руководства .....	12
5.2. Фокусирање на купца .....	12
5.3. Политика квалитета .....	12
5.4. Планирање .....	12
5.4.1. Циљеви квалитета .....	12
5.4.2. Планирање система менаџмента квалитетом .....	13
5.5. Одговорност, овлашћења и комуникације .....	13
5.5.1. Одговорност и овлашћења .....	13
5.5.2. Представник руководства за квалитет .....	15
5.5.3. Унутрашња комуникација .....	16
5.6. Преиспитивање од стране руководства .....	16
5.6.1 Опште одредбе .....	16
5.6.2 Улазни елементи преиспитивања .....	16
5.6.3 Излазни елементи преиспитивања .....	16
6. МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА .....	17
6.1 Обезбеђење ресурса .....	17
6.2 Људски ресурси .....	17
6.2.1 Опште одредбе .....	17
6.2.2 Оспособљеност, обука и свест .....	17
6.3 Инфраструктура .....	18
6.4 Радна средина .....	18
7. РЕАЛИЗАЦИЈА ПРОИЗВОДЊЕ .....	19
7.1 Планирање реализације производње .....	19

	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

7.2 Процеси везани за корисника .....	19
7.2.1 Утврђивање захтева који се односе на услугу .....	19
7.2.2 Преиспитивање захтева који се односе на производ .....	19
7.3 Пројектовање и развој .....	20
7.4. Набавка .....	21
7.4.1 Процес набавке .....	21
7.4.2 Информација о набавци .....	21
7.4.3 Верификација набављеног производа .....	21
7.5 Пружање услуге .....	21
7.5.1 Управљање процесом пружања услуге .....	22
7.5.2 Валидација процеса пружање услуге .....	22
7.5.3 Идентификација и следљивост.....	22
7.5.4 Имовина корисника.....	22
7.6 Управљање опремом за праћење и мерење .....	23
8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗЕ И ПОБОЉШАЊА.....	23
8.1 Опште одредбе .....	23
8.2 Праћење и мерење .....	23
8.2.1 Задовољство купаца .....	23
8.2.2 Интерне провере.....	24
8.2.3 Праћење и мерење перформанси процеса .....	25
8.2.4 Праћење и мерење карактеристика производа .....	25
8.3 Управљање неусаглашеним производом/услугом .....	25
8.4 Анализа података .....	26
8.5 Побољшања .....	26
8.5.1 Непрекидна побољшања .....	26
8.5.2 Корективне мере.....	26
8.5.3 Превентивне мере.....	27
9. ПРИЛОЗИ.....	28

	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## 1. ОПШТИ ПОДАЦИ

Машински факултет Универзитета у Београду је институција националног значаја и представља основ развоја машинске науке и индустрије у Србији. Најстарија је и највећа високошколска и научна установа у нашој земљи у области машинства. На факултету тренутно студира укупно око 3000 студената, а дипломира око 400 годишње. Факултет има близу 400 запослених, од тога око 200 у настави.

Факултет реализује програме образовања током читавог живота, као и друге програме стручног усавршавања ван оквира студијских програма, у складу са Законом и Статутом.

### ***Делатности Факултета***

Машински факултет је високошколска установа која обавља образовну, научну и истраживачку делатност у складу са **Законом о високом образовању** и **Законом о научноистраживачкој делатности**. Факултет обавља делатност високог образовања кроз академске и струковне студије у свом седишту и у складу са својом матичношћу, која произилази из акредитованих студијских програма (у области машинског инжењерства).

У оквиру делатности високог образовања Факултет обавља научноистраживачку, експертско-консултантску и издавачку делатност, а може обављати и друге послове којима се комерцијализују резултати научног и истраживачког рада. Факултет реализује програме образовања током читавог живота, као и друге програме стручног усавршавања ван оквира студијских програма, у складу са Законом и Статутом.

Делатност Факултета организује се и обавља у оквиру организационих јединица и то:


- Организационе јединице наставно-научне делатности
- Организационе јединице научноистраживачке и стручне делатности
- Организационе јединице ненаставних делатности
- Акредитоване организационе јединице

Дан Факултета се обележава последње суботе месеца октобра.

### ***Локација***

Седиште Факултета је у Београду, општина Палилула, улица Краљице Марије бр. 16, просторне локације укључују и:

- Стару зграду за машинске лабораторије (локација: у дворишту Факултета, Рузвелтова бр. 1а),
- Зграду топлане Факултета (локација: Иванковачка бр. 5-7)
- Зграду Аеротехничког института (локација у дворишту Факултета).

	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## 2. ИЗЈАВА О ПОЛИТИЦИ КВАЛИТЕТА

**МАШИНСКИ ФАКУЛТЕТ** је опредељен за успостављање система управљања квалитетом у области образовне и научно-истраживачке делатности у складу са међународним и домаћим препорукама, стандардима и захтевима ISO 9001. Успостављање таквог система осигураће ефикасно и ефективно коришћења ресурса, идентификацију и адекватно управљање ризицима. Такође, омогућиће разумевање и испуњење захтева свих заинтересованих страна, као и достизање циљева организације у погледу квалитета производа и услуга које факултет пружа.

Машински факултет је успоставио и одржава комуникацију између свих учесника у систему образовања и пружања стручних услуга, створио разумевање, прати њихове потребе и очекивања, тежи да оствари пуно задовољство свих, увек имајући на уму да је примарна улога Машинског факултета остваривање високог нивоа оспособљености кадрова, будућих носилаца привреде и задовољства пруженим услугама и производима свих његових корисника.

Тежићемо потпуној примени законских и других прописа из образовне и научно-истраживачке делатности. Унапредићемо научно-истраживачки рад, сарадњу са привредом, реализацију инжењерских активности и пружање техничких савета.

Факултет ће својим радом и развојем стално оспособљавати висококвалитетне кадрове за потребе пословних система и пратити стање тржишта рада и прилагођавати се његовим потребама.

Тежићемо да вођењем демонстрирамо опредељеност описаним вредностима у организацији и тиме утичемо на понашање других, како би се достигла наша мисија и визија.

Укључићемо све запослене у развој организације, користити њихово знање и искуство, истицати њихов допринос и осигурати окружење у којима су запослени мотивисани да остваре свој пуни потенцијал.

Управљаћемо радним активностима и задацима као јединственим системом међусобно повезаних процеса.


Обезбедићемо окружење у ком су сви запослени мотивисани да стално побољшавају ефикасност и ефикасност радних процеса и нашег система управљања.

Доносићемо одлуке на основу логичке анализе података. Користећемо мерења перформанси процеса и карактеристика система.

Сви запослени у настави су дужни да раде, како на свом, тако и на сталном унапређењу студијских програма који се тичу свих наставних нивоа и тема. Ненаставно особље је дужно да подржи наставне активности како би исте биле реализоване на адекватан начин. Такође, сви запослени на факултету су дужни да раде на очувању и подизању угледа како у земљи, тако и ван њених граница и у томе очекујем њихов пуни допринос.

Декан Машинског факултета

**Политика квалитета је објављена на WEB презентацији Факултета и обавеза свих запослених је да се са истом на тај начин упознају.**

	Стр. 6	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

### 3. ОПШТЕ О ПОСЛОВНИКУ КВАЛИТЕТА

#### 3.1 Предмет

Овај Пословник квалитета исказује политику квалитета и описује систем управљања квалитетом **Машинског факултета** у процесима управљања квалитетом у области образовне и научно-истраживачке делатности.

Такође, овај Пословник квалитета даје опис система управљања квалитетом у складу са захтевима стандарда ISO 9001:2008 и служи као референца за примену и одржавање система управљања квалитетом на **Машинском факултету**.

#### 3.2 Подручје примене

Овај Пословник квалитета се примењује у свим организационим деловима **Машинског факултета**.

Подручје примене је сликовито приказано и на организационој схеми у прилогу овог Пословника.

**Нема искључења из захтева стандарда.**


#### 3.3 Одговорност

- а) За успостављање, примену и одржавање овог Пословника квалитета одговоран је Представник руководства **Машинског факултета**.
- б) Пословник квалитета одобрава Декан **Машинског факултета**.
- ц) Пословник квалитета спроводе сви запослени на **Машинском факултету** у домену својих одговорности и овлашћења.

#### 3.4 Дистрибуција и коришћење

Оригинал примерак Пословника квалитета (електронски, Ворд фајл) чува се у архиви Представника руководства и не издаје се на употребу, већ се користи за спровођење и дистрибуцију измена докумената. Дистрибуција Пословника квалитета, је дефинисана као и за сва остала документа система управљања квалитетом, процедуром **УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА**.

За формирање и контролу документа система квалитета, као и за чување и дистрибуцију, одговоран је Представник руководства процедуром **УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА**.

	Стр. 7	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

### 3.5 Измене и преиспитивање

Измене Пословника квалитета могу да покрећу сви корисници документа. Измене Пословника квалитета одобрава Декан.

Спровођење измена организује Представник руководства за квалитет. Измене се спроводе на начин дефинисан процедуром **УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА** и упутствима која проистичу из исте.

Пословник квалитета се преиспитује у следећим ситуацијама:


- промена у захтевима стандарда обезбеђења квалитета;
- промена у организацији и процесима рада;
- промена или проширење подручја примене система квалитета;
- промена политике квалитета, итд.

### 3.6 Веза са другим документима

Овај Пословник квалитета има везу са следећим документима:

- ISO 9000:2005, Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник;
- ISO 9001:2008, Системи менаџмента квалитетом – Захтеви;
- ISO 9004:2009, Системи менаџмента квалитетом – Упутства за побољшање перформанси;
- Закон о високом образовању;
- Закон о научноистраживачкој делатности;

**Сви стандарди и закони су подложни ревизији па се корисници овог Пословника упућују на примену најновијег издања напред наведених стандарда и правилника.**

	Стр. 8	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

#### 4. СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

##### 4.1 Општи захтеви

На **Машинском факултету** је успостављен, документован, примењен се и одржава систем квалитета у складу са стандардом ISO 9001:2008, као средство за осигурање усаглашености услуге са специфицираним захтевима и у циљу унапређења управљања у организационом делу.

У ту сврху су:

- a) препознати процеси потребни за систем менаџмента квалитетом и њихову примену на **Машинском факултету**,
- b) утврђени редоследи и међусобне везе процеса,
- c) утврђени критеријуми и методе потребни ради обезбеђења функционисања и управљања процесима ефективни,
- d) обезбеђена расположивост ресурса и информација неопходних за подршку функционисању и праћењу процеса,
- e) праћење, мерење (тамо где је примењиво) и анализирање процесе, и
- f) примењене потребне мере за остваривање планираних резултата и непрекидног побољшања процеса.

Процеси и њихова међусобна веза су дефинисани мапом процеса, која је дата у прилогу овог Пословника.

Сви детерминисани процеси обухватају поступке рада, процесе, који се односе на активности менаџмента, обезбеђење ресурса, реализацију и мерење карактеристика пружања услуге, односно анализу и побољшање истих.

„OUTSOURCE“ процеси препознати су као процеси система менаџмента квалитетом **Машинског факултета**, које ће за одређену организациону целину обављати трећа страна.


Врста и степен управљања који се примењује над „OUTSOURCE“ процесима зависи најпре од утицаја „OUTSOURCE“ процеса на квалитет услуге **Машинског факултета**, односно дефинисаног степена расподеле контроле над процесом и способности постизања потребне контроле кроз примену захтева 7.4, што је дефинисано у процедурама у којима је описан одређени интерни процес, који је у узајамној вези са одређеним „OUTSOURCE“ процесом.

##### 4.2 Захтеви за документацију

Документа система управљања квалитетом која се примењују на **Машинском факултету** деле се на интерна и екстерна.

Интерна документа система квалитета дефинисана су у четири нивоа, и то:



	Стр. 9	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

1. Пословник квалитета
2. Процедуре
3. Упутства
4. Записи

Документ првог нивоа је Пословник квалитета, који формира Представник руководства, а проглашава Декан. Контрола Пословника квалитета дефинисана је у самом Пословнику. Сва остала интерна документа система квалитета се усклађују са Пословником квалитета.

Процедура је интерни документ другог нивоа, којим се дефише начин спровођења скупа активности, или описује елемент система квалитета. Процедура садржи: предмет и подручје примене активности, шта, ко, где мора да уради, који материјали, опрема и документи морају да буду коришћени, како то мора бити контролисано и записано. Процедuru припрема Представника руководства или лице именовано од стране Представника руководства или надређеног руководиоца. Процедуре одобрава надлежни руководиоца или Представник руководства, а проглашава обавезним за примену Декан.

Упутство је интерни документ трећег нивоа, који детаљно специфицира начин спровођења одређене активности без обзира на то ко је обавља. Упутство припрема именовано лице, а одобрава руководиоца организационог дела **Машинског факултета**. Изглед, садржај, израда и одобравање упутстава дефинисани су процедуром **УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА** и припадајућим упутствима.


Екстерна документа обухватају законе, прописе, српске, међународне и стране националне стандарде и упутства који се примењују у пословању и спровођењу и развоју система квалитета. Управљање екстерним документима и записима је дефинисано процедуром **УПРАВЉАЊЕ ЕКСТЕРНИМ ДОКУМЕНТИМА**.

#### 4.2.1 Опште

Документација система управљања квалитетом садржи:

- a) документоване исказе политике квалитета и циљева квалитета;
- b) Пословник квалитета;
- c) документоване процедуре и записе које се захтевају стандардом ISO 9001:2008, и
- d) документа, укључујући записе, које је организација одредила као потребне да осигура ефективно планирање и извођење својих процеса и управљање тим процесима.

Процедуре су усклађене са сложеношћу послова, методама рада, природом делатности, стручним карактеристикама и оспособљеношћу запослених који обављају дефинисане активности на Факултету, као и са елементима стандарда ISO 9001:2008. Тамо где је то потребно поједине процедуре се позивају на упутства која детаљније дефинишу начин спровођења активности од стране једног или више запослених са конкретнијим описима како се нешто ради.

	Стр. 10	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

Из процедура и упутстава произилазе записи о квалитету који показују објективне доказе спроведених активности или постигнутих резултата.

#### 4.2.2. Пословник квалитета

Пословник квалитета је документ који исказује политику квалитета и описује систем управљања квалитетом **Машинског факултета**. Пословник квалитета се позива на процедуре система управљања квалитетом и приказује структуру документације која се користи у систему. Сва остала документа система управљања квалитетом су усклађена са Пословником квалитета.

На **Машинском факултету** је успостављен и одржава се Пословник квалитета који обухвата:

- подручје примене система управљања квалитетом, укључујући детаље и оправданост за било које изузетке,
- документоване процедуре успостављене за систем управљања квалитетом, или позивање на њих, и
- опис међусобних утицаја процеса система управљања квалитетом.

#### 4.2.3. Управљање документима


На **Машинском факултету** су успостављене, примењују се и одржавају документоване процедуре за контролу свих докумената и података који се односе на захтеве стандарда ISO 9001:2008, као и на обезбеђење квалитета и управљање квалитетом у смислу израде, преиспитивања, одобравања, измена, коришћења, чувања и приступа документима. У систем контроле докумената и података укључена су и документа спољног порекла (стандарди, разне спецификације и слично) која су битна за процес и квалитет услуге, које се нуде купцу.

За контролу докумената система управљања квалитетом одговоран је Представник руководства.

Сва документа се преиспитују у смислу адекватности и одобравају од стране овлашћених лица/функција, пре издавања.

Контролом докумената обезбеђује се:

- a) одобравање адекватности докумената, пре него што се издају;
- b) преиспитивање и ажурирање, ако је потребно, и поновно потврђивање докумената;
- c) да су идентификоване измене и да је идентификован важећи статус ревизије докумената;
- d) да су релевантне верзије докумената, који се примењују, расположиве на сваком месту коришћења;
- e) да су документа увек читка и лака за идентификовање;

	Стр. 11	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

- f) идентификација документа екстерног порекла које организација сматра неопходним за планирање и примену система менаџмента квалитетом и да се управља њиховом дистрибуцијом, и
- g) спречавање нежељене употребе застарелих докумената и омогућава се њихова идентификација, ако су задржани из било ког разлога.

Контрола Пословника квалитета дефинисана је у самом Пословнику. Контрола процедура и упутстава реализује се током конкретне примене тих докумената.

Све измене докумената и података преиспитују и одобравају, пре спровођења, исте организационе јединице/функције које су прегледале и одобриле првобитно издање документа, осим ако је у конкретној ситуацији другачије дефинисано.

Измене се преиспитују разматрањем предлога измене и претходне верзије докумената. Измене у документима се контролишу преко процедуре **УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА**.

Све одобрене измене се евидентирају и означавају, пре достављања на места примене, тако да је свим корисницима важећи статус документа препознатљив. Неважеће верзије радних примерака докумената се повлаче са места употребе.


#### 4.2.4. Управљање записима о квалитету

На **Машинском факултету** успостављена је, примењује се и одржава документована процедура **УПРАВЉАЊЕ ЗАПИСИМА**, којом су дефинисани општи принципи идентификовања и означавања образаца, попуњавања, дистрибуирања, архивирања и чувања записа. Коришћењем метода процесног приступа дошло се до визуелно олакшаног начина презентације тока података (образаца, записа, извештаја итд.). Сваки појединачни образац, односно запис дефинисан је документом вишег нивоа (процедуром или упутством) из чијег поступка примене произилази његово формирање.

Записи се воде и одржавају као објективни доказ спроведених активности или постигнутих резултата. Записи се одржавају тако да се покаже усаглашеност процеса и услуга са утврђеним захтевима, као и успешност деловања система квалитета. Битни записи о квалитету од испоручиоца, који су значајни за перформансе квалитета, чувају се на регулисан начин као и записи који настају на Факултету.

Сви записи о квалитету су читљиви, јасни и разумљиви, писани руком или штампани на папиру, сачувани и заштићени у погодним просторијама у оквиру архиве организационе јединице или Факултета, чиме се обезбеђује амбијент који спречава њихову деградацију, погоршавање, оштећење или губљење. Процедуре и софтверски је дефинисан период чувања записа о квалитету. Дефинисани рокови чувања примењују се за све записе на Факултету, осим када је у посебној уговорној ситуацији, за одређене записе другачије дефинисано. Ако то захтева уговор, одређени записи стављају се на увид купцу или његовом представнику у договореном периоду у циљу оцењивања перформанси квалитета Факултета.

Записи се формирају на папиру или електронским медијима, у зависности од потреба за ефикасним чувањем и одржавањем.

	Стр. 12	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## 5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

### 5.1. Обавезе руководства

Декан **Машинског факултета**, преко Представника руководства, алатима документованог система управљања квалитетом обезбеђује да се запосленима у организацији прикаже значај испуњења захтева корисника услуга, законских захтева и прописа, успостављања и обезбеђења политике и циљева квалитета.

Највише руководство обезбеђује своју обавезу у погледу развоја и примене система управљања квалитетом и непрекидног побољшања његове ефективности преко спровођења преиспитивања од стране руководства и обезбеђења расположивости ресурса.

### 5.2. Фокусирање на корисника

Применом процесног приступа и јасним дефинисањем спољних ентитета како ван **Машинског факултета**, тако и унутар, највише руководство је обезбедило да су захтеви корисника утврђени и испуњени са циљем повећања њиховог задовољства.

Декан **Машинског факултета** са руководиоцима организационих целина обезбеђује да су захтеви адекватно дефинисани, без двосмислености, документовани и схваћени, а тамо где нема писаних захтева, већ је списак захтева достављен усмено, руководилац надлежне организационе јединице/функције **Машинског факултета** осигурава да су захтеви преиспитани пре њиховог прихватања.

### 5.3. Политика квалитета


Политика квалитета је документ који исказује опште циљеве и намере **Машинског факултета**, који се односе на квалитет, а званично су прописани од стране највишег руководства. Изјава о политици квалитета приказана је у тачки 2. овог Пословника.

Политика квалитета се преиспитује и ревидира, према потреби, од стране највишег руководства, да би верно одсликавала постојећу обавезу **Машинског факултета** у погледу квалитета услуге и захтева корисника.

### 5.4. Планирање

#### 5.4.1. Циљеви квалитета

Највише руководство **Машинског факултета** је обезбедило да су циљеви квалитета, наведени кроз политику квалитета, остварљиви у наступајућем временском периоду и да су сви циљеви, укључујући и оне потребне за испуњавање захтева за производњом и продајом, успостављени на релативним функцијама и нивоима унутар организације. Циљеви квалитета су мерљиви и у складу су са политиком квалитета, а успостављају се на начин описан процедуром **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**.

	Стр. 13	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

#### 5.4.2. Планирање система менаџмента квалитетом

Планирање система управљања квалитетом на **Машинском факултету** представљено је кроз низ активности које одређују циљеве и захтеве за квалитет услуге. Планирање система управљања квалитетом обухвата:

- а) планирање услуге: идентификовање, разврставање и вредновање карактеристика за квалитет, као и постављање циљева, захтева за квалитет и ограничења;
- б) руководно и операционално планирање: припремање за примену система управљања квалитетом укључујући и организовање и редослед активности;
- ц) обезбеђивање ресурса за наведене активности.

На **Машинском факултету** дефинише се и документује како се задовољавају захтеви у погледу квалитета услуга. Планирање квалитета је усаглашено са свим осталим захтевима система управљања квалитетом и документовано је кроз процедуру **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**.

#### 5.5. Одговорност, овлашћења и комуникације


##### 5.5.1. Одговорност и овлашћења

Највише руководство је обезбедило да су одговорност и овлашћења дефинисани и саопштени у оквиру **Машинског факултета** и то кроз појединачне одговорности, овлашћења и међусобне везе особља. Одговорности задужених за руковођење, извршавање и верификацију рада који утиче на квалитет услуге су дефинисане у Уговорима о раду, Пословнику квалитета, процедурама и упутствима система управљања квалитетом. Дефинисане одговорности и овлашћења особља обухватају и овлашћења за:

- а) покретање мера за спречавање појаве неусаглашености услуге, процеса и система управљања квалитетом;
- б) идентификовање и регистровање свих проблема везаних за пружање услуге, процес или систем управљања квалитетом;
- ц) покретање, препоручивање или давање решења утврђеним начинима;
- д) верификацију примене решења;
- е) контролу даље испоруке неусаглашене услуге све док се не отклони недостатак или услов који не задовољава.

Одговорности Декана **Машинског факултета** у систему управљања квалитетом су следеће:

- има највишу одговорност за целокупни систем управљања квалитетом и његову оперативну ефикасност на **Машинском факултету**;
- одобрава Пословник квалитета **Машинског факултета**;
- проглашава процедуре **Машинског факултета**;
- преиспитује систем управљања квалитетом **Машинског факултета**;

	Стр. 14	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.


- обезбеђује и прати спровођење планова **Машинског факултета**;
- организује и води целокупно пословање **Машинског факултета**;
- именује и додељује одговорност и овлашћење особљу у циљу обезбеђења да се систем управљања квалитетом разуме, примењује и одржава на свим нивоима на **Машинском факултету**;
- обезбеђује неопходне ресурсе за функционисање система управљања квалитетом;

Руководилац организационе јединице/функције **Машинског факултета**, у домену својих надлежности у пословном систему, има следеће одговорности у систему квалитета:

- идентификује, планира, организује, координира, контролише, прати и реализује процесе у организационој јединици/функцији **Машинског факултета** за коју је надлежан;
- обезбеђује да се процеси одвијају у складу са дефинисаним правилима и документима система управљања квалитетом;
- одговоран је за ефикасну примену докумената система управљања квалитетом;
- покреће мере за спречавање појаве неусаглашености услуге, процеса и система управљања квалитетом;
- идентификује и региструје све проблеме везане за услугу, процес или систем управљања квалитетом;
- покреће, препоручује или даје решења утврђеним начинима;
- верификује примене решења, у складу са својим надлежностима;
- контролише (спречава) даљу испоруку неусаглашене услуге, све док се не отклони недостатак или услов који се не задовољава;
- учествује у преиспитивању система управљања квалитетом, у складу са својим надлежностима;
- идентификује потребе за обуком и другим ресурсима;
- организује спровођење корективних и превентивних мера у својој организационој јединици/функцији;
- учествује у процесу оцењивања и избора испоручиоца, у складу са својим надлежностима;
- учествује у преиспитивању уговора у складу са својим надлежностима.

Поред тога, руководилац конкретне организационе јединице/функције има, такође, одговорности у систему управљања квалитетом везане за конкретну организациону јединицу/функцију, што је специфицирано у наредном тексту овог Пословника (конкретно у процедурама на које се позива).

Квалитет на **Машинском факултету** је одговорност свих запослених. Одговорности према елементима система управљања квалитетом, дефинисане су у самим документима система квалитета.


	Стр. 15	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

### 5.5.2. Представник руководства

Декан **Машинског факултета** именован је запосленог (или преузима ту функцију), који је поред редовних обавеза и Представник руководства и има одговорност и овлашћење које обухвата:

- обезбеђује да се систем управљања квалитетом успоставља, примењује и одржава у складу са стандардом ISO 9001:2008;
- извештава Декана и највише руководство о функционисању система управљања квалитетом, ради преиспитивања које служи као основа за побољшање;
- повезује се и комуницира са екстерним странама у вези са питањима која се односе на систем управљања квалитетом Факултета;
- планира и организује интерне провере система управљања квалитетом;
- организује спровођење корективних и превентивних мера у систему управљања квалитетом;
- верификује примену корективних и превентивних мера у систему управљања квалитетом;
- припрема писани материјал у виду предлога за преиспитивање система управљања квалитетом од стране руководства и прати реализацију донетих одлука;
- врши надзор над системом управљања квалитетом на Факултету;
- припрема и спроводи планове образовања, обуке и мотивације на Факултету у вези са системом управљања квалитетом;
- израђује Пословник квалитета;
- израђује процедуре система управљања квалитетом;
- израђује упутства система управљања квалитетом;
- учествује у избору испоручиоца;
- организује и спроводи контролу докумената и података везаних за успостављање, примену, одржавање и развој система управљања квалитетом на Факултету;
- планира неопходне ресурсе за функционисање система управљања квалитетом;
- организује ефикасно контролисање и испитивање услуге;
- зауставља процес пружања услуге у случају неусаглашености услуге, процеса и система управљања квалитетом;
- покреће мере за побољшање квалитета услуге, у случају потребе;
- прати законске прописе, научну и стручну литературу, техничку документацију, стандарде и другу документацију из области управљања квалитетом и обезбеђења квалитета;
- обавља и друге послове и активности дефинисане документима система квалитета и другим документима Факултета и по налогу Декана **Машинског факултета**.

Представник руководства има овлашћење и одговорност да обезбеди да се захтеви овог Пословника квалитета и целокупног система управљања квалитетом примењују и одржавају.

	Стр. 16	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

### 5.5.3. Унутрашња комуникација

Највише руководство је обезбедило да се успоставе одговарајући процеси комуникације унутар организације и да се комуникација одвија у вези ефикасности система управљања квалитетом. Унутрашња комуникација на **Машинском факултету** успостављена је на основу поставки у документима система управљања квалитетом који је усвојен и за чије одржавање је задужен Представник руководства. Унутрашња комуникација се врши и путем умрежених рачунара, мобилних телефона и на редовним радним састанцима (између осталог и на ННВ).

### 5.6. Преиспитивање од стране руководства

#### 5.6.1 Опште одредбе

Декан **Машинског факултета** са својим колегијумом и Представником руководства, редовно, а према потреби и ванредно, преиспитује систем управљања квалитетом. Преиспитивањем система управљања квалитетом утврђује се ефикасност и адекватност дефинисаних мера у систему за постизање постављених циљева, испуњење захтева стандарда и непрекидно побољшање квалитета услуге. Преиспитивање се врши по потреби на редовним састанцима, по дефинисаној динамици, односно на састанцима када је преиспитивање једина тачка дневног реда. Ове састанке иницира Представник руководства.

Руководство **Машинског факултета** саопштава резултате преиспитивања и оцењивања запосленима на радним састанцима (најчешће је то на ННВ).

Закључци са састанака се воде као Записници са преиспитивања од стране руководства **Машинског факултета**. Преиспитивање од стране руководства спроводи се у складу са процедуром **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**.


#### 5.6.2 Улазни елементи преиспитивања

Улазни елементи преиспитивања, као и анализа параметра перформанси процеса, представљају тачке дневног реда по којима се на радном састанку (ННВ) врши преиспитивање и исти су дефинисани у процедури **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**.

#### 5.6.3 Излазни елементи преиспитивања

Излази из преиспитивања од стране руководства **Машинског факултета** садрже све одлуке и мере које се односе на елементе преиспитивања одређене улазним елементима. Излазни елементи преиспитивања су такође дефинисани процедуром **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**.



	Стр. 17	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## 6. МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА

### 6.1 Обезбеђење ресурса

Највише руководство **Машинског факултета** идентификује захтеве за ресурсе ради остварења пословних активности за наредну годину, а током године обезбеђује све адекватне ресурсе укључујући и надлежно обучено особље за управљање, обављање рада и активности верификације, као и интерне провере система управљања квалитетом.

**Машински факултет** обезбеђује средства за све верификационе активности које се захтевају у циљу сагласности са стандардом ISO 9001:2008. Верификациони ресурси обухватају кадровске ресурсе и специјализоване вештине.

Радна места на **Машинском факултету** одговорна за управљање, извршавање и верификовање рада који утиче на квалитет су идентификована у **Статуту Машинског факултета** и Уговорима о раду, Пословнику квалитета, процедурама и упутствима система управљања квалитетом. **Машински факултет** поседује адекватне ресурсе који су од суштинског значаја за примену политике квалитета и постизање циљева квалитета. Реализација планираног прати се и преиспитује кроз редовне извештаје на периодичним састанцима руководства **Машинског факултета**.

### 6.2 Људски ресурси

#### 6.2.1 Опште одредбе


**Машински факултет** утврђује ниво компетентности, искуства и оспособљености у циљу обезбеђења способности особља, идентификује факторе квалитета који утичу на његово место на тржишту и циљеве у вези нових „производа“, процеса или услуга и распоређује ресурсе на плански и правовремени начин. Особље, запослени, који обаваљају послове који утичу на усаглашеност са захтевима за пружањем услуга посебно се оспособљавају, обучавају и од истих се иницијално траже посебна знања и образовање. Специфичност пословања **Машинског факултета** у погледу људских ресурса утврђена је кроз захтеве за одређена радна места, што се обезбеђује постављањем на радна места искључиво лица са одговарајућим квалификацијама за извршење послова и радних задатака из описа радног места.

Такође, одговор на овај захтев дат је и кроз процедуре **УПРАВЉАЊЕ ЉУДСКИМ РЕСУРСИМА, ОБУКА ЗАПОСЛЕНИХ, ПРИЈЕМ, ЕКСПЕДИЦИЈА И АРХИВИРАЊЕ ПОШТЕ И ДОКУМЕНТАЦИЈЕ** и **РЕАЛИЗАЦИЈА СЕДНИЦА**.

#### 6.2.2 Оспособљеност, обука и свест

Особље **Машинског факултета** поседује образовање, искуство и обученост у пружању услуге која ће задовољити све захтеве корисника његових услуга.

**Машински факултет** обезбеђује обуку запослених из домена делатности и из домена управљања квалитетом. Обуком се обезбеђује компетентност особља за задовољавање стручне области и области управљања квалитетом. Обука извршног руководства омогућује

	Стр. 18	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

разумевање система управљања квалитетом, функције обезбеђења квалитета и функције управљања квалитетом. За запослене који спроводе одређене захтевније послове захтева се званична квалификација и допунска обука.

У оквиру обуке сваки новозапослени се у потпуности упознаје са политиком квалитета Факултета, као и обавезама из домена здравља и безбедности на раду.

Обука се спроводи према плану обуке који се утврђује за сваку пословну годину. Обука се спроводи као интерна и екстерна. За екстерну обуку се ангажују стручне, специјализоване организације и институције, а за интерну стручна лица са **Машинског факултета**.

Сваки запослени који је укључен у систем квалитета има запис о обуци. О квалификацијама запослених и о планираној и спроведеној обуци воде се и одржавају записи о обуци, као део записа о квалитету у складу са процедуром **ОБУКА ЗАПОСЛЕНИХ**.


### *6.3 Инфраструктура*

**Машински факултет** има обезбеђене услове за несметано одвијање процеса рада.

Инфраструктура се одржава на начин како је то прописано у процедури **ОДРЖАВАЊЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ**. Поступци који се спроводе услед елементарних непогода (поплаве, пожари или друго) дефинисани су законским обавезама.

### *6.4 Радна средина*

На **Машинском факултету** је утврђено и управља се радном средином тако да се задовољавају потребе пружања услуге и несметаног рада особља, како је то описано у процедурама **ОДРЖАВАЊЕ ИНФРАСТРУКТУРЕ, ИНСТАЛАЦИЈА РАЧУНАРСКЕ И МРЕЖНЕ ОПРЕМЕ, ИЗВОЂЕЊЕ РАДОВА**.

	Стр. 19	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## 7. РЕАЛИЗАЦИЈА ПРОИЗВОДЊЕ

### 7.1 Планирање реализације производње

На **Машинском факултету**, планирају се и развијени су процеси који су потребни за реализацију услуге. У планирању реализације на **Машинском факултету** се, ако је могуће, дефинише следеће:

- захтеви надлежног министарства, Универзитета, односно захтеви тржишта,
- капацитети,
- унапред прихваћене уговорне обавезе и друго.

Процес планирања се врши узимајући у обзир планиране поставке за текућу годину и захтеве горе наведених страна (дефинисано у процедури **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**).

### 7.2 Процеси везани за корисника

#### 7.2.1 Утврђивање захтева који се односе на услугу


Захтеви који се могу поставити пред **Машински факултет** могу се свести под:

- захтеви од стране надлежног министарства, Универзитета, односно корисника;
- захтеви, прописи и други нормативни документи који су примењиви на производ/услуге који је предмет уговарања,
- сви други додатни захтеви које организација сматра неопходним.

Сви идентификовани захтеви се дефинишу кроз процесе пријема захтева који су дефинисани процедурама **РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ФОРМИРАЊЕ КАЛЕНДАРА НАСТАВЕ, РАСПОРЕДА НАСТАВЕ И РАСПОРЕДА ДЕЖУРСТАВА, ФОРМИРАЊЕ КЊИГЕ ПРЕДМЕТА, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ, ИЗБОР У ИСТРАЖИВАЧКА ЗВАЊА, ИЗБОР У НАУЧНА ЗВАЊА, РЕАЛИЗАЦИЈА СЕДНИЦА, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ**.

#### 7.2.2 Преиспитивање захтева који се односе на производ

Преиспитивање захтева који се односе на производ/услугу на **Машинском факултету** врши се на начин дефинисан процедурама **РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ФОРМИРАЊЕ КАЛЕНДАРА НАСТАВЕ, РАСПОРЕДА НАСТАВЕ И РАСПОРЕДА ДЕЖУРСТАВА, ФОРМИРАЊЕ КЊИГЕ ПРЕДМЕТА, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ, ИЗБОР У ИСТРАЖИВАЧКА ЗВАЊА, ИЗБОР У НАУЧНА ЗВАЊА, РЕАЛИЗАЦИЈА СЕДНИЦА, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ**.

	Стр. 20	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

### 7.2.3 Комуникација са корисницима

На **Машинском факултету** примењују се ефективни канали комуникације са корисницима на основу којих се формулишу захтеви. Ти канали комуникације су успостављени у директном контакту са корисницима у току читавог процеса пружања услуге на начин дефинисан процедурама **РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ.**

### 7.3 Пројектовање и развој

На **Машинском факултету** планирање пројектовања и развоја, врши се на основу потреба, захтева, истраживања и праћења тржишта у циљу унапређења пословања и сходно томе захтева највишег руководства, а са становишта вође пројекта. Планирање процеса пројектовања и развоја дефинише се кроз Понуду и Уговор (на начин описан процедуром **ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ**), односно кроз запис којим су дефинисане одговорности свих у процесу реализације пројекта, а који нема своју устаљену форму, већ се формира за сваки процес понаособ, сходно потребама конкретног пројекта и одлукама које вођа пројекта донесе.

Дефинисање улазних захтева у процес процеса пројектовања и развоја дефинисано је кроз пројектни задатак (сам документ не мора носити конкретно овакав назив) којим су дефинисани сви параметри и активности (некад су то и ресурси) који су неопходни за успешну реализацију пројекта. Сама садржина поменуте документације зависи од вође пројекта, врсте пројекта и наручиоца истог.


Излази из пројекта на **Машинском факултету** се документују, верификују и вреднују у односу на улазне захтеве за пројекат. Након добијања сагласности највишег руководства (или руководиоца пројекта), одговорни пројектнат координира радом и обезбеђује да излазним документима буду задовољени улазни захтеви.

У одговарајућим фазама пројекта одговорна лица, планирају и спроводе преиспитивање резултата пројекта и учинке истог кроз одговарајуће записнике, извештаје и сл. (сама форма зависи од наручиоца, врсте пројекта, као и дефинисаних и захтеваних параметара).

Верификација пројектовања и развоја врши се од стране највишег руководства (руководиоца пројекта), након израде идејног пројекта, а пре добијања статуса главног пројекта.

Валидација пројекта следи иза успешне верификације пројекта и врши се у пробној фази развоја система (уопште елемента, објекта који је предмет развоја).

Управљање изменама у пројектовању и развоју реализује се у сарадњи између извршиоца и наручиоца пројекта, о чему се воде одговарајући записи (форми дефинисаној од стране наручиоца пројекта или руководиоца пројекта), као што је то случај и код валидације и верификације пројектата.

	Стр. 21	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

#### 7.4. Набавка

##### 7.4.1 Процес набавке

На **Машинском факултету** су успостављене, примењују се и одржавају документовани поступци за набавку ради осигурања да је набављен производ/услуга усаглашен са специфицираним захтевима, што је описано кроз процедуре **НАБАВКА** и **ПРИЈЕМ, СКЛАДИШТЕЊЕ И ИЗДАВАЊЕ МАТЕРИЈАЛА**.

Набавка – обезбеђење производа и услуга од стране испоручиоца, врши се на основу уговора који се склапа између **Машинског факултета** и испоручилаца. Записи о активностима набавке се одржавају као део записа о квалитету.

**Машински факултет** вреднује и бира испоручиоце на основу њихове способности да испоручују производ и услуге у складу са постављеним захтевима, што је описано у процедурама **НАБАВКА** и **ПРИЈЕМ, СКЛАДИШТЕЊЕ И ИЗДАВАЊЕ МАТЕРИЈАЛА**, а на основу Закона о јавним набавкама. Оцењивање испоручиоца се врши само у случајевима где је исто могуће, с обзиром на обавезу поштовања **Закона о јавним набавкама**. Установиљени су критеријуми за избор, вредновање и по потреби поновно вредновање. О резултатима вредновања и о свим неопходним мерама које проистичу из тог вредновања се одржавају записи као део записа о квалитету.

##### 7.4.2 Информација о набавци

Документа о набавци садрже податке који јасно и недвосмислено описују наручен производ/услугу. Документа о набавци се преиспитују и одобравају пре упућивања да би се утврдило да ли одговарају специфицираним захтевима.

##### 7.4.3 Верификација набављеног производа


На **Машинском факултету** верификује се да набављени производ задовољава спецификације. Производи за које се утврди неусаглашеност се рекламирају испоручиоцу у циљу предузимања корективних мера.

Верификација набављених производа/услуга обухвата:

- a) добијање од испоручиоца документованих записа/доказа о усаглашености, што је најчешћи случај;
- b) контролисање и испитивање производа, уз обавезно сопствено обезбеђење записа/доказа о усаглашености.

Верификација набављеног производа врши се кроз реализацију пријемне квалитативно-квантитативне контроле од стране одговорних лица који су реализацију набавке и покренули и по потреби се покрећу одговарајуће мере за уклањање уочених неусаглашености.

#### 7.5 Пружање услуге

	Стр. 22	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

#### 7.5.1 Управљање процесом пружања услуге

На **Машинском факултету** идентификовани су процеси којима се реализује услуга који су усаглашени са спецификацијама и потребама купаца, а описани су кроз процедуре **АРХИВСКО ПОСЛОВАЊЕ, БИБЛИОТЕКАРСКО ПОСЛОВАЊЕ, ИСПЛАТА ПРИМАЊА ЗАПОСЛЕНИМА И БЛАГАЈНИЧКО И КЊИГОВОДСТВЕНО ПОСЛОВАЊЕ, УПРАВЉАЊЕ ИЗЛАЗНИМ И УЛАЗНИМ ФАКТУРАМА И ОБРАДА ПУТНИХ НАЛОГА, ИЗДАВАЊЕ ДИПЛОМА И УВЕРЕЊА, ИЗРАДА И УСАГЛАШАВАЊЕ ОПШТИХ АКТА, ИЗВОЂЕЊЕ РАДОВА, СУДСКИ ПОСТУПЦИ, РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА, ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ФОРМИРАЊЕ КАЛЕНДАРА НАСТАВЕ, РАСПОРЕДА НАСТАВЕ И РАСПОРЕДА ДЕЖУРСТАВА, ФОРМИРАЊЕ КЊИГЕ ПРЕДМЕТА, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ, ИЗБОР У ИСТРАЖИВАЧКА ЗВАЊА, ИЗБОР У НАУЧНА ЗВАЊА, РЕАЛИЗАЦИЈА СЕДНИЦА, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ.**

#### 7.5.2 Валидација процеса пружање услуге

Валидација процеса пружања услуге врши се на начин дефинисан припадајућим процедурама, ради осигурања да је процес пружања услуге усаглашен са дефинисаним потребама корисника, како је то и описано кроз документа система квалитета. На **Машинском факултету** извршена је валидација свих процеса пружања услуга где резултујући излазни елементи не могу бити верификовани накнадним праћењем или мерењем, односно где недостаци, као последица, постају видљиви тек после употребе производа или после сервисирања.

#### 7.5.3 Идентификација и следљивост


У поступку вршења поступака рада на **Машинском факултету** спроводи се идентификација и следљивост на следеће начине:

- a) идентификациони бројеви добијени од испоручиоца,
- b) подаци о производима, који их описују (спецификације и сл.),
- c) интерне евиденције (бројеви налога, серијски бројеви машина и сл.),
- d) бројеви уговора.

На **Машинском факултету** идентификован је статус производа/услуге у односу на постављене захтеве за услугу кроз целокупну реализацију производа/услуге.

#### 7.5.4 Имовина корисника

У пословању **Машинског факултета** имовина корисника која је дата за коришћење или реализацију услуге се јавља увек приликом реализације услуге. Имовином корисника се управља одговорно, на начин да се онемогући било какво оштећење или деградација, поштујући процедуре **АРХИВСКО ПОСЛОВАЊЕ, БИБЛИОТЕКАРСКО ПОСЛОВАЊЕ, УПРАВЉАЊЕ ИЗЛАЗНИМ И УЛАЗНИМ ФАКТУРАМА И ОБРАДА ПУТНИХ НАЛОГА, ИЗДАВАЊЕ ДИПЛОМА И УВЕРЕЊА, ИЗВОЂЕЊЕ РАДОВА, РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА, ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И**

	Стр. 23	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## **УГОВАРАЊЕ, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ.**

Уколико се било која имовина корисника оштети или се на неки други начин утврди да је непогодна за коришћење, корисник се обавештава и о томе се воде записи као што је и описано у горе наведеним процедурама, односно кроз процедуру **УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА И РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА.**

### *7.5.5 Очување производа и услуге*

На **Машинском факултету** су развијени механизми очувања производа и услуге, у току реализације интерних процеса и коначне испоруке кориснику како би се одржала усаглашеност са захтевима корисника на начин описан процедурама **АРХИВСКО ПОСЛОВАЊЕ, БИБЛИОТЕКАРСКО ПОСЛОВАЊЕ, УПРАВЉАЊЕ ИЗЛАЗНИМ И УЛАЗНИМ ФАКТУРАМА И ОБРАДА ПУТНИХ НАЛОГА, ИЗДАВАЊЕ ДИПЛОМА И УВЕРЕЊА, ИЗВОЂЕЊЕ РАДОВА, РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА, ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ.**

Праћење производа/услуге у циљу очувања квалитета врши се у свим фазама.

### *7.6 Управљање опремом за праћење и мерење*

У пословању **Машинског факултета** се управља опремом за праћење и мерење на начин описан процедуром **УПРАВЉАЊЕ МЕРНОМ ОПРЕМОМ.**

## **8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗЕ И ПОБОЉШАЊА**

### *8.1 Опште одредбе*

На **Машинском факултету** планирају се и примењују процеси праћења, мерења, анализа и побољшања потребне за:

- доказивање усаглашености услуге;
- обезбеђење усаглашености система управљања квалитетом и
- непрекидно побољшање ефективности система управљања квалитетом.


Наведено подразумева утврђивање примењивих метода и обим њихове примене. Подаци о реализованим активностима се преиспитују на начин дефинисан процедурама које описују процесе реализације услуга, а нарочито кроз процедуру **РЕАЛИЗАЦИЈА СЕДНИЦА.**

### *8.2 Праћење и мерење*

#### *8.2.1 Задовољство коорисника*

На **Машинском факултету** прате се информације које се односе на перцепцију корисника о томе да ли је Факултет испунио захтеве.

Извори информација о задовољству корисника укључују, када је то примењиво, и:

	Стр. 24	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

- рекламације корисника,
- директну комуникацију са корисницима,
- анкете,
- и друго.

Праћење задовољства корисника се релизује у складу са врстом корисника. Уколико је реч о студенима, закључак о перцепцији њиховог задовољства се доноси на основу реализованих анкета за појединачне наставнике, док се праћење задовољства корисника осталих услуга утврђује на основу директног контакта са корисницима, односно на основу методологије успостављене од стране руководиоца пројекта.

### 8.2.2 Интерне провере

На **Машинском факултету** је успостављена, примењују се и одржава документована процедура за планирање и извршавање интерних провера, ради верификације да су активности у вези са квалитетом и резултати који се на њих односе у складу са планираним активностима и ради утврђивања ефикасности система управљања квалитетом.

Начин организовања и спровођења интерних провера система управљања квалитетом дефинисан је процедуром **ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ** и у складу са стандардом ISO 19011:2011.

Интерне провере организује Представник руководства за квалитет и одговоран је да се оне спроводе.

Интерне провере спроводе обучени оцењивачи независни од подручја/функција/ активности које се проверавају.


Редовна интерна провера спроводи се најмање једном годишње према плану који се утврђује за сваку годину, што је описано процедуром **ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ**. Редовном интерном провером обухватају се сви делови Факултета. Ванредне провере спроводе се по посебном захтеву у складу са дефинисаном процедуром.

Извештај о интерној провери приказује резултате спроведене интерне провере и посебно специфицира утврђене неусаглашености, а доставља се Представнику руководства за квалитет. Руководство одговорно за област, које се проверава, мора да осигура да се предузму све потребне корекције и корективне мере, без непотребног одлагања, за отклањање утврђених неусаглашености и њиховог узрока.

На основу извештаја о интерној провери, Представник руководства за квалитет организује дефинисање и спровођење корективних и превентивних мера у складу са процедуром **КОРЕКТИВНЕ И ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ**.

Резултати интерних провера, као и подаци о предузетим корективним и превентивним мерама, подносе се руководству Факултета на преиспитивање у складу са процедуром **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**.



	Стр. 25	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

Сви записи који се формирају током организовања и спровођења интерне провере, као и записи о примени и ефективности предузетих корективних и превентивних мера воде се и одржавају као део записа о квалитету, а чувају се у архиви Представника руководства за квалитет.

### *8.2.3 Праћење и мерење перформанси процеса*

На **Машинском факултету** примењују се одговарајуће методе праћења и, када је примењиво, мерења процеса система управљања квалитетом, кроз дефинисања одговарајућих КПИ-ева (Key Performance Indicator), на начин описан процедуром **ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**. Ове методе показују способност процеса да остваре планиране резултате. Када планирани резултати нису остварени, предузимају се корекције и корективне мере, на одговарајући начин, где је могуће.

### *8.2.4 Праћење и мерење карактеристика услуге*

На **Машинском факултету** прате се и мере карактеристике услуге, ради верификације да су испуњени захтеви. Ово се врши у одговарајућим фазама процеса реализације услуге, на начин описан у процедурама **УПРАВЉАЊЕ ИЗЛАЗНИМ И УЛАЗНИМ ФАКТУРАМА И ОБРАДА ПУТНИХ НАЛОГА, ИЗДАВАЊЕ ДИПЛОМА И УВЕРЕЊА, ИЗВОЂЕЊЕ РАДОВА, РЕАЛИЗАЦИЈА ПРИЈЕМНОГ ИСПИТА, УПИС СТУДЕНАТА, ИСПИСИВАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ, ПРИЈАВА, РЕАЛИЗАЦИЈА И ЕВИДЕНЦИЈА ИСПИТА, ФОРМИРАЊЕ ПОНУДА И УГОВАРАЊЕ, СУДСКИ ПОСТУПЦИ, МАСТЕР СТУДИЈЕ, ДОКТОРСКЕ СТУДИЈЕ, ПОСЛОВИ СКРИПТАРНИЦЕ И ИЗДАВАЧКА ДЕЛАТНОСТ**.


Испорука услуге се не сме наставити све док се успешно не заврше сви планирани договори, односно уколико није другачије одобрено од одговарајућег овлашћеног лица, и када је подесно за корисника. Кроз одговарајуће записе који су саставни део процедура и упутства одржава се доказ о усаглашености са критеријумима за прихватање. Из записа се види ко је одговоран за пуштање услуге у реализацију.

Пуштање услуге у реализацију не сме се обавити све док се на задовољавајући начин не комплетирају планиране поставке, осим уколико није другачије одобрено од релевантног руководиоца организационе јединице и, где има смисла, од корисника.

### *8.3 Управљање неусаглашеним производом/услугом*

На **Машинском факултету** обезбеђује се да се производ и услуга који не одговарају и не задовољавају захтеве идентификује и контролише, ради спречавања ненамераване испоруке. Управљање и одговарајуће одговорности и овлашћења за поступање са неусаглашеним производом/услугом документоване су процедуром **УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА И РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА**.

На **Машинском факултету** поступа се са неусаглашеним производом на следећи начин:

	Стр. 26	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

- извињење због настанка неусаглашености без обзира чијом кривицом је она настала, писаним путем (мејл);
- израду програма за надокнаду штете коју ће корисник прихватити, и
- предузимање свеобухватних мера којима се утврђује узрок неусаглашености и исти трајно елиминисао, како би се спречило понављање.

#### 8.4 Анализа података

**Машински факултет** прикупља, утврђује и анализира одговарајуће податке ради показивања целисходности и ефективности система управљања квалитетом и да би се оценило где се могу учинити побољшања. Ово обухвата податке добијене као резултат праћења и мерења из свих релевантних извора.

**Машински факултет** анализира ове податке ради обезбеђења информација у вези са:

- Корективним и превентивним мерама;
- Праћењем испоручиоца;
- Праћењем процеса током и након реализације услуге;
- Усаглашеношћу са захтевима корисника и
- Свакодневним праћењем свих процеса.

#### 8.5 Побољшања

##### 8.5.1 Непрекидна побољшања

На **Машинском факултету** планира се и управља процесима неопходним за непрекидно побољшање система управљања квалитетом. Побољшање се врши кроз коришћење политике квалитета, циљева, резултата провере, анализе података, корективних и превентивних мера и преиспитивање од стране руководства.


Уз непрекидно истраживање својих процеса **Машински факултет**, не чекајући да само настали проблеми буду разлог, побољшава своје процесе. Потенцијална унапређења могу да се крећу од континуалних мера, преко планова побољшања, до дугорочних пројеката унапређења.

##### 8.5.2 Корективне мере

Корективне мере су мере предузете ради отклањања постојеће неусаглашености, мане или друге нежељене ситуације, са циљем да се спречи њихова поновна појава.

На **Машинском факултету** је успостављена, примењује се и одржава документована процедура за спровођење корективних мера **КОРЕКТИВНЕ И ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ**. Руководиоци организационих јединица одговорни су за спровођење утврђених корективних мера у својој организационој јединици/функцији.

О спроведеним корективним мерама воде се и одржавају записи као део записа о квалитету. Када због предузетих корективних мера настају промене у документованим процедурама и процесима, одговарајуће измене се укључују у документа система управљања квалитетом и записују.

	Стр. 27	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

Представник руководства организује, координира и контролише спровођење корективних мера. Декан и руководство Факултета извештава се о корективним мерама.

На **Машинском факултету** се врши утврђивање и спровођење корективних мера које укључују:

- ефикасну обраду корисничких жалби и извештаја о неусаглашености,
- истраживање узрока неусаглашености које се односе на услугу, процес и систем управљања квалитетом и записивање резултата овог истраживања,
- одређивање корективних мера, ради отклањања узрока неусаглашености,
- проверу спроведености и ефективности утврђених корективних мера.

Сви запослени на **Машинском факултету** могу да иницирају корективне мере при чему се анализирају основни узроци у циљу спречавања поновног јављања, као што су: набавка, обука, процедуре, упутства и друго.

### 8.5.3 Превентивне мере

Превентивне мере су мере предузете ради отклањања узрока потенцијалне неусаглашености, мане или друге нежељене ситуације, са циљем да се спречи њихова појава.

На **Машинском факултету** је успостављена, примењује се и одржава документована процедура за спровођење превентивних мера **КОРЕКТИВНЕ И ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ**. Руководиоци организационих јединица одговорни су за спровођење утврђених превентивних мера у својој организационој јединици/функцији.


О спроведеним превентивним мерама воде се и одржавају записи као део записа о квалитету. Када због предузетих превентивних мера настају промене у документованим процедурама и процесима, одговарајуће измене се укључују у документа система управљања квалитетом и записују.

Представник руководства организује, координира и контролише спровођење превентивних мера. Декан и руководство Факултета извештава се о превентивним мерама.

Утврђивање и спровођење превентивних мера обухвата:

- коришћење одговарајућих извора информација као што су процеси и описи у процедурама који утичу на квалитет услуге, одобрења за одступање, резултати провере, записи о квалитету, приговори и жалбе купаца, анализирања и отклањања могућих узрока потенцијалних неусаглашености;
- утврђивање корака/етапа потребних за рад на сваком проблему који захтева превентивне мере;
- покретање превентивних мера и примену поступака контроле ради осигурања њихове ефективности;
- реализација и оцена ефективности превентивних мера

Сви запослени на **Машинском факултету** могу да иницирају превентивне мере.

	Стр. 28	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПОСЛОВНИК КВАЛИТЕТА</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 12.07.2016.

## 9. ПРИЛОЗИ

Прилози овог Пословника квалитета су Организациона шема, Мапа процеса и Списак процедура и упутства.