






Univerzitet u Beogradu

Tehnološko-metalurški fakultet

## ПИ.8.7.1

### УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА И ПРИМЕНА КОРЕКТИВНИХ МЕРА

Израдио: Представник руководства за ИМС мр Весна Стојковић	Прегледао: Продекан за инфраструктуру, квалитет и организацију проф.др Жељко Камберовић	Одобрио: Декан ТМФ-а проф.др Петар Ускоковић
		

## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

На ТМФ се неусаглашености могу јавити у:

1. наставном процесу при пружању образовних услуга (основне, мастере и докторске академске студије) и
2. осталим процесима и активностима пружања других услуга (научно-истраживачки рад, израда студија, елабората, пројеката, лабораторијска испитивања, графичке услуге)

Ова процедура обухвата све активности од утврђивања неусаглашености па до дефинисања корективних мера (КМ) за елиминисање узрока неусаглашености, спречавања њиховог поновног јављања и елиминисања могућих узрока потенцијалних неусаглашености.

Примењују се у свим организационим целинама Факултета.

## 2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001:2015;
- SRPS ISO 14001: 2015;
- SRPS OHSAS 18001:2008;
- Пословник ИМС Факултета (ПО);
- Статут ТМФ;
- Закон о високом образовању

## 3. ОДГОВОРНОСТ

**Декан ТМФ** одговоран је за садржај ове процедуре.

**Секретар Факултета** врши надзор над радом свих служби ТМФ. За свој рад одговара Декану ТМФ.

**Руководиоци организационих целина** на Факултету су одговорни за идентификацију неусаглашености и спровођење КМ/ПМ. За свој рад одговарају Декану.

**Представник руководства за ИМС** је одговоран за контролу примене ове процедуре и извештавање. За свој рад одговара Декану.

## 4. ПОСТУПАК

### 4.1 Дефиниције и скраћенице

**ТМФ/Факултет** – Технолошко-металуршки факултет;

**Органи факултета** – Савет и Декан;

**Стручни органи факултета** – Наставно- научно веће и Изборно веће;

**Неусаглашеност** – неиспуњавање специфицираних захтева;

**Корективна мера** – мера предузета ради отклањања узрока постојеће неусаглашености са циљем да се спречи његова поновна појава;

**ОЦ** – Организациона целина ТМФ (катедра, служба, Центар, Лабораторија);

**Захтев** - потреба или очекивање које је исказано или уобичајено у пракси Факултета и његових корисника или је обавезно по законима и стандардима;

**Наставни процес** – образовна делатност Факултета која се огледа кроз све врсте студија и стално стручно образовање и усавршавање.

## 4.2. Неусаглашености у наставном процесу

Неусаглашености у наставном процесу представљају одступања од специфицираних захтева и одступања у односу на очекивања учесника тог процеса. Учесници у реализацији наставног процеса су:

- корисници услуга образовања (студенти),
- наставници и сарадници Факултета,
- ненаставно особље Факултета и
- органи Факултета.

Основу за спречавања појаве неусаглашености у наставном процесу представља јавност у раду, пре свега код оцењивања студената (колоквијуми, семинарских радови, писмени и усмени испити). Код оцењивања писмених радова мора се омогућити увид у рад и указати на грешке због којих је дата одговарајућа оцена. У случају појаве других спорних питања или неусаглашености учесници у непосредном комуницирању се коригују и међусобно разрешавају све што је спорно. О овом начину усаглашавања када се неусаглашености решавају у међусобним контактима учесника не воде се записи.

Али уколико се између учесника не реши настала неусаглашеност онда незадовољна страна има право да упути захтев за решавање неусаглашености надлежном органу ТМФ у писаној форми.

### 4.2.1 Решавање молби, жалби и приговора у наставном процесу

У циљу остваривања својих права студенти подnose писане захтеве уз прилагање одговарајуће документације или се само позивају на њу ако се она налази у њиховим досијеима. Захтеви се могу односити на:

- признавање испита са других факултета,
- признавање стране високошколске исправе,
- поништавање испита ако студент није задовољан оценом на испиту,
- молбу за накнадно извршавање наставних обавеза које из оправданих разлога није извршио,
- захтев за прелазак на други студијски програм у току студија и
- остале личне захтеве који се односе на статус студента или на сам наставни процес.

На све захтеве Шеф Службе за наставно студентска питања или друга сужба (функција) доноси решење у року и на начин како је то предвиђено законом, Статутом или другим општим актима Факултета. Надлежни орган ТМФ у писменом одговору на захтев даје поуку о правном леку.

Уколико студент у писаном одговору на свој захтев није задовољан или није успео да у непосредном усаглашавању разреши проблем а сматра да је оштећен, има право на приговор на добијено решење.

Студенти који су незадовољни одлуком имају право да поднесу приговор органу ТМФ датом у поуци о правном леку.

Поред студената наставно и ненаставно особље Факултета такође може о да уложи приговор на:

- општа акта Факултета,
- решења која су донета по Статуту и другим општим актима Факултета,
- квалитет наставног процеса,
- организацију наставе,

- начин извођења наставе,
- избор у звање наставника и сарадника итд.

Надлежни орган је дужан да доноси решење у писаној форми у року предвиђеном у Статуу или општим актом Факултета. Незадовољна страна може уложити жалбу органу датом у поуци о правном леку.

Представник руководства за ИМС по истеку школске године прави у слободној форми Извештај систематизованог прегледа свих приговора по врстама, ради њихову анализу и сагледава однос позитивно решених приговора у односу на укупан број приговора.

Овај документ се доставља Декану и пружа податке за дефинисање мера побољшања и унапређења система управљања квалитетом на годишњим преиспитивањима од стране руководства на Факултету.

Молбе, захтеви и приговори учесника заједно са донетим одлукама и решењима се после обраде података одлажу у досије сваког учесника и чувају трајно.

#### **4.3 Неусаглашености у осталим процесима и активностима**

Сви учесници процеса и активности које се одвијају на Факултету, а не спадају у процес образовања су дужни да уоче појаву било каквог одступања или неусаглашености у односу на специфициране захтеве. Потребно је да се неусаглашеност идентификује, документује записом и о томе обавести руководиоца одговарајуће ОЦ или Декан Факултета. За утвршену неусаглашеност се предлажу одговарајуће корективне/превентивне мере и прате ефекти њиховог спровођења.

Разликујемо следеће врсте неусаглашености:

1. Неусаглашености на улазу, које се јављају током процеса набавке материјала, опреме и др. или у случају када је Факултет корисник неке услуге
2. Неусаглашености производа/услуге коју пружа Факултет другим корисницима
3. Остале неусаглашености које се могу јавити у било ком процесу или активности на ТМФ-у.

##### **4.3.1 Неусаглашености на улазу**

Материјал, опрема и услуге које се набављају подлежу обавезној улазној контроли и утврђивању да ли одговарају захтеваним/уговореним спецификацијама или постоје неусаглашености.

Уколико се ради о малој неусаглашености ( грешка у количини, ознаци, грешка у отпремници испоручиоца, недостаје документ о испоруци и квалитету и сл.) њу са испоручиоцем решава Референт набавке или друго лице из ОЦ уз усмено информисање Руководиоца те ОЦ.

Код већих неусаглашености (немогућност употребе, погрешна испорука и сл.) Руководилац ОЦ одређује *Одговорно лице* за решавање конкретне рекламације. Ово лице после идентификације, анализе и оцене даје предлог решења и потписује први део *Записника о покретању неусаглашености* ( ФИ.8.7.1.0.1). На бази ове идентификације и оцене неусаглашености Руководилац ОЦ прихвата одлуку или доноси другачију одлуку о решењу неусаглашености, укључујући и евентуално договор са испоручиоцем.

Код великих неусаглашености (нпр. која захтева враћање комплетне испоруке, понављање комплетне услуге и сл.) Руководилац ОЦ, после разговора са испоручиоцем, доноси одлуку у консултацији са Деканом који тада потписује комплетни записник (образац ФИ.8.7.1.0.1).

Копија Записника доставља се Испоручиоцу, Референту набавке и Представнику руководства за ИМС.

#### 4.3.2 Неусаглашености производа/услуге коју пружа Факултет

Свака рекламација или примедба на количину и квалитет коју корисници производа/услуга ТМФ доставе усмено или у писаном облику мора бити регистрована *Записником о рекламацији* ( ФИ.8.7.1.0.2), у делу који се односи на ОСНОВНЕ ПОДАТКЕ О РЕКЛАМАЦИЈИ.

Рекламација се доставља ОЦ на коју се односи без обзира ко је примио рекламацију у име ТМФ. Записник о рекламацији се доставља Руководиоцу ОЦ који предузима потребне мере за решавање рекламације.

Корисник мора бити обавештен у писаној форми о решењу рекламације најкасније 7 дана од пријема рекламације. Код већих рекламација писани одговор кориснику се мора доставити у року од три дана, са информацијом до ког рока ће се решити рекламација.

Идентификацију узрока рекламације и предлагање одговарајућих корективних и превентивних мера Руководилац ОЦ, у случају процене да то тражи и измену докумената ИМС, решава преко *Налого за покретање и предлог КМ* ( ФИ.8.7.1.0.3). Ефекти спроведених корективних и превентивних мера се обавезно проверавају и оцењују како не би дошло до поновне неусаглашености.

Уколико је рекламација већег обима, нејасна или захтева додатну контролу производа/услуге Руководилац ОЦ у договору са Деканом организује контролу испорученог производа, односно пружене услуге код корисника.

После обављене стручне контроле, одлучује се да ли је:

- Рекламација неоправдана,
- Рекламација оправдана и са корисником се договара задовољавајуће решење,
- Рекламација оправдана и мора се извршити нова испорука производа/услуге (у односу на количину и квалитет).

За реализацију донетог решења рекламације одговоран је Руководилац ОЦ, који о резултатима решења обавештава корисника.

#### 4.4 Примена корективних

##### 4.4.1 Захтев за предузимање КМ

Захтев за предузимање корективних мера Руководилац ОЦ покреће на основу:

- Захтева Декана ;
- Извештаја о неусаглашености;
- Интерних и екстерних провера система ИМС;
- Рекламација корисника и заинтересованих страна и
- Предлога запослених.

Именовање лица за предлагање и предузимања КМ врши се на обрасцу *Налог за покретање и предлог КМ* (ФИ.8.7.1.0.3). Вођа Тима за предузимање КМ је по правилу из ОЦ где се појавила конкретна неусаглашеност.

##### 4.4.2 Спровођење КМ

Вођа Тима за предузимање КМ/ПМ врши контролу спровођења КМ и прати ефекте извршених промена. Он прави *Извештај о предузетим КМ* (ФИ.8.7.1.0.4) у коме даје своја запажања о ефикасности истих.

Уколико је потребно извршити измене докумената ИМС Вођа Тима за предузимање КМ је обавезан да предложи ове измене и предлог упути Представнику руководства за ИМС. Предлог је у облику неформализованог записа који се прилаже уз ФИ.8.7.1.0.3.

Зависно од величине измена Представник руководства за ИМС доноси одлуку да ли ће бити урађена ревизија или ново издање документа.

#### **4.4.3 Проверавање спровођења КМ**

Представник руководства за ИМС, заједно са Вођом Тима за предузимање (и спровођење) корективних мера, након истека одређеног рока, подноси извештај Декану, да су мере спроведене.

**Напомена:** Извештаји о свим рекламацијама и из свих области достављају се Представнику руководства који прави списак свих неусаглашености на обрасцу *Евиденција КМ* (ФИ.8.7.1.0.5). Овај документ пружа податке за дефинисање мера побољшања и унапређења система управљања квалитетом на годишњим преиспитивањима од стране руководства на Факултету.

### **5. ДОКУМЕНТАЦИЈА**

Из ове процедуре произилазе следећи записи и прилози :

- Молба или захтев - у слободној форми,
- Одлука - одговор надлежног органа на молбу или захтев студената - у слободној форми или формализован на одговарајућем обрасцу,
- Приговор - од студената или осталих учесника - у слободној форми,
- Решење - одговор надлежног органа на приговор - у слободној форми или формализован на одговарајућем обрасцу.
- Записник о решавању неусаглашености;
- Записник о рекламацији;
- Налог за покретање и предлог КМ;
- Извештај о спроведеним КМ;
- Евиденција КМ (чува се до ажурирања нове евиденције).

**Прилог 1.** Записник о покретању неусаглашености (ФИ.8.7.1.0.1);


**Прилог 2.** Записник о рекламацији (ФИ.8.7.1.0.2).

**Прилог 3.** Налог за покретање и предлог КМ (ФИ.8.7.1.0.3);

**Прилог 4.** Извештај о спроведеним КМ (ФИ.8.7.1.0.4);

**Прилог 5.** Евиденција КМ (ФИ.8.7.1.0.5).

**Прилог 1.**

 <p>Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet</p>	Документ:	Ознака:
	<b>Записник о покретању неусаглашености</b>	<b>ФИ.8.7.1.0.1</b>
		Ред.бр.
		Датум:

**ПОДАЦИ О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ**

**Испоручилац робе/услуге:**

**Доставница:** \_\_\_\_\_ **дана:** \_\_\_\_\_

**Назив материјала/услуге:**

**Испоручена количина/обим:** \_\_\_\_\_ **Рекламирана количина/обим:** \_\_\_\_\_

**Опис неусаглашености и предлог решења:**

**Датум**

**Одговорно лице**

**ОДЛУКА:**

**1.Прихвата се горњи предлог**

**2.Нови предлог одлуке**

.....  
.....

**Одлуку донео**


**Датум**

**Одобрио:**

**Достављено:**

- 
- 
-

**Прилог 2.**

 <p>Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet</p>	Документ:	Ознака:
	<b>Записник о рекламацији</b>	<b>ФИ.8.7.1.0.2</b>
		Ред.бр.
		Датум:

**ОСНОВНИ ПОДАЦИ О РЕКЛАМАЦИЈИ**

- Корисник:
- Производ/услуга:
- Начин достављања рекламације:
- Опис и анализа узрока рекламације:
  
- Остале напомене:

Датум:

Примио информацију:

**ПРЕДЛОГ РЕШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

Утврђено:

Предлог као одговор кориснику:

- рекламација је неоправдана,
- рекламација је оправдана,
- количини производа, односно пруженој услузи се смањује фактурисана или  
наплаћена вредност на износ.....динара
- испоручује се додатна/нова количина производа, односно услуга се поново пружа

Напомена:

Датум:

Одговорно лице:

**ТРОШКОВИ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ:**

Датум

Одговорно лице

Одобрио:

Достављено:

-



**Прилог 3.**

 <p>Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet</p>	Документ:	Ознака:
	<b>Налог за покретање и предлог КМ</b>	<b>ФК.8.7.1.0.3</b>
		Ред.бр.
		Датум:


<b>Порекло неусаглашености:</b> <input type="checkbox"/> Интерна (провера) <input type="checkbox"/> Екстерна <input type="checkbox"/> Рекламација <input type="checkbox"/> Остало
<b>Врста неусаглашености (односи се на):</b> <input type="checkbox"/> Производ <input type="checkbox"/> Услугу <input type="checkbox"/> Процес <input type="checkbox"/> Систем квалитета
<b>Опис неусаглашености :</b>  
<b>Анализа неусаглашености:</b>  
<b>Предлог корекција или КМ:</b>  
<b>За екипу за предузимање КМ одређујем:</b> 1. 2. 3. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"><input type="checkbox"/></div>
<b>Рок за спровођење КМ :</b>
<b>Руководилац ОЦ:</b>
<b>Датум:</b>

<b>Предлагач КМ :</b> 1..... 2..... 3.....	<b>Потпис:</b>	<b>Датум :</b>
---	----------------	----------------

**Достављено :**

- Декану
- Руководиоцу ОЦ
- Архиви ИМС

## Прилог 4.

 <p>Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet</p>	Документ:	Ознака:
	<b>Извештај о спроведеним КМ</b>	<b>ФИ.8.7.1.0.4</b>
		Ред.бр.
		Датум:

На основу Налога за покретање КМ: \_\_\_\_\_ (уписати број налога) од: \_\_\_\_\_  
предузете су КМ за отклањање узрока следећих неусаглашености:

**Опис предузетих мера:**

-----

-----

-----

**Ефекти примене КМ:**

-----

-----

-----

**Закључак:**

-----

-----

**Напомене:**

*(Попуњава Лице задужено за спровођење КМ)*

**Достављено:**

- Декану,
- Руководиоцу ОЦ
- Представнику руководства
- Архиви ИМС

**Прилог 5.**

 <p>Univerzitet u Beogradu Tehnološko-metalurški fakultet</p>	Документ:	Ознака:
	<b>Евиденција КМ</b>	<b>ФИ.8.7.1.0.5</b>
		Ред.бр.
		Датум:

Р.б	Документ	Налог/захтев	Датум	Опис КМ/ПМ	Ефекти

*(Води евиденцију и попуњава Представник руководства)*

**Достављено:**

- Декану
- Руководиоцу ОЦ
- Архиви ИМС