	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>	Ознака	К.4.01
		Верзија	1
		Укупно страна	14
		Датум	17.12.2014.

Број: 01-1/22

Датум: 17.01.2014.

УПУТСТВО ЗА ОБЛИКОВАЊЕ И ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНТА СИСТЕМА УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
 - 4.1. Уводне напомене
 - 4.2. Изглед докумената система управљања квалитетом
 - 4.2.1. Изглед записа
 - 4.3. Садржај докумената система за менаџмент квалитетом
 - 4.3.1. Пословник о квалитету
 - 4.3.2. Правилници за одређене процесе
 - 4.3.3. Процедуре и упутства
 - 4.3.4. Записи
 - 4.4. Означавање докумената
 - 4.4.1. Ознака докумената
 - 4.4.2. Ознака образаца
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ
 - 6.1. Насловна страна
 - 6.2. Наредна страна
 - 6.3. Нулти образац

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутство има за циљ да дефинише изглед, садржај и начин означавања докумената система управљања квалитетом. Њиме се обезбеђује уједначен изглед докумената система управљања квалитетом. Документа, формулари и образци, који нису саставни део документације система управљања 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 управљања квалитетом.

2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001 – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви (идентичан с ISO 9001:2008):
 - 4. Систем менаџмента квалитетом
 - 4.2.3 Управљање документима
 - 4.2.4. Управљање записима
- Документа система управљања квалитетом Високе ICT школе:
 - Пословник о квалитету, ознака: К.1.00
 - Процедура за управљање записима система управљања квалитетом, ознака: К.3.02

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Пословник о квалитету - документ који исказује политику квалитета и описује систем за управљање квалитетом Школе кроз постојеће процедуре и упутства повезујући их са захтевима стандарда ISO 9001:2008.

Правилник - документ којим се регулише процес у одговарајућој области.

Процедура - документ којим је утврђен начин извођења и одговорност учесника за извођење свих процеса рада који утичу на систем управљања квалитетом и квалитет услуге у целини.

Упутство - документ којим је детаљно утврђен начин извођења одређених, сложених активности у идентификованим процесима.

Запис о квалитету - документ који пружа објективни доказ о усаглашености са захтева и о ефективном функционисању система управљања квалитетом.

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Уводне напомене

Обликовање докумената захтева основно знање рада у програмском пакету Microsoft Word. За израду докумената користи се ћирилично писмо.

Сва нова документа настала у систему управљања квалитетом форматирају се на начин како је то урађено у овом Упутству.

4.2. Изглед докумената система управљања квалитетом

За прву страну Пословника о квалитету, свих процедура и упутстава докумената система управљања 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 4.4. овог документа.

За све остале стране наведених докумената користи се образац *Наредне стране* (који је дат у прилог 6.2. овог документа) и он се означава онако како је описано у тачки 4.4. овог документа.

4.2.1. Изглед записа

Записи могу бити стандардизовани или израђени 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.

Записи у слободној форми се слободно обликују на обрасцу *Нулти образац* (образец К.4.01-1, дат у прилогу).

4.2.2. Врсте стандардних образаца које се користе у Високој ICT школи

Образац *Насловне стране* Пословника о квалитету, процедуре или упутства (дат у прилогу 6.1 овог документа) и образац *Наредне стране* (дат у прилогу 6.2.

овог документа) служе као основа за израду докумената различитих нивоа значаја (датих у табели 1. у тачки 4.4.1. овог документа - *Ознака хијерархијског нивоа документа*).

Нулти образац служи да замени произвољне форме докумената у досадашњој комуникацији унутар Школе (дописи руководству, одлуке и решења и слично) – ознака К.4.01-1. 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.

4.3. Садржај докумената система за управљање квалитетом

4.3.1. Пословник о квалитету

Пословник о квалитету, ознаке: К.1.00 објашњава начин испуњења свих захтева стандарда ISO 9000:2008 који су применљиви у Високој ICT школи. Његова форма израђује се према процесима који егзистирају у Високој ICT школи.

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

1. УВОД
2. ОРГАНИЗАЦИЈА ВИСОКЕ ICT ШКОЛЕ
3. ПРИМЕЊЕНИ ДОКУМЕНТИ, ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ
5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА
6. УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА
7. РЕАЛИЗАЦИЈА ДЕЛАТНОСТИ ВИСОКЕ ICT ШКОЛЕ
8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАВАЊА
9. ПРИЛОЗИ

4.3.2. Правилници за одређене процесе

Правилници су документа којима су регулисани процеси у одговарајућим областима.

У зависности од намене правилника, дефинишу се и одговарајућа поглавља.

4.3.3. Процедуре и упутства

Основне тачке које свака процедура или упутство треба да садрже су:

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

4.3.4. Записи

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

Записи у слободној форми се слободно обликују на обрасцу *Нулти образац*.

4.4. Означавање докумената

4.4.1. Ознака докумената

Ознаке свих докумената везаних за систем управљања квалитетом састоје се од словних и бројних делова ознаке који се одвајају тачкама и има следећу структуру:

$$K.X_1.X_2X_3$$

K - ознака документа система управљања квалитетом

X₁ - ознака хијерархијског нивоа документа.

Овом сегменту ознаке документа додељује се један арапски број према табели 1.

Табела 1 – Ознака хијерархијског нивоа документа

Хијерархијски нивои докумената		Ознака
<i>нивои</i>	<i>називи докумената</i>	X ₂
Пословник	Пословник о квалитету	1
Правилник	Сва документа којима су регулисани процеси у одговарајућим подсистемима	2

Процедура	Сва докуманта која описују утврђен начин за обављање неке активности или процеса	3
Упутство	Сва докуманта која детаљно описују утврђен начин извођења одређених, сложених активности у идентификованим процесима.	4

X_2X_3 - редни број документа.

Редни број документа говори о редоследу настанка документа у оквиру система управљања квалитетом истог хијерархијског нивоа документа.

4.4.2. 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.


5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

Сви аутори докумената система управљања квалитетом су одговорни да се при изради придржавају овог Упутства. Лице задужено за квалитет је задужено примену овог упутства.

6. ПРИЛОЗИ

<i>Ред. бр. прилога</i>	<i>Назив прилога</i>	<i>Ознака</i>
6.1.	Насловна страна	Добија ознаку на основу овог упутства
6.2.	Образац наредне стране	Добија ознаку на основу овог упутства
6.3.	Нулти образац	К.4.01-1

6.1. Насловна страна

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд	Ознака	
		Верзија	
		Укупно страна	
		Датум	

НАСЛОВ ДОКУМЕНТА


6.2. Образац наредне стране

Назив докумената система управљања квалитетом	ознака
-----------------------------------------------	--------

Измена

страна

6.3. Нулти образац

	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
Нулти образац	