



INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SARAJEVO

GENERALNI SEKRETARIJAT INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU

PRIRUČNIK ZA KVALITET (PK)

Izdanje 1	Izdanje 2	Izdanje 3			
3.2.2014	13.10.2015.g.	17.5.2017.g			

Pripremila	Edina Hadžiahmetović, Predstavnica uprave za kvalitet	10.3. 2017.g.	
Kontrolisao:	Armin Kerić, Generalni sekretar Internacionalnog Univerziteta u Sarajevu	17.05.2017.g	
Odobrio:	Armin Kerić, Generalni sekretar Internacionalnog Univerziteta u Sarajevu	17.05.2017.g	



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	2

SADRŽAJ

Broj poglavlja	Naziv	Broj stranice
-	Naslovna strana	-
-	Sadržaj	1
-	Predstavljanje institucije	2
-	Osnovni podaci o instituciji i djelatnost institucije	2
1.0	Svrha i područje primjene	3
2.0	Referentni standardi i pravila	4
3.0	Definicije	4
4.0	Sistem upravljanja kvalitetom (SUK)	5
4.1	Opći pojmovi	5
4.2	Procesi sistema kvalitete	6
5.0	Odgovornost uprave	7
5.1	Opredjeljenost uprave	7
5.2	Usmjerenost na korisnika	8
5.3	Politika kvalitete	8
5.4	Planiranje	8
5.5	Odgovornost, ovlaštenja i komuniciranje	9
5.6	Ocjena sistema kvaliteta od strane uprave (OSUKU)	10
6.0	Upravljanje resursima	11
6.1	Obezbeđenje resursa	11
6.2	Ljudski resursi	11
6.3	Infrastruktura	11
6.4	Radno okruženje	11
7.0	Realizacija procesa	12
7.1	Planiranje realizacije procesa	12
7.2	Ljudski resursi koji pružaju usluge korisnicima	12
7.3	Planiranje i razvoj	13
7.4	Nabavka	13
7.5	Pružanje usluga	14
7.6	Kontrola aparata za praćenje i mjerenje	15
8.0	Mjerenje, analiza i poboljšavanje	15
8.1	OPĆI pojmovi	15
8.2	Nadzor i mjerenje	15
8.3	Upravljanje neusklađenostima	16
8.4	Analiza podataka	16
8.5	Poboljšavanje	17
Prilog 1	Šema procesa	
Prilog 2	Organizaciona šema	



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	3

PREDSTAVLJANJE INSTITUCIJE

Osnovni podaci o instituciji i djelatnost institucije

Internacionalni univerzitet u Sarajevu (IUS) neprofitna je i nezavisna visokoškolska ustanova koja samostalno osigurava sredstva za svoj rad i nudi obrazovanje na sva tri ciklusa studija, kao i posebne programe za profesionalno usavršavanje u registriranim oblastima. Obrazovanje se realizira putem naučnih i umjetničkih programa koji se međusobno prožimaju omogućujući simbiozu tradicionalnih i novih disciplina. Univerzitet podstiče i promovira akademsku, kulturnu i društvenu saradnju s regionalnim i međunarodnim univerzitetima srodne orijentacije.

Pravni status

Osnivač IUS-a je „Fondacija za razvoj obrazovanja Sarajevo - SEDEF“, koja je osnovana u Sarajevu 2001. godine kao nevladina organizacija neprofitnog karaktera s ciljem kreiranja uvjeta za unapređenje obrazovanja u Bosni i Hercegovini

IUS je osnovan temeljem sljedećih upravnih akata:

- a) Odluke Vlade Kantona Sarajevo (Odluka broj: 02-05-10404-10/03 od 18. 06. 2003. godine) koja je objavljena u "Službenim novinama Kantona Sarajevo", i Odluka broj: 14/03 od 19. 06. 2003. godine kojom je data saglasnost „Fondaciji za razvoj obrazovanja“ za osnivanje Internacionalnog univerziteta u Sarajevu kao ustanove.
- b) [Rješenja](#) Ministarstva obrazovanja i nauke Kantona Sarajevo (broj: 11-38-3509 od 16. 06. 2003. godine) kojim je utvrđeno da su ispunjeni zakonom predviđeni uvjeti za osnivanje Internacionalnog univerziteta u Sarajevu kao ustanove i da je Osnivač Internacionalnog univerziteta u Sarajevu „Fondacija za razvoj obrazovanja“.
- c) [Rješenja](#) Ministarstva obrazovanja i nauke Kantona Sarajevo (broj: 11-01-38 od 23. 06. 2004. godine) o ispunjavanju uvjeta za početak rada Internacionalnog univerziteta u Sarajevu kao ustanove, kojim je utvrđeno da su ispunjeni svi predviđeni uvjeti za početak rada u školskoj 2004/2005. godini.
- d) IUS-ovog statuta na koji se referiramo u ovom Prvilniku koji je usvojen 10. jula 2012. godine.

Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvalitete Bosne i Hercegovine (HEA) dodijelila je institucionalnu akreditaciju Internacionalnom univerzitetu u Sarajevu 2014. godine i donijela [Rješenje o upisu Internacionalnog univerziteta u Sarajevu u državni registar akreditovanih visokoškolskih ustanova](#) br. 05-33-1-199-11/14, čime je IUS uvršten u državni registar akreditovanih visokoškolskih ustanova u Bosni i Hercegovini. Temeljem pomenutog Rješenja, Ministarstvo obrazovanja i nauke Kantona Sarajevo 18. septembra 2014. donijelo je Rješenje o institucionalnoj akreditaciji Internacionalnog univerziteta u Sarajevu, br.11-05-38-948-5/14.



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	4

Nastavni plan i program I ciklusa studija također ispunjava uvjete za stjecanje diplome bakalaureata iz oblasti studijskog programa u Republici Turskoj na način koji je utvrdilo Vijeće za visoko obrazovanje Republike Turske (YÖK).

Internacionalni univerzitet u Sarajevu je pridruženi član Asocijaciji evropskih univerziteta (EUA).

Misija IUS-a

Misija IUS-a je formiranje kompetentnih i pouzdanih ljudi koji pored sposobnosti samostalnog i kritičkog mišljenja imaju i snažan osjećaj socijalne odgovornosti. Univerzitet želi doprinositi razvoju nauke i tehnologije kao i prenošenju znanja za dobrobit društva.

Vizija IUS-a

IUS će formirati kulturu izvrsnosti koja će zadovoljiti i potrebe institucije čiji je primarni cilj kvalitetno obrazovanje, ali će i kroz interdisciplinarnu obrazovnu infrastrukturu stvarati i prenositi znanje te tako postati međunarodna referentna tačka u obrazovanju i nauci.

Organizacione jedinice

Univerzitet ima sljedeće organizacione jedinice:

- Fakultet prirodnih i tehničkih nauka (FENS);
- Fakultet menadžmenta i javne uprave (FBA);
- Fakultet umjetnosti i društvenih nauka (FASS);
- Pravni fakultet (FLW)
- Fakultet za edukaciju (FEDU)
- Istraživački institut sa centrima.

Kontakt

- **Naziv institucije** : Internacionalni univerzitet u Sarajevu (IUS)
- **Sektor obavljanja djelatnosti** : visoko obrazovanje
- **Datum osnivanja** : 23. 06. 2004. godine
- **Adresa** : Hrasnička cesta 15, 71210 Sarajevo, BiH
- **Tel. br.** : +387 33 957 101
- **Faks br.** : +387 33 957 105
- **E-Mail adresa** : info@ius.edu.ba
- **Web adresa** : www.ius.edu.ba



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	5

1.0. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE

1.1. SVRHA I CILJEVI USPOSTAVLJANJA SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Internacionalni univerzitet u Sarajevu ima za cilj izgradnju sistema za upravljanje kvalitetom putem osiguravanja efikasnih mehanizama za kontinuirano poboljšanje realizacije usluga i zadovoljstva korisnika, sa svrhom unapređenja studentskog iskustva na IUS-u.

1.2. PODRUČJE PRIMJENE

Internacionalni univerzitet u Sarajevu primjenjuje sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa normama zahtjeva BAS EN ISO 9001:2009 u domenu djelatnosti Generalnog sekretarijata Univerziteta.

U organizacijskom smislu IUS je obezbijedio potrebne resurse i tijelo za provođenje upravljanja kvalitetom: Ured za osiguranje kvaliteta. (Slika: Organizaciona šema).

IUS je svoje metode kojih će se pridržavati prilikom realizacije djelatnosti, definisao u Priručniku za kvalitet, kao i pratećim procedurama i instrukcijama, u kojima su citirani određeni dijelovi pomenutog priručnika.

2.0. REFERENTNI STANDARDI I PRAVILA

2.1. STANDARDI

Referentni standardi korišteni prilikom uspostavljanja sistema upravljanja kvalitetom na IUS-u su BAS EN ISO 9001:2009.

2.2. ZAKONSKI OKVIR

- ✓ Pozitivno- pravna legislativa u BiH i opći akti univerziteta doneseni na osnovu iste;
- ✓ Odgovarajući standardi.



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	6

3.0. DEFINICIJE

Korisnici

Pojam korisnika definiše se na sljedeći način: Studenti i njihove porodice.

Skraćenice korištene za potrebe ovog priručnika:

PK – Priručnik za kvalitet

SUK – Sistem upravljanja kvalitetom

OSUKU – Ocjena sistema upravljanja kvalitetom od strane uprave

P- procedura

KP – Karta procesa

F - obrazac

4.0. SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM

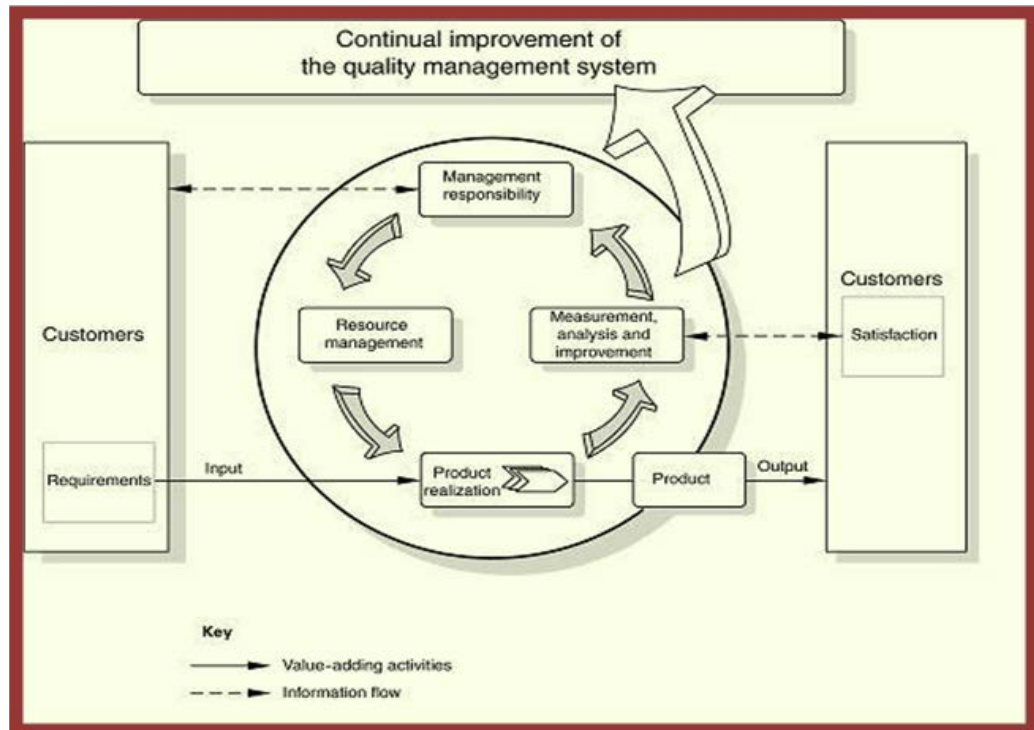
4.1. Opšti pojmovi

Sistem upravljanja kvalitetom (SUK) na Internacionalnom univerzitetu u Sarajevu je u skladu sa zahtjevima standarda BAS EN ISO 9001:2009, a na način kako je to opisano u ovom priručniku. SUK je uspostavljen, dokumentovan, primjenjuje se i kontinuirano unapređuje.

1. Procesi obuhvaćeni sistemom za upravljanje kvalitetom su definisani, te se primjenjuju u okvirima navedenog područja primjene.
2. Nivoi i međusobni odnosi ovih procesa su određeni i uspostavljeni.
3. Za efikasno praćenje ovih procesa, kao i obezbjeđenje nadzora, uspostavljene su odgovarajuće metode i kriteriji.
4. Za ove procese obezbjeđuju se i potrebne informacije (podaci) i odgovarajući resursi
5. Ovi procesi se prate, mjere i analiziraju.

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	7

6. Obezbiđeno je i stalno unapređenje ovih procesa.



Slika br. 1: Šema sistema upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima normi standarda ISO 9001:2008

Vidi: PRILOG -2 Šema interakcije procesa i procesne karte.

4.2. PROCESI SISTEMA KVALITETE

4.2.1. OPĆI POJMOVI

Sistem upravljanja kvalitetom čini:

1. Politika kvaliteta
2. Priručnik za kvalitet
3. Procedure sistema
4. Odgovarajući pravilnici
5. Dokumentacija sa eksternim izvorima



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	8

6. Dokumentacija (zapisi) kao prilozi koji svjedoče o zadovoljavanju normi standarda.

Prilikom uspostavljanja sistema za upravljanje kvalitetom, sljedeći faktori su uzeti u obzir:

- Organizaciona struktura
- Vrsta usluga koje pruža IUS
- Međuprocesni odnosi
- Iskustvo i sposobnosti zaposlenika.

4.2.2. Priručnik za kvalitet

Priručnik za kvalitet obuhvata sljedeće stavke:

1. Opće podatke o IUS-u, izuzetke (izostavljeno) i sadržaj (osim 7.3, 7.5.2 i 7.6);
2. Organizacionu strukturu;
3. Sadržaj sistema upravljanja kvalitetom i primjenu članova standarda;
4. Politiku kvaliteta;
5. Navode iz procedura i procesa za sistem upravljanja kvalitetom.

4.2.3. Upravljanje dokumentima

Sistemom upravljanja kvalitetom definisane su procedure upravljanja dokumentima a koje obuhvataju pripremu, izdavanje, distribuciju, reviziju te stavljanje van snage zastarjele dokumentacije.

Dokumentima koji zahtjevaju sistem upravljanja kvalitetom upravlja se u skladu sa procedurom upravljanja dokumentima koja definiše:

1. Način pripreme dokumenata i ovjeru istih prije distribucije;
2. Kontrolu i ažuriranje dokumenta;
3. Identifikaciju promjena i status važećeg izdavanja dokumenata;
4. Dostupnost odgovarajuće verzije dokumenta na mjestu upotrebe;
5. Čitljivost dokumenata i njihovo brzo prepoznavanje;
6. Sprječavanje nehotične primjene zastarjelih dokumenata te njihovo primjereno označavanje ako se čuvaju iz bilo kojeg razloga.



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	9

4.2.4. Upravljanje zapisima

U cilju dokazivanja da li i kako se aktivnosti i procesi odvijaju na univerzitetu, IUS je razvio sistem uspostavljanja i održavanja zapisa. Procedurom upravljanja zapisima definisano je označavanje, pohranjivanje, zaštita, te određivanje roka čuvanja svih zapisa.

5.0. ODGOVORNOST UPRAVE

5.1. OPREDJELJENOST UPRAVE

Uprava Internacionalnog univerziteta u Sarajevu dokazuje svoje opredjeljenje za kvalitetu:

- Informisanjem zaposlenika o politici kvaliteta u cilju ispunjenja zahtjeva korisnika u skladu sa važećim legislativnim okvirom i normama standarda;
- Uspostavljanjem politike i ciljeva kvaliteta;
- Osiguranjem resursa potrebnih za realizaciju postavljenih ciljeva (ljudski, prostorni, materijalni resursi)
- Provođenjem nadzora nad uspostavljenim sistemom za osiguranje kvaliteta.

5.2. USMJERENOST NA KORISNIKA

U cilju povećanja broja zadovoljnih korisnika uprava obezbjeđuje neophodne mehanizme i resurse kako bi se na adekvatan način izvršila procjena i ispunjenje legitimnih zahtjeva korisnika, a na način kako je to navedeno u tačkama: 7.2.1 Priručnika za kvalitet, a koja se odnosi na određivanje zahtjeva korisnika i 8.2.1 koja se odnosi na percepciju korisnika.

5.3. POLITIKA KVALITETE

Politikom kvaliteta Internacionalnog univerziteta u Sarajevu (IUS) izražava se opredjeljenost uprave i svih zaposlenika univerziteta ka kontinuiranom unapređenju visokih standarda kvaliteta studiranja i naučno - istraživačkog i umjetničkog rada u cilju obrazovanja ljudi sposobnih za kritičko razmišljanje i dalje usavršavanje za svoju dobrobit i dobrobit društva u cjelini.

Politika kvaliteta IUS-a osigurava okvire za efikasno dostizanje strateških ciljeva Univerziteta te ispunjenje misije i vizije Univerziteta.



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	10

Uspostavljeni sistem kvalitete IUS-a usmjeren je na studenta i kreiranje akademske sredine izvrsnosti u kojoj se studentima pruža mogućnost obrazovanja kroz obezbjeđenje internacionalizacije univerziteta, interdisciplinarnog pristupa u obrazovanju, učešća studenta u naučno – istraživačkom i umjetničkom radu, učešća studenata u procesima donošenja odluka i u saradnji univerziteta sa tržištem rada, mobilnosti, te obezbjeđenjem visokostručnog akademskog kadra u realnom okruženju.

Uspostavljeni sistem kvalitete realizira se unutar jasno definisanog i transparentnog pravnog i organizacijskog okvira koji obuhvaća dokumente, procese i osobe odgovorne za funkcionisanje sistema. Sistem kvalitete IUS-a se zasniva na principima Evropskih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG), te ispunjava zahtjeve norme ISO 9001:2008. IUS kontinuirano i planirano vrednuje politiku kvalitete te je po potrebi revidira.

5.4. PLANIRANJE

5.4.1. Ciljevi kvalitete

Uprava, zajedno sa svojim uposlenicima, a u skladu sa politikom kvaliteta, definiše i dokumentuje ciljeve kvaliteta. Na sastanku OSUKU razmatraju se zadani ciljevi iz prethodnog perioda, pri čemu se vodi dijalog o stepenu realizacije tih ciljeva. Na ovom sastanku se utvrđuju ciljevi za naredni period, što se i odobrava od strane uprave. Ciljevi se prate, te ako je potrebno isti se i ažuriraju.

5.4.2 Planiranje sistema upravljanja kvalitetom

Za uspostavljanje, dokumentovanje, primjenu, obezbjeđenje interaktivnosti, kontinuiteta i stalnog unapređenja sistema za upravljanje kvalitetom, polazi se od *procesa*. Shodno tome, obezbjeđuju se ulazi, potrebni resursi, određuju se metode, kriteriji za kontrolu, te se procesi prate, da bi se došlo do odgovarajućeg cilja.

Uprava je, u cilju objektivne procjene sistema za upravljanje kvalitetom, te određivanja oblasti koje su otvorene (usmjerene) prema unapređenju istog, donijela odluku o dokumentovanju koju i primjenjuje.

Revizijama koje se rade svake godine, obezbijeđen je kontinuitet sistema za kontrolu kvaliteta.

5.5. ODGOVORNOST, OVLAŠTENJA I KOMUNICIRANJE

5.5.1. Odgovornosti i ovlaštenja



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	11

Odgovornosti i nadležnosti uposlenika su definisane u skladu sa organizacionom šemom na kojoj je jasno prikazana hijerarhija. Organizaciona šema je usklađena sa sistematizacijom radnih mjesta.

PRILOG 1 - Organizaciona šema.

5.5.2. Predstavnik uprave za kvalitet

Uprava, pored drugih odgovornosti, jednog rukovodioca imenuje kao predstavnika uprave za kvalitet, o čemu su obaviješteni svi uposlenici. Zaduženja, nadležnosti i odgovornosti predstavnika uprave za kvalitet, generalno su dati u dole navedenim tačkama:

1. Obezbjeduje praćenja, primjene i trajanja procesa kojima sa uspostavlja sistem upravljanja kvalitetom;
2. Ukoliko se ukaže potreba, obavještava upravu na višem nivou o pitanjima unapređenja sistema za upravljanje kvalitetom;
3. Obezbjeduje da organizacija bude obavještena o zahtjevima korisnika.

Predstavnik uprave je odgovoran za odnose sa eksterim institucijama po pitanjima koje se odnose na sistem upravljanja kvalitetom.

5.5.3. Interna komunikacija

U sklopu sistema za upravljanje kvalitetom, interna komunikacija i prepiske, obezbijeduju se putem fiksne i mobilne telefonije, faksa, interneta i e-mail pošte. U isto vrijeme koriste se i softveri za podršku kojima se omogućava praćenje kvaliteta usluga koje se pružaju korisnicima.

5.6. OCJENA SISTEMA KVALITETA OD STRANE UPRAVE (OSUKU)

5.6.1. Opći pojmovi

U cilju obezbjeđenja sistema kvaliteta na način da on bude primjeren, pogodan i učinkovit, uprava jednom godišnje održava sastanak na kojem ocjenjuje sistem upravljanja kvalitetom. Pored uprave, sastanku prisustvuju i odgovorne osobe relevantnih odjela generalnog sekretarijata. Sastanak je prilika da se procjene prilike za poboljšanjem i potrebe za promjenama upravljanja sistemom kvaliteta uključujući i politiku kvalitete i ciljeve kvalitete. Na sastanku se razmatraju teme koje su navedene u tačkama 5.6.2 standarda i odlukama koje proizilize iz predmeta diskusije, a na način kako je to navedeno u tački 5.6.3. Odluke sa sastanka se bilježe i pohranjuju na način kako je to navedeno u tački 4.2.4.



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	12

5.6.2. Ulazni podaci za ocjenu kvaliteta od strane uprave

- a. Presentacija stanja snimljnog tokom internog audita i eksternog audita za prethodni period;
- b. Podaci dobiveni od korisnika (žalbe korisnika, rezultati anketa);
- c. Ocjena učinkovitosti sistema upravljanja kvalitetom;
- d. Rezultati preventivnih i korektivnih mjera;
- e. Ocjena ispunjenosti ciljeva koji su zadani na predhodnom OSUKU sastanku;
- f. Ocjena politike kvalitete i ciljeva kvalitete;
- g. Razmatranje ustanovljenih neusklađenosti;
- h. Prijedlozi za unapređenje.

Osim ovih tema, u dnevni red sastanka mogu se uvrstiti i druge korisne teme koje se smatraju ulaznim podatkom (input), a sve u cilju unapređenja kvalitete.

5.6.3. Rezultati ocjene kvaliteta od strane uprave

Predstavnik uprave za kvalitet sačinjava zapisnik sa sastanka ocjene kvaliteta od strane uprave, koji sadrži sažetak razmatranja i donesene odluke sa pomenutog sastanka. Zapisnik se distribuira svim učesnicima sastanka kao i osobama koje nisu prisustvovale, ali ih je potrebno obavijestiti.

Zapisnik mora sadržavati najmanje sljedeće stavke:

- Unapređenje sistema upravljanja kvalitetom i odgovarajućih procesa;
- Unapređenje usluga u pogledu potreba korisnika;
- Utvrđivanje potrebnih resursa za učinkovitu primjenu sistema upravljanja kvalitetom.

6.0. UPRAVLJANJE RESURSIMA

6.1. OBEZBJEĐENJE RESURSA

U cilju učinkovitog odvijanja sistema upravljanja kvalitetom, uprava određuje i obezbjeđuje neophodne resurse. Potrebe za resursima kao što su ljudski resursi, infrastruktura, održavanje i popravke, razmatraju se na sastancima OSUKU.

6.2. LJUDSKI RESURSI



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	13

6.2.1. Opći pojmovi

Osobama koje su odgovorne za provođenje sistema upravljanja kvalitetom u opisu posla mora stajati da su kvalifikovane za taj posao.

6.2.2. Kvalifikacije i obrazovanje

Novouposleni prolaze kroz obuku orijentacije kako bi se u što kraćem vremenu prilagodili novoj radnoj poziciji. Osoba koju ovlasti uprava zaprima zahtjeve za edukacijom od strane uposlanika te iste uvrštava u dnevni red sastanka OSUKU. Na osnovu odluka OSUKU, ista osoba priprema plan obuka uposlenika. Nakon okončane obuke sačinjavaju se zapisnici o obuci, vrši evaluacija obuke te se rezultati obuke razmatraju na OSUKU. Svi zapisi se pohranjuju.

6.3. INFRASTRUKTURA

U cilju obezbjeđenja skladnosti sa odgovarajućim pravilima i uslovima usluga/proizvoda, potrebna infrastruktura je definisana na dole navedeni način, pri čemu je obezbijeđen i kontinuitet iste, a radi se o:

- a. objektima
- b. opremi

6.4. RADNO OKRUŽENJE

IUS je u cilju obezbjeđenja skladnosti ponuđenih usluga sa zakonskim uslovima i očekivanjima korisnika, obezbjedio odgovarajuću radnu sredinu kojom i upravlja. U tom kontekstu, univerzitet je otvoren i obavlja svoje djelatnosti na način koji je usklađen sa lokalnom zakonskom legislativom.

7.0. REALIZACIJA PROCESA

7.1. PLANIRANJE REALIZACIJE PROCESA

Kod planiranja procesa koji se odnose na usluge/proizvode, IUS uzima u obzir dole navedene elemente:



**GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET**

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	14

- a. Uslovi (zakonski uslovi, uslovi korisnika, uslovi ugovora, norme standarda) i ciljevi kvaliteta koji se odnose na usluge/proizvode;
- b. Obezbjedenje specijalnih (posebnih) izvora uz usluge/proizvode, priprema dokumentacije;
- c. Potrebne posebne verifikacije za usluge/proizvode, kriteriji odobrenja (kontrola i zapisi ovjere (odobrenja), odobreni projekti);
- d. Dokumentacija potrebna za dokazivanje ispunjenja zahtjeva realizovanih usluga/proizvoda (zapisi, dokumentacija).

7.2. LJUDSKI RESURSI KOJI PRUŽAJU USLUGE KORISNICIMA

7.2.1. Određivanje uslova koji su povezani sa uslugom

Skladnost zahtjeva koji se odnose na usluge/proizvode sa zakonima i pravilima predstavlja neprikosnovenu obavezu. Osim toga, u obzir se uzimaju i pismeni i usmeni zahtjevi korisnika koji su karakteristični za uslugu/proizvod, zakonske i regulacione potrebe, kao i dodatne potrebe koje odredi IUS.

7.2.2. Kontrola zahtjeva koji se odnose na uslugu

Prije nego što se obaveže za proizvod/uslugu koju će ponuditi korisnicima, IUS, na dole navedeni način vrši kontrolu zahtjeva koji se odnose na proizvod/uslugu.

Uprava:

- a. Kontroliše potpuno definisanje proizvoda/usluge, (Pravilnici o studiranju),
- b. Ukoliko se radi o izmjenama, kontroliše usklađivanje na određene teme,
- c. Vršiti kontrolu da li je organizacija na nivou kvalifikacije da može zadovoljiti uslove usluge/proizvoda.

Rezultati kontrole, kao i zapisi djelatnosti koji su se pojavili nakon kontrole, pohranjuju se u skladu sa procedurom kontrole upisa.

7.2.3. Komunikacija sa korisnikom

Komunikacija sa korisnikom ostvaruje se neposrednom komunikacijom putem interneta ili putem telefona da bi se ustanovilo u kojoj mjeri su korisnici zadovoljni uslugama koje pruža organizacija. Povratne informacije korisnika se razmatraju na OSUKU.

7.3. PLANIRANJE I RAZVOJ



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	15

Izuzeto.

7.4. NABAVKA

7.4.1. Proces nabavke

U cilju obezbjeđenja usklađenosti proizvoda koji se nabavlja sa određenim uslovima, IUS priprema nabavnu dokumentaciju, te obezbjeđuje kontinuitet iste. U skladu sa tim prema proceduri nabavke IUS vrši odabir dobavljača, procjenjuje ih, te ih nakon toga ponovno procjenjuje.

Za svaki proizvod/uslugu koji se kupuju obavlja se procjena istih, o čemu postoje i zapisi u dosijeima. Zapisi rezultata procjene, se u skladu sa procedurom kontrole zapisa pohranjuju.

7.4.2. Informacije za nabavku

Informacije za nabavku moraju opisivati proizvod koji se nabavlja uključujući količinu, vrijeme isporuke, zahtjeve za osposobljenošću osoblja, te zahtjeve koji se odnose na sistem upravljanja kvalitetom.

7.4.3. Verifikacija proizvoda koji se kupuje

Kada IUS preuzme nabavljeni proizvod vrši se provjera (verifikacija) da li nabavljeni proizvod odgovara zahtjevima navedenim u nabavnoj dokumentaciji. Prvo se obavljaju pregledi i mjerenja potrebni za verifikaciju, pristigli materijal se rutinski kontroliše, te ako je odgovarajući, vrši se plaćanje fakture.

Ukoliko se kao rezultat odgovarajuće kontrole utvrdi nepravilnost, pokreće se procedura za neodgovarajući proizvod /uslugu.

7.5. PRUŽANJE USLUGA

7.5.1. Kontrola proizvoda i usluge

IUS, za planiranje i pokretanje proizvoda/ usluge pod iskontrolisanim uslovima, primjenjuje sljedeće elemente:

- Prisustvo podataka koji definišu karakteristike usluge/proizvoda,
- Prisustvo potrebne poslovne instrukcije,



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	16

- c. Korištenje odgovarajuće opreme,
- d. Prisustvo aparata za posmatranje i mjerenje,
- e. Primjenu posmatranja i mjerenja,
- f. Priprema instrukcije i procese koji obuhvataju djelatnosti tokom i nakon isporuke.

7.5.2. Važnost procesa za obezbjeđenje proizvoda i usluga

Izuzeto.

7.5.3. Monitoring

IUS, je svoje usluge definisao na odgovarajući način na osnovu realizacije proizvoda. Predmetna usluga/proizvod, se mogu pratiti putem zabilježenih upisa i pripremljenih formulara. U cilju obezbjeđenja određivanje i monitoring praćenja za svako zaduženje, imenovan je personal koji je odgovoran za kvalifikaciju koja može obavljati tu dužnost, definisani su zaduženje – nadležnost i odgovornosti, određeno je koji se zapisi trebaju obavljati, te se obavlja praćenje. Na ovaj način je moguće doći do podataka i rezultata koji se odnose na faze proizvoda koji se proizvodi, te na pitanja gdje i od strane koga se isti primjenjuje.

7.5.4. Imovina korisnika

Imovina korisnika se definiše, verifikuje, čuva i obezbjeđuje u sigurnosnom smislu. Ukoliko korisnik na bilo koji način izgubi svoju imovinu ili bude oštećen, od strane predstavnika uprave se priprema zapisnik, pri čemu se donosi odluka o postupku koji će se obaviti, a sve uz obavještanje korisnika. Zapisi se pohranjuju.

7.5.5 Čuvanje proizvoda

IUS, u toku trajanja procesa, te u sklopu ugovora, brine o pohranjivanju i čuvanju dokumenata korisnika, sve dok isti ne preda korisniku.

Vidi: Instrukcije o arhivi.

7.6. Konrola aparata za praćenje i mjerenje



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	17

Izuzeto.

8.0. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠAVANJE

8.1. OPĆI POJMOVI

U cilju praćenja, mjerenja i unapređenja usklađenosti i interaktivnosti sistema za upravljanje kvalitetom, naša institucija, realizuje praksu, na dole navedeni način:

- a. Obavlja djelatnosti koje se odnose na kontrolu i skladnost pruženih usluga/proizvoda,
- b. interna ispitivanja,
- c. povratne informacije korisnika, analize podataka, kao i djelatnosti prevencije/ispravki.

8.2. NADZOR I MJERENJE

8.2.1. Zadovoljstvo korisnika

IUS, u skladu sa sistemom upravljanja kvalitetom, prati percepciju korisnika, koja u ovom slučaju predstavlja pokazatelj procenta realizacije zahtjeva korisnika. Informacije o zadovoljstvu korisnika dobijaju se iz studentskih anketa. Dobiveni podaci razmatraju se na sjednicama Senata i OSUKU.

8.2.2. Interni audit

U cilju periodične verifikacije usklađenosti sistema sa normama standarda ISO 9001:2008 i propisima predviđenim SUK-om, obezbjeđenja kontinuiteta SUK-a, te određivanja postupaka ispravljanja neusklađenosti, kao i utvrđivanja oblasti za unapređenje, provodi se interni audit.

Predmetne procedure podrazumijevaju sljedeće:

- odgovornosti,
- planiranje i audit,
- izvještavanje o rezultatima i izvršavanje propratnih radnji,
- čuvanje zapisa.

Predstavnik za upravljanje kvalitetom priprema interni audit, te ga ovjerava na sjednici OSUKU.

8.2.3. Praćenje i mjerenje procesa



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	18

Kako bi se postigli planirani rezultati procesa, procesi se prate i mjere odgovarajućim metodama. Kada se ne dođe do željenih rezultata, te kako bi se obezbijedila usklađenost usluge/ proizvoda, provode se potrebni postupci za popravku. Periodi praćenja procesa su navedeni na procesnim kartama.

8.2.4. Praćenje i mjerenje realizacije usluga

Kako bi verifikovao ispunjenje uslova za uslugu/proizvod, IUS prati i mjeri kvalitet usluga koje pruža korisnicima. Usluge koje se nude u ovim okvirima, prate se preko UNIPA softvera, a osim toga prate se i putem izvještaja koji se priprema na osnovu odluke Senata.

8.3. UPRAVLJANJE NEUSKLAĐENOSTIMA

Neusklađenosti su definisane u procedurama o uslugama/proizvodima koji nisu odgovarajući. Procedure, pojašnjavaju odgovarajuće nadležnosti i odgovornosti, te osnove koje se odnose na procjenu usluge/proizvoda koji su neodgovarajući.

Vođenje i čuvanje zapisa koji se odnose na realizaciju potrebnih aktivnosti (djelatnosti), pojašnjeno je u procedurama.

8.4. ANALIZA PODATAKA

U cilju procjene funkcionalnosti sistema upravljanja kvalitetom, te kako bi se moglo provoditi kontinuirano unapređenje istog, vrši se prikupljanje podataka koji se odnose na kriterije određene u ciljevima procesa.

Podaci koji se analiziraju su:

- a. podaci prikupljeni putem anketiranja korisnika;
 - b. podaci o procjeni dobavljača.
 - c. podaci o usklađenost/neusklađenost usluge/proizvoda;
 - d. rezultati o performansama procesa,
- pri čemu se gore navedeni podaci obezbjeđuju i razmatraju na OSUKU.

8.5. POBOLJŠAVANJE

8.5.1. Kontinuirano poboljšavanje



GENERALNI SEKRETARIJAT
INTERNACIONALNOG UNIVERZITETA U SARAJEVU
PRIRUČNIK ZA KVALITET

Br. dokumenta	PK	Izdanje	17.05.2017
Datum izdavanja	03.02.2014	Broj str.	19

U cilju obezbjeđenja interaktivnosti sistema upravljanja kvalitetom, koriste se politika kvaliteta, ciljevi kvaliteta, rezultati interne i eksterne kontrole, djelatnosti za prevenciju i ispravke, kao i metode kontrole uprave, te se na taj način vrši kontinuirano unapređenje.

8.5.2. Popravne radnje

U cilju prevencije ponavljanja neusklađenosti u sistemu kontrole kvaliteta, radi otklanjanja uzroka koji su doveli do neusklađenosti, uspostavljena je i provodi se procedura djelatnosti (postupaka) koja definiše sljedeće uslove:

- a. Kontrola neusklađenosti (uključujući i žalbe korisnika),
- b. Određivanje uzroka,
- c. Obavljanje potrebne procjene (evaluacije), a sve u cilju obezbjeđenja neponavljanja neusklađenosti,
- d. Određivanje i pokretanje potrebnih mjera,
- e. Zapisivanje rezultata urađenih mjera (postupaka) i
- f. Kontrola obavljenih djelatnosti za ispravke.

8.5.3. Preventivne radnje

U cilju prevencije eventualnih neusklađenosti koje se odnose na sistem kvaliteta, mjere za prevenciju mogu biti predložene i primjenjene od strane cjelokupnog personala. Primjena se realizuje na dole navedenim razinama:

- a. Određivanje potencijalnih neusklađenosti i uzroka,
- b. Planiranje mjera kojve su potrebne za prevenciju stvaranja neusklađenosti,
- c. Određivanje i pokretanje odgovarajućih radnji,
- d. Kontrola zapisa koji se odnose na rezultate,
- e. Kontrola mjera prevencije.

Praktični dio ovog postupka pojašnjen je u procedurama o mjerama za prevenciju.

