

Rad je za objavljivanje ustupljen Portalu kvalitet (www.kvalitet.org.rs) i ne može se kopirati, menjati, niti na drugom mestu objavljivati bez saglasnosti autora

SISTEMATIČNOST U PRIKAZU I PRISTUPU DOKUMENTOVANOM SISTEMU MENADŽMENTA ORGANIZACIJE

Zdravko Erdeljan

E mail: zerdeljan@open.telekom.rs

Rezime:

Vezano za vrstu i obim poslovanja i zahteva korisnika, organizacija donosi odluku o primeni sistema menadžmenta.

Najčešće se to odnosi na primenu sistema menadžmenta kalitetom ISO 9001, a ređe na sistem menadžmenta životnom sredinom ISO 14001 i, ili Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu OHSAS 18001 i to svaki standard posebno ili u vidu integrisanog sistema menadžmenta organizacije.

Jedna od najznačajnijih izmena u novim izdanjima standarda sistema menadžmenta, odnosi se na uspostavljanje jedinstvenih poglavlja u tačkama od 1-10, definisano „Aneksom HLS“, prikazano sledećom tabelom.

Poglavlje 1	Predmet i područje primene
Poglavlje 2	Normativne reference
Poglavlje 3	Termini i definicije
Poglavlje 4	Kontekst organizacije
Poglavlje 5	Liderstvo
Poglavlje 6	Planiranje
Poglavlje 7	Podrška
Poglavlje 8	Realizacija operativnih aktivnosti
Poglavlje 9	Vrednovanje performansi
Poglavlje 10	Poboljšavanje

DOKUMENTOVANI SISTEM MENADŽMENTA ORGANIZACIJE

Polazeći od toga da “dokumentovana informacija“ u SRPS ISO 9001:2015 ima značenje:

- **kao dokumenat u SRPS ISO 9001:2008** (dokumentovane procedure) u novom izdanju standarda je to zahtev da se “**održavaju**” **dokumentovane informacije**;
- **kao zapis u SRPS ISO 9001:2008** u novom izdanju standarda je to zahtev da se “**čuvaju**” **dokumentovane informacije**

organizaciji predstoji da prikaz i pristup svom postojećem dokumentovanom sistema menadžmenta prilagodi odgovarajućim tačkama primenjenih menadžment standarda kroz:

1. Prikaz primenjenog menadžment standarda u organizaciji:

- a. ISO 9001,
- b. ISO 14001, ili
- c. OHSAS 18001

bilo samostalno ili u njihovim kombinacijama,

2. Opis primenjenih zahteva vezano za odgovarajuće tačke standarda sa:

- opisom aktivnosti
- izvodom iz odgovarajuće tačke standarda,
- uputstvom za arhiviranje dokumenta kojem je prestala važnost upotrebe

3. Vrstu dokumenta na koji upućuje:

- procedura,
- radno uputstvo,
- obrazac,
- zapis,

4. Medij na kojem je prikazan dokumenat:

- elektronski*,
- štampani

5. Korisnike dokumenta:

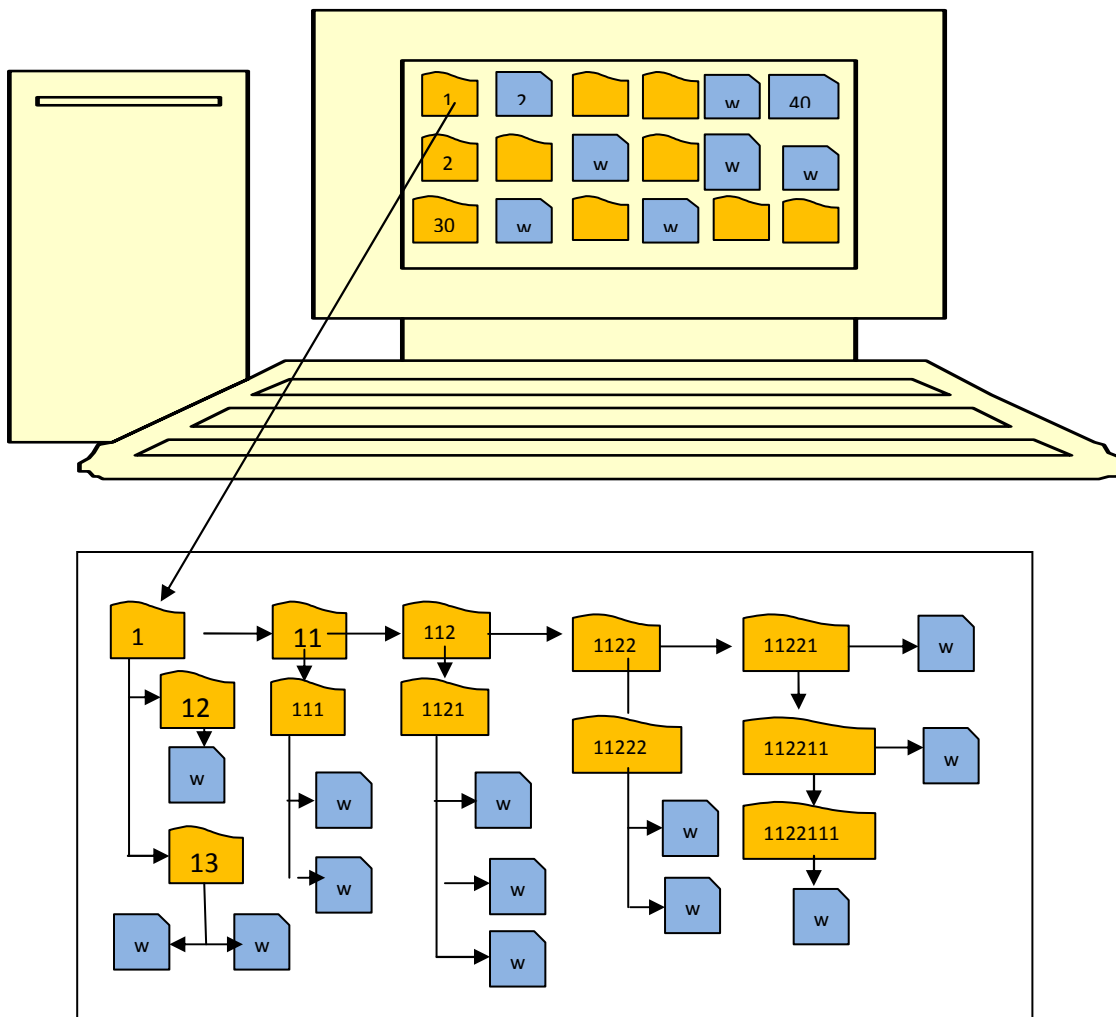
- po organizacionim delovima,
- po funkcijama ili
- utvrđenim procesima

i može se predstaviti sledećom tabelom

A	B	C	D	E
menadžment standard u primeni	opis primene vezano sa tačkama standarda	Vrsta dokumenta	medij	Korisnik dokumenta

*NAPOMENA

Kada se radi o elektronskoj verziji, u praksi je redak slučaj da se elektronska dokumenta grupišu po odgovarajućim temama, nego se svaki dokumenat prikaže na dekstopu. U praksi je bilo slučajeva da se kod otvaranja računara na dekstopu pojave i 1200 raznih naslova, bilo folderi ili fajlovi



2 PRIKAZ SISTEMA MENADŽMENTA ORGANIZACIJE

Na osnovu prednjeg, u nastavku je prikazan sistem menadžmenta u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2015 jedne manje organizacije s tim da su ostavili proctor za korekciju kod uvođenja u primenu standarda ISO 14001 i OHSAS 18001.

Prilikom izrade pridržavalo se sledećeg:

- Pored naziva, svaki dokumenat ima jedinstvenu brojčanu oznaku prilagođenu odgovarajućoj tački standarda. Preporučljivo je da se one koriste i kod odlaganja štampanih kopija.
- Radi uočavanja, naziv svakog foldera pisan je velikim slovima, a fajla malim.
- svaki primenjeni menadžment standard ima svoju boju i skraćenu brojnu oznaku
- u zavisnosti od razvijenosti računarske mreže, mogućnost da se izdvoje zahtevi za svakog korisnika posebno

Legenda:

Standard: **9** ISO 9001 **14** ISO 14001 **18** OHSAS 18001
 d (dokumenat)

pr-procedura; ru-radno uputstvo; ob-obrazac z-zapis
 medij

e-elektronski; š-štampani
 Korisnici*

1 direktor (upravljanje) 2 poslovni sekretar 3 prodaja 4 nabavka 5 realizacija proizvoda
 *Ceo sistem prati i pokriva menadžer kvaliteta

Standard		Tačka standarda i naziv					d	medij		korisnici								
9	14	18							e	š	1	2	3	4	5			
A			B					C	D		E							
9			SISTEMI MENADŽMENTA KVALITETOM-ZAHTEVI															
9			0	UVOD														
9			0.1	OPŠTE														
9				0.1.0	ZAHTJEVI STANDARDARDA													
9					0.1.0-1	t.0.1 SRPS ISO 9001:2015					e		1		3	4	5	
9					0.1.0-2	SRPS ISO 9002:2017 Smernice za primenu 9001:2015					e							
9					0.1-1	Opredelenje za primenu sistema menadžmenta kvalitetom u organizaciji				z	e		1	2	3	4	5	
9			0.2	PRINCIPI MENADŽMENTA KVALITETOM														
9				0.2.0	ZAHTJEVI STANDARDARDA													
9					0.2.0-1	t.0.2 SRPS ISO 9001:2015					e		1		3	4	5	
9					0.2-1	Principi QMS					e		1		3	4	5	
9			0.3	PROCESNI PRISTUP														
9				0.3.1	OPŠTE O PROCESIMA													
9					0.3.1.0	ZAHTJEVI STANDARDARDA												
9						0.3.1.0-1	t.03 -0.3.1 SRPS ISO 9001:2015					e		1		2	4	5
9						0.3.1-1	Procesi u organizaciji					e		1		3	4	5
9				0.3.2	CIKLUS PDCA													
9					0.3.2.0	ZAHTJEVI STANDARDARDA												
9						0.3.2.0-1	t.0.3.2 SRPS ISO 9001:2015					e		1		3	4	5
9						0.3.2-1	Spirala kvaliteta					e		1	2	3	4	5

9					0.3.3	RAZMIŠLJANJE ZASNOVANO NA RIZIKU													
9						0.3.31	OPŠTA RAZMATRANJA												
9							0.3.31.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9							0.3.31.0-1	t.0.3.3 SRPS ISO 9001:2015		e		1		3	4	5			
9							0.3.31.0-2	t.1 SRPS ISO 31000:2015		e									
9							0.3.32	PROCESI I RIZICI ORGANIZACIJE											
9							0.3.32-0	Strategija upravljanja rizicima RASVETE		z	e	1	2	3	4	5			
9							0.3.32-1	Rizik proces upravljanja		z	e	1	2						
9							0.3.32-2	Rizik proces prodaje		z	e			3					
9							0.3.32-3	Rizik proces nabavke		z	e				4				
9							0.3.32-4	Rizik proc. prijema i skladišta		z	e								5
9							0.3.32-5	Rizik proces realizacije proizvoda		z	e								5
9					0.4	VEZE SA DRUGIM STANDARDIMA													
9						04.0	ZAHTEVI STANDARDA												
9							04.0-1	t.0.4 Veze sa drugim standardima SRPS ISO 9001:2015		e									
9							04-1	Stablo kvaliteta											
9																			
9				1	PREDMET I PODRUČJE PRIMENE														
9					1.0	ZAHTEVI STANDARDA													
9						1.0-1	t.1 Predmet i područje primene SRPS ISO 9001:2015			e	1		3	4	5				
9						1-1	Predmet i područje primene u organizaciji		z	e	1	2	3	4	5				
9						1-2	Misija i vizija		z	e	1	2	3	4	5				
9						1-3	Istorijat i delatnost			e	1	2	3	4	5				
9					2	NORMATIVNE REFERENCE													
9						2.0	ZAHTEVI STANDARDA												
9							2.0-1	t.2 Normativne reference SRPS ISO 9001-2015		e	1	2	3	4	5				
9							2.1	STANDARDI											
9							2.11	STANDARDI U PRIMENI ORGANIZACIJE											
9							2.11-1	Standardi QMS u primeni		e	1		3	4	5				
9							2.11-3	Proizvodni standardi u primeni		e					5				
9							2.12	ARHIVA STANDARDA											
9							2.12.1	STANDARDI GRUPE SRPS ISO 9000			e								
9							2.12.3	PROIZVODNI STANDARDI			e								5

9						6.21.22-3	Etaloniranje merila GGGG	z	e							5
9						6.21.22-4	Plan energetske potrebe GGGG	z	e							5
9					6.22	ARHIVA PLANOVA										
9					6.3	PLANIRANJE IZMENA										
9					6.3.1	ZAHTEVI STANDARDA										
9						6.3.1-1	t.6.3 Planiranje izmena SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9																
9				7	PODRŠKA											
9					7.1	RESURSI										
9					7.1.1	RESURSI OPŠTE										
9						7.1.1.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9							7.1.1-0	t.7.1.1-Opšte SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5
9							7.1.1-1	Upravljanje resursima organizacije		e		1	2	3	4	5
9						7.1.2	LJUDI									
9						7.1.21	LJUDSKI RESURSI									
9							7.1.21-1	Ljudski resursi organizacije		e		1	2	3	4	5
9							7.1.21-2	Radno uputstvo za prijem, i evidenciju zaposlenih	Ru	e		1	2			
9							7.1.21-3	Sistematizacija radnih mesta	z	e	š	1	2	3	4	5
9						7.1.22	KARTOTEKA ZAPOSLENIH									
9						7.1.3	INFRASTRUKTURA									
9							7.1.3-1	Infrastruktura organizacije		e		1	2	3	4	5
9							7.1.3-2	Radno uputstvo održavanja	Ru	e						5
9						7.1.4	OKRUŽENJE ZA REALIZACIJU OPERATIVNIH AKTIVNOSTI PROCESA									
9							7.1.4-1	Okruženje organizacije za realizaciju operativnih aktivnosti procesa		e		1	2	3	4	5
9						7.1.5	RESURSI ZA PRAĆENJE I MERENJE									
9						7.1.5.1	OPŠTE									
9							7.1.5.1.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9								7.1.5.10-1	t.7.1.5.1 SRPS ISO 9001:2015		e					5
9								7.1.5.10-2	Izvod iz SRPS ISO 10012:2007		e					5
9								7.1.5.1-1	Metrološki zahtevi-Upravljanje mernom opremom		e					5

9				8.5.2-1	Procedura za identifikovanost I sledljivost proizvoda	Pr										5
9				8.5.3	IMOVINA KOJA PRIPADA KORISNICIMA ILIEKSTERNIM ISPORUČIOCI											
9				8.5.3-1	Postupak sa movinom korisnika		e									
9				8.5.4	OČUVANJE											
9				8.5.4.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				8.5.4.0-1	t.8.5.4 Očuvanje SRPS ISO 9001:2015		e									5
9				8.5.4-1	Procedura za rukovanje i skladištenje proizvoda	Pr	e									5
9				8.5.5	AKTIVNOST NAKON ISPORUKE											
9				8.5.5.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				8.5.5.0-1	t.8.5.5 Aktivnost nakon isporuke SRPS ISO 9001:2015		e						3			5
9				8.5.5-1	Procedura za isporuku proizvoda kupcu								3			5
9				8.5.6	UPRAVLJANJE IZMENAMA											
9				8.5.6.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				8.5.6.0-1	t.8.5.6 upravljanje izmenama SRPS ISO 9001:2015		e						3			5
9			8.6	PUŠTANJE PROIZVODA I USLUGA												
9				8.6.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				8.6.0-1	t.8.6 Puštanje proizvoda i usluga SRPS ISO 9001:2015		e						3			5
9			8.7	UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM IZLAZNIM ELEMENTIMA												
9				8.7.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				8.7.0-1	t.8.7 SRPS ISO 9001:2015									3		5
9				8.7-1	Procedura za upravljanje neusaglašenostima	Pr	e						3			5
9			9	VREDNOVANJE PERFORMANSI												
9			9.1	PRAĆENJE, MERENJE, ANALIZA I VREDNOVANJE												
9				9.1.1	OPŠTE											
9				9.1.1.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				9.1.1.0-1	t.9.1.1 Opšte, SRPS ISO 9001:2015		e			1			3	4		5
9				9.1.2	ZADOVOLJSTVO KORISNIKA											
9				9.1.2.0	ZAHTEVI STANDARDA											
9				9.1.2.0-1	t.9.1.2 zadovoljstvo korisnika SRPS ISO 9001:2015		e			1	2	3				5
9				9.1.2.0-2	Izvod iz SRPS ISO 10001- 2008 Zadovoljstvo korisnika- Uputstvo za kodeks ponašanja organizacije		e			1	2	3				5
9				9.1.2.0-3	Izvod iz SRPS ISO 10002- 2016 Zadovoljstvo korisnika- Smernice za postupanje sa prigovorima u organizaciji		e			1	2	3				5

9						9.1.2.0-4	Izvod iz SRPS ISO 10003- 2009 Zadovoljstvo korisnika-Uputstva za eksterno rešavanje sporova organizacija		e		1	2	3		5
9						9.1.2.0-5	Izvod SRPS ISO 10004:2013— Zadovoljstvo korisnika Uputstva za praćenja i merenja		e		1	2	3		5
9					9.1.2.-1	Procedura za preispitivanje zadovoljstva korisnika		Pr			1	2	3		5
9					9.1.2.1	ANKETA KORISNIKA									
9					9.1.2.10	OPŠTI PODACI ZA ANKETU									
9						9.1.2.10-1	Upitnik ankete merenje zadovoljstvo korisnika	Ob	e				3		
9						9.1.2.10-2	Analiza ankete	Ob	e				3		
9						9.1.2.10-3	Izveštaj o zadovoljstvu korisnika	Ob	e		1	2	3		5
9						9.1.2.11	ANKETA KORISNIKA GGGG								
9						9.1.2.12	ARHIVA ANKETE KORISNIKA								
9					9.1.3	ANALIZA I VREDNOVANJE									
9					9.1.3.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9						9.1.3.0-1	t.9.1.3 Analiza i vrednovanje SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5
9					9.1.3-1	Analiza i vrednovanje podataka			e		1	2	3	4	5
9					9.1.3-2	Uputstvo za analizu podataka		Ru	e		1	2	3	4	5
9				9.2	INTERNA PROVERA										
9					9.2.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9					9.2.0-1	Zahtevi ISO 90011:2011			e		1	2	3	4	5
9					9.2.0-2	t.9.2.1 SRPS ISO 9001:2015			e		1	2	3	4	5
9					9.2.1	INTERNA PROVERA									
9					9.2.1-1	Procedura interne provere		Pr	e		1	2	3	4	5
9					9.2.11	OBRASCI ZA INTERNE PROVERE									
9					9.2.11-1	Odluka o proveri i proveravačkom timu		ob	e						
9					9.2.11-2	Plan interne provere		ob	e						
9					9.2.11-3	Izveštaj neusaglašenosti sa provere		ob	e						
9					9.2.11-4	Izveštaj o izvršenoj internoj proveri		ob	e						
9					9.2.12	INTERNA PROVERA GGGG									
9					9.2.13	ARHIVA INTERNE PROVERE									
9					9.2.2	EKSTERNE PROVERE									
9					9.2.2.1	EKSTERNE PROVERE U GGGG									
9					9.2.2.2	AHIVA EKSTERNIH PROVERA									

9				9.3	PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA										
9				9.3.0	ZAHTEVI STANDARDA										
9					9.3.0-1	t.9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9				9.3.1	AKTIVNOSTI PREISPITIVANJA OD STRANE RUKOVODSTVA										
9					9.3.1-1	Procedura Preispitivanje od strane rukovodstva		Pr	e	1	2				
9					9.3.1-2	Zapisnik sa sastanka-obrazac		ob	e	1	2				
9					9.3.1.1	PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA U GGGG									
9					9.3.1.2	ARHIV PREISPITIVANJA OD STRANE RUKOVODSTVA									
9				10	POBOLJŠAVANJE										
9				10.1	OPŠTE										
9					10.1.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9					10.1.0-1	t.10.1 Opšte, SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9				10.2	NEUSAGLAŠENOST I KOREKTIVNE MERE										
9					10.2.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9					10.2.0-1	t.10.2.neusaglašenost i korektivne mere SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9					10.2.1	NEUSAGLAŠENOST I KOREKTIVNE MERE U ORGANIZACIJI									
9					10.2.1.1	NEUSAGLAŠENOST I KOREKTIVNE MERE GGGG									
9						Procedura za korektivne mere		Pr	e	1	2	3	4	5	
9					10.2.1-1	Obrazac -Izveštaj neusaglašenosti.		Ob	e	1	2	3	4	5	
9					10.2.1-2	Preged i realizacija korektivnih mera		Ob	e	1	2	3	4	5	
9					10.2.1.2	ARHIVA NEUSAGLAŠENOSTI I KOREKTIVNIH MEA									
9				10.3	STALNO POBOLJŠAVANJE										
9					10.3-1	Poboljšavaje SMK organizacije		e		1	2	3	4	5	

NAPOMENA: U zavisnosti od razvijene elektronske mreže, moguće je za svakog korisnika izvaditi deo tabele koji se samo na njega odnosi

UMESTO ZAKLJUČKA:

Ovaj rad nema cilj uniformnosti pristupu prikazivanja dokumentovanog sistema menadžmenta već da ukaže na jedan od mogućih načina proisteklih iz neposredne prakse

LITERATURA:

- SRPS ISO 9001:2015: Sistemi menadžmenta kvalitetom -Zahtevi
- Sistematičnost u dokumentovanju sistema menadžmenta-rad objavljen na WWW PORTAL KVALITET