

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

UPRAVLJANJE ZAPISIMA

Zdravko Erdeljan
E mail: zerdeljan@open.telekom.rs

Rezime:

Svrha zapisa je da obezbedi dokaze o ispunjavanju zahteva i efektivnom upravljanu pri realizaciji definisanih procesa u okviru dokumentovanog sistema menadžmenta organizacije.

Zapisi obezbeđuju informacije o:

- stepenu ostvarenja ciljeva kvaliteta,
- nivou zadovoljenosti ili nezadovoljenosti korisnika proizvodima ili uslugama i
- rezultatima sistema kvaliteta kod preispitivanja i poboljšavanja proizvoda i usluga.

Pored standarda sistema menadžmenta i pojedini zakoni i propisi regulišu evidenciju i praćenje zapisa radi zaštite raspolaganja pojedinim informacijama

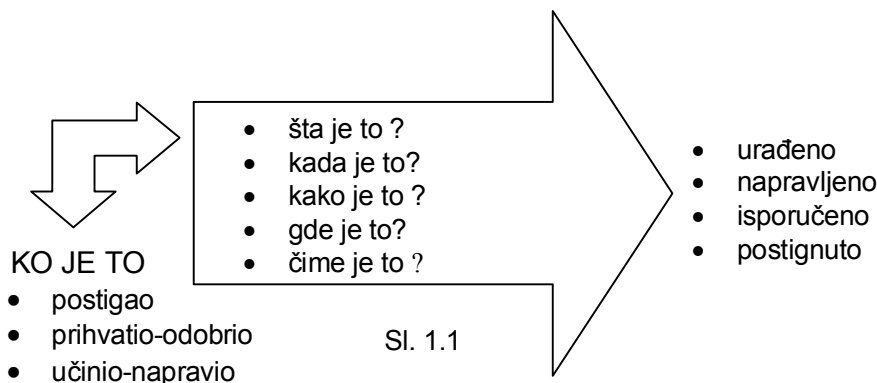
1 UVOD

Zapis je dokument (1.1) kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.*
SRPS ISO 9000:2007

Iz prednje definicije sledi primena zapisa:

- za analizu radi identifikacije trendova,
- za korektivnu akciju i njenu efikasnost,
- o odgovarajućim performansama isporučioaca i
- o veštini i obučavanju osoblja

Tokom odvijanja aktivnosti u sistemu menadžmenta organizacije dolazi do potreba za dokazom o obavljenim aktivnostima-zapisima vodeći računa o tome da zapisi treba da daju odgovor na pitanja (slika 1.1):



(1.1*) Dokument predstavlja svaki zapis, odnosno svedočanstvo, bilo koje vrste, oblika i tehnike izrade (rukopis, štampani dokument, crtež, elektronski dokument i dr.) koji sadržajem, kontekstom i strukturom pruža dokaz o aktivnosti koju pravno ili fizičko lice preuzima, obavlja ili zaključuje u vršenju svoje delatnosti, koji je overen i potpisan (iz Zakona o arhivskoj građi i arhivskoj službi) **Dokument** : Informacija i medijum na kojem se ona nalazi. (Skup dokumenata, na primer specifikacije i zapisi, često se naziva "dokumentacija")- podaci iz SRPS ISO 9000:2007

UPRAVLJANJE ZAPISIMA

2. UPRAVLJANJE ZAPISIMA

Zapisi nastaju tokom aktivnosti na realizaciji procesa u sistemu menadžmenta organizacije i dokazuju da su te aktivnosti realizovane, te stoga predstavljaju veoma važan deo dokumentovanog sistema organizacije.

Od zapisa se traži da je:

- **Autentičan** zapis za koga se može dokazati:
 - da jeste ono što se u njemu tvrdi da jeste,
 - da ga je uradilo ili poslalo fizičko ili pravno lice za koje se tvrdi da ga je uradilo ili poslalo i
 - da je stvoren ili poslat u ono vreme u koje se tvrdi da je to urađeno;
- **Celovit** zapis koji je potpun i neizmenjen;
- **Upotrebljiv** zapis koji je moguće locirati, pretražiti, predstaviti i interpretirati ;
- **Jednoznačan**, navodi u zapisu nisu dvosmisleni;
- **Čitak** i jasan tekst zapisa, posebno kod rukom pisanih podataka;
- **Verodostojan** zapis čijem se sadržaju može verovati da potpuno i tačno predstavlja poslovne aktivnosti ili činjenice koje potvrđuju i na koje se može osloniti tokom narednih poslovnih aktivnosti;
- **Pravilno označen** odgovarajućim identifikacionim oznakama i
- **Dostupan** svim zaposlenim vezanih za njihovu primenu i realizaciju.

Svi menadžment standardi u većoj ili manjoj meri daju uputstva za upravljanje zapisima kao što je to kod:

- SRPS ISO 9001:2008, tačka 4.2.4 Upravljanje zapisima

Zapisi koji su ustanovljeni, da bi se obezbedio dokaz o usaglašenosti sa zahtevima i o efektivnom funkcionisanju sistema menadžmenta kvalitetom mora se upravljati.

Organizacija **mora** da uspostavi dokumentovanu proceduru, kojom se definiše upravljanje potrebno za identifikaciju, skladištenje, zaštitu, pretraživanje, vreme čuvanja i odbacivanje zapisa.

Zapisi moraju biti čitki, laki za identifikovanje i pretraživanje.

- SRPS OHSAS 18001:2008, tačka 4.5.4 Upravljanje zapisima (2.1*)

Organizacija **mora** da uspostavi i održava zapise da bi se obezbedio dokaz o usaglašenosti zahteva svog OH&S sistema upravljanja sa ovim OHSAS standardom, kao i o postignutim rezultatima.

Organizacija **mora** uspostaviti, primeniti i održavati proceduru (procedure) kojom se definiše upravljanje potrebno za identifikaciju, skladištenje, zaštitu, pretraživanje, vreme čuvanja i odbacivanje zapisa.

Zapisi moraju biti čitki, laki za identifikovanje i pretraživanje.

(2.1*) Na skoro identičan način prikazano je i u SRPS ISO 14001:2005

UPRAVLJANJE ZAPISIMA

Izgled i oblici zapisa, njihovo ažuriranje i upravljanje njima propisuju su odgovarajućom dokumentovanom procedurom ili radnim uputstvom.

Ručno vođeni zapisi moraju biti:

- nebrisivi (ne koristiti grafitnu olovku) i
- jasni i čitljivi

uz obavezan unos datuma i potpis lica koja je unela podatke.

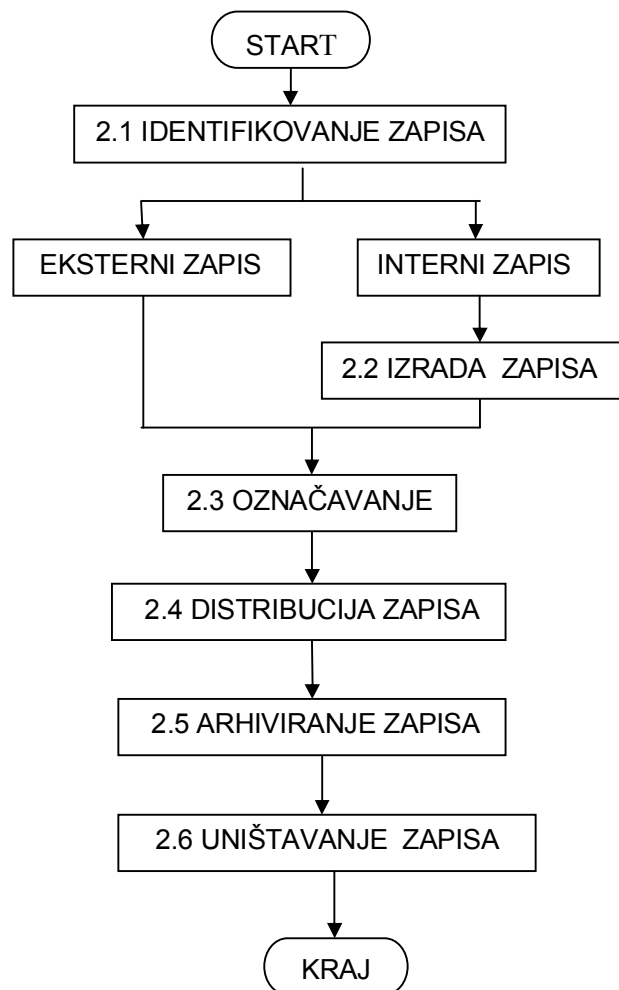
Svaka greška u zapisu mora se ispraviti precrtavanjem jednom crtom, a nakon toga unosom ispravke uz datum i potpis lica koja je izvršila ispravku.

Pogrešno unesen zapis mora biti vidljiv i čitljiv i posle izvršene izmene.

Kada se koristi obrazac, sva polja moraju biti popunjena (ako nema podataka stavlja se kosa crtica „/“)

Nije dozvoljena upotreba belila i višestruko precrtavanje i brisanje,

Aktivnosti na upravljanju zapisima obuhvataju kontrolisane aktivnosti identifikacije, pretarživanja, arhiviranja i odbacivanja, kako je to prikazano naslici 2.1 :



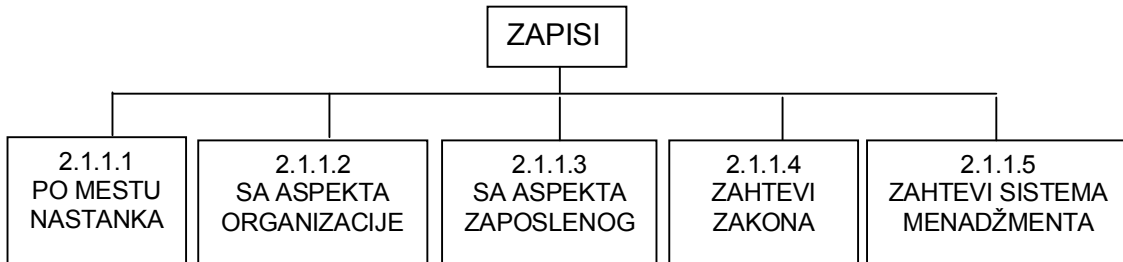
Sl. 2.1 Put zapisa

UPRAVLJANJE ZAPISIMA

2.1 IDENTIFIKOVANJE ZAPISA

Zapise potrebne za dokazivanje izvedenih aktivnosti prepoznaje svaki zaposleni u organizaciji okviru svojih obaveza na realizaciji pojedinih procesa i zadataka.

2.1.1 VRSTE ZAPISA



Sl.2.2 Vrste zapisa

2.1.1.1 Zapisi po mestu nastanka po pravilu nastaju na samom mestu odvijanja aktivnosti i mogu biti:

- **Zapisi eksternog porekla**-nastaju u okruženju, a mogu biti izdati od strane državnih institucija, korisnika, isporučioaca ili drugih organizacija i
- **Zapisi internog porekla**-nastaju u toku odvijanja procesam bez obzira da li je njihova forma nastala u okruženju ili je definisana dokumentacijom sistema menadžmenta.

2.1.1.2 Zapisi sa aspekta organizacije koji mogu biti:

- ulazni zapisi koje organizacija prima iz okruženja i
- izlazni zapisi koje orgnaizacija šalje u okruženju.

2.1.1.3 Zapise sa aspekta zaposlenog- pripremaju neposredni izvršiooci predviđenih i obavljenih aktivnosti i njima dokazuju kako su to uradili pri čemu možemo razlikovati:

- zapise koji zaposleni primaju od zaposlenog ili iz okruženja i
- zapise koji zaposleni dostavljaju drugom zaposlenom ili šalje okruženju.

2.1.1.4 Zapisi po zahtevima zakona proizilaze iz :

- zahteva zakona vezanih za poslovanje organizacije i
- tehničkih propisa vezanih za proizvod.

2.1.1.5 Zapisi po zahtevima sistema menadžmenta proizilaze iz:

- zapisa definisani primenjenim memadžment standardom .

Pregled zapisa zahtevanih standardom SRPS ISO 9001:2008 prikazani su u nastavku:

- 5.6.1 preispitivanje od strane rukovodstva;
- 6.2.2 e zapisi o obrazovanju, obuci, veština i iskustvu;
- 7.1 d dokazi da procesi i proizvod ispunjavaju zahteve;
- 7.2.2 preispitivanje zahteva korisnika;
- 7.3.2 zahtevi za proizvod;
- 7.3.4 preispitivanje projektovanja i razvoja;
- 7.3.5 verifikacija projektovanja i razvoja;
- 7.3.6 validacija projektovanja i razvoja;
- 7.3.7 upravljanje izmenama projektovanja i razvoja;

UPRAVLJANJE ZAPISIMA

- 7.4.1 vrednovanje isporučilaca;
- 7.5.2 d validacija procesa proizvodnje;
- 7.5.3 identifikacija proizvoda;
- 7.5.4 zapis o gubitku ili oštećenju imovine korisnika;
- 7.6 zapis o etaloniranju opreme za merenje i zapis o validnosti prethodnih rezultata merenja kada se utvrdi da oprema nije usaglašena sa zahtevima;
- 7.6 a zapis o osnovi koja je korišćena za etaloniranje;
- 8.2.2 zapis o internim proverama i njihovim rezultatima;
- 8.2.4 zokaz o usaglašenosti sa kriterijumima za proizvod;
- 8.3 zapis o neusaglašenosti;
- 8.5.2 e zapis o rezultatima preduzetih korektivnih mera i
- 8.5.3 d zapis o rezultatima preduzetih preventivnih mera.

- zapisa iz dokumentovanog sistema menadžmenta koje je organizacija sama utvrdila i tada postaju obavezni za sve na koga se odnose.

2.2 IZRADA ZAPISA

Zapise izrađuju-popunjavaju zaposleni u zavisnosti od njihovih obaveza u procesu realizacije aktivnosti što se propisuje odnosnim dokumenom sistema menadžmenta i mogu nastati:

- pisanjem izjava, izveštaja, dopisa u skladu sa uputstvima koja daju vrstu informacije koji zapis mora imati i
- popunjavanjem obrazaca: prijava, upitnika, anketa i vrši se praćenjem forme zapisa, odnosno popunjavanjem postojećih praznih polja.

Svaki zapis, pored oznake, mora imati datum i potpis lica koje je izradilo zapis, kao i potpis lica koje odobrava zapis ukoliko je to predviđenom odnosno lica koje je primilo zapis.

2.3 OZNAČAVANJE

2.2.2 Zapisi eksternog porekla

Prilikom prijema, eksterni zapisi se evidentiraju u knjizi protokola i označavaju odgovarajućom oznakom iz protokola. Ova oznaka i naziv zapisa koristi se u daljnjoj komunikaciji.

2.2.2 Zapisi internog porekla

Označavanje zapisa vrši se samo kad su oni sastavni deo Poslovnika o kvalitetu, procedura, uputstva ili drugih dokumenta sistema menadžmenta organizacije i obavlja se u skladu sa procedurom za upravljanje zapisima.

2.4 DISTRIBUCIJA ZAPISA

Popunjeni zapisi dostavljaju se drugima korisnicima radi dodatnog popunjavanja, odobravanja, korišćenja ili izradu drugih zapisa i mogu se obavljati u papirnoj formi ili elektronskim putem prema „listi distribucije zapisa“ (primer na slici 2-1) koja se daje u prilogu dokumenta kojim se zahteva zapis(procedura- uputstvo) na osnovu definisanih uputstva o upravljanju zapisima u samom dokumentu.

Tabela 2-1: Primer zaglavlja „liste distribucije zapisa“

| LISTA DISTRIBUCIJE ZAPISA | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------------|---------------|---|-------------|
| Zapis | | | | | Dostaviti | |
| Oznaka | naziv | datum | Broj kopija | Vreme čuvanja | Naziv funkcije ili lica kome se dostavlja | Broj kopija |

UPRAVLJANJE ZAPISIMA

Zapisi sa sastanaka dostavljaju se onima koji su pozvani da prisustvuju sastanku, kao i onima kojima je dodeljen neki zadatak ili obaveza.

Preporučuje se da se, koristeći „listu distribucije zapisa“ izradi pregled zapisa po svakoj funkciji korisnika zapisa (primer obrasca dat u tabeli 2-II).

Tabela 2-II: Primer zaglavlja pregled zapisa po korisniku-funkciji

| Logo | PREGLED KRISNIKA ZAPISA PO KORISNIKU-FUNKCIJI | | | | |
|--------------------------------|---|-------------------|--|-------------|----------------|
| Korisnik | ZAPIS | | | ARHIVIRANJE | |
| Funkcija/ organizacioni deo | Naziv | Oznaka obrasca | Oznaka i naziv doku- menta kojim se zahteva | Način | Vreme (god) |

2.5 ČUVANJE-ARHIVIRANJE ZAPISA

Korisnici zapisa odgovorni su za pravilan odnos prema zapisima: korištenje, čuvanje i izveštavanje po zapisima.

Primljene zapisi korisnici odlažu u odgovarajuće obeležene registratore ili na e-mejlu i čuvaju na radnom mestu ili u posebnoj arhivi u skladu sa propisanim načinom i vremenom u proceduri za upravljanje zapisima pri čemu se moraju poštovati odgovarajući zakonski propisi (Zakon o arhivskoj građi i arhiviranju i Zakon o računovodstvu).

Vreme čuvanja zapisa sistema menadžmenta koji nisu obuhvaćeni zakonom, organizacija sama propisuje. Preporučuje se da se vreme čuvanja ovih zapisa prilagodi vremenu važnosti i obnavljanju sertifikata (3-6 godina).

2.6 UNIŠTAVANJE ZAPISA

Zapisnici, kao i sva druga dokumenta organizacije, uništavaju se jednom godišnje-obično početkom godine:

- uništavanje rezanjem pisanih zapisa i
- brisanjem sa memorijskih kartica.

Ove aktivnosti obavlja posebno formirana komisija koja o tome izrađuje odgovarajući zapisnik.

3. ZAKLJUČAK

Ovaj rad ima za cilj da:

- ukaže na važnost upravljanja zapisima u cilju bolje saradnja između organizacijskih delova,
- pojednostavi pristup svim potrebnim informacijama,
- pomogne pri izradi procedure (uputstva) za upravljanje zapisima.
- obezbedi praćenje zapisa od formiranja i primene do arhiviranja i na kraju do uništavanja zapisa čiji je vek trajanja istekao

4. LITERATURA

- SRPS ISO 9001:2008. Sistem menadžmenta kvalitetom-Zahtevi
- Erdeljan Zdravko: Sistematičnost u dokumentovanju sistema menadžmenta
- Elizabeta Pavković: Dobra dokumentacijska praksa
- Tehnologija hrane.com: Zahtevi ISO 9001 koji se odnose na dokumentaciju, juni 2014
- Univerzitet „MEGATREND“, Beograd: Postupak za upravljanje zapisima sistema za menadžment kvalitetom
- Panevropski univerzitet „APERION“, Banja luka: Procedura kvaliteta- Upravljanje i kontrola zapisa o kvalitetu
- „BANJA LUKA COLLEGE“, Banja Luka: Procedura Kontrola zapisa o kvalitetu
- VIŠA TEHNIČKA ŠKOLA-Bjelovar: Procedura upravljanja dokumentima i zapisima