



САДРЖАЈ

1	ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ .....	3
2	НОРМАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ .....	3
3	ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ .....	3
4	ОПШТИ ЗАХТЕВИ .....	3
4.1	Непристрасност и независност .....	3
4.2	Поверљивост.....	4
5	ЗАХТЕВИ ЗА СТРУКТУРУ .....	5
5.1	Административни захтеви .....	5
5.2	Организација и руковођење .....	6
6	ЗАХТЕВИ ЗА РЕСУРСЕ.....	7
6.1	Запослени.....	7
6.2	Постројења и опрема .....	11
6.3	Подуговарање.....	14
7	ЗАХТЕВИ ЗА ПРОЦЕС КОНТРОЛИСАЊА.....	14
7.1	Методе и процедуре контролисања.....	15
7.2	Поступање са предметима контролисања .....	17
7.3	Записи о контролисању .....	17
7.4	Извештаји о контролисању .....	18
7.5	Приговори и жалбе .....	19
7.6	Процес са приговорима и жалбама .....	20
8	ЗАХТЕВИ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА.....	20
8.1	Опције .....	20
8.2	Документација система менаџмента .....	21
8.3	Управљање документима (опција А) .....	21
8.4	Управљање записима.....	26
8.5	Преиспитивање које врши руководство .....	28
8.6	Интерне провере.....	29
8.7	Корективне мере (опција А).....	30
8.8	Превентивне мере (опција А).....	32

## 1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ је правно лице које у својој организационој целини - КТ ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ обавља и делатност контролисања за:

- инсталације хидрантске мреже за гашење пожара и
- мобилне уређаје за гашење пожара

Овај Пословник о квалитету контролног тела (надаље: Пословник), описује успостављени систем менаџмента у КОНТРОЛНОМ ТЕЛУ ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ (у даљем тексту КТ).

Пословник користе запослени у КТ, а намењен је и за приказивање система менаџмента КТ пред комисијом Акредитационог тела Србије и трећим лицима (по потреби).

Документоване информације:

- *Обим акредитације КТ*

## 2 НОРМАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ

Пословник и остала документација система менаџмента КТ у складу је са важећим нормативним документима – правилницима, стандардима и документима Акредитационог тела Србије (АТС), а преваходно са стандардом SRPS ISO/IEC 17020:2012 - Оцењивање усаглашености - Захтеви за рад различитих типова тела која обављају контролисање.

## 3 ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Терминологија, коришћена у овом Пословнику и осталој документацији система менаџмента КТ, у складу је са важећим нормативним документима – правилницима и стандардима, датим у Прилогу 1.

**документоване информације** - информације за које се од организације захтева да њима управља и да их одржава, као и медијум на којем се налазе

**контролисање** - прегледање производа, процеса, услуге, или инсталација или њиховог пројекта и утврђивање њихове усаглашености са специфичним захтевима и са општим захтевима на основу професионалног мишљења

**контролно тело** - тело које обавља контролисање

**корисник** - особа или организација која би могла да прими или прима производ или услугу који су за ту особу или организацију предвиђени или које оне захтевају

**непристрасност** - присуство објективности

**превентивна мера** - мера за отклањање узрока потенцијалне неусаглашености или друге потенцијалне нежељене ситуације

**корективна мера** - мера за отклањање узрока неусаглашености и спречавање њеног понављања

**приговор** - израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације контролном телу у вези са активностима тог тела, на који се очекује одговор

**жалба** - захтев даваоца предмета контролисања контролном телу да то тело поново размотри одлуку коју је донело у вези са тим предметом

Скраћенице :

ВТР – ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ

КТ – Контролно тело

АТС – Акредитационо Тело Србије

ПОК – Пословник

И – Издање

Р – Ревизија

ЗОП – Заштита од пожара

БЗР – Безбедност и заштита на раду

## 4 ОПШТИ ЗАХТЕВИ

### 4.1 Непристрасност и независност

**4.1.1** У пословању КТ нема било каквих сукоба интереса или су решени тако, да не могу негативно да утичу на активности КТ. На тај начин КТ непристрасно спроводи активности у поступку контролисања у односу на било којег корисника услуга/подносиоца захтева (у даљем тексту - КОРИСНИК).

*Документоване информације:*

- Радна правила КТ (*изјава о разумевању значаја непристрасности у обезбеђивању објективности*),
- Изјава о заштити интегритета КТ,
- Изјава о поштовању пословне етике.

**4.1.2** Запослени КТ нису ни под каквим комерцијалним, финансијским или другим притиском, који би могао да утиче на њихово просуђивање. Начин пословања КТ (превасходно целовита документованост пословања и одсуство формалног утицаја на политику функционисања и на одлучивање), обезбеђује да екстерне и интерне особе, или друге организације, не могу да утичу на резултате обављеног контролисања.

**4.1.3** Ради уочавања опасности и потенцијалних ризика по непристрасност контролисања у КТ прате се: активности контролисања, односи унутар КТ и његових запослених са КОРИСНИЦИМА. Контролна листа за процес идентификације опасности и потенцијалних ризика по непристрасност контролисања се попуњава за сваког новог клијента (од упостављеног система менаџмента КТ) и преиспитују се од стране руководства минимум једанпут годишње приликом преиспитивања система менаџмента КТ. У Методу анализе могућности ризика по непристрасност и независност контролисања и контролној листи за процес идентификације опасности и потенцијалних ризика по непристрасност су утврђени критеријуми и методе за утврђивање потенцијалних ризика по непристрасност.

*Документоване информације:*

- Контролна листа за процес идентификације опасности и потенцијалних ризика по непристрасност (*попуњава се само ако се појаве опасности*);
- Метод анализе могућности ризика по непристрасност и независност контролисања;

**4.1.4** Из поменутих закључака (4.1.3) проистичу превентивне мере за спречавање ризика или се предузимају корективне мере, ако је ризик по непристрасност идентификован, како би се отклонио или свео на најмању меру (видети 8.7 и 8.8).

Оперативно, приликом одређивања задужења извршиоцима, за обављање послова и задатака контролисања, руководство КТ, поред осталог, увек процењује и ризик по непристрасност, у складу са критеријумима и анализом, описаном у Методу анализе могућности ризика по непристрасност и независност контролисања.

**4.1.5** Руководство Контролног тела личним ставом и сталним деловањем доказује да је посвећено непристрасности контролисања и заштити интегритета одлучивања запослених, што је и документовано у политици са општим циљевима пословања, а и у другим интерним документима (види 4.1.1).

*Документоване информације:*

- Изјава о политици квалитета,
- Радна правила КТ (*изјава о разумевању значаја непристрасности у обезбеђивању објективности*),
- Изјава о заштити интегритета КТ,
- Изјава о поштовању пословне етике.

**4.1.6** КТ је независно у захтеваној мери, узимајући у обзир услове под којима пружа своје услуге, и задовољава критеријуме као КТ тип “Ц”. Организација рада у КТ и међусобне везе руководства и њихове одговорности и овлашћења у потпуности обезбеђују независност рада КТ.

Поред осталог, КТ реализује заштитне мере, како би се осигурало адекватно раздвајање одговорности и овлашћења између контролисања и других активности. КТ и његови запослени не обављају послове пројектовања, производње, испоруке, монтаже и сервисирања/одржавања предмета контролисања.

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 4.1 - Непристрасност и независност је технички руководилац КТ.

## **4.2 Поверљивост**

КТ обезбеђује поверљивост информација добијених током поступка контролисања или из других извора. Посебно, организована је заштита информација и докумената у информационом систему КТ (видети одговарајуће описе у 7 и 8). Изјава о политици квалитета КТ, између осталог, садржи и опредељење, да се поштују захтеви, који се односе на поверљивост.

КТ обавештава КОРИСНИКЕ и о правилима приступања са поверљивим информацијама из поступка контролисања. Осим у случајевима санкционисаним прописима или одлуком надлежних органа управе, све овакве поверљиве информације никоме нису доступне без дозволе КОРИСНИКА.

Све информације у комуникацији са корисником се третирају као поверљиве, осим одговарања на приговоре или жалбе. Правно преузете обавезе према клијенту се налазе у уговорима (на основу понуде) и поруџбинама/захтевима за контролисање. У уговорима (на основу понуде) се налазе одредбе везане за поверљивост информација и могућност приговора и жалби. У ценовнику услуга КТ, који је јавно доступан, се у напомени налазе одредбе о поверљивости информација.

*Документоване информације:*

- *Правила чувања пословне тајне (изјава о поступању са поверљивим информацијама и власничким правима корисника);*
- *Услови пословања;*

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 4.2 - Поверљивост је технички руководилац КТ.

## **5 ЗАХТЕВИ ЗА СТРУКТУРУ**

### **5.1 Административни захтеви**

**5.1.1** ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ правно је одговоран и регистрован, поред осталог и за делатност контролисања. Делатност контролисања, како то прописи налажу, регулисана је одлуком оснивача. Пословање КТ регулисано је свим прописаним и осталим неопходним општим интерним актима.

*Документоване информације:*

- *Решење Агенције за привредне регистре;*
- *Правилник о организацији и систематизацији послова*
- *Уговори о раду*
- *Одлука о мањој делатности*
- *Списак интерне пословне документације;*

**5.1.2** Делокруг рада КТ је и делатност контролисања, тип Ц;

КТ пружа заштиту унутар ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГА како би се осигурало адекватно раздвајање одговорности и овлашћења између контролисања и других активности.

**5.1.3** КТ поседује документацију, која описује његову функцију и техничко подручје активности за које је компетентно, према Списку докумената система менаџмента контролног тела.

*Документоване информације:*

- *Списку докумената система менаџмента КТ*

**5.1.4** ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ је регистровано правно лице, тј. као друштво са ограниченом одговорношћу. Поред основних чинилаца пословања, којих у свом раду мора да се придржава оваква врста привредног лица, КТ је своју правну одговорност дефинисало и осигурањем, у корист својих КОРИСНИКА, од ризика настајања штете из делатности - причињене пословањем КТ са њима.

*Документоване информације:*

- *Уговор / полиса о осигурању од одговорности из делатности.*
- *Методологија за одређивање нивоа средстава за покривање одговорности*

**5.1.5** КТ има документацију која описује услове под којима обавља делатност.

*Документоване информације:*

- *Захтев за контролисање;*
- *Услови пословања,*
- *Понуда за контролисање (по потреби),*
- *Уговор / поруџбина о пружању услуга контролисања.*

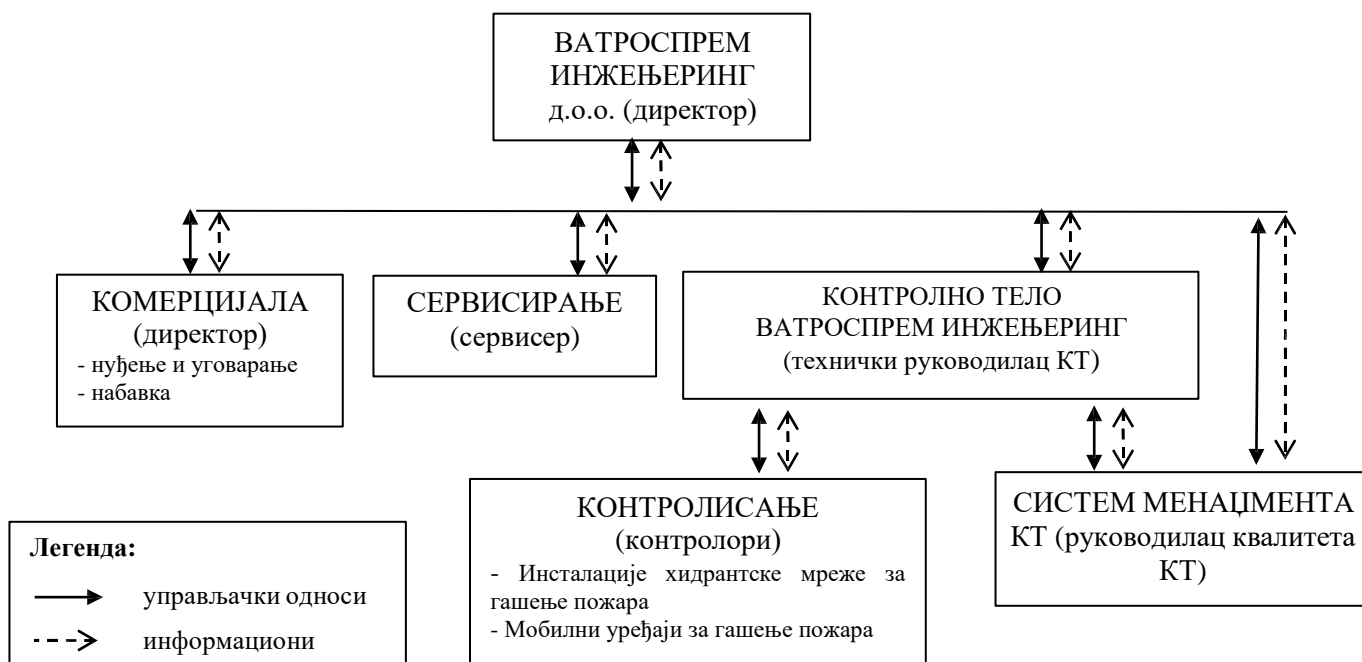
ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 5.1 - Административни захтеви је технички руководилац КТ.

## 5.2 Организација и руковођење

Организација и руковођење су детаљно описани у Правилнику о организацији и систематизацији послова КТ, чија је организа.цино-функционална шема (слика 1.) саставни део.

**5.2.1** КТ је структурирано тако да је очувана непристрасност контролисања и независна је организациона целина у ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГУ, у односу на комерцијалу и сервисирање. Структуру КТ чине функције: контролисање и систем менаџмента КТ.

Поред осталог (видети 4.1), непристрасност контролисања обезбеђена је и кроз утврђен поступак контролисања: задужени контролор код КОРИСНИКА не учествује ни у једној другој активности из примењеног поступка контролисања тог КОРИСНИКА.



Слика 1: Организационо-функционална шема

**5.2.2** Организацијска уређеност КТ (ресурси и успостављени односи, одговорности и овлашћења), омогућава му да задовољавајуће одржава своју способност за обављање техничких функција кроз активно учествовање у размени техничких искустава са осталим контролним телима сродног обима акредитације и сличним организацијама у овој струци и, по потреби, у пословима стандардизације, као и на стручним скуповима. Руководство КТ је посебно посвећено реализовању сталног програма оспособљавања запослених из делатности контролисања, да би се пратио развој технологија.

С обзиром да КТ не обавља самостално никаква аналитичка испитивања, као подршку контролисању, оно и не учествује непосредно у програмима међулабораторијских поређења, односно програмима испитивања оспособљености. Али, кад год је то могуће ради обезбеђења поверења у квалитет резултата контролисања, КТ планира, спроводи поређења, извештава, утврђује одговорности, доноси одлуку, а по потреби и понавља контролисања и самостално спроводи погодне начине праћења квалитета обављаних послова.

Технички руководилац КТ планира посебну интерну проверу квалитета обављања контролисања, када се, од више елемената, који чине мерни експеримент, један мења, а остали су непроменљиви (нпр. када се врше поновљена контролисања истих предмета контролисања, под истим условима, истом мерном опремом, истом методом, а од стране различитих контролора, и сл). Такође, КТ планира, одређује учеснике, методологију извођења, вођење записа до израде усаглашеног закључка о утврђеном налазу.

**5.2.3** КТ има утврђене одговорности, овлашћења и међусобне везе свих запослених, којима управља, у складу са Правилником о организацији и систематизацији послова. Такође, документовано је и непосредно извештавање из области контролисања руководства КТ у директном усменом и писаном комуницирању запослених.

**5.2.4** Делокруг рада КТ је контролисање предмета из обима акредитовања. За ову делатност КТ не пружа никакве друге услуге КОРИСНИЦИМА.

Неопходне пратеће активности из поступка контролисања (маркетинг, комерцијалу, фактурисање и сл.), реализује технички руководиоца КТ.

Однос између активности Контролисања и Сервисирања гарантује објективност и непристрасност контролисања, јер контролор који врши контролисање не врши сервисирање/поправљање предмета контролисања. На основу Исправе о контролисању ( у тачци која се односи на Оцену исправности) директор отвара нови радни налог сервису за поправку неисправног предмета контролисања.

**5.2.5** КТ има техничког руководиоца КТ, технички компетентну особу са одговарајућим квалификацијама, одговорностима и овлашћењима за организовање и надзирање спровођења техничких активности из поступка контролисања и набавку ресурса нужних за обезбеђење захтеваног квалитета рада.

**5.2.6** У случајевима одсутности са посла техничког руководиоца КТ , **контролно тело неће обављати послове контролисања.**

**5.2.7** У правилнику о организацији и систематизацији послова су описи послова и задатака, минимални услови за заснивање радног односа и одговорности за сва радна места - функције, које имају непосредан утицај на квалитет пружања услуга контролисања.

*Документоване информације:*

- *Правилнику о организацији и систематизацији послова*
- *Уговори о раду запослених.*
- *Оперативни план пословања за <период>;*
- *Решење о именовану техничког руководиоца КТ*
- *Решење о именовану руководиоца квалитета КТ*

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 5.2 - Организација и руковођење је технички руководиоца КТ.

## **6 ЗАХТЕВИ ЗА РЕСУРСЕ**

### **6.1 Запослени**

**6.1.1** КТ је утврдило захтеве за компетентност запослених који обављају контролисање, укључујући захтеве за образовање, обуку, техничко знање, вештине и искуство (видети 5.2.7).

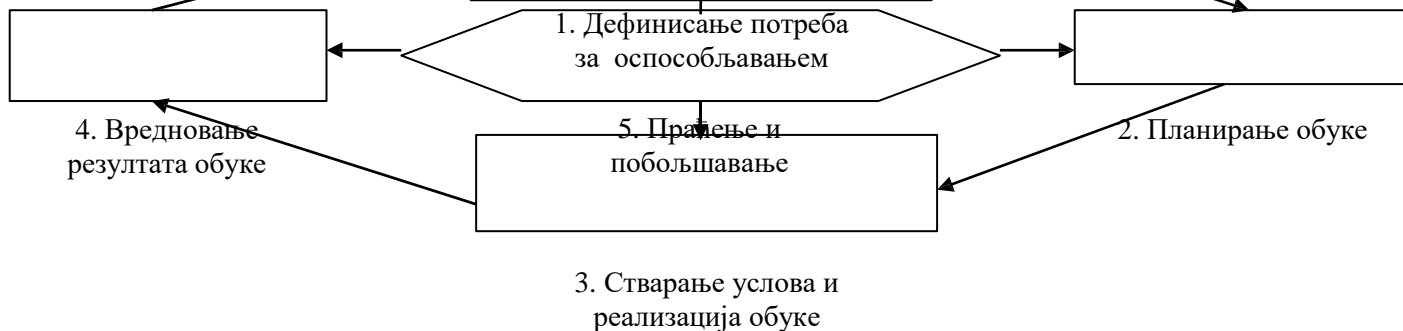
Запослени који обављају послове који утичу на квалитет услуга контролисања су компетентни у погледу образовања, обуке, знања и искуства. Оспособљени мотивисани кадрови су најважнији ресурс КТ и они реализују захтеве КОРИСНИКА и интерне циљеве КТ.

КТ је:

- a) идентификовало потребну компетентност запослених који обављају послове контролисања;
- b) обезбедило и реализује обуку или предузема друге мере да се достигне неопходна компетентност;
- c) вредновало ефективност обуке и предузетих мера;
- d) кроз обуку осигурало да запослени буду свесни важности својих активности и начина на који они доприносе остваривању циљева;
- e) обезбедило одржавање одговарајућих записа о образовању и обуци.

Управљање обуком је успостављање и одржавање документованих поступака за планирање, пријем, оспособљавање и кадровску евиденцију запослених, чији рад утиче на квалитет контролисања. Кадровска евиденција запослених, поред основних докумената о запосленом, обухвата и записе о оспособљености: дипломе, уверења, интерне квалификације, итд.

Утврђивање потреба за пријемом и обуком кадрова је одговорност техничког руководиоца КТ, а те потребе одобрава директор. План и програм обуке садржи: предмет обуке, радна места, планирани период/термини обуке. За избор и реализацију обуке, којом се попуњавају "празнине" између захтеване и постојеће оспособљености реализују се све фазе, као на слици:



Слика 2: Процеси планирања и реализације оспособљавања

Руководство КТ обезбеђује да запослени буду свесни:

- значаја усаглашености са Изјавом о политици квалитета и са захтевима КТ, своје улоге и одговорности у постизању те усаглашености,
- потенцијалних последица, уколико се одступи од утврђених радних правила.

Руководство КТ уважава и цени посвећеност компетентности (стручној оспособљености) запослених.

**6.1.2** У КТ ради довољан број компетентних запослених, утврђених квалификација, за обављање предвиђених послова и задатака из области контролисања и за, по потреби, професионално расуђивање о току контролисања и стручно тумачење добијених резултата.

*Документоване информације:*

- *Персонални досије: уговор о раду за запослног КТ, докази о екстерној и интерној оспособљености запосленог КТ итд.*
- *Списак запослених и оспособљености КТ.*

**6.1.3** Запослени у КТ поседују одговарајуће квалификације, искуство, обуку и добро познају захтеве контролисања, које обављају. Запослени професионално обављају оцењивање усаглашености резултата контролисања са захтевима и издају одговарајуће извештаје о контролисању.

Запослени поред наведене оспособљености такође:

- поседују одговарајуће знање о технологији производње предмета контролисања, односно о начину његове употребе или предвиђеног коришћења, као и о кваровима или деградацији током употребе или при опслуживању;
- познају опште захтеве прописа и техничких стандарда;
- разумеју значај нађених одступања, који се односе на уобичајену употребу поменутог објекта.

*Документоване информације:*

- *Записник о оспособљавању запослених;*
- *Запис о вредновању оспособљености контролора..*

**6.1.4** Упознавање запослених са дужностима, одговорностима и нивоима овлашћења у утврђеној организацији рада спроведено је кроз обучавање у систему менаџмента КТ и непосредном додељивању сета интерне документације, уз потпис сваког извршиоца о пријему и упознатости.

*Документоване информације:*

- *Дистрибутивна листа докумената КТ;*

**6.1.5** Изјава о Политици квалитета КТ утврђује предуслове за висок ниво сталне компетентности запослених.



Због тога се врши:

1. Избор у погледу услова стручне спреме, искуства и посебних способности, који су примерени врсти послова и задатака на тим радним местима. О избору услова за оглашавања стара се технички руководиоци КТ, на основу Правилника о организацији и систематизацији
2. Обучавање се врши према Програму за оспособљавање запослених за текућу годину.
3. Званично овлашћивање на основу Уговора о раду и Решења о имновању (за техничког руководиоца и руководиоца квалитета)
4. Праћење рада запослених на основу Записа о вредновању оспособљености контролора, за чију примену су одговорни технички руководиоци КТ и руководиоци квалитета, сваки у домену своје надлежности.

#### **6.1.6** Стално образовање обухвата радни век запосленог у КТ – од заснивања до престанка радног односа.

Већ код избора и пријема кадра у радни однос, приликом оглашавања слободних радних места, постављају се услови у погледу стручне спреме, искуства и посебних способности, који су примерени врсти послова и задатака на тим радним местима. О избору услова за оглашавања стара се технички руководиоци КТ, на основу одговарајућег општег интерног акта.

Програм и план обуке прилагођени су тренутним и будућим задацима КТ. План обуке израђује технички руководиоци КТ у склопу годишњег планирања пословања, а програм обуке израђује руководиоци квалитета. Овај програм и план конципирани су и у зависности од претходне оспособљености кандидата (новозапослени; особа са недовољним искуством; особа која дуго није обављала одређену врсту посла; ...), те обухватају:

- период увођења у посао;
- менторски период - период рада под надзором искусних контролора и/или техничког руководиоца КТ;
- сталну стручну обуку, да би се пратио развој технологије.

Врши се и вредновање ефективности спроведене обуке.

Касније, током рада, подстиче се одређено запослени на перманентно усавршавање и, кад год је то могуће, на учешће на одговарајућим стручним скуповима. Таквим особама КТ омогућава, током трајања одабраног стручног оспособљавања, прерасподелу радног времена и учествује у трошковима преузетих обавеза.

О потребама обучавања у области система менаџмента КТ стара се технички руководиоци КТ, на предлог руководиоца квалитета КТ. О избору вида сталног усавршавања и врсте стручног скупа, о постављању критеријума за одабир обучавалица, односно полазника, по потребама које зависе од врсте послова и задатака на појединим радним местима, стара се и вреднује их технички руководиоци КТ. Појединим запосленим, који стекну утврђена специфична знања, вештине и способности, посебним овлашћењем дозвољава се самостално обављање таквих послова (нпр. контролисања).

Уопште, вредновање успешности обучавања спроводи технички руководиоци КТ, кроз основне видове надзирања и контролисања рада контролора и новозапослених, уз периодично преиспитивање знања контролора са радом на новој опреми/методологији.

Технички руководиоци КТ, током одређеног периода, вреднује успешност обучавања обучавалица- полазника, пажљиво пратећи њихов рад, процењивањем побољшања њихових способности, примене наученог у обављању редовних активности и користи од тога за унапређивање пословања КТ. О чему постоји одговарајући запис.

**6.1.7** Захтевана обука у КТ зависи од способности, квалификација и искуства сваког контролора и других запослених укључених у активности контролисања и резултата праћења (видети 6.1.2, 6.1.3 и 6.1.8).

**6.1.8** Предвиђено је да надзирање рада запослених у КТ спроводи технички руководиоци КТ – стручна и искусна особа, која добро познаје циљеве, методе, поступке контролисања и оцењивање резултата контролисања. Документоване информације на основу којих се обавља надзирање, дате су у списку нормативних докумената, при чему се користи и одговарајућа документација система менаџмента КТ.

Надзирање рада односи се на запослене на обучавању, односно на новозапослене, на стално запослене, као и, ако је применљиво, на запослене подуговарача. Све активности надзирања се планирају.

Када су у питању новозапослени, надзирање укључује стални програм оспособљавања. Оно се односи на упознавање запослених са поступком контролисања за дати обим акредитовања, са самом организацијом рада КТ, општим и посебним интерним актима, правилима рада - са обавезом потписивања изјаве о разумевању значаја непристрасности и обезбеђивања објективности, правилима чувања пословне тајне - са обавезом потписивања изјаве о поступању са поверљивим информацијама и власничким правима КОРИСНИКА.

Практикује се директно надзирање, али тако да је сведено на минимум ремећење и ометање контролисања, које се спроводи том приликом. Овај начин надзирања састоји се у непосредном, неупадљивом, пажљивом посматрању рада извршиоца активности током одређеног периода, уз, по потреби, повремену размену мишљења о начину обављања неког дела задатка/захвата. Корисно је да се рад извршиоца провери при више пута поновљеној појединачној операцији неког задатка. Технички руководилац КТ вреднује успешност обучавања обучавалаца-полазника, процењивањем побољшања њихових способности, примене наученог у обављању редовних активности и користи од тога за унапређивање пословања КТ.

Ако се ради о мањем броју малих неусаглашености у раду, оне се отклањају на лицу места, током обављања задатака, разјашњавањем недоумица и показивањем правилног извршења појединих захвата.

Након ове фазе надзирања следи вредновање резултата надзирања и процена квалитета рада извршиоца, на основу утврђених критеријума из система обучавања/оспособљавања запосленог, о чему технички руководилац КТ сачињава формални запис, који се одлаже у персонални досије запосленог.

Ако су укупни резултати такви, да је оцена компетентности извршиоца позитивна, технички руководилац КТ му то саопштава, а у наведеном запису прави белешку о могућности мотивисања награђивањем и сл.

Ако су укупни резултати такви, да је оцена компетентности извршиоца негативна, технички руководилац КТ му то саопштава и у наведеном запису прави одговарајућу белешку, на основу које се у програм/план обучавања/оспособљавања уноси име тог извршиоца, ради похађања дообуке.

По потреби, технички руководилац КТ налази и друге начине додатног мотивисања извршиоца, односно предузимања одговарајућих превентивних и корективних мера.

Ако је то применљиво, за запослене код подуговарача, оцена компетентности саопштава се руководиоцу подуговарача, а уноси се у одговарајући запис о оцени испоручилаца, који се користи за будуће вредновање испоручилаца-подуговарача.

Надзирање рада техничког руководиоца КТ спроводи се при интерним проверама, од стране компетентног екстерног проверача или приликом реализовања активности обезбеђења поверења у квалитет резултата рада.

*Документоване информације:*

- *Радна правила КТ (изјава о разумевању значаја непристрасности у обезбеђивању објективности)*
- *Правила чувања пословне тајне (изјава о поступању са поверљивим информацијама и власничким правима корисника)*
- *Списак докумената система менаџмента КТ*
- *Запис о вредновању оспособљености контролора*
- *План надзора над контролорима*

**6.1.9** У КТ се посматра сваки контролор на лицу места, изузев ако постоји довољно подржавајућих доказа да контролор наставља да ради компетентно (видети 6.1.7 и 6.1.8). Ово посматрање на лицу места је сведено на минимум ремећења контролисања, посебно са становишта КОРИСНИКА.

*Документоване информације:*

- *План надзора над контролорима*
- 

**6.1.10** У кадровској евиденцији КТ чувају се записи о академским и другим квалификацијама особља КТ – о овлашћењима, компетентности, образовању и стручним квалификацијама, обучавању, техничком знању,

вештинама, искуству и о праћењу и надзирању целокупног техничког особља, као и особља под уговором. Ови подаци су лако доступни и садрже датум кад је компетентност потврђена.

**6.1.11** Зараде особља, које обавља послове контролисања, су фиксне и не зависе директно од броја извршених контролисања, нити од њихових резултата.

**6.1.12** Запослени, интерно или екстерно-подуговорено, укључен у пружање услуга КТ, одговоран је да непристрасно обавља све активности из поступка контролисања, следећи правила из утврђеног кодекса пословног понашања (видети 4.1).

**6.1.13** Сви запослени КТ, укључујући и евентуалне подуговараче, запослени екстерних тела, као и појединци који делују у име КТ, обавезани су да чувају као поверљиве, све информације које су добијене или оне које су настале током обављања активности контролисања, осим ако се то не захтева законом (видети 4.2).

*Документоване информације:*

- *Изјава о Политици квалитета;*
- *Правила чувања пословне тајне (изјава о поступању са поверљивим информацијама и власничким правима корисника);*
- *Услови пословања.*

ОДГОВОРНИ за све захтеве из тачке 6.1 - Запослени су технички руководиоци КТ и руководиоци квалитета КТ.

## **6.2 Постројења и опрема**

**6.2.1** КТ је опремљено свом опремом, погодном за обављање контролисања.

*Документоване информације:*

- *Списак мерно-техничке опреме*
- *Картон мерно-техничке опреме*

**6.2.2** Опремом рукују обучени запослени, који су упознати са начином употребе и одржавања опреме. Опрема се користи по одговарајућем распореду, у складу са планираним обављањем послова, који проистичу из елемената понуда или уговора са КОРИСНИЦИМА.

**6.2.3** Наведени опрема и уређаји одржавају се у функционалном и исправном стању, стално спремни за предвиђену намену. Када се не користе, чувају се у наменском, посебном простору, под стандардним/нормалним референтним условима. Технички руководиоци КТ одговоран је за обезбеђење прописаних услова чувања опреме и за периодичне провере стања опреме и услова радне средине.

*Документоване информације:*

- *Документација о сервисирању мерно-техничке опреме (у архиви техничког руководиоца КТ)*

**6.2.4** Сви појединачни делови поменуте мерне опреме (са или без софтвера), који се користе за контролисање, а значајни су за добијање резултата, идентификују се својом производном и/или инвентарском ознаком.

**6.2.5** Са опремом задужени руковоаци поступају у складу са препорукама из одговарајуће техничке документације, ради безбедног руковања, чувања, коришћења и планирања одржавања, обезбеђења њеног исправног функционисања и спречавања кварења.

О организовању превентивног и корективног одржавања, функцијског и метролошког (за мерну опрему), одговоран је технички руководиоци КТ, у складу са захтевима из припадајуће техничке документације.

**6.2.6** Пре стављања у употребу кључна мерна опрема увек је еталонирана, а непосредно пре употребе проверава се општа функционалност коришћене опреме.

Постоје планови еталонирања за кључну мерну опрему, која битно утиче на резултате контролисања, у акредитованим метролошким лабораторијима за еталонирање, које поседују доказ о следивости резултата еталонирања.

*Документоване информације:*

- План еталонирања и интерног проверавања мерила
- Уверење о еталонирању мерне опреме

**6.2.7** КТ реализује програм еталонирања кључне мерне опреме ради обезбеђења, кад год је то могуће, следљивости обављених мерења од стране КТ, до националних или међународних еталона мерних јединица Међународног система (СИ).

Технички руководилац КТ процењује период еталонирања кључне мерне опреме, на основу праћења њене поузданости, дуготрајне стабилности и евентуалне неусаглашености током мерења, као и:

- препоруке произвођача;
- врсту, тип и карактеристике опреме;
- начин и очекивану учесталост употребе опреме;
- изложеност спољашњим утицајима и мереним величинама;
- захтеване мерне несигурности, односно максималне дозвољене грешке;
- обученост особља,
- транспортне услове,
- трошкове еталонирања.

*Документоване информације:*

- Методологија за одређивања периода еталонирања

**6.2.8** КТ не поседује референтне еталоне, нити врши интерна еталонирања своје мерне опреме.

**6.2.9** Техничка својства постојеће мерне опреме и препоруке произвођача, као и начин и услови њеног коришћења, не изискују додатне потребе за редовним међу-проверама.

Проверавање мерне опреме током рада, између редовних еталонирања, изводи се једино ако постоји сумња у њену тачност или поузданост. То се реализује тако, што се она визуелно прегледа и/или провери њена функционалност, тако што се пореде и ставе у корелацију резултати мерења пре и после сумње у исправност или се, што је пракса, обави ванредно еталонирање пре планираног рока од стране акредитоване лабораторије. О свему томе брине и одлучује технички руководилац КТ.

*Документоване информације:*

- План еталонирања и интерног проверавања мерила
- Запис о интерном проверавању исправности мерила

**6.2.10** КТ не поседује референтне материјале, јер методе и технике контролисања, нити референтни документи то не захтевају.

### **6.2.11 Набавка**

Политика КТ за избор и набавку услуга и производа састоји се у избору компетентног испоручиоца, који има одговарајуће атесте за оне производе и услуге, који утичу на квалитет контролисања. Постоји спецификација кључних послова у оквиру основне делатности контролисања, као и спецификација производа и услуга, који утичу на квалитет контролисања, односно обављања кључних послова.

У поменутој спецификацији производа и услуга наведени су они, за које се обавезно захтева да испоручилац обезбеди одговарајућу декларацију о усаглашености, те се или уопште не обавља или се обавља искључиво квантитативно пријемно контролисање. За остале производе и услуге назначена је врста и начин пријемног контролисања (квалитативно, квантитативно), односно потврђивања њихове усклађености са спецификацијама или захтевима.

Овако набављени производи и услуге не користе се док се не изврши њихово утврђено контролисање и док се не покаже да испуњавају специфициране критеријуме за прихватање. О провери испуњавања ових захтева воде се утврђени записи, како следи:

- на достављеној отпремници – потврда провере, датум и потпис примаоца;
- по потреби, на одговарајућем обрасцу.

Такође, у поменутој спецификацији производа и услуга наведени су и сви посебни захтеви, ако постоје и разликују се од уобичајених, познатих референтних услова, за поступање са појединим производима (одлагање, чување, коришћење, враћање у складиште, одстрањивање / расхоровање), или је упућено на посебну спецификацију ових захтева, односно на техничку документацију произвођача. Сва значајна техничка документација произвођача за поменуте производе чува се у КТ, код техничког руководиоца КТ.

По потреби, за неке од ових производа и услуга, који се не набављају по каталошкој ознаци произвођача, постоје и назначене спецификације захтева за набавку, које је преиспитао и одобрио технички руководиоца КТ.

Саму набавку покреће технички руководиоца КТ, који даје налог за набавку (неформални запис) услуга и производа. Даљи ток набавке такође реализује технички руководиоца КТ, са или без давања понуде, превасходно признатих испоручилаца, преиспитивања приспелих понуда и одлучивања на основу утврђених спецификација.

У КТ вреднују се испоручиоци за кључне производе и услуге, на основу података добијених из одговарајућег упита, као и записа оцене испоручилаца, попуњене у складу са утврђеним критеријумима за вредновање:

- квалитет предмета набавке (на основу декларације о усаглашености итд.);
- прихватљива цена;
- решавање рекламација;
- поседовање сертификата SRPS ISO 9001;
- прихватљив рок;
- начин плаћања.

За оцену испоручилаца (по потреби, а најмање једанпут годишње), као и за формирање листе прихваћених испоручилаца производа и услуга, задужени су технички руководиоца КТ и руководиоца квалитета КТ.

Основна пословна документација за сваки поједини предмет набавке (захтеви за набавку, понуде, предрачуни/рачуни, уговори, ...), чува се у регистраторима КТ.

*Документоване информације:*

- *Захтев за набавку (у слободној форми);*
- *Понуде испоручилаца, предрачуни итд.*
- *Списак кључних испоручилаца*
- *Запис о вредновању кључних испоручилаца*
- *Записник о контролисању предмета набавке (у слободној форми) – по потреби*
- 

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 6.2.11 - Набавка је технички руководиоца КТ.

**6.2.12** Чување опреме за контролисање се спроводи у складу са захтевима произвођача. Технички руководиоца КТ повремено надгледа услове чувања, како би се правовремено открила евентуална оштећења.

**6.2.13** У КТ се користе персонални компјутери за израду пословне документације и обраду резултата контролисања. Софтверска подршка заснована је на лиценцираним комерцијалним програмима, а обезбеђено је следеће:

- компјутерски софтвер је валидован, да би се потврдила његова погодност за употребу (опис у 7.1.8);
- успостављени су и примењују се поступци за заштиту интегритета података (опис у 7.3);
- компјутер или аутоматизована опрема одржавани су у добром радном стању (описи у осталим подељцима овог одељка);
- успостављени су и примењују се поступци за одржавање сигурности података (опис у 7.1.8).

**6.2.14** Ако би се догодило да опрема буде изложена преоптерећењу, или да се са њом погрешно руковало, или да даје сумњиве резултате, односно да показује очигледну неисправност или да је изван специфицираних граница, таква опрема би се повукла из употребе. Технички руководилац КТ би преиспитао новонасталу ситуацију и, ако би посумњао у функцијску или метролошку исправност, наложио би да се таква опрема јасно обележи налепницом “ВАН УПОТРЕБЕ” и издвоји све док се не поправи и не докаже исправан рад еталонирањем. У складу са поступањем у случају уочавања неусаглашеног посла (опис у 8.7), технички руководилац КТ анализирао би утицај неисправности или одступања од специфицираних граница такве опреме на пређашња контролисања и, по потреби, предузео би одговарајуће мере (опис у 8.7).

**6.2.15** Поред осталог, информације о идентификацији, еталонирању и одржавању опреме и уређаја, обухваћене су одговарајућим записима.

*Документоване информације:*

- Списак мерно-техничке опреме
- Картон мерно-техничке опреме
- Документација о сервисирању
- План еталонирања и интерног међупроверавања мерила
- Уверење о еталонирању мерне опреме

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 6.2 - Постројења и опрема је технички руководилац КТ.

### 6.3 Подуговарање

**6.3.1** КТ по правилу, самостално обавља контролисања која су уговорена. Тренутно се не врши подуговарање било каквих контролисања из основне делатности.

У случајевима непредвиђеног или неуобичајеног повећања обима посла у кратком уговореном року, привремене спречености за рад кључних запослених, недостатка специфичне опреме или трајног подуговарања обављања дела посла, КТ би такав посао уговорило са компетентним подуговарачем. Компетентни подуговарач је нпр. онај, који је за тај посао акредитован од одговарајућег АТС-а.

У случају потребе за подуговарањем КТ би испунило све одредбе овог захтева SRPS ISO/IEC 17020:2012, поред осталог и у складу са описом задовољења захтева 6.2.11.

**6.3.2** КТ би у писаној форми обавестило КОРИСНИКА о таквом уговору и затражило од њега писано одобрење.

**6.3.3** За овако уговорен посао КТ је одговорно КОРИСНИКУ, осим ако КОРИСНИК, орган управе или правосудни орган сами одреде подуговарача.

У одговарајућој излазној исправи о контролисању, коју КТ издаје КОРИСНИКУ, био би назначен део који је радио подуговарач.

Одговорност за утврђивање усаглашености предмета контролисања са захтевима остаје на Контролном телу.

**6.3.4** Ако би подуговорило обављање послова КТ би одржавало одговарајући регистар свих својих подуговарача и записе о доказу усклађености посла који је у питању са SRPS ISO/IEC 17020:2012, као и о својој провери оспособљености и подобности ових подуговарача, који би се спровели, забележили и чували, у складу са принципима обављања интерних провера (опис у 8.6), као провера друге стране.

*Документоване информације:*

- Уговор / поруџбина од подуговарача (са утврђеним начином контролисања квалитета услуга).

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 6.3 - Подуговарање је технички руководилац КТ.

## 7 ЗАХТЕВИ ЗА ПРОЦЕС КОНТРОЛИСАЊА

## 7.1 Методе и процедуре контролisaња

**7.1.1** У контролном телу користе се прикладне методе и сродна документација система менаџмента КТ за сва контролisaња у подручју рада. Методе и технике контролisaња су објављене у одговарајућим техничким прописима, односно релевантним међународним и/или националним стандардима, важећих издања приказаним у обиму акредитације. Где је било неопходно и применљиво, методе су допуњене додатним техничким детаљима, ради обезбеђења доследне примене.

За избор и примену метода контролisaња одговоран је технички руководилац КТ.

Када се КОРИСНИК обрати КТ и не специфицира методу, саопштава му се да КТ користи опште признате и прописане стандардне методе из обима акредитације, подесне за предвиђену намену. Пре започињања контролisaња потврђује се да се може реализовати захтевана метода, односно обавити договорен посао. Ако се, током рада, утврди да се мора одступити у примени договореног, консултује се КОРИСНИК и понавља потврђивање примене одступања, односно новог договора. Договори са КОРИСНИКОМ се бележе и чувају у досијеима предмета.

*Документоване информације:*

- *Обим акредитације КТ*
- *Списак докумената система менаџмента КТ;*

**7.1.2** Сходно коришћеним методама и техникама контролisaња из Обима акредитације, КТ не обавља узорковања, јер примењује 100% контролisaње.

**7.1.3** КТ не користи нестандардне методе у свом раду.

**7.1.4** Сва упутства, стандарди, правилници, радни налози и референтни подаци, важни за рад КТ, ажурирају се и лако су доступни, о чему се стара руководилац квалитета КТ (опис у 8.3).

### 7.1.5 Уговарање

Потенцијални екстерни КОРИСНИК СЕ обраћа усмено (лично или телефоном) или подноси писани захтев КТ (допис, факс, електронска пошта), са навођењем обима услуге. Ове контакте обавља технички руководилац КТ, тако да уз његове консултације КОРИСНИК формира и доставља одговарајући захтев - на свом пословном писму или на обрасцу *Захтев за контролisaње (са уговорним елементима пословања)*, као и, по потреби и договору, пратећу техничку документацију и остале податке важне за контролisaње.

Технички руководилац КТ одговоран је за преиспитивања захтева, понуда и уговора, које претходе обављању контролisaња за КОРИСНИКА. Преиспитивање, једноставно или обимније, обавља се за сваки посао контролisaња. Такође, сви прихваћени послови контролisaња, без обзира на облик полазног захтева, евидентирају се у складу са поступањем са пословном документацијом (видети опис у 8.3).

Преиспитивање се обавља на основу критеријума за вредновање захтева и правила прихватања посла, заснованих на могућностима контролisaња, као и на Правилима рада у КТ.

Ако КТ не може да изврши контролisaње, евентуално до тада примљена документација враћа се подносиоцу захтева, а он се уводи у евиденцију потенцијалних КОРИСНИКА (неформални запис). Тиме је овај поступак је завршен.

Ако се донесе став да се прихвата обављање контролisaња, приступа се изради *Понуде за контролisaње*, односно припремању тражене документације за тендер. Понуда, осим цене услуге и рока завршетка, садржи и опис понуђеног обима контролisaња. Ове послове обавља технички руководилац КТ и доставља понуду КОРИСНИКУ/подносиоцу захтева.

Понуде се формирају према конкретним захтевима корисника и зависе од количине и локације предмета контролisaња.

Ако подносилац захтева не усвоји понуду, евидентира се као потенцијални КОРИСНИК. Ако прихвати понуду или се добије посао на тендеру, прелази се на следећу фазу.

На основу прихваћене понуде, технички руководилац КТ израђује подлоге за финансијски обрачун и одговарајући *Предрачун/Авансни рачун*, који израђује надлежна организацијска функција КТ и доставља га подносиоцу захтева.

Ако је тако договорено са КОРИСНИКОМ, може се склопити *Уговор* са њим, а обавезно ако је у питању добијени посао на тендеру. Уговор може бити за једнократно обављање посла или трајнији уговор о пословно-техничкој сарадњи. Уговарање предвиђа дефинисање међусобних обавеза по питању обављања контролисања, плаћања, рокова и чувања пословне тајне. Уговор сачињава надлежна организацијска функција КТ, на основу техничких и осталих подлога, које пружа технички руководилац КТ.

Позитиван резултат преиспитивања - прихватање захтева/понуда/уговора за контролисање, представља сам чин издавања понуда/уговора за контролисање, односно одговарајућих финансијских докумената. Том приликом технички руководилац КТ даје налог за рад – обављање посла.

КОРИСНИК се увек обавештава о сваком одступању од полазног договора, а посебно ако је подговорен рад са партнером.

Ако се почетни споразум мења након започетог посла, све измене преиспитују се на исти начин. Са договореним изменама упознаје се и КОРИСНИК и запослени задужени за посао.

Прихваћен посао контролише се редовним преиспитивањем и корективним мерама (описи у 8.5 и 8.7), а обављен посао преиспитује се да би се потврдило да су захтеви задовољени.

Основна документација из поступка контролисања (понуде, захтеви за контролисање, предрачуни/рачуни, уговори, извештаји о контролисању, ...), чува се у КТ у папирном и/или електронском облику, у одговарајућем регистратору/фолдеру „Продаја”, распоређено по КОРИСНИЦИМА и врстама докумената, при чему се сви документи, који се у папирном облику издају КОРИСНИЦИМА, скенирају.

*Документоване информације:*

- *Обим акредитације КТ*
- *Радна правила КТ (изјава о разумевању значаја непристрасности у обезбеђивању објективности);*
- *Услови пословања, понуда, предрачун/авансни рачун, рачун, књига излазних рачуна, ...;*
- *Захтев за контролисање;*
- *Уговор / поруџбина о пружању услуга;*
- *Радни налог .*

**7.1.6** У случају да су КТ потребне и да приликом контролисања користи информације и податке, добијене од неке друге стране, као део процеса контролисања, онда ваљаност и веродостојност тих података проверава технички руководилац КТ, који и верификује њихово коришћење.

**7.1.7** Општа запажања и податке о комуницирању са надлежним извршиоцима КОРИСНИКА, добијене током контролисања, задужени извршиоци КТ правовремено бележе у своје радне бележнице (неформални запис), да се релевантне информације не би изгубиле. Накнадно се резултати контролисања уносе у предвиђене обрасце – записнике.

*Документоване информације:*

- *Службена радна бележница.*

**7.1.8** Пре дистрибуирања, све прорачуне и преносе података проверавају надлежни извршиоци, а верификује технички руководилац КТ. Запослени КТ обучени су за рад са компјутерским хардвером и софтвером.

**7.1.9** У складу са важећим прописима, предузете су и мере у вези:

- осигурања свих ресурса КТ;
- заштите здравља и безбедности особља на раду;
- противпожарне заштите.



По потреби, у појединим нормативним документима назначене су мере које се морају предузети ради заштите здравља и безбедности на раду извршилаца. Посебно, КТ кроз понуду и услове пословања обавезује КОРИСНИКА за припрему места контролисања за безбедан рад запослених.

*Документоване информације:*

- Документација БЗР – безбедност и здравље на раду КТ;
- Документација ЗОП - заштите од пожара КТ.

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.1 - Методе и процедуре контролисања је технички руководиоца КТ.

## **7.2 Поступање са предметима контролисања**

**7.2.1** У КТ је осмишљено поступање са предметима поднетим на контролисање, што је наведено у одговарајућој документацији. То обухвата, по потреби, пријем предмета контролисања и руковање њима за поједина контролисања, укључујући и одредбе неопходне за потпуну заштиту интереса КТ и КОРИСНИКА.

КОРИСНИКУ, ако то жели, омогућава се да присуствује контролисањима искључиво његових предмета контролисања.

Систем означавања предмета контролисања ослања се на канцеларијско пословање, које је примењено на поступање са документацијом. Надлежни извршилац посла, на основу прихваћеног захтева КОРИСНИКА, предмете контролисања повезује са ознаком захтева из евиденције и, по потреби, називом КОРИСНИКА, или се преузети предмети контролисања воде под одговарајућим идентификационим ознакама (производним, инвентарским). Оваква, погодна веза одржава се и на евентуалним ситуационим цртежима контролисаних објеката.

**7.2.2** Након пријема предмета контролисања, надлежни извршилац записује све неправилности или одступања од уобичајеног или специфицираног стања, описаног у одговарајућем нормативном документу за контролисање. Ако постоји сумња у прикладност предмета контролисања, или се сумња у његов интегритет и исправност, или ако предмет контролисања није у складу са добијеним описом из техничке документације или одговарајућег сертификата о квалитету, који прати предметне предмете контролисања, или ако захтеви за контролисање нису довољно детаљно специфицирани, пре започињања посла надлежни извршилац консултује КОРИСНИКА за даља упутства и записује резултате консултација у службену радну бележницу. По потреби, технички руководиоца КТ предузима одговарајуће мере, у складу са поступањем у случају уочавања неусаглашеног посла (опис у 8.7).

**7.2.3** При преиспитивању захтева КОРИСНИКА (опис у 7.1.5) КТ утврђује да ли је предмет контролисања припремљен на одговарајући начин. Уколико предмет контролисања није припремљен на одговарајући начин контактира се КОРИСНИК, како би га КОРИСНИК припремио за контролисање.

**7.2.4** Са предметима контролисања рукује запослени, обучен за поступање са свим предметима контролисања из обима акредитације и за које, по потреби, користи и одговарајућа упутства за употребу. Тиме је спречена могућност оштећења предмета контролисања током преузете одговорности запослених за њих.

*Документоване информације:*

- Обим акредитације.

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.2 - Поступање са предметима контролисања је технички руководиоца КТ.

## **7.3 Записи о контролисању**

**7.3.1** Записи чине документациону основу за доказивање функционисања пословања, односно обављених активности и оствареног квалитета. Управљање записима објашњено је у 8.4.

Записи су оквирно сврстани у:

- записе о квалитету, којима се доказује ефективност постојећег система менаџмента КТ (нпр. записи о интерним проверама, о корективним и превентивним мерама, о преиспитивањима од стране руководства и сл);
- техничке записе – податке и информације о обављеним контролисањима, који указују на остварење специфицираних захтева квалитета или параметара процеса (обрасци, уговори/поручбине, радни налози, контролне листе, радне белешке, контролни дијаграми, извештаји, примедбе КОРИСНИКА, дописи и повратни одговори, и др.).

**7.3.2** Записи о сваком контролисању садрже довољно података, који помажу у откривању чињеница, које утичу на несигурност и омогућавају да се, по потреби и ако је могуће, целокупан посао понови у условима блиским првобитним. Ови записи садрже идентитет запосленог одговорног за реализацију сваке активности у поступку контролисања и омогућавају проверавање резултата, чиме је обезбеђена следљивост докумената и записа, укључујући и особу, која је за то одговорна.

*Документоване информације:*

- *Запис о контролисању мобилних уређаја за гашење пожара*
- *Запис о контролисању инсталација хидрантске мреже за гашење пожара*

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.3 - Записи о контролисању је технички руководилац КТ.

#### **7.4 Извештаји / исправе о контролисању**

**7.4.1** Након контролисања КТ издаје КОРИСНИКУ припадајући извештај о контролисању, на основу одговарајућих записа, вођених током контролисања, а у складу са Правилником о посебним условима које морају испуњавати правна лица која добијају овлашћење за обављање послова **контролисања инсталација и уређаја за гашење пожара**. **Примерак за КТ се чува у електронској форми на диску рачунара .**

**7.4.2** За израду извештаја / исправе о контролисању задужен је непосредни извршилац контролисања - контролор, а за њихово преиспитивање и верификовање надлежан је технички руководилац КТ.

У случају писаног споразума са КОРИСНИКОМ, резултати се могу приказати поједностављено, али се одржава обавезни минимум података у наведеним исправама о усаглашености, захтеван Стандардима, правилницима и упутствима.

Остале информације о обављеним контролисањима, о којима се не извештава КОРИСНИК кроз поменуте излазне документе, лако су доступне у КТ на захтев КОРИСНИКА, јер се чувају у регистраторима и/или фајловима-фолдерима са називом КОРИСНИКА и годином регистровања, у складу са одредбама из 7.3.

Ако мишљења и тумачења нису саставни делови извештаја / исправа о контролисању, већ се саопштавају КОРИСНИКУ у директном разговору, у КТ се воде записи о таквом разговору.

Ако се, у складу са захтевом КОРИСНИКА, не обавља комплетно контролисање – неке активности контролисања се изостављају, тада се изјава о усаглашености за предмет контролисања односи искључиво на оне захтеве из нормативног документа, за које је обављено контролисање.

Извештаји / исправе о контролисању издају се као трајни запис, са редним бројем и датумом.

Извештај / исправа о контролисању садржи све податке, утврђене у овом одељку, као и прописане у релевантним нормативним документима за контролисање производа из обима акредитације.

У складу са АТС-ПА-04., тачка 5.1, страна 7 контролно тело примењује знак АТС на Исправи о контролисању и/или сајту.

**7.4.3** КТ не издаје серификате о контролисању, већ искључиво извештаје / исправе о контролисању.

**7.4.4** Резултати контролисања и утврђивања усаглашености на основу тих резултата (исход), сваког контролисања или низа контролисања, које је извршило КТ, приказују се тачно, јасно, недвосмислено и објективно, у складу са свим посебним инструкцијама датим у нормативним документима за контролисање, а обухватају све податке које тражи КОРИСНИК и који су неопходни за тумачење резултата.

Ако би извештај / исправе о контролисању садржао резултате добијене од подуговарача, ти резултати били би недвосмислено назначени, због јасног препознавања.

**7.4.5** Након издавања извештаја/ исправе о контролисању, његове измене израђују се искључиво у форми другог документа или преноса података, који садржи изјаву, из које се недвосмислено види да је то измењен документ. Ако је неопходно издати комплетно нов извештај / исправе о контролисању, такав нов документ има нову евиденциону ознаку, али садржи позивање на изворни документ, који се мења.

И овакве документе израђују, преиспитују и верификују исте функције, као у 7.4.2.

*Документоване информације:*

- *Списак докумената система менаџмента КТ;*
- *Исправа о контролисању инсталација хидрантске мреже за гашење пожара (прилог 1 из правилника о посебним условима)*
- *Налепница о контролисању инсталација хидрантске мреже за гашење пожара (прилог 2 из правилника о посебним условима)*
- *Исправа о контролисању мобилних уређаја за гашење пожара (прилог 3 из правилника о посебним условима)*
- *Налепница о контролисању мобилних уређаја за гашење пожара (прилог 4 из правилника о посебним условима)*

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.4 – Извештаји / исправе о контролисању је технички руководилац КТ.

## **7.5 Приговори и жалбе**

### **7.5.0 Праћење задовољења КОРИСНИКА**

Запослени КТ спремно сарађује са КОРИСНИЦИМА или њиховим представницима, на разјашњавању њихових захтева и на праћењу посла који се обавља за појединог КОРИСНИКА. Током трајања посла одржава се контакт са КОРИСНИКОМ, посебно код обимних задатака. Запослени обавештава КОРИСНИКА о било којим кашњењима или већим одступањима од договорених елемената контролисања, што се евидентира у радним бележницама.

КТ редовно потражује повратне информације од својих КОРИСНИКА, достављајући им анкетне упитнике, најмање једном годишње, о чему се стара руководилац квалитета КТ, као и о анализи добијених резултата анкете КОРИСНИКА. Повратне информације користе се и анализирају ради побољшавања система менаџмента КТ, контролисања и услуга КОРИСНИЦИМА.

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.5.0 - Праћење задовољења КОРИСНИКА је руководилац квалитета КТ.

**7.5.1** У КТ озбиљно се схватају сви евентуални приговори/жалбе из окружења и одмах се на њих реагује. Ако се, као резултат анализирања, докаже њихова оправданост, приговори се третирају као озбиљан облик неусаглашености и разрешавају у складу са описом из 8.7.

КТ има документовани процес за пријем, вредновање и доношење одлуке о приговорима и жалбама. У 7.6 је описан начин поступања са приговорима/жалбама.

**7.5.2** На захтев КОРИСНИКА доставља им се поступак разрешавања приговора/жалби, описан у овом документу.

**7.5.3** Сваки примљени приговор КТ одмах анализира ради утврђивања, да ли се он односи на послове контролисања за које је оно одговорно.

**7.5.4** КТ спремно прихвата одговорност за све одлуке, донесене на свим нивоима процеса поступања са приговорима и жалбама.

**7.5.5** Разматрање приговора и одлуке по њима никад не резултирају било каквим дискриминаторским мерама према предметном подносиоцу приговора/жалбе.

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.5 - Приговори и жалбе је технички руководилац КТ.

## **7.6 Процес са приговорима и жалбама**

**7.6.1** Поступак решавања приговора/жалби у КТ обухвата следеће основне елементе:

- а) пријем, валидацију, истраживање приговора/жалбе, као и доношење одлука о томе, које мере предузети као одговор;
- б) праћење и записивање приговора/жалби, укључујући и предузете мере за њихово разрешавање;
- в) осигурање да су предузете све одговарајуће мере.

**7.6.2** КОРИСНИЦИ или друге заинтересоване стране могу уложити писани приговор/жалбу на свом пословном писму или на одговарајућем расположивом обрасцу КТ.

Технички руководилац КТ је одговоран за прикупљање и верификацију потребних информација, ради вредновања примљеног приговора/жалбе.

**7.6.3** На захтев КОРИСНИКА, КТ ће потврдити пријем писаног приговора/жалбе и, током поступка, обавештаваће КОРИСНИКА, на погодан, договорен начин, о напретку процеса разрешавања приговора/жалбе.

**7.6.4** О анализирању узрока приговора/жалбе стара се руководилац квалитета КТ, за приговоре/жалбе који се односе на процедурална питања поступка контролисања, или технички руководилац КТ, за приговоре/жалбе који се односе на техничка питања контролисања. Сва предложена решења разматра и, на основу њих доноси коначну одлуку, технички руководилац КТ, по потреби усаглашавајући мишљење са руководиоцем квалитета КТ и запосленим, које није непосредно учествовало у предметним поступцима контролисања.

**7.6.5** Рокови за разрешавање приговора/жалбе увек су приоритетни.

Ако је приговор/жалба оправдан, коначна одлука првенствено мора да задовољи подносиоца приговора/жалбе. Тежи се договору са подносиоцем приговора/жалбе.

Ако би то било сврсисходно и оправдано, подносиоцу приговора/жалбе надокнадила би се и евентуална штета, настала непажљивим радом особља КТ.

КТ званично, писаним путем (запис у слободној форми), увек обавештава КОРИСНИКА о исходу разматрања његовог поднеска приговора/жалбе и донетој одлуци.

У духу управљања неусаглашеностима, воде се записи о свим приговорима/жалбама и њиховом решавању, као и о донетим одлукама – предузетим корективним мерама у КТ (видети такође 8.7).

*Документоване информације:*

- Запис о приговору/жалби;
- Уговор / полиса осигурања одговорности из делатности;
- Евиденција (потенцијалне) неусаглашености.

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачке 7.6 - Процес са приговорима и жалбама је технички руководилац КТ.

## **8 ЗАХТЕВИ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**

### **8.1 Опције**

#### **8.1.1 Општи захтеви**

КТ је успоставило и одржава систем менаџмента КТ, који доследно остварује захтеве SRPS ISO/IEC 17020 у складу са “опцијом А”.

Систем менаџмента КТ је документован примерено обезбеђењу поверења у квалитет резултата контролисања.

У Пословнику је документован систем менаџмента КТ, у смислу задовољења захтева SRPS ISO/IEC 17020. Документација система менаџмента КТ, која се тренутно користи у КТ, састоји се од Пословника, изјава, планова рада, методолошких упутстава за контролисање и збирке неопходних записа.

### 8.1.2 Опција А

Систем менаџмента контролног тела се односи на следеће:

- систем менаџмента документацијом (нпр. пословник, политике, дефинисање одговорности; видети 8.2);
- управљање документима (видети 8.3);
- управљање записима (видети 8.4);
- преиспитивање које врши руководство (видети 8.5);
- интерне провере (видети 8.6);
- корективне мере (видети 8.7);
- превентивне мере (видети 8.8);
- приговоре и жалбе (видети 7.5 и 7.6).

## 8.2 Документација система менаџмента

Као доказ примене система менаџмента КТ у Пословнику су наведене *документоване информације*, које могу бити документи или записи.

**8.2.1** Технички руководиоца КТ је документовао Изјаву о политици квалитета са општим циљевима и посебне (оперативне) циљеве. Технички руководиоца КТ је обезбедио да се Политика и циљеви разумеју, спроводе и одржавају на свим нивоима у КТ.

*Документоване информације:*

- *Изјава о Политици квалитета;*
- *Оперативни циљеви за <период>;*
- *Списак интерне пословне документације;*
- *Списак докумената система менаџмента КТ;*
- *Списак записа система КТ*

**8.2.2** Највише руководство КТ посвећено је развоју и примени система менаџмента КТ и сталном побољшавању његове ефективности, кроз примену системских мера за стицање и одржавање поверења у квалитет рада (видети, поред осталог, одговарајуће описе поступања у одељку 8, посебно 8.5).

**8.2.3** На предлог техничког руководиоца КТ, директор је именовао руководиоца квалитета КТ, који има дефинисано овлашћење и одговорност за одржавање и ажурирање система менаџмента КТ. Руководилац квалитета КТ је у директној вези са највишим руководством.

*Документоване информације:*

- *Решење о именовану руководиоца квалитета КТ;*

**8.2.4** Сви елементи пословања КТ обухваћени су системом менаџмента КТ, за чије обезбеђење је одговоран руководиоца квалитета КТ.

**8.2.5** Одговарајућа документација система менаџмента КТ стално је доступна запосленима, које је обучено да је примењује, примерено појединачној одговорности (видети описе у 8.3 и 8.4).

## 8.3 Управљање документима (опција А)

**8.3.1** У КТ одржава се систем управљања целокупном документацијом (интерном и екстерном), без обзира на којем је медијуму, а која се односи на њене активности, чиме се обезбеђује:

- расположивост важећих издања одговарајуће документације на утврђеним местима и за све запослени на које се односи;

- благовремено обављање измена или допуна докумената и достављање измењених докумената на утврђена места;
- повлачење неважећих докумената из употребе и исправно архивирање копија застарелих докумената у одређеном периоду;
- обавештавање о изменама за запослене.

Најопштија класификација пословне документације у КТ је:

- екстерни документи, које из окружења прима КТ и које користи руководство КТ и контролори;
- интерни документи, који настају у КТ и користи их у раду руководство КТ и контролори или се шаљу екстерним КОРИСНИЦИМА, а састоји се из:
  - документације система менаџмента КТ,
  - остале пословне документације, коју КТ користи у свом раду.

Кад год је применљиво, поступак који следи примењује се у целом КТ, за управљање и осталом сродном пословном документацијом, интерном и екстерном, без обзира на којем је медијуму. Руковање пословном документацијом, из различитих сегмената пословања, заснива се на правилима уобичајеног канцеларијског пословања. У управљању документацијом система менаџмента КТ користе се основни видови интерног комуницирања у КТ: директни контакти и састанци особља, договори телефоном и електронска пошта.

### 8.3.1.1 Екстерни документи

За типичне видове екстерне документације утврђени су следећи елементи управљања (по потреби):

- утврђен је начин прибављања докумената, неопходних у раду са извршиоцима, који се купују, а чији се пријем региструје, као и начин/место/извршилац регистровања;
- одређени су извршиоци, задужени за разматрање и преиспитивање;
- утврђено је поступање са конкретним видовима докумената и њихово коришћење;
- утврђено је место одлагања и рок чувања;
- утврђена су правила приступа и накнадног коришћења;
- утврђени су критеријуми/рок/извршилац за ажурирање/архивирање и/или одбацивање неважећих и застарелих докумената и начин њиховог повлачења, у односу на вид медија;

Технички руководиоца КТ одговоран је за одабир области и врсте прописа и стандарда, који се прате јер су значајни за пословање КТ, односно за утврђивање основне концепције списка екстерне документације, као и за обезбеђење извора наведених врста докумената. Ако прописи и стандарди нису јавно доступни на интернет страницама, технички руководиоца КТ реализује њихову набавку.

Руководилац квалитета КТ задужен је за праћење извора поменутих докумената и евидентирање докумената у списку нормативних докумената, као и за извештавање техничког руководиоца КТ.

Неважеће и застареле екстерне документе, који се чувају због прописа или стицања знања, чува руководиоца квалитета КТ издвојено, на посебном, познатом месту, кад год је применљиво, у електронском облику, у периоду утврђеном по сопственој процени неопходности, након чега се одбацују.

По потреби, на основу одредби евидентираних нормативних докумената, значајних за пословање КТ, израђују се одговарајући општи и посебни интерни документи.

### 8.3.1.2 Интерни документи

Општа подела интерне документације у КТ је на:

- документацију система менаџмента КТ;
- осталу интерну пословну документацију, као подршку пословању КТ.

Припремање интерног документа састоји се од:

- покретања поступка за израду или набавку документа;
- разматрања иницијативе и одобрења израде – технички руководиоца КТ уз консултације са руководиоцем квалитета КТ;
- израде / набавке документа
- примене измењеног документа у пракси и праћења ефеката (провера његове употребљивости и процена да ли документ одражава актуелну праксу) – задужен извршилац и руководиоца квалитета;
- Ревизије докумената уз помоћ записа Евиденције издања и ревизија документа.

Сва поменута општа правила за управљање документацијом система менаџмента, кад год је применљиво, користе се и за поступање са интерном пословном документацијом КТ.

У списку интерне документације КТ, која се користи као подршка пословању, дефинисани су: назив документа; период чувања; место чувања (регистратор-фасцикла / фолдер).

По правилу, ова документација чува се у електронском облику, а само по потреби, односно у складу са одредбама прописа, чува се и у папирном облику.

Интерни документи, који су повучени из употребе, трајно се архивирају у електронском облику, на екстерној меморији/CD-у/DVD-у, док се документи у папирном облику еколошки уништавају.

Организован је и одговарајући начин компјутерске заштите интерне пословне документације у електронском облику, тако да се не могу у њима вршити измене без одобрења техничког руководиоца КТ, слично као за документацију система менаџмента КТ.

*Документоване информације:*

- *Списак интерне пословне документације.*

**8.3.2** Поступак управљања документима система менаџмента КТ је неопходан ради:

- а) одобравања адекватности докумената пре него што се издају;
- б) преиспитивања и ажурирања, ако је потребно, и поновног потврђивања докумената;
- в) осигуравања да су идентификоване измене и да је идентификован важећи статус ревизије докумената;
- г) осигуравања да су релевантне верзије докумената која се примењују расположиве на месту коришћења;
- д) осигуравања да су документа увек читка и лака за идентификовање;
- ђ) осигуравања да су идентификована документа екстерног порекла и да се управља њиховом дистрибуцијом и
- е) спречавања нежељене употребе застарелих докумената ради омогућавања њихове одговарајуће идентификације, ако су задржани из било ког разлога.

**8.3.3** Документација система менаџмента КТ

Структура пословника о квалитету прати садржај SRPS ISO/IEC 17020.

Сва документована упутства садрже одељке:

- 1 СВРХА И ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
- 2 ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
- 3 ТОК ПОСТУПКА
- 4 ПРИЛОЗИ

У одељку 1 наводи се одговор на питање шта је циљ документа. Формулисање овог одељка је кратко и јасно. Такође, у овом одељку се наводи веза са надређеним и/или екстеним документима.

У одељку 2 наводе се важнији термини и дефиниције, које су дате у прилогу Пословника.

У одељку 3 описује се шта, ко, како и чиме треба да оствари предмет поједине активности, када уз

неопходне одговорности и овлашћења за извршавање описаних активности.

У одељку 4 наводе се примери бланко образаца, ако нису наведени у Пословнику. Ако нема прилога, наводи се реченични облик: "Нема прилога".

#### **8.3.3.1** Обликовање

Обликовање докумената система менаџмента КТ састоји се од примене утврђених елемената изгледа и означавања докумената.

Шифрирање/означавање докумената: ааа. ВТР -н.н, тј.

- ааа - почетна слова документа (нпр.: ПОК-пословник, ПР-процедура, УП-упутство),
- ВТР – иницијали ВАТРОСПРЕМ ИНЖЕЊЕРИНГ,

- н.н - пословна функција . редни број документа

(пословне функције: 1 – менаџмент; 2 - квалитет; 3 - продаја; 4 - развој; 5 - припрема, 6 - набавка; 7 - реализација, 8 - кадровски и правни послови; 9 - финансије и рачуноводство итд.)

Сви документи система менаџмента КТ припремају се на рачунару. Користе се програми *Writer* и *Spreadsheets* из пакета *WPS Office*. За обраду документа у *Writer*-у користи се шаблон (са свим стиловима), у коме су дефинисани елементи који одређују изглед и елементе садржаја документа.

На предвиђеним обрасцима/подлогама дефинисани су изгледи: прве стране пословника, прве стране процедуре / упутства, друге и осталих страница пословника/упутства. Свака страна документа има: ознаку документа и идентификацију издања и ревизије у горњем десном делу испод линије и број стране.

Званично писмо за израду документације система менаџмента је латиница, а ћирилица се користи по потреби (нпр. за АТС).

Позивање у тексту неког документа система менаџмента КТ на други документ система менаџмента КТ, односно нормативни документ, врши се навођењем назива тог прозиваног документа или ознаке, ако је опште позната, без навођења његовог издања, јер се подразумева да се у пословању користи важеће издање.

### 8.3.3.2 Одобравање и издавање интерних докумената

Одобравање и издавање документа система менаџмента КТ састоји се од:

- преиспитивања – од стране руководства КТ;
- завршног обликовања одобреног документа КТ– руководиоца квалитета КТ;
- доношења документа КТ и потписивања оригиналног примерка – технички руководиоца КТ;
- евидентирања верификованог документа КТ у списку документације система менаџмента КТ– руководиоца квалитета КТ;
- (у складу са утврђеним начином коришћења радног примерка документа КТ) по потреби, дистрибуција радних примерака документа КТ запосленима на местима коришћења документа КТ– руководиоца квалитета КТ;
- надзора над коришћењем документа КТ у пракси – руководиоца квалитета КТ.

Све документе КТ пре објављивања преиспитује технички руководиоца КТ, који их, потписивањем **штампаног оригинала**, и одобрава за употребу. Документ КТ важи почев од наредног дана од датума одобрења техничког руководиоца КТ.

Прво издање сваког документа система менаџмента КТ има ознаку “1.”, а свако следеће за један више од претходног. Следећа издања се праве када дође до промене: у организацији фирме или SRPS ISO/IEC 17020 итд.

Руководилац квалитета КТ евидентира сву документацију КТ у одговарајућем списку докумената система менаџмента КТ. Евиденцију важећих докумената КТ и записа система менаџмента КТ чува руководиоца квалитета КТ на свом рачунару, за чије је ажурирање одговоран. Документи система менаџмента КТ се налазе у електронском облику, а одштампани и верификовани примерци сматрају се оригиналном документом.

Руководилац квалитета КТ за сваки документ система менаџмента води усвојен списак КОРИСНИКА, као и спискове задужења документима система менаџмента КТ по КОРИСНИЦИМА. Такође, он чува и потписане изјаве запослених да су упознати са документацијом и информацијама из области система менаџмента КТ.

Руководилац квалитета КТ одговоран је за дистрибуирање свих важећих издања докумената система менаџмента КТ и обезбеђење њихове расположивости запосленима на местима примене. Након дистрибуирања сваког документа система менаџмента КТ, он обавештава запослене КТ да је нов/измењен документ система менаџмента КТ у примени. Након примљене информације, одређени запослени је обавезан да се одмах упозна са својим нивоом одговорности за предметни документ и са текстом тог документа, чиме је озваничен почетак обавезне примене предметног документа за тог запосленог.

Пословник о квалитету, остали документи КТ и записи система менаџмента КТ, као и интерна пословна документација КТ, доступни су особљу у pdf формату (читање и штампање), док су формализовани записи (обрасци) доступни у doc, docx, xls иxlsx формату, припремљени за попуњавање у електронској форми.



Ако се обавља контролисање ван седишта КТ, задужени извршиоци у обавези су да са собом носе одговарајућа упутства и нормативна документа КТ за контролисање.

Директор може дати и одобрење за издавање и достављање неконтролисаног примерка документа система менаџмента КТ или другог интерног документа КТ (папирни облик) екстерном КОРИСНИКУ.

Документи система менаџмента КТ обавезно се преиспитују при интерним проверама или по захтеву запослених и, ако је потребно ревидирају, да би се обезбедила стална прикладност и усклађеност са применљивим захтевима.

Приликом издавања новог документа КТ, који замењује неки постојећи или ревидира постојећи, одговарајући неважећи или застарели документи КТ одмах се повлаче са свих места издавања или коришћења, ради спречавања њихове ненаменске употребе. Ревизија документа КТ се ради код измене и/или допуне текста.

Документи система менаџмента КТ и нормативни документи (који се чувају због прописа или стицања знања), који су повучени из употребе, трајно се чувају код руководиоца квалитета КТ у електронском облику, на посебном медијуму (CD, USB, HDD).

У списку документације система менаџмента КТ, КТ је документовало поступање са истом, и то:

- дефинисани су типови интерних докумената КТ;
- утврђено је који документи КТ се израђују на интерним или комерцијалним обрасцима, а који су неформални;
- утврђена су издања и ознаке образаца за она документа КТ, која се израђују на интерним обрасцима;
- утврђено је место одлагања/архивирања.

Документација система менаџмента КТ идентификује се кроз назив и ознаку издања документа, а сви остали неопходни подаци, о хронологији настајања (обликовања и доношења) сваког документа, налазе се у одговарајућим записима система менаџмента КТ.

### 8.3.3.3 *Измене документа*

Сви запослени користе важећа издања документације система менаџмента КТ, непрестано самооцењивањем вреднујући њихову сврсисходност и употребљивост. Такође, ако дође до промене начина рада или се провером утврди другачији начин рада од оног прописаног неким документом КТ, технички руководиоца КТ налаже ревизију тог документа.

Запослени може да затражи измену (ревизију или повлачење), сваког документа КТ у примени, подношењем предлога руководиоцу квалитета КТ. Ревизија постојећег документа КТ пролази исте фазе као и његово претходно припремање и доношење, укључујући и његово преиспитивање и одобравање од директора.

Запослени има приступ пореклу информација, односно изворним текстовима документације, која је била основа за формирање критеријума за преиспитивање и одобрење свих донесених докумената КТ– код руководиоца квалитета КТ.

Руководилац квалитета КТ реализује ревизију тако што замењује стране докумената КТ на којима је извршена измена, а уз оригинал документа прилаже одобрену Евиденцију издања и ревизија документа. Неважеће замењене стране архивирају се у регистратор неважећих докумената, са ознаком НЕ ВАЖИ. Број издања и ревизије докумената одговара задњој Евиденцији издања и ревизија документа, која се налази у прилогу оригинала документа. Странице докумената, на којима је извршена ревизија, се означавају у горњем десном углу испод линије, са ознаком И-н; Р-н, тј. са бројем издања и бројем ревизије, при чему се број ревизије повећава за један. Након девет ревизија или суштинске измене документа, издаје се ново издање документа. Неважећа документа се чувају две године у регистратору/фасцикли НЕВАЖЕЋИХ ДОКУМЕНАТА. Пречишћен измењен текст новог издања документа доступан је извршиоцима, јер руководиоца квалитета КТ све запослене обавештава о насталим изменама, док се потписан оригинал, увек чува код руководиоца квалитета КТ.

Систем управљања документацијом КТ не допушта ручно исправљање докумената.

Организован је одговарајући начин компјутерске заштите докумената, тако да се не могу у њима вршити измене нити се могу штампати без одобрења техничког руководиоца КТ. Постоје следеће врсте заштита:

- заштита од неовлашћеног коришћења или измена, преко лозинке за улазак у (под)фолдер, коју знају само директор, руководилац квалитета КТ и технички руководилац КТ;
- физичка заштита прављењем резервне копије – “бекап”, тј. повременим преснимавањем (под)фолдера и фајлова на неки од медијума: CD, USB и сл., које се чувају код руководиоца квалитета КТ;
- заштита од “вируса” - остварује се редовним дневним тестирањем екстерних магнетских/електронских медијума “антивирус” програмом.

*Документоване информације:*

- *Евиденција издања и ревизија документа;*
- *Списак документације система менаџмента КТ;*
- *Дистрибутивна листа КТ.*

#### **8.4 Управљање записима**

Записи чине документациону основу за доказивање функционисања пословања, односно обављених активности и оствареног квалитета.

Облици и садржаји записа утврђени су у документацији система менаџмента КТ или ван ње, као:

- записи на обрасцима (формализовани), дефинисаних облика и садржаја, интерним или комерцијалним;
- неформални записи – у слободној форми (на пословном писму или, нпр. службене белешке особља на обичној хартији).

Записи су оквирно сврстани у:

- записе о квалитету, којима се доказује ефективност постојећег система менаџмента КТ (записи о интерним или екстерним проверама, о корективним и превентивним мерама, о преиспитивањима од стране руководства и сл.);
- техничке записе – подаци и информације о обављеним контролисањима, који указују на остварење специфицираних захтева квалитета или параметара процеса (извештаји о контролисању, записи о изворним запажањима-радни налози, радне скице, контролне листе, радне белешке, контролни дијаграми, уверења о еталонирању опреме, извештаји и уверења о здравственој способности и стручној оспособљености запослених, записи по приговорима КОРИСНИКА, дописи и повратни одговори, и др.).

Записи могу да буду на ма ком медијуму, као трајни записи или електронски записи, а по правилу се користи предвиђени образац-подлога (усправна и водоравна форма).

Минимум предефинисаних информатичких параметара описа изгледа и садржаја користи се, као подлога, за израду записа, и то:

- доње заглавље (ознака и ревизије обрасца и број страна од укупно страна),
  - горње заглавље (логотип, назив документа и, по потреби, ознака записа),
- док се остали део текста у рубрикама прилагођава конкретним потребама.

Општа правила поступања са записима на папирном медију (превасходно, проток записа од места настајања до места достављања, укључујући сигналирање, завођење, административно-техничко обрађивање, дистрибуција, развођење и сл.), у складу су са правилима канцеларијског пословања.

Управљање записима обухвата следеће активности (резултати активности садржани су у одговарајућем запису о врстама записа, о чијој ажурности се стара руководилац квалитета):

##### **учавање потребе**

Одговорни задужени за опис неког процеса/активности у документу система менаџмента КТ, дужни су да, у разумној мери, сагледају потребу за записивањем доказа о спроведеним активностима, и да дефинишу вид записа – неформалан или формалан, на обрасцу, чији изглед и садржај такође дефинишу; такође дефинишу и медијум записа – папирни или електронски, на којем се чувају, односно издају запосленима.

##### **обележавање**

Означивање записа обавља задужен извршилац на месту настајања записа. Сваки запис, поред осталог, садржи датум настајања, потпис задуженог извршиоца/аутора и, ако је неопходно, ознаку и верификацију техничког руководиоца КТ.

У случају издавања записа на магнетном медијуму не користи се верификација потписом и печатом аутора и руководиоца, већ само одштампано име и презиме са додатком “с.р.”. У футеру/ подбелешки таквог записа одштампан је текст: “Пуноважан документ без потписа и печата”.

Следљивост записа у електронском облику постиже се стављањем погодне комбинације назива записа, године и редног броја у тој години у називу фајла, а записа у папирном облику погодним разврставањем по годинама и/или корисницима записа на предвиђеним местима чувања.

#### **израда**

Записи се израђују у складу са објашњењима датим у документима система менаџмента КТ, из којих проистичу, или су ова објашњења наведена у самим обрасцима за израду записа.

Запажања, подаци и прорачуни бележе се у тренутку кад се догоде, уз могућност препознавања посла на који се односе. Подаци из тако сачињених записа подвргавају се проверама, пре коначног уобличавања/издавања.

По потреби, у запису о врстама записа и/или у самом запису наводи се у колико примерака се поједине врсте записа израђују и ко су корисници записа.

#### **прикупљање/регистровање/дистрибуирање**

Записи, интерни или екстерни, се дистрибуирају корисницима интерним или екстерним. У самим записима надлежни извршилац наводи којим корисницима се достављају копије, ако је то предвиђено поступком. Такође, у списку документације система менаџмента КТ наведено је које врсте записа се евидентирају пре издавања/слања записа и ко је верификатор (по потреби).

Ако се такви записи израђују и издају ван просторија КТ, накнадно се, у року од једног дана, евидентирају и, по потреби, издају осталим корисницима.

Остале, првенствено интерне записе, директно доставља КОРИСНИЦИМА њихов аутор уз, по потреби, верификацију техничког руководиоца. Ово се, превасходно, односи на записе на електронском/ магнетном медијуму.

Поред деловодника, по потреби, постоје и друге, прикладне, евиденције записа, код руководиоца квалитета КТ.

#### **одлагање/приступање/коришћење**

Записе одлажу на предвиђена места задужени запослени. Записи се хронолошки одлажу – разврстани су по годинама издавања и/или корисницима/примаоцима, тако да се могу лако пронаћи.

Дефинисана су правила приступа, односно накнадног увида: записима на ма ком медију, папирном или електронском/магнетном, право непосредног приступа има искључиво технички руководиоца КТ и руководиоца квалитета КТ, који ово право могу пренети на одређеног запосленог, или предметне записе могу, по потреби, лично дати осталим запосленима.

Користе се за анализе, ради утврђивања трендова квалитета, преиспитивања или потребе за корективним мерама и оцењивање њихове ефикасности, и сл. Ако је то утврђено уговором/поруцбином или планом активности, расположиви су за оцењивање/проверу, коју врши крајњи корисник, испоручилац или од њих подговорена трећа страна.

#### **чување/одржавање/заштита**

Записи се чувају на прикладан начин, ради спречавања оштећења, обезвређења или губитка. Одређени записи имају статус “поверљив“ (уговори и сл.) и чувају се на сигурном месту, заштићени од неовлашћеног приступа или измене, и то:

- записи на папирном медију у одговарајућим регистраторима, на полицама ормара, који се закључава; кључ чува технички руководиоца КТ или руководиоца квалитета КТ;
- записи на електронском медију (подаци и документи) у одговарајућем компјутеру, који има лозинку за приступ, као и одговарајући антивирусни програм (који се редовно ажурира), за проверу коришћених преносних носилаца електронских података; лозинку зна и повремено је мења технички руководиоца КТ или руководиоца квалитета КТ;

Место и рок чувања сваке врсте записа наведени су у списку записа. Излазни документи за активности под акредитацијом, које издаје КТ, чувају се пет година.

#### **архивирање**

Уобичајено, резервне копије записа у електронском облику израђују се на магнетном медијуму једном месечно и архивирају у одговарајућим ормарима, који се закључавају, а кључеве чува технички руководиоца КТ или руководиоца квалитета.

По потреби, за веома важне записе за пословање или, ако то захтевају прописи, архивира се и копија записа у папирном облику. Током архивирања записа у папирном облику у архиви (само записи који морају бити оверени ручно!), они су заштићени од оштећења, губљења и пропадања, коришћењем погодних савремених средстава за ускладиштење папирне документације.

#### **уклањање/одбацивање**

По истеку периода чувања записа у папирном облику, руководиоца квалитета КТ врши преиспитивање и, по сопственој процени неопходности, доноси одлуку о одбацивању/уништавању таквих записа, на погодан начин.

Након истека рока чувања, сви записи у електронском облику трајно се архивирају на CD-у, USB-у и сл., који се чува на истом месту.

У КТ се, током утврђеног периода, чувају записи о изворним запажањима, подаци који произилазе из тих запажања, као и довољно информација ради проналажења записа из неке провере, записа о контролисању, записа о запосленима и копије сваког издатог извештаја о контролисању. Извештаји о контролисању садрже довољно података, који помажу у откривању чињеница, које утичу на несигурност и омогућавају да се, по потреби и ако је могуће, контролисању понови у условима блиским првобитним.

У случају поновљеног издавања записа (издавање дупликата), у којем је у међувремену уочена грешка, издаје се запис са исправљеном грешком.

У случају уочене грешке у издаваном или издатом (издавање дупликата) запису на магнетном медију, увек се издаје запис са исправљеном грешком, али који КОРИСНИК може само читати («реад онлу»).

*Документоване информације:*

- *Списак докумената система менаџмента КТ.*

ОДГОВОРАН за све захтеве из тачака 8.1 до 8.4 - Управљање записима је руководиоца квалитета КТ.

## **8.5 Преиспитивање које врши руководство**

У складу са унапред утврђеним планом, руководство КТ периодично (најмање једанпут годишње), преиспитује систем менаџмента КТ и активности контролисања, ради обезбеђења њихове трајне прикладности и ефикасности, ради утврђивања погодности, адекватности и ефикасности у примени политике квалитета и постизању утврђених циљева квалитета, ради увођења неопходних промена или побољшавања, укључујући и потребу за изменама политике и циљева квалитета, као и идентификације опасности и потенцијалних ризика по непристрасност. Преиспитивање указује на могућу потребу да се промене политика, циљеви и други елементи система менаџмента КТ, на основу резултата праћења и провера система менаџмента КТ, околности које се мењају и обавезе сталног побољшавања.

За планиране састанке руководиоца квалитета КТ припрема извештај о преиспитивању система менаџмента КТ, по следећим оквирним темама:

- анализе могућности ризика по непристрасност контролисања;
- резултати последњих/претходних интерних провера и екстерног оцењивања;
- повратне информације од КОРИСНИКА и заинтересованих страна;
- статус корективних и превентивних мера (праћење ефикасности спроведених мера);
- додатне мере проистекле из претходних преиспитивања од стране руководства;
- испуњавање циљева;
- анализе могућности ризика по непристрасност контролисања
- измене које би могле утицати на систем менаџмента КТ (укључујући политику и циљеве квалитета, као и документацију система менаџмента);
- приговори/жалбе.

Разматрање појединих наведених тема и сродних питања обавља се и на осталим редовним састанцима руководства. Због објективности и ефикасности преиспитивања технички руководиоца КТ може, по потреби, ангажовати и екстерне експерте.

О налазима преиспитивања и проистеклим мерама руководиоца квалитета КТ води одговарајуће записе. Извештаји о преиспитивању садрже одлуке и мере, које се односе на могуће измене политике, општих и посебних циљева система менаџмента и друге елементе, који су у складу са сталним унапређивањем система менаџмента, а који се односе на:

- побољшавање ефикасности система менаџмента КТ и његових процеса;
- побољшавање КТ у вези са испуњавањем захтева стандарда;
- потребне ресурсе за остваривање циљева и политике квалитета.

Технички руководиолац КТ и руководиолац квалитета КТ обезбеђују да се ове активности обаве у одговарајућем и прихватљивом року. Резултати преиспитивања укључени су у систем планирања КТ, а обухватају циљеве, сврху и планове активности за наредну годину.

*Документоване информације:*

- *Извештај о преиспитивању система КТ;*
- *Оперативни циљеви за <период>;*

ОДГОВОРНИ за све захтеве из тачке 8.5 - Преиспитивање које врши руководство су директор, технички руководиолац КТ и руководиолац квалитета КТ.

## 8.6 Интерне провере

У КТ се периодично, у складу са унапред утврђеним планом, реализују редовне интерне провере (по правилу најмање једанпут годишње), ради верификације сталне усклађености сопствених активности са захтевима система менаџмента КТ и SRPS ISO/IEC 17020, као и ради провере ефикасности примене и одржавања система менаџмента КТ. По налогу директора и/или техничког руководиоца КТ врше се и ванредне интерне/делимичне провере система менаџмента КТ, првенствено у случају потребе за процењивањем ефеката спроведених значајнијих корективних мера, због озбиљнијих приговора/жалби КОРИСНИКА или укупно повећаног броја рекламација, и сл.

Ток интерне провере обухвата следеће активности (наведене надлежне функције!):

- иницирање провере – редовна, планирана (планира је руководиолац квалитета) или ванредна (одређује је технички руководиолац КТ и/или директор);
- избор проверача – обучени запослени КТ или екстерни проверач (избор врши руководиолац квалитета КТ);
- припрема за проверу – израда детаљног плана и програма интерне провере, који врши руководиолац квалитета или екстерни проверач, који је у обавези да план и програм провере, пре провере, достави на сагласност руководиоцу квалитета КТ;
- провера и оцењивање система менаџмента – утврђивање и оцењивање усаглашености стварног стања система менаџмента КТ са декларисаним, на основу увида у прикупљене доказе провере и налазима неусаглашености са интерне провере (обавља одређени тим проверача);
- припрема и дистрибуирање извештаја – анализирање крајњих резултата и доношење коначног закључка-резултата провере у извештају провере (обавља одређени тим проверача/вођа тима);
- праћење спровођења дефинисаних корективних мера – накнадне активности поновне провере обухвата верификацију предузетих мера и извештавање о резултатима верификације, односно о ефикасности примењених мера (обавља руководиолац квалитета КТ/вођа тима).

Руководилац квалитета КТ је одговоран за планирање и организовање интерних провера, по утврђеном распореду и захтеву руководства. Програм интерне провере обухвата све елементе система менаџмента КТ, укључујући активности контролисања, као и проверу резултата претходних провера, ако је применљиво.

Интерне провере обављају обучени и квалификовани запослени, које је независно од активности која се проверава, да би се осигурала објективност и непристрасност провере. По потреби, на захтев техничког руководиоца КТ и одобрењу директора, интерне провере могу да спроведу и подговорени компетентни екстерни проверачи.

Екстерни проверачи могу користити обрасце КТ за извођење интерне провере или сопствену документацију.

Ако налази на провери укажу на недовољну ефикасност рада или сумњу у исправност или ваљаност резултата контролисања, технички руководиолац КТ правовремено предузима одговарајућу корективну меру, у складу са одредбама 8.7. Ако би истраживање/анализа узрока неусаглашености указивало да су поменути резултати могли нанети штету КОРИСНИКУ, он би био писано обавештен о насталој ситуацији и, у договору са њим, потражило би се решење, по потреби, и до обештећења КОРИСНИКА због учињене му евентуалне штете (видети опис у 3.4).

Подручја провераваних активности, налази интерних провера и проистекле корективне мере бележе се.

Резултате провера и надзора у примени корективних мера руководиолац квалитета презентује и оцењује при преиспитивању система менаџмента КТ.

ОДГОВОРНИ за све захтеве из тачке 8.6 - Интерне провере су технички руководиоци КТ и руководиоци квалитета КТ.

*Документоване информације:*

- Решење о именовану тима за интерну проверу КТ (редовну или ванредну)
- План и програм интерне провере КТ
- Контролна листа провере КТ
- Извештај интерне провере КТ
- Евиденција превентивно корективних мера

## **8.7 Корективне мере (опција А)**

### **8.7.1 Управљање неусаглашеностима**

КТ је документовало поступак за идентификацију и управљање неусаглашеностима у својим процесима и активностима (8.7.4)

**8.7.2** Контролно тело предузима мере, онда када је то потребно, за отклањање узрока неусаглашености, да би се спречило њихово појављивање.

Ако су у питању неусаглашености било ког ентитета (производа/услуге, процеса или система), важе следећа општа правила:

- неусаглашеност треба утврдити што раније;
- ако је могуће, неусаглашене ентитете одвојити/разлучити од усаглашених;
- преиспитати неусаглашеност, по могућности истражити њен узрок;
- донети одлуку о даљем статусу неусаглашеног ентитета;
- донети одлуку о потреби покретања корективних/превентивних мера.

Ако посумња или је очигледно, да ма који аспект извршавања задатака и послова из делатности КТ није сагласан утврђеним поступцима или захтевима договореним са КОРИСНИКОМ, односно, у случају било какве недоумице током обављања активности, запослени КТ подстиче се да заустави извршење задатка/обављање посла и консултује техничког руководиоца КТ, ради усаглашавања мишљења и превазилажења проблема.

Неусаглашености, које се јављају у пословању КТ, могу бити:

- тренутне неусаглашености – оне које немају утицај на одвијања процеса и код којих нема потребе за предузимањем корективних мера, већ само једноставних корекција током рада;
- неусаглашености системске природе – оне које могу имати утицај на одвијања процеса и за које је обавезно предузимање корективних мера (поред осталог, то су и често испољаване тренутне неусаглашености у истом процесу).

Такође, при проверавању система менаџмента КТ могући су следећи облици одступања од утврђеног:

- неусаглашености, и то:
  - у документацији – недокументованост процеса/поступка, који утиче на одвијање пословања, на ефективност система менаџмента КТ или на квалитет реализације услуге,
  - у примени – очигледно непридржавање документованог поступања;
- запажања – смернице за отклањање техничког пропуста у обради текста документа, испољене несигурности извршиоца у поступању, и сл.

Поступање са неусаглашеностима обухвата следеће фазе/активности:

#### **учавање/идентификација неусаглашености**

Запослени КТ обучен је да, ако посумња или је очигледно да ма који аспект извршавања задатака и послова из делатности КТ није сагласан утврђеним поступцима или захтевима договореним са КОРИСНИКОМ, заустави обављање посла и обавести (усмено или писано-неформални запис), техничког руководиоца КТ о својим сумњама или евидентним доказима о појави неусаглашености; по могућности, докази се прилажу уз обавештење.

**(ако је применљиво) издвајање и обележавање неусаглашених производа**

Нпр. ако се ради о уоченој неисправности (функционалној или метролошкој) мерне опреме која се користи за контролисање, неусаглашени предмет набавке или ако је реч о сличној неусаглашености предмета контролисања; задужење: задужени непосредни извршилац.

#### **преиспитивање и решавање**

Утврђене су одговорности и овлашћења за управљање неусаглашеним послом:

- анализирање узрока и вредновање значаја неусаглашеног посла обавља технички руководилац КТ, по потреби, консултујући се са руководиоцем квалитета при процењивању обима и последица предложених решења;
- технички руководилац КТ и доноси коначну одлуку: о предузимању мера; о прихватљивости или опозиву неусаглашеног посла; по потреби, о обавештавању КОРИСНИКА; о задржавању извештаја о контролисању; и сл.

#### **евидентирање**

Обавезно се воде записи о неусаглашеностима и резултатима свих активности, предузетих у поступку решавања неусаглашености, као и о донетим одлукама утврђеним корекцијама, односно корективним мерама.

Ако вредновање покаже да се неусаглашен посао може поновити или постоји сумња у усклађеност рада КТ са сопственом политиком и упутствима, технички руководилац КТ одмах покреће поступак за примену корективних мера.

*Документоване информације:*

- *Запис о неусаглашеностима излаза из процеса/производ*
- *Запис о неусаглашеностима система КТ*
- *Евиденција превентивно корективних мера*

### **8.7.3 Предузимање корективних мера**

Корективне мере одговарају полседицама насталих неусаглашености.

Политика КТ је правовремено предузимање одговарајућих корективних мера ако се установи неусаглашеност посла или одступање од политике и одредби документације система менаџмента или техничких активности. Технички руководилац КТ овлашћен је за покретање поступка за корективне мере, на основу сопствене процене потребе или пријављене појаве неусаглашености. Он одлучује:

- да се не предузимају никакве мере;
- да се предузима једноставан поступак корекције-оперативно отклањање уочене неусаглашености или једноставна превенција могуће неусаглашености – задужени руководилац квалитета КТ и одговоран за процес/активност;
- да се изврши темељна анализа ситуације и спроведе захтевна мера – именује се носилац предузимања мера или, по потреби, цео тим, који делује по плану предузимања и праћења примене мера.

### **8.7.4 Поступак решавања корективних мера**

Прво се писмено и концизно идентификују неусаглашености, а затим се утврђивање корективних мера започиње истраживањем (порекла) узрока проблема. Вредновање проблема и ризика, ради избора одговарајућих мера, врши руководилац квалитета КТ, по потреби заједно са техничким руководиоцем КТ. При томе, процењује се и оправданост улагања напора (обезбеђење потребних ресурса и економичност) за отклањање узрока конкретне проблема.

Технички руководилац КТ и руководиоца квалитета КТ утврђују неопходне мере и њихову примену у одговарајућем року! При избору, од више уочених могућих узрок корективних мера, бира(ју) се она(е), која(е) је(су) најпогоднија(е) за уклањање проблема и спречавање његовог понављања. Таква(е) корективна(е) мера(е) увек је(су) примерена(е) проблему и ризику, односно значају и евентуалним последицама уочених неусаглашености. Остаје запис о одабраним и, евентуално, о уоченим могућим корективним мерама. Корекцију неусаглашености реализују одабрани компетентни заосли – технички руководилац КТ и руководилац квалитета КТ.

Руководилац квалитета КТ одговоран је за надзор примене одабраних корективних мера, као и за документовање свих спроведених захтеваних промена, као последице примене ових корективних мера. Такође, руководилац квалитета прати и преиспитује резултате предузетих корективних мера, анализира и бележи њихову ефективност.

По потреби, ако се уочи озбиљан спор или ризик посла, или се посумња у усклађеност рада КТ са сопственом политиком и документацијом система менаџмента КТ или са SRPS ISO/IEC 17020, технички руководилац КТ или руководилац квалитета КТ по хитном поступку врше ванредну интерну проверу, у складу са 8.6, у одговарајућем подручју делатности. Такве провере често прати примена корективних мера, ради потврђивања њихове ефикасности. Преиспитивање ефикасности корективних мера се прати у року од 3 месеца од почетка њихове примене.

*Документоване информације:*

- Запис о неусаглашеностима излаза из процеса/производа
- Запис о неусаглашеностима система КТ
- Евиденција превентивно корективних мера

ОДГОВОРНИ за све захтеве из тачке 8.7 - Корективне мере су руководилац квалитета КТ и технички руководилац КТ.

## **8.8 Превентивне мере (опција А)**

**8.8.1** КТ је документовало поступак за предузимање превентивних мера за отклањање узрока потенцијалних неусаглашености.

Запослени КТ едуковани су да стално уочавају могуће изворе неусаглашености, било да су техничке природе или у вези система менаџмента КТ, као и да уочава потребу за неопходним побољшањима, и о томе извештавају руководиоца квалитета КТ. Руководилац квалитета КТ води записе о прикупљеним идејама за побољшавање система менаџмента КТ, анализира их са техничким руководиоцем КТ и, ако су уочене могућности за побољшавања или ако је потребна превентивна мера, израђује, примењује и прати план реализацијес мера, ради смањења вероватноће појављивања таквих неусаглашености и да би се искористила прилика за побољшавање.

**8.8.2** Предузете превентивне мере одговарају могућим утицајима потенцијалних проблема.

**8.8.3** Управљање превентивним мерама обухвата:

- иницирање потребе за мерама и идентификацију неусаглашености, у складу са уоченим потенцијалним неусаглашеностима и њиховим узроцима – иницијатива запослених;
- преиспитивање и вредновање могућих мера, са критеријумом “да се неусаглашеност не појави” – руководилац квалитета КТ и, по потреби, технички руководилац КТ;
- утврђивање плана реализације одабраних мера – руководилац квалитета и технички руководилац КТ;
- примена мера, надзирање примене и бележење резултата предузетих мера – руководилац квалитета КТ;
- анализирање/преиспитивање ефеката предузетих мера – руководилац квалитета КТ.

*Документоване информације:*

- Евиденција превентивно корективних мера

ОДГОВОРНИ за све захтеве из тачке 8.8 - Превентивне мере су руководилац квалитета КТ и технички руководилац КТ.