



УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА
Павловића пут 024- 76 311 Дијелови/Бијељина
СЕНАТ

Рег. уложак бр. 59-05-0016-10, МБ 11066283, Окружни привредни суд у Бијељини, шифра претежне дјелатности: 85.42; ЈИБ:4403180380002; Bosna Bank International, број рачуна: 141-455-53200-122-74;
Телефон број: +387 55 350-150, 351-101; info@ubn.rs.ba, www.ubn.rs.ba

ПОСТУПАК

ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ КВАЛИТЕТА

Број: 02-153-2/24

Бијељина, 19. 4. 2024.

Садржај:

1. СВРХА
2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ
3. ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ
4. ОПИС АКТИВНОСТИ
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

1. СВРХА

Сврха поступка интерне провјере квалитета је да дефинише активности и одговорности при извођењу интерних провјера у складу са Законом о високом образовању Босне и Херцеговине и Законом о високом образовању Републике Српске, Стандардима и смјерницама за осигурање квалитета Босне и Херцеговине, Критеријумима за лиценцирање и акредитацију високошколских установа и студијских програма у Републици Српској и Босни и Херцеговини, Законом о обезбјеђењу квалитета Републике Српске, Статутом Универзитета, универзитетским правилницима и другим актима.

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Примјењује се при извођењу интерних провјера у свим организационим јединицама Универзитета.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

Поступак/ процедура – одређени начин извођења активности.

Провјера квалитета (аудит) – систематско и независно испитивање ради утврђивања усклађености активности у подручју квалитета и резултата који се на њих односе са планираним програмима и мјерама, као и ефикасности спровођења програма и мјера и њихове погодности за постизање циљева.

Интерна провјера квалитета (интерни аудит) – провјера квалитета која се обавља за потребе и под директном координацијом и контролом организације у којој се обавља.

Провјеривач (аудитор) – особа која је компетентна за извођење интерне провјере квалитета.

Тим за интерну провјеру квалитета – тим састављен од компетентних интерних аудитора (провјеривача).

Налаз током интерног аудита – чињенично стање установљено током провјере квалитета.

Неусклађеност – незадовољење неког од постављених захтјева и/или очекивања.

4. ОПИС АКТИВНОСТИ

Дијаграм тока процеса интерног аудита приказан је на слици 1. на страници 8.

4.1. ПОКРЕТАЊЕ ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ

Интерне провјере се планирају на основу стања и значаја спровођења различитих активности, процеса и области које се провјеравају, као и резултата претходних провјера.

Интерне провјере покреће ректор или предсједавајући Одбора за обезбјеђење квалитета у складу са усвојеним Годишњим планом интерних провјера (**образац 1.**) од стране Комитета за осигурање квалитета.

Годишњи план интерних провјера припрема координатор за осигурање квалитета (директор) у децембру мјесецу текуће године за наредну годину, а одобрава га предсједавајући Одбора за обезбјеђење квалитета.

Ванредне интерне провјере су провјере које могу бити инициране од било којег члана руководства Универзитета (ректор и тим проректора, директор, генерални секретар, финансијски директор), у случају када постоји посебна околност која захтијева обављање интерне провјере: нова стратегија установе или ново постављени циљеви, самоевалуациони извјештаји, захтјеви унутрашњих и спољашњих корисника, учестале рекламације и приговори корисника, проблеми при увођењу нових производа или услуга (пројеката), промјена начина рада, проблеми са квалитетом у току процеса вршења услуга, дислокација процеса рада.

Захтјев за интерну провјеру (**образац 2.**) садржи:

- предмет провјере,
- обим провјере,
- образложење за покретање захтјева и
- податке о подносиоцу захтјева и времену подношења.

Захтјев се доставља предсједавајућем Одбора за обезбјеђење квалитета који доноси одлуку о оправданости иницијативе.

Ако захтјев није оправдан, предсједавајући Одбора, у слободној форми, сачињава образложење за одбацивање иницијативе (захтјева) и прослијеђује га иницијатору. Ако иницијатор није задовољан образложењем, своју иницијативу (захтјев) може прослиједити ректору Универзитета, који доноси коначну одлуку.

Одлука ректора се, у виду службеног дописа, доставља подносиоцу захтјева.

4.1.1. ИЗБОР ЧЛАНОВА ТИМА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ

Приликом именовања чланова тима за интерну провјеру, предсједавајући Одбора узима у обзир сљедеће елементе:

- квалификације и искуство,
- обученост за спровођење интерне провјере,
- независност провјеривача у односу на провјеравано подручје (провјеривачи не могу провјеравати свој сопствени рад и своју матичну организациону јединицу),
- циљ и обим провјере.

Предсједавајући Одбора доставља Обавјештење о интерној провјери (**образац 3.**) руководиоцима организационих јединица које ће се (или чији ће се дијелови) провјеравати. Обавјештењем се обавља информисање о термину провјере и обавезама током спровођења провјере, и тражи се сагласност од руководиоца организационе јединице која је предмет провјере, односно чија се област провјерава.

Руководилац организационе јединице која је предмет провјере, својим потписом на копији обавјештења о интерној провјери, при пријему, потврђује сагласност на тим за провјеру и заказано вријеме провјере.

У случају да се не добије сагласност, предсједавајући Одбора, одмах по пријему информације писменим путем, у директном контакту са надлежним руководиоцем разрјешава све спорне елементе везане за интерну провјеру. По добијању сагласности предсједавајући Одбора издаје Налог тиму за интерну провјеру (**образац 4.**).

4.1.2. ИЗДАВАЊЕ НАЛОГА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ

Налогом за интерну провјеру (**образац 4.**), предсједавајући Одбора дефинише:

- врсту провјере и број захтјева,
- тим за интерну провјеру,
- подручје провјере (која организациона јединица и која област функционисања се обухвата провјером),
- циљ провјере (шта је потребно утврдити провјером),
- референтна документа (по којим ће се извршити провјера),
- термине провјере и рок за достављање извјештаја о провјери, и
- обавезе тима за интерну провјеру.

Предсједавајући Одбора може организовати интерну провјеру и са једним провјеривачем, у складу са провјераваном области.

4.1.3. ОБАВЕЗЕ И ОДГОВОРНОСТИ ЧЛАНОВА ТИМА ПРОВЈЕРИВАЧА

Вођа тима провјеривача има следеће обавезе:

- припрема програм интерне провјере,
- саопштава и разјашњава захтјев за провјеру,
- координише активности на спровођењу интерне провјере,
- припрема и води уводни и завршни састанак са представницима провјераваног подручја организационе јединице,
- води радне састанке током провјере,
- рјешава спорне ситуације приликом утврђивања неусаглашености,
- припрема извештај о спроведеној интерној провјери.

Сви провјеравачи имају следеће обавезе:

- припрема сопствених планова провјере,
- провјера подручја која су додијељена у задатак програмом провјере,
- прикупљање и анализа доказа о неусаглашеностима,
- усклађивање извођења провјере са захтјевима,
- обезбјеђење материјалних доказа о утврђеним резултатима провјере,
- благовремено извјештавање о резултатима провјере,
- чување и заштита докумената и података који се односе на провјеру, сарадња и подршка другим члановима тима за провјеру.

4.2. ПРИПРЕМА ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ

Припрема за интерну провјеру подразумева следеће активности тима за интерну провјеру:

- ближе упознавање са документацијом за провјеравано подручје (област),
- припрему програма и плана интерне провјере (**образац 5.**),
- добијање сагласности на програм и план интерне провјере, и
- припрему контролног листа за интерну провјеру (**образац 6.**).

Контролни лист попуњавају сви провјеривачи уз координацију вође тима, а на основу извјештаја орг. јединице која се провјерава или увида у стање у провјеравану област. Сви чланови тима обавезни су доставити своје контролне листове, након чега вођа тима синтетизује све контролне листове.

4.3. ПРОВЈЕРА И ОЦЈЕЊИВАЊЕ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА

Процес провјере и оцјењивања система квалитета садржи активности:

- уводни састанак,
- провјеру, и
- завршни састанак.

4.3.1. УВОДНИ САСТАНАК

Интерна провјера почиње уводним састанком (предвиђен програмом и планом провјере). Вођа тима провјеривача припрема и води уводни састанак чији садржај обухвата:

- међусобно упознавање,
- објашњавање обима провјере,
- објашњавање циља провјере,
- објашњавање програма и плана провјере,
- упознавање са методама и поступцима провјере, и
- усаглашавање термина предложених програмом и планом провјере.

4.3.2. ПРОВЈЕРА

Провјером се врши прикупљање објективних доказа о функционисању система квалитета. Прикупљање доказа обавља се кроз разговоре, преглед докумената и посматрањем активности и услова у подручју које се провјерава. Подаци се упоређују са информацијама добијеним из независних извора (запажања, прегледа, мјерења). Сва запажања о провјери се документују.

Уколико постоји потреба да се програм и план интерне провјере мијења у току самог спровођења провјере, то се обавља уз сагласност тима и руководства провјераваног подручја.

Поступак провјере система квалитета обухвата активности:

- увид и оцјену усаглашености:
 - документације,
 - опреме,
 - материјала,
 - особља и
 - поступака/ упутстава и
- анализу резултата процеса рада која указује на:
 - степен сагласности система квалитета са одговарајућим стандардом, критеријумом, правилником, универзитетским или законским актом и
 - прегледе неусаглашености (**образац 7**).

Утврђени недостаци, на бази стварних доказа, су основа за дефинисање превентивних и корективних мјера од стране надлежних руководилаца за провјераване области и доношење коначне одлуке да систем квалитета или задовољава или не.

Провјера се обавља од стране тима за провјеру, под руководством вође тима.

4.3.3. ЗАВРШНИ САСТАНАК

Вођа тима за провјеру, на крају спроведене провјере, а према договору са уводног састанка, води и одржава завршни састанак са носиоцима одговорности провјераваних области у присуству чланова тима за провјеру и руководиоца провјераваних подручја и руководиоца организационе јединице. Завршним састанком се закључује спровођење провјере.

Дневни ред завршног састанка обухвата:

- сврху састанка,
- ограничења у провјери – ако их је било,
- приказивање резултата провјере, упућивање на корективне мјере,
- разно (питања и разјашњења),
- захваљивање на сарадњи у току провјере.

4.4. ПРИПРЕМА, ДИСТРИБУЦИЈА И АРХИВИРАЊЕ ИЗВЈЕШТАЈА

4.4.1. ПРИПРЕМА ИЗВЈЕШТАЈА

Одговоран за припрему извјештаја о интерној провјери је вођа тима за провјеру. Извјештај о интерној провјери приказује резултате спроведене интерне провјере и посебно специфицира утврђене неусаглашености. Извјештај о интерној провјери се израђује на **обрасцу 8**.

На основу извјештаја о интерној провјери председавајући Одбора организује спровођење превентивних и корективних мјера у складу са **поступком Превентивне и корективне мјере**.

Руководство одговорно за област која се провјерава мора да осигура да се предузму мјере, без непотребног одлагања, за отклањање утврђених неусаглашености и њихових узрока.

Након дефинисаног рока за спровођење корективних и превентивних мјера, именовано лице провјерава да ли су мјере спроведене и формира извјештај о спроведеним превентивним и корективним мјерама у слободној форми.

4.4.2. ДИСТРИБУЦИЈА И АРХИВИРАЊЕ ИЗВЈЕШТАЈА

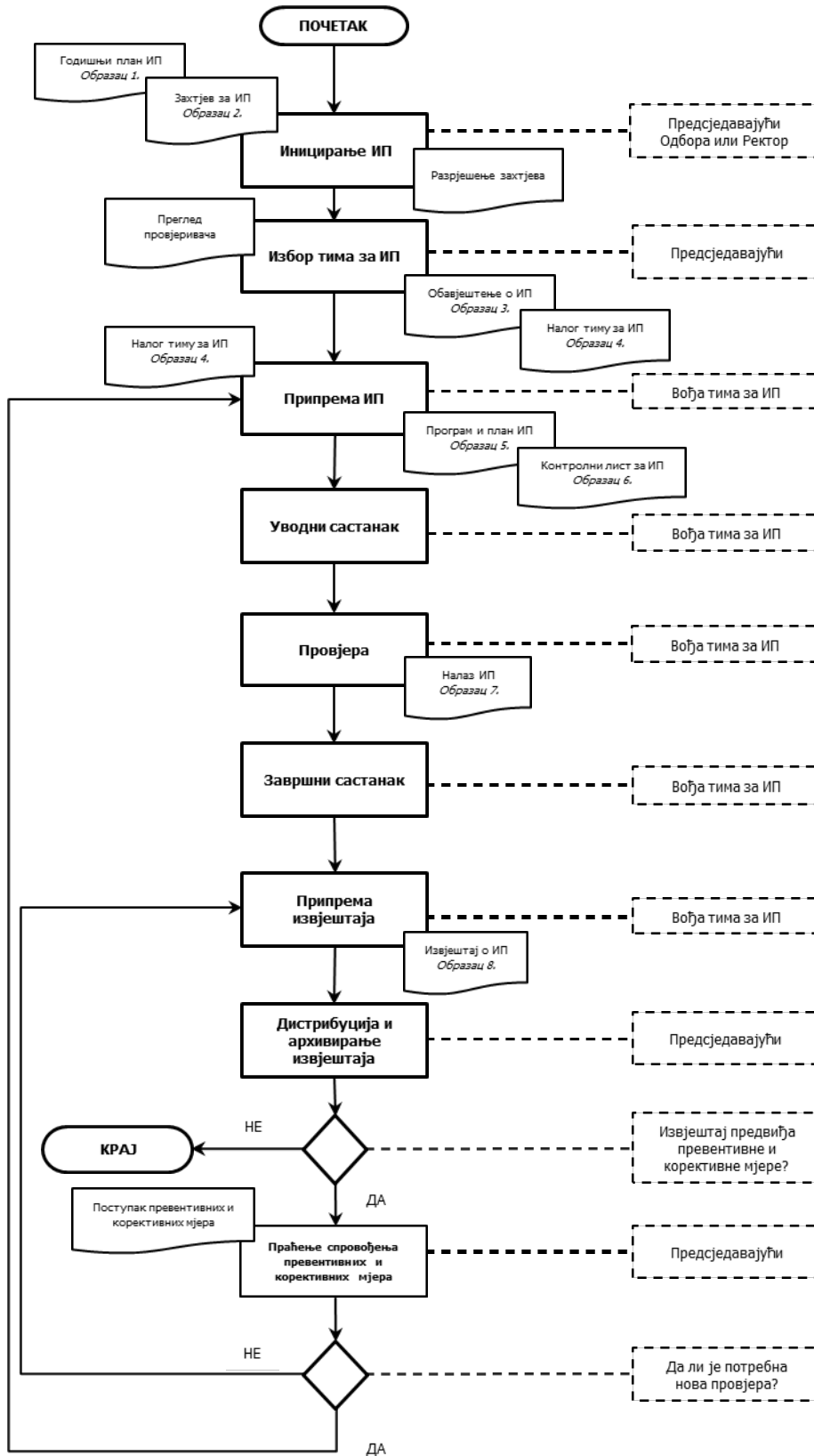
Извјештај потписан од стране свих чланова тима за провјеру, вођа тима доставља председавајућем Одбора у року од три дана од датума завршног састанка. Појединачни налази интерне провјере достављају се носиоцима одговорности код којих су уочене неусаглашености.

4.5. ПРАЋЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА ПРЕВЕНТИВНИХ И КОРЕКТИВНИХ МЈЕРА

На руководству провјераваног дијела лежи одговорност за покретање акција сагласно налазу и утврђеном року дефинисаним у Налазима интерне провјере (**образац 7.**).

Превентивне и корективне мјере се изводе у складу са одредбама документа Поступак извођења превентивних и корективних мјера.

Конечан завршетак се остварује формалном провјером примјене утврђених мјера, о чему се сачињава извјештај у форми Налаза интерне провјере (**образац 7.**) и прослијеђује се провјераваном и архиви Канцеларије за осигурање квалитета.



5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

За контролу примјене поступка овлашћен је Ректор Универзитета. Надлежности учесника на реализацији активности поступка интерне провјере дате су у табели 1.

<i>Активност</i>	<i>Учесник (функција)</i>	<i>Иницијатор провјере</i>	<i>Ректор Универзитета</i>	<i>Предсједavajuћи Одбора</i>	<i>Вођа тима за интерну провјеру</i>	<i>Провјеривачи</i>	<i>Провјеравани</i>	<i>Комитет за осиг. квалитета</i>
4.1 Иницирање провјере		У	У	О	-	-	И	-
4.1.1 Избор тима за провјеру		-	-	О	У	И	И	-
4.2 Припрема за провјеру			И	У	О	У	У	-
4.3 Провјера и оцјењивање система квалитета								
4.3.1 Уводни састанак		-	У	У	О	У	У	-
4.3.2 Провјера		-	И	И	О	У	У	-
4.3.3 Завршни састанак		-	У	У	О	У	У	-
4.4 Припрема, дистрибуција и архивирање извјештаја								
4.4.1 Припрема извјештаја		-	И	И	О	У	-	-
4.4.2 Дистрибуција и архивирање извјештаја		И	И	И	О	У	И	И
4.5 Праћење спровођења корективних и превентивних мјера		-	И	О	У	У	У	И

Ознаке: **О** - одговоран; **У** - учествује; **И** - информисан

6. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У поступку интерне провјере, као резултат изведених активности, настају сљедећи записи:

1. Годишњи план интерних провјера – образац 1.
2. Захтјев за интерну провјеру – образац 2.
3. Обавјештење о интерној провјери – образац 3.
4. Налог за интерну провјеру – образац 4.
5. Програм и план интерне провјере – образац 5.
6. Контролни лист за интерну провјеру – образац 6.
7. Налаз интерне провјере – образац 7.
8. Извјештај о интерној провјери – образац 8.

Сви оригинални записи о интерним провјерама чувају се у архиви Канцеларије за осигурање квалитета и архиви Универзитета. Одговоран за чување записа је координатор за обезбјеђење квалитета и генерални секретар Универзитета. Они представљају пословну

тајну и по одобрењу Ректора се могу, у цјелини или дјелимично, приказати партнерима и/или оцјењивачима система квалитета.

Прилози:


1. ГОДИШЊИ ПЛАН ИНТЕРНИХ ПРОВЈЕРА- ОБРАЗАЦ 1
2. ЗАХТЈЕВ ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ- ОБРАЗАЦ 2
3. ОБАВЈЕШТЕЊЕ О ИНТЕРНОЈ ПРОВЈЕРИ- ОБРАЗАЦ 3
4. НАЛОГ ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ- ОБРАЗАЦ 4
5. ПРОГРАМ И ПЛАН ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ- ОБРАЗАЦ 5
6. КОНТРОЛНИ ЛИСТ ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ- ОБРАЗАЦ 6
7. НАЛАЗ ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ- ОБРАЗАЦ 7
8. ИЗВЈЕШТАЈ О ИНТЕРНОЈ ПРОВЈЕРИ- ОБРАЗАЦ 8

Предсједавајући Сената:

Ректор



Проф. др Гориди Цвијановић

	УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА Бијељина, Павловића пут бб – Дворови	Број/ ознака: Датум:
	ЗАХТЈЕВ ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ	Страница/ укупно страница: 1 / 1

Организациона јединица која се провјерава:

Потребно је извршити интерну провјеру по сљедећим захтјевима, односно документима:


Образложење захтјева:

Достављено:

- 1.
- 2.
- 3.

Подносилац захтјева

(Име и презиме, функција)

	УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА Бијељина, Павловића пут бб – Дворови	Број/ ознака: Датум:
	ОБАВЈЕШТЕЊЕ О ИНТЕРНОЈ ПРОВЈЕРИ	Страница/ укупно страница: 1 / 1

Врста провјере редовна ванредна по захтјеву бр.

Тим за интерну провјеру:

Р.Б.	Име и презиме	Организациона јединица	Функција
1			
2			
...			

* Напомена: под редним бројем 1 је вођа тима.

Подручје провјере (која организациона јединица и која област се обухвата провјером)

Надлежни руководиоца: *име и презиме, функција*

Циљ провјере (шта је потребно утврдити провјером)

Референтна документа (по којим ће се извршити провјера)

Интерна провјера ће се извршити у периоду од

 / / до / /

Ваша обавеза је да у дефинисаним терминима:

- омогућите тиму провјеривача спровођење интерне провјере у Вашој организационој јединици,
- присуствујете уводном и завршном састанку,
- сва одговорна лица буду на располагању тиму за интерну провјеру за пружање информација у току провјере,
- обезбиједите тиму за интерну провјеру увид у документа и записе који су у надлежности Ваше организационе јединице.

Достављено:


- Руководиоцу организационе јединице
- Именованим члановима тима за интерну провјеру
- Канцеларији за осигурање квалитета
- Архиви

Обавјештење издао

(Име и презиме, функција)

Сагласан надлежни руководиоца

(Име и презиме, функција)

	УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА Бијељина, Павловића пут бб – Дворови	Број/ ознака: Датум:
	НАЛОГ ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЈЕРУ	Страница/ укупно страница: 1 / 1

Врста провјере редовна ванредна по захтјеву бр.

Тим за интерну провјеру:

Р.Б.	Име и презиме	Организациона јединица	Функција
1			
2			
...			

* Напомена: под редним бројем 1 је вођа тима.

Подручје провјере (која организациона јединица и која област се обухвата провјером)

Циљ провјере (шта је потребно утврдити провјером)

Референтна документа (по којим ће се извршити провјера)

Интерну провјеру извршити у периоду од / / до / /

Рок за достављање извјештаја о провјери / /

Обавеза тима за интерну провјеру се састоји у сљедећем:

- да припремите програм интерне провјере,
- да припремите сопствене планове провјере,
- да припремите питања за провјеру,
- да спроведете интерну провјеру,
- да припремите завршни Извештај о интерној провјери и доставите га предсједавајућем Комитета.

Достављено:

- Именованим члановима тима за интерну провјеру
- Канцеларији за осигурање квалитета
- Архиви

Налог издао

(Име и презиме, функција)



УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА

Бијељина, Павловића пут бб – Дворови

Број/ ознака:

Датум:

ПРОГРАМ И ПЛАН ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ

Страница/ укупно
страница:

1 / 1

Врста провјере:

- РЕДОВНА
 ВАНРЕДНА

По налогу број: _____

од _____._____._____. године

Организациона јединица:

ПРОГРАМ ПРОВЈЕРЕ (захтјев, документи)	Потребна присутност	Провјеривач	Вријеме провјере	
			од	до

Провјера ће се извршити _____._____._____. године.

Молимо да обезбједите услове за спровођење провјере.

Рок за достављање налаза о интерној провјери _____._____._____. године.

Достављено:

- 1) Орг. јединици
- 2) Члановима тима за инт. провјеру
- 3) Канцеларији за обезб. квалитета
- 4) Архиви

Вођа тима

Презиме и име, потпис

Сагласност одговорног за провјеравану област

Презиме и име, потпис



УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА

Бијељина, Павловића пут бб – Дворови

Број/ ознака:

Датум:

КОНТРОЛНИ ЛИСТ ЗА ИНТЕРНУ
ПРОВЈЕРУ

Страница/ укупно
страница:

1 / 1

Ред. бр.	Питање везано за провјеровано подручје/ дио	Запажања	0*

Напомена:

* 0 - Оцјена 3 - задовољава,
 2 = прихватљиво,
 1 = не задовољава

шта - ко - како - чиме - гдје - када - колико често - која документација - шта се записује

Интерна провјера – образац б.

**УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА**

Бијељина, Павловића пут бб – Дворови

Број/ ознака:

Датум:

Страница/ укупно
страница:**1 / 1****НАЛАЗ ИНТЕРНЕ ПРОВЈЕРЕ**

Врста провјере:

-
- РЕДОВНА
-
-
- ВАНРЕДНА

по налогу број: _____

од _____._____. године

Организациона јединица:

Референтни документи:

Носилац одговорности:

Провјеривач:

НАЛАЗ:

Провјеривач

Презиме и име

Категорија (прецртати двије)

ВЕЛИКА (*)

МАЛА(**)

ЗАПАЖАЊЕ

КОРЕКТИВНА ИЛИ ПРЕВЕНТИВНА МЈЕРА:

Надлежни руководиоца

Презиме и име

Рок извршења: _____._____. године

НАЛАЗ О СПРОВЕДЕНИСТИ ПРЕДВИЂЕНЕ МЈЕРЕ:

Провјеривач

Презиме и име

Датум накнадне провјере: _____._____. године

Легенда: * недостатак захтијевања поступка или непридржавање поступка
** мањи недостатак или случајна грешка у поступку



УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА

Бијељина, Павловића пут бб – Дворови

Број/ ознака:

Датум:

ИЗВЈЕШТАЈ О ИНТЕРНОЈ ПРОВЈЕРИ

Страница/ укупно
страница:

1 / 2

1. Организациона јединица: _____

2. На основу Захтјева за интерну провјеру система квалитета број _____

од _____._____. године, тим за интерну провјеру у саставу:

1. _____, вођа тима,

2. _____, члан тима,

3. _____, члан тима

...

је извршио интерну провјеру система квалитета из тачке 1 овог извештаја у периоду од
_____ до _____._____. године, према Програму и плану провјере број _____.

3. Спецификација докумената, метода и поступака по којима је вршена интерна провјера:

4. Резултати провјере - налази: _____

*Овај извештај не смије да се умножава (дјелимично или у цјелини) без одобрења предсједавајућег
Одбора/ или ректора Универзитета.*



УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА

Бијељина, Павловића пут бб – Дворови

Број/ ознака:

Датум:

ИЗВЈЕШТАЈ О ИНТЕРНОЈ ПРОВЈЕРИ

Страница/ укупно
страница:

2 / 2

5. Приједлог превентивних и корективних мјера: _____

6. Мишљење о систему квалитета: _____

7. Спецификација прилога: _____

Достављено:

- Даваоцу налога,
- Вођи тима,
- Канцеларији за обезбјеђење квалитета
- Архиви

Тим за интерну провјеру:

1. _____
2. _____
3. _____

Овај извјештај не смије да се умножава (дјелимично или у цјелини) без одобрења предсједавајућег Комитета/ или ректора Универзитета.