ISO 2001:2008

ПРОЦЕДУРА
КОНТРОЛИСАЊЕ
(ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ) КАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГЕ КОЈЕ ОПШТИНА ПРУЖА КОРИСНИЦИМА ПО ЊИХОВОМ ЗАХТЕВУ

Преглед измена:

Број измене	**Страна**	**Датум**	**Опис измене**	**Израдио**	**Проверио**	**Одобрио**

1.0 ПРЕДМЕТ

1.1 Овај поступак утврђује одговорности, овлашћења и начин спровођења активности контролисања (праћења и мерења) карактеристика услуга које **Општина Уб** пружа корисницима/грађанима.

2.0 ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

2.1 Овај поступак се примењује у свим функцијама / одељењима **Општине Уб**.

2.2 За доследну примену као и за контролу примене овог поступка одговорни суначелници одељења.

3.0 ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

3.1 **QMC-740-01:**Процедура набавка добара, услуга и радова

3.2 **QMC-740-02:**Процедура оцењивање, рангирање и избор испоручилаца добара, пружалацау слуга и извођача радова

3.4 **QMC-753-01:**Процедура завођење, идентификација и следљивост документације

3.5 **QMC-830-01:**Процедура управљање неусаглашеностима

3.6 **QMC-851-01:**Процедура побољшавање система менаџмента квалитетом

3.7 **QMC-852-01:**Процедура корективна и превентивна мера

4.0 ДЕФИНИЦИЈЕ

4.1 ***Контролисање -*** вредновање усаглашености посматрањем и процењивањем уз,када је то погодно, мерење , испитивање или процењивање.

4.2 ***Обрађивач*** **-**Одговорно лице за реализацију услуге. Одговорно лице из Општине, које је, по налогу начелника одељења и свом распореду - радном месту (према *Правилнику о систематизацији и организацији*), задужено да реализује (изврши) услугу према кориснику, на основу услова специфицираних у одговарајућој *Радној процедури* за реализацију посла-услуге.

4.3 ***Одговорно лице*** - начелник одговарајућег одељења, шеф одсека или службе.

4.4 ***Излазни документ*** - резултат реализоване услуге коју Општина пружакорисницима/грађанима.

5.0 ПОСТУПАК

5.1 Пријемно контролисање (праћење и мерење)

5.1.1 Пријемно контролисање материјала-документације достављене на адресу Општине

5.1.1.1 Пријем материјала за **Општину Уб** врше референти писарнице (е-маилом, поштом, личном доставом...).

5.1.1.2 По пријему материјала, референт писарнице приступа пријемном контролисању:

- Визуелним прегледом пошиљке у погледу физичких оштећења (цепање, квашење, јасноћа исписа документа,...)
- Провером комплетности документације упоређивањем добијене документације са спецификацијом документације која је налази као прилог уз документацију (када постоји).

ISO 2001:2008

5.1.1.3 Прегледану исправну документацију референт писарнице прослеђује одговорномлицу (начелнику одељења) **Општине Уб** на упознавање и распоређивање, или је доставља директно обрађивачу.

5.1.1.4 У случају појаве одступања од предвиђене спецификације или откривања оштећене документације приликом њеног пријема, референт писарнице, када је то могуће одмах обавештава корисника, а ако то није могуће, обавештава одговорно лице, и са документацијом даље поступа по његовом налогу.

5.1.1.5 Проверену документацију, (када је потребно - распоређену од стране одговорног лица), референт писарнице разврстава по одговарајућим функцијама/ организационим целинама, заводи у одговарајући дневник/програм и идентификује по поступку **QMC-753-01: Процедура завођење, идентификација и следљивост документације**.

5.1.1.6 По пријему материјала насловљеног на запосленог, референт писарнице заводи и прослеђује такав материјал запосленима на које је насловљен.

5.1.2 ***Пријемно контролисање материјала-документације достављене у поступку покретања захтева за пружањем услуге од стране Општине***

5.1.2.1 Пријем материјала које корисници достављају у поступку покретања захтева за пружањем услуге од стране **Општине Уб**, подносе се преко писарнице. Пријем материјала врше референти писарнице, односно одговорна лица-обрађивачи по радној процедури (е-маилом, поштом, личном доставом...)

5.1.2.2 Референт писарнице приспели материјал прегледа (у погледу оштећења и комплетираности - у мери у којој то може да провери), идентификује и заводи у одговарајући дневник/програм (по поступку **QMC-753-01: Процедура завођење, идентификација и следљивост документације** и одговарајућим радним процедурама) и прослеђује одговорном лицу на распоређивање или директно одговорном обрађивачу.

5.1.2.3 Одговорно лице распоређује захтев / предмет обрађивачу који дотични захтев / предмет анализира и реализује услугу за корисника/грађанина, у складу са утврђеним радним процедурама.

5.1.2.4 Приликом преузимања материјала, обрађивач врши и његово детаљно пријемно контролисање, у складу са захтевима одговарајућих Радних процедура.

5.1.2.5 У случају појаве одступања од предвиђене спецификације или откривања оштећене документације приликом њеног пријема, обрађивач којем је документација достављена, самостално или у сарадњи са руководиоцем функције, одлучује о даљем поступању са документацијом.

5.1.3 Пријемно контролисање насловљеног материјала-документације (материјал адресиран на број предмета и/ или службу)

5.1.3.1 По пријему материјала насловљеног на број предмета и/или службу, технички секретар / референт писарнице прослеђује такав материјал одговорној служби/извршиоцу-обрађивачу за које је основни идентификациони број предмета везан. Запослени којем је материјал-документ достављен, «везује» такав документ за већ постојећа документа («предмет»), проверавајући комплетност и адекватност добијених

ISO 9001:2008

материјала по претходно траженој спецификацији за обезбеђење/ достављање документације.

5.1.3.2 У овом случају одговорности и овлашћења пријемног контролисања има запослени који преузима овако достављену документацију.

5.1.3.3 У случају појаве одступања од предвиђене спецификације или откривања оштећене документације приликом њеног пријема, обрађивач којем је документација достављена, самостално или у сарадњи са руководиоцем функције, одлучује одаљем поступању са документацијом.

5.1.4 *Пријемно контролисање набављењих материјала, опреме и услуга*

5.1.4.1 Лице одговорно за пријем добара (материјала и опреме), по правилу лице којезадужује материјал или опрему ради коришћења или даље дистрибуције поорганизационим целинама, врши проверу набављених материјала и опремеупоређивањем са наруџбеницом и/или отпремницом добављача, притомконтролишући квантитет (количину) ивизуелно проверавајући квалитет(оштећеност)материјала и опреме. Коначну проверу квалитета материјала/опреме врши лице којеје задужује ради сталног или привременог коришћења.

5.1.4.2 У случају појаве неусаглашености на примљеном материјалу/опреми, лицеодговорно за пријем (самостално или по захтеву лица које користи материјал/опрему), покреће активности решавања неусаглашености у складу са поступцима **QMC-830-01: Процедура управљање неусаглашеностима** и **QMC-740-01: Процедура набавка добара, услуга и радова.**

5.1.4.3 Контролисање набављених услуга у сегменту пријема обавља одговорно лице -руководилац организационе целине / функције која је захтевала услугу и за чије се потребе услуга реализовала, упоређивањем података из спецификације за набавку (укључујући када је потребно и све техничке захтеве за услугу) за резултатима реализоване услуге. По завршеној услузи оцењује се квалитет пружене услуге и на основу ње се ажурира листа одобрених испоручилаца по поступку **QMC-740-02: Процедура оцењивање, рангирање и избор испоручилаца добара, пружалаца услуга и извођача радова.**

5.1.4.4 У случају појаве неусаглашености на примљеној услузи, лице одговорно за пријем,покреће активности решавања неусаглашености у складу са поступцима **QMC-830-01: Процедура управљање неусаглашеностима** и **QMC-740-01: Процедура набавка добара,услуга и радова.**

5.2 Контролисање (праћење и мерење) у току процеса реализације услуге

5.2.1 Контролисање у току процеса реализације услуге (израде документације)

5.2.1.1 Целокупно контролисање у току реализације процеса се базира на следећимвидовима контролисања:

- Аутоконтрола обрађивача/извршиоца у раду - сву одговорност за квалитет рада преузима извршилац, због специфичности посла којом се бави
- Контролисање параметара реализованости посла (првенствено рокова и комплетности посла), коју врше руководиоци организационих целина

ISO 9001:2008

- (шефови служби/ одсека и/или начелници одељења, на основу записа на *омоту списа*и докумената који се налазе у предмету *(омоту списа)*.
- Контрола услуга узорковањем (предмета) на заједничком састанку руководства (колегијума) у мери која је могућа да би се добио адекватан увид у квалитет услуге.
- Контрола надлежних државних инспекцијских органа
- Контрола рада једне службе кроз рад друге службе (најчешће – инспекцијске службе саме Општине),
- Контролисање од стране корисника, у току трајања процеса реализације саме услуге и по њеном завршетку,
- Контрола од стране другостепених органа у свим услугама код којих је предвиђена таква законска могућност.

Отклањање утврђених неусаглашености у процесу обављања услуге обавља се у складу са поступком **QMC-830-01: Процедура управљање неусаглашеностима**.

5.2.1.1.1 Аутоконтрола се ради стално-периодично током трајања процеса реализације услуге, углавно по завршеним фазама.

Аутоконтрола подразумева пружање услуге по позитивној законској регулативи.То подразумева да извршилац при сваком приступању послу, мора да буде упознат са законском регулативом и постојећим прописима који се тичу разматраног предмета, и у складу са њима реализује услугу.

Након прекуцавањава/техничке обраде излазних-готових докумената (од стране дактило бироа, када се то ради), извршилац/обрађивач још једном проверава исправност документа (прекуцаног текста) и комплетност документације.

Извршилац/обрађивач самостално коригује све неусаглашености које утврди у процесу аутоконтроле и белешку о корекцији, када је та корекција наступила после предаје документације-посла одговорном лицу, уноси на ***Омот списа (предмета).***

Тренутак предаје урађене документације одговорном лицу или другом члану тима, извршилац бележи на ***Омоту списа(предмета)***, чиме, за услуге које немају наставак у даљој процедури, затвара посао пре предаје надлежном руководиоцу - одговорном лицу.

5.2.1.1.2 Контролисање параметара реализованости посла, са становишта предвиђеног времена реализације, и по процени одговорног лица, и у погледу квалитета обављеног посла, тј. коначног решења које се даје кориснику, ради одговорно лице преко ***Омота списа (предмета)***. Избор тренутка надзора над реализацијом конкретне услуге врши одговорно лице по слободној процени а обавезно на коначном решењу које се даје кориснику. Податке о реализованој контроли одговорно лице, када је то потребно, уноси на ***Омот списа (предмета)***, а потписивањем коначног решења намењеног кориснику, потврђује прегледаност и квалитет посла који је обавио обрађивач.

5.2.1.1.3 Контрола услуга узорковањем (предмета), подразумева презентацију процеса реализације услуге од стране изабраног извршиоца на заједничком састанку руководства (или стручног колегијума). Услуге (предмете) који ће на овај начин бити преконтролисани, као и тренутак (фазу) у којој се изабрана услуга (предмет) налази у тренутку контроле, утврђује начелник одељења самостално или на предлог шефа службе или

ISO 9001:2008

одсека. Податке о реализованој контроли и евентуалним мерама које је потребно реализовати у циљу корекције услуге-посла, надлежни руководилац или начелник одељења уноси на ***Омот списа(предмета)***.

5.2.1.1.4 Контроле надлежних државних инспекцијских органа обављају (надлежни, управни) инспектори у планираним редовним обавезним обиласцима Општинске управе или ванредним непланираним посетама. Све утврђене неусаглашености у раду општинских служби инспектори констатују у писаном облику при чему налажу одговорним руководиоцима (начелнику Општинске управе / начелницима одељења) да се отклоне уочени недостаци.

5.2.1.1.5 Провера - контрола рада једне службе кроз рад друге службе обавља се кроз редовне инспекцијске послове надлежних општинских служби, при чему се кроз прављање увиђаја на лицу места може проверити и рад и донета решења одговарајућих других служби Општине. Закључци које инспекцијске службе том приликом утврде преносе се службама које су претходно пружале услугу кориснику, кроз налазе инспекцијских служби.

5.2.1.1.6 Контролисање од стране корисника у току трајања процеса реализације саме услуге, прати се кроз анализу повратних информација од стране корисника рекламација, захтева за допуну, ургирања због рокова...). Ове повратне информације се, по правилу - преко начелника одељења, прослеђују шефу одсека или службе и одговорном извршиоцу који их разматрају, и у складу с потребама предузимају потребне мере, које одговорно лице или обрађивач бележи на ***Омот списа(предмета)***. О предузетим мерама се информише начелник одељења.

5.2.1.1.7 Корисници могу да покрену у већини случајева и званичан поступак жалбе на претходно решење општинских служби (тј. на резултат пружене услуге), пред другостепеним органом. Одлуке другостепеног органа обавезујуће су запоступање од стране обрађивача и одговоног лица из Општине.

5.3 Завршно контролисање

5.3.1 **Завршно контролисање документације** се односи на контролу комплетности документације, пред свако паковање и испоруку излазног документа **Општине** кориснику. Ово контролисање обавља обрађивач или референт писарнице који излазни документ намењен кориснику контролишу у погледу комплетности (првенствено одговарајући печат, деловодни број и потпис одговорног лица, и када је то потребно, и документација корисника коју је корисник доставио у **Општину** да би је обрађивач користио приком пружања услуге кориснику, а која се по позитивној законској регулативи и одговарајућим радним процедурама, након реализоване услуге враћа кориснику).

5.3.2 **Завршно контролисање услуге** од стране корисника се обавља путем утврђивања задовољења корисника кроз контролу завршних излаза (докумената) из **Општине**, тј. кроз повратну спрегу са корисником, односно путем приговора, рекламација, захтева за допуну, резултата анкета, и слично.

6.0 ДОКУМЕНТАЦИЈА

6.1 Нема

ISO 9001:2008