

Акредитационо тело Србије

Како превазићи проблеме у раду акредитованих организација

мр Наталија Јовичић Зарић
Београд, 03.06.2009.



АКРЕДИТАЦИЈА –

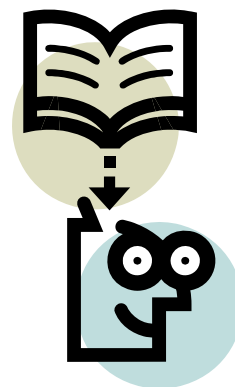
“пут којим се обавезно иде”

Основне предности акредитације:
СТВАРАЊЕ ПОВЕРЕЊА,
МЕЂУНАРОДНО ПРИЗНАЊЕ,
СМАЊЕЊЕ ТРОШКОВА,
МИНИМИЗИРАЊЕ РИЗИКА И
ДЕМОНСТРАЦИЈА КРЕДИБИЛИТЕТА.



Проблеми у раду акредитованих организација и могућа решења

уочавање проблема–
утицај на квалитет рада



анализа могућег узрока проблема



могућа решења



Најчешћи проблеми у раду

Лабораторије за испитивање

- захтеви везани за функционисање опреме
- коришћење поредивих метода испитивања
- унутрашња и спољашња контрола

Контролна тела

- компетентност особља
- неусклађеност националне регулативе

Сертификациона тела

- шеме сертификације и учешће заинтересованих страна



Проблем

Пракса организације за оцењивање усаглашености је потпуно другачија од документованих процедура њеног система менаџмента. Поједини поступци рада нису уопште документовани.

Процена смањења ефикасности у раду организације: 30%



Утицај на квалитет рада:

варијација у квалитету услуге,
незадовољство запослених, конфузија...

Анализа могућег узрока:

“предимензионисан систем” или
“минимизиран” систем

Могућа решења: анализа документације и
функционисања система у целини



Проблем

Никакве активности на решавању уочених проблема у раду организације се не предузимају. Ако су неке активности и предузимане исте нису дале задовољавајуће резултате.



Процена смањења ефикасности у раду организације: 70%



Утицај на квалитет рада:

евидентан пад квалитета рада организације-
последице непредвидиве

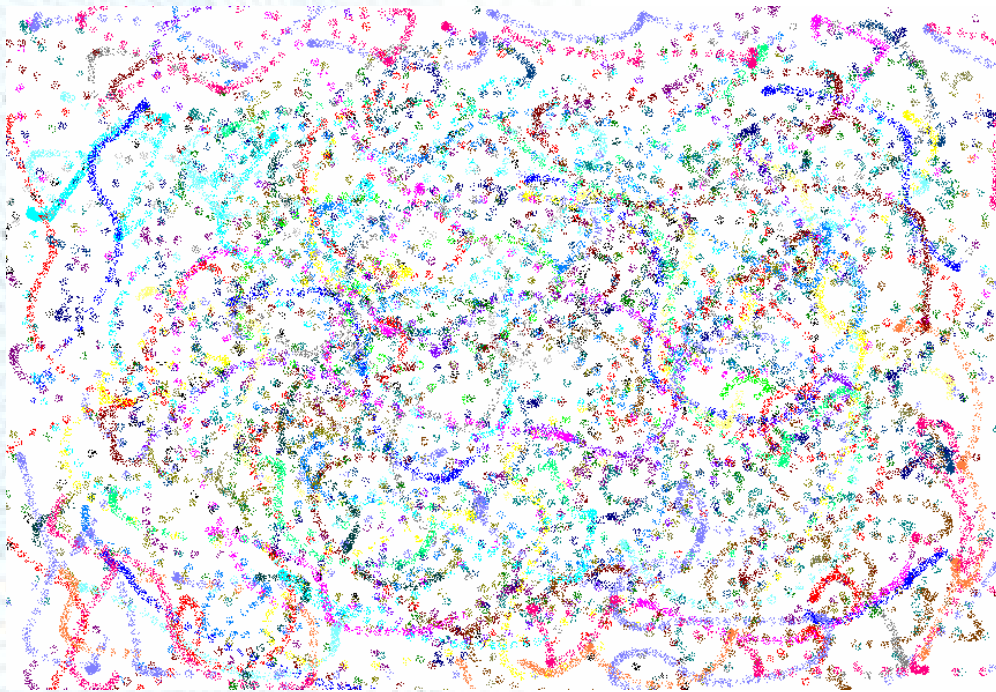
Анализа могућег узрока:

анализа неусаглашеног посла неадекватна,
управљање корективним мерама непотпуно

Могућа решења: преиспитивање целокупног
система, доследна примена поступака
КМ/ПМ, обавезно уочавање превентивних
мера



Проблем



Недовољна или
флукутирајућа
компетентност
особља
организације за
оцењивање
усаглашености.

Процена смањења ефикасности у раду организације: 30%



Утицај на квалитет рада:

лош имиџ организације, губитак клијената

Анализа могућег узрока:

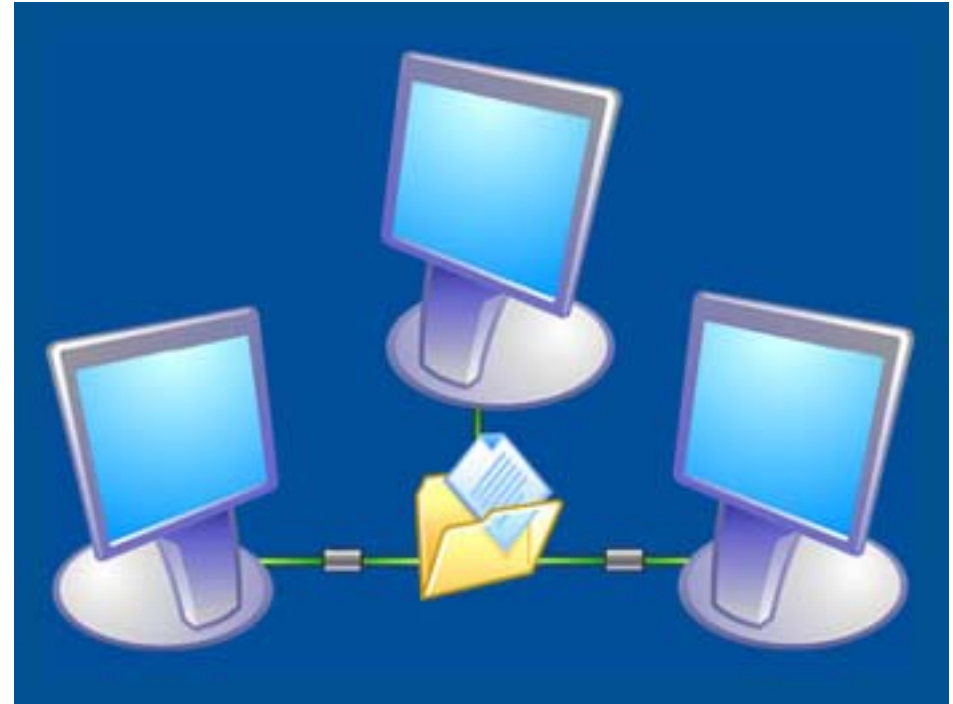
критеријуми за избор особља неадекватни,
недостатак перманентне и одговарајуће
обуке, надзор над особљем изостао

Могућа решења: квалитетан менаџмент
људским ресурсима



Проблем

Опрема (укључујући и референтне материјале) често нису у могућности да постигну перформансе које се захтевају.



Процена смањења ефикасности у раду организације: 30%



Утицај на квалитет рада:

непоуздани резултати оцењивања
усаглашености

Анализа могућег узрока:

одржавање неодговарајуће, еталонирање се не прати, погрешно руковање, употреба референтних материјала ван рока њихове употребе, праћење перформанси изостало

Могућа решења:



Проблем



НЕСИГУРНОСТ У
ПОУЗДАНОСТ
РЕЗУЛТАТА
ОЦЕЊИВАЊА
УСАГЛАШЕНОСТИ.

*Процена смањења
ефикасности у раду
организације: 60%*



Анализа могућег узрока:

мере обезбеђења квалитета нису предузете и/или су неодговарајуће дефинисане

Могућа решења: додела одговорности, придржавање поступака са узорцима, провера свих елемената који могу утицати на квалитет услуге, провера уговора/захтева, провера подуговарача, контрола резултата оцењивања усаглашености, контрола исправа о усаглашености



Проблем

Неусклађеност националне регулативе са регулативом тржишта на које се пласирају одређени производи односно услуге. Немогућност поређења са релевантним телима за оцењивање усаглашености.

Процена смањења ефикасности у раду организације: и до 80%.



ХВАЛА НА ПАЖЊИ

и не заборавите да

проблеми постоје да би се решавали!

