

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 3/30
	Издание 1		

Содржина

ISO 9001: 2008 Барања	Опис на барањата на стандардот ISO 9001:2008	Страна
1.	Општ дел	5
1.1	Ревизија и листа на промени	5
1.2	Изглед и цел на Прирачникот за квалитет	5
1.3	Исклучоци	5
2.	Опсег на примена – Профил на компанијата	5
2.1.	Профил на ФФМ	5,6
2.1.1	Историјат	6,7
2.1.2	Дејност	7,8
2.2	Организација	8
2.3	Визија, мисија	8
2.4	Политика за квалитет	9
3	Терминологија и дефиниции	10
3.1	Опсег на примена	10
3.2	Одговорност	10
3.3	Дистрибуција, користење, измени и преиспитување	10
3.4	Терминологија, кратенки и дефиниции	11
3.5	Врска со други документи	11
4	Систем за управување со квалитетот	12
4.1	Општи барања	12
4.2	Барања што се однесуваат на документацијата	13
4.2.1	Општи барања	13
4.2.2	Прирачник за квалитет	14
4.2.3	Контрола на документи	14
4.2.4	Контрола на записи	14
5	Одговорност на раководството	15
5.1	Овластувања на раководството	15
5.2	Фокус кон сите заинтересирани страни	15
5.3	Политика за квалитет	15
5.4	Планирање	15
5.4.1	Цели за квалитет	15
5.4.2	Планирање на системот за управување со квалитетот	16
5.5	Одговорност, овластувања и комуникација	16
5.5.1	Генерален секретар	16
5.5.2	Претставници на раководството	16
5.5.3	Внатрешна и надворешна комуникација	17
5.6	Преиспитување од страна на раководството	17
5.6.1	Општо	17
5.6.2	Влезни податоци	17
5.6.3	Излезни податоци	17
6	Управување со ресурсите	18
6.1	Обезбедување на ресурсите	18
6.2	Човечки ресурси	18

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 4/30
	Издание 1		

6.2.2	Свесност, компетентност и обуки	18
6.3	Инфраструктура	18
6.4	Работна средина	19
7	Реализација на производ	20
7.1	Планирање и реализација на производот	20
7.2	Процеси врзани за заинтересираните страни	20
7.2.1	Утврдување на барања кои се однесуваат на производот	20
7.2.2	Преиспитување на барањата на заинтересираните страни	20
7.2.3	Комуникација со купувачот	21
7.3	Истражување и развој	22
7.4	Набавка	22
7.4.1	Процес на набавка	22
7.4.2	Информации за набавката	23
7.4.3	Верификација на набавените производи	23
7.5	Чување на производот	24
7.5.1	Контрола на чуваните производи	24
7.5.2	Валидација на чуваните производи	24
7.5.3	Идентификација и следливост	24
7.5.4	Сопственост на купувачот	24
7.5.5	Чување на производите	24
7.6	Контрола на опремата за следење и мерење	25
8	Мерење, анализа и подобрување	26
8.1	Општо	26
8.2	Следење и мерење	26
8.2.1	Задоволство на заинтересираните страни	26
8.2.2	Интерна проверка	26
8.2.3	Следење и мерење на перформансите на процесите	27
8.2.4	Следење и мерење на производите и услугите	27
8.3	Управување со неусогласен производ	28
8.4	Подготвеност за реагирање во случај на опасност	28
8.4	Анализа на податоците	28
8.5	Подобрувања	29
8.5.1	Постојано подобрување	29
8.5.2	Корективни мерки	29
8.5.3	Превентивни мерки	29
	Прилози	30
Прилог 1	Организациона шема	
Прилог 2	Интеракција на процеси	
Прилог 3	Процеси – Процесен модел на QMS	
Прилог 4	Матрица на одговорности	
Прилог 5	Мастер листа на документи	
Прилог 6	Листа на неважечки документи	
Прилог 7	Прирачник за квалитет за лиценцирање	
Прилог 8	Кодекс на однесување	

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 5/30
	Издание 1		

Барање 1	Општо
-----------------	--------------

Барање 1.1	Ревизија и листа на промени
-------------------	------------------------------------

Нумерирањето на овој Прирачник за квалитет е во согласност со препораките за обележување на Стандардот ISO 9001:2008. Овој Прирачник за квалитет е валиден само ако сите страници соодетствуваат со содржината дадена на почетокот од овој прирачник.

Сите измени кои можат да настанат во текот се забележуваат во Листата на измени која е составен дел на овој Прирачник и се наоѓа на неговата прва страница.

Барање 1.2	Изглед и цел на прирачникот за квалитет
-------------------	--

Овој Прирачник за квалитет го документира системот за квалитет со цел да ја прикаже способноста на Фудбалската федерација на Македонија постојано да обезбедува квалитетена услуга кој ги задоволува барањата на корисниците и законските прописи како и реализација на проекти.

Прирачникот е направен во согласност со барањата на стандардот ISO 9001:2008. Прирачникот за квалитет е применлив во сите активности во дефинираните процеси како единствен систем на меѓусебно поврзани процеси кои ги исполнуваат поставените цели на федерацијата.

Барање 1.3	Исклучоци
-------------------	------------------


Прирачникот се применува во секој организационен дел, а на барање може да биде даден на деловните партнери и соработници при склучување на договори кои се однесуваат на дејноста.

Точката 7.5.4 од стандардот ISO 9001:2008 (Сопственост на купувачот) не се применува поради природата на работата на федерацијата и активностите дефинирани во процесите и истата не влијае на функционирањето на организацијата за да одговори на барањата на сите заинтересирани страни.

Барање 2	Опсег на примена – Профил на федерацијата
-----------------	--

Барање 2.1	Профил на Фудбалската Федерација на Македонија
-------------------	---

Фудбалската федерација на Македонија е формирана со самото осамостојување на Република Македонија како суверена и независна држава. Основна дејност на федерацијата е промоција и развој на фудбалот во Македонија, а со самото тоа и развој на македонскиот фудбал на меѓународен план. Во хиерархиската поставеност на Фудбалската федерација на Македонија вклучени се: Собрание. Претседателот на Управен одбор, Управниот одбор и секретаријатот. Секој од овие тела е одговорно за функционирањето на федерацијата согласно активностите и задачите на секое тело одделно. Секретаријатот на федерацијата како носител на оперативноста во федерацијата ги спроведува донесените одлуки на Управниот одбор. Преку своите сектори и оддели со соодветени стручни и компетентни човечки ресурси успева секоја година фудбалот да го придвижи чекор напред. Секретаријатот на федерацијата го сочинуваат повеќе сектори и оддели: сектор за национални натпреварувања, сектор за технички развој, сектор за логистика, оддел за судење, оддел за клубско лиценцирање, сектор за финансии, оддел за маркетинг, оддел за односи со јавност и оддел за општи и


	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ	
	Quality Manual	
	Верзија 1	Датум: декември
	Издание 1	2010
		Страни: 6/30

заеднички работи. Во рамките на активностите и задачите на секој од одделите и секторите федерацијата работи на промоција и развој на трите фудбалски лиги во Републиката, на куп натпреварувања, национални тимови, репрезентација на Република Македонија, младински фудбал, фудзал, женски фудбал, фудбал на плажа и грасрут. Фудбалската федерација со цел да обезбеди квалитетен фудбал и успешен развој многу вложува и во едукација на тренери преку едукативниот центар за тренери. Како членка на меѓународните организации FIFA и UEFA, преку одлична соработка го црпи искуството од останатите земји од светот во спроведувањето на веќе проверените успешни методи и модели за развој на фудбалот во нашата земја. Преку спроведувањето на своите активности од работењето Фудбалската федерација на Македонија допринесува, фудбалот во Македонија да биде еден од најраспространетите и најуспешни спортови во државата.

2.1.1 Историјат

Почетоците на фудбалот во Македонија датираат уште од почетокот на 20-иот век. Всушност првиот меч беше одигран во Скопје на 20 април 1919 година. Селекцијата на англиската армија составена од најдобрите играчи меѓу регрутите, се натпреваруваше против екипата на Напредак од Скопје, меч кој му припадна на Напредак со 2:0. На тоа место во знак на спомен на овој натпревар, беше подигнат споменик во форма на фудбалска топка со тежина од околу 250 килограми, бидејќи тоа беше првиот фудбалски натпревар кој се одиграл на територијата на Македонија, а местото каде што истиот се одиграл всушност претставуваше првиот фудбалски терен во Македонија. Споменикот беше подигнат во 1979 година, во знак на јубилејот 70 години од почетокот на фудбалот во Македонија. Во периодот од 1909 до 2002-та, се формираа многу фудбалски клубови. Прв кој се појави беше ФК Вардар од Скопје основан 1912 во Скопје. За време на втората светска војна, селекцијата на македонски клубови играше против селекцијата на германската армија, а се играа натпревари и против Бугарија. Воедно многу од македонските играчи настапуваа за Бугарскиот национален тим. Во периодот од 1900 до 1991 година Македонија немаше своја национална репрезентација, бидејќи беше дел од СФРЈ, но по 1991 година младите тимови од сите југословенски републики играа на турнири меѓусебно, за жал целата документација од тие натпревари се наоѓа во Фудбалската Асоцијација (Сојуз) на Југославија. Во 1945, по втората светска војна, беше поставена фудбалска секција како дел од Сојузот на спортови во Скопје (со претседател Густав Влахов), од која беше оделена 16 август 1948, а конечно Македонскиот Фудбалски Сојуз беше формиран 14 август 1949 во Скопје, како дел од Фудбалскиот Сојуз на Југославија, се до 1991 кога е прогласена независност во исто време со независноста на Република Македонија. Прв претседател беше Љубисав Иванов - Синго.

Најпознати играчи од Македонија кои играа и во националниот тим на Југославија се Кирил Симоновски - Џина, Благоја Видиниќ, Методија Спасовски, Андон Дончевски, Дарко Панчев, Илија Најдовски и други. Првиот шампионат во рамките на новиот сојуз беше организиран натпреварувачката сезона 1992/93, во кој учество зедеа 18 клубови. ФК Вардар од Скопје беше првиот шампион без изгубен меч. Исто така беше организирано и куп натпреварување каде првиот пехар му повторно припадна на скопски ФК Вардар. Во 1994 година, Македонија стана членка на Фифа, Уефа и Балканската Фудбалска Федерација. Балканската федерација организираше мини турнири Балкански првенства за млади играчи до 16 и до 18 години. Во 1995-та клубовите од Македонија за првпат по осамостувањето земаа учество во клубските натпреварувања на Уефа. Како шампион ФК Вардар од Скопје во Уефа купот се сретна против ФК Бекешчаба од Унгарија. Во КПК, Македонија ја претставуваше ФК Силекс од Кратово, кој во првото коло го елиминираше унгарскиот тим Вац Самсунг (1-1/1-0), а во вториот круг играше против Бурсија Мехенгладбах од Германија. По двата резултат 3-0 и 3-2, германците се квалификуваа за следното коло.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ	
	Quality Manual	
	Верзија 1	Датум: декември 2010
Издание 1	Страни: 7/30	

Националната репрезентација со официјални активности стартуваше во 1994-та со квалификациите за Е.П. 1996 во група со Ерменија, Белгија, Кипар, Данска и Шпанија, меѓу кои се издвојуваат успехите како нерешениот резултат 1-1 против Данска, исто толку со Белгија и Кипар на гости, со Ерменија само 2-2, а со Кипар се одигра 3-0 дома. Во првиот официјален меч против Данска на 7.9.1994, кој се играше на градскиот стадион во Скопје, а заврши 1-1, првиот гол за македонската репрезентација го постигна Митко Стојковски. Потоа Македонија играше во квалификациите за С.П. во група со Малта, Лихтенштајн, Романија, Исланд и Р.Ирска. Најзначајна победа е извојувана против Р.Ирска (3-2), а најубедлив триумф е постигнат против Лихтенштајн на гости со победа од 1-11.

Од тогаш наваму Македонија учествува во сите натпревари на УЕФА и ФИФА, а во 2002-та година Фудбалскиот Сојуз на Македонија е преименуван во Фудбалска Федерација на Македонија.

2.1.2 Дејност

Основна дејност на Фудбалската Федерација на Македонија е:

- 1. Промоција на фудбалот**
- 2. Развој на фудбалот**
- 3. Обезбедување на оптимални услови**
- 4. Реализација на успешни проекти**
- 5. Едукација и усовршување**

Барање 2.2

Организација

Деловните простории на Фудбалската Федерација на Македонија се наоѓаат на ул. 8-ма Ударна Бригада 31а во Скопје.

Деловните простории на федерацијата се со површина од 370м².

Магазински простор е со површина од 280м², вклучувајќи и подрумски простор од 250м². Возениот парк на федерацијата опфаќа 2 автомобили, 3 комби возила за 8 лица, 1 автобус за 30 лица и 1 автобус за 50 лица и 1 товарно возило.

1. Обука, едукација и усовршување

Преку едукативниот центар за тренери, Фудбалската федерација на Македонија нуди квалитетна, компетентна и стручна едукација на тренерите.


2. Вработени

Фудбалската Федерација на Македонија има вкупно 35 вработени. Голем дел од вработените се со универзитетско образование и определени квалификации, способности во областа на фудбалот.

Прогресот на Фудбалската федерација на Македонија се должи на вешти и добро обучени професионалци. За да ја обезбедиме иднината и нашиот раст постојано работиме на нашата едукација.

Ние имаме флексибилен менаџмент тим подготвен да носи одлуки врз база на реални параметри и техничко знаење.

Обврска на нашите вработени е постојано да го унапредуваат системот за квалитет во работењето со целосна контрола на трошоците.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 8/30
	Издание 1		

Нашите вработени се активно вклучени во развојот на фудбалот во државата, согласно компетентноста, знаењето и искуството. Задоволството на вработените е јасно видно преку нивната посветеност, работните услови, како и преку постојаниот едукативен процес.

Барање 2.3	Визија, мисија, цели
-------------------	-----------------------------

2.3.1 Мисија


Обезбедување на компетентни човечки ресурси кои се во функција на успешна промоција, раст и развој на фудбалот од секој тип, како на национално така и на меѓународно ниво.

Нашата мисија се темели на:

- **Промоција** – подигање на свеста за фудбалот како здрава физичка активност од една страна и доходовен бизнис од друга страна.
- **Квалитет** – обезбедување на оптимални услови за дејствување и произведување на квалитетни играчи и фудбалски тимови.
- **Професионализам** – силна, ефикасна и ефективна врска со сите заинтересирани страни.

2.3.2 Визија

Развој на успешна Фудбалската Федерација со доследно спроведување на меѓународните стандарди во фудбалот, која ќе биде пример за успешна приказна во регионални и меѓународни рамки.


	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 9/30
	Издание 1		

Барање 2.4	Политика за квалитет
-------------------	-----------------------------

Во согласност со активностите на Фудбалската федерација на Македонија како и со барањата и принципите на стандардот ISO 9001 – 2008, политиката за квалитет има функционална вредност во федерацијата и истата во потполност ја спроведува.

Политика за квалитет

- Активно промовирање и развој на македонскиот фудбал на национално и меѓународно ниво.
- Почитување на пропишаните стандарди, методи и модели од меѓународните организации ФИФА и УЕФА.
- Се стремиме кон задоволување на барањата и потребите на сите заинтересирани страни вклучени во нашиот делокруг на работење.
- Постојано подобрување на системот за квалитет со целосна контрола на трошоците во работењето е обврска на сите наши вработени.
- Ефективен менаџмент на сите позиции.
- Обезбедуваме висок степен на организациска култура во нашето работење согласно компетентноста, знаењето и искуството на нашите вработени во процесниот модел кој го градиме.
- Следење на сите новитети во фудбалот и нивно имплементирање во рамките на Фудбалската федерација.
- Да постанеме организација за почит на домашен и меѓународен план.
- Подигање на свеста особено кај младата популација за значењето на фудбалот како спортска активност.
- Се грижиме за општествената одговорност како спортски претставници и промотори на државата.
- Обезбедување трајно и континуирано задоволство на нашата публика односно на целокупната јавност.
- Обезбедуваме високо ниво на доверба и соработка со нашите добавувачи и сите заинтересирани страни.
- Да бидеме партнер на бизнисот со партнери со кои ќе делиме исти вредности.
- Политиката за квалитет е достапна до сите вработени и пошироката јавност.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual			
	Верзија 1		Датум: декември 2010	Страни: 10/30
	Издание 1			

Барање 3	Терминологија и дефиниции
-----------------	----------------------------------

Барање 3.1	Постапка со Прирачникот за квалитет и опсег на примена
-------------------	---

Во прирачникот за квалитет се дефинирани мисијата, визијата и Политиката за квалитет на Фудбалската Федерација на Македонија согласно барањата на стандардот ISO 9001:2008 и локалната законска регулатива.

Покрај тоа, во прирачникот за квалитет се дефинирани процесите, нивната интеракција како и анализа, мерење, подобрување и документираните процедури согласно барањата на стандардот и локалната законска регулатива. Процесите и нивната интеракција се составен дел на овој прирачник и се наоѓаат во прилог број 2 и прилог број 3.

Прирачникот е важна алатка за остварувањето на процесите преку кои се обезбедува повисок квалитет во работењето како и придонес кон сеопфатно зголемување на квалитетот на оперативноста на Фудбалската Федерација на Македонија.

Референтен документ на Прирачникот за квалитет на ФФМ е Прирачникот за квалитет за лицензирање - верзија 2, опис на процесниот модел во одделот за клубско лицензирање.

Барање 3.2	Одговорност
-------------------	--------------------

Изработката и проверката на Прирачникот за квалитет е одговорност на Менаџерот за квалитет на Фудбалската Федерација. Генералниот секретар на федерацијата е одговорен за одобрување на овој Прирачник за квалитет. Раководителите на секторите и одделите заедно со Генералниот секретар се директно одговорни за спроведување на истиот како и негова доследна примена, одржување и унапредување.

Секој вработен е одговорен за целосна примена на прирачникот за квалитет во доменот на својата работа и неговите одговорности и овластувања.


Барање 3.3	Дистрибуција, користење, измени и преиспитување
-------------------	--

Дистрибуцијата на сите копии од Прирачникот за квалитет означени со КОНТРОЛИРАНА КОПИЈА БР. Се води евиденција во Дистрибутивната листа и листата на измени која се наоѓа на првата страница од овој Прирачник. Контролираните копии се доделуваат по функција или работно место. При промена на работните места, функции или напуштање на федерацијата, секој од корисниците мора претходно да се раздолжи со задолжениот Прирачник за квалитет. Корисниците на прирачникот се одговорни лица во соодветните сектори и оддели на Фудбалската федерација.

Покрај контролираните копии од овој Прирачник постојат и примероци со ограничен број кои не се означени но имаат статус „контролиран документ“ и се наменети за деловни партнери, но само со одобрување од страна на Генералниот секретар.

Измени на Прирачникот за квалитет може да предложи секој корисник, истите ги спроведува Менаџерот за квалитет, а ги одобрува Генералниот секретар. Измената се евидентира во Листата на промени која е составен дел на овој Прирачник. Секоја измена во Прирачникот за квалитет значи и нова верзија на истиот. После 5 промени во самиот Прирачник следи ново издание.

Во случај да се направат суштински промени во Фудбалската федерација, Прирачникот добива ново издание во кој што се запишуваат сите измени во Листата на промени. Начинот за вршењето на измените се прави во согласност со Процедурата за креирање и издавање на документи FFM QP 1000-1.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ	
	Quality Manual	
	Верзија 1	Датум: декември 2010
Издание 1	Страни: 11/30	

Политиката за квалитет на Фудбалската федерација, визијата, мисијата како и организационата шема дадена во прилог 1 ја одобрува Генералниот секретар.

Сите измени на прилозите кои се составен дел на овој прирачник се евидентираат во Листата на измени на истиот. Новата верзија се дистрибуира со Дистрибутивна листа, а старата се повлекува.

Целиот прирачник се ревидира најмалку еднаш во годината, а неговите делови се ажурираат според потребите и тоа во следниве случаи:


- Промени во барањата на Стандардот ISO 9001:2008
- Промени во организацијата на Фудбалската федерација
- Промени на начинот на работа
- Проширување на дејноста на федерацијата
- Промена на Политиката за квалитет, и друго.

Барање 3.4	Терминологија, кратенки и дефиниции
-------------------	--

ISO 9001:2008	Стандард за менаџмент со квалитетот
QP	Процедура
QMS	Систем за менаџмент на квалитетот
QR	Упатства
QT	Записи
QRDL	Дистрибутивна листа
QPL	План
ФФМ	Фудбалска Федерација на Македонија
УЕФА	Унија на Европски Фудбалски Асоцијации
ФИФА	Меѓународна Федерација на Фудбалски Асоцијации

Барање 3.5	Врска со други документи
-------------------	---------------------------------

ISO 9001:2008
План на објектот
Список на закони

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 12/30
	Издание 1		


Барање 4	Систем за управување со квалитетот
-----------------	---

Барање 4.1	Општи барања
-------------------	---------------------

Фудбалската федерација на Македонија воспостави, применува, документира и одржува Систем за управување со квалитетот вршејќи постојано подобрување на неговата ефикасност согласно барањата на стандардот ISO 9001:2008. За таа цел:

1. Фудбалската федерација ги утврди процесите за воспоставување, раководење, дефинирање и одржување на системот за управување со квалитетот, обезбедува ресурси и ги применува истите. Сите процеси дефинирани во Фудбалската Федерација се подложни на анализа, мерење и постојано подобрување на системот за квалитет.

	Процеси и подпроцеси		Поддршка
РЕАЛИЗАЦИЈА НА ПРОИЗВОД И УСЛУГА	Маркетинг	Согласно подготовката и реализацијата на проекти	Систем за Обезбедување на квалитетот Проектен менаџмент по сектори
	Набавка	Набавка на опрема, материјали или услуги поврзани со реализација на одреден проект или извршување на тековни работни активности	Систем за Обезбедување на квалитетот - Проектен менаџмент по сектори
	Проектен менаџмент	Изработка и реализација на проекти согласно тековните активности на ФФМ или согласно барањата на ФИФА и УЕФА	Систем за Обезбедување на квалитетот Изработка на стратемиски, бизнис и маркетинг планови
	Складирање и испорака	Складирање на спортска опрема, мерни инструменти и потрошни канцалариски материјали	Испорака на производи Контрола на трошоци
	Продажба	Продажба на карти Продажба на рекламен простор Продажба на телевизиски права Трансфери на играчи	Склучување договори
	Outsourcing	Користење на надворешни добавувачи како поддршка во реализацијата на проекти и извршување на активности	Склучување на договори со добавувачи

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual	
	Верзија 1	Датум: декември 2010
	Издание 1	

2. Редоследот на изведување на процесите и процесите на поддршката како и нивното меѓусебно влијание дефинирани се во шемата за интеракција на процесите и се наоѓа во прилог 2 од овој прирачник.

3. Мапата на процесниот модел е дефинирана и прикажана во прилог 2 од овој прирачник.

4. Во главниот процес за реализацијата на производот како и преку идентификуваните процеси, дефинирани се сопствениците на процесите, дадени се мерните индикатори (KPI's), влезните и излезните документи за оставрувањето на процесите, и пратечката документација.

5. Доследната примена на документацијата за системот за квалитет обезбедува располагање со расположливите ресурси и информации потребни за поддршка при изведувањето и следењето на овие процеси.

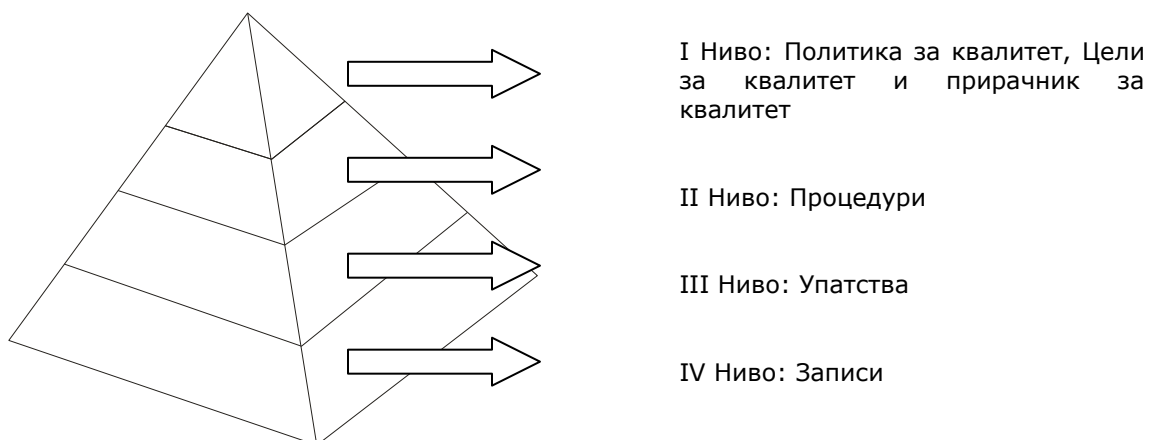
6. Фудбалската федерација управува со овие процеси согласно барањето на стандардот ISO 9001:2008.


Барање 4.2	Барања што се однесуваат на документацијата
-------------------	--

Барање 4.2.1	Општи барања
---------------------	---------------------

Документацијата на системот за квалитет опфаќа документирана изјава за Политика за квалитет, цели за квалитет, прирачник за квалитет, процедури, записи и документација за производите.

Документацијата на системот за квалитет согласно хиерархијата на документите е распоредена во 4 нивоа.



	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 14/30
	Издание 1		

Барање 4.2.2	Прирачник за квалитет
---------------------	------------------------------

Прирачникот за квалитет Фудбалската федерација на Македонија го изработи, применува и одржува. Точките што ги содржи овој прирачник дадени се во неговата содржина.


Барање 4.2.3	Контрола на документи
---------------------	------------------------------

Документите кои се бараат согласно системот за управување со квалитетот се контролираат согласно упатството FFM QR 1000-2 (Упатство за изработка, измена и чување на документите од системот за квалитет).

Барање 4.2.4	Контрола на записи
---------------------	---------------------------

Фудбалската федерација на Македонија изработи Процедура за управување и контрола на записи FFM QR 1000-2 која се применува и одржува и во неа се дефинирани начинот на идентификација, складирање, заштита, време на чување и уништување на записите.

FFM QR 1000-1 Процедура за креирање и издавање на документи
 FFM QR 1000-2 Процедура за управување и контрола на записи
 FFM QR 1000-1 Упатство за стандардизирање на документи
 FFM QR 1000-2 Упатство за изработка, измена и чување на документи од системот за квалитет

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 15/30
	Издание 1		

Барање 5	Одговорност на раководството
-----------------	-------------------------------------

Барање 5.1	Овластувања на раководството
-------------------	-------------------------------------

Одговорност и обврските на раководството е спроведување, одржување, применување и постојано подобрување на системот за квалитет преку редовно информирање за важноста и исполнувањето на:

Барањата на сите заинтересирани страни
 Барањата од стандардот ISO 9001:2008
 Прописите и законската регулатива
 Дефинирање и примена на политиката за квалитет
 Утврдување на целите на федерацијата и целите за квалитет
 Обезбедување на потребните ресурси
 Преиспитување од страна на раководството

Барање 5.2	Фокус кон сите заинтересирани страни
-------------------	---

Обезбедувањето на сите барања и очекувања на заинтересираните страни, вработените, партнерите како и законските барања на државата и општеството се земени во предвид и истите доследно се исполнуваат. Прибирањето на законските и другите барања се прави со редовно прегледување на:

- Законска регулатива објавена во Службен весник на РМ што се однесува на делокругот на работење на секторите и одделите на федерацијата.
- Одлуки кои се објавуваат во јавно гласило на ниво на општина или град во кој Фудбалската федерација функционира.
- Документи и информации за превземени обврски на федерацијата
- Web - страници на европски и светски организации од интерес (FIFA, UEFA, итн.) како и електронски носачи на информации добиени на семинари, едукации итн.
- Листа на закони која уредно се ажурира.


Барање 5.3	Политика за квалитет
-------------------	-----------------------------

Политиката за квалитет е пропишана од страна на Генералниот секретар, истата е усогласена со сите сектори и ја дефинира насоката на федерацијата врзана за квалитетно и професионално работење. Таа е документирана, составен дел од Прирачникот за квалитет и е во согласност со Генералната политика на Фудбалската федерација. Таа е печатена и како посебен документ на системот за управување со квалитетот и е доставена на увид на сите вработени во федерацијата преку нејзиното истакнување на јавно место.

Барање 5.4	Планирање
-------------------	------------------

Барање 5.4.1	Цели за квалитет
---------------------	-------------------------

Целите за квалитет се дефинирани од страна на раководството согласно политиката за квалитет што вклучува обврска за постојано подобрување. Целите се дефинирани во **Стратегискиот план 2011/2016** на Фудбалската федерација, усвоен и одобрен од Управниот одбор на ФФМ, а доследно спроведени од секретаријатот на чело со Генералниот секретар. Секторите и одделите во Фудбалската федерација на Македонија

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 16/30
	Издание 1		

изработуваат **Бизнис план – FFM QT 1030-2**, во кој се поставуваат целите на ниво на сектор/оддел и целите за квалитет и истите ги следи и преиспитува периодично или по потреба се менуваат.

Барање 5.4.2	Планирање на системот за управување со квалитетот
---------------------	--

Планирањето како составен дел на системот за управување со квалитетот е обврска на Генералниот секретар и раководителите на секторите и оддели во Фудбалската федерација. Дефинирањето на процесите и обезбедувањето на ресурсите претставува основа за поставувањето на целите за квалитет. Секој сектор и оддел во Фудбалската федерација прави свој годишен бизнис план кој се ревидира квартално со цел следење на динамиката на остварувањето на поставените цели. Основа на сите планови кои се прават во Фудбалската федерација ги опфаќаат потребните услови и ресурси за остварување на квалитетна услуга, процеси, проекти итн.

Барање 5.5	Одговорност, овластувања и комуникација
-------------------	--


Генералниот секретар на Фудбалската Федерација на Македонија ги дефинира одговорностите, овластувањата и меѓусебните односи во рамките на федерацијата. Организационата шема е дадена во прилог 1 на овој прирачник. Одговорностите, овластувањата и меѓусебните врски на Директорите/раководителите кои ја извршуваат и верификуваат работата се дефинирани во систематизацијата и описите на работните места. Секој кој стапува во работен однос во Фудбалската федерација на Македонија склучува договор за работа. Во договорот за работа се вклучени одредби кои се однесуваат на правата и обврските на работодавачот и вработениот согласно законската регулатива на Р. Македонија (Закон за работни односи Службен весник бр.124/10). Исто така вработениот потпишува и Опис на работно место со што се сложува и ги потврдува одговорностите и надлежностите кои треба да ги извршува во своето работење. Како прилог на овој документ е и Кодексот на однесување (прилог 8) и изјавата за независност (прилог 1 на кодексот), кој што го дефинира етичкото однесување на вработените во федерацијата. Овој кодекс е презентираан и дистрибуиран до сите вработени во федерацијата.

Барање 5.5.1	Генерален секретар
---------------------	---------------------------

Генералниот секретар е одговорен за поставување на организационата структура, одговорностите и овластувањата на сите вработени во Фудбалската Федерација, дефинирање на методите на комуникација, делегирање на задачи и контрола на извршените активности во федерацијата, комуникација со Управниот одбор на федерацијата, како и одржување на системот за менаџмент со квалитет.

Барање 5.5.2	Претставници на раководството
---------------------	--------------------------------------

Претставниците на раководството (Директорите и Раководителите на сектори и оддели) ја спроведуваат и одржуваат поставената организациона структура, го спроведуваат и одржуваат системот за квалитет. Го информираат Генералниот секретар и Управниот одбор на федерацијата за перформансите, промените, резултатите од работењето како и подобрувањата и неусогласеностите.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 17/30
	Издание 1		

Барање 5.5.3	Внатрешна и надворешна комуникација
---------------------	--

Генералниот секретар има целосна одговорност за воспоставување примена и оддржување на оваа активност. Внатрешната комуникација помеѓу секторите/одделите и нивоата на одговорност се спроведува преку работни состаноци на тимовите во соодветните сектори, работни состаноци на Генералниот секретар и одговорните лица на одделите и секторите, како и преку електронска комуникација и огласна табла.

Надворешната комуникација се одвива во сите сектори во писмена форма преку писма, извештаи и барања од надворешни органи и регулаторни тела, институции, фирми и деловни партнери. Во оваа комуникација спаѓаат и контакти на внатрешно задолжени лица за контакт со медиуми, семинари, и др. Сите потребни информации за надворешна комуникација врзани за Фудбалската федерација на Македонија се наоѓаат на web страната на Федерацијата – www.ffm.com.mk

Барање 5.6	Преиспитување на раководството
-------------------	---------------------------------------

Барање 5.6.1	Општо
---------------------	--------------


Преиспитувањето на системот за квалитет се прави најмалку еднаш во годината според дефинирано упатство. Препораките, забелешките и исклучоците од неговата ефикасност се документирани во извештајот од преиспитувањето кој се изготвува врз основа на усвоените извештаи од реализација на целите. Влезните и излезните податоци за преиспитувањето се дефинирани во Процедурата за преиспитување на системот за квалитет од страна на раководството FFM QP 1010-1. Во случај на обсервации, рекламации и евентуални неусогласености на системот од страна на деловни партнери, заинтересирани страни задолжително се известува сертификационото тело SGS од страна на менаџерот за квалитет.

Барање 5.6.2	Влезни податоци
---------------------	------------------------

Влезните податоци за преиспитување на раководството произлегуваат од извршување на тековните активности од работењето, резултатите од интерните и екстерни проверки, задоволството на заинтересираните страни, перформансите на процесите, корективните и превентивните мерки и препораки.

Барање 5.6.3	Излезни податоци
---------------------	-------------------------

Излезните податоци од преиспитувањето се однесуваат на подобрување на процесите, задоволување на потребите на заинтересираните страни, соодветните потреби од ресурси, како и дефинираните корективни и превентивни мерки кои се спроведуваат.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 18/30
	Издание 1		

Барање 6	Управување со ресурсите
-----------------	--------------------------------

Барање 6.1	Обезбедување на ресурсите
-------------------	----------------------------------

Генералниот секретар е целосно одговорен за дефинирање, обезбедување, примена и одржување на потребните ресурси за реализација на производот, примена и одржување на системот за квалитет и негово постојано подобрување како и за зголемување на задоволството на сите заинтересирани страни, вработените и деловните партнери.

Барање 6.2	Човечки ресурси
-------------------	------------------------

Вработените во Фудбалската федерација на Македонија како одговорни за одржување и унапредување на системот за квалитет се со соодветно образование и искуство. Фудбалската федерација на Македонија се грижи за постојано усовршување на својот персонал преку континуиран професионален развој спроведуван преку интерни и екстерни обуки за јакнење на капацитетите на своите вработени.

Барање 6.2.2	Компетентност, свесност и обуки
---------------------	--

Фудбалската федерација на Македонија има изработено Упатство за управување со човечките ресурси (FFM QR 1020-1) како и План за обука (FFM QT 1020-1) во кои е дефинирано:


- Потребната компетентност на вработените што ја извршуваат работата
- Начинот на изведба на обуката
- Оценување на ефикасноста од обуката

Фудбалската Федерација на Македонија дефинира програма за едукација на вработените за одржување на системот за квалитет како и едукација од сите аспекти врзани за работењето.

Менаџерот за квалитет е целосно одговорен за воспоставување, примена и одржување на активностите поврзани со постојаниот професионален развој и континуирана едукација.

Барање 6.3	Инфраструктура
-------------------	-----------------------

Фудбалската федерација на Македонија ја дефинира, обезбедува и одржува инфраструктурата во согласност со потребите на работата, вработените и услугите кои ги користи и нуди. Таа ги опфаќа сите објекти, работна околина, опрема, информативен систем, инструменти и алати и средства за комуникација. Генералниот секретар е целосно одговорен за воспоставување, примена и одржување на овие активности.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 19/30
	Издание 1		

Барање 6.4	Работна средина
-------------------	------------------------

Комбинацијата од човечки, материјални и нематеријални фактори ја сочинуваат работната средина која влијае на задоволството, мотивираноста и стручната способност на вработените. Работната средина опфаќа:

Услови за работа

Здравствена состојба

Безбедност на работното место

Превентивно делување во заштита при работата


Методи на работа

Работна етика (Code of business conduct)

FFM QR 1020-1 Процедура за одржување на работната околина и инфраструктура

FFM QR 1020-2 Процедура за следење и мерење на мерните инструменти

FFM QR 1020-1 Упатство за управување со човечките ресурси

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual	
	Верзија 1	Датум: декември 2010
	Издание 1	
		Страни: 20/30

Барање 7	Реализација на производите и услугите
-----------------	--

Барање 7.1	Планирање и реализација на производите и услугите
-------------------	--

Процесот на реализација на производите и услугите во Фудбалската федерација на Македонија се планира согласно политиката за квалитет која е усогласена со законските прописи за задоволување на барањата на сите заинтересирани страни, комингентите и деловните партнери. Реализацијата на производот и услугите се планира и реализира согласно повеќе критериуми и тоа:

- Управување со процесите
- Утврдување на надлежностите
- Усогласување со политиката и целите за квалитет
- Можностите за реализација на процесите и поврзаноста со процедурите
- Контрола и верификација на процесот
- Расположливост на документацијата
- Обезбедување на ресурси

Планот за реализацијата на услугите се утврдува врз основа на плановите во секој сектор и тоа на неделно, месечно, квартално и годишно ниво. Пред изработката на плановите и проектите се прави анализа на работењето и се проверуваат ресурсите потребни за остварување на истите. За сите процеси за реализација на производот и услугата дефинирани се соодветни процедури и работни упатства.

Барање 7.2	Процеси поврзани со заинтересираните страни
-------------------	--


Процесите поврзани со сите заинтересирани страни со во надлежност на секторот за национални натпреварувања, техничкиот развој, логистика, одделот за судење, одделот за лиценцирање, маркетинг и одделот за односи со јавноста.

Барање 7.2.1	Утврдување на барањата за производите
---------------------	--

Фудбалската федерација на Македонија своето работење го базира на изработка и реализација на проекти, преку кои ги задоволуваат строгите критериуми и барањата на сите заинтересирани страни, законската регулатива, националните прописи и барањата на меѓународните организации FIFA и UEFA. Директно одговорни за задоволување на овие барања се Генералниот секретар и директорите и раководителите на секторите и одделите кои работат на овие проекти. Сите проекти се одобруваат од Генералниот секретар.

Барање 7.2.2	Преиспитување на барањата на заинтересираните страни
---------------------	---

Фудбалската федерација на Македонија соработува со постојани или нови партнери кои се подршка во реализацијата на планираните проекти. За сите активности за реализација на проектите се склучени/се склучуваат договори. Преиспитувањето на барањата на заинтересираните страни се однесува на барањата по основа на извршена услуга/реализирана активност на проект, почитување на пропишаните правилници и одлуки на федерацијата, на меѓународните организации ФИФА и УЕФА, како и соодветни маркетиншки и постмаркетиншки активности.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 21/30
	Издание 1		

Важен дел во овој вид на работење е преиспитувањето на договорите или нарачките во процесот на продажба на услугите. Одговорноста ја имаат раководителите на секторите и одделите кои работат со соодветните услуги.


Сите барања на заинтересираните страни се јасно утврдени и документирани. Во случај да постои измена во барањето на заинтересираните страни се прави анекс на договорот со потпишување на истиот од двете страни.

Барање 7.2.3	Комуникација со заинтересирани страни
---------------------	--

Комуникацијата со купувачите е дефинирана со Процедура за продажба (FFM QP 1030-5). Процедурите за набавка и Упатството за внатрешна и надворешна комуникација. Комуникацијата се одвива преку собирање и доставување информации за услугата, прашања и одговори, повратни информации од заинтересираните страни преку анкети и прашалници.

Одговорност за извршување на овие активности имаат соодветните сектори и оддели во Фудбалската федерација вклучувајќи ги и сите вработени кои доаѓаат во контакт со заинтересираните страни.

Директорите/Раководителите на секторите и одделите се одговорни за решавање на рекламациите од заинтересираните страни во соработка со Менаџерот за квалитет и Генералниот секретар. За сите активности во процесите вклучувајќи ја и комуникацијата во и со Фудбалската федерација постојат записи.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 22/30
	Издание 1		

Барање 7.3	Истражување и развој
-------------------	-----------------------------

Фудбалската Федерација на Македонија презема чекори за истражување и развој на млади таленти во сите категории и сите делови на фудбалската игра. Со оваа активност се обезбедува континуитет и грижа за младите генерации преку што се овозможува одржливост и развој на фудбалската игра во Македонија од една страна и обезбедување на високо квалитетни играчи кои се иднината на професионалните тимови во земјава и надвор од неа. Еден од сегментите на фудбалот е развој и организирање на грасрут програмите (фудбал од најмали нозе), кои ги опфаќаат активностите околу промовирање на фудбалот за најмалите, запознавање со техниките, спортски консултации, придобивки од фудбалот како спортска активност, регрутација на деца со потенцијал за идни фудбалери, избор на таленти. Фудбалската федерација на Македонија вложува и во развој на футсал, преку регрутирање и обука на фудбалери, кои доследно ќе ја претставуваат државата на престоечките првенства во светот. Дел од развојот во фудбалот е и женската репрезентација U17 и U19, како нов сегмент во фудбалот во Македонија.

Истражувањето и развојот во сите сегменти на фудбалот се спроведува преку евидентирање на резултатите од тековните тренинзи на фудбалерите, физичката подготвеност, здравствената состојба, вложениот труд, напор и дисциплина, резултатите од одржани натпревари. Овие податоци се анализираат и споредуваат со изминатите години, како и со искуствата, односно резултатите од анализите на развиените федерации како пример за развој на успешен фудбал.

Составен дел од истражувањето и развојот на фудбалот е и формирањето на општински и регионални средношколски фудбалски лиги, како можност за регрутација на млади таленти и идни професионалци.

Фудбалската федерација на Македонија работи и на анализа на податоци, околу откривање на можностите за проектирање на програма за анимирање и регрутирање на младата популација со пречки во развојот. Преку оваа програма федерацијата ќе ја демонстрира грижата за оваа категорија на деца, како и општествената одговорност и својот допринос.

Барање 7.4	Набавка
-------------------	----------------

Барање 7.4.1	Процес на набавка
---------------------	--------------------------


Генералниот секретар заедно со Раководителите на секторите и одделите во Фудбалската федерација се одговорни за набавките според барањата на заинтересираните страни и нивниот делокруг на работа.

Во секторите и одделите на федерацијата постои документиран систем со писмени записи за обезбедување на производи и услуги кои ги задоволуваат специфичните барања за набавка.

Набавката на производи и услуги во федерацијата се врши и со распишување на тендери, согласно големината на набавката или планираниот проект за реализација.

Генералниот секретар/Раководителите вршат рангирање и оцена според соодветна процедура по следните критериуми:

- Цена
- Квалитет
- Рок на испорака
- Транспорт
- Начин на плаќање
- Референци
- Сервисирање и резервни делови
- Консултантски услови
- Ефикасност на системот за управување со квалитетот

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 23/30
	Издание 1		


Фудбалската федерација врши набавка од познати, проверени и оценети испорачатели на производи и услуги согласно барањата на заинтересираните страни.

Барање 7.4.2	Информации за набавката
---------------------	--------------------------------

Целата документација потребна за извршување на набавката ја подготвуваат вработените во секторите. Во барањето за набавка точно се дефинираат производитите/услугите кои се набавуваат (спецификација) со податоци за производот кој се набавува: Име на производот, шифра на производот, количина, тип на услуга, времетраење на реализација и др. Од страна на добавувачот се добиваат информации во врска со рок и начин на испорака, начин на плаќање, цена, важечки стандарди, прописи за производот, специфики на услугата, времетраење на извршувањето и д

Барање 7.4.3	Верификација на набавениот производ или услуга
---------------------	---

Верификација на набавениот производ се врши во магацин од страна на одговорното лице во магацин, заедно со одговорниот за набавката на производот, а набавката на услуги се верификува според однапред утврдените параметри за реализација на услугата.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 24/30
	Издание 1		

Барање 7.5	Чување (обезбедување) на производите и услуги
-------------------	--

Барање 7.5.1	Контрола на чуваните (обезбедените) производи и услуги
---------------------	---

Само производите кои ги задоволуваат специфичните барањата од набавката, за квалитет се подложни на складирање во магацини или складирање во привремен магацин на местото на настанот. По приемот во магацин производите се распоредуваат според планот за складирање на производи и опрема веднаш по самиот прием на истите. По потреба опремата и производите се подготвуваат за испорака до крајниот корисник. Процесот на обезбедување на производите и услугите се врши во контролирани услови и тоа:

- Користење на соодветни производи и опрема/давање на соодветна услуга
- Нивно редовно и соодветно одржување
- Обезбедување на соодветни работни услови
- Следење, мерење и контрола на карактеристиките на производите, опремата и услугите

Барање 7.5.2	Валидација на чуваните (обезбедените) производи
---------------------	--

Секој неусогласен производ од било која причина се враќа на добавувачот. Секој вработен или надворешен соработник има материјална одговорност кон опремата која ја зема на реверс (привремено користење од ФФМ). Согласно тоа должен е опремата да ја врати во првобитната состојба како што ја има земено од федерацијата.

Барање 7.5.3	Идентификација и следливост
---------------------	------------------------------------

Идентификацијата на производите и опремата се прави при влез во магацин со соодветна шифра. Шифрирањето на производите ја олеснува нивната евиденција.


Барање 7.5.4	Сопственост на купувачот
---------------------	---------------------------------

Оваа точка од стандардот не е применлива во Фудбалската федерација на Македонија и нема влијание врз функционалноста на системот за квалитет.

Барање 7.5.5	Чување на производите и услуги
---------------------	---------------------------------------

Фудбалската федерација на Македонија има изработени и документирани работни упатства за ракување, складирање, чување и испорака на производите и опремата за да се спречи нивното оштетување.

Испораката до заинтересираните страни се врши со одобрување/евиденција на испорачаните производи или евиденција на извршената услуга.


	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 25/30
	Издание 1		

Барање 7.6	Контрола на уредите за следење и мерење
-------------------	--

Уредите за следење и мерење во Фудбалската федерација редовно се проверуваат и контролираат за обезбедување на доказ за усогласеност на производите со неговите барања.

Уредите за следење и мерење се калибрираат во одреден законски рок согласно законските прописи, а ја врши овластена институција со запис. За ова постои поврзаност со стандардите со кои е извршено калибрирање со меѓународните и националните стандарди.

Мерни инструменти со кои располага федерацијата се: апаратот за фитнес тест и апаратите за комуникација на судии. Одговорен за исправноста/неисправноста на овие апарати е референтот во секторот судење.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 26/30
	Издание 1		

Барање 8	Мерење, анализа и подобрување
-----------------	--------------------------------------

Барање 8.1	Општо
-------------------	--------------

Фудбалската федерација на Македонија врши планирање и спроведување на процесите за следење, мерење, анализа и подобрување. Овие активности се одвиваат по дефинирани процедури и работни упатства преку кои се докажува усогласеноста на производите/услугите и воедно се обезбедува функционирање и непрекинато подобрување на ефикасноста на системот за управување со квалитетот.

Барање 8.2	Следење и мерење
-------------------	-------------------------

Барање 8.2.1	Задоволство на заинтересираните страни
---------------------	---


Фудбалската федерација на Македонија ги следи информациите за задоволство на своите корисници кои се добиваат по пат на:

- Директна комуникација со заинтересираните страни
- Различни видови извештаи, анкети, прашалници и др.
- Рекламации од сите заинтересирани страни
- Анализа на влезните и излезните информации од процесите

Барање 8.2.2	Интерна проверка на системот за квалитет
---------------------	---

Интерната провешка на системот за квалитет се спроведува со цел да се верификува усогласеноста на преземените активности и резултати со планираните активности и утврдување на ефикасноста од примената на системот за управување со квалитетот. Интерна проверка се прави најмалку еднаш во годината или вонредно по барање на Генералниот секретар, Раководител на сектор или оддел или од Менаџерот за квалитет врз основа на претходно утврдени неусогласености, постојано повторување на грешки или анализа на неусогласености. Менаџерот за квалитет ја организира и спроведува интерната проверка за која е соодветно обучен.

Извештаите од спроведената проверка се доставуваат до Генералниот секретар, а корективните мерки до вработените одговорни за соодветната област со цел за навремено нивно спроведување. Со повторна проверка се верификува ефикасноста од преземените корективни и превентивни мерки.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 27/30
	Издание 1		

Барање 8.2.3	Следење и мерење на перформансите на процесите
---------------------	---

Фудбалската федерација на Македонија има дефинирано методи за следење на перформансите на процесите преку анализа на процесните клучни индикатори (КПИ). Овие методи ја покажуваат способноста на процесите дека ги постигнуваат планираните цели. Доколку планираните цели не се постигнати се преземаат соодветно корективни мерки. Начинот на изведување на овие активности се документиран.

Барање 8.2.4	Следење и мерење на производите и услугите
---------------------	---

Заради усогласување на производите/услугите со барањата на заинтересираните страни како и поради постојаното подобрување на квалитетот на истите, се врши мерење на нивните карактеристики.

Следењето и мерењето се врши во одредени фази, а нивните резултати се запишуваат и документаат.


При откривање на определени отстапувања се преземаат корективни мерки за нивно отстранување со што се настојува да се исполнат барањата на заинтересираните страни, а со тоа се зголемува и нивното задоволство.

Доказ за усогласеност е изработен запис со критериуми за прифаќање на производите или услугите.

FFM QP 1040-1 Процедура за мерење на задоволство на купувачите

FFM QP 1040-2 Процедура за интерна проверка

FFM QR 1040-1 Упатство за мерење на перформансите на процесите

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 28/30
	Издание 1		

Барање 8.3	Управување на неусогласени производи или услуги
-------------------	--

Секој неусогласен производ/услуга се идентификува и става под контрола со цел да не дојде до негова употреба, испорака односно реализација на не адекватен производ или услуга. Начинот на изведување на активностите за неусогласените производи/услуги, овластувањата и одговорностите се дефинирани во процедурата за управување со неусогласености. Секој вработен може да достави информации за неусогласеност во секоја фаза од процесот, а посебно вработените кои го следат процесот и вршат верификација на излезите од него. Во случај на неусогласеност се постапува на следниов начин:

- Се преземаат мерки за спречување на примена или користење
- Се преземаат мерки за отстранување на утврдената неусогласеност

Записите за идентификуваните неусогласености се чуваат кај раководителите на секторите и кај Менаџерот за квалитет.

Барање 4.4.7	Подготвеност за реагирање во случај на опасност
---------------------	--

Начинот на реагирање во случај на елементарна непогода е дефиниран во планот за заштита од елементарни непогоди и други несреќи.


Редовни обуки гарантираат координиран начин на постапување во такви случаи.

Барање 8.4	Анализа на податоците
-------------------	------------------------------

Генералниот секретар и раководителите на секторите и одделите ги собираат и анализираат податоците за оценување на ефикасноста на системот за управување со квалитетот. За ова е потребно редовно одржување на состаноци на кои што се анализираат податоците околу:

- Финансиското работење
- Задоволството на заинтересираните страни
- Усогласеноста со квалитетот на производите и услугите
- Трошоците за остварување на процесите и производите како и нивна контрола
- Односот со добавувачите
- Годишните контролни прегледи и др.

Контролата на трошоците зазема значајно место во анализата на податоците со цел за постојано подобрување. Оваа активност се одвива во сите сектори преку изработка на калкулации, прегледи, планови, извештаи и други документи кои обезбедуваат анализа на податоците од различен тип како проект, производ, опрема и сл. со цел донесување на целисходни одлуки и континуирано подобрување.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 29/30
	Издание 1		

Барање 8.5	Подобрување
-------------------	--------------------

Барање 8.5.1	Постојано подобрување
---------------------	------------------------------

Постојаното подобрување на ефективност на системот за управување со квалитетот се прави преку користење на политиката за квалитет, целите за квалитет, резултатите од интерната проверка, корективните и превентивните мерки и преиспитувањето на системот за управување со квалитетот од страна на раководството. Фудбалската федерација на Македонија постојано ги следи и подобрува процесите и активностите во работењето. Активностите за подобрување се целосна одговорност на раководителите на секторите и одделите и Генералниот секретар.

Барање 8.5.2	Корективни мерки
---------------------	-------------------------

Корективните мерки се преземаат за да се отстранат причините за појавените неусогласености и спречување на нивната повторна појава. Начинот на изведување на овие активности е дефиниран во процедура за корективни и превентивни мерки во која се вклучени следниве барања:

- Преиспитување на неусогласеност
- Утврдување на причина за неусогласеност
- Преземање мерки
- Дефинирање и примена на потребните мерки
- Преиспитување на преземените корективни мерки


Одговорното лице во секторот каде е настаната грешката ја предложува и мери ефикасноста од спроведената корективна мерка.

Барање 8.5.3	Превентивни мерки
---------------------	--------------------------

Превентивните мерки се преземаат за да се отстрани причината за потенцијална неусогласеност и спречување на нивна појава. Начинот за извршување е дефиниран во процедура за корективни и превентивни мерки во која се вклучени следниве барања:

Утврдување на потенцијални неусогласености и нивни причини
Примена на мерки со цел да се спречи појава на неусогласености
Утврдување и примена на превентивни мерки
Евидентирање на резултатите
Преиспитување на преземените превентивни мерки.

Одговорност на секој вработен е да ги идентификува и утврдува неусогласеностите, а иницирањето и преземањето мерки е одговорност на раководните лица.

	ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ		
	Quality Manual		
	Верзија 1	Датум: декември 2010	Страни: 30/30
Издание 1			

Фудбалската федерација на Македонија работи и на превенирање на ризици кои произлегуваат од самото менаџирање во федерацијата. Согласно ова, директорите на сектори и раководителите на оддели изработуваат запис на можните потенцијални ризици во работењето. Во него точно се опишуваат ризиците, нивото на ризик како и мерките кои треба да се преземат и времето за кои потенцијалниот ризик може да се отстрани или евентуално да се контролира.

FFM QP 1040-4 Процедура за корективни мерки
FFM QP 1040-5 Процедура за превентивни мерки

Прилози:

1. Организациона шема на ФФМ
2. Интеракција на процеси
3. Процеси/Подпроцеси / Процесен модел на ситемот за менаџмент на квалитетот
4. Матрица на одговорности
5. Мастер листа на документите од ситемот за менаџмент со квалитетот
6. Листа на неважечки документи
7. Прирачник за квалитет за лиценцирање – QM верзија 2
8. Кодекс на однесување