

POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA

Oznaka: 1-00-5-01

A/01	sve	04.12.2020.	Osnovna dokumentovana informacija	Srđan Maljković	Aleksandra Petrović	Mirko Štrković
Izmena	Stran a	Datum	Opis izmene	Izradio	Proverio/-la	Odobrio

Izdanje	Izmena	Datum
A	01	04.12.2020.

Lista dostavljanja

LISTA DOSTAVLJANJA		
R. br.	Funkcija	Medijum
1.	DIREKTOR	D
2.	DIREKTOR SEKTORA TEHNIKE	D
3.	UKOVODILAC IMS	D
4.	UKOVODILAC PROJEKTA	D
5.	SERTIFIKACIONO TELO	D

1.0	O KONSTRUKTEL d.o.o.	5
1.1	Osnovni podaci o KONSTRUKTEL d.o.o.	5
1.2	Organizaciona struktura	5
2.0	O POSLOVNIKU INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	6
3.0	TERMINI I DEFINICIJE	6
4.0	KONTEKST KONSTRUKTEL d.o.o.	6
4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta	6
4.2	Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana	6
4.3	Utvrđivanje predmeta i područja primene	7
4.4	Integrirani sistem menadžmenta i njegovi procesi	7
5.0	LIDERSTVO	8
5.1	Liderstvo i posvećenost	8
5.1.1	<i>Opšte odredbe</i>	8
5.1.2	<i>Usredsređenost na korisnika</i>	9
5.2	Politika Integrisanog sistema menadžmenta	9
5.3	Organizacione uloge, ovlašćenja i odgovornosti	9
6.0	PLANIRANJE	10
6.1	Mere koje se odnose na rizike i prilike	10
6.1.1	<i>Opšte odredbe</i>	10
6.1.2	<i>Aspekti životne sredine i rizici za bezbednost i zdravlje na radu</i>	10
6.1.3	<i>Vrednovanje usaglašenosti</i>	11
6.2	Ciljevi IMS i planiranje njihovog ostvarivanja	11
6.3	Planiranje izmena	11
7.0	PODRŠKA	12
7.1	Resursi	12
7.2	Kompetentnost	12
7.3	Svest	12
7.4	Komuniciranje	12
7.5	Dokumentovane informacije	13
8.0	REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI	13
8.1	Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti	13
8.2	Zahtevi za proizvode i usluge	14
8.3	Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga	14
8.4	Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama	14
8.5	Proizvodnja i pružanje usluge	14
8.6	Puštanje proizvoda i usluga	14
8.7	Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima	14
8.8	Pripravnost za reagovanje u vanrednim situacijama	14
9.0	VREDNOVANJE PERFORMANSI	16
9.1	Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje	16
9.1.1	<i>Opšte</i>	16
9.1.2	<i>Zadovoljstvo korisnika</i>	16
9.1.3	<i>Analiza i vrednovanje usaglašenosti</i>	16
9.2	Interna provera	17
9.3	Preispitivanje od strane rukovodstva	17
10.0	POBOLJŠAVANJE	18
10.1	Opšte	18
10.2	Neusaglašenost i korektivna mera	18

10.3	Stalno poboljšavanje	19
------	----------------------------	----

1.0 O KONSTRUKTEL d.o.o.**1.1 Osnovni podaci o KONSTRUKTEL d.o.o.**

Poslovno ime: KONSTRUKTEL d.o.o. BEOGRAD – NOVI BEOGRAD

Skraćeno ime: KONSTRUKTEL d.o.o.

Registarski/Matični broj: 21289434

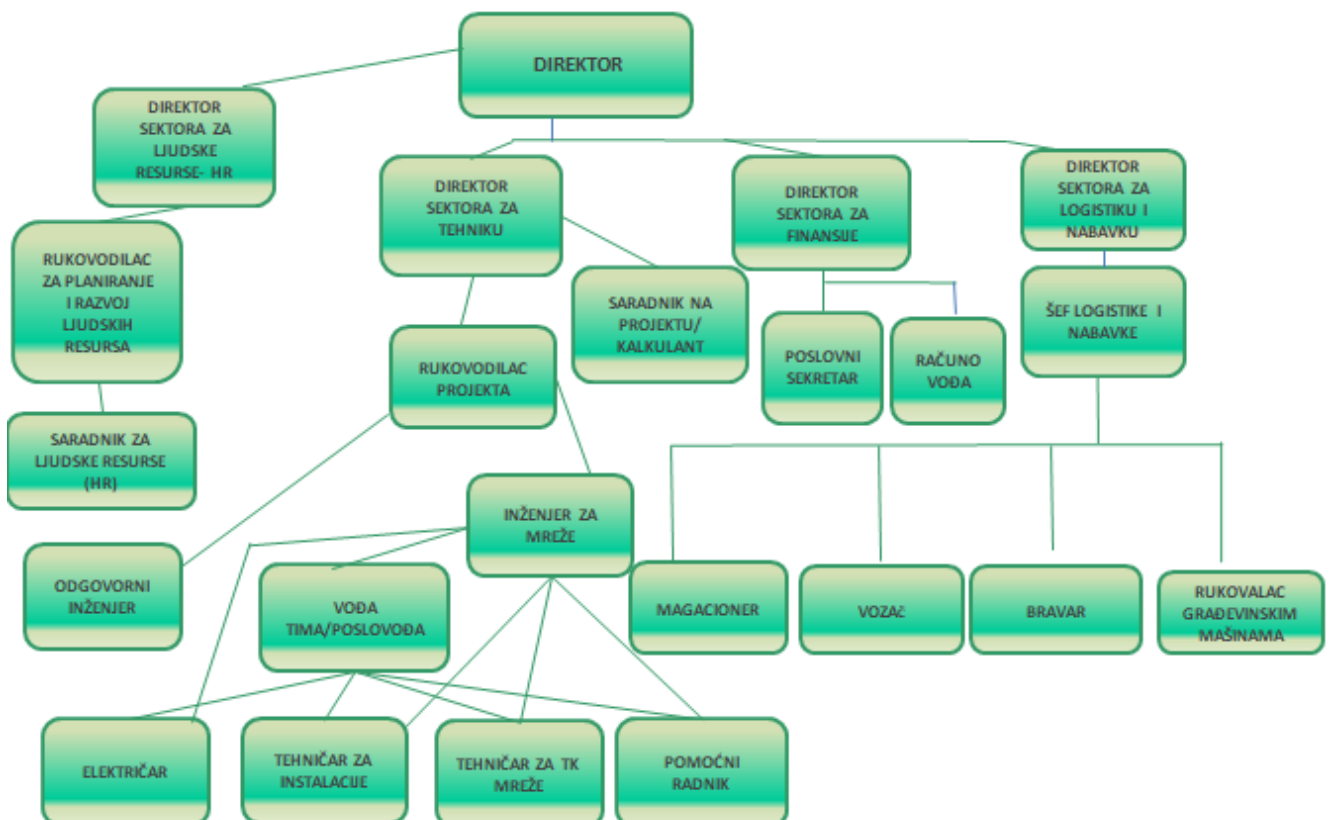
PIB: 110042927

Pravna forma: Društvo sa ograničenom odgovornošću

Sedište: Danice Kojić 25, Beograd 11070, Srbija

Pretežna delatnost:

Zakonski zastupnik: Mirko Šteković, Direktor

1.2 Organizaciona struktura

Slika 1 – Organizaciona struktura KONSTRUKTEL d.o.o.

2.0 O POSLOVNIKU INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA

Poslovnik Integrisanog sistema menadžmenta dokumentuje integrisani sistem menadžmenta i demonstrira sposobnost KONSTRUKTEL d.o.o. da u kontinuitetu isporučuje usluge iz oblasti **energetike** (montaža TK i EE opreme, kabliranje, izrada EE ormara, završna merenja i izrada EE atesta), **telekomunikacija** (izvođenje kompletnih instalacija slabe struje na poslovnim, industrijskim i stambenim objektima, izrada spojeva na optičkim i bakarnim kablovima, završna merenja i izrada TK atesta) i **izvođenje radova u oblasti niskogradnje** – skraćeno: usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i izvođenje radova u oblasti niskogradnje u skladu sa zahtevima korisnika, ugovornim zahtevima i zahtevima drugih zainteresovanih strana usklađene sa zahtevima standarda SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 14001:2015 i SRPS ISO 45001:2018.

3.0 TERMINI I DEFINICIJE

Za potrebe Integrisanog sistema menadžmenta KONSTRUKTEL d.o.o. koristi termine i definicije iz standarda SRPS ISO 9000:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik, SRPS ISO 14001:2015 Sistemi menadžmenta životnom sredinom – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje i SRPS ISO 45001:2018 Sistemi upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.

Korišćene su poslednje revizije pomenutih standarda.

4.0 KONTEKST KONSTRUKTEL d.o.o.

4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta

KONSTRUKTEL d.o.o. je razmotrio i definisao svoj kontekst u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-4-1 Procedura za određivanje konteksta i zainteresovanih strana**.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
2-00-4-1	Procedura za određivanje konteksta i zainteresovanih strana
4-2-00-4-2	Kontekst KONSTRUKTEL d.o.o.

4.2 Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana

KONSTRUKTEL d.o.o. je utvrdio zainteresovane strane i njihove potrebe i očekivanja u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-4-1 Procedura za određivanje konteksta i zainteresovanih strana**.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
4-2-00-4-1	Lista zainteresovanih strana

4.3 Utvrđivanje predmeta i područja primene

KONSTRUKTEL d.o.o. je odredio granice i primenljivost Integrisanog sistema menadžmenta u **4-2-00-4-3 Predmetu i području primene Integrisanog sistema menadžmenta.**

Relevantne dokumentovane informacije:

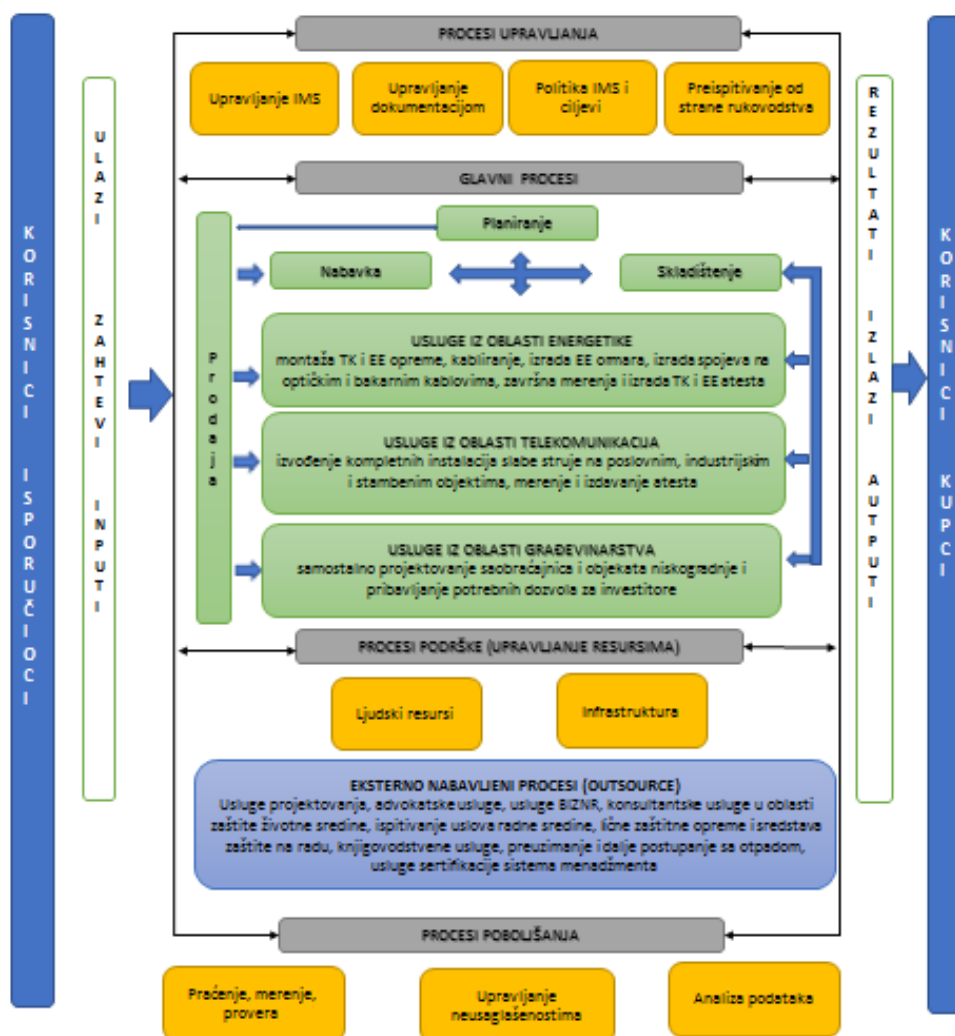
Oznaka	Naziv
4-2-00-4-3	Predmet i područje primene Integrisanog sistema menadžmenta

4.4 Integrisani sistem menadžmenta i njegovi procesi

KONSTRUKTEL d.o.o. je uspostavio i primenjuje Integrisani sistem menadžmenta, koji održava i stalno poboljšava u skladu sa zahtevima standarda SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 14001:2015 i SRPS ISO 45001:2018, uključujući sve potrebne procese i njihova međusobna delovanja.

KONSTRUKTEL d.o.o. je utvrdio procese koji su potrebni za Integrisani sistem menadžmenta i njihovu primenu u skladu sa organizacionom strukturom.

KONSTRUKTEL d.o.o. je utvrdio zahtevane ulazne elemente u procese IMS i očekivane izlazne elemente iz tih procesa, kriterijume i metode koji su potrebni da se obezbedi efektivno funkcionisanje tih procesa, kao i odgovarajuće resurse, ovlašćenja i odgovornosti za te procese. Procesi IMS i njihovo međusobno delovanje prikazani su na Slici 2.



Slika 2 – Šema procesa

Tokom preispitivanja Integrisanog sistema menadžmenta najviše rukovodstvo KONSTRUKTEL d.o.o. vrednuje procese i sprovodi potrebne izmene u cilju osiguranja da će procesi ostvariti planirane rezultate i na taj način poboljšavaju procese Integrisanog sistema menadžmenta.

5.0 LIDERSTVO

5.1 Liderstvo i posvećenost

5.1.1 Opšte odredbe

Najviše rukovodstvo KONSTRUKTEL d.o.o. snosi odgovornost za efektivnost Integrisanog sistema menadžmenta i obezbeđivanje potrebnih resursa radi osiguranja da su **4-00-5-01 Politika IMS** i **4-00-6.00-01 Ciljevi IMS** kompatibilni sa strateškim opredeljenjem i kontekstom KONSTRUKTEL d.o.o.

Najviše rukovodstvo obezbeđuje da su zahtevi Integrisanog sistema menadžmenta integrisani u poslovne procese KONSTRUKTEL d.o.o. i da Integrisani sistem menadžmenta ostvaruje predviđene rezultate.

Najviše rukovodstvo komunicira o važnosti efektivnog Integrisanog sistema menadžmenta, promoviše stalno poboljšavanje, procesni pristup, razmišljanje zasnovano na riziku, zaštitu životne sredine, bezbednost i zdravlje na radu i podržava ostalo rukovodstvo da demonstrira liderstvo u oblastima kojima rukovode.

5.1.2 Usredsređenost na korisnika

Najviše rukovodstvo KONSTRUKTEL d.o.o. pokazuje liderstvo i posvećenost u pogledu usredsređenosti na korisnika tako što obezbeđuje da se:

- zahtevi korisnika, ugovorni zahtevi, zahtevi drugih zainteresovanih strana i zakonski zahtevi utvrđuju, razumeju i konzistentno ispunjavaju;
- rizici i prilike koje mogu da utiču na usaglašenost **usluga iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** i sposobnost da se povećava zadovoljstvo korisnika utvrđuju i da se njima bavi;
- održava usredsređenost na povećanje zadovoljstva korisnika.

5.2 Politika Integrisanog sistema menadžmenta

Direktor KONSTRUKTEL d.o.o. je definisao **Politiku IMS** i učinio je dostupnom zaposlenima i ostalim zainteresovanim stranama.

Politika IMS predstavlja okvir za planiranje i poboljšavanje Integrisanog sistema menadžmenta i postavljanje njegovih opštih i posebnih ciljeva.

5.3 Organizacione uloge, ovlašćenja i odgovornosti

Najviše rukovodstvo je definisalo ovlašćenja i odgovornosti za relevantne uloge, saopštilo ih i objasnilo zaposlenima u KONSTRUKTEL d.o.o. Najviše rukovodstvo je dodelilo uloge, ovlašćenja i odgovornosti za osiguranje da je Integrisani sistem menadžmenta usklađen sa standardima SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 14001:2015 i SRPS ISO 45001:2018 i za izveštavanje najvišeg rukovodstva o performansama Integrisanog sistema menadžmenta. Svako radno mesto detaljno je opisano u Pravliniku o sistematizaciji i unutrašnjoj organizaciji.

5.4 Konsultovanje i učestvovanje zaposlenih

KONSTRUKTEL d.o.o. je definisao sve nophodne procese koji se odvijaju unutar kompanije, a tiču se upravljanje bezbednošću i zdravljem na radu. Jedan od procesa je i konsultovanje i učestvovanje zaposlenih. Aktivno učešće i konsultovanje zaposlenih je zastupljeno je u razvoju, planiranju, primenjivanju, vrednovanju BZR performansi i merama za stalno poboljšanje BZR sistema menadžmenta.

KONSTRUKTEL d.o.o.:

- obezbeđuje mehanizme, vreme, obuku i resurse neophodne za konsultovanje i učestvovanje zaposlenih;
- obezbeđuje blagovremeni pristup jasnim, razumljivim i relevantnim informacijama o BZR sistemu menadžmenta;
- utvrđuje i uklanja prepreke ili barijere za učestvovanje, i smanjuje na najmanju moguću meru one koje se ne mogu ukloniti;
- ističe značaj konsultovanja nerukovodećih radnika;
- ističe značaj učestvovanja nerukovodećih radnika.

Neki od mehanizama koje KONSTRUKTEL d.o.o. primenjuje kad je u pitanju konsultovanje i učestvovanje zaposlenih je:

- ohrabrivanje zaposlenih na svim nivoima da izveštavaju o opasnim situacijama, tako da se mogu primeniti preventivne mere i preduzeti korektivne mere;
- dijalog i razmena informacija;
- pravovremeno pružanje informacija koje su neophodne zaposlenima;
- davanje povratnih informacija koje KONSTRUKTEL d.o.o. razmatra pre donošenja odluka.

Direktor je na inicijativu zaposlenih, imenovao Predstavnik zaposlenih za BZR pitanja, koji se bavi pitanjima BZR performansi i BZR sistema menadžmenta.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
4-00-5-01	Politika Integrisanog sistema menadžmenta
4-00-6.00-01	Ciljevi Integrisanog sistema menadžmenta

6.0 PLANIRANJE

6.1 Mere koje se odnose na rizike i prilike

6.1.1 Opšte odredbe

Prilikom planiranja Integrisanog sistema menadžmenta KONSTRUKTEL d.o.o. razmatra kontekst Kompanije, potrebe i očekivanja zainteresovanih strana i područje primene Integrisanog sistema menadžmenta.

KONSTRUKTEL d.o.o. utvrđuje rizike i prilike u vezi sa sposobnošću da osigura da Integrisani sistem menadžmenta može da ostvaruje predviđene rezultate, da spreči ili smanji neželjene efekte, da je kompatibilan sa kontekstom Kompanije i da može da se ostvaruje njegovo poboljšavanje.

Rizici i prilike u vezi sa Integrisanim sistemom utvrđuju se u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-0-6 Procedura za postupanje sa rizicima i prilikama**.

6.1.2 Aspekti životne sredine i rizici za bezbednost i zdravlje na radu

KONSTRUKTEL d.o.o. sprovodi identifikaciju aspekata životne sredine u okviru područja primene Integrisanog sistema menadžmenta i vrednuje njihov značaj ili potencijalni značaj. Proces identifikacije aspekata životne sredine i vrednovanja njihovog značaja sprovodi se za aktivnosti u okviru svih procesa koje mogu da imaju negativan uticaj, uključujući i razmatranje situacija u kojima dolazi do odstupanja od normalnih uslova rada, kao i vanrednih situacija ili incidenata. Način identifikovanja aspekata životne sredine i vrednovanja njihovog uticaja opisani su u dokumentovanoj informaciji **2-14-0-1 Procedura za identifikaciju i vrednovanje aspekata životne sredine**.

KONSTRUKTEL d.o.o., takođe, sprovodi identifikaciju opasnosti i rizika u vezi sa bezbednošću i zdravljem na radu u okviru područja primene Integrisanog sistema menadžmenta i vrednuje njihov aktuelni ili potencijalni značaj. Proces identifikacije opasnosti i rizika i vrednovanja njihovog značaja sprovodi se za sve aktivnosti u okviru svih procesa koje mogu da imaju negativan uticaj na bezbednost i zdravlje, uključujući i razmatranje situacija u kojima dolazi do odstupanja od normalnih uslova rada, kao i vanradnih situacija ili incidenata. Način identifikovanja opasnosti i rizika za

bezbednost i zdravlje opisani su u dokumentovanoj informaciji **2-45-0-1 Procedura za identifikaciju opasnosti, procenu rizika i upravljanje rizicima BIZNR**.

6.1.3 Vrednovanje usaglašenosti

U skladu sa prirodom svojih poslovnih aktivnosti KONSTRUKTEL d.o.o. se usaglašava sa brojnim zahtevima korisnika, zakona, ugovora i zainteresovanih strana koji se odnose na kvalitet, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu.

Proces identifikacije i periodičnog vrednovanja usaglašenosti sa pomenutim zahtevima opisan je u dokumentovanoj informaciji **2-00-10-01 Procedura za identifikaciju i vrednovanje usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima**.

6.2 Ciljevi IMS i planiranje njihovog ostvarivanja

Rukovodilac IMS i rukovodioci organizacionih celina neprekidno definišu merljive i vremenski ograničene integrisane ciljeve kvaliteta, životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu za relevantne funkcije i nivoe širom KONSTRUKTEL d.o.o. Rukovodilac IMS prati postavljene ciljeve kroz procese monitoringa i merenja i preispitivanja Integrisanog sistema menadžmenta.

Ciljevi Integrisanog sistema menadžmenta su konzistentni sa Politikom IMS i propisani su u okviru svih funkcija i na svim nivoima u KONSTRUKTEL d.o.o. Ciljevi su definisani u odnosu na primenljive zahteve, usaglašenost **usluga iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** i povećanje zadovoljstva korisnika i drugih zainteresovanih strana.

Planovi za ostvarivanje ciljeva se pripremaju za svaki definisani cilj kvaliteta, životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

Planirane aktivnosti za ostvarivanje ciljeva, ovlašćenja i odgovornosti, rokovi i potrebni resursi definisani su i dokumentovani u dokumentovanoj informaciji **4-00-6.00-01 Ciljevi IMS**. Rukovodilac IMS periodično preispituje planove realizacije ciljeva radi praćenja njihovog ostvarivanja i eventualnog uključivanja potrebnih izmena. Najviše rukovodstvo preispituje realizaciju ciljeva najmanje jedan put godišnje, tokom preispitivanja Integrisanog sistema menadžmenta.

6.3 Planiranje izmena

Kada KONSTRUKTEL d.o.o. utvrdi potrebu za izmenom u Integrisanom sistemu menadžmenta, Rukovodilac IMS preuzima odgovornost da ista bude sprovedena na planirani način.

Prilikom planiranja izmene u Integrisanom sistemu menadžmenta Rukovodilac IMS obavezno razmatra svrhu izmene i njene potencijalne posledice, integritet Integrisanog sistema menadžmenta, raspoloživost resursa i raspodelu ili preraspodelu ovlašćenja i odgovornosti.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
2-00-0-6	Procedura za postupanje sa rizicima i prilikama
2-14-0-1	Procedura za identifikaciju i vrednovanje aspekata životne sredine
2-45-0-1	Procedura za identifikaciju opasnosti, procenu rizika i upravljanje rizicima BIZNR
2-00-10-01	Procedura za identifikaciju i vrednovanje usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima

7.0 PODRŠKA

7.1 Resursi

KONSTRUKTEL d.o.o. utvrđuje i obezbeđuje resurse koji su potrebni za uspostavljanje, primenu, održavanje i stalno poboljšavanje Integrisanog sistema menadžmenta.

Resursi uključuju ljude, infrastrukturu (zgrade, komunalne usluge, opremu – hardver i softver), vozni park, informacione i komunikacione tehnologije, okruženje za realizaciju operativnih procesa, resurse za praćenje i merenje i znanje KONSTRUKTEL d.o.o. Definisana je dokumentovana informacija **2-00-8.05 Procedura – korišćenje službenih vozila**, u skladu sa kojom je propisan način korišćenja službenih vozila.

7.2 Kompetentnost

KONSTRUKTEL d.o.o. raspolaže neophodnim kadrovskim resursima sa zahtevanim znanjem i veštinama, organizacionom infrastrukturom i finansijskim resursima za uspostavljanje, primenu, održavanje i poboljšavanje Integrisanog sistema menadžmenta.

U slučajevima kada se smatra neophodnim i opravdanim, KONSTRUKTEL d.o.o. može da angažuje eksterno kompetentno osoblje ili institucije iz različitih oblasti za realizaciju aktivnosti za koje ne raspolaže adekvatnim resursima.

Direktor i Rukovodilac IMS su odgovorni za identifikovanje potreba i sprovođenje profesionalne obuke za zaposlene koji sprovode aktivnosti koje mogu da imaju značajan uticaj na kvalitet **usluga iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva**, zadovoljstvo korisnika, performanse životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

Direktor i Rukovodilac IMS su odgovorni za relevantnu kompetentnost svojih radnika, zasnovanu na obrazovanju, obukama i/ili radnom iskustvu, u skladu sa zahtevima za obavljanje konkretnih poslova.

Način obezbeđivanja neophodne kompetentnosti za dodeljene uloge, ovlašćenja i odgovornosti za primenu i kontrolisanje aktivnosti u Integrisanom sistemu menadžmenta uspostavljeni su u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-0-3 Procedura za kompetentnost, obuku i podizanje svesti**. Pored ove, definisane su i sledeće dokumentovane informacije kojima je definisano upravljanje ljudskim resursima: **2-00-7.00 Proces zapošljavanja tehničara/tehničara montera (Tehničar za instalacije/Tehničar za TK mreže)**, **2-00-7.01 Procedura – zasnivanje radnog odnosa** i **2-00-7.02 Proces – raskid radnog odnosa**. Dokumentovane informacije o sprovedenim obukama i njihovoj efektivnosti čuvaju se kod Rukovodioca IMS.

7.3 Svest

KONSTRUKTEL d.o.o. obezbeđuje da su osobe koje obavljaju poslove kojima Kompanija upravlja svesne Politike IMS, relevantnih ciljeva, svog doprinosa efektivnosti Integrisanog sistema menadžmenta i mogućih posledica neusaglašenosti sa zahtevima Integrisanog sistema menadžmenta.

7.4 Komuniciranje

KONSTRUKTEL d.o.o. koristi različite oblike i metode internog i eksternog komuniciranja, kao i komuniciranja sa zakonodavcima i drugim zainteresovanim stranama, definisane u dokumentovanoj informaciji **2-00-0-4 Procedura za komuniciranje**.

Direktor donosi odluku o eventualnom komuniciranju sa eksternim zainteresovanim stranama u vezi sa poverljivim informacijama i podacima iz područja primene Integrisanog sistema menadžmenta.

7.5 Dokumentovane informacije

Dokumentovane informacije (Poslovnik, politika IMS, procedure, radna uputstva, zapisi itd.) se kreiraju, ažuriraju, distribuiraju i povlače na način definisan dokumentovanom informacijom **2-00-7.05 Procedura za upravljanje dokumentovanim informacijama**, usklađenom sa zahtevima relevantnih standarda i dobre prakse u KONSTRUKTEL d.o.o. Pored ovoga jasno su definisana i sledeća uputstva, **3-00-1-02 Uputstvo – zavođenje dokumenata u Društvu** i **3-00-1-05 Uputstvo – obeležavanje dokumenata u Društvu**.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
2-00-8.05	Procedura – korišćenje službenih vozila
2-00-0-3	Procedura za kompetentnost,obuku i podizanje svesti
2-00-7.00	Proces zapošljavanja tehničara/tehničara montera (Tehničar za instalacije/Tehničar za TK mreže
2-00-7.01	Procedura – zasnivanje radnog odnosa
2-00-7.02	Proces – raskid radnog odnosa
2-00-0-4	Procedura za komuniciranje
2-00-7.05	Procedura za upravljanje dokumentovanim informacijama
3-00-1-02	Uputstvo – zavođenje dokumenata u Društvu
3-00-1-05	Uputstvo – obeležavanje dokumenata u Društvu

8.0 REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Rukovodilac projekta je odgovoran za planiranje i primenu procesa neophodnih za ispunjavanje zahteva za obezbeđivanje **usluga iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** u skladu sa dokumentovanim informacijama **2-00-8.01 Procedura – Rukovodilac projekta**, **2-00-8.06 Procedura – inženjer za mreže**, **2-00-8.07 Procedura – vođa tima**, **2-00-8.03 Procedura – radni nalozi**, **2-00-0-7 Pocedura za realizaciju projekata**.

Operativno upravljanje u vezi sa značajnim aspektima životne sredine definisano je u sledećim dokumentovanim informacijama: **3-14-0-1 Uputstvo za upravljanje otpadom**, **3-14-0-2 Uputstvo za upravljanje opasnim materijama**, **3-14-0-3 Uputstvo za upravljanje starim baterijama i akumulatorima** i **3-14-0-4 Uputstvo za upravljanje električnim i elektronskim otpadom**.

Operativno upravljanje u vezi sa sistemom upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu definisano je sledećim dokumentovanim informacijama: **2-45-0-1 Procedura za identifikaciju opasnosti, procenu rizika i upravljanje rizicima BIZNR**, **2-45-10-01 Procedura u slučaju nastanka povrede na radu**, **2-45-10-04 Identifikacija i opis procesa BZR sistema menadžmenta**, **3-00-1-04 Uputstvo za bezbedan i zdrav rad**.

8.2 *Zahtevi za proizvode i usluge*

Komuniciranje sa korisnicima, proces utvrđivanja zahteva za **usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva**, proces preispitivanja tih zahteva i proces izmene zahteva za proizvode i usluge definisani su u dokumentovanoj informaciji **2-00-8.04 Procedura – Tenderi** i **4-2-00-0-7-1 Obračun troškova za izvođenje projekta**.

8.3 *Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga*

Direktor imenuje osobu ovlašćenu i odgovornu za planiranje, realizaciju i upravljanje projektom **usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** i upravljanje projektovanjem i razvojem (planiranje projektovanja i razvoja, ulazni elementi projektovanja i razvoja, upravljanje projektovanjem i razvojem, izlazni elementi projektovanja i razvoja i izmene projektovanja i razvoja), uključujući i odgovarajuću komunikaciju i sistem izveštavanja. Upravljanje samim projektima i praćenje realizacije projekata vrši se kroz obrazac **4-2-00-0-7-5 Project management KONSTRUKTEL DOO**.

8.4 *Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama*

Dokumentovanjem odgovarajućeg načina za vrednovanje performansi isporučilaca i njihovog izbora, KONSTRUKTEL d.o.o. obezbeđuje da su isporučene **usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** usaglašene sa specificiranim zahtevima za nabavku u skladu sa dokumentovanim informacijama **2-00-7.07 Procedura za nabavku** i **4-2-00-7.07 Lista odobrenih isporučilaca**.

8.5 *Proizvodnja i pružanje usluge*

KONSTRUKTEL d.o.o. definiše aktivnosti planiranja i realizacije **usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** u uslovima kojima se upravlja, sa ciljem da obezbedi potpunu potpunu sposobnost operativnih procesa i spreči pojavu neusaglašenosti. KONSTRUKTEL d.o.o. istovremeno obezbeđuje sve potrebne resurse za realizaciju **usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva**. Aktivnosti skladištenja materijala i opreme definisani su dokumentovanom informacijom **2-00-7.12 Procedura zaduženja i razduženja repromaterijala od strane rukovodioca projekta**.

8.6 *Puštanje proizvoda i usluga*

KONSTRUKTEL d.o.o. primenjuje planirane aranžmane u odgovarajućim fazama i na taj način verifikuje da su zahtevi za **usluge iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** ispunjeni.

8.7 *Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima*

KONSTRUKTEL d.o.o. obezbeđuje da su izlazni elementi koji nisu usaglašeni sa zahtevima koji se na njih odnose odgovarajuće identifikovani i da se njima upravlja kako bi se sprečila njihova nenamerna primena ili isporuka. Detalji upravljanja neusaglašenim izlaznim elementima su definisani u dokumentovanoj informaciji **2-00-10-02 Procedura za upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere**.

8.8 *Pripravnost za reagovanje u vanrednim situacijama*

Sa ciljem da identifikuje, spreči i ublaži negativan uticaj na životnu sredinu i bezbednost i zdravlje zaposlenih KONSTRUKTEL d.o.o. u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-45-10-02 Procedura za postupanje u vanrednim situacijama** i planovima postupanja u sklopu te procedure, propisuje

aktivnosti, ovlašćenja i odgovornosti za postupanje u potencijalnim opasnim situacijama, uzimajući u obzir verovatnoću njihovog pojavljivanja i ozbiljnost posledica koje mogu da ih prate.

U programima i planovima obuke predviđena je i obuka za sprečavanje i otklanjanje posledica vanrednih (opasnih) situacija.

KONSTRUKTEL d.o.o. poseduje i održava opremu potrebnu za sprečavanje i postupanje u vanrednim situacijama.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
2-00-8.01	Procedura – Rukovodilac projekta
2-00-8.06	Procedura – inženjer za mreže
2-00-8.07	Procedura – vođa tima
2-00-8.03	Procedura – radni nalozi
2-00-0-7	Pocedura za realizaciju projekata
3-14-0-1	Uputstvo za upravljanje otpadom
3-14-0-2	Uputstvo za upravljanje opasnim materijama
3-14-0-3	Uputstvo za upravljanje starim baterijama i akumulatorima
3-14-0-4	Uputstvo za upravljanje električnim i elektronskim otpadom
2-45-0-1	Procedura za identifikaciju opasnosti, procenu rizika i upravljanje rizicima BIZNR
2-45-10-01	Procedura u slučaju nastanka povrede na radu
2-45-10-04	Identifikacija i opis procesa BZR sistema menadžmenta
3-00-1-04	Uputstvo za bezbedan i zdrav rad
2-00-8.04	Procedura – Tenderi
4-2-00-0-7-1	Obračun troškova za izvođenje projekta
4-2-00-0-7-5	Project management KONSTRUKTEL DOO
2-00-7.07	Procedura za nabavku
4-2-00-7.07	Lista odobrenih isporučilaca
2-00-7.12	Procedura zaduženja i razduženja repormaterijala od strane rukovodioca projekta
2-00-10-02	Procedura za upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere
2-45-10-02	Procedura za postupanje u vanrednim situacijama

9.0 VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1 Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Opšte

Direktor i Rukovodilac IMS definišu šta je potrebno pratiti i meriti, metode i termine za praćenje i merenje. Rezultati dobijeni praćenjem i merenjem se vrednuju na odgovarajućim nivoima i u odgovarajućim funkcijama. Direktor i Rukovodilac IMS preispituju performanse i efektivnost Integrisanog sistema menadžmenta tokom procesa preispitivanja od strane rukovodstva.

Aktivnosti praćenja i merenja redovnih poslovnih aktivnosti definisana su kroz procedure i uputstva kao što su: **4-2-00-0-7-2 Troškovi učinka ljudi, 2-00-7.10 Procedura fakturisanja, 4-2-00-0-7-3 Praćenje naplate projekta-fakturisano, 4-2-00-0-7-4 Kalkulacija-uporedni pregled, 3-00-1-06 Uputstvo-evidencija prisustva i isplata zarada i 3-00-1-01 Uputstvo – Map Marker.**

Aktivnosti praćenja i merenja značajnih uticaja na životnu sredinu koji su regulisani zakonskim propisima sprovode se od strane eksternih institucija (potrebna praćenja i merenja koje KONSTRUKTEL d.o.o. ne može da sprovede zbog nedostatka opreme ili kvalifikovanog osoblja) u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-14-0-2 Procedura – monitoring životne sredine.**

Dokumentovana informacija **2-45-10-02 Istraživanje incidenta BIZNR** primenjuje se na sve aktivnosti i područja u kojima se mogu pojaviti ili koja mogu da budu izložena nekontrolisanim opasnostima i rizicima pod uticajem opasnih materija, požara, eksplozija, zagađenja i drugih vanrednih situacija koje su posledica raznih događaja ili prirodnih katastrofa.

Performanse bezbednosti i zdravlja na radu prate se i vrednuju u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-45-10-03 Procedura za praćenje i merenje performansi BIZNR.**

Oprema koju KONSTRUKTEL d.o.o. koristi za odgovarajuća praćenja i merenja je etalonirana i pokrivena odgovarajućim dokumentovanim informacijama kao što su Uverenja o etaloniranju.

9.1.2 Zadovoljstvo korisnika

KONSTRUKTEL d.o.o. prati percepcije korisnika o tome do kog su stepena njegove potrebe i očekivanja ispunjeni. Merenje zadovoljstva korisnika analizira se na osnovu popunjenih **4-00-6.00-03 Upitnika zadovoljstva korisnika** i na osnovu **4-00-6.00-02 Analize zadovoljstva korisnika.**

9.1.3 Analiza i vrednovanje usaglašenosti

KONSTRUKTEL d.o.o. analizira i vrednuje odgovarajuće podatke i informacije dobijene kroz procese praćenja i merenja.

Rezultati sprovedenih analiza se koriste za vrednovanje:

- usaglašenosti **usluga iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva;**
- nivoa zadovoljstva korisnika;
- performansi i efektivnosti Integrisanog sistema menadžmenta;
- efektivnosti primene planiranja;
- efektivnosti preduzetih mera koje se odnose na rizike i prilike;
- performansi eksternih isporučilaca;
- potreba za poboljšavanje Integrisanog sistema menadžmenta.

Aktivnost vrednovanja usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima sa kojima se KONSTRUKTEL d.o.o. saglasio sprovodi se u odgovarajućim vremenskim intervalima. Rukovodilac IMS sprovodi pomenuta vrednovanja, održava odgovarajuće dokumentovane informacije o tim aktivnostima i o tome izveštava Direktora.

9.2 Interna provera

KONSTRUKTEL d.o.o. sprovodi interne provere u planiranim intervalima radi obezbeđivanja informacija o usaglašenosti i efektivnosti primenjenog Integrisanog sistema menadžmenta. Interne provere se sprovode u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-09-01 Procedura za internu proveru**.

9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva

Najviše rukovodstvo KONSTRUKTEL d.o.o. sprovodi preispitivanje Integrisanog sistema menadžmenta u planiranim intervalima, najmanje jedan put godišnje, u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-8-07 Preispitivanje od strane rukovodstva**.

Relevantne dokumentovane informacije:

Oznaka	Naziv
4-2-00-0-7-2	Troškovi učinka ljudi
2-00-7.10	Procedura fakturisanja
4-2-00-0-7-3	Praćenje naplate projekta-fakturisano
4-2-00-0-7-4	Kalkulacija-uporedni pregled
3-00-1-06	Uputstvo-evidencija prisustva i isplata zarada
3-00-1-01	Uputstvo – Map Marker
2-14-0-2	Procedura – monitoring životne sredine
2-45-10-02	Istraživanje incidenta
2-45-10-03	Procedura za praćenje i merenje performansi BIZNR
4-00-6.00-03	Upitnik zadovoljstva korisnika
4-00-6.00-02	Analiza zadovoljstva korisnika
2-00-09-01	Procedura za internu proveru
2-00-8-07	Preispitivanje od strane rukovodstva

10.0 POBOLJŠAVANJE

10.1 Opšte

KONSTRUKTEL d.o.o. utvrđuje i odabira prilike za poboljšavanja i primenjuje neophodne mere za ispunjavanje zahteva korisnika i povećanje njihovog zadovoljstva.

Ove aktivnosti uključuju:

- poboljšavanje **usluga iz oblasti energetike, telekomunikacija i građevinarstva** kako bi se ispunili zahtevi i stvorili preduslovi za bavljenje budućim potrebama i očekivanjima;
- korigovanje, sprečavanje i smanjenje neželjenih efekata;
- poboljšavanje performansi i efektivnosti Integrisanog sistema menadžmenta.

10.2 Neusaglašenost i korektivna mera

KONSTRUKTEL d.o.o. reaguje na neusaglašenosti, preduzima mere da upravlja njom i koriguje je bavi se njenim posledicama u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-10-02 Procedura za upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere**.

KONSTRUKTEL d.o.o. ima uspostavljen sistem primene korektivnih mera u okviru koga istražuje i dokumentuje ključne uzroke neusaglašenosti i mere za korekciju neusaglašenosti u vezi sa isporučiocima, internim neusaglašenostima i neusaglašenostima u vezi sa reagovanjem korisnika i drugih zainteresovanih strana. Korektivne mere se upućuju odgovornim pojedincima i prate u skladu sa dokumentovanom informacijom **2-00-10-02 Procedura za upravljanje neusaglašenostima i korektivne mere**.

10.3 Stalno poboljšavanje

KONSTRUKTEL d.o.o. stalno poboljšava pogodnost, adekvatnost i efektivnost Integrisanog sistema menadžmenta.

KONSTRUKTEL d.o.o. razmatra rezultate analiza i vrednovanja i izlazne elemente preispitivanja od strane rukovodstva kako bi utvrdila da li postoje potrebe i prilike kojima treba da se bavi u okviru procesa stalnog poboljšavanja.