


***Poslovnik o kvalitetu,  
zaštiti životne sredine,  
zdravlju i bezbednosti na  
radu***

<b>REVIZIJA</b>	<b>6</b>		
<b>ODOBRENJA</b>	<b>IME</b>	<b>POTPIS</b>	<b>DATUM</b>
<b>Uradio</b>	D.Stanisavljević		31.01.2017.
<b>Odobrio</b>	R.Nedić		31.01.2017.

## HRONOLOGIJA REVIZIJA

<b>Rev broj</b>	<b>Tačka</b>	<b>Datum</b>	<b>Opis izmena</b>
0	sve	10.09.2006.	Prva radna verzija
1	sve	16.03.2007.	Usaglašavanje sa zahtevima ISO 9001:2000 standarda
2	7.6	18.08.2008.	Dodato izostavljanje po zahtevu iz tačke 7.6
3	sve	15.03.2010.	Usaglašavanje sa zahtevima ISO 9001:2008 standarda
4	sve	20.07.2012.	Usaglašavanje sa zahtevima standarda ISO 14001:2004 i OHSAS 18001:2007
5	4.1.2; 4.1.3	10.02.2016.	Uklanjanje procesa skladištenja i procesa razvoja iz dijagrama veza između procesa; Dodavanje usluga iz outsorsa
6	sve	31.01.2017.	Usaglašavanje sa zahtevima ISO 9001:2015 standarda

# SADRŽAJ

PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	4
VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	5
REFERENTNI DOKUMENTI I POJMOVI	5
MODEL PROCESA	6
KONTEKST ORGANIZACIJE	7
REDOSLED I MEĐUSOBNO DELOVANJE PROCESA U GSS-U	8
OPIS GLAVNIH PROCESA I PROCESA PODRŠKE	9
LIDERSTVO	10
PLANIRANJE	10
RESURSI	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
VREDNOVANJE PERFORMANSI	22
POBOLJŠAVANJE	25
PRILOG 1 – POLITIKA ISM-a	26
PRILOG 2 - ORGANIZACIONA ŠEMA PRIVREDNOG DRUŠTVA	27
PRILOG 3 – VEZA ZA ZAHTEVIMA OSTALIH STANDARDARDA	28

## 1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE (4.3)

Ovaj pravilnik sadrži izjavu o politici i ciljevima kvaliteta integrisanog sistema menadžmenta: KVALITETOM, ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE, ZAŠTITOM ZDRAVLJA I BEZBEDNOŠĆU NA RADU, pregled organizacije i opšti pregled integrisanog sistema menadžmenta, koji se odnose na proizvode i usluge koje pruža privredno društvo Global Substation Solutions d.o.o.

**Privredno društvo Global Substation Solutions d.o.o.** je osnovano 07.04.2004. godine i ima svoje sediste u Sava Centru, Milentija Popovica 9, Beograd. Zaposleni u Global Substation Solutions d.o.o. su master ili diplomirani inženjeri elektrotehnike, građevine i arhitekture.

Privredno društvo Global Substation Solutions d.o.o. se bavi sledećim inženjering usugama:

- projektovanje kompletnih trafostanica i kablova za prenos i distribuciju naizmenične i jednosmerne struje svih naponskih nivoa
- usluge konfigurisanje i ispitivanje zaštitne, kontrolne i primarne opreme uključujući puštanje u rad trafostanica svih naponskih nivoa
- distribuciju opreme za kontrolu i zaštitu u trafostanicama različitih proizvođača
- konsalting uslugama u elektroenergetskom inženjeringu

**Organizaciona šema** društva Global Substation Solutions d.o.o. data je u **Prilogu 2** Poslovnika

**Naša Misija** — GSS-ova je misija da pruža sveobuhvatne i visokokvalitetne inženjering usluge (u oblasti projektovanja trafostanica, i ispitivanja primarne opreme i zaštitnih i kontrolnih sistema i elektroenergetski konsalting) i time kontinualno razvija poverenje kod korisnika.

Integrirani sistem menadžmenta preduzeća je formulisan tako da obuhvati sve delatnosti privrednog društva.

Integrirani sistem menadžmenta (**ISM**) usklađen je sa zahtevima sledećih standarda:

**ISO 9001:2015** Sistem menadžmenta kvalitetom,

**ISO 14001:2015** sistem menadžmenta zaštitom životne sredine,

**OHSAS 18001:2007** sistem menadžmenta zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu.

Pored navdenih standarda, u izradi ovog pravilnika korišćena su i sledeća referentna dokumenta:

- ISO 9004:2009 Integrirani sistem menadžmenta – Uputstva za poboljšavanja performansi
- ISO 9000:2015 Integrirani sistem menadžmenta – Osnove i rečnik
- ISO 19011:2011 Uputstva za proveravanje Integriranog sistema menadžmenta
- ISO 14062:2010 Uključivanje aspekta životne sredine u projektovanje i razvoj proizvoda
- ISO 14050:2010 Rečnik
- ISO 14031:2016 Vrednovanje učinka zaštite životne sredine – Smernice
- ISO 14004:2017 Opšte smernice za principe, sisteme i tehnike podrške
- OHSAS 18002:2007 Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu Uputstvo za primenu OHSAS 18001

Preduzeće Global Substation Solutions d.o.o. primenjuje integrirani sistem menadžmenta radi:

- a) demonstriranja sposobnosti projektovanja, konsaltinga i ispitivanja trafostanica, usaglašenih sa zahtevima korisnika i ostalih zainteresovanih strana i važećih zakona, propisa, direktiva, pravilnika i međunarodnih standarda;
- b) povećanja zadovoljstva i očekivanja korisnika efektivnim sprovođenjem integrisanog sistema menadžmenta, uključujući procese njihovog stalnog poboljšavanja;
- c) obezbeđenja potrebnih i dovoljnih uslova za projektovanje i razvoj visokokvalitetnih projekata, **uz vođenje brige o mogućim uticajima na životnu sredinu, kao i na zdravlje i bezbednost na radu zaposlenih;**
- d) **utvrđivanje i, ukoliko se otkriju, stavljanja pod kontrolu značajnih aspekata životne sredine i poboljšavanja svog učinka u zaštiti životne sredine;**
- e) **utvrđivanja procesa upravljanja rizicima po zdravlje i bezbednost koji se ne mogu tolerisati i rizika koji se moraju rešavati u ograničenim vremenskim intervalima**

## 2 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Poslovnik se u svom tekstu poziva na procedure integrisanog sistema menadžmenta. Procedure koje se primenjuju u integrisanom sistemu menadžmenta prikazane su u Spisku procedura GSS00-01.

## 3 REFERENTNI DOKUMENTI I POJMOVI

### 3.1 PROPISI I STANDARDI

Integrirani sistemi menadžmenta (QMS, EMS, OHSAS) u GSS-u zasnivaju se na standardima i propisima koji su definisani u svakom dokumentu ISM u kojima se navode standardi i propisi relevantni za materiju na koju se odnosi taj dokument.

Standardi i propisi koje se primenjuju u integrisanom sistemu menadžmenta prikazani su u Pregledu standarda i propisa GSS00-09.

### 3.2 OPŠTI DOKUMENTI GSS-a

Osim propisa i standarda, delatnost GSS-a, a time i Integrirani sistemi menadžmenta u njemu, uređeni su i opštim dokumentima koji se donose u skladu s odgovarajućim propisima:

- *Pravilnik o radu;*
- *Pravilnik o sistematizaciji radnih mesta;*
- *Pravilnik o bezbednosti i zaštiti na radu;*
- *Akt o proceni rizika;*
- *Pravila o zaštiti od požara*

### 3.3 POJMOVI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovom poslovniku, kao i u ostalim dokumentima ISM u GSS-u, za korišćene pojmove, podrazumevaju se njima pripadajuća tumačenja, odnosno definicije, iz odgovarajućeg standarda. Za neke druge, specifične pojmove, primenjuju se tumačenja data u dokumentu u kom se pojavljuju.

Umesto nekih pojmova, odnosno reči ili grupe reči, koji se često javljaju, koriste se njihove skraćenice. Tumačenje tih skraćenica daje se u posebnom poglavlju svakog dokumenta sistema menadžmenta kvalitetom. U ovom poslovniku koriste se sledeće skraćenice:

- ISM: Integrirani sistemi menadžmenta;
- DISM: Dokumenta ISM;
- MIS: Menadžer integrisanih sistema;
- GSS: Global Substation Solutions d.o.o.
- EMS: Sistem menadžmenta zaštitom životne sredine
- ZZBR: Zaštita zdravlja i bezbednost na radu
- SMZZBR: Sistem Menadžmenta Zaštita zdravlja i bezbednost na radu

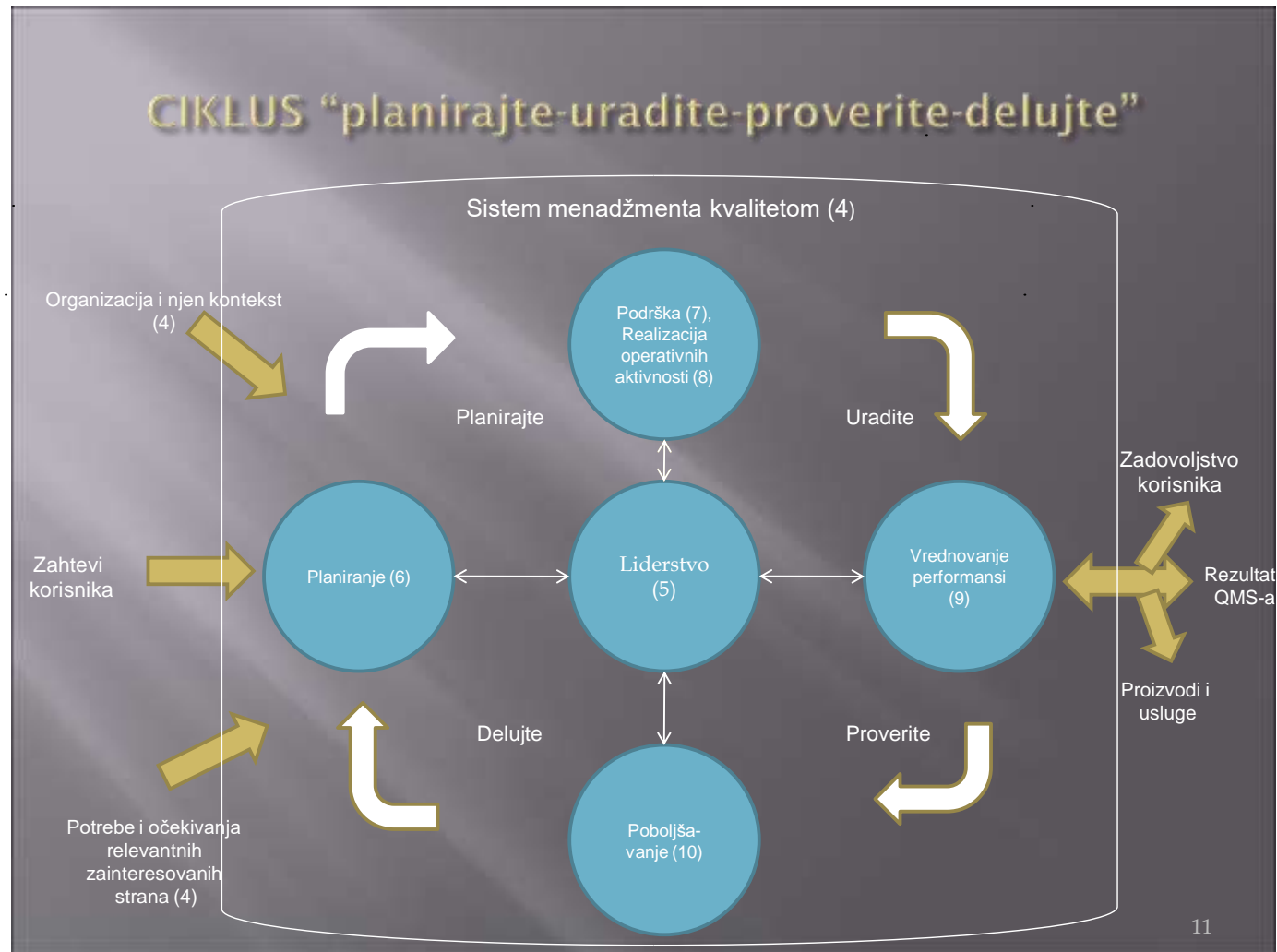
#### **Reference:**

- *ISO 9001:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik;*
- *ISO 14050:2010 Upravljanje zaštitom životne sredine – Rečnik*
- *OHSAS 18001:2007 Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu - Zahtevi*

# INTEGRISANI SISTEM MENADŽMENTA

Model procesa

## Ciklus "planirajte – uradite – proverite – delujte"



## **4 Kontekst organizacije**

### **4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta**

GSS d.o.o je utvrdo eksterna i interna pitanja koja su relevantna za njegovu svrhu i strateško usmerenje i koja utiču na njegovu sposobnost da ostvaruje predviđene rezultate njegovog ISM-a, zapis GSS01-39, koji se prati i preispituje jedanput godišnje na sastanku posvećenom preispitivanju ISM-a od strane rukovodstva.

### **4.2 Razumevanje potreba i očekivanje zainteresovanih strana**

GSS d.o.o je utvrdio listu zainteresovanih strana, kao i zahteve tih zainteresovanih strana relevantnih za njegov QMS i EMS, zapis GSS01-38. Ove informacije se prate i preispituju jedanput godišnje na sastanku posvećenom preispitivanju ISM-a od strane rukovodstva.

### **4.4 Sistem menadžmenta kvalitetom i njegovi procesi u privredno društvu**

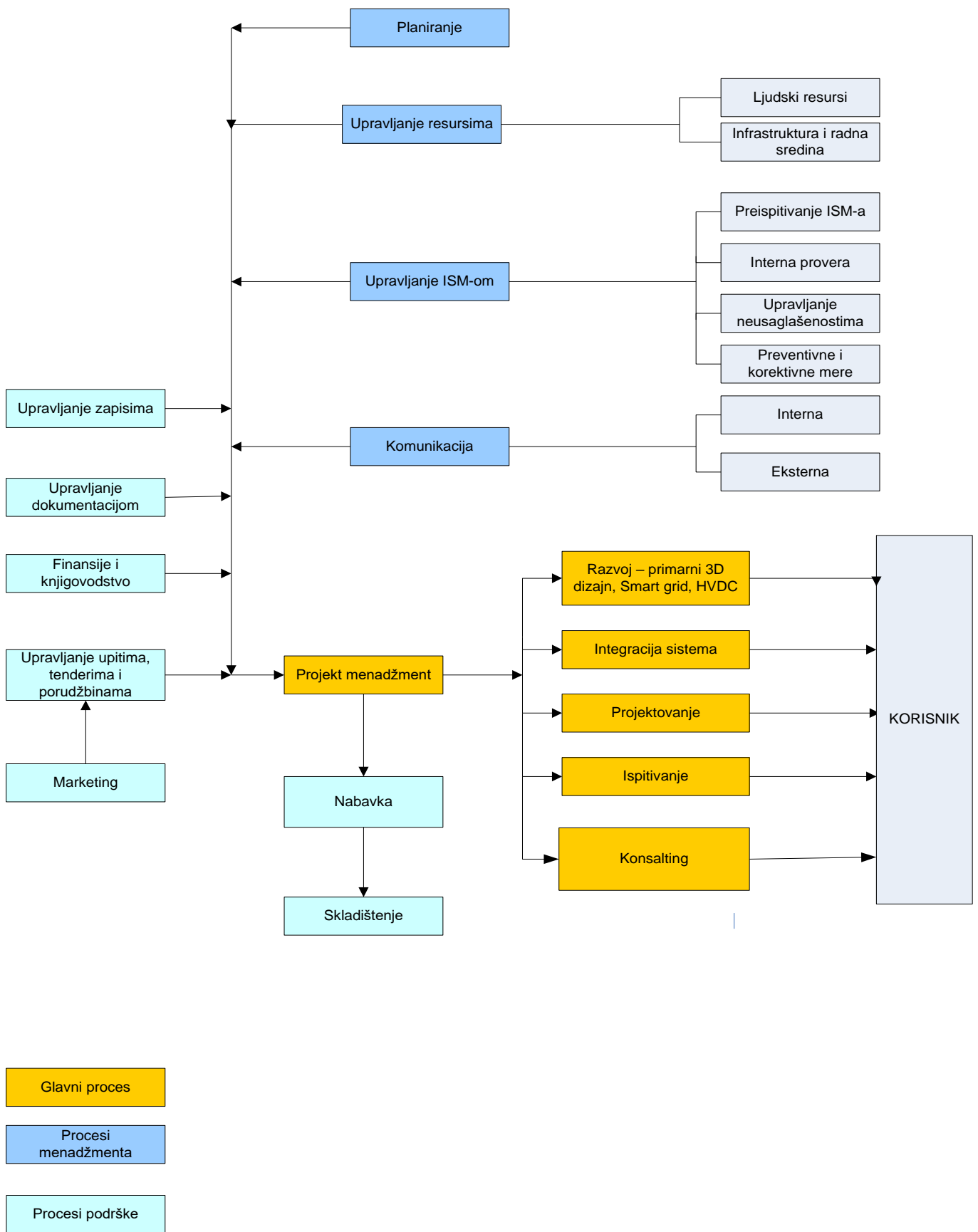
#### **4.4.1** GSS d.o.o je utvrdio procese koji su potrebni za njegov ISM i primenjuje ih u celoj organizaciji.

Za svaki od utvrđenih procesa, privredno društvo je odredilo performanse kojima se obezbeđuje efektivna realizacija, vrednovanje i upravljanje ovim procesima. Određene su merene veličine, kriterijumi, za svaku performansu, metoda i rok za njeno merenje i praćenje kao i odgovorna osoba - zapis GSS03-19, Performanse procesa: merenje, praćenje, odgovornosti i rokovi. Rukovodstvo periodično prati, meri i analizira performanse procesa kako bi se ocenila njihova efektivnost uz analize povratnih informacija od klijenata i donele neophodne mere za stalno poboljšanje ovih procesa.

GSS d.o.o. se bavi rizicima i prilikama u vezi sa svojim procesima, u skladu sa zahtevom 6.1 ISO9001:2015 i ISO14001:2015 standarda.

#### **4.4.2** GSS d.o.o. održava i čuva dokumentovane informacije (relevantne procedure i radna uputstva) kao podršku za realizaciju operativnih aktivnosti procesa

Redosled i međusobno delovanje procesa u GSS-u





#### 4.4.3 Opis glavnih procesa i procesa podrške

##### 4.4.3.1 Projektovanje kompletnih trafostanica i kablova za prenos i distribuciju naizmjenične i jednosmerne struje svih naponskih nivoa

U cilju upravljanja procesom Projektovanja privredno društvo je uspostavilo proceduru **DP03** kao i prateće radna uputstva RU-02 i RU-12 kojima se definiše upravljanje u svim fazama ovog procesa. **U vezi sa ovim procesom se primenjuje i Pravilnik o merama zaštite životne sredine u procesu projektovanja elektroenergetskih postrojenja** **Projektovanjem** trafostanica i kablova trasa za prenos i distribuciju naizmjenične i jednosmerne struje svih naponskih nivoa se striktno upravlja kako bi se obezbedilo da su svi zahtevi dobijeni korisnika u potpunosti shvaćeni, dokumentovani i zadovoljeni. Neke od aktivnosti kojima se u ovom procesu upravlja su:

- Detaljna kontrola ulaznih podataka dobijenih od korisnika kao i odgovarajućih zakonskih propisa i standarda.
- Priprema izlaznih elemenata u vidu crteža, skica, specifikacija i ostalog.
- Detaljna preispitivanja, prema donesenom Tehničkom planu.
- Aktivnosti na verifikaciji projektovanja. pre isporuke korisniku
- Validacija predmeta projektovanja, nakon isporuke korisniku
- Upravljanje izmenama u procesu projektovanja.

##### 4.4.3.2 Ispitivanje

Ispitivanje sprovode kompetentni inženjeri u saglasnosti sa procedurom **DP05** - Ipitivanje, koristeći zvanično izdata uputstva za testiranje. Opremom, koja se u tu svrhu koristi, upravlja se u skladu sa procedurom **DP08 – Kontrola opreme**. Nađene neusaglašenosti inženjeri ispitivači beleže u odgovarajuće obrasce i dostavljaju predstavniku sistema kvaliteta, u skladu sa procedurom **DP11 – Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama**. U vezi sa ovim procesom se primenjuje i **Pravilnik o bezbednosti i zdravlju na radu i zaštiti životne sredine u procesu ispitivanja**

##### 4.4.3.3 Projekt menadžment

Projekti se planiraju, izvršavaju i preispituju kako bi se obezbedilo da se svi zahtevi korisnika u potpunosti zadovolje na jedan efikasan i dosledan način i kako bi se ostvarili postavljeni ciljevi kvaliteta preduzeća.

Dokumentovana procedura DP02 se primenjuje u svrhu obezbeđenja upravljanja procesom projekt menadžmenta.

##### 4.4.3.4 Upravljanje upitima, tenderima i porudžbinama

Upravljanje ovim procesom opisuje procedura: **DP01 – Rukovanje upitima, tenderima i porudžbinama**.

Ovi procesi obuhvataju postupanje sa upitima, njihovo registrovanje uključujući njihovo inicijelno preispitivanje i prihvatanje upita, pripremu, kontrolu i verifikaciju pisanih tendera i ponuda, kao i upravljanje dobijenim porudžbinama.

##### 4.4.3.5. Konsultantske usluge

Konsultantske usluge se planiraju i obavljaju primenjujući proceduru za Projekt menadžment – DP02, a u skladu sa višegodišnjem praksom i aktuelnim internacionalnim i lokalnim propisima, uz obezbeđenje savetodavne usluge korisniku ili nosiocu posla, a sa ciljem balansiranja ponekad oprečnih zahteva zahtevanog i isporučenog kvaliteta projektovanja, opreme i usluga. Dokumentovana procedura Glavnog nosioca posla se primenjuje u svrhu permanentne informisanosti svih strana učesnika u projektu i obezbeđivanja minimuma zahtevnog kvaliteta usluga

##### 4.4.3.6 Knjigovodstvene finansijske usluge

Knjigovodstveni poslovi su povereni agenciji za računovodstvene usluge, čije profesionalno osoblje obavlja sve vrste finansijskih i knjigovodstvenih poslova i dostavlja periodične finansijske izveštaje rukovodstvu društva. Upravljanje i kontrola ovog procesa iz autsorsa je povereno finansijskom delu društva, na čelu sa direktorom. Godišnji, kao i periodični izveštaji koje agencija dostavlja, se analiziraju i preispituju na sastanku rukovodstva početkom svake nove finansijske godine i odgovarajuće mere se preduzimaju prema potrebama i rezultatima analiza ovih izveštaja. Na sastancima posvećenim preispitivanju ISM-a se analizira i vrednuje kvalitet usluga agencije i doprinos agencije efikasnom funkcionisanju sistema kvaliteta preduzeća.

##### 4.4.3.7. Lice za bezbednost i zdravlje na radu

Poslovi Lica za bezbednost i zdravlje na radu povereno je profesionalnom outsorsingu, iz redova preduzeća "Europrotekta" d.o.o., ogranak "MAT Plan" d.o.o. Beograd i pod stalnom su kontrolom direktora i MIS Menadžera.

#### 4.4.3.8 Lice za zaštitu od požara

Poslovi Lica za bezbednost i zdravlje na radu povereno je profesionalnom outsorsingu, iz redova društva za trgovinu i usluge "PP Inženjering Stojanović" i pod stalnom su kontrolom direktora i MIS Menadžera.

#### 4.4.3.9. Usluge projektovanja iz outsorsa

Određene usluge u vezi sa projektovanje trafostanica, koja nisu osnovna delatnost društva, se dodeljuju pažljivo izabranim eksternim organizacijama. U te usluge spadaju:

- usluge zaštite od požara
- usluge izrade mašinskog dela projekta
- geodetske usluge
- usluge tehničke kontrole
- usluge izrade građevinskog dela projekta koji se odnosi na hidrotehniku i saobraćajnice

Ovim uslugama upravlja direktor, menadžer inženjeringa i odgovorni projektanti, u skladu sa procedurom DP02 za projekt menadžment i DP11 - Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama, kako bi se obezbedila usaglašenost sa svim zahtevima korisnika kao i zahtevima iz relevantnih zakona i propisa.

## 5 Liderstvo

### 5.1 Liderstvo i posvećenost

#### 5.1.1. Opšte odredbe

Rukovodstvo privrednog društva, na čelu sa direktorom, pokazuje liderstvo i svoju posvećenost u odnosu na Integrisani sistem menadžementa kvalitetom, tako što:

- a) preuzima krajnju odgovornost za efektivnost ISM-a, što predstavlja deo njegovih zaduženja, u skladu sa Pravilnikom o sistematizaciji društva
- b) uspostavlja politiku i ciljeve kvaliteta ISM-a, koji su kompatibilni sa strateškim usmerenjem i kontekstom organizacije
- c) integriše zahteve za ISM u poslovne procese društva
- d) promovise procesni pristup i razmišljanje zasnovano na riziku
- e) obezbeđuje dostupnost svih potrebnih resursa za ISM
- f) ističe i komunicira o važnosti efektivnog menadžementa ISM-om i o važnosti usaglašavanja sa zahtevima sistema menadžementa kvalitetom, **sistema menadžementa životnom sredinom** i **sistemom upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu**, u skladu sa procedurom **DP16 – Komuniciranje**
- g) obezbeđuje da IMS ostvaruje predviđene rezultate
- h) usmerava i podržava sve zaposlene da doprinesu svojim delovanjem efektivnosti ISM-a
- i) promovise poboljšavanje
- j) podržava sve relevantne rukovodeće uloge u društvu da pokažu svoje liderstvo u njihovim oblastima odgovornosti

#### 5.1.2 Usredsređenost na korisnika

Rukovodstvo društva redovno informiše zaposlene, u skladu sa procedurom **DP16 – Komuniciranje**, o važnosti utvrđivanja, razumevanja i konzistentnog ispunjavanja korisnikovih zahteva i zahteva primenljivih zakona i propisa, utvrđuje i bavi se rizicima i prilikama koji mogu da utiču na usaglašenost usluga društva i na sposobnost da se povećava zadovoljstvo korisnika, održava usredsređenost na povećanje zadovoljstva korisnika.

Do saznanja o zahtevima i očekivanjima korisnika dolazi se analiziranjem njihovih potreba. Podaci se dobijaju iz sledećih izvora:

- Direktan kontakt sa korisnikom
- Poznavanje njihove delatnosti
- Sveobuhvatno shvatanje njihovih specifičnih i opštih potreba
- Korisnikova pitanja i žalbe, prema proceduri **DP11**
- Upitnika u vezi ocene kvaliteta usluga datim korisnicima i potvrda da su dobili očekivane usluge

Gornje informacije se mere i dobijeni podaci analiziraju (na sastancima posvećenim preispitivanju Integrisanog sistema menadžementa od starne rukovodstva) u cilju donošenja i preduzimanja mera u čijem će fokusu biti kvalitetnije i konzistentnije ispunjavanje zahteva naših korisnika i povećavanje njihovog zadovoljstva.

## 5.2 Politika IMS-a (Politika kvaliteta, životne sredine i zaštite zdravlja i bezbednosti na radu)

Rukovodstvo organizacije je uspostavilo, primenjuje i održava Politiku Integrisanog sistema menadžmenta (**Prilog 1**) koja odgovara svrsi i kontekstu organizacije, uključuje posvećenost zadovoljavanju primenjivih zahteva. Politika ISM-a stavlja u fokus korisnika i zadovoljavanje njegovih zahteva, saopštava se svim zaposlenima i istaknuta je na vidnom mestu u svim prostorijama društva, kao i na web sajtu [www.gss.co.rs](http://www.gss.co.rs) gde je dostupna i svim relevantnim zainteresovanim stranama

Politika ISM-a društva se preispituje jednom godišnje, na sastanku posvećenom preispitivanju Integrisanog sistema menadžment od strane rukovodstva, kako bi se osigurala njena adekvatnost.

Politika integrisanog sistema menadžmenta, koja uključuje i aspekte životne sredine, bezbednosti i zdravlja na radu, predstavlja okvir za uspostavljanje ciljeva integrisanog sistema menadžmenta i uključuje posvećenost stalnom poboljšavanju IMS-a.

## 5.3 Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Rukovodstvo društva je donelo Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mesta u kome su definisane i dodeljene odgovornosti i ovlašćenja za relevantne uloge, u okviru organizacije. Odgovornost je direktora da ta ovlašćenja i odgovornosti saopšti svim zaposlenim i osigura da ih svi pravilno razumeju.

Direktor je imenovao menadžera integrisanog sistema (**MIS**) zaduženog za pitanja Integrisanog sistema menadžmenta (ISM).

Njegove dužnosti uključuju, mada nisu samo time ograničene, sledeće:

- obezbeđuje da je ISM društva sistematski i efektivno kontroliše i da je usaglašen sa zahtevima relevantnih međunarodnih standarda;
- obezbeđuje da poslovni procesi društva isporučuju izlazne elemente koji su za njih predviđeni;
- vrši preispitivanje podataka koji proističu iz primene Integrisanog sistema menadžmenta, najmanje jednom godišnje, analizira ih i izveštava najviše rukovodstvo o performansama ISM-a i prilikama za poboljšanje, uključujući i performanse životne sredine, u skladu sa procedurom DP15 preispitivanje ISM-a od strane rukovodstva;
- obezbeđuje da se u celom društvu promoviše usredsređenost na korisnika;
- obezbeđuje da se održava integritet ISM-a kada se planiraju i sprovode izmene u ISM-u
- Promoviše svest o značaju korisnika i zainteresovanih strana u okviru GSS-a, kao i svesti o ispunjavanju zahteva za pružanje kvalitetnih i bezbednih usluga u okruženju koje vodi brigu o zaštiti životnoj sredini, kao i bezbednosti i zdravlju na radu

## 6. Planiranje

### Planiranje Integrisanog sistema menadžmenta

Rukovodstvo donosi, početkom godine, planove preduzeća za tu godinu kojima se planira Integrisani sistem menadžmenta u cilju ispunjenja zahteva standarda kao i postavljenih ciljeva integrisanog sistema menadžmenta. Posebna pažnja se poklanja održavanju celovitosti Integrisanog sistema menadžmenta prilikom primena planiranih izmena u sistemu menadžmenta kvalitetom, u skladu sa procedurom **DP15**.

Privredno društvo donosi, mada se ne ograničava samo na njih, sledeće planove:

- Plan prihoda iz realizacije i Plan prihoda i rashoda
- Plan troškova
- Plan investicija
- Plan zaposlenosti
- Plan edukacije
- Plan internih i eksternih provera
- Ciljevi ISM-a i Plan preispitivanja ISM-a
- Program upravljanja rizicima
- Program zaštite životne sredine

### Planiranje Sistema menadžmenta zaštitom životne sredine

Radi sprovođenja politike EMS-a, planiranje poslovanja obuhvata i sledeće elemente:

- identifikaciju, vrednovanje i utvrđivanje značajnih aspekata životne sredine
- identifikaciju i primenu relevantnih zakonskih propisa;
- postavljanje opštih i posebnih ciljeva zaštite životne sredini.

### Aspekti životne sredine

U okviru EMS-a, organizacija je uspostavila, primenjuje i održava postupak za:

- Identifikaciju aspekata životne sredine na osnovu utvrđenih kriterijuma,
- Vrednovanje aspekata po utvrđenoj metodologiji,

- Utvrđivanje značajnih aspekata, tj. aspekata koji imaju ili mogu imati značajan uticaj na životnu sredinu,
- Određivanje aspekata koji će se pratiti i meriti
- Planiranje mera u vezi sa svojim značajnim aspektima životne sredine, svojim obavezama za usklađenost i identifikovanim rizicima i prilikama, kako bi društvo moglo da ih integriše i primeni u svojim procesima i da vrednuje njihovu efektivnost, na sastancima posvećenim prispitivanju IMS-a od strane rukovodstva.

Na osnovu ovako sprovedene analize definišu se opšti i posebni ciljevi za smanjenje ili eliminisanje ekološkog uticaja procesa koji se odvijaju u GSS-u. Za postizanje opštih i posebnih ciljeva definišu se programi koji sadrže aktivnosti, odgovornosti i rokove

### **Planiranje Sistem Menadžmenta Zaštita zdravlja i bezbednost na radu**

Radi sprovođenja politike OHSAS-a, planiranje poslovanja obuhvata i sledeće elemente:

- uočavanje opasnosti po zdravlje i bezbednost na radu, ocenjivanje rizika incidenata/ akcidenata i upravljanje tim rizikom;
- prepoznavanje zahteva odgovarajućih propisa;
- (gde god je moguće), postavljanje internih kriterijuma učinka/performance;
- postavljanje opštih i posebnih ciljeva i uspostavljanje programa da bi se oni dostigli.

### **Utvrđivanje opasnosti i upravljanje rizikom**

U okviru OHSAS-a, organizacija je uspostavila, primenjuje i održava postupak za:

- prepoznavanje potencijalnih ili evidentnih opasnosti po celokupno osoblje i posetioce, koji imaju pristup nekom radnom mestu, od svih pripadajućih aktivnosti i resursa, kao i za utvrđivanje opasnosti velikog rizika;
- vrednovanje nivoa opasnosti procenjivanjem rizika (verovatnoća događanja, učestalost pojavljivanja, intenzitet uticaja, trajanje i razmere posledica);
- upravljanje rizikom – primena mera za otklanjanje, smanjivanje ili sprečavanje rizika.
- Rezultati ovih ocenjivanja i efekti ovog upravljanja uzeti su u obzir pri postavljanju ciljeva za zaštitu zdravlja i bezbednosti na radu.

#### **6.1 Mere koje se odnose na rizike i prilike**

GSS d.o.o., na sastanku rukovodstva posvećenom analizi i planiranju, razmatra eksterna i interna pitanja relevantna za njegovu svrhu i strateško usmerenje kao i zahteve svih zainteresovanih strana, relevantnih za njegov integrisani sistem menadžmenta, i pri tome utvrđuje rizike i prilike, uključujući i one u vezi sa njegovim aspektima životne sredine i obavezama za usklađenost, kojima treba da se bavi - zapis GSS01-40 Lista rizika i prilika, kako bi se steklo uverenje da njegov ISM može da ostvaruje predviđene rezultate, kako bi se povećali željeni, a sprečili ili umanjili neželjeni efekti i kako bi se ostvarila poboljšanja.

GSS d.o.o. utvrđuje takođe i moguće vanredne situacije, uključujući i one koje mogu da imaju uticaj na životnu sredinu i na zaštitu zdravlja i bezbednost na radu.

Organizacija planira, početkom svake godine, mere koje se odnose na rizike i prilike, zapis GSS01-41, i razmatra kako da ih integriše u procese svog ISM-a. Efektivnost ovih mera se vrednuje bar jedanput godišnje, na sastanku rukovodstva posvećenom preispitivanju ISM-a.

#### **6.1.2. Aspekti životne sredine**

Rukovodstvo preduzeća u kontinuitetu identifikuje sve aspekte svoga poslovanja koji su vezani za životnu sredinu i sprovodi njihovo vrednovanje prema uticaju koji imaju, ili mogu imati na životnu sredinu.

Način identifikacije aspekata životne sredine i vrednovanja njihovog uticaja propisan je procedurom **DP 17 Identifikovanje i vrednovanje aspekata životne sredine.**

Kao rezultat primene navedene procedure nastaju liste aspekata životne sredine, koji su rangirani prema značaju uticaja koji imaju ili mogu imati na životnu sredinu.

MIS menadžer je odgovoran da prilikom svake promene u društvu i njegovom okruženju, identifikovane kroz preispitivanje od strane rukovodstva, kroz interne ili eksterne provere, ili na neki drugi način, koja može da ima uticaj na zaštitu životne sredine (novi zakonski i drugi zahtevi, nove tehnologije, novi proizvodi, novi objekti, novi zahtevi zainteresovanih strana, nove sirovine itd.), obezbedi identifikaciju i vrednovanje novih aspekata životne sredine, kao i preispitivanje međusobnog uticaja sa već identifikovanim aspektima, zajedno sa odgovornim licima organizacionih delova društva..

Prilikom identifikacije i vrednovanja aspekata životne sredine u GSS-u razmatraju se njihovi uticaji koji proističu ili mogu da proisteknu iz:

a) normalnih radnih uslova, b) uslova koji odstupaju od normalnih radnih uslova, c) udesa ili situacija koje su mogle da prerastu u udes, d) prošlih, tekućih i planiranih aktivnosti.

Aspekti za koje se na osnovu procedure **DP 17 Identifikovanje i vrednovanje aspekata životne sredine** utvrdi da imaju značajan uticaj na životnu sredinu, a na koje privredno društvo može da utiče neposredno ili posredno, predstavljaju prioritete na osnovu kojih se vrši definisanje strategije delovanja, uspostavljanje opštih i posebnih ciljeva i programa za njihovo ostvarenje.

Društvo vodi i održava ažurne liste značajnih aspekata životne sredine kako bi se obezbedilo da integrisani sistem menadžmenta pokriva sve oblasti stvarnih ili potencijalnih opasnosti sa gledišta očuvanja životne sredine.

Društvo utvrđuje svoje obaveze za usklađenost u vezi sa ovim aspektima životne sredine, utvrđuje kako se te obaveze za usklađenost primenjuju na društvo i uzima ih u obzir prilikom primene, održavanja i poboljšavanja svog sistema menadžmenta životnom sredinom

Prilikom identifikacije i vrednovanja aspekata životne sredine u privrednom društvu se razmatraju sledeće opšte grupe aspekata:

a) emisije u vazduh, b) ispuštanja u vodotokove, c) zagađivanje zemljišta d) korišćenje sirovina i drugih prirodnih resursa, e) korišćenje energije, f) emitovanje energije (toplota, radijacija, vibracije), g) otpadni materijal i nusproizvodi, h) fizičke karakteristike (veličina, oblik, boja, izgled).

### **6.1.3 Identifikacija opasnosti, procena rizika i upravljanje rizicima**

Rukovodstvo preduzeća obezbeđuje da planovi i aktivnosti identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima budu usaglašeni sa zahtevima utvrđenim u tački 4.1 Opšti zahtevi, zakonskim i drugim zahtevima koji se odnose na bezbednost i zdravlje na radu, politikom, zapisima o incidentima i nesrećama, utvrđenim neusaglašenostima, rezultatima proverama, sistemom komuniciranja sa zaposlenima i drugim zainteresovanim stranama, kao i sa dokumentacijom o dobroj praksi koja uključuje:

- informacije o lokacijama;
- dijagrame toka procesa;
- opasne materije – sirovine, hemikalije, otpadni materijali, nusproizvodi i sl.;
- toksikološke i druge podatke značajne za bezbednost i zdravlje na radu;
- podatke o monitoringu i
- podatke o uslovima radne sredine.

Rukovodstvo preduzeća koristi procese identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima kao ključne alate u aktivnostima upravljanja bezbednošću i zdravljem i na radu. Ovi procesi variraju od jednostavne procene do kompleksnih kvantitativnih analiza, a prilagođeni su zakonskim propisima, potrebama preduzeća i stvarnom stanju na radnim mestima i u radnim uslovima. Proces identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima sprovode se pre uvođenja novih ili sprovođenja izmena postojećih procesa ili procedura, a obuhvataju procese ili procedure koji se redovno i povremeno odvijaju. Oni, takođe, uzimaju u obzir opasnosti i rizike koji nastaju u toku obavljanja svakodnevnih aktivnosti zaposlenih u GSS-u i drugih lica koja se po potrebi posla ili obuke nalaze na lokaciji GSS-a, ali i opasnosti i rizike koji proističu iz aktivnosti sa dobavljačima i korisnicima, upotrebe proizvoda i/ili korišćenja usluga koje se podgovaraju.

Procesi identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima koji se sprovode u preduzeću obuhvataju sledeće aktivnosti:

- identifikaciju opasnosti;
- ispitivanje rizika monitoringom i merenjima (izlaganje posebnim opasnostima, verovatnoća greške u poznatim ili predloženim rešenjima i potencijalne ozbiljnosti posledica povreda ili štete);
- utvrđivanje tolerancije rizika (rizik je za tolerisanje, rizik nije za tolerisanje);
- identifikacija dodatnih aktivnosti monitoringa i merenja u procesu upravljanja rizicima;
- verifikacija efektivnosti procesa upravljanja rizicima radi potvrđivanja da taj proces može da eliminiše ili smanji rizike na nivo koji se može tolerisati; i uključuju:
- prirodu, period, oblast, područje primene i metodologiju za svaku identifikovanu opasnost, procenu rizika i upravljanje rizicima;
- pozitivne zakonske propise i druge zahteve;
- ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih za realizaciju procesa;
- zahteve za kompetentnost i potrebe za obukom za te zaposlene;
- zahteve za kompetentnost i obuku kada GSS koristi eksterne savete i usluge;
- korišćenje svih raspoloživih informacija, preispitivanje i poboljšavanje procesa;
- uticaj rizika izazvanih ljudskim greškama u okviru procesa koji se ispituju;
- opasnosti izazvane dotrajanim ili zastarelim materijalima, uređajima i opremom.

Rukovodstvo preduzeća prati performanse procesa identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima i



obezbeđuje:

- potrebne dokaze o utvrđivanju i sprovođenju neophodnih korektivnih ili preventivnih mera;
- povratne informacije o sprovođenju korektivnih ili preventivnih mera kao ulazne podatke za preispitivanje koje vrši rukovodstvo;
- zahtevanu kompetentnost zaposlenih u odnosu na specificirane zahteve za procese;
- poboljšavanje procesa na osnovu povratnih informacija od naknadnih operativnih aktivnosti.

Detalji aktivnosti identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima dokumentuju se u **Aktu o proceni rizika na radnom mestu i radnoj okolini** izrađenog od strane ovlašćene organizacije, kao i dokumentima integrisanog sistema upravljanja.

Za vođenje evidencije iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu odgovorno je lice za bezbednost i zdravlje na radu, koje je ovlašćeno od strane direktora.

Rukovodstvo preduzeća periodično sprovodi preispitivanje procesa identifikacije opasnosti, procene rizika i upravljanja rizicima u skladu sa procedurom **DP15 – Preispitivanje Integrisanog sistema menadžmenta**.

Učestalost preispitivanja zavisi od prirode opasnosti, značaja rizika, promena koje nastaju u procesima i operacijama, kao i od promena koje bi mogle dovesti u pitanje validnost postojećih procena (proširivanje delatnosti, rekonstrukcije objekata ...).

## 6.2 Ciljevi kvaliteta

Rukovodstvo preduzeća utvrđuje, uspostavlja i saopštava ciljeve integrisanog sistema menadžmenta. Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta se usklađuju sa politikom ISM-a, uzimajući u obzir primenljive zahteve, merljivi su i svakom se dodeljuje osoba odgovorna za njegovo praćenje i realizaciju - obrazac GSS05-08 se popunjava. Ostvarivanje ciljeva se prati, njihova realizacija se analizira na sastanku posvećenom prespitanjau Integrisanog sistema menadžmenta, gde se, po potrebi, ažuriraju. Ostvarivanjem utvrđenih ciljeva integrisanog sistema menadžmenta se postiže stalno poboljšanje performansi procesa društva.

Ostvarivanje ciljeva ISM-a se manifestuje kroz povećanje zadovoljenja korisnika, stalno unapređenje kvaliteta usluga kroz veću efektivnost procesa rada.

## 7.1 Resursi

### 7.1.1 Opšte

Rukovodstvo privrednog društva donosi godišnje planove kojima obezbeđuje potrebne resurse u cilju uspostavljanja, primene, održavanja i stalnog poboljšavanja Integrisanog sistema menadžmenta, u cilju ispunjavanja zahteva korisnika i povećanja njihovog zadovoljstva. Ovi se planovi periodično preispituju i, po potrebi, revidiraju kako bi se obezbedila njihova adekvatnost.

### 7.1.2 Ljudi

Svi zaposleni, u GSS-u, su potpuno kompetentni u pogledu obrazovanja, iskustva, znanja i obuke za obavljanje svojih poslova i svojim radom pozitivno da utiču na usaglašenost sa zahtevima za proizvod i usluge društva.

Svesni da su ljudi osnovni resurs organizacije, zaposlenim u GSS-u posvećuje se maksimalna pažnja. Pri tome se posebno vodi računa o:

- prijemu i raspoređivanju kvalifikovanih osoba na određena radna mesta, odnosno poslove i zadatke;
- stalnom usavršavanju i osposobljavanju zaposlenih, za poslove i zadatke specifične za delatnost;
- timskom radu, koji je karakterističan za delatnost GSS-a;
- zaštiti životne sredine i sprečavanju potencijalnih zagađenja uz puno poštovanje relevantnih propisa, bezbednosti na radu i uslovima rada;
- izdavanju jasnih i ostvarivih zadataka;
- zadovoljstvu zaposlenih i dobrim međuljudskim odnosima

### 7.1.3 Infrastruktura

Infrastruktura privrednog društva u pogledu zgrada, radnog prostora, opreme, procesne opreme, komunikacijskih usluga i informacionog sistema podleže stalnoj kontroli i njoj se pridaje poseban značaj.

Odgovarajuće mere se preduzimaju prema potrebi. U vreme revidiranja ovog pravilnika smatramo da su infrastruktura kojom preduzeće raspolaže i radni raspored zaposlenih adekvatni kako bi se zahtevi naših korisnika u potpunosti zadovoljili i kako bi se realizovale operativne aktivnosti procesa i ostvarila usaglašenost proizvoda i usluga. Pitanja u vezi sa infrastrukturom se redovno preispituju na sastancima posvećenim preispitivanju Integrisanog sistema menadžmenta, na kojima se i donose odluke za preduzimanje odgovarajućih mera u cilju poboljšanja.

Sva procesna oprema koja se koristi prilikom pružanja naših usluga (hardver i softver) se redovno održava kako bi se obezbedio kvalitet i kontinuitet njenog rada u saglasnosti sa određenim zahtevima.

Ugovori sa isporučiocima srtateške opreme se čuvaju radi ostvarenja garantnih prava, kao i uputstva za upotrebu i instalaciju hardvera i softvera.

#### 7.1.4 Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa

U cilju poboljšane motivacije zaposlenih i efikasnog odvijanja svih radnih procesa društvo obavlja menadžment okruženjm za realizaciju operativnih aktivnosti procesa kako bi se obezbedilo i održavalo stabilno i bezbedno okruženje, prijatno za rad koju karakteriše prijateljska atmosfera i u čijem je fokusu timski rad. Obavljena su obavezna ispitivanja uslova radne sredine u prostorijama uključujući: temperaturu, relativnu vlažnost i brzinu strujanja vazduha (u letnjem i zimskom period), buku, osvetljenost i drugo pri čemu je ustanovljeno da su sve izmerene veličine u dozvoljenim granicama.

##### upravljanje otpadom:

- ostaci sirovina, repromaterijala i ambalaže i drugi otpad odlažu se odvojeno i redovno odvoze na reciklažu;
- mesta za odlaganje otpada izvedena su tako da omogućavaju lako čišćenje, sprečavaju kontaminaciju i zaštićena su od pristupa štetočina;

##### dezinfekciju, dezinsekciju i deratizaciju

- definisani su programi kontrole štetočina od strane Davaoca usluga iznajmljivanja poslovnog prostora, JP "Sava Centar, koji sprovodi aktivnosti sa ovlašćenim organizacijama za sprovođenje mera dezinfekcije, dezinsekcije i deratizacije i praćenje podataka o primenjenim sredstvima;

##### osoblje – zaposleni moraju:

- biti udaljeni iz procesa kada postoje sumnje na prisustvo bolesti ili kada dođe do povređivanja;
- obezbediti zadovoljavajuću ličnu higijenu u skladu sa dobrom proizvođačkom praksom;
- koristiti propisanu zaštitnu radnu odeću i obuću, ukoliko se zahteva;

**programi** preventivnog održavanja okruženja, zaštite zdravlja i bezbednosti zaposlenih, zaštite na radu i protivpožarne zaštite;

- Procedurom **DP18 Upravljanje bezbednostnim i radnim uslovima** utvrđeni su detalji vezani za održavanje radnih uslova; zdravstveno stanje i bezbednost radnika; protivpožarnu zaštitu i zaštitu na radu.
- Procedurom **DP19 Upravljanje otpadnim materijama** utvrđeni su detalji za **upravljanje otpadom**;

#### 7.1.5 Resursi za praćanje i merenje

Global Substation Solutions d.o.o. koristi instrumente za ispitivanje i merenje prilikom pružanja usluga korisnicima. Ovom opremom se upravlja u skladu sa procedurom **DP08** - Upravljanje opremom.

Svi instrumenti za ispitivanje i merenje, koje i se koriste, se redovno etaloniraju i verifikuju, kako bi se obezbedila stalna pogodnost za njihovu primenu. Uverenja o ispravnosti i o overavanju merila izdaju za to nadležne akreditovane institucije i ona se čuvaju u za to namenjenom registratoru. Svaki instrument je obeležen markicom kojom se identifikuje njegov status etaloniranja. Svi merni i instrumenti za ispitivanje se čuvaju u za to namenjenom ormanu, kome imaju pristup samo ovlašćene osobe, kako bi se odgovarajuće zaštitili.

#### 7.1.6 Znanje organizacije

Rukovodstvo društva utvrđuje, u svom Pravilniku o sistematizaciji radnih mesta znanja koja zaposleni moraju da poseduju kako bi operativne aktivnosti društva mogle da se nesmetano i uspešno realizuju i kako bi se ostvarila usaglašenost njegovih proizvoda i usluga. Rukovodstvo društva organizuje interne obuke i mentorstvo kako bi se znanje organizacije učinilo što više dostupno svim zaposlenima, posebno pripravnici i novim zaposlenima, u meri u kojoj je to neophodno. Na sastancima posvećenim preispitivanjima IMS-a od strane rukovodstva se razmatra postojeće znanje organizacije i određuju metode i načini kako da se steknu neophodna nova, dodatna znanja kao i zahtevana obnavljanja znanja.

#### 7.2 Kompetentnost i 7.3 Svest

GSS d.o.o. je posvećeno obuci i profesionalnom razvoju zaposlenih kako bi primenom svoga znanja i iskustva pozitivno uticali na usaglašenost sa zahtevima za proizvod i usluge koje Global Substation Solutions pruža korisnicima.

Društvo je usvojilo sistematizaciju radnih mesta, sa zahtevanom obrazovnom strukturom i iskustvom za svako, kako bi se obezbedilo da se na svako pojedino radno mesto postave kompetentni zaposleni, koji će svojim radom doprineti poboljšanju zadovoljenja korisnika i uticati na poboljšanje efektivnost IMS-a.

U skladu sa procedurom **DP14 – Obuka zaposlenih**, društvo obezbeđuje potrebnu kompetentnost svojih zaposlenih, na osnovu analiziranih zapisa o obrazovanju, ostvarenoj i željenoj obuci.

Kvalitet ostvarene obuke, kao i njena efektivnost, se ocenjuje analizom popunjenih upitnika u vezi s kvalitetom ostvarene obuke. Odgovarajuće popunjeni zapisi o obrazovanju, ostvarenoj i željenoj obuci i kvalitetu ostvarene obuke (GSS04-01, GSS04-02, GSS04-03) se čuvaju za svakog zaposlenog u njegovom personalnom dosijeu. Periodičnim radnim sastancima, rukovodstvo obezbeđuje da svi zaposleni postanu svesni u kojoj meri način obavljanja njihovih aktivnosti utiče na ostvarivanje ciljeva i politike kvaliteta preduzeća.

### **Obuka u vezi upravljanja zaštitom životne sredine**

U cilju podizanja svesti o značaju pojedinca u ukupnom ekološkom učinku organizacije, rukovodstvo GSS-a obezbeđuje sledeće obuke:

- Obuku o ekološkoj svesti, za sve zaposlene
- Obuku za upoznavanje sa Politikom i Ciljevima zaštite životne sredine, za sve zaposlene,
- Specifičnu obuku za zaposlene, ukoliko su njihove aktivnosti direktno povezane sa bilo kojim značajnim ekološkim uticajem,
- Obuku za zaposlene koji imaju određene odgovornosti i ovlašćenja za održavanja EMS.
- Efektivnost obuke ocenjuje direktor. Zapise o obukama čuva MIS.

### **Obuka svest i kompetencija u vezi ZZBR**

U okviru SMZZBR postoje dva oblika stručnog osposobljavanja:

- opšte proširivanje svesti svih zaposlenih o važnosti primene SMZZBR u poslovanju;
- posebno obučavanje o metodama i tehnikama sprovođenja aktivnosti SMZZBR za osoblje, koje mora da bude kompetentno za obavljanje svojih zadataka i poslova, a čije posledice radnih aktivnosti, aktuelne i potencijalne, mogu značajno uticati na zdravlje i bezbednost na radu; ovo osoblje mora da postane svesno mogućih posledica u SMZZBR u slučaju odstupanja od utvrđenih postupaka rada.

U sferi SMZZBR PRISM je nadležan za organizovanje svih oblika obučavanja, koje se realizuje kroz sledeće faze:

- (najmanje jedanput godišnje) uočavanje potreba za osposobljavanjem,
- prepoznavanjem raznih vidova odlučivanja u poslovanju, svih funkcija ISM-a, koje je povezano sa SMZZBR, vrednovanjem stvarnih i mogućih uticaja svake takve odluke na elemente SMZZBR, procenjivanjem stvarne sposobnosti i kompetentnosti pojedinih izvršilaca, koji donose navedene odluke;
- (jedanput godišnje) planiranje obučavanja (vidovi obučavanja, teme, načini izvođenja obuke, neophodni resursi, i sl.);
- programiranje i sprovođenje obučavanja (odabiranje ciljnih grupa slušalaca, razrada tema, izbor kompetentnih izvođača, mesta i rokova, i dr.);
- evidentiranje rezultata sprovedenih aktivnosti (personalni dosije);
- ocenjivanje nivoa osposobljenosti slušalaca;
- analiziranje uspešnosti sprovedenih obuka;
- izveštavanje rukovodstva o dostignutim ciljevima obučavanjem u SMZZBR; godišnje preispitivanje planova o obučavanju, zaposleni samostalno ocenjuje ostvarenje planiranog i u zajedničkom dijalogu sa prvopredpostavljenim usaglašava ostvareno odnosno zacrtavaju plan razvoja pojedinca za narednu godinu

Utvrđen postupak obučavanja obuhvata različite nivoe odgovornosti, sposobnosti, obrazovanja i rizika. Postupkom su obuhvaćeni i:

- izvršioци podgovarača na poslovima i zadacima koji zahtevaju primenu mera SMZZBR, ako podgovorena organizacija za svoje osoblje nije obezbedila adekvatne dokaze, koji zadovoljavaju zahteve SMZZBR;
- privremeno zaposleni – direktno podgovoreno osoblje na poslovima i zadacima koji zahtevaju primenu mera SMZZBR, ako nisu obezbedili adekvatne dokaze, koji zadovoljavaju zahteve SMZZBR;
- (po potrebi, minimalni obim) zvanični posetioци, ako posećuju organizacijske celine, gde je izražena primena mera SMZZBR.

### **7.4 Komuniciranje**

GSS d.o.o. je uspostavio proceduru DP16 – Komuniciranje u kojoj je utvrdilo relevantno eksterno i interno komuniciranje za njen ISM.

Rukovodstvo uspostavlja odgovarajuće procese internog komuniciranja sa zaposlenima koji se odnose na efektivnost Integrisanog sistema menadžmenta.

Komunikacija sa zaposlenima po pitanjima kao što su: poslovni planovi, politika društva, strategija i ciljevi itd. se obično vrši posredstvom kraćih sastanaka kojima prisustvuju svi zaposleni, takođe i posredstvom elektronske pošte. Zaposleni se podstiču da aktivno učestvuju i daju svoje predloge za poboljšanje efektivnosti IMS-a. Na ovim sastancima se ističe odgovornost svakog zaposlenog pojedinačno, kao i privrenog društva u celini, za pružanje kvalitetnih usluga svojim korisnicima i težnji ka stalnom povećanju njihovog zadovoljenja.



## **Komunikacija u vezi sa **upravljanjem zaštitom životne sredine.****

*Organizacija je uspostavila sistem interne komunikacije u oblasti zaštite životne sredine, koja podrazumeva sledeće:*

- informisanje o politici i ciljevima ISM-a
- informisanje o izmenama koje su od uticaja na razmatranje aspekata životne sredine
- informisanje o izmenama zakona i propisa

*Eksterna komunikacija obuhvata, ukoliko je potrebno:*

- Informacije od zainteresovanih strana o promeni zakona i propisa, pri čemu uzima u obzir sve svoje obaveze za usklađenost
- Informisanje od strane inspeksijskih organa o ispunjenju propisa i odgovora na iste
- Informisanje zainteresovanih strana od strane organizacije o njenom uticaju na životu sredinu,
- Saopštenja koja organizacija daje u slučaju ekoloških incidenata.

Za eksternu komunikaciju u GSS-u, uključujući i obaveštavanje javnosti, odgovoran je Direktor.

### **Konsultacije i komunikacija u vezi sa ZZBR**

U SMZZBR uspostavljeno je komuniciranje sa zainteresovanim stranama. Svestrano obezbeđivanje adekvatnih informacija svima kojima je to neophodno predstavlja dodatno ohrabrenje i motivisanje zaposlenih za prihvatanje napora u sprovođenju zadataka i poslova u okviru SMZZBR, kao i podsticaj ostalim zainteresovanim stranama za uključivanje povratnim informacijama u unapređivanje SMZZBR.

Za formiranje strategije, ciljeva i politike u oblasti komuniciranja uopšte, pa i u SMZZBR, kao i za odabir vrsta informacija za utvrđene ciljane zainteresovane strane i razmatranje i odobravanje pojedinih informacija za određene zainteresovane strane, zaduženo je najviše rukovodstvo, na čelu sa direktorom. Za sprovođenje planiranih mera, kao i za obezbeđivanje sistema komuniciranja na utvrđenim principima (stalna dostupnost zainteresovanim, pogodnost korišćenja, pouzdanost i kredibilitet komunikacionih kanala, blagovremen i pravovremen odziv na upit, jasnost i preciznost jezika komuniciranja), zadužen je MIS.

Takođe, za unapređivanje sistema komuniciranja zaduženo je najviše rukovodstvo, na osnovu razmatranja periodičnih izveštaja o stanju ovog sistema, za čiju izradu je zadužen MIS, na osnovu vrednovanja utvrđenih indikatora efektivnosti/pokazatelja učinka.

Utvrđeno je dvosmerno interno komuniciranje, između rukovodstva, posebno MIS, i ostalih izvršilaca na svim nivoima, što se ogleda u:

- aktivnom učestvovanju samih izvršilaca u planiranju aktivnosti SMZZBR;
- stalnom uključivanju zaposlenih u razvoj i pripremanje dokumentacije SMZZBR;
- redovnom izveštavanju zaposlenih o rezultatima aktivnosti SMZZBR, kroz zapisnike sa sastanaka, interne dopise, obaveštenja na oglasnoj tabli i kroz elektronsku poštu;
- periodičnom prikupljanju sugestija i primedbi zaposlenih na SMZZBR, kroz interne upitnike.

Adekvatno informisanje odgovarajućom dokumentacijom iz oblasti SMZZBR i, po potrebi, dodatno osposobljavanje obezbeđeno je za direktno podugovoreno osoblje ili izvršioce podugovorenih organizacija.

Eksterno komuniciranje obuhvata dva vida:

- osnovno-postavljanje kancelarijskog poslovanja, kao temelja poslovne korespondencije sa okruženjem,
- dodatno-korišćenje medija (internet stranica, propagandna dokumentacija, ...), za promociju dostignuća SMZZBR (usaglašenost SMZZBR sa propisima, strategija i trendovi za poboljšanje učinka SMZZBR, privrženost PS prevenciji u oblasti SMZZBR, ...), kao i prikupljanje povratnih informacija (eksterni upitnici, "otvoren telefonski dijalog", ...), radi poboljšavanja SMZZBR.

Za eksterno komuniciranje zaduženi su MIS i direktor.

Posebno je opisana, u planovima za reagovanje u vanrednim situacijama, saradnja i komuniciranje sa specijalnim eksternim institucijama.

### **7.5 Dokumentovane informacije**

Dokumentacija Integrisanog sistema menadžmenta privrednog društva Global Substation Solutions se sastoji od dokumentovanih informacija koji se zahtevaju primenjenim standardima, kao i od onih koje je društvo utvrdilo kao neophodne za efektivno funkcionisanje svog ISM-a:

- izjave o politici kvaliteta i utvrđenih ciljeva kvaliteta
- poslovnika o kvalitetu
- dokumentovanih procedura
- radnih uputstava

GSS d.o.o. je uspostavio i primenjuje dokumentovanu proceduru DP06 – Upravljanje dokumentovanim informacijama u kojoj su opisane odgovornosti i ovlašćenja u vezi sa kreiranjem i ažuriranjem dokumentovanih

informacija, upravljanjem njima kako bi bile dostupne i pogodne za upotrebu, gde god su potrebne, i adekvatno zaštićene.

U proceduri DP06 je takođe opisano upravljanje distribucijom, pristupom i korišćenjem dokumentovanih informacija, njihovim čuvanjem i skladištenjem, kao i upravljanje izmenama.

#### **7.5.1.1 Poslovník o kvalitetu, zaštiti životne sredine i zaštiti zdravlja i bezbednosti na radu**

Poslovník se preispituje jedanput godišnje, na sastanku posvećenom preispitivanju Integrisanog sistema menadžmenta od strane rukovodstva. Prema potrebi MIS menadžer će uraditi izmene i dopune Poslovníka.

Švako izdavanje ovog poslovníka trećim licima biće zabeleženo. MIS Menadžer će beležiti i ažurirati distributivnu listu.

Nova oznaka revizije će pokazivati da su napravljene izmene u Poslovníku.

MIS Menadžer će zabeležiti sve predložene izmene u poslovníku. Ove izmene će, ukoliko MIS Menadžer ne bude smatrao drugačije, biti čuvane do sledeće kontrole poslovníka. Kada poslovník bude formalno ažuriran sve izmene će biti upisane u sekciji 'Hronologija revizija'.

Rukom pisane izmene se neće dozvoliti na važećoj kopiji ovog poslovníka.

Kontrolisane kopije poslovníka mogu biti izdavane korisnicima ili ostalima uz odobrenje MIS Menadžera.

Poslovník ISM prati prikaz zahteva definisan u standardu ISO 9001:2015. Veza sa zahtevima ostalih standarda prikazana je uz odgovarajuće zahteve ISO 9001:2008, u skladu sa Tabelom uporednih pregleda zahteva relevantnih standarda (**Prilog 3**).

## **8 Realizacija operativnih aktivnosti**

### **8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti**

Rukovodstvo planira i obezbeđuje efikasno odvijanje, kako glavnih procesa tako i procesa podrške, neophodnih za realizaciju proizvoda i usluga društva, u saglasnosti sa postavljenim ciljevima kvaliteta. Donete su odgovarajuće dokumentovane procedure koje definišu upravljanje ovim procesima. Proces se stalno prate, mere i analiziraju i na osnovu toga se donose mere za njihovo poboljšanje na sastancima rukovodstva.

Planiranje i upravljanje realizacijom naših operativnih aktivnosti, projektovanja, konsaltinga i ispitivanja, je opisano u radnom uputstvu **RU-02** i procedurama **DP03 Projektovanje i razvoj, DP02 Projekt menadžment i DP05 Ispitivanje**, u kojima je definisano upravljanje u vezi sa utvrđivanjem zahteva za proizvode i usluge, za uspostavljanje kriterijuma za procese i za prihvatanje proizvoda i usluga i za utvrđivanje potrebnih resursa za ostvarivanje usaglašenosti sa zahtevima za proizvode i usluge.

#### **8.1.2. Pripravnost i reagovanje u vanrednim situacijama i odgovor na njih**

GSS d.o.o. uspostavlja, primenjuje i održava procese u cilju prevencije potencijalno vanrednih situacija koje bi mogle ozbiljno da ugroze životnu sredinu. Procedura **DP 20 Postupanje u slučaju opasnosti i udesa**, propisuje aktivnosti i odgovornosti za postupanje kod mogućih opasnih situacija, vodeći računa o ozbiljnosti posledica koje mogu da nastupe.

U skladu sa navedenom procedurom, za svaku od identifikovanih opasnih situacija su definisane mere koje u prvom redu treba da smanje verovatnoću pojave opasne situacije, a zatim da obezbede sve informacije neophodne za umanjeње njihovog negativnog uticaja. Posebna pažnja je posvećena tome da informacije za brzo saniranje opasnih situacija budu dostupne na mestima gde je verovatnoća njihovog pojavljivanja najveća. Sa ovim informacijama upoznaju se i prisutna lica drugih organizacija na privremenom boravku u GSS-u, koja na bilo koji način mogu da utiču na pojavu ili saniranje opasne situacije.

Obuka zaposlenih za prevenciju i postupanje u opasnim situacijama ima prioritet, prilikom definisanja programa obuke i njihovog sprovođenja. MIS Menadžer je odgovoran da u skladu sa identifikovanim potencijalnim opasnim situacijama i odgovarajućim zakonskim regulativama, planira obuku zaposlenih u vezi sa prevencijom i postupanjem u tim situacijama.

U skladu sa procedurom **DP 20 Postupanje u slučaju opasnosti i udesa** o svakom udesu ili situaciji koja je mogla da se pretvori u udes podnosi se prijava MIS Menadžeru, koji preduzima dalje korake na sprečavanju eventualnog/ponovnog pojavljivanja ovakvih situacija.

Primena procedure **DP 20 Postupanje u slučaju opasnosti i udesa** se periodično testira/simulira u realnim uslovima, kroz odgovarajuće vežbe, ukoliko je to pogodno.

### 8.1.3 Spremnost za postupanje u nesrećnim slučajevima

GSS d.o.o. sprovodi prevenciju hitnih i nesrećnih slučajeva, koji mogu ozbiljno da ugroze sistem zdravstvene zaštite i bezbednosti na radu. Procedura **DP 20 Postupanje u slučaju opasnosti i udesa**, koji pripada oblasti zaštite životne sredine, propisuje aktivnosti i odgovornosti za izradu plana za hitne situacije, definisanje potreba za opremom za hitne slučajeve i postupanje kod mogućih opasnih situacija, vodeći računa o ozbiljnosti posledica koje mogu da nastupe kod zaposlenih radnika, radnika koji se nalaze u neposrednoj blizini ili drugih lica koja se po potrebi posla nalaze na ugroženoj lokaciji. U tu svrhu GSS koristi rezultate identifikovanih opasnosti i procene rizika, raspoloživost lokalnih službi za hitne slučajeve, iskustva iz prethodnih nesreća, incidenata i hitnih situacija, kao i praktične vežbe koje imaju za cilj da testiraju kritične delove plana za hitne situacije i kompletnost procesa planiranja hitnih situacija.

GSS d.o.o. sačinjava plan za vanredne situacije, GSS09-24, koji uključuje:

- identifikaciju potencijalnih nesreća i hitnih situacija;
- identifikaciju osoba koje rukovode aktivnostima u hitnim situacijama;
- detalje o aktivnostima koje treba da preduzme zaposleno osoblje tokom hitne situacije, uključujući i aktivnosti koje treba da preduzmu lica iz drugih organizacija na privremenom boravku u GSS (podugovarači, posetioci, učenici i studenti na praksi i sl.);
- ovlašćenja, odgovornosti i dužnosti zaposlenih sa specifičnim ulogama tokom hitne situacije (napr. osoblje obučeno za pružanje prve pomoći, specijalisti za izlivanje toksičnih materija i sl.);
- postupke za evakuaciju i/ili postupanje u hitnim situacijama;
- identifikaciju i lokaciju opasnih materijala i zahtevane aktivnosti u vezi sa njima;
- veze sa eksternim službama za hitne situacije (hitna pomoć, vatrogasci, policija, specijalne ekipe vojske i sl.);
- komunikaciju sa zainteresovanim stranama, posebno sa predstavnicima lokalne uprave;
- komunikaciju sa susedima i javnošću;
- način zaštite vitalnih zapisa i opreme;
- raspoloživost neophodnih informacija (raspored opreme, podaci o energetskim izvorima, podaci o opasnim materijama, postupci, radna uputstva, osobe za kontakt – telefoni, adrese i sl.).

GSS identifikuje i potrebe za opremom za vanredne situacije, obezbeđuje neophodnu opremu u adekvatnim količinama i proverava istu u planiranim intervalima radi obezbeđivanja njene stalne ispravnosti i upotrebljivosti. Ova oprema uključuje:

- alarmne sisteme (protivpožarni i sl.);
- nužno osvetljenje za slučaj opasnosti;
- skloništa;
- kritične izolacione ventile, sisteme za prebacivanje i prekidače;
- opremu za gašenje požara;
- opremu za prvu pomoć;
- opremu za komunikaciju itd.

U skladu sa navedenim postupcima, za svaku od identifikovanih opasnih situacija ili za svaki identifikovani rizik, definisane su mere koje u prvom redu treba da smanje verovatnoću pojave opasne situacije, a zatim da obezbede sve informacije neophodne za umanjeње njihovog negativnog uticaja. Posebna pažnja je posvećena tome da informacije za brzo saniranje opasnih situacija budu dostupne na mestima gde je verovatnoća njihovog pojavljivanja najveća. Sa ovim informacijama upoznaju se i prisutna lica iz drugih organizacija na privremenom boravku u SGG, koja na bilo koji način mogu da utiču na pojavu ili saniranje opasne situacije.

Obuka kadrova za prevenciju i postupanje u incidentnim situacijama ili nesrećnim slučajevima ima prioritet, prilikom definisanja programa obuke i njihovog sprovođenja. Predstavnik rukovodstva je odgovoran da u skladu sa identifikovanim potencijalnim incidentnim situacijama ili nesrećnim slučajevima i odgovarajućim pozitivnim zakonskim propisima, planira obuku kadrova vezanu za prevenciju i postupanje u opasnim situacijama.

U skladu sa procedurom **DP 20 Postupanje u slučaju opasnosti i udesa** o svakom incidentu ili nesrećnom slučaju koji bi mogao da ima štetne posledice ili koji bi mogao da preraste u udes podnosi se prijava odgovornoj osobi za protiv požarnu zaštitu, odbranu i plan odbrane, koji o tome izveštava predstavnika rukovodstva i preduzima dalje korake na sprečavanju eventualnog/ponovnog pojavljivanja ovakvih situacija.

## 8.2 Zahtevi za proizvode i usluge

### 8.2.1 Komuniciranje sa korisnikom

Kako bi privredno društvo utvrdilo sve neophodne zahteve za proizvode i usluge od najveće je važnosti ostvarivanje jasne i precizne komunikacije sa korisnicima. u skladu sa dokumentovanim procedurama **DP16 Komunikacija i DP01 Upravljanje upitima, tenderima i porudžbinama**, koje definišu upravljanje u vezi sa pružanjem

informacija koje se odnose na proizvode i usluge, postupanje sa upitima, ugovorima i narudžbinama, dobijanje povratnih informacija od korisnika koje se odnose na ove proizvode i usluge, postupanje sa imovinom korisnika i, kada je to relevantno, za uspostavljanje specifičnih zahteva za vanredne mere.

### 8.2.2 Utvrđivanje zahteva za proizvode i usluge

Utvrđivanje zahteva koje je specificirao korisnik, u vezi s traženim proizvodom ili uslugom, vrši se pre davanja ponude i to popunjavanjem obrasca GSS01-01, Standardni pregled ponuda, prema proceduri **DP01**. Ovom dokumentovanom informacijom su obuhvaćeni i ostali zahtevi koje društvo smatra neophodnim za realizaciju proizvoda, odnosno usluge.

### 8.2.3 Preispitivanje zahteva za proizvode i usluge

Preispitivanje zahteva koji se odnose na proizvod, odnosno uslugu, GSS d.o.o. obavlja pre prihvatanja porudžbine i potpisivanja ugovora i to popunjavanjem obrasca GSS01-05, Preispitivanje upita - prema proceduri **DP01** i obrasca GSS01-02, Preispitivanja ugovora, prema proceduri **DP02** Projekt menadžment

Ovim preispitivanjima se obezbeđuje da se jasno definišu svi korisnikovi zahtevi, da se blagovremeno razreše sve nejasnoće u pogledu zahteva iz porudžbine i ugovora, uključujući i one zahteve koji se razlikuju od prethodno izraženih, i da društvo bude sigurno da je u mogućnosti da odgovori na sve njih, uključujući i zahteve koje korisnik nije eksplicitno iskazao, kao i na sve zahteve iz relevantnih zakona i propisa koji se odnose na traženi proizvod, odnosno uslugu.

Svi zapisi koji nastanu kao rezultat ovih preispitivanja se čuvaju u papirnoj formi u odgovarajućem regulatoru ugovorne dokumentacije

### 8.2.4. Izmene zahteva za proizvode i usluge

Ukoliko korisnik podnese zahtev za izmenom proizvoda i usluge, GSS d.o.o., u skladu sa procedurom DP01, vrši izmene odgovarajućih dokumentovanih informacija i upoznaje sve relevantne zaposlene sa njima.

## 8.3 Projektovanje i razvoj

U privrednom društvu Global Substation Solutions d.o.o. projektovanje i razvoj se uspostavlja, primenjuje i održava na dve glavne operativne aktivnosti organizacije: projektovanje kompletnih trafostanica i kablovskih trasa za prenos i distribuciju naizmenične i jednosmerne struje svih naponskih nivoa i za usluge konfigurisanje i ispitivanje zaštite, kontrolne i primarne opreme, uključujući puštanje u rad, trafostanica svih naponskih nivoa

U tu svrhu su uspostavljene dokumentovane procedure **DP03 Projektovanje i razvoj** i radna uputstva **RU02 – Projektovanje i RU12 – Projektovanje kablovskih vodova**, sa pratećim obrascima, kojie uspostavljaju upravljanje nad svim fazama projektovanja i razvoja:

- planiranje projektovanja i razvoja
- ulazni elementi projektovanja i razvoja
- upravljanje projektovanjem i razvojem
- izlazni elementi projektovanja i razvoja
- izmene u projektovanja i razvoja

Projektovanjem i razvojem se striktno upravlja kako bi se obezbedilo da su svi zahtevi korisnika, kao i **potencijalni aspekti životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu**, u potpunosti shvaćeni, dokumentovani i zadovoljeni.

## 8.4 Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama

Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama je definisano, u okviru ISM-a društva, procedurom **DP09 – Upravljanje eksterno nabavljenim procesima** kao i radnim uputstvom **RU-03**. Ova procedura se primenjuje onda kada se, kao rezultat odluke društva, određeni proces, ili njegov deo, nabavlja od eksternog isporučioaca, u okviru procesa projektovanja. GSS d.o.o., uzima u obzir potencijalni uticaj ovih eksterno nabavljenih proizvoda i usluga na sposobnost društva da konzistentno ispunjava zahteve korisnika i primenljivih zahteva zakona i propisa. Eksterni isporučioци su određeni kao zainteresovane strane, važne za kontekst organizacije, zapis GSS01-38/2017.

GSS d.o.o. prepoznaje ulogu koju eksterni isporučioци imaju u zadovoljavanju kako njegovih tako i potreba njegovih korisnika i prema tome definiše i uspostavlja upravljanje koje namerava da primenjuje nad njima kao i na rezultujućim izlaznim elementima, utvrđujući aktivnosti verifikacije kako bi se obezbedilo da eksterno nabavljene usluge i proizvodi ispunjavaju sve postavljene zahteve, uzimajući u obzir i efektivnost upravljanja procesima eksternog isporučioaca.

GSS bira svoje isporučioce, na osnovu popunjenih upitnika za ocenu isporučioaca, zapis GSS03-09, i rezultata sa eventualne posete isporučiocu i redovno održava Listu odobrenih isporučilaca, zapis GSS00-05. Na sastancima posvećenim preispitivanju menadžmenta kvalitetom se analiziraju performanse isporučilaca i vrši njihovo vrednovanje, na osnovu zapisa GSS01-18, Analiza nabavke.

Informacije za eksterne isporučioce se unose u obrazac GSS01-10, Porudžbenica, u skladu sa procedurom **DP09** i radnim uputstvom **RU-03**, u zavisnosti od zahteva za definisane proizvode i usluga i dobijenih ponuda od eksternih isporučilaca. Njima se definišu zahtevi društva za usluge i proizvode koji se nabavljaju, zahtevi za odobravanje usluge i proizvoda, za kompetentnost osoblja ekternog isporučioaca, za načine saradnje sa eksternim isporučiocem, za kriterijume koje će društvo primenjivati na upravljanje i praćenje njihovih performansi.

GSS vrši verifikaciju isporučenih proizvoda, odnosno pruženih usluga (prema proceduri DP09) kako bi se obezbedilo da ispunjavaju zahteve specificirane u porudžbenici kao i **zahtevima koji se odnose na zaštitu životne sredine, bezbednost i zdravlje na radu.**

## 8.5 Proizvodnja i pružanje usluga

### 8.5.1 Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluge

Privredno društvo Global Substation Solutions kao svoj glavni izlazni proizvod ima urađene projekte, kojima se upravlja koristeći proceduru DP03 i prateća radna uputstva. Procedure DP05 – Ispitivanje i DP08 – Kontrola opreme opisuju upravljanje odgovarajućom opremom koja se koristi prilikom procesa ispitivanja.

Način realizacije procesa pružanja usluga je dokumentovan procedurama:

- DP 16 Upravljanje izvođenjem usluge,
- DP 19 Upravljanje otpadnim materijama
- DP 20 Postupanje sa opasnim materijama
- DP 21 Postupanje u slučaju opasnosti i udesa
- DP 22 Monitoring i merenje aspekata životne sredine
- DP 23 Vrednovanje usaglašenosti aspekata životne sredine
- DP 24 Pravila dobre prakse

### 8.5.2 Identifikacija i sledljivost

Global Substation Solutions obezbeđuje identifikaciju i sledljivost svojih proizvoda, projekata, kroz proces projekt menadžmenta. Upravljanje projekt menadžmentom je uspostavljeno u dokumentovanoj proceduri **DP02**. Njome se vrši planiranje, sprovođenje i nadzor nad projektima kroz celokupnu njihovu realizaciju, kako bi se obezbedilo da se svi zahtevi korisnika u potpunosti zadovolje na jedan efikasan i dosledan način kao i da se ostvare postavljeni ciljevi kvaliteta preduzeća.

Projekti se identifikuju prema svom nazivu, koji se dodeljuje na osnovu konvencije iz radnog uputstva **RU01**. Održava se Lista projekta, zapis GSS00-07, dok se završeni i arhivirani projekti upisuju u zapis GSS01-11, Evidencija arhiviranja.

### 8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima

Sva imovina koje se dobije od korisnika je predmet stroge kontrole kako bi se zaštitila od nenamernog gubitka, štete ili nedopuštenog davanja trećim stranama. GSS evidentira i identifikuje svu imovinu dobijenu od korisnika, popunjavajući obrazac: GSS02-05, Lista dokumenata dobijenih od korisnika. Korisnik se obaveštava o bilo kom problemu koji može da nastane u vezi sa njegovom imovinom i od njega se traže uputstva u vezi s daljim delovanjem, o ovome društvo održava dokumentovane informacije, u skladu sa procedurom **DP06 Upravljanje dokumentovanim informacijama** Zaposleni, prilikom poslova ispitivanja, koje vrše u prostorijama korisnika ili drugog podizvođača, mogu da koriste korisnikovu ili opremu glavnog nosioca posla. Ovom opremom se upravlja u skladu sa procedurom **DP09**.

### 8.5.4 Očuvanje

Proizvodi privrednog društva, projekti i izveštaji, se u toku rada, sve do isporuke korisniku, čuvaju u elektronskoj formi, na serveru, prema radnom uputstvu **RU-01**, kako bi se obezbedila usaglašenost sa zahtevima. U toku realizacije proizvoda koristi se potrošni kancelarijski material koji se čuva i redovno obnavlja kako bi uvek bio dostupan odgovornim licima.

### 8.5.5 Aktivnosti nakon isporuke

GSS d.o.o. ispunjava zahteve za aktivnosti nakon isporuke, koje su u vezi sa njegovim proizvodima i uslugama, tako što razmatra, prilikom utvrđivanja obima aktivnosti koje se zahtevaju nakon isporuke (na prvim preispitivanjima projektovanja), sve zahteve iz relevantnih zakona i propisa, potencijalne neželjene posledice



povezane sa njenim proizvodima i uslugama, prirodu njenih proizvoda i usluga, zahteve korisnika i povratne informacije od njih.

### 8.5.6. Upravljanje izmenama

GSS d.o.o. upravlja izmenama u pružanju svojih usluga, u neophodnoj meri, kako bi se obezbedila usaglašenost sa relevantnim zahtevima, vršenjem stalnih preispitivanja urađenih izmena, u saglasnosti sa radnim uputstvom RU02 – Projektovanje.

### 8.6 Puštanje proizvoda i usluga

GSS d.o.o. u fazama definisanim Tehničkim planom, u saglasnosti sa procedurom DP03 i radnim uputstvom RU02, vrši prispitivanja projekata, kako bi verifikovala da su zahtevi za usluge ispunjeni, i kako bi sprečila puštanje svojih usluga korisniku sve dok se sve planirane aktivnosti ne završe na zadovoljavajući način.

## 8.7 Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima

Sve neusaglašenosti koje nastanu prilikom pružanja usluga privrednog društva, kao i one koje se otkriju posle pružanja usluge ili isporuke proizvoda, se identifikuju i njima se upravlja kako bi se sprečila nenamerna isporuka. Sve neusaglašenosti se evaluiraju i odgovarajuće korektivne mere se sprovode u cilju njihovog otklanjanja i sprečavanja ponovnog pojavljivanja. Nakon izvršene korekcije neusaglašenih izlaznih elemenata GSS d.o.o. obavlja obavezne aktivnosti verifikacije. U tu svrhu je ustanovljena dokumentovana procedurom **DP11** (Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama), kojom se definiše upravljanje, odgovornosti i ovlašćenja u vezi sa aktivnostima sa neusaglašenim proizvodom i uslugom. Odgovarajuće dokumentovane informacije se popunjavaju, održavaju i čuvaju u za to namenjenom regulatoru.

## 9 VREDNOVANJE PERFORMANSI

### 9.1 Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

Privredno društvo Global Substation Solutions je utvrdilo metode za praćenje, merenje, analizu i vrednovanje kako bi moglo da kontinuirano prati, meri, analizira i vrednuje svoje procese i donosi mere za njihovo poboljšanje, u cilju osiguranja usaglašenosti svojih proizvoda i usluga sa zahtevima za proizvod i usluge dobijenih od korisnika, kako bi obezbedila usaglašenost svog Integrisanog sistema menadžmenta kvalitetom i omogućila stalno poboljšanje njegove efektivnosti.

#### 9.1.2 Zadovoljstvo korisnika

Zadovoljstvo korisnika se meri analizirajući podatke iz različitih dokumentovanih informacija, kao što su korisnikove žalbe (obrazac GSS03-08), pohvale i komentari dobijeni u upitnicima za ocenu kvaliteta pruženih usluga (GSS03-09). Kao jedan od kriterijuma za ocenu zadovoljstva korisnika uzima se i dobijanje novih porudžbina od njih. MIS menadžer prikuplja i analizira podatke iz ovih dokumentovanih informacija, u svom izveštaju za sastanak preispitivanja ISM-a. Na osnovu ovog izveštaja se donose mere za poboljšanje zadovoljstva korisnika.

#### 9.1.2.1 Vrednovanje usklađenosti

Aktivnosti monitoringa i merenja parametara ključnih za funkcionisanje sistema menadžmenta **zaštitom životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu**, kao i aktivnosti monitoringa i vrednovanja usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima iz oblasti **zaštite životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu**, se utvrđuju i sprovode na dokumentovan način, u skladu sa procedurom **DP 21 Monitoring i merenje aspekata životne sredine**.

GSS d.o.o. redovno sprovodi monitoring i merenje ključnih karakteristika operacija i aktivnosti koje mogu dovesti do značajnih uticaja na **životnu sredinu (uzroka značajnih aspekata životne sredine)** i **rizika po bezbednost i zdravlje zaposlenih**. Rezultati monitoringa i merenja se dokumentuju u cilju praćenja učinka u **zaštiti životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu** i efikasnije kontrole nad ključnim operacijama ili aktivnostima.

GSS d.o.o. u tom cilju definiše i u redovnim intervalima ažurira plan monitoringa i merenja radi procene efektivnosti funkcionisanja sistema upravljanja **zaštitom životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu**.

Aktivnosti monitoringa i vrednovanja usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima iz oblasti **zaštite životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu** sprovode MIS Menadžer i Direktor, tako što najmanje jedanput godišnje izvrši ocenu usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima.

Dokumentovana informacija o ocenjivanju usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima predstavlja ulazni podatak preispitivanja od strane rukovodstva

### 9.1.3 Analiza i vrednovanje

GSS prikuplja, analizira i vrednuje podatke i informacije koje proizilaze iz praćenja i merenja njenih procesa. Performanse procesa i metode za njihovo praćenje i merenje se određuju za svaku godinu, prilikom donošenja planova preduzeća, koristeći obrazac GSS03-19. Ostvarenost performansi procesa se periodično prati kako bi se obezbedila njihova usklađenost sa planiranim rezultatima. Na sastanku rukovodstva posvećenom preispitivanju sistema menadžmenta kvalitetom i na sastanku posvećenom planiranju vrši se analiza i vrednovanje performansi procesa kako bi se vrednovala usaglašenost usluga i proizvoda, stepen zadovoljstva korisnika, performanse ISM-a, efektivnost planiranja, efektivnost mera koje se odnose na rizike i prilike, performanse eksternih isporučilaca kao i potrebe za poboljšanjem ISM-a. Ukoliko se ustanovi da se procesi ne realizuju u skladu sa planiranim rezultatima donose se neohodne mere.

## 9.2 Interna provera

Interne provere Integrisanog sistema menadžmenta privrednog društva se obavljaju u saglasnosti sa planom internih i eksternih provera i prema dokumentovanoj proceduri **DP11**. Ovom procedurom su definisane odgovornosti i zahtevi za planiranje i izvođenje internih provera, dokumentovanje i izveštavanje. Internu proveru sprovodi kompetentno osoblje nezavisno od oblasti i aktivnosti koja se kontroliše. Nalazi sa interne provere se beleže u odgovarajuće obrasce i neophodne korekcije i korektivne mere se prema potrebi sprovode u skladu sa procedurom **DP11**. Preduzete mere se analiziraju i verifikuju na sastanku rukovodstva posvećenom preispitivanju ISM-a. Sve dokumentovane informacije u vezi sa internim proverama se održavaju i čuvaju u Registratoru provera.

## 9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva

### 9.3.1 Opšte odredbe

Kompletno preispitivanje Integrisanog sistema menadžmenta se vrši najmanje jedanput godišnje u saglasnosti sa procedurom **DP15 – Preispitivanje Integrisanog sistema menadžmenta**, u cilju da se obezbedi njegova stalna pogodnost, usklađenost, efektivnost, adekvatnost i usaglašenost sa strateškim usmerenjem organizacije. Preispitivanje obavlja rukovodstvo organizacije.

Neplanirana preispitivanja menadžmenta kvalitetom se mogu obavljati između redovnih godišnjih preispitivanja. Ona se obavljaju ukoliko dođe do:

- Značajnih promena u sistemu menadžmenta kvalitetom
- Većih korisnikovih prigovora
- Većih neusaglašenosti u pruženim uslugama
- Značajnih spoljnih uticaja

### 9.3.2 Ulazni elementi preispitivanja

Na sastanku se analiziraju ulazni elementi preispitivanja. Ovu analizu daje MIS u svom Izveštaju.

Ulazni elementi preispitivanja uključuju najmanje:

- rezultate internih i eksternih provera, i vrednovanja usaglašenosti sa zakonskim i drugim zahtevima sa kojima se organizacija saglasila,
- izmene u eksternim i internim pitanjima, relevantnih za ISM organizacije
- izmena u potrebama i očekivanjima zainteresovanih strana, uključujući i obaveze za usklađenost, u značajnim aspektima životne sredine i rizicima i prilikama
- izveštaje o statusu mera sa prethodnih preispitivanja,
- izveštaje o neusaglašenostima i korektivnim merama
- rezultate komuniciranja sa korisnicima i zainteresovanim stranama, uključujući i njihove žalbe,
- rezultate praćenja i merenja
- podatke o performansama procesa i o usaglašenosti proizvoda,
- učinak zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu,
- performanse eksternih isporučilaca
- predloge izmena koje mogu uticati na integrisani sistem menadžmenta,
- rezultate funkcionisanja integrisanog sistema menadžmenta,
- prilike za poboljšanje
- obim u kojem su prethodni opšti i posebni ciljevi ISM-a ostvareni, predlog novih ciljeva
- adekvatnost resursa
- efektivnost preduzetih mera koje se odnose na rizike i prilike
- ostale činioce koji mogu uticati na društvo, kao što su finansijski, društveni ili uslovi životne sredine, odgovarajuće izmene propisa i ostalih normativnih dokumenata, povratne informacije o zadovoljstvu zainteresovanih strana (eventualno i uz njihovo učešće), činioce koji se odnose na tržište, kao što su tehnologija, istraživanje i razvoj i performanse konkurencije (rezultati upoređivanja sa konkurentskim organizacijama), procenjivanje tržišta i strategiju, performance isporučilaca, finansijske efekte aktivnosti koje se odnose na sistem menadžmenta kvalitetom i drugo.

Vrsta podataka i informacija koje se koriste kao ulazni elementi za preispitivanje, kao i način njihove prezentacije, utvrđeni su u tački 9.3.2.1 Analiza podataka

### 9.3.2.1 Analiza podataka

GSS d.o.o. je ustanovilo jedan broj ključnih pokazatelja performansi Integrisanog sistema menadžmenta koje sistematski prati i meri. Rezultati ovih merenja predstavljaju polaznu tačku za ocenu pogodnosti i efektivnosti Integrisanog sistema menadžmenta preduzeća kao i za inicijative u cilju njegovog poboljšanja.

Na sastancima posvećenim preispitivanju Integrisanog sistema menadžmenta se diskutuje o analizama koje ISM menadžer, na osnovu prikupljenih podataka, predstavlja u svom izveštaju (analiza podataka za ocenu korisnikovog zadovoljenja, analiza ocena izvedenih projekata, analiza primene mera za poboljšanje, analiza performansi isporučioaca...) i donose se odgovarajuće dodatne mere za poboljšanje kvaliteta usluga privrednog društva. Na sledećem preispitivanju ISM-a od strane rukovodstva se kontroliše sprovođenje ovih mera.

GSS d.o.o. identifikuje uzroke neusaglašenosti, nesreća i incidenata, redovno ih analizira i vrši njihovu klasifikaciju, pri čemu koristi prihvatljivu praksu u okviru svog sektora radi poređenja sa učestalošću njihove pojave i nivoa njihovog ponavljanja. Pri tome se GSS koncentriše na:

- učestalost pojave povreda ili bolesti koji dovode do gubitka vremena i nivo njihovog ponavljanja;
- lokacije, vrste povreda, povređene delove tela, preduzete aktivnosti i angažovane službe u i/ili van GSS-a;
- dan, vreme i mesto događaja, kad god je to moguće;
- vrstu i veličinu imovinske/materijalne štete;
- direktne ključne uzroke. GSS posebnu pažnju posvećuje nesrećama i incidentima prilikom kojih nastaje i imovinska/materijalna šteta i o njima vodi posebne zapise. Podaci iz ovih zapisa periodično se analiziraju radi utvrđivanja uzroka nesreća i incidenata i praćenja i merenja performansi procesa koji se odnose na **zaštitu životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu**. Tom prilikom uzimaju se u obzir sledeći faktori:
- odvajanje stvarnih trendova nesreća sa povredama ili slučajeva rada povezanih sa bolešću od slučajnih pojava;
- povećavanje stope nesreća i incidenata u slučajevima kada se sa istim brojem izvršilaca radi više posla;
- uticaj morala, jednolikosti posla i nedefinisanih odnosa rukovodstva i zaposlenih na trajanje odsustva sa posla zbog učestalih povreda ili sa poslom povezanih bolesti (profesionalnih bolesti);
- razvijanje svesti zaposlenih kvalitetnim izveštavanjem nesrećama i incidentima;
- preventivno delovanje integrisanog sistema menadžmenta na pojavu i posledice nesreća i incidenata, odnosno profesionalnih oboljenja.

Rezultati i zaključci sprovedenih analiza koriste se za potvrdu efektivnosti primenjenih i kao osnova za preduzimanje novih korektivnih i mera za poboljšanje.

### 9.3.3 Izlazni elementi preispitivanja

Zaključci sa sastanka, odluke i dogovorene mere za poboljšanje efektivnosti ISM-a, potrebni resursi i mere za poboljšanje proizvoda se upisuju u odgovarajuće obrasce koji se čuvaju u posebnom Registratoru i redovno održavaju u saglasnosti sa procedurama DP15 i DP06.

Izlazni elementi preispitivanja predstavljaju skup mera za poboljšanje efektivnosti i efikasnosti integrisanog sistema menadžmenta, performansi procesa i kvaliteta proizvoda i usluga, mere u vezi sa identifikovanim **aspektima životne sredine i rizicima za zdravlje i bezbednost** koji treba da doprinesu povećanju zadovoljstva korisnika i ostalih zainteresovanih strana, **kao i zaključke o stalnoj pogodnosti, adekvatnosti i efektivnosti sistema menadžmenta životnom sredinom**.

Odluke koje donosi direktor nakon preispitivanja sadržane su u izveštaju o preispitivanju. On je osnova za preduzimanje neophodnih mera u okviru programa za unapređenje, (poboljšanje efektivnosti ISM-a i njegovih procesa, poboljšanje kvaliteta proizvoda i usluga u vezi sa zahtevima korisnika, potrebnih resursa) koje inicira MIS menadžer. Izveštaj o preispitivanju se čuva kod MIS menadžera.



## 10 POBOLJŠAVANJE

### 10.1 Opšte

Privredno društvo Global Substation Solutions d.o.o. utvrđuje i bira prilike za poboljšanje, kontinuirano prati, meri i donosi mere za poboljšanje procesa kako bi se osigurala usaglašenost proizvoda i usluga sa zahtevima dobijenih od korisnika, povećalo njihovo zadovoljstvo, obezbedila usaglašenost Integrisanog sistema menadžmenta i omogućilo stalno poboljšanje njegovih performansi i efektivnosti.

### 10.2 Neusaglašenost i korektivna mera

Sve neusaglašenosti koje nastanu prilikom pružanja usluga društva ili prilikom internih ili eksternih provera se identifikuju, vrednuju se potrebe za merom, korekcije i korektivne mere se primenjuju i preispituje se njihova efektivnost u cilju njihovog otklanjanja i sprečavanja potencijalnog ponovnog pojavljivanja. U tu svrhu je ustanovljena dokumentovana procedurom **DP11** (Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama), kojom se definiše upravljanje, odgovornosti i ovlašćenja u vezi sa aktivnostima sa neusaglašenostima. Ukoliko je potrebno ažurira se lista rizika i prilika, utvrđena aprilikom planiranja ISM-a i vrši se izmena u ISM-u,ju se Odgovarajući zapisi se popunjavaju, održavaju i čuvaju u za to namenjenom regulatoru.

### 10.3 Stalno poboljšavanje

Rukovodstvo privrednog društva Global Substation Solutions na sastancima rukovodstva posvećenim preispitivanju Integrisanog sistema menadžmenta na osnovu analize podataka, korektivnih mera i rezultata provera donosi mere za poboljšanje efikasnosti sistema menadžmenta kvaliteta.

GSS utvrđuje proces stalnog poboljšavanja kao ciklus sledećih aktivnosti:

- utvrđivanje mogućnosti za poboljšavanje na osnovu Politike, ciljeva, rezultata internih i eksternih provera i analize podataka,
- planiranje i sprovođenje programa poboljšavanja u skladu sa zahtevima iz tačke 4.4 Sistem menadžmenta kvalitetom i njegovi procesi i 10.2 Neusaglašenost i korektivna mera
- vrednovanje efekata realizovanog programa poboljšavanja na osnovu analize podataka dobijenih monitoringom i merenjem svih procesa kao i [Monitoringom i merenjem aspekata životne sredine, Monitoringom i merenjem u slučaju opasnosti i udesa](#)
- planiranje i sprovođenje izmena proizvoda, procesa i dokumentacije integrisanog sistema menadžmenta na osnovu rezultata izvršenog vrednovanja.