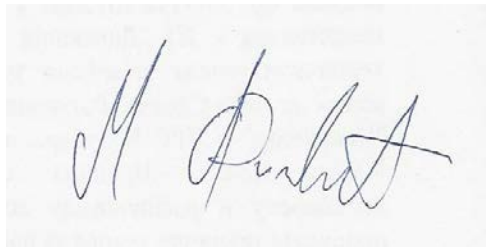


POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA

Izradio:

Predstavnik rukovodstva za IMS

Milan Filipović

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'M. Filipović'.

Odobrio:

Direktor

Mr Radomir Filipović

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'R. Filipović'.

Dostavljeno:

Broj kopije	Primalac (funkcija)
01	Generalni direktor
02	Predstavniku rukovodstva za kvalitet
03	Sertifikacionoj organizaciji

Lista izmena:

Broj izmene	Strana	Datum	Opis izmene	Izradio	Odobrio

SADRŽAJ

0 OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU	6
1 PODRUČJE PRIMENE	7
1.1 OPŠTE	7
1.2 PRIMENA	7
2 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	7
3 DEFINICIJE	8
4 INTEGRISANI SISTEM MENADŽMENTA	9
4.1 OPŠTI ZAHTEVI	9
4.2 DOKUMENTACIJA	9
4.2.1 OPŠTE	9
4.2.2 POSLOVNIK IMS	10
4.2.3 UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA	10
4.2.4 UPRAVLJANJE ZAPISIMA	10
5 ODGOVORNOST RUKOVODSTVA	12
5.1 OBAVEZE I DELOVANJE RUKOVODSTVA	12
5.2 USREDSREĐENOST NA KORISNIKA	12
5.3 POLITIKA INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	13
5.4 PLANIRANJA	15
5.4.1 CILJEVI INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	15
5.4.2 PLANIRANJE INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	16
5.5 ODGOVORNOSTI, OVLAŠĆENJA I KOMUNICIRANJE	18
5.5.1 ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA	18
5.5.2 PREDSTAVNIK RUKOVODSTVA	18
5.5.3 INTERNO KOMUNICIRANJE	19
5.6 PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA	19
5.6.1 OPŠTE	19
5.6.2 ULAZNI ELEMENTI PREISPITIVANJA	19
5.6.3 IZLAZNI ELEMENTI PREISPITIVANJA	20
6 MENADŽMENT RESURSIMA	21

6.1	OBEZBEĐIVANJE RESURSA	21
6.2	LJUDSKI RESURSI	21
6.2.1	OPŠTE	21
6.2.2	KOMPETENTNOST, OBUKA I SVEST	21
6.3	INFRASTRUKTURA	22
6.4	RADNA SREDINA	23
7	REALIZACIJA USLUGE	24
7.1	PLANIRANJE REALIZACIJE USLUGE	24
7.2	PROCESI KOJI SE ODOSE NA KORISNIKA	24
7.2.1	UTVRĐIVANJE ZAHTEVA KOJI SE ODOSE NA USLUGU	25
7.2.2	PREISPITIVANJE ZAHTEVA KOJI SE ODOSE NA USLUGU	25
7.2.3	KOMUNICIRANJE SA KORISNICIMA	26
7.3	PROJEKTOVANJE I RAZVOJ	26
7.3.1	Planiranje projektovanja i razvoja	26
7.3.2	Ulazni elementi projektovanja i razvoja	27
7.3.3	Izlazni elementi projektovanja i razvoja	27
7.3.4	Preispitivanje projektovanja i razvoja	27
7.3.5	Verifikacija projektovanja i razvoja	27
7.3.6	Validacija projektovanja i razvoja	27
7.3.7	Upravljanja izmenama projektovanja i razvoja	28
7.4	NABAVKA	28
7.4.1	PROCES NABAVKE	28
7.4.2	INFORMACIJE O NABAVCI	29
7.4.3	VERIFIKACIJA PROIZVODA KOJI SE NABAVALJA	29
7.5	PRUŽANJE USLUGE	30
7.5.1	UPRAVLJANJE PRUŽANJEM USLUGE	30
7.5.2	VALIDACIJA PROCESA PROIZVODNJE	31
7.5.3	IDENTIFIKACIJA I SLEDLJIVOST	31
7.5.4	IMOVINA KORISNIKA	32
7.5.5	OČUVANJE PROIZVODA	32
7.6	UPRAVLJANJE OPREMOM ZA PRAĆENJE I MERENJE	33
8.1	OPŠTE	34

8.2 PRAĆENJE I MERENJE	35
8.2.1 ZADOVOLJENJE KORISNIKA	35
8.2.2 INTERNA PROVERA	35
8.2.3 PRAĆENJE I MERENJE PROCESA	36
8.2.4 PRAĆENJE I MERENJE KARAKTERISTIKA USLGA	37
8.2.4.1 PRAĆENJE I MERENJE KARAKTERISTIKA USLUGA U TOKU PROCESA I REALIZOVANIH USLUGA	37
8.3 UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM PROIZVODOM	37
8.4 ANALIZA PODATAKA	38
8.5 POBOLJŠAVANJE	39
8.5.1 STALNO POBOLJŠAVANJE	39
8.5.2 KOREKTIVNE MERE	40
8.5.3 PREVENTIVNE MERE	40

PRILOZI :**Prilog 1 - SPISAK POSTUPAKA****Prilog 2 - ORGANIZACIONE ŠEME****Prilog 3 - ŠEMA PROCESA**

0 OSNOVNI PODACI O PREDUZEĆU

1 PODRUČJE PRIMENE

1.1 Opšte

Ovim Poslovnikom o kvalitetu **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** dokumentuje svoj sistem menadžmenta kvalitetom, zaštite životne sredine, zaštite zdravlja i bezbednosti na radu koji primenjuje u svim procesima poslovanja. Sistem menadžmenta kvalitetom, zaštite životne sredine, zaštite zdravlja i bezbednosti na radu kao integrisan sistem, u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** usklađen je sa zahtevima standarda **ISO 9001:2008, ISO 14001:2005**

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. sprovodi sistem integrisanog menadžmenta (IMS) koji obuhvata upravljanje kvalitetom, zaštitom životne sredine i zaštitom zdravlja i bezbednosti na radu i usaglašen je sa zahtevima standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005 u cilju:

- a) demonstriranja sposobnosti da isporučuje usluge usaglašene sa zahtevima korisnika i zahtevima važećih zakona, propisa i standarda;
- b) povećanja zadovoljenja korisnika efektivnim sprovođenjem sistema menadžmenta kvalitetom uključujući procese stalnog poboljšavanja sistema menadžmenta kvalitetom i obezbeđenjem usaglašenosti sa zahtevima korisnika i zahtevima važećih zakona i propisa;
- c) demonstrira opredeljenje i brigu organizacije u pogledu identifikacije aspekata životne sredine, identifikacije hazarda i procene rizika posla;
- d) definisanje ciljeva integrisanog sistema menadžmenta i njihovo dostizanje kroz poslovne procese;
- e) kontinualno poboljšanje i sprečavanje nastanka neusaglašenosti.

1.2 Primena

Ovaj Poslovnik o kvalitetu primenjuje se u svim organizacionim celinama **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** što je prikazano organizacionom šemom (Prilog 2), sa ciljem definisanja i opisivanja primenjenog integrisanog sistema menadžmenta. Zaposleni u svim organizacionim celinama se bez izuzetaka moraju pridržavati osnovnih principa za ispunjenje zahteva standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005 i navedenih ovim Poslovnikom IMS-a.

2 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ovaj Poslovnik IMS-a u svom tekstu sadrži reference na dokumentovane postupke sistema menadžmenta kvalitetom, zaštite životne sredine. Spisak postupaka koji se primenjuju u integrisanom sistemu menadžmenta u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** dat je u Prilogu 1.

3 DEFINICIJE

Za potrebe ovog Poslovnika i sistema menadžmenta kvalitetom **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** koristi definicije utvrđene u standardu ISO 9000:2005.

4 INTEGRISANI SISTEM MENADŽMENTA

4.1 Opšti zahtevi

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. sprovodi, održava i stalno poboljšava efektivnost uspostavljenog i dokumentovanog integrisanog sistema menadžmenta usaglašenog sa zahtevima standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005.

Za potrebe integrisanog sistema menadžmenta **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** sprovodi:

- a) identifikaciju procesa koji su potrebni za sprovođenje, održavanje i stalno poboljšanje IMS-a;
- b) sprovođenje tih procesa u celoj organizaciji;
- c) utvrđivanje kriterijuma i metoda kojima se obezbeđuje efektivnost sprovođenja tih procesa kao i kontrole nad njima;
- d) obezbeđenje resursa i informacija koje predstavljaju podršku sprovođenju i praćenju tih procesa;
- e) praćenje, merenje i analizu tih procesa i
- f) sprovođenje mera potrebnih da se ostvare planirani rezultati tih procesa i da se oni stalno poboljšavaju.

Menadžment upravljanja procesima, u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005, sprovodi se na sve identifikovane procese koji su potrebni za sprovođenje, održavanje i stalno poboljšavanje integrisanog sistema menadžmenta, što je prikazano Šemom procesa upravljanja (Prilog 3).

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. ima potrebu za podugovaranjem procesa koji mogu uticati na usaglašenost usluge te stoga, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** sprovodi upravljanje tim podugovorenim procesima. Obim upravljanja se utvrđuje ugovorom sa isporučiocem u skladu sa prirodom podugovorenog procesa. Proces podugovaranja utvrđen je u tački **7.4 Nabavka**.

4.2 Dokumentacija

4.2.1 Opšte

Za potrebe uspostavljanja, sprovođenja, održavanja i stalnog poboljšavanja efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** uspostavlja, dokumentuje, sprovodi i održava:

- a) Politiku i ciljeve integrisanog sistema menadžmenta;
- b) Poslovnik IMS;
- c) Postupke integrisanog sistema menadžmenta;
- d) radnu dokumentaciju (internog i eksternog porekla) potrebnu da bi se obezbedilo efektivno planiranje, sprovođenje i kontrola proizvoda;

- e) zapise integrisanog sistema menadžmenta.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. koristi pisanu i dokumentaciju na elektronskim medijima, u skladu sa utvrđenim potrebama.

4.2.2 Poslovník IMS

Ovaj Poslovník o kvalitetu utvrđuje:

- a) Područje primene integrisanog sistema menadžmenta, u tački **1.2 Primena**;
- b) Zahteve za integrisani sistem menadžmenta utvrđene u standardu ISO 9001:2008, 14001:2005;
- c) Procese u okviru integrisanog sistema menadžmenta, redosled njihovog sprovođenja kao i njihove međusobne veze ili veze sa dokumentima integrisanog sistema menadžmenta u kojima su ti detalji utvrđeni;
- d) Ovlašćenja, odgovornosti u načinu sprovođenja procesa u okviru integrisanog sistema menadžmenta ili veze sa dokumentima integrisanog sistema menadžmenta u kojima su ti detalji utvrđeni.

4.2.3 Upravljanje dokumentima

Upravljanje svim dokumentima i podacima u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** koji se odnose na zahteve integrisanog sistema menadžmenta, uključujući, do prihvatljivog nivoa i eksternu dokumentaciju (standardi, zakonski propisi, dokumentacija korisnika i sl.), vrši se u skladu sa postupcima serije **PD-01**, a i upravljanje tenničkom dokumentacijom takođe u skladu sa postupcima serije **PD-01**.

Ovo upravljanje obezbeđuje:

- a) odobravanje adekvatnosti dokumenata pre izdavanja;
- b) preispitivanje, sprovođenje izmena kada je to potrebno i odobravanje dokumenata nakon toga;
- c) obezbeđenje da su označene izmene i važeći status revizije dokumenata;
- d) obezbeđenje da su važeća izdanja primenjivih dokumenata raspoloživa na mestima korišćenja;
- e) obezbeđenje da su dokumenta razumljiva i njihovu laku identifikaciju;
- f) obezbeđenje da su dokumenta spoljnog porekla označena i kontrolu njihove distribucije i
- g) sprečavanje nenamenske upotrebe zastarelih dokumenata i primenu pogodnog načina označavanja ukoliko se oni, iz bilo kog razloga, čuvaju.

4.2.4 Upravljanje zapisima

Zapisi se uspostavljaju i održavaju radi obezbeđenja objektivnih dokaza o usaglašenosti sa zahtevima za integrisani sistem menadžmenta i o efektivnom sprovođenju integrisanog sistema menadžmenta.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. sprovodi upravljanje zapisima u skladu sa postupcima serije **PD-02**. Ovo upravljanje obuhvata identifikaciju, odlaganje, zaštitu, pristup, utvrđivanje vremena čuvanja i uklanjanje zapisa.

Zapisi o kvalitetu pružaju informacije o:

stepenu ostvarenja ciljeva integrisanog sistema menadžmenta;

- nivou zadovoljenja i nezadovoljenja korisnika isporučenom uslugom;
- rezultatima preispitivanja integrisanog sistema menadžmenta;
- analizama za identifikovanje trendova kvaliteta i zaštite životne sredine;
- analizama za identifikovanje hazarda i analize opasnosti na radu;
- korektivnoj i preventivnoj meri i njenoj uspešnosti;
- odgovarajućim karakteristikama isporučilaca;
- obrazovanju i obuci zaposlenih;
- upoređivanju sa konkurencijom.

Zapisi integrisanog sistema menadžmenta su:

- verifikovani kao važeći;
- čitljivi i lako se pronalaze;
- sačuvani za određeni period;
- zaštićeni od oštećenja, gubitka i uništenja u toku odlaganja.

5 ODGOVORNOST RUKOVODSTVA

5.1 Obaveze i delovanje rukovodstva

Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** prihvata obavezu za uspostavljanje i sprovođenje integrisanog sistema menadžmenta i stalno poboljšavanje njegove efektivnosti.

Prihvatanje navedenih obaveza najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** demonstrira tako što:

- a) Organizaciji saopštava značaj ispunjenja zahteva korisnika kao i zahteva važećih zakona, propisa i tehničkih standarda. Predstavnik rukovodstva za IMS odgovoran je za praćenje mera proisteklih iz prihvatanja ove obaveze odnosno promociju svesti o značaju ispunjenja navedenih zahteva. Odgovornosti i ovlašćenja Predstavnika rukovodstva za kvalitet utvrđeni su u tački **5.5.2 Predstavnik rukovodstva**;
- b) Na osnovu utvrđene misije organizacije i principa upravljanja integrisanog sistema menadžmenta uspostavlja Politiku integrisanog sistema menadžmenta. Proces uspostavljanja, dokumentovanja i saopštavanja Politike integrisanog sistema menadžmenta utvrđen je u tački **5.3 Politika integrisanog sistema menadžmenta**;
- c) Obezbeđuje da se na osnovu politike integrisanog sistema menadžmenta uspostavljavu ciljevi integrisanog sistema menadžmenta. Proces uspostavljanja, dokumentovanja i saopštavanja ciljeva integrisanog sistema menadžmenta utvrđen je u tački **5.4.1 Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta**;
- d) Periodično sprovodi preispitivanje integrisanog sistema menadžmenta radi obezbeđenja njegove stalne pogodnosti, adekvatnosti i efektivnosti. Preispitivanje koje obavlja rukovodstvo obuhvata vrednovanje trenutnih performansi integrisanog sistema menadžmenta i utvrđivanje mere za poboljšavanje njegove efektivnosti. Proces preispitivanja je utvrđen u tački **5.6 Preispitivanje od strane rukovodstva**;
- e) Obezbeđuje resurse potrebne za uspostavljanje, sprovođenje integrisanog sistema menadžmenta i stalno poboljšanje njegove efektivnosti. Proces menadžmenta resursima utvrđen je u tački **6. Menadžment resursima**.

5.2 Usredsređenost na korisnika

Orijentaciju prema korisniku **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** demonstrira:

- utvrđivanjem zahteva korisnika na način utvrđen u tački 7.2.1 i postupcima serije **PS-02**;
- ispunjenjem zahteva korisnika u okviru procesa sistema menadžmenta kvalitetom;

- povećanjem zadovoljenja korisnika stalnim poboljšanjem na osnovu rezultata praćenja i merenja zadovoljenja korisnika na način utvrđen u tački 7.2.1 i postupcima serije **PS-02**.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. je identifikovao aspekte kao elemente aktivnosti, proizvoda i usluga organizacije koji ostvaruju uzajamni uticaj sa životnom sredinom (u nastavku aspekti životne sredine). Identifikovani su aspekti životne sredine koji se mogu kontrolisati i oni na koje **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** ima uticaj u skladu sa usvojenom procedurom.

Prilikom identifikovanja i razumevanja aspekata životne sredine, sakupljaju se kvantitativni i/ili kvalitativni podaci o karakteristikama svojih aktivnosti, proizvoda i usluga, kao što su ulazi i izlazi materija i energije, procesi i korišćenje tehnologije, postrojenja i lokacije, metode transporta i ljudski faktor (na pr. oštećen vid ili sluh). Takođe, prikupljaju se i informacije o:

- uzročno-posledičnim odnosima između elemenata aktivnosti, proizvoda ili usluga i mogućih promena u životnoj sredini, i
- interesima za životnu sredinu zainteresovanih strana.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. je uspostavio i održava proceduru za identifikaciju hazarda u procesima, procenu rizika i primenu potrebnih mera kontrole. Pri tome razmatra:

- rutinske i nerutinske aktivnosti;
- aktivnosti celokupnog osoblja koje imaju pristup radu;
- objekte radnog mesta, bilo da je obezbeđeno od strane organizacije ili drugih.

5.3 Politika integrisanog sistema menadžmenta

Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** uspostavlja sledeću **Politiku integrisanog sistema menadžmenta** kao dokument kojim utvrđuje misiju i viziju, kao i strategiju za njihovo ostvarenje:

POLITIKA INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA

Direktor EKO-VODO PROJEKT D.O.O. je odgovoran za definisanje i saopštavanje Politike integrisanog sistema menadžmenta.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. ispunjava sve zahteve integrisanog sistema menadžmenta u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2008. ISO 14001:2005.

Integrirani sistem menadžmenta je sastavni deo poslovne politike i sve aktivnosti na njegovom usostavljanju, održavanju i kontinualnom poboljšanju su usaglašeni sa relevantnom zakonskom regulativom.

Poslovnim procesima upravljamo otvoreno i iskreno korišćenjem znanja naših zaposlenih i metoda i alata kvaliteta sa ciljem da odgovorimo potrebama naše organizacije i naših korisnika. Težimo da ostvarimo potpuno zadovoljstvo korisnika, društvene zajednice i zaposlenih kroz obezbeđenje kvaliteta usluga, eliminisanje ekoloških incidenata i povreda na radu. Kvalitet usluga i performanse naših procesa, posvećenost zaštiti životne sredine i bezbednosti na radu su funkcije održivog razvoja naše organizacije i lokalne zajednice.

Osiguravamo da naši poslovni procesi budu realizovani na način koji obezbeđuje minimalno korišćenje prirodnih resursa i prevenciju zagađenja. Kroz monitoring i merenje naših performansi i kroz impelmentciju dokumentovanih ciljeva, mi smo u stanju da demonstriramo da konitinalno poboljšavamo naše performanse po pitanju kvaliteta, zaštite životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu.

Promovisanje mera za ispunjavanje zahteva integrisanog sistema menadžmenta je zadatak rukovodstva na svim nivoima. Naša politika je da su zdavlje i bezbednost ljudi, zaštita životne sredine i sposobnost naših procesa u odgovornosti rukovodstva i zaposlenih na svim nivoima. Pratimo trendove u kvalitetu, zaštiti životne sredine i upravljanju rizikom, kroz izučavanje stručne literature, učešće na seminarima i stručnim skupovima, kako bismo znanje stečeno ovim putem implementirali u integrisani sistem menadžmenta.

Naše rukovodstvo daje punu podršku ostvarivanju politike integrisanog sistema menadžmenta, promoviše i ohrabruje sve zaposlene i isporučioce da uzmu aktivno učešće u aktivnostima poboljšanja procesa, performansi zaštite životne sredine.

Sprovodimo permanentno obrazovanje i obuku u cilju poboljšanja kompetentnosti i podizanja svesti o značaju kvaliteta, zaštite životne sredine i zdravlja.

Njaviše rukovodstvo uspostavlja politiku i ciljeve integrisanog sistema menadžmenta i kontinualno ih preispituje u želji da osigura da se zahtevi za kvalitetom, zaštitom životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu razumeju i ispunjavaju. Zaposleni se upoznaju sa politikom integrisanog sistema menadžmenta kako bi je razumeli i dali doprinos ostvarenju ciljeva integrisanog sistema menadžmenta.

Rukovodstvo na svim nivoima treba da pruži primer i izgrađuje takvu svest. Politika integrisanog sistema menadžmenta je saopštena i objašnjena zaposlenima i od odgovornih rukovodilaca se zahteva kontinuiran rad na njenom ostvarivanju.

5.4 Planiranja

5.4.1 Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. uspostavlja ciljeve integrisanog sistema menadžmenta za relevantne funkcije i nivoe u organizaciji radi sprovođenja Politike integrisanog sistema menadžmenta, ispunjenja zahteva za uslugu i procese poboljšavanja efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom, zaštitom životne sredine i zdravlja i bezbednosti na radu. Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta se uspostavljaju i dokumentuju na način utvrđen postupcima serije **L-05**.

Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta usmeravaju i identifikuju prioritete za sprovođenje procesa poboljšavanja. Korišćenje ciljeva integrisanog sistema menadžmenta u okviru procesa poboljšavanja utvrđeno je u tački Poslovnika **8.5.1 Stalno poboljšavanje**.

Postavljanje i preispitivanje ciljeva uključuje i razmatranje aspekata životne sredine, kao i razmatranja aspekata zaštite zdravlja i bezbednosti na radu.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. klasifikuje ciljeve integrisanog sistema menadžmenta na sledeći način:

- **Strateški ciljevi:** Ovo su ciljevi koji se primenjuju na celu organizaciju i koji su utvrđeni u Politici integrisanog sistema menadžmenta ili se uspostavljaju i dokumentuju u okviru preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom koje obavlja rukovodstvo. Proces preispitivanja je utvrđen u tački Poslovnika **5.6 Preispitivanje od strane rukovodstva** i postupcima serije **PD-07**.
- **Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta koji se odnose na performanse procesa:** Ovo su specifični, merljivi ciljevi za poboljšavanje performansi procesa proizvodnje, radi obezbeđenja usaglašenosti proizvoda i ostvarenja zadovoljenja korisnika kao i prevencije zagađenja i povreda na radu i primenjuju se u funkcijama koje su direktno odgovorne za procese koji su utvrđeni kao predmet procesa poboljšavanja.
- **Ciljevi integrisanog sistema menadžmenta koji se odnose na performanse usluga:** Ovi ciljevi se odnose na poboljšavanje kvaliteta samih usluga i primenjuju se u funkcijama odgovornim za utvrđivanje potreba i očekivanja korisnika ili unapređenje postojećih usluga.
- **Ciljevi kvaliteta koji se odnose na performanse integrisanog sistema menadžmenta:** Ovi ciljevi se odnose na poboljšavanje procesa integrisanog sistema menadžmenta i primenjuju se u funkcijama koje su direktno odgovorne za procese integrisanog sistema menadžmenta koji su utvrđeni kao predmet procesa poboljšavanja.

5.4.2 Planiranje integrisanog sistema menadžmenta

Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** obezbeđuje da se procesi integrisanog sistema menadžmenta i procesi realizacije uspostavljenih ciljeva kvaliteta planiraju na sledeći način:

- u fazi uvođenja integrisanog sistema menadžmenta, planom projekta usaglašavanja postojećeg sistema menadžmenta sa zahtevima standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005;
- u fazi sprovođenja integrisanog sistema menadžmenta, procesi se planiraju i sprovode na način utvrđen u Poslovniku, tačka **4.1 Opšti zahtevi**;
- u fazi realizacije planova uspostavljenih ciljeva integrisanog sistema menadžmenta i/ili izmena integrisanog sistema menadžmenta na način utvrđen serijom postupaka **PS-03**.

Predstavnik rukovodstva za IMS odgovoran je da obezbedi da planovi realizacije ciljeva integrisanog sistema menadžmenta i izmena integrisanog sistema menadžmenta budu usaglašeni sa zahtevima utvrđenim u tački **4.1 Opšti zahtevi**, kao i da njihovo sprovođenje ne dovede do neusaglašenosti sa zahtevima standarda ISO 9001:2008 i/ili ISO 14001:2005.

Planovi realizacije ciljeva integrisanog sistema menadžmenta i izmena integrisanog sistema menadžmenta uspostavljaju se i dokumentuju u okviru aktivnosti preispitivanja koje obavlja rukovodstvo na način utvrđen serijom postupaka **PD-07**.

5.4.3 Planiranje identifikacije i procena aspekata životne sredine

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. u cilju uspostavljanja efektivnog integrisanog sistema menadžmenta sa aspekta upravljanja zaštitom životne sredine, posebnu pažnju posvećuje razumevanju utacaja organizacije i životne sredine.

Organizacija **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** je identifikovala elemente aktivnosti, proizvoda i usluga koji ostvaruju uzajamni uticaj sa životnom sredinom (u nastavku aspekti životne sredine). Identifikovani su aspekti životne sredine koje **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** može da kontroliše i one na koje ima uticaj u skladu sa procedurom.

Pre definisanja Politike integrisanog sistema menadžmenta, sprovedena su preispitivanja i tom prilikom identifikovani aspekti životne sredine i opšti i posebni ciljevi zaštite životne sredine.

Aspekti životne sredine su identifikovani za uslove u kojima su u prethodnom periodu vršene operacije, kako u normalnim, tako i u abnormalnim i vanrednim situacijama.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. prilikom vrednovanja mogućnosti da stiče na aspekte životne sredine uzima u razmatranje zakonsko ili ugovorno ovlašćenje, svoju politiku, lokalna ili regionalna pitanja i svoje obaveze i odgovornosti prema zainteresovanim stranama.

Prilikom identifikovanja i razumevanja aspekata životne sredine, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** sakuplja kvantitativne i/ili kvalitativne podatke o karakteristikama svojih aktivnosti, proizvoda i usluga, kao što su ulazi i izlazi materija ili energije, procesi i korišćenje tehnologije, postrojenja i lokacije, metode transporta i ljudski faktor (na pr. Oštećen vid ili sluh).

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. prilikom identifikacije aspekata životne sredine definiše kriterijume za njihovu identifikaciju pri čemu posebno razmatra sledeće faktore: karakteristike životne sredine, zakonsku regulativu i interese zainteresovanih strana i dr.

Za svaki kriterijum **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** postavlja nivoe (vrednosti) značaja, baziranim na kombinaciji mogućnosti (verovatnoće/učestalosti) pojave i njegovih posledica (težina/intenzitet).

5.4.4 Planiranje identifikacije hazarda, procena i kontrola rizika

Uspostavili smo, primenili i održavamo proceduru za identifikaciju hazarda u procesima, procenu rizika i primenu potrebnih mera kontrole.

Pri tome razmatramo:

- Rutinske i nerutinske aktivnosti;
- Aktivnosti celokupnog osoblja koje imaju pristup radu;
- Objekte radnog mesta, bilo da je obezbeđeno os strane naših organizacija ili drugih.

Rezultate ovih razmatranja dokumentujemo i koristimo prilikom postavljenja ciljeva za zdravlje i bezbednosti na radu.

Prilikom identifikacije hazarda, procene i kontrole rizika, primenjujemo proaktivan pristup, delujemo pravovremeno i koristimo znanje i iskustvo zaposlenih. Rizike identifikujemo i klasifikujemo sa posebnim osvrtom na rizike koje ćemo eliminisati ili kontrolisati merenjem.

Uspostavili smo proceduru koja osigurava da su adekvatni resursi raspoloživi, da su hazardi identifikovani i zaposleni upoznati sa rizicima koji se povezani sa njihovim radnim operacijama. Osigurali smo da zaposleni dobijaju adekvatne informacije, instrukcije, obuku i nadzor, zaštitna sredstva i opremu za zaštitu na radu kako bi svoje obaveze i radne zadatke sprovedi bezbedno, efektivno i efikasno po svoje zdravlje i bezbednost.

Osigurali smo da se svi zapisi o akcidentima i situacijama koje mogu dovesti do pojave hazarda čuvaju i periodično analiziraju.

U svakoj radnoj operaciji sprovedi smo adekvatne i odgovarajuće procene rizika po zdravlje i bezbednost zaposlenih i uspostavili mehanizme menadžmenta rizikom. Težimo smanjenju kontrole i povećanju preventivnog delovanja koje ugrađujemo u naše radne

operacije. Na taj način preventivno delujemo na pojavu incidenata koje mogu rezultovati indirektnim ili direktnim povredama zaposlenim, oštećenju naše opreme i objekata.

5.5 Odgovornosti, ovlašćenja i komuniciranje

5.5.1 Odgovornosti i ovlašćenja

Odgovornosti i ovlašćenja za uspostavljanje, održavanje i stalno poboljšavanje efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta pripadaju svim zaposlenima u organizaciji.

Najviše rukovodstvo utvrđuje odgovornosti i ovlašćenja i organizaciji ih saopštava kroz:

- a) Poslovnik IMS koji utvrđuje određene aktivnosti vezane za kvalitet i zaštitu životne sredine, zdravlja i bezbednosti na radu koje se moraju sprovesti i kontrolisati kako bi se ostvarili ciljevi politike integrisanog sistema menadžmenta;
- b) Postupke na koje se poziva Poslovnik IMS, koji su navedeni u Prilogu 1, a propisuju odgovornosti za sprovođenje i upravljanje aktivnostima u okviru integrisanog sistema menadžmenta na nivou celog **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** do nivoa primarne i sekundarne odgovornosti;
- c) Organizacione šeme koje takođe utvrđuju veze i odnose između pojedinih funkcija u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** navedene u Prilogu 2.

5.5.2 Predstavnik rukovodstva

Za ispunjenje zahteva iz standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005, odgovorni su svi zaposleni u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**, a za verifikovanje ispunjenja tih zahteva odgovoran je Predstavnik rukovodstva za IMS.

Predstavnik rukovodstva za IMS je imenovan posebnom odlukom Generalnog direktora **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**

Predstavnik rukovodstva za IMS je, pored ostalih odgovornosti i ovlašćenja utvrđenih u dokumentaciji IMS-a, ovlašćen i odgovoran za:

- uspostavljanje, sprovođenje i održavanje procesa integrisanog sistema menadžmenta u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2008, ISO 14001:2005;
- izveštavanja najvišeg rukovodstva o performansama integrisanog sistema menadžmenta i svim potrebama za njegovo poboljšavanje;
- promovisanje svesti o značaju korisnika u okviru cele organizacije i komunikaciju sa eksternim stranama po pitanjima vezanim za IMS;
- provere integrisanog sistema menadžmenta;
- uspostavljanje procesa obuke zaposlenih za integrisani sistem menadžmenta.

5.5.3 Interno komuniciranje

Najviše rukovodstvo utvrđuje proces internog komuniciranja po pitanjima efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta kao način za ostvarenje angažovanja zaposlenih za stalno poboljšavanje performansi kvaliteta organizacije.

Interna komunikacija u okviru integrisanog sistema menadžmenta odvija se u dva smera:

- najviše rukovodstvo saopštava organizaciji politiku i ciljeve integrisanog sistema menadžmenta, zahteve korisnika i važećih zakona i propisa, specifikacije polaznih materijala, procesa, proizvoda i kontrole proizvoda, kao i uputstva kako sprovesti integrisani sistem menadžmenta. Informacije se saopštavaju pomoću dokumenata integrisanog sistema menadžmenta utvrđenih u tački **4.2.1 Opšte** na način utvrđen u seriji postupaka **PS-01, PS-02, PS-03, PS-04, PS-05**, kao i tokom obuke utvrđenom u seriji postupaka iste serije;
- organizacija saopštava najvišem rukovodstvu podatke i informacije o potrebama i očekivanjima korisnika, zadovoljenju korisnika, performansama kvaliteta, aspektima životne sredine, efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta i mogućnostima za poboljšavanje. Ove informacije saopštavaju se najvišem rukovodstvu u okviru aktivnosti preispitivanja koje obavlja rukovodstvo na način utvrđen serijom postupaka **PD-07**.

5.6 Preispitivanje od strane rukovodstva

5.6.1 Opšte

Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** preispituje integrisanog sistema menadžmenta u utvrđenim intervalima radi:

- obezbeđenja njegove stalne pogodnosti, adekvatnosti i efektivnosti;
- vrednovanja mogućnosti za poboljšavanje performansi integrisanog sistema menadžmenta, procesa i proizvoda i
- razmatranja izmena integrisanog sistema menadžmenta, Politike integrisanog sistema menadžmenta i ciljeva integrisanog sistema menadžmenta.

Sprovođenje i način dokumentovanja preispitivanja utvrđeni su u seriji postupaka **PD-07**.

5.6.2 Ulazni elementi preispitivanja

Ulaze za preispitivanje predstavljaju podaci i informacije o performansama integrisanog sistema menadžmenta.

Ovo minimalno uključuje:

- a. rezultate provera;
- b. rezultate povratne sprege sa korisnicima;

- c. performanse procesa i izveštaje o usaglašenosti proizvoda;
- d. status preventivnih i korektivnih mera;
- e. praćenje sprovođenja mera utvrđenih tokom prethodnih preispitivanja;
- f. planirane izmene koje mogu uticati na integrisanog sistema menadžmenta i
- g. preporuke za poboljšavanje;
- h. učinak zaštite životne sredine organizacije;
- i. naučene lekcije dobijene iz vanrednih situacija i akcidenata.

Vrsta podataka i informacija koje se koriste kao ulazi za preispitivanje kao i način njihove prezentacije utvrđen je u tački **8.4 Analiza podataka**.

5.6.3 Izlazni elementi preispitivanja

Izlaze iz preispitivanja predstavljaju utvrđeni ciljevi i programi poboljšavanja efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta, performansi procesa i kvaliteta proizvoda koje treba da doprinesu povećanju zadovoljenja korisnika. Realizacija programa poboljšavanja utvrđena je postupcima serije **PD-03**.

6 MENADŽMENT RESURSIMA

6.1 Obezbeđivanje resursa

Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** je identifikovalo i obezbedilo resurse potrebne za:

- a) sprovođenje i održavanje integrisanog sistema menadžmenta i resurse potrebne za stalno poboljšavanje njegove efektivnosti;
- b) povećanje zadovoljenja korisnika i ispunjavanje njegovih zahteva;
- c) zaštitu životne sredine;
- d) zaštitu zdravlja i bezbednosti na radu.

Za utvrđivanje potreba i zahteva za resursima potrebnim za sprovođenje i održavanje integrisanog sistema menadžmenta i stalno poboljšavanje njegove efektivnosti odgovoran je Predstavnik rukovodstva za IMS u saradnji sa rukovodiocima funkcija odgovornim za pojedine procese u okviru integrisanog sistema menadžmenta.

Za utvrđivanje potreba i zahteva za resursima potrebnim za povećanje zadovoljenja korisnika ispunjenjem njegovih zahteva odgovoran je Generalni direktor **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**

Saopštavanje i preispitivanje zahteva za resurse kao i utvrđivanje i raspoređivanje resursa sprovodi se u okviru aktivnosti preispitivanja koje obavlja rukovodstvo na način utvrđen serijom postupaka **PD-07**. Sve mere koje predstavljaju izlaze iz preispitivanja koje obavlja rukovodstvo moraju biti podržane utvrđivanjem resursa potrebnih za njihovo sprovođenje. Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** utvrđuje ovlašćenja i odgovornosti za nabavku potrebnih resursa u okviru aktivnosti nabavke na način utvrđen u tački **7.4 - Nabavka**.

6.2 Ljudski resursi

6.2.1 Opšte

Svi zaposleni koji izvršavaju aktivnosti koje utiču na kvalitet proizvoda su kompetentni na osnovu odgovarajućeg obrazovanja, stručnog osposobljavanja, stručnosti i iskustva.

6.2.2 Kompetentnost, obuka i svest

Rukovodioci funkcija odgovorni su za utvrđivanje potrebne osposobljenosti zaposlenih čiji rad utiče na kvalitet proizvoda.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. sprovodi obuku ili druge mere radi ispunjavanja potrebne osposobljenosti i podizanja svesti zaposlenih, odnosno za njihovo stalno poboljšavanje.

Predstavnik rukovodstva za IMS odgovoran je za utvrđivanje potreba za obukom za zahteve integrisanog sistema menadžmenta i uspostavljanje programa i promovisanja svesti o značaju zahteva korisnika u okviru cele organizacije.

Rukovodioci funkcija odgovorni su za utvrđivanje potreba za obukom kao i za uspostavljanje programa obuke u funkcijama za koje su odgovorni. Ovi programi su usklađeni sa procesima koji se sprovode u okviru funkcije sa ciljem:

- stvaranja svesti o relevantnosti i značaju aktivnosti koje izvršavaju i sopstvenom doprinosu ostvarenju ciljeva integrisanog sistema menadžmenta **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** i
- podizanja nivoa stručnosti u upravljanju opremom i procesom, sprovođenju odgovarajućih kontrolisanja i ispitivanja, korišćenju statističkih i drugih metoda analize podataka odnosno stalnog poboljšavanja.
- Značaj usaglašenosti sa zahtevima održivog ravoja.
- Kritične karakteristike poslovnih procesa, značajne aspekte živone sredine i odgovarajuće stvarne ili moguće uticaje njihovih radnih aktivnosti na životnu sredinu i koristi za životnu sredinu od njihovog poboljšanog učinka;

Predstavnik rukovodstva za IMS u saradnji sa rukovodiocima funkcija utvrđuje potrebe za obukom u okviru procesa sprovođenja korektivnih i preventivnih mera.

Proces obuke uključuje i vrednovanje njene efektivnosti.

Detalji o ovlašćenjima i odgovornostima i načinu planiranja, sprovođenja, vrednovanja i preispitivanja kao i o odgovarajućim zapisima o obuci, obrazovanju, stručnosti i iskustvu zaposlenih utvrđeni su postupcima serije **PD-08**.

Najviše rukovodstvo **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** periodično preispituje rezultate obuke i predlaže potrebna poboljšavanja.

6.3 Infrastruktura

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. je utvrdio i obezbedio svu potrebnu infrastrukturu potrebnu za ostvarenje usaglašenosti proizvoda sa utvrđenim zahtevima. Pod infrastrukturu se podrazumevaju:

- zgrade, radni i kancelarski prostori, skladišta;
- oprema za proces;
- interni i eksterni transport i komunikaciona sredstva.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. je obezbedio održavanje infrastrukture za obezbeđenje sposobnosti da ispuni potrebe za usaglašenosti proizvoda sa utvrđenim zahtevima.

Održavanje proizvodne opreme, radnih prostora i sistema za podršku, propisano je serijom postupaka **PD-09**.

Predstavnik rukovodstva za IMS odgovoran za smanjenje rizika hazarda po životnu sredinu, kao i smanjenje povreda i opasnosti na radnim mestima.

6.4 Radna sredina

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. je utvrdilo i obezbedilo potrebne uslove radne sredine potrebne za ostvarenje usaglašenosti proizvoda sa zahtevima, kao i zaštitom i bezbednošću radnika.

7 REALIZACIJA USLUGE

7.1 Planiranje realizacije usluge

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. planira i razvija procese potrebne za realizaciju usluge. **(PS-03)** Planiranje procesa realizacije usluge sprovodi se u skladu sa zahtevima za druge procese integrisanog sistema menadžmenta utvrđenih u tački **4.1 Opšte**.

Planiranje realizacije i razvoja usluge uključuje:

- a) Utvrđivanje ciljeva i zahteva kvaliteta za uslugom u okviru procesa utvrđenih u tačkama **7.2.1 Utvrđivanje zahteva koji se odnose na uslugu** i **8.2.1 Zadovoljenje korisnika**.
- b) Preispitivanja i utvrđivanja zahteva za uslugom čiji su izlaz specifikacije usluga i specifikacije potrebnih resursa za realizaciju usluga utvrđenih u tačkama, **7.2.1, 7.2.2**. Utvrđena specifikacija usluge izvođenja radova se dokumentuje na pogodan način kroz tehničku dokumentaciju.
- c) Utvrđivanje procesa realizacije usluge čiji su izlazi specifikacije procesa izvođenja radova (propisane odgovarajućim tehničkim dokumentima) i potrebni resursi za njenu realizaciju utvrđeni u tačkama, **7.4** i **7.5**.
- d) Utvrđivanje procesa za praćenje i merenje procesa usluge i pružene usluge radi potvrđivanja performansi procesa i izlaznog kvaliteta u vidu specifikacija za praćenje i merenje pružene usluge i procesa (propisane odgovarajućim planovima kontrolisanja), kao i potrebnih resursa za realizaciju procesa praćenja i merenja utvrđenih u tački **8. Merenje, analize i poboljšavanja**.
- e) Zapise o izvršenim aktivnostima.
- f) Razmatranje dokumenata integrisanog sistema menadžmenta radi kontrolisanja aktivnosti koje su povezane sa ključnim karakteristikama, aspektima životne sredine, performansama zaštite zdravlja i bezbednosti na radu kao i postojećih procedura i opreme.

Kada **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** planira procese realizacije usluge ili želi da demonstrira svoju utvrđenu praksu za realizaciju usluge i utvrđen proces praćenja i merenja izrađuje planove kvaliteta.

Kada ugovorom korisnik zahteva, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** izrađuje planove kvaliteta za uslugu na najpogodniji način prikazujući elemente planiranja realizacije

Aktivnosti iz usluga projektovanja objasnjene su u šemi projektovanja **PS-03**.

7.2 Procesi koji se odnose na korisnika

7.2.1 Utvrđivanje zahteva koji se odnose na uslugu

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. utvrđuje zahteve koji se odnose na uslugu prilikom sprovođenja aktivnosti:

- istraživanja tržišta;
- preispitivanja zahteva korisnika;
- analiziranjem zahteva standarda i zakonskih propisa;
- povratnom spregom i obradom reklamacija korisnika;
- praćenjem i merenjem zadovoljenja korisnika;
- razmatranja mogućih aspekata životne sredine, identifikovanim u vladinoj regulativi i dozvolama, u drugim standardima ili od strane industrijskih udruženja, akademskih institucija itd;
- interesima za životnu sredinu zaineresovanih strana;
- zaštite zdravlja i bezbednosti zaposlenih i aktivnosti smanjenja povreda na radu.

Funkcija prodaje-referent prodaje je odgovorna za utvrđivanje zahteva za uslugom što je definisano postupcima serije **PS-02**.

Prilikom utvrđivanja zahteva za uslugom posebno se vodi računa o :

- a) zahtevima koje je iskazao korisnik kroz svoje zahteve ili očekivanja;
- b) zahtevima vezanim za način isporuke pručene usluge ili aktivnosti nakon isporuke u vidu podrške;
- c) zahtevima zakona, propisa i standarda koji se odnose na uslugu;
- d) dodatnim zahtevima koje utvrđuje sam **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**

7.2.2 Preispitivanje zahteva koji se odnose na uslugu

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. preko funkcije Prodaje utvrđuje zahteve koji se odnose na uslugu koje postavlja korisnik. Funkcija Prodaje je odgovorna za koordiniranje procesa preispitivanja i tačno prenošenje zahteva korisnika ostalim relevantnim funkcijama u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** radi uključivanja u proces preispitivanja. **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** uspostavlja i održava postupke serije **PS-02** i **PS-03** za preispitivanje zahteva koji se odnose na uslugu.

Preispitivanje zahteva koji se odnose na uslugu obavlja se pre podnošenja ponude ili prihvatanja i potpisivanja ugovora sa čim **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** obezbeđuje:

- da su utvrđeni i razjašnjeni svi zahtevi korisnika;
- da su razrešeni zahtevi iz ugovora ili porudžbine koji se razlikuju od predhodno izraženih i
- da je **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** sposoban da ispuni utvrđene zahteve.

Sa zapisima o izvršenom preispitivanju postupa se u skladu zahtevima tačke **4.2.4** ovog Poslovnika i čuvaju se u funkciji Prodaje.

7.2.3 Komuniciranje sa korisnicima

Sistem komunikacije sa korisnicima koji **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** sprovodi uključuje:

a) komunikaciju informacijama o usluzi

Aktivnosti vezane za komunikaciju informacijama o uslugama sa korisnicima sprovodi funkcija Prodaje saglasno postupcima serije **PS-02**.

Funkcija Prodaje-referent je odgovorna za izradu, izgled i sadržaj materijala koji služe za promociju i propagandu, odnosno sadrže informacije o uslugama koje izrađuje **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**;

b) obradu upita i porudžbina

Funkcija Prodaje odgovorna je za prijem upita i porudžbina korisnika, kao i za obradu i preispitivanje istih. Detalji o obradi upita, izradi ponude, obradi porudžbina, njihovom preispitivanju i ugovaranja su utvrđeni postupcima serije **PS-02**.

Navedenim postupcima je propisan način kako se vrši dopuna ugovora i izmena ugovora, kao i na koji način se korektno izmene prenose na sve ostale funkcije koje su uključene u proces realizaciji ugovora u okviru **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**.

Preispitivanje izmena ili dopuna porudžbina i ugovora sprovodi se na isti način kao i preispitivanje originalne porudžbine ili ugovora;

c) povratna sprega sa korisnikom i reklamacije korisnika

Funkcija Prodaje odgovorna je za prijem i obradu informacija dobijenih kroz aktivnosti istraživanja i analize tržišta i merenje zadovoljenja korisnika koje se sprovode po postupcima serije **PS-02**.

Funkcija Prodaje uspostavlja dvosmernu komunikaciju sa korisnikom prilikom aktivnosti rešavanja reklamacija koje se sprovode po postupcima serije **PS-02**.

O komunikaciji sa korisnikom funkcija Prodaje vodi odgovarajuće zapise.

7.3 Projektovanje i razvoj

7.3.1 Planiranje projektovanja i razvoja

Ako je izrada tehničke dokumentacije ugovorna obaveza **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** za izradu tehničke dokumentacije definišu se faze izrade tehničke dokumentacije, međusobne odgovornosti i ovlašćenja, kao i način kontrole pojedinih faza. Sve aktivnosti na izradi tehničke dokumentacije sprovode se saglasno Zakonu o planiranju i izgradnji.

Kada korisnik obezbeđuje tehničku dokumentaciju **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** realizuje razvoj inženjering usluge koji obuhvata planiranje realizacije projekta sa stanovišta angažovanja resursa, rokova izvođenja, kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

7.3.2 Ulazni elementi projektovanja i razvoja

U slučaju da je izrada tehničke dokumentacije ugovorna obaveza **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** zahteva se od korisnika projektni zadatak koji sadrži ulazne podatke za izradu tehničke dokumentacije u pogledu funkcionalnih i tehničkih performansi ugovorenog objekta.

Ulazne podatke za razvoj inženjering usluge predstavljaju tehnička dokumentacija za ugovoreni objekat i odredbe ugovora u pogledu rokova, kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednost i zdravlja na radu, itd.

7.3.3 Izlazni elementi projektovanja i razvoja

Izlazni elementi projektovanja i razvoja u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** su tehnička dokumentacija za ugovoreni objekat. Tehnička dokumentacija mora u potpunosti zadovoljiti zahteve projektnog zadatka.

Planiranje realizacije inženjering usluge sprovodi tim koji je određen za realizaciju projekta.

7.3.4 Preispitivanje projektovanja i razvoja

U toku izrade tehničke dokumentacije **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** u saradnji sa korisnikom vrši preispitivanje izrade tehničke dokumentacije, sa ciljem da se ustanovi da li tehnička dokumentacija obezbeđuje ispunjavanje postavljenih zahteve za ugovoreni objekat.

O preispitivanjima se vode odgovarajući zapisi, koji predstavljaju osnov za preduzimanje neophodnih mera na izmenama tehničke dokumentacije.

Preispitivanje planova za realizaciju inženjering usluge vrši se u toku njihove izrade i na sastancima timova u toku realizacije projekta.

7.3.5 Verifikacija projektovanja i razvoja

Verifikacija se sprovodi sa ciljem da se ustanovi u kojoj meri tehnička dokumentacija za objekat obezbeđuje ispunjenje ulaznih zahteva projektnog zadatka, standarda, zakona i drugih zahteva.

Verifikaciju se sprovodi na kolegijumu Projektnog tima i Direktora na kome se donosi odluka o prihvatanju planova ili o neophodnim doradama.

7.3.6 Validacija projektovanja i razvoja

Validacija projektovanja i razvoja sprovodi se u fazi primopredaje objekta između **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** i korisnika. Ispunjenje zahteva za planiranu, specificiranu i nameravanu upotrebu objekta dokazuje se puštanjem u rad i testiranjima. U toku tih aktivnosti dokazuje se da izgrađeni objekat ispunjava specifikacije i performanse koji su definisani projektnim zadatkom, zakonskom regulativom, standardima i drugim zahtevima.

7.3.7 Upravljanje izmenama projektovanja i razvoja

O svim izmenama u toku izrade tehničke dokumentacije vode se odgovarajući zapisi koji se čuvaju u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** Izmene mogu biti uslovljene promenama ulaznih parametara od strane korisnika ili promenom uslova za realizaciju projekta iz ugovora. Izmene sprovodi tim za realizaciju projekta po naređenju rukovodioca projekta, a po odobrenju direktora.

7.4 Nabavka

Primenom i održavanjem serija postupaka nabavke, kao i specifikacija koje se odnose na nabavku, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** osigurava da nabavljeni materijali, proizvodi i usluge budu usaglašeni sa utvrđenim zahtevima.

7.4.1 Proces nabavke

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. vrši nabavku materijala i proizvoda za sopstvene potrebe preko funkcije Nabavke.

Posebna pažnja se poklanja nabavci materijala, delova i usluga koji mogu direktno uticati na usaglašenost sa utvrđenim zahtevima za uslugom, pri tome se osigurava da svi nabavljeni materijali i delovi budu usaglašeni sa utvrđenim zahtevima.

Takođe, u obzir se uzima i kvalitet nabavke potrebnih eksternih usluga, kao što su na primer, kooperantski-poslovi, knjigovodstveni poslovi, usluge projektanata.

Nabavka se planira i kontroliše, a sa isporučiocima se uspostavlja bliska saradnja koja obostrano doprinosi unapređenju kvaliteta i brzom otklanjanju eventualnih sporova u vezi sa kvalitetom.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. vrednuje i bira isporučioce materijala, proizvoda i usluga na osnovu njihove sposobnosti da isporuče materijal, proizvod ili uslugu usaglašenu sa utvrđenim zahtevima.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. vodi i održava zapise o vrednovanju isporučilaca u vidu lista odobrenih isporučilaca.

U zavisnosti od uticaja nabavljenog materijala ili usluge na usaglašenost sa zahtevima za uslugom, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** ugovorom sa isporučiocem utvrđuje vrstu i obim verifikacionih aktivnosti prilikom verifikacije nabavljenih materijala i usluga.

7.4.2 Informacije o nabavci

Dokumenti za nabavku sadrže podatke koji tačno utvrđuju zahteve za materijalom, proizvodom ili uslugom koja se nabavlja (specifikacije materijala i potrebnih usluga), a kada je primenljivo i:

- a) zahteve za odobrenje proizvoda, usluge, postupaka, procesa i opreme;
- b) zahteve za kvalifikovanošću osoblja i
- c) zahteve za integrisani sistem menadžmenta.

Pre puštanja dokumenata za nabavku vrši se provera njihove adekvatnosti, tačnosti i kompletnosti.

U slučaju nabavke otrovnih, opasnih ili drugih materija čija je upotreba na bilo koji način ograničena ili rizična od isporučioaca se traži da dokaže da su materije i njihova ambalaža u skladu sa zakonskim propisima i da su preuzete odgovarajuće mere zaštite. **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** je definisao obavezu dostavljanja MSDS od strane isporučilaca za sve opasne materije, koje mogu imati uticaja na životnu sredinu i zdravlje zaposlenih.

7.4.3 Verifikacija proizvoda koji se nabavlja

U svom procesu pružanja usluge **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** koristi samo one nabavljene proizvode i materijale koji su odobreni na osnovu prijemnog kontrolisanja i ispitivanja. Primenom ovih postupaka se osigurava da se nabavljeni proizvod ne koristi ili ulazi u proces sve dok se ne izvrši njegovo kontrolisanje ili neka druga verifikacija usaglašenosti sa zahtevima.

Karakteristike materijala i proizvoda koje se kontrolišu propisane su u planovima prijemnog kontrolisanja i ispitivanja ili specifikacijama za svaki konkretan materijal ili proizvod. Planovi integrisanog sistema menadžmenta i postupci serije **PS-04** utvrđuju opšte zahteve sistema menadžmenta kvalitetom u vezi sa prijemnim kontrolisanjem i ispitivanjem.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. takođe, osigurava da pre prispeća isporuke budu pripremljena i pravilno etalonirana sva neophodna merila, instrumenti i oprema, kao i pripremljeno odgovarajuće obučeno osoblje.

U zavisnosti od vrste proizvoda i usluga koje se nabavljaju za potrebe procesa pružanja usluge i njihovog uticaja na kvalitet usluge i kada je to raspoloživo, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** utvrđuje vrstu i obim svog kontrolisanja u odnosu na isporučioaca.

Ugovorom sa isporučiocima materijala, proizvoda i usluga utvrđuje se obaveza da se uz isporuku obavezno dostavlja prateća dokumentacija, sertifikati, potvrde.

Kada se verifikacionim aktivnostima utvrdi neusaglašenost materijala, proizvoda ili usluge, isti se reklamiraju isporučiocu u skladu sa postupcima serije **PD-06**.

7.5 Pružanje usluge

7.5.1 Upravljanje pružanjem usluge

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. planira i sprovodi procese pružanja usluge, obezbeđuje usluge koje direktno utiču na kvalitet usluge i osigurava da se ti procesi odvijaju u uslovima kojima upravlja.

Postupci serije **PS-04** propisuju proces planiranja i upravljanja procesima pružanja usluge tako da se osigura odvijanje usluge projektovanja u uslovima kojima se upravlja, na utvrđen način i utvrđenim redosledom.

Kada je potrebno **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** osigurava:

- a) Dokumentovane postupke i specifikacije kojima se utvrđuju načini odvijanja procesa na svim mestima gde bi nepostojanje tih postupaka i specifikacija negativno uticalo na kvalitet.
- b) Raspoloživost radnih uputstava
Operacije pružanja usluge (projektovanje i nadzor) su dokumentovane u neophodnoj meri i na pogodan način preko tehničke dokumentacije (tehnoški postupci, operacione liste, crteži, uputstva za rad i sl.), koja sadrži sve potrebne tehničke podatke o tehnološkom procesu za uslugu.
Napred navedena dokumentacija koja se dostavlja funkciji projektovanja i nadzora (upravljačka i tehnička), prilagođena je po obliku i sadržaju korišćenju u procesu pružanja usluge. Gde je to potrebno, pored ove dokumentacije dostavljaju se radna uputstva, reprezentativni uzorci, ilustracije i sl.
- c) Korišćenje pogodne opreme za pružanje usluge
Rukovanje opremom i njihovo pravilno i bezbedno korišćenje dokumentovano je uputstvima proizvođača i **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**.
- d) Raspoloživost sredstava za praćenje i merenje
Sva kontrolna oprema u procesu pružanja usluge je identifikovana i proverava se pre korišćenja u pogledu tačnosti i preciznosti. Takođe, ova oprema se pre korišćenja skladišti i zaštićuje na odgovarajući način, a u određenim vremenskim intervalima se etalonira i verifikuje radi osiguranja njene tačnosti i preciznosti.
- e) Sprovođenje praćenja i merenja
Radi smanjenja mogućnosti greške u važnim tačkama procesa vrši se verifikacija stanja kvaliteta usluga, procesa, materijala ili uslova okoline. Ove verifikacione aktivnosti su dokumentovane u neophodnoj meri i na pogodan način preko:

- planova praćenja i merenja (planova kontrolisanja), koji sadrže sve tehničke podatke neophodne za kontrolisanje i ispitivanje konkretne usluge na određenoj operaciji/fazi izvođenja usluge;
 - pisanih postupaka serije **PL-03, PD-07, PD-09** koji opisuju aktivnosti u vezi sa ispunjavanjem zahteva kvaliteta u procesima praćenja i merenja procesa i usluge;
 - postojeće dokumentacije za operacije pružanja usluga (projektovanja) ili posebnih uputstava za praćenje i merenje.
- f) Sprovođenje aktivnosti puštanja u upotrebu, isporuku i aktivnosti posle isporuke
Pružene usluge ne mogu da se isporuče kupcu dok sa ne obave aktivnosti završnog praćenja i merenja (kontrolisanja).

7.5.2 Validacija procesa proizvodnje

Kada rezultati procesa ne mogu biti u potpunosti verifikovani kasnijim praćenjem i merenjem i gde, na primer, greške u procesu mogu postati očigledne tek kada počne korišćenje pružene usluge, takve procese u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** izvode radnici odgovarajućih kvalifikacija i/ili se vrši neprekidno nadgledanje i kontrola parametara procesa, kako bi se osiguralo ispunjavanje utvrđenih zahteva. (**PS-04, PD-10**)

Zahtevi za validaciju operacija u procesu, uključujući opremu i ljude, utvrđuju se u navedenoj tehničkoj dokumentaciji, planovima kontrolisanja i dokumentaciji sistema kvaliteta. Validacijom se utvrđuje sposobnost procesa da ostvari planirane rezultate.

Verifikacija ovih procesa vrši se prema planovima, kako bi se obezbedilo, ako je primenljivo:

- a) utvrđivanje kriterijuma za preispitivanje i odobravanje procesa;
- b) odobravanje opreme i kvalifikovanosti osoblja;
- c) korišćenje specifičnih metoda i postupaka;
- d) utvrđivanje zahteva za zapise;
- e) sprovođenje revalidacije.

7.5.3 Identifikacija i sledljivost

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. primenjuje direktnu identifikaciju na proizvodima na pogodan način, od prijema do isporuke.

Identifikacija proizvoda vrši se pomoću transportnih sudova, označenih zona, deklaracija paleta i sl. pri čemu se vodi računa da identifikacija ne ošteti proizvod, da bude lako čitljiva i da obezbedi direktnu identifikaciju proizvoda u svim uslovima rukovanja i skladištenja.

U procesu pružanja usluge gde god je pogodno vrši se direktna identifikacija proizvoda, na način koji je usklađen sa vrstom operacije, stanjem proizvoda.

Označavanjem statusa praćenja i merenja, kojim se ukazuje da li je proizvod:

- kontrolisan i prihvaćen,
- kontrolisan i zadržan do odluke,
- kontrolisan i odbijen,
- nije kontrolisan.

osigurava se da se koriste, otpremaju i ugrađuju samo oni proizvodi koji su prošli zahtevana kontrolisanja i ispitivanja ili koji su pušteni uz odobrenje ovlašćenog lica.

7.5.4 Imovina korisnika

Ukoliko se u procesima realizacije pružanja usluge pojave proizvodi (materijal...) koji su vlasništvo korisnika, koje je on obezbedio za upotrebu i ugradnju, **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** se prema takvim proizvodima ponaša kao prema svojim proizvodima trudeći se da ih sačuva od oštećenja i gubitka. (**PS-03**)

Verifikacione aktivnosti koje se odnose na prijemno kontrolisanje obuhvataju proveru oštećenja, količine, vrste i usaglašenosti karakteristika proizvoda, a obavljaju se na isti način kao i za ostale proizvode koje nabavlja **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**

Proizvod koji je vlasništvo korisnika identifikuje se i skladišti na način koji onemogućava njegovo mešanje sa drugim proizvodima, kao i neovlašćeno korišćenje i nepravilno rukovanje.

U slučaju da se proizvod izgubi, ošteti ili ako se utvrdi da je uništen u toku skladištenja ili procesa realizacije usluge **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** obaveštava korisnika radi preduzimanja odgovarajućih mera.

7.5.5 Očuvanje proizvoda

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. primenjuje i održava dokumentovane postupke serije **PD-9** i **PS-04** za prijem, rukovanje, skladištenje, pakovanje, očuvanje i isporuku materijala i proizvoda.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. raspolaže pogodnim i dovoljnim prostorima za skladištenja materijala, proizvoda u toku procesa, gotovih proizvoda i alata. Za sve materijale i proizvode obezbeđuju se uslovi za skladištenje u skladu sa postupcima serije **PS-04**.

Metode i načini rukovanja imaju za cilj da spreče oštećenja i pogoršanje kvaliteta proizvoda, kao i da osiguraju bezbedno i brzo rukovanje prilagođeno vrsti proizvoda.

Ovim metodama propisuju se i odgovarajuća ambalaža i transportna sredstva. Svi proizvodi moraju biti odgovarajuće zaštićeni pri prolazu ili zadržavanju u zonama u kojima postoji opasnost od oštećenja.

Postupci koje **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** primenjuje za rukovanje, skladištenje, pakovanje, i isporuku obezbeđuju zaštitu i identifikovanje materijala i proizvoda sve dok su oni pod kontrolom **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**.

U procesima rukovanja, skladištenja i pakovanja opisane su mere koje **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** preduzima u cilju zaštite kvaliteta proizvoda. Kada ugovor sa korisnikom to predviđa, ove mere preduzimaju se i u toku transporta tako što se prilagođavaju daljini odredišta i vrsti transporta.

7.6 Upravljanje opremom za praćenje i merenje

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. primenjuje i održava dokumentovane postupke serije **PD-09** za upravljanje, etaloniranje i održavanje uređaja za praćenje i merenje, koju koristi za demonstriranje usaglašenosti usluga sa utvrđenim zahtevima.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. u planovima kvaliteta utvrđuje procese praćenja i merenja i potrebnu mernu opremu radi obezbeđenja dokaza o usaglašenosti usluge sa utvrđenim zahtevima.

Oprema za praćenje i merenje se koristi na način koji osigurava da je merna nesigurnost poznata i da odgovara zahtevima sposobnosti merenja.

Ova kontrola obuhvata merne alate, etalone, instrumente, senzore, specijalnu opremu za ispitivanje i odgovarajući kompjuterski softver. Pored toga kontrolišu se i kontrolni instrumenti u procesu koji utiču na određene karakteristike usluge ili procesa.

Sistem merenja obuhvata instrumente koji se nalaze na ili uz opremu u procesu, kao i opremu za ispitivanje u kontroli kvaliteta.

Postupak kontrole opreme za kontrolisanje, merenje i ispitivanje obuhvata:

- a) postojanje korektnih specifikacija opreme za kontrolisanje, merenje i ispitivanje i njenu pravilnu nabavku;
- b) prvo etaloniranje pre prvog korišćenja radi ocene zahtevane tačnosti;
- c) periodično povlačenje radi podešavanja, popravke i ponovnog etaloniranja;
- d) vođenje dokumentovane evidencije za svu opremu o učestalosti i stanju etaloniranja i dokumentovanje postupka za povlačenje, rukovanje i skladištenje, podešavanje, popravku, etaloniranje, ugradnju i korišćenje;

- e) sledljivost do referentnih etalona čija je tačnost i stabilnost poznata (kao što su nacionalni etaloni ili posebno utvrđeni kriterijumi ako takvi etaloni ne postoje);
- f) način identifikacije merila i način označavanja statusa etaloniranja;
- g) način zaštite od podešavanja i oštećenja ili razdešavanja tokom rukovanja, održavanja i skladištenja.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. koristi usluge etaloniranja od strane ovlašćenih ustanova.

8 MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA

8.1 Opšte

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. u cilju obezbeđenja i verifikacije usaglašenosti usluga sa utvrđenim zahtevima sprovodi aktivnosti praćenja, merenja, analiza i poboljšavanja utvrđenih u:

- Planovima praćenja i merenja (kontrolisanja);
- Postupcima za realizaciju proizvoda;
- Postupcima za praćenje i merenje (kontrolisanje).

Aktivnosti praćenja i merenja kao i kontrole neusaglašenog proizvoda detaljnije su opisane u tačkama Poslovnika **PS-06, PD-03, PD-04, PD-05, PD-06**.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. sprovodi praćenje usaglašenosti i efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta:

- internim proverama, opisanim u tački **8.2.2** Poslovnika;
- merenjem performansi procesa integrisanog sistema menadžmenta, detaljnije opisanim u tački **8.2.3** Poslovnika i
- merenjem zadovoljenja korisnika, opisanim u tački **8.2.1** Poslovnika.

Rezultati aktivnosti praćenja i merenja, podaci i informacije, saopštavaju se najvišem rukovodstvu **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** i analiziraju u cilju identifikacije mogućnosti i sprovođenja stalnog poboljšavanja.

Rukovodioci funkcija u saradnji sa Predstavnikom rukovodstva za IMS odgovorni su za utvrđivanje odgovarajućih metoda analize podataka, uključujući i statističke, koji se odnose na aktivnosti za koje su odgovorni, izradu potrebnih uputstva i/ili izbor software-a i obuku zaposlenih za njihovu primenu.

Aktivnosti analize podataka i stalnog poboljšanja detaljnije su opisane u tačkama **8.4** i **8.5** Poslovnika.

8.2 Praćenje i merenje

8.2.1 Zadovoljenje korisnika

Funkcija Prodaje-direktor je odgovorna za utvrđivanje pogodnih pokazatelja zadovoljenja korisnika i utvrđivanje metoda za prikupljanje i analizu informacija i podataka koji se odnose na mišljenje korisnika da li je **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** ispunio njegove zahteve.

Informacije i podaci koji se odnose na zadovoljenje korisnika rezultat su sledećih aktivnosti:

- reklamacije kao i ostale rezultate komunikacije sa korisnikom koju nije inicirao **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.**, prikuplja i obrađuje funkcija Prodaje na način utvrđen postupcima serije **PS-02**. Prikupljene podatke periodično analizira rukovodilac funkcije Prodaje i rezultate saopštava najvišem rukovodstvu tokom preispitivanja koje obavlja rukovodstvo.
- funkcija Prodaje periodično sprovode istraživanje tržišta i anketiranje korisnika o tome da li je **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** zadovoljio njihove zahteve. Prikupljene podatke periodično analizira rukovodilac funkcije Prodaje i rezultate saopštava najvišem rukovodstvu tokom preispitivanja koje obavlja rukovodstvo. Detalji o ovoj aktivnosti utvrđeni su postupcima serije **PS-02**;
- funkcije Prodaje i Menadžmenta kvalitetom, zaštite životne sredine i zaštite zdravlja i bezbednosti na radu prikupljaju i obrađuju podatke o reklamiranim uslugama i reklamacijama. Prikupljene podatke periodično analizira Predstavnik rukovodstva za IMS i rezultate saopštava najvišem rukovodstvu;
- funkcija Prodaje odgovorna je za prikupljanje i obradu podataka o konkurenciji, konkurentskim proizvodima ili uslugama i učešću na tržištu.

Sve prikupljene informacije ulaze u proces preispitivanja koje obavlja najviše rukovodstvo.

8.2.2 Interna provera

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. uspostavlja i održava postupke serije **PD-05** za planiranje i sprovođenje internih provera, radi verifikovanja usaglašenosti primenjenih i planiranih aktivnosti vezanih za kvalite, zaštitu životne sredine, zaštitu zdravlja i bezbednosti na radu i utvrđivanja uspešnosti integrisanog sistema menadžmenta. Navedeni postupci usklađeni su sa zahtevima standarda koji se odnosi na provere kvaliteta.

Interne provere se planiraju na osnovu stanja i značaja aktivnosti koja se proverava i obavlja ih zaposleno osoblje koje nema neposrednu odgovornost za aktivnost koja se proverava.

Rezultati provere se zapisuju i stavljaju na uvid rukovodiocima odgovornim za proveravano područje, koji u određenom roku sprovode korektivne mere za neusaglašenosti utvrđene prilikom provere.

Proverom sprovođenja korektivnih mera verifikuje se i zapisuje primena i uspešnost preduzetih korektivnih mera.

Rezultati internih provera integrisanog sistema menadžmenta čine integralni deo ulaza za preispitivanje koje obavlja rukovodstvo.

Interne provere integrisanog sistema menadžmenta vrše se periodično radi verifikovanja sprovođenja i efikasnosti integrisanog sistema menadžmenta.

8.2.3 Praćenje i merenje procesa

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. sprovodi praćenje i ukoliko je primenljivo, merenje procesa. Zavisno od prirode procesa predmet praćenja i merenja mogu biti veličine:

- parametara procesa i/ili
- izlaza iz procesa.

Za potrebe navedenih aktivnosti utvrđuju se metode pomoću kojih se može demonstrirati sposobnost procesa da ostvare planirane rezultate. Izbor metoda zavisi od prirode procesa i njegovog uticaja na ispunjenje zahteva korisnika i zaštitu životne sredine.

Kada se prilikom sprovođenja praćenja i merenja procesa utvrde neusaglašenosti u procesu, njihovi uzroci se otklanjaju primenom korektivnih mera (tačka **8.5.2**).

U skladu sa planovima kvaliteta i pisanim postupcima na odgovarajućim mestima u procesu realizacije usluge vrši se kontrolisanje i ispitivanje radi verifikovanja usaglašenosti sa utvrđenim zahtevima.

Kontrolisanje i ispitivanje u toku procesa pružanja usluge u **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** obuhvata:

- a) Kontrolisanje, ispitivanje i označavanje statusa kontrolisanja usluge u skladu sa postupcima serije **PS-03** i **PD-10**, koje obavljaju projektanti u procesu kao odgovorni projektanti koji vrše nezavisnu verifikaciju;
- b) Zadržavanje svih usluga koji nemaju označen status kontrolisanja, odnosno oznaku da li su ili nisu kontrolisani, kao i usluga koji čekaju na odluku o njihovoj daljoj dispoziciji;
- c) Vođenje zapisa o svakoj verifikacionoj aktivnosti u toku procesa pružanja usluge sa podacima o tome šta je, kada i kako verifikovano, kao i ko je obavio verifikaciju, a ko izradu. Svi neusaglašeni proizvodi se jasno označavaju.

Rezultati praćenja i merenja procesa koriste se za podešavanje procesa. Za obradu podataka dobijenih ispitivanjima u toku procesa primenjuju se metode statističke kontrole procesa.

Rezultati praćenja i merenja procesa koriste se:

- 1) za potvrđivanje pretpostavki koje baziraju na parametrima procesa;
- 2) kao smernice za dugoročnija podešavanja procesa;
- 3) za stvaranje osnova za kriterijume prihvatanja ili odbijanja;
- 4) za obezbeđenje podataka za ocenu sposobnosti procesa;
- 5) prikupljanje informacija potrebnih za identifikaciju značajnih aspekata životne sredine;
- 6) potrošnju vode, energije ili sirovina kako bi se ostvarili ciljevi integrisanog sistema menadžmenta;
- 7) tretmana otpada;
- 8) prikupljanje informacija potrebnih za identifikaciju hazarda i procene opasnosti na radu.

8.2.4 Praćenje i merenje karakteristika usluga

8.2.4.1 Praćenje i merenje karakteristika usluga u toku procesa i realizovanih usluga

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. primenjuje i održava postupke serije **PS-03** za aktivnosti kontrolisanja i ispitivanja u toku procesa pružanja usluge kako bi se verifikovalo ispunjenje utvrđenih zahteva u odnosu na uslugu. Zahtevano kontrolisanje i ispitivanje i zapisi koji se vode, detaljno su prikazani u postupcima.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. vrši sva završna kontrolisanja i ispitivanja u skladu sa dokumentovanim postupcima **PS-03** radi kompletiranja dokaza o usaglašenosti realizovane usluge sa utvrđenim zahtevima.

Pre završnog kontrolisanja i ispitivanja moraju se izvršiti sva kontrolisanja i ispitivanja u toku prijema i u toku procesa u skladu sa odgovarajućim planovima kvaliteta. Rezultati kontrolisanja i ispitivanja, koji prethode završnom kontrolisanju, moraju odgovarati utvrđenim zahtevima.

8.3 Upravljanje neusaglašenim proizvodom/uslugom

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. primenjuje i održava postupke serije **PD-06** radi osiguranja da se spreči nenamerno korišćenje i isporuka proizvoda i usluge koji nije usaglašen sa utvrđenim zahtevima.

Upravljanje neusaglašenim proizvodima i uslugama obuhvata njihovu identifikaciju, izdvajanje, preispitivanje, uklanjanje i obaveštavanje zainteresovanih strana o neusaglašenim proizvodima i uslugama.

Proizvodi i/ili usluge za koje se sumnja da su neusaglašeni odmah se identifikuju i evidentiraju, a ako postoje razlozi, isto se postupa i sa prethodnim serijama.

8.3.1 Preispitivanje i uklanjanje neusaglašenog proizvoda

Odgovornost za preispitivanje i ovlašćenje za skladištenje i uništavanje neusaglašenih proizvoda utvrđeni su u postupcima serije **PD-06** koje se odnosi na neusaglašene:

- polazne materijale,
- proizvode u toku procesa pružanja usluge,
- realizovane usluge.

Preispitivanje neusaglašenih proizvoda i/ili usluga, koje vrše ovlašćena lica, ima za cilj da se donese odluka o tome da li će se takvi proizvodi/usluge:

- a) doraditi, kako bi ispunili utvrđene zahteve;
- b) prihvatiti sa ili bez popravke, uz odobrenje;
- c) ili odbaciti i poslati na otpad.

Lica koja su ovlašćena da vrše ova preispitivanja sposobna su da ocene uticaj neusaglašenosti na zamenjivost, dalju obradu, funkcionisanje, pouzdanost, bezbednost i estetiku.

Neusaglašen proizvod/usluga može biti prihvaćen samo uz odobrenje. Podaci o licu koje je ovlašćeno da izda odobrenje moraju biti zapisani. Prihvatanje neusaglašenog gotovog proizvoda/usluge uz odobrenje, uključuje i saglasnost korisnika, ako je to predviđeno ugovorom.

Ukoliko se neusaglašenost otkrije posle isporuke realizovane usluge **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** preduzima mere obaveštavanja korisnika i dorade u skladu sa postupcima serije **PD-06**.

8.4 Analiza podataka

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. utvrđuje, prikuplja i analizira podatke i informacije radi demonstriranja pogodnosti i efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta, vrednovanja mogućnosti za stalno poboljšanje i vrednovanja efekata mera sprovedenih u okviru procesa stalnog poboljšanja efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta.

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. u utvrđenim vremenskim intervalima analizira podatke nastale kao rezultat procesa praćenja i merenja radi obezbeđenja informacija o:

- zadovoljenju korisnika,
- usaglašenosti sa zahtevima korisnika,
- karakteristikama i trendovima procesa, proizvoda i usluga,

- isporučiocima,
- mogućnostima za poboljšanje proizvoda, usluga, procesa i sistema menadžmenta kvalitetom,
- performansama zaštite životne sredine i zaštite zdravlja i bezbednosti na radu.

Ovlašćenja i odgovornosti kao i podaci relevantni za napred navedenu namenu, zapisi koji služe za njihovo prikupljanje, utvrđivanje analitičkih i statističkih metoda koje se koriste za analizu, razlozi za analizu i odgovarajući izveštaji.

Predstavnik rukovodstva za IMS odgovoran je za koordinaciju sprovođenje ovih aktivnosti i izveštavanja najvišeg rukovodstva o rezultatima analize.

8.5 Poboljšavanje

8.5.1 Stalno poboljšavanje

Utvrđivanje oblasti u kojima je moguće ostvariti poboljšavanje vrši se na osnovu poređenja trenutnih performansi integrisanog sistema menadžmenta i strateških ciljeva, utvrđenih u politici integrisanog sistema menadžmenta, odnosno uspostavljenih ciljeva integrisanog sistema menadžmenta.

Stalno poboljšavanje proizvoda, usluga, procesa i integrisanog sistema menadžmenta je strateški cilj **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** Za potrebe ostvarenja ovog cilja **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** utvrđuje proces stalnog poboljšavanja kao ciklus sledećih aktivnosti:

- utvrđivanje mogućnosti za poboljšavanje na osnovu Politike integrisanog sistema menadžmenta, ciljeva integrisanog sistema menadžmenta, internih provera i analize podataka;
- planiranje i sprovođenje realizacije programa poboljšavanja u skladu sa zahtevima iz tačke **4.1 Opšti zahtevi** i **8.5.2 Korektivne mere** ili **8.5.3 Preventivne mere**;
- vrednovanje efekata realizovanog programa poboljšavanja na osnovu analize podataka dobijenih praćenjem i merenjem;
- planiranje i sprovođenje izmena usluga, procesa i integrisanog sistema menadžmenta na osnovu rezultata izvršenog vrednovanja.

Radnici koji identifikuju mogućnosti poboljšavanja na osnovu povratne sprege sa aktivnostima za koje su odgovorni, kao i zaposleni koji identifikuju mogućnosti poboljšavanja proizvoda, procesa, sistema, radne sredine svoje predloge poboljšavanja dostavljaju Predstavniku rukovodstva za kvalitet. Predstavnik rukovodstva za IMS dužan je da izvrši vrednovanje dostavljenih predloga i da obezbedi njihovu realizaciju kroz sistem sprovođenja korektivnih i preventivnih mera.

8.5.2 Korektivne mere

Potreba za sprovođenjem korektivnih mera utvrđuje se na osnovu identifikovanih neusaglašenih proizvoda, usluga, procesa ili sistema. **EKO-VODO PROJEKT D.O.O.** preduzima korektivne mere radi uklanjanja uzroka neusaglašenosti i radi sprečavanja njihove ponovne pojave. Aktivnosti pri sprovođenju korektivnih mera propisane su postupcima serije **PD-03**.

Sprovođenjem postupka utvrđen je način za:

- a) preispitivanje neusaglašenosti;
- b) identifikovanje uzroka neusaglašenosti;
- c) vrednovanje potrebnih mera koje deluju korektivno i preventivno na sprečavanje ponovne pojave neusaglašenosti;
- d) utvrđivanje i sprovođenje potrebnih mera;
- e) praćenje i zapisivanje rezultata preduzetih mera i;
- f) preispitivanje rezultata preduzetih mera.

8.5.3 Preventivne mere

EKO-VODO PROJEKT D.O.O. utvrđuje preventivne mera za otklanjanje potencijalnih i mogućih uzroka neusaglašenih proizvoda, usluga, procesa ili sistema. Aktivnosti pri sprovođenju preventivnih mera propisane su postupcima serije **PD-04**.

Sprovođenjem postupaka utvrđen je način za:

- a) identifikaciju mogućih neusaglašenosti i njihovih uzroka;
- b) vrednovanje potreba za merama koje sprečavaju neusaglašenost;
- c) utvrđivanje i sprovođenje potrebnih mera;
- d) praćenje i zapisivanje rezultata preduzetih mera i;
- e) preispitivanje rezultata preduzetih preventivnih mera.

Potreba za sprovođenjem preventivnih mera utvrđuje se na osnovu analize podataka koji se odnose na performanse procesa, neusaglašenih proizvoda, performanse proizvoda nakon isporuke, reklamacije korisnika i rezultate internih provera integrisanog sistema menadžmenta. Navedeni podaci se prikupljaju i analiziraju u cilju identifikacije nepovoljnih trendova koji mogu povećati rizik pojave neusaglašenosti. Sistem prikupljanja i analize podataka utvrđen je u tački **8.4** Poslovnika.