


**POSLOVNIK  
INTEGRISANOG SISTEMA  
MENADŽMENTA**

**Menadžment kvalitetom  
ISO 9001:2015**

**Zaštita životne sredine  
ISO 14001:2015**

**Bezbednost i zdravlje na radu  
ISO 45001:2018**

**ODOBRENO**

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

## **MISIJA**

**TOPENGINEER LTD DOO je vodeća kompanija za projektovanje i modelovanje građevinskih objekata i konstrukcija. Naš je cilj da stalno budemo vodeći pružalac usluga izrade detalja od čelika i da postanemo prvi i jedini izbor u industriji razvijanjem izvrsnih dugoročnih odnosa s našim klijentima. Stoga se naš tim uglavnom bavi iscertavanjem vaše strukture, umesto jednostavnog brzog crtanja, osiguravajući da je konačni proizvod potpun. Težimo 100% zadovoljstvu klijenata. Vaš uspeh je i naš uspeh!**

## **VIZIJA**

**Želimo da budemo dobro organizovana kompanija koja u svakom trenutku može da odgovori na zahteve korisnika na ekonomičan i efikasan način poštujući dogovorene rokove, ostvarujući visok kvalitet primenom sistema menadžmenta kvalitetom (ISO 9001:2015), štiteći životnu sredinu primenom menadžmenta životnom sredinom (ISO 14001:2015) i vodeći računa o bezbednosti i zdravlju zaposlenih i drugih zainteresovanih strana primenom menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu (ISO 45001:2018).**


## **PRINCIPI U POSLOVANJU**

**Najvažniji principi u poslovanju su:**

- Planiranje poslovnih procesa i aktivnosti koji utiču na kvalitet, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu zasniva se na analizi, oceni i prevenciji rizika i korišćenju prilika.**
- Usluge se realizuju na način da se obezbeđuju kvalitet usluge, zaštita životne sredine i bezbedan rad zaposlenih uz stalno usavršavanje procesa i radnih aktivnosti.**
- Bezbednost i zdravlje zaposlenih je stalni prioritet i ostvaruje se kroz preventivno delovanje i sprečavanje nastajanja povreda i nesrećnih slučajeva i primenu mera za bezbedna rad.**
- Saradnja sa isporučiocima koji zadovoljavaju zahteve za kvalitet, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu.**
- Zaposleni se nagrađuju prema ostvarenim rezultatima na radu uz obezbeđivanje stalnog usavršavanja i napredovanja u karijeri.**
- Poslovanje se odvija uz poštovanje i stalno usklađivanje sa zakonskom regulativom i zahtevima tržišta i zainteresovanih strana.**

**Od zaposlenih se zahteva profesionalnost, kompetentnost, odgovornost, motivisanost i dosledna primena integrisanog sistema menadžmenta u svakodnevnom radu kao i davanje punog doprinosa stvaranju nove vrednosti, ispunjavanju ciljeva Topengineer LTD doo i zadovoljstva korisnika i drugih zainteresovanih strana.**

## **TOPENGINEER LTD DOO BEOGRAD**

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

**Dmitrij Taran**  
**Direktor**

**Beograd, jul 2023.**

	Overio	Odobrio
Potpis		
Ime i prezime	Kosta Marošnin	Dmitrij Taran
Datum	06.07.2023.	06.07.2023.


Izdanje	1	2	3	4
Datum	06.07.2023.			

**DOSTAVLJENO NA MESTA KORIŠĆENJA U ELEKTRONSKOM OBLIKU,  
NA SERVERU TOPENGINEER LTD DOO**

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

## SADRŽAJ


	<b>OPŠTE INFORMACIJE O TOPENGINEER LTD d.o.o. BEOGRAD</b>	<b>6</b>
<b>1.</b>	<b>Predmet područje primene IMS</b>	<b>7</b>
1.1	Predmet i područje primene	7
1.2	Izuzeća	7
<b>2.</b>	<b>Normativne reference</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Termini i definicije</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Kontekst organizacije</b>	<b>9</b>
4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta	
4.2	Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana	
4.3	Predmet i područje primene integrisanog sistema menadžmenta	
4.4	Integrisani sistem menadžmenta i njegovi poslovni procesi	
<b>5.</b>	<b>Liderstvo</b>	<b>11</b>
5.1	Liderstvo i posvećenost	
5.2	Politika IMS	
5.2.1	Uspostavljanje politike IMS	
5.2.2	Komuniciranje o politici IMS	
5.3	Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja	
5.4	Učestvovanje i konsultovanje radnika u BZR	
<b>6.</b>	<b>Planiranje</b>	<b>12</b>
6.1	Mere koje se odnose na rizike i prilike	
6.1.1	Rizici i prilike po kvalitet procesa	
6.1.2	Rizici od aspekata životne sredine	
6.1.3	Opasnosti, rizici i prilike po bezbednost i zdravlja na radu	
6.1.4	Zakonska regulativa i obaveze za usklađenost	
6.1.5	Planiranje mera za rizike i prilike	
6.2	Ciljevi IMS i planiranje njihovog ostvarivanja	
6.3	Planiranje izmena	
<b>7.</b>	<b>Podrška</b>	<b>14</b>
7.1	Resursi	
7.1.1	Opšte	
7.1.2	Ljudski resursi	
7.1.3	Infrastruktura	
7.1.4	Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa	
7.1.5	Resursi za praćenje i merenje	
7.1.6	Znanje organizacije	
7.2	Kompetentnost	
7.3	Svest	
7.4	Komuniciranje	
7.5	Dokumentovane informacije	

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

7.5.1	Opšte	
7.5.2	Kreiranje i ažuriranje	
7.5.3	Upravljanje dokumentovanim informacijama	

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

<b>8.</b>	<b>Realizacija operativnih aktivnosti</b>	<b>17</b>
8.1	Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti	
8.2	Zahtevi za proizvode i usluge	
8.2.1	Komuniciranje sa korisnikom	
8.2.2	Utvrđivanje zahteva za usluge	
8.2.3	Preispitivanje zahteva za usluge	
8.3	Projektovanje i razvoj usluga	
8.4	Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama	
8.4.1	Opšte	
8.4.2	Vrsta i obim upravljanja	
8.4.3	Informacije za eksterne isporučioce	
8.5	Pružanje usluga	
8.5.1	Upravljanje pružanjem usluga	
8.5.2	Identifikacija i sledljivost	
8.5.3	Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima (izuzeto)	
8.5.4	Očuvanje	
8.5.5	Aktivnosti nakon pružanja usluge	
8.5.6	Upravljanje izmenama	
8.6	Puštanje usluge	
8.7	Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima	
8.8	Pripravnost za reagovanje u vanrednim situacijama i odgovor na njih	
<b>9.</b>	<b>Vrednovanje performansi</b>	<b>23</b>
9.1	Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje	
9.1.1	Opšte	
9.1.2	Zadovoljstvo korisnika	
9.1.3	Analiza i vrednovanje usklađenosti	
9.2	Interna provera	
9.3	Preispitivanje od strane rukovodstva	
9.3.1	Opšte	
9.3.2	Ulazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva	
9.3.3	Izlazni elementi preispitivanja od strane rukovodstva	
<b>10.</b>	<b>Poboljšavanje</b>	<b>25</b>
10.1	Opšte	
10.2	Neusaglašenost i korektivna mera	
10.2.1	Istraživanje incidenata	
10.3	Stalno poboljšavanje	
	PRILOG 1: LISTA DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA	<b>26</b>
	PRILOG 2: ORGANIZACIONA ŠEMA	<b>28</b>

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

## OPŠTE INFORMACIJE O TOPENGINEER LTD d.o.o. BEOGRAD

Istorijat: TOPENGINEER LTD DOO je relativno mlada organizacija i trenutno se najviše bavi modelovanjem građevinskih konstrukcija. Sa radom je započela u aprilu 2022. godine. Svoje usluge uglavnom pruža za potrebe građevinskog sektora u inostranstvu. Težnja Topengineer Ltd doo jeste da proširi svoj tim i u budućnosti počne da se bavi, pored navedenih poslova i projektovanjem građevinskih konstrukcija prema savremenim propisima, evrokodovima, koji su zastupljeni kako u Evropskoj uniji, tako i u Republici Srbiji.. Osnivači TOPENGINEER LTD DOO su stekli dugogodišnje iskustvo u radu kompanije Topingineer u Ruskoj federaciji i Sjedinjenim američkim državama. Kvalitet i pouzdanost pruženih usluga, poštovanje rokova i specifikacija za uslugu, doprineli su da TOPENGINEER LTD DOO opstaje na tržištu,sa tendencijom uvođenja inovacija kao i poboljšanja u pogledu širenja uslužnog asortimana i kvaliteta.

Delatnost: projektovanje i modelovanje građevinskih objekata

Šifra delatnosti: 71.12

Usluge koje su do sada razvijene:

- Modelovanje i izrada crteža građevinskih konstrukcija

Usluge koje planiramo da razvijemo i pružamo:


- Projektovanje i modelovanje čeličnih konstrukcija
- Izrada konstruktivne dokumentacije za čeličnu armaturu
- Informatičko modelovanje građevinskih objekata
- Proračuni spojeva na čeličnim konstrukcijama

**Adresa:** ulica Kosovska 17, 5. sprat, Beograd, Srbija

<https://top-engineer.com>

**Telefon:** +3 811 142 20 62 1

**E-mail:** [info@top-engineer.com](mailto:info@top-engineer.com)

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

## 1. Predmet, područje primene IMS

### 1.1 Predmet i područje primene

Integrisani sistem menadžmenta (IMS) obuhvata sledeće sisteme menadžmenta:

- Sistem menadžmenta kvalitetom (QMS)
- Sistem menadžmenta životnom sredinom (EMS)
- Sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu (BZR)

IMS se primenjuje na sve procese i aktivnosti Topengineer LTD doo.

Lokacija gde se odvijaju i realizuju poslovni proces i primenjuje IMS je poslovni prostor na adresi ulica Kosovska 17, 5. sprat, Beograd.

TOPENGINEER LTD DOO se ne nalazi na listi za izdavanje integrisane dozvole (IPPC) prema Zakonu o integrisanom sprečavanju i kontroli zagađivanja životne sredine i Uredbi o vrstama aktivnosti za koje se izdaje integrisana dozvola.

### 1.2 Izuzeća

#### **Tačka 8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima**

Obrazloženje: TOPENGINEER LTD DOO ne koristi imovinu korisnika ili eksternih isporučilaca.


## 2. NORMATIVNE REFERENCE

ISO 9001:2015	Sistemi menadžmenta kvalitetom-Zahtevi
ISO 14001:2015	Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine- Specifikacija sa uputstvom za primenu
ISO 45001:2018	Sistemi menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu-Zahtevi sa uputstvom za korišćenje
ISO 19011:2018	Uputstva za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom i/ili sistema menadžmenta životnom sredinom.

### 2.1 Skraćenice

TE	TOPENGINEER LTD DOO BEOGRAD
IMS	Integrisani sistem menadžmenta
QMS	Sistem menadžmenta kvalitetom
ZŽS	Zaštita životne sredine
BZR	Bezbednost i zdravljen na radu



	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

### 3. TERMINI I DEFINICIJE

#### a) Termini za sistem menadžmenta kvalitetom


<b>Isporučilac</b>	Organizacija ili osoba koja isporučuje proizvod/ uslugu (podugovarač, podizvođač, dobavljač, sektor u okviru organizacije). <i>Napomena</i> : Često je organizacija u isto vreme i isporučilac i korisnik.
<b>Organizacija</b>	Grupa ljudi, objekata i pripadajuće opreme, sa uspostavljenim odgovornostima, ovlašćenjima i odnosima. U ovom dokumentu se za organizaciju koristi i termin Kompanija.
<b>Korisnik (Investitor)</b>	Primalac proizvoda/ usluga koje pruža organizacija. <i>Napomena 1:</i> Korisnik može biti krajnji korisnik, kupac ili naručilac. <i>Napomena 2:</i> Korisnik se često navodi kao druga strana u poslovanju.
<b>Neusaglašenost</b>	Neispunjenje specificiranih zahteva.
<b>Proces</b>	Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne elemente u izlazne.
<b>Proizvod</b>	Rezultat procesa (oprema, materijali, softver, usluge itd.).
<b>Posao</b>	Planirani poduhvat koji ima početak i definisane ciljeve čijim se ostvarenjem poduhvat završava.
<b>Ugovor</b>	Dokument u kome se navodi šta se namerava i šta je dogovoreno između Organizacije i Korisnika, odnosno Organizacije i Isporučioca. Šta se namerava definisano je Nalogom za nabavku (narudžbenicom) i svim pripadajućim dokumentima koji su njen sastavni deo ili se na njega odnose

#### b) Termini za sistem zaštite životne sredine

<b>Životna sredina</b>	Okruženje u kojem određena organizacija radi, uključujući vazduh, vodu, zemljište, prirodne resurse, floru, faunu i njihove uzajamne odnose
<b>Aspekt životne sredine</b>	Element aktivnosti, proizvoda ili usluge date organizacije koji može da bude u uzajamnom odnosu sa životnom sredinom.
<b>Uticaj na životnu sredinu</b>	Svaka promena životne sredine, pogoršanje ili poboljšanje, koja ja potpuno ili delimično rezultata aspekata životne sredine neke organizacije.

#### b) Termini za sistem bezbednosti i zdravlja na radu

<b>Opasnost</b>	Izvor, situacija ili delovanje koje može dovesti do štete u vidu povrede ili pogoršanja zdravlja, ili kombinacije navedenog.
<b>Incident</b>	Događaji (događaji) povezani sa radom prilikom kojih dolazi, ili može doći do povrede ili pogoršanja zdravlja bez obzira na njihovu ozbiljnost. <i>NAPOMENA 1</i> Akcident je incident koji je doveo do povrede, pogoršanja zdravlja ili smrti. <i>NAPOMENA 2</i> Incident prilikom koga ne dođe do povrede, pogoršanja zdravlja, ili smrti, može se takođe smatrati događajem koji „samo što se nije desio“, „zamalo akcidentom“ ili „opasnim događajem“. <i>NAPOMENA3</i> Vanredna situacija je poseban slučaj incidenta.
<b>Radno</b>	Bilo koja fizička lokacija u kojoj se radno povezane aktivnosti odvijaju pod

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

**mesto** kontrolom organizacije.  
*NAPOMENA Ako uzimamo u obzir šta čini radno mesto, organizacija bi trebalo da uračuna BZR efekte na zaposlene koji, na primer, putuju ili su u tranzitu (tj. drumski, vazdušni, vodni ili železnički transport), radeći za klijenta ili korisnika, ili radeći kod kuće.*

## 4. KONTEKST ORGANIZACIJE

### 4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta

TOPENGINEER LTD DOO je sagledalo, analiziralo i utvrdilo eksterna i interna pitanja koja su relevantna za svrhu i poslovanja, a koja utiču na sposobnost ostvarivanja planiranih poslovnih rezultata i ciljeva IMS.

TOPENGINEER LTD DOO prati i preispituje informacije o ovim eksternim i internim pitanjima koja utiču na kvalitet, životnu sredinu, bezbednost i zdravlje na radu. Pitanja obuhvataju pozitivne i negativne faktore ili uticaje koji deluju na poslovanje.

Radi razumevanja eksternog konteksta izvršena su razmatranja pitanja koja proističu iz pravnog, tehnološkog, konkurentskog, tržišnog, kulturološkog, društvenog i ekonomskog okruženja, bilo da je ono međunarodno, nacionalno, regionalno ili lokalno.

Radi razumevanja internog konteksta izvršena su razmatranja pitanja koja proističu iz uspostavljene organizacije rada, vrednosti, kulture, znanja, resursa, performansi i dr.

### 4.2 Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana

Razgovori sa zainteresovanim stranama, konsultovanje sa njima i po potrebi javno informisanje su važni elementi za održivi razvoj.

TOPENGINEER LTD DOO je definisao zainteresovane strane, njihove potrebe i očekivanja, kao i njihove potencijalne uticaje na sposobnost da TOPENGINEER LTD DOO konzistentno pruža usluge odgovarajućeg kvaliteta, uz neophodne performanse u pogledu zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

### 4.3 Predmet i područje primene integrisanog sistema menadžmenta

IMS se primenjuje pri pružanju usluga projektovanja i modelovanja građevinskih konstrukcija.

[Dokumentovana informacija: TE-UP-04-01 Kontekst i zainteresovane strane.](#)

### 4.4 Integrisani sistem menadžmenta i njegovi procesi


#### 4.4.1 Procesni pristup

TOPENGINEER LTD DOO razvija IMS poštujući procesni pristup. Na slici 1 prikazana je šema poslovnih procesa.

**Tačka 4. Proces definisanja konteksta i zainteresovanih strana, procesa** (Prikupljanje i analiza podataka o internim i eksternim uticajima na poslovanje i zahtevima zainteresovanih strana, definisanje procesa).

**Tačka 5. Liderski procesi** (Uspostavljanje i održavanje Politike IMS, Planiranje i obezbeđivanje resursa, Uspostavljanje organizacije, Promocija poboljšavanja).

**Tačka 6. Procesni planiranja** (Vrednovanje i ocena rizika po kvalitet, Definisanje i ocena rizika od aspekata ŽS, Definisanje i ocena opasnosti i rizika po BZR, Definisanje ciljeva IMS, Identifikovanje zakonske i druge regulative za BZR i ŽŽS, Planiranje zaštitnih mera za kvalitet, BZR i ŽŽS).

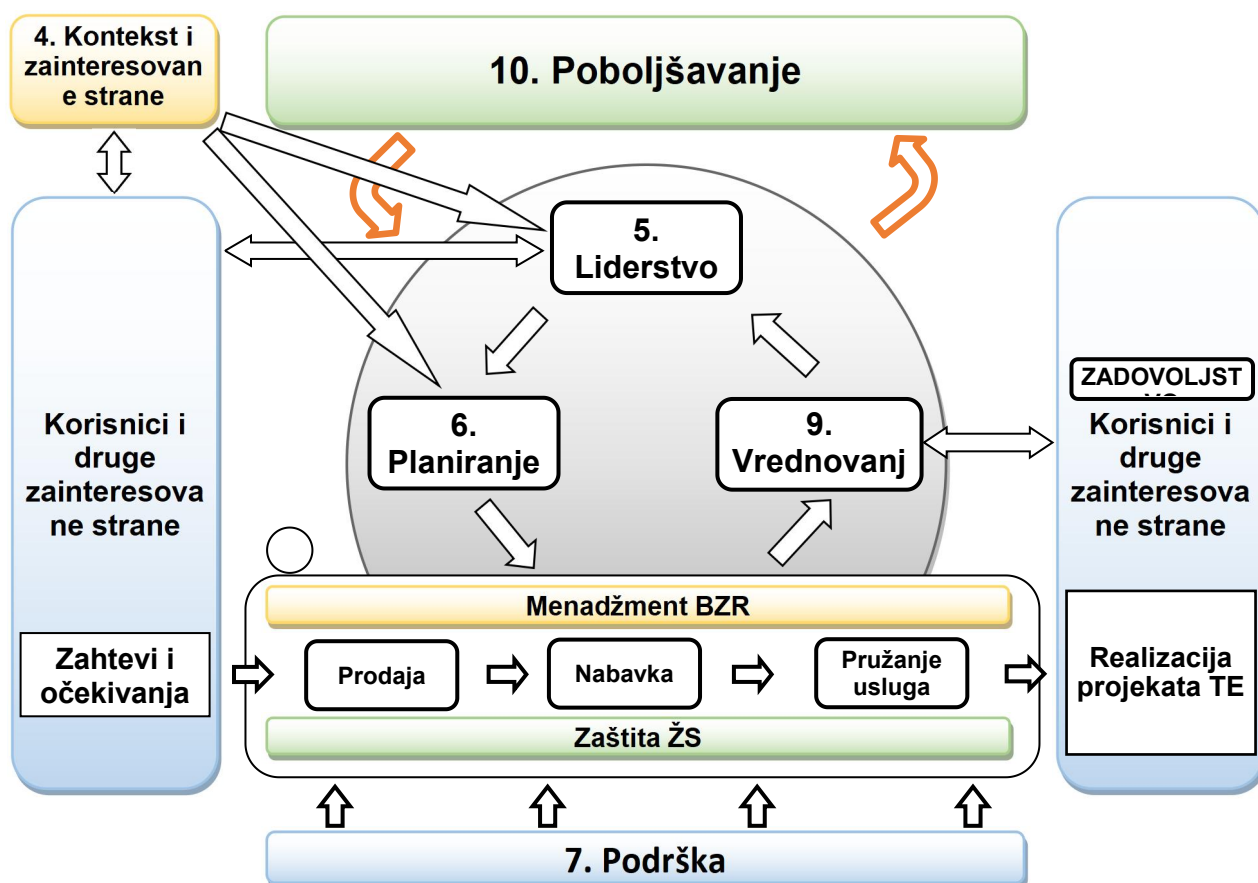
	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdavanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

**Tačka 7. Podržavajući procesi** (Menadžment finansijama, Pravne usluge, Menadžment kadrovima, Održavanje prostora, opreme i materijala, Upravljanje opremom, Upravljanje znanjem, Upravljanje dokumentovanim informacijama).

**Tačka 8. Proces pružanja usluga i upravljanja operacijama** (Prodaja, Nabavka, Pružanje usluge, Upravljanje BZR u operacijama, Upravljanje ZZS u operacijama, Upravljanje neusaglašenim uslugama).

**Tačka 9. Proces vrednovanja performansi** (Ispitivanja zadovoljstva korisnika, Analiza i vrednovanje pružanja usluga, Interne provere, Preispitivanje IMS od strane rukovodstva).

**Tačka 10. Proces poboljšavanja** (Menadžment neusaglašenostima, Korekcije i korektivne mere).




Slika 1. Šema procesa Topengineer LTD doo

**Procesi koji se realizuju iz outsorsa su:** knjigovodstvo, poslovi BZR, usluge održavanja IT opreme.

TOPENGINEER LTD DOO je u zavisnosti od procenjenih rizika i prilika dokumentovalo ključne procese odgovarajućim dokumentovanim informacijama u kojima su definisani:

- Područje primene,
- Odgovornosti i ovlašćenja,
- Aktivnosti, ulazi i izlazi iz aktivnosti

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

- Rizici i mere za njihovo smanjivanje na prihvatljiv nivo
- Neophodni resursi i procesi podrške,
- Kriterijumi i metode za obezbeđivanje efektivnosti procesa,
- Ciljevi IMS koji se odnose neophodne na proces.

TOPENGINEER LTD DOO preduzima mere da svaki proces ispuni ustanovljene ciljeve.

Tehnički direktor je odgovoran za praćenje, evidentiranje i analizu podataka o uspešnosti realizacije procesa i te podatke analizira i koristi za definisanje ciljeva i donošenje odluka o poboljšavanju integrisanog sistema menadžmenta.

Kada neki proces ne ispunjava cilj ili se u toku realizacije procesa naiđe na neočekivani problem, vrši se identifikacija uzroka, rešavanje problema i primena korektivnih mera da se isti problem ne pojavi ponovo.

## 5. LIDERSTVO

### 5.1 Liderstvo i posvećenost

#### 5.1.1 Opšte

Direktor i tehnički direktor (u daljem tekstu Rukovodstvo) u potpunosti su posvećeni liderstvu u razvoju i implementaciji IMS i stalnom poboljšavanju efektivnosti tako što preuzimaju krajnju odgovornost za efektivnost IMS i za:


- Razvoj i održavanje svesti zaposlenih o važnosti da se ispune zahtevi korisnika, zakona/propisa i zainteresovanih strana;
- Definisanje politike IMS;
- Uspostavljanje, održavanje i stalno poboljšavanje IMS;
- Preispitivanja IMS;
- Obezbeđenje resursa za realizaciju poslovnih procesa;
- Uključivanje i aktivno učestvovanje zaposlenih u razvoju, implementaciji, održavanju i stalnom poboljšavanju IMS.

#### 5.1.2 Usredsređenost na korisnika

Rukovodstvo je usvojilo pristup koji korisnika stavlja na prvo mesto, što obezbeđuje da su utvrđene potrebe i očekivanja korisnika pretočeni u tehničke i komercijalno-finansijske zahteve (ponuda). Po prihvatanju ponude od strane korisnika rukovodstvo zaključuje ugovor i organizuje realizaciju ugovorenog posla sa ciljem postizanja potpunog zadovoljstva korisnika uz istovremenu usaglašenost sa zahtevima zakonske regulative i zainteresovanih strana. Polazni element za ispunjenje zahteva i potreba korisnika je jasno utvrđivanje zahteva, čemu TOPENGINEER LTD DOO posvećuju posebnu pažnju. Time se postiže:

- Da su utvrđeni, da se razumeju informacije i dosledno ispunjavaju zahtevi korisnika i drugih zainteresovanih strana, zahtevi zakonske regulative, tehničkih propisa, standarda i drugih normi;
- Da su utvrđeni i analizirani rizici i prilike, koji mogu da utiču na usaglašenost pružanja usluga, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu sa ciljem da se preduzmu mere koje će obezbediti zadovoljstvo korisnika i drugih zainteresovanih strana.

Sa svim korisnicima održava se stalna saradnja i komunikacija, kako bi se obezbedilo da se blagovremeno odgovori na njihove zahteve za eventualnim izmenama zahteva za uslugu i iskazane potrebe. Rukovodstvo, u okviru preispitivanja integrisanog sistema menadžmenta, analizira podatke o stepenu u kome su zadovoljene potrebe korisnika i utvrđuje mere usmerene na povećanje njihovog zadovoljstva.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

## 5.2 Politika IMS

### 5.2.1 Uspostavljanje politike IMS

Direktor je uspostavio i održavaj politiku IMS tako da ona:

- Daje strateško opredeljenje za kvalitet usluga, zaštitu životne sredine, bezbednost i zdravlje na radu;
- Uključuje posvećenost da se ispune zahtevi korisnika i primenjivi zakonski i drugi zahtevi;
- Odgovara svrsi i kontekstu TOPENGINEER LTD DOO
- Uspostavlja menadžment rizicima i prilikama u IMS i prevenciju rizika u poslovanju;
- Obezbeđuje okvir za postavljanje i preispitivanje ciljeva IMS;
- Uključuje privrženost stalnom poboljšavanju IMS;
- Uključuje angažovanje zaposlenih i stalno poboljšavanje njihovih kompetentnosti.

### 5.2.2 Komuniciranje o politici IMS

Direktor je obezbedio da je Politika IMS dostupna zaposlenima tako što je istaknuta u prostorijama TOPENGINEER LTD DOO, a za ostale zainteresovane strane publikovana je preko web sajta TOPENGINEER LTD DOO. Politika IMS se redovno preispituje u okviru procesa preispitivanja IMS od strane rukovodstva i po potrebi revidira i održava.

[Dokumentovana informacija: Politika IMS](#)

## 5.3 Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Rukovodstvo TOPENGINEER LTD DOO uspostavlja i stalno preispituje organizacionu strukturu sa ciljem efektivnog i efikasnog odvijanja poslovnih procesa i ostvarivanja utvrđenih ciljeva kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

Direktor ima puna ovlašćenja za menadžment u TOPENGINEER LTD DOO, odgovoran je i ovlašćen za uspostavljanje, primenu, održavanje i poboljšavanje IMS. On odobrava dokumentovane informacije IMS, odgovoran je za obezbeđenje njihove primene, preispitivanje IMS i proces stalnih poboljšavanja IMS. Tehnički direktor je odgovoran za primenu i poboljšavanje sistema IMS u delokrugu svoga rada. Odgovornosti i ovlašćenja definisani su preko organizacione šeme i Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova.

[Dokumentovana informacija: - Organizaciona šema](#)  
[- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova](#)


## 5.4 Učestvovanje i konsultovanje radnika u BZR

TOPENGINEER LTD DOO je uspostavilo, primenjuje i održava proces učestvovanja i konsultovanja radnika/ predstavnika radnika u razvoju, planiranju, primenjivanju, vrednovanju i merama za poboljšavanje sistema BZR. Uspostavljeno je dvosmerno komuniciranje koje obuhvata dijalog i razmenu informacija, sa jedne strane radi pravovremenog pružanja neophodnih informacija radnicima/ predstavnicima radnika, a sa druge strane radi dobijanja povratnih informacija od radnika/ njihovih predstavnika koje se koriste pri donošenju odluka.

## 6. PLANIRANJE

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

TOPENGINEER LTD DOO u okviru planiranja IMS razmatra pitanja iz tačaka 4.1 (Razumevanje organizacije i njenog konteksta) i 4.2 (Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana) i na bazi toga određuje rizike i prilike kojima treba da se bavi radi ostvarivanja ciljeva IMS, povećanja efektivnosti i efikasnosti poslovanja i ostvarivanja zadovoljstva korisnika i relevantnih zainteresovanih strana.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

TOPENGINEER LTD DOO je utvrdio rizike i prilike u vezi dostizanja kvaliteta usluga, rizike i prilike od aspekata životne sredine, rizike i prilike od opasnosti po bezbednost i zdravlje na radu i rizike i prilike po sistem menadžmenta BZR.

Pored svojih obaveza za usklađenost sa zahtevima zakonske regulative i zainteresovanih strana TOPENGINEER LTD DOO je utvrdilo i moguće vanredne situacije koje su moguće u toku realizacije svojih aktivnosti.

### 6.1.1 Rizici i prilike po kvalitet procesa

TOPENGINEER LTD DOO je izvršio analizu, vrednovanje i ocenu rizika koji utiču na kvalitet usluga, odnosno koji postoje u procesima prodaje, nabavke i pružanja usluge. Utvrđeni su neprihvatljivi rizici i za te rizike definisane su odgovarajuće mere u vidu procedura, uputstava, formulara, planova i drugih mera. Ako korisnik zahteva primenu njegovih dokumentovanih informacija TOPENGINEER LTD DOO preuzima te dokumentovane informacije i koristi ih u toku realizacije posla.

[Dokumentovana informacija: TE-UP-06-01 Rizici i prilike u poslovanju](#)

### 6.1.2 Rizici od aspekata životne sredine

TOPENGINEER LTD DOO je odredio rizike od aspekata životne sredine sa kojima može da upravlja i na koje može da utiče, kao i sa njima povezane uticaje na životnu sredinu, uzimajući u obzir i potencijalne vanredne situacije. Definisani su i ocenjeni rizici od aspekata koji imaju ili mogu da imaju uticaj na životnu sredinu.

Korišćenjem odgovarajućih kriterijuma TOPENGINEER LTD DOO je odredio značajne aspekte ŽS, odnosno aspekte sa neprihvatljivim rizicima povezanim sa štetnim uticajima na životnu sredinu. Za značajne aspekte ŽS definisane su odgovarajuće mere koje se primenjuju u svakodnevnim aktivnostima svih zaposlenih.

[Dokumentovana informacija: TE-06-02 Rizici od aspekata životne sredine](#)

### 6.1.3 Opasnosti, rizici i prilike po bezbednost i zdravlje na radu

Kao prvi korak u ocenjivanju rizika i prilika izvršeno je preispitivanje i analiza postojećeg stanja u BZR kod zaposlenih, podugovarača, isporučilaca i posetilaca. TOPENGINEER LTD DOO je potom definisao rizike od opasnosti po BZR u toku realizacije procesa pružanja usluga, ocenio i vrednovao rizike.

Prilikom identifikacije opasnosti uzete su u obzir rutinske i nerutinske aktivnosti i primenljivi zahtevi zakonske regulative u vezi sa ocenom rizika i primenom neophodnih mera. Identifikovana su radna mesta sa povećanim rizikom i primenjene mere za upravljanje istim.


Dobijeni rezultati dati su u Aktu o proceni rizika i prilika po BZR. Identifikovanje opasnosti i procena rizika po BZR obezbeđuju da TOPENGINEER LTD DOO bude proaktivan i da blagovremeno identifikuje situacije koje bi mogle da izazovu povrede ili oboljenja i da za te situacije definiše mere i stavi ih pod kontrolu pre nego što nastanu posledice.

TOPENGINEER LTD DOO je takođe procenio rizike i prilike po efektivnost i efikasnost sistema za menadžment BZR. Na bazi toga definisala je mere koje obezbeđuju da sistem menadžmenta BZR bude efektivan, efikasan i da daje predviđene ishode.

[Dokumentovana informacija: Akt o proceni rizika na radnom mestu i radnoj okolini TE-UP-06-03 Rizici i prilike po sistem menadžmenta BZR](#)

### 6.1.4 Zakonska regulativa i obaveze za usklađenost

TOPENGINEER LTD DOO je uspostavio, implementirao i održava proces za identifikaciju i pristup zakonskim i drugim zahtevima sa kojima mora biti usklađen u pogledu ZŽS i BZR. Odgovoran za ažuriranje liste zakonske regulative i drugih zahteva je Tehnički direktor.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

[Dokumentovana informacija: TE-L-06-01 Lista zakonske regulative i usklađenost](#)

### 6.1.5 Planiranje mera za rizike i prilike

TOPENGINEER LTD DOO je izvršio planiranje mera za rizike i prilike u pogledu kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu, primenjuje definisane mere u toku realizacije procesa i aktivnosti uz stalno vrednovanje efektivnosti preduzetih mera.

Mere podrazumevaju izbegavanje rizika, preuzimanje rizika, eliminisanje izvora rizika, izmene verovatnoće i posledica, deljenje rizika i zadržavanje rizika. Mere su: izrada i primena dokumentovanih informacija (procedure, uputstva, formulari, planovi), uspostavljanje kontrolnih mera, obuke zaposlenih, reagovanje u vanrednim situacijama, nabavka i primena nove opreme, i sl.

U okviru prilika TOPENGINEER LTD DOO implementira nove prakse, razvija nove usluge, komunicira sa novim korisnicima, nastupa na novim tržištima, zaključuje nova partnerstva i primenjuje nove tehnologije.

[Dokumentovana informacija: TE-L-06-04 Lista mera za rizike i prilike](#)

### 6.2 Ciljevi IMS i planiranje njihovog ostvarivanja

TOPENGINEER LTD DOO je uspostavio ciljeve IMS koji obuhvataju ciljeve kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu za sve relevantne funkcije, nivoe i procese, uzimajući pri tome u obzir značajne karakteristike kvaliteta usluge, značajne aspekte ŽS, opasnosti i rizike po BZR, kao i odgovarajuće obaveze za usklađenost sa zakonskom regulativom i zahtevima zainteresovanih strana.

TOPENGINEER LTD DOO obezbeđuje da ciljevi IMS uzimaju u obzir rizike i prilike i primenjuje zakonske i druge zahteve i da budu:

- Konzistentni sa politikom IMS;
- Merljivi;
- Relevantni za usaglašenost sa zahtevima korisnika i zadovoljstva korisnika;
- Relevantni za kvalitet usluga, značajne aspekte, opasnosti i štetnosti i potrošnju energije;
- Budu saopšteni i praćeni;

Ciljevi se uspostavljaju na godišnjem nivou, a njihovo ostvarivanje se preispituje u okviru preispitivanja IMS od strane rukovodstva.

TOPENGINEER LTD DOO planira kako da ostvari ciljeve IMS tako što definiše: šta će da uradi, koji će resursi biti potrebni, ko će biti odgovoran, kada će biti izvršeni i kako će se vrednovati rezultati.


TOPENGINEER LTD DOO razmatra kako se mere mogu integrisati u njene poslovne procese i kako one deluju na ostvarivanje postavljenih ciljeva.

[Dokumentovana informacija: TE-O-06-05 Ciljevi IMS](#)

### 6.3 Planiranje izmena

TOPENGINEER LTD DOO utvrđuje i sprovodi izmene IMS, kada je to potrebno, na planiran i sistematičan način, tako što razmatra:

- Svrhu promene i svih njenih mogućih posledica;
- Integritet IMS;
- Raspoloživost resursa;
- Raspodelu ili preraspodelu odgovornosti i ovlašćenja.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

Kada je to potrebno vrši se izmena procesa na kontrolisan način i uz definisanje odgovarajućih ovlašćenja za implementaciju izmena. Predlog za izmenu se upućuje Tehničkom rukovodiocu, a mogu ga uputiti svi zaposleni koji su kompetentni za upravljanje određenim aktivnostima u okviru nekog procesa.

Posle dobijanja zahteva za izmenu Tehnički direktor vrši detaljnu analizu zahteva i donosi odluku o prihvatanju ili odbijanju zahteva za izmenu. Pošto svaka izmena može da prouzrokuje stvaranje novih rizika ili povećanje postojećih rizika vrši se verifikacija predložene odluke od strane Direktora. Posledica izmene često je revizija postojećih dokumentovanih informacija ili izrada nove dokumentovane informacije.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-07-01 Upravljanje dokumentovanim informacijama](#)

## 7. PODRŠKA

### 7.1 Resursi

#### 7.1.1 Opšte

TOPENGINEER LTD DOO razmatra, definiše i obezbeđuje resurse koji su potrebni za uspostavljanje, primenu, održavanje i stalno poboljšavanje IMS kako bi poboljšala performanse integrisanog sistema menadžmenta. TOPENGINEER LTD DOO analizira sposobnosti i ograničenja svojih postojećih resursa i definiše one resurse koje je neophodno nabaviti od eksternih isporučilaca.

#### 7.1.2 Ljudski resursi

TOPENGINEER LTD DOO definiše i obezbeđuje ljudske resurse neophodne za efektivnu primenu IMS, funkcionisanje procesa i upravljanje tim procesima, što je dokumentovano *Organizacionom šemom i Opisom poslova i radnih mesta*. Zaposleni koji rade na poslovima koji utiču na kvalitet, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu svoju kompetentnost postižu odgovarajućim obrazovanjem, obukama, sticanjem veština i iskustvom.

Obuka i komunikacija unutar TOPENGINEER LTD DOO obezbeđuju da su zaposleni upoznati sa:

- Politikom IMS;
- Relevantnim ciljevima;
- Sopstvenim doprinosom efektivnosti IMS;
- Neophodnošću stalnog poboljšavanja performansi;
- Uticajima i posledicama koje donose neusaglašenosti sa zahtevima IMS.

O svakom zaposlenom se u kadrovskoj evidenciji vode podaci i zapisi kojima se dokazuje kompetentnost za izvršenje dodeljenih zadataka i utvrđuju potrebe za ažuriranjem znanja.

#### 7.1.3 Infrastruktura


TOPENGINEER LTD DOO definiše, obezbeđuje i održava svoju infrastrukturu koja je neophodna za funkcionisanje procesa da bi se ostvarivala usaglašenost usluge i pružanja usluge sa zahtevima korisnika, zahtevima zakonske regulative za zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu, kao i zahtevima relevantnih zainteresovanih strana.

Infrastruktura obuhvata:

- Objekat sa potrebnom komunalnom infrastrukturom;
- Opremu za projektovanje i modelovanje, odnosno pružanje usluga;
- Transportna sredstva i opremu;

Obezbeđenje infrastrukture i njeno ispravno korišćenje i održavanje podrazumeva:



	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

- Raspoloživost
- Održavanje u ispravnom i funkcionalnom stanju

#### 7.1.4 Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa

TOPENGINEER LTD DOO definiše, obezbeđuje i održava okruženje koje je neophodno za funkcionisanje njegovih procesa i za ostvarivanje kvaliteta usluge i usaglašenosti sa zahtevima za zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu.

To okruženje čini kombinacija sledećih ljudskih i fizičkih faktora:

- Fizički (temperatura, vlažnost, svetlost, protok vazduha, higijena, buka).
- Socijalni (nediskriminatorski i nekonfrontirajući) i Psihološki (smanjivanje stresa i prevencija);;

Detalji u vezi sa okruženjem za realizaciju operativnih aktivnosti procesa navedeni su u [Aktu o proceni rizika na radnom mestu](#).

Svi zaposleni su upoznati sa mogućim rizicima i merama sopstvene bezbednosti i bezbednosti saradnika.

#### 7.1.5 Resursi za praćenje i merenje

TOPENGINEER LTD DOO utvrđuje gde se moraju sprovesti praćenja i merenja u toku pružanja usluge, u toku nabavke i skladištenja. Za navedeno su utvrđeni i obezbeđeni resursi, koji su potrebni da bi se obezbedili validni i pouzdani rezultati i koji su pogodni za specifične vrste aktivnosti praćenja i merenja koje se preduzimaju, kao i održavani da bi se obezbeđivala stalna pogodnost za njihovu namenu.

U kompaniji se čuvaju odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz pogodnosti resursa za praćenje i merenje za njihovu namenu.

#### 7.1.6 Znanje organizacije

TOPENGINEER LTD DOO utvrđuje znanje koje je neophodno za funkcionisanje procesa i za ostvarivanje usaglašenosti sa zahtevima svih zainteresovanih strana.


Znanje se održava i raspoloživo je u meri u kojoj je to potrebno za uspešnu realizaciju ugovorenih poslova, poslovanje TOPENGINEER LTD DOO i funkcionisanje sistema menadžmenta.

Znanje u PREDUZEĆU se zasniva na:

- Internim izvorima (znanju stečenom iskustvom i razmenom nedokumentovanog znanja i iskustva, na rezultatima poboljšavanja u procesima, proizvodima i uslugama);
- Na eksternim izvorima (u obrazovnim ustanovama, obukama kod isporučioaca softvera za projektovanje i modelovanje, putem primene standarda, na sajmovima i stručnim konferencijama, specijalizacijama kod isporučilaca tehnologije i opreme).

#### 7.2 Kompetentnost

TOPENGINEER LTD DOO je utvrdio potrebne kriterijume za kompetentnost zaposlenih, a koja utiče na kvalitet pružene usluge, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu. TOPENGINEER LTD DOO je obezbedio da su zaposleni kompetentni na osnovu odgovarajućeg obrazovanja, kvalifikacije, obuke ili iskustva. Neophodni kriterijumi za kompetentnost takođe obuhvataju kriterijume koje propisuju zakonski i regulatorni zahtevi. TOPENGINEER LTD DOO čuva dokumentovane informacije kao dokaz o kompetentnosti zaposlenih.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

TOPENGINEER LTD DOO raspolaže potrebnim brojem kvalifikovanog i osposobljenog osoblja za obavljanje redovnih i specifičnih poslova iz svoje delatnosti.

U slučaju da se ukaže potreba za dodatnim obrazovanjem rukovodioci predlažu direktoru imena zaposlenih i vrstu obuke, a on donosi konačnu odluku o njenom sprovođenju.

Programom osposobljavanja obuhvataju se svi zaposleni u skladu sa zahtevima radnog mesta, ciljevima TOPENGINEER LTD DOO i potreba procesa i aktivnosti u koje je zaposleni uključen.

[Dokumentovane informacije: TE-O-07-03 Plan i evidencija obuka](#)  
[Dosije zaposlenog](#)

### 7.3 Svest

TOPENGINEER LTD DOO stalno radi na razvoju svesti zaposlenih u vezi značaja kvaliteta, pravilnog odnosa prema kvalitetu usluge, životnoj sredini i bezbednosti i zdravlju na radu.

Zaposleni su upoznati sa rizicima po kvalitet usluge, sa značajnim aspektima životne sredine i opasnostima i rizicima po bezbednost i zdravlje, ciljevima u toku realizacije aktivnosti i doprinosu efektivnosti IMS i njegovim poboljšavanjima.

Posebna pažnja se posvećuje razvoju svesti o neophodnosti pravilnog reagovanja na neusaglašenosti i njihove posledice tako da se one blagovremeno otklone (spovedu korekcije) i po potrebi preduzele mere za otklanjanje njihovih uzroka (spovedu korektivne mere).

### 7.4 Komuniciranje

TOPENGINEER LTD DOO je uspostavio efikasne metode i pravila za internu komunikaciju između zaposlenih i eksternu komunikaciju sa korisnicima, partnerima i relevantnim zainteresovanim stranama tako da svi zaposleni budu upoznati sa informacijama koje su relevantne za njihov rad i poboljšavanja procesa rada. Komunikacija se ostvaruje pisanim i usmenim putem.

Pisana komunikacija se ostvaruje putem interne računarske mreže, dopisa, e-maila, razmene informacija preko servera, web sajta, korišćenjem aplikacije Bitrix24, oglasnih tabli, a usmena komunikacija na sastancima. Utvrđivanje tekućih planova rada, raspoređivanje poslova, izveštavanje i rešavanje tekućih problema sprovodi se na radnim sastancima ili korišćenjem aplikacije Bitrix24.

Direktor organizuje radne sastanke prenoseći informacije o ciljevima i planovima svojim saradnicima i vrši prikupljanje potrebnih povratnih informacija za odlučivanje. Sa navedenih sastanaka se ne vode interni zapisi, osim u slučaju kada direktor neku informaciju želi da saopšti pismeno.

Zaposleni su svesni značaja pravilne i blagovremene interne i eksterne komunikacije kao osnovnog preduslova za uspešnu realizaciju aktivnosti.


### 7.5 Dokumentovane informacije

#### 7.5.1 Opšte

Integrirani sistem menadžmenta TOPENGINEER LTD DOO obuhvata:

- dokumentovane informacije koje se zahtevaju relevantnim standardima i propisima;
- dokumentovane informacije koje su neophodne za efektivno funkcionisanje integrisanog sistema menadžmenta.

Sistem menadžmenta dokumentovanim informacijama uključuje poslovnik, dokumentovane procedure, uputstva i zapise i druge dokumentovane informacije neophodne za uspešan rad TOPENGINEER LTD DOO.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

Obim dokumentovanih informacija prilagođen je veličini i potrebama TOPENGINEER LTD DOO, složenosti procesa i kompetentnosti zaposlenih.

### 7.5.2 Kreiranje i ažuriranje

Za kreiranje i ažuriranje dokumentovanih informacija uspostavljeni su određene odgovornosti i pravila kako bi one bile jednoznačno identifikovane, formatizovane na odgovarajući način, preispitane i odobrene za korišćenje pre distribucije.

### 7.5.3 Upravljanje dokumentovanim informacijama

Upravljanje dokumentovanim informacijama obezbeđuje da su dokumentovane informacije dostupne, prikladne za upotrebu i adekvatno zaštićene (od gubitka poverljivosti, neodgovarajuće upotrebe, ili gubitka celovitosti).

Proces upravljanja dokumentovanim informacijama podrazumeva: distribuciju, pristup, pretraživanje, korišćenje, skladištenje, očuvanje, upravljanje izmenama, čuvanje i odlaganje.

Dokumentovanim informacijama eksternog porekla, neophodnim za planiranje i funkcionisanje IMS, upravlja se na ogovarajući način. Upravljanje obezbeđuje da korisnici uvek imaju na raspolaganju najnoviju, važeći verziju dokumentovanih informacija.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-07-01 Upravljanje dokumentovanim informacijama](#)

## 8. REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

### 8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Usluge TOPENGINEER LTD DOO navedene su na početku Poslovnika. Planovi u TOPENGINEER LTD DOO se razrađuju na osnovu podloga o poslovnim rezultatima iz prethodne godine, društveno ekonomskog okruženja, materijalnih, finansijskih i kadrovskih mogućnosti.

Glavni parametri planova su:

- tržišta i korisnici
- obim ugovaranja novih poslova
- obim realizacije poslova i profit
- materijalni, finansijski i ljudski resursi
- kvalitet pružene usluge
- zaštita životne sredine
- bezbednost i zdravlje na radu


TOPENGINEER LTD DOO planira, primenjuje i upravlja procesima koji su neophodni da bi se ispunili zahtevi korisnika, zakonskih zahteva i drugih zainteresovanih strana u pogledu kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

TOPENGINEER LTD DOO redovno utvrđuje zahteve za kvalitet, zaštitu životne sredine i bezbednost i zdravlja na radu na bazi procene rizika i prilika. Uspostavljaju se operativni kriterijumi za realizaciju procesa i prihvatanje proizvoda na bazi čega se utvrđuju neophodni resursi potrebnih za ostvarivanje utvrđenih zahteva.

TOPENGINEER LTD DOO upravlja i procesima iz autsorsa saglasno potrebama (videti 8.4) tako da su vrsta i stepen uticaja na procese kao i način upravljanja definisani u okviru IMS-a.

### 8.2 Zahtevi za proizvode i usluge

#### 8.2.1 Komuniciranje sa korisnikom

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

U cilju razumevanja i ispunjenja zahteva korisnika uspostavljen je sistem komunikacije, koji podrazumeva prikupljanje informacija o zahtevima korisnika putem praćenje oglasa i tendera i u direktnim kontaktima sa korisnicima od strane direktora, tehničkog direktora i ostalih zaposlenih.

Stalnom komunikacijom sa korisnicima obezbeđuje se:

- da potencijalni korisnici imaju na raspolaganju adekvatnu informaciju o uslugama koje pruža TOPENGINEER LTD DOO;
- da su zahtevi i potrebe korisnika utvrđeni i prevedeni u specifikacije za uslugu;
- da se od korisnika dobiju sve potrebne informacije i eventualni drugi resursi potrebni za izvršenje posla po ugovoru;
- korektna i efikasna saradnja u toku realizacije ugovorenog posla;
- efikasno rešavanje reklamacija i prigovora korisnika;
- utvrđivanje ispunjenja potreba i zahteva korisnika;

### 8.2.2 Utvrđivanje zahteva za usluge

Zahtevi korisnika za usluge utvrđuju se analizom informacija iz tendera i u direktnim kontaktima sa korisnicima i poslovnim partnerima. Razmatraju se tehnički zahtevi, ekonomski zahtevi, zahtevi u pogledu kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu itd. Tenderi se pronalaze pretraživanjem odgovarajućih veb sajtova na internetu, kao i praćenjem oglasa u elektronskim medijima. Na osnovu utvrđenih potreba korisnika izrađuje se ponuda koja definiše na koji način i pod kojim uslovima će biti zadovoljeni njihovi zahtevi, uključujući sve navedene zahteve.

TOPENGINEER LTD DOO utvrđuje zahteve korisnika za usluge tako da oni budu jasni i jednoznačni, kao i zahteve zakona i propisa i drugih zainteresovanih strana.

Utvrđivanje zahteva korisnika obuhvata:

- zahteve koje je korisnik specificirao, uključujući i zahteve za aktivnosti pre pružanja usluga i aktivnosti tokom pružanja usluga,
- zahteve koje korisnik nije definisao, ali su neophodni za ostvarivanje kvaliteta usluga,
- zahteve za bezbednost proizvoda,
- obaveze vezane za proizvode i usluge uključujući zakonsku i drugu regulativu,
- dodatne zahteve koje utvrdi TOPENGINEER LTD DOO.

Svi zahtevi korisnika i način na koji TOPENGINEER LTD DOO planira da ih zadovolji dokumentuju se u ponudi koja se pre upućivanju korisniku preispituje od strane Direktora. Sve upućene ponude, uvode se u knjigu ponuda.


Po prihvatanju ponude pristupa se ugovaranju i potpisivanju ugovora. Ugovor potpisuje Direktor posle njegovog parafiranja od strane tehničkog direktora.

### 8.2.3 Preispitivanje zahteva za proizvode i usluge

U postupku ugovaranja, odnosno pre prihvatanja obaveze da se pruži odgovarajuća usluga, pre dostavljanja ponuda, pre prihvatanja ugovora ili narudžbenice, pre prihvatanja izmena u ugovorima ili narudžbenicama, sprovode se odgovarajuća preispitivanja kojima se utvrđuje da li:

- su zahtevi za pružanje usluge jasno i nedvosmisleno definisani,
- su potvrđeni svi zahtevi korisnika koji nisu dokumentovani,
- je TOPENGINEER LTD DOO u mogućnosti da ispuni sve definisane zahteve.

Zahtevi koje korisnik dostavi nakon potpisivanja ugovora, preispituju se na način i po postupku koji je opisan i ukoliko se utvrdi opravdanost zahteva potpisuju se izmene / dopune ugovora.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

U toku realizacije ugovora vrši se stalna komunikacija sa korisnikom o ispunjenosti njegovih zahteva sa ciljem da se preduzmu mere za otklanjanje reklamacija.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-08-01 Ugovaranje](#)

### 8.3 Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga

#### 8.3.1 Opšte

TOPENGINEER LTD DOO je uspostavilo, primenjuje i održava proces projektovanja i razvoja, koji je odgovarajući za obezbeđivanje usluga koje potom slede.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-08-03 Projektovanje i razvoj nove usluge](#)

#### 8.3.2 Planiranje projektovanja i razvoja

Prilikom utvrđivanja faza i upravljanja projektovanjem i razvojem, TOPENGINEER LTD DOO razmatra:

- prirodu, trajanje i složenost aktivnosti projektovanja i razvoja;
- zahtevane faze procesa, uključujući i primenljiva preispitivanja projektovanja i razvoja;
- zahtevane aktivnosti verifikacije i validacije projektovanja i razvoja;
- odgovornosti i ovlašćenja u procesu projektovanja i razvoja;
- potrebe za internim i eksternim resursima za projektovanje i razvoj usluga;
- potrebu da se upravlja interfejsom između osoba i strana uključenih u proces projektovanja i razvoja;
- potrebu da u proces projektovanja i razvoja budu uključeni korisnici i krajnji korisnici;
- zahteve za naknadno obezbeđivanje proizvoda i usluga;
- nivo upravljanja koji korisnici i druge relevantne zainteresovane strane očekuju za proces projektovanja i razvoja;
- dokumentovane informacije koje su potrebne da se prikaže da su ispunjeni zahtevi za projektovanje i razvoj.

#### 8.3.3 Ulazni elementi projektovanja i razvoja

TOPENGINEER LTD DOO utvrđuje suštinske zahteve za specifične vrste usluga koji će se projektovati i razvijati. TOPENGINEER LTD DOO razmatra:

- funkcionalne zahteve i zahteve za performanse;
- informacije koje potiču iz prethodnih sličnih aktivnosti projektovanja i razvoja;
- zahteve zakona i propisa;
- standarde ili pravila prakse za koje se organizacija obavezala da ih primenjuje;
- potencijalne posledice neuspeha zbog prirode proizvoda i usluga.


Ulazni elementi moraju da budu adekvatni za svrhe projektovanja i razvoja, potpuni i nedvosmisleni.

Konfliktni ulazni elementi projektovanja i razvoja se rešavaju.

#### 8.3.4 Upravljanje projektovanjem i razvojem

TOPENGINEER LTD DOO upravlja procesom projektovanja i razvoja da bi obezbedilo:

- da se definišu rezultati koji treba da se ostvare;
- da se sprovede preispitivanja radi vrednovanja mogućnosti rezultata projektovanja i razvoja da ispunjavaju zahteve;

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

- da se sprovode aktivnosti verifikacije kako bi se obezbedilo da izlazni elementi projektovanja i razvoja ispunjavaju zahteve ulaznih elemenata;
- da se sprovode aktivnosti validacije kako bi se obezbedilo da rezultujuće usluge ispunjavaju zahteve za specificiranu primenu ili predviđenu upotrebu;
- da se preduzimaju sve neophodne mere u vezi sa problemima koji se utvrđuju tokom preispitivanja, ili tokom aktivnosti verifikacije i validacije;

[Dokumentovana informacija: TE-PR-08-03 Projektovanje i razvoj nove usluge](#)

### 8.3.5 Izlazni elementi projektovanja i razvoja

TOPENGINEER LTD DOO obezbeđuje da izlazni elementi projektovanja i razvoja:

- ispunjavaju zahteve ulaznih elemenata;
- budu adekvatni za procese obezbeđivanja proizvoda i usluga koji slede;
- obuhvataju ili se pozivaju na zahteve za praćenje i merenje, ako je primenljivo, i kriterijume za prihvatanje;
- specificiraju karakteristike proizvoda i usluga koje su suštinske za njihovu predviđenu namenu i njihovo sigurno i pravilno obezbeđivanje.

### 8.3.6 Izmene projektovanja i razvoja

TOPENGINEER LTD DOO identifikuje i preispituje izmene izvršene tokom ili nakon procesa projektovanja i razvoja usluge, i upravlja njima, da bi se izbegao štetan uticaj na usaglašenost sa zahtevima.

## 8.4 Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama

### 8.4.1 Opšte

TOPENGINEER LTD DOO obezbeđuje da nabavljeni materijali i oprema/usluge odgovaraju unapred utvrđenim zahtevima. Posebna pažnja poklanja se nabavci materijala i opreme/usluga čiji kvalitet direktno utiče na kvalitet pružene usluge. Nabavka se sprovodi na osnovu jasno specificiranih zahteva koji uključuju nedvosmisleno identifikaciju materijala i/ili opreme/usluga koji se nabavljaju.

Nabavka se vrši od isporučilaca koji su ocenjeni i verifikovani na osnovu definisanih kriterijuma. Kriterijumi kvaliteta koje mora da ispuni potencijalni isporučilac, kao i metod procene određuju se na osnovu uticaja proizvoda/usluga koji se nabavlja na kvalitet pružene usluge.


Izbor isporučioaca vrši se prema njegovoj sposobnosti da ispuni uslove definisane narudžbinom u pogledu karakteristika kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti.

Odobreni isporučiooci procenjuju se na osnovu kvaliteta isporuka i na osnovu toga se određuje njihov status. O rezultatima vrednovanja i svim preduzetim merama, čuvaju se zapisi.

Izvršenje dela poslova, čija realizacija od strane TOPENGINEER LTD DOO nije opravdana iz ekonomskih ili drugih razloga, ili za čiju realizaciju TOPENGINEER LTD DOO ne poseduje resurse, poverava se podizvođačima - pojedincima i/ili organizacijama izvan TOPENGINEER LTD DOO. Za definisanje ugovora sa podizvođačima odgovoran je direktor ili lice koje on ovlasti. Sastavni deo svakog ugovora mora biti i sporazum o merama bezbednosti i zdravlja na radu.

### 8.4.2 Vrsta i obim upravljanja

Proces nabavke i obim upravljanja sprovodi se tako da se nabavke realizuju u skladu sa potrebama TOPENGINEER LTD DOO.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

Na nabavljene materijale i opremu/usluge primenjuje se postupak prijemnog kontrolisanja ili neke druge potrebne aktivnosti u cilju obezbeđenja da nabavljeni materijali i oprema/usluge ispunjavaju zahteve iz specifikacije/ narudžbine. Vodi se računa da su nabavljeni materijali i oprema/usluge bezbedni i ekološki prihvatljivi.

Kada je isporučeni materijal ili oprema/usluga neodgovarajućeg kvaliteta, ili postoje odstupanja od specifikacije ili količine, pokreće se postupak reklamacije.

TOPENGINEER LTD DOO u ugovoru sa isporučiocem može da utvrdi verifikaciju nekih karakteristika nabavljene opreme na mestu proizvodnje, tj. u prostorijama isporučioaca. U tom slučaju lice koje direktor ovlasti, prisustvuje završnoj kontroli kvaliteta, naručenog materijala/opreme kod isporučioaca.

Takođe, u slučaju verifikacije materijala kod isporučioaca, TOPENGINEER LTD DOO predaje isporučiocu uslove verifikacije i metode na osnovu čije se verifikacije daje dozvola za nabavku. Podaci o izvršenoj verifikaciji nabavljene opreme se navode u odgovarajućim dokumentima za nabavku.

### 8.4.3 Informacije za eksterne isporučioce

Informacije za nabavku proizvoda/usluge generišu se iz tehničke dokumentacije, analizom tehničkih specifikacija i tehničkih crteža. Preduslov za uspešnu nabavku su jasno definisani zahtevi koji se za svaku nabavku utvrđuju kompletno sledećih dokumenata:

- Nalog za nabavku
- Tehnički i komercijalni zahtevi za isporuku proizvoda
- Upit za ponude

Dokumenti za nabavku sadrže podatke koji jasno opisuju naručeni proizvod ili uslugu, uključujući (gde je primenljivo):

- Tačno utvrđen naziv, vrstu, klasu ili drugu preciznu identifikaciju,
- Zahteve koji se odnose na pakovanje, označavanje, transport i rokove isporuke,
- Specifikacije laboratorijskih metoda i uputstava za analize,
- Neophodni sertifikati

Pre nego što se dokument za nabavku uputi isporučiocu, vrši se preispitivanje njegove usaglašenosti sa specificiranim zahtevima i odobravanje. Preispitivanje i odobravanje lice koje ovlasti Direktor.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-08-04 Nabavka i skladištenje](#)


## 8.5 Pružanje usluga

### 8.5.1 Upravljanje pružanjem usluga

TOPENGINEER LTD DOO realizuje pružanje usluga u uslovima kojima se upravlja, koji su definisani u radnom nalogu i koji obuhvataju:

- Dostupnost neophodnih dokumentovanih informacija;
- Dostupnost i upotrebu odgovarajućih resursa za praćenje i merenje;
- Aktivnosti praćenja i merenja u odgovarajućim fazama radi verifikovanja sprovedenih aktivnosti;
- Korišćenje prikladne infrastrukture i okruženja;
- Imenovanje kompetentnih osoba, uključujući sve kvalifikacije koje se zahtevaju;
- Primenu mera za sprečavanje ljudskih grešaka;

TOPENGINEER LTD DOO je utvrdilo mere-radna uputstva za smanjivanje rizika na prihvatljiv nivo u pogledu kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu u toku pružanja usluga.

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

Menadžment kvalitetom, zaštitom životne sredine i bezbednošću i zdravljem na projektu sastavni je deo procesa pružanje usluga i sprovodi se na osnovu razrađenih planova.

### **Zaštita životne sredine i bezbednost i zdravlje na radu**

U toku realizacije posla, one operacije iz kojih proizilaze značajni aspekti životne sredine i opasnosti i štetnosti po bezbednost i zdravlje TOPENGINEER LTD DOO realizuje tako da se smanje štetni uticaji na životnu sredinu i eliminišu ili smanje rizici po bezbednost i zdravlje do prihvatljivog nivoa. Kada god je to neophodno, izrađuju se pisana uputstva i sprovodi obuka učesnika operacija za njihovo sprovođenje. U okviru kancelarijskog poslovanja kontrola nad operacijama u pogledu zaštite životne sredine sprovodi se kroz: Uputstvo za upravljanje vodom, Uputstvo za upravljanje električnom energijom, Uputstvo za upravljanje čvrstim otpadom. Po pitanju bezbednosti i zdravlja na radu definisana su pravila o radu u kancelarijama, kao i uputstvo za evakuaciju.

Kontrola nad operacijama u procesu pružanja usluga u odnosu na zaštitu životne sredine vrši se na bazi Uputstva za sortiranje i odlaganje industrijskog otpada, Uputstva za odlaganje komunalnog otpada, Uputstva za upravljanje opasnim materijama, i dr.

Kontrola nad operacijama u procesu pružanja usluga u pogledu bezbednosti i zdravlja na radu sprovodi se kroz poštovanje procedura za postavljanje i korišćenje proizvoda koji se iznajmljuju i poštovanje predviđenih mera i korišćenjem ličnih zaštitnih sredstava. Takođe su izrađena Uputstva za bezbedan rad tokom pružanja usluga, na elektro instalacijama, korišćenju transportnih sredstava, održavanju, i dr.

Za upravljanje procesom pružanja usluga odgovoran je Tehnički direktor.

#### **8.5.2 Identifikacija i sledljivost**

Kada za to ima potrebe TOPENGINEER LTD DOO definiše plan identifikacije i sledljivosti za svaki posao posebno. Identifikacija i sledljivost omogućava da se prepoznaju materijali i aktivnosti koji su namenjeni za pružanje određenih usluga, kao i da se prate troškovi, dokumentacija, potrošnja resursa i dr.

#### **8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima**

TOPENGINEER LTD DOO ne koristi imovinu koja pripada korisniku ili eksternom isporučiocu.

#### **8.5.4 Očuvanje**

TOPENGINEER LTD DOO se brine da očuva izlazne elemente tokom pružanja usluga u meri u kojoj je neophodno da se obezbedi usaglašenost sa zahtevima.

#### **8.5.5 Aktivnosti nakon pružanja usluge**


Aktivnosti nakon pružanja usluge obuhvataju mere u okviru ugovornih obaveza nakon pružene usluge (ako takve postoje). Prilikom utvrđivanja obima aktivnosti koje se zahtevaju nakon isporuke – pružene usluge, razmatraju se:

- Zahtevi zakona i propisa
- Potencijalne neželjene posledice povezane sa pruženim uslugama;
- Zahtevi korisnika;
- Povratne informacije od korisnika.

#### **8.5.6 Upravljanje izmenama**

TOPENGINEER LTD DOO preispituje i upravlja izmenama u toku pružanja usluge i o tome čuva odgovarajuće zapise. Izmene proističu iz novih zahteva korisnika, izmena zakonskih zahteva ili zahteva ostalih zainteresovanih strana za pružanje usluge. Ukoliko dođe do određenih izmena, svi zaposleni uključeni u realizaciju posla obaveštavaju se o nastalim



	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdavanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

izmenama. Sve izmene se evidentiraju i o njima se vode određeni zapisi (razlog nastanka izmene, unošenje u tehničku dokumentaciju).

Kada je neophodno i poslovni procesi prolaze kroz izmene, a po potrebi identifikuju se i mogućnosti za poboljšanja. U tim slučajevima, proces se menja na kontrolisan način kako bi se obezbedio integritet IMS i implementacija izmena.

## 8.6 Puštanje usluga

TOPENGINEER LTD DOO primenjuje planirane aranžmane u odgovarajućim fazama pružanja usluge, kako bi verifikovao da su zahtevi za usluge ispunjeni.

Neće se nastaviti sa puštanjem usluge (predajom projekta) korisniku sve dok se planirani aranžmani ne završe na zadovoljavajući način, osim ukoliko to odobri relevantno nadležno telo, a kada je primenljivo, i korisnik.

TOPENGINEER LTD DOO čuva dokumentovane informacije o puštanju usluge. Dokumentovane informacije obuhvataju:

- a) dokaze o usaglašenosti sa kriterijumima za prihvatanje;
- b) sledljivost do osobe ili osoba koje su ovlašćene za puštanje.

## 8.7 Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima

TOPENGINEER LTD DOO obezbeđuje da elementi usluge koji nisu usaglašeni sa zahtevima budu identifikovani i da se njima upravlja, kako bi se sprečile štete i posledice njihovog sprovođenja. TOPENGINEER LTD DOO preduzima odgovarajuće mere za otklanjanje neusaglašenosti u odnosu na kvalitet, zaštitu životne sredine i bezbednosti zdravlje na radu. Bavljenje neusaglašenostima podrazumeva potrebne korekcije, prestanak pružanja neusaglašenog elementa usluge, obaveštenje korisnika i/ili dobijanje dozvole za pružanje neusaglašenog elementa usluge;

TOPENGINEER LTD DOO čuva dokumentovane informacije o utvrđivanju i otklanjanju neusaglašenosti.

Dokumentovana informacija: [TE-PR-08-05 Pružanje usluge](#)  
[TE-PR-14-01 Zaštita životne sredine](#)  
[TE-PR-45-01 Bezbednost i zdravlje na radu](#)

## 8.8 Pripravnost za reagovanje u vanrednim situacijama i odgovor na njih

U toku realizacije poslova TOPENGINEER LTD DOO je definisalo vanredne situacije koje mogu nastati u pogledu funkcionisanja opreme, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu.

Takođe je uspostavilo procese i aktivnosti kao odgovor na vanredne situacije i na taj način uspostavilo pripravnost i spremnost da odgovori na njih.

Za reagovanje u vanrednim situacijama definisane su obaveze i odgovornosti svih zaposlenih, sprovedene su odgovarajuće obuke i povremeno se sprovode odgovarajuće vežbe.


Dokumentovana informacija: [TE-PR-08-06 Reagovanje u vanrednim situacijama](#)

## 9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

### 9.1 Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

#### 9.1.1 Opšte

TOPENGINEER LTD DOO prati, meri, analizira i vrednuje svoje performanse kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu. TOPENGINEER LTD DOO je

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje: 1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

utvrdilo koje karakteristike treba pratiti, meriti, analizirati i vrednovati, kao i metode neophodne da bi se obezbedili validni rezultati. Definisani su kriterijumi i odgovarajući indikatori na osnovu kojih se vrednuju performanse kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu. TOPENGINEER LTD DOO vrednuje performanse i efektivnost IMS i čuva odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima praćenja, merenja, analize i vrednovanja rezultata.

### 9.1.2 Zadovoljstvo korisnika

TOPENGINEER LTD DOO prati povratne informacije od korisnika i drugih zainteresovanih strana o tome do kog stepena su njihove potrebe i očekivanja ispunjeni i stepen njihovog zadovoljstva. Informacije o zadovoljstvu korisnika prikupljaju se u direktnim kontaktima sa korisnicima i praćenjem primedbi i reklamacija na pružene usluge.

Zadovoljstvo korisnika se meri u odnosu na funkcionisanje procesa u TOPENGINEER LTD DOO, ostvarene rezultate po pitanju rokova, kvaliteta, odnosa prema životnoj sredini i bezbednosti i zdravlju na radu.

Merenje zadovoljstva korisnika ostvaruje se na osnovu podataka dobijenih iz:

- stalnih direktnih kontakata sa korisnikom i njegovim personalom
- zapisa sa korisnikom sačinjenih u toku korišćenja pružene usluge
- reklamacija korisnika u toku korišćenja usluge

Analiza podataka se vrši na redovnim sastancima za preispitivanje realizacije projekata, a u okviru redovnih izveštaja tehnički direktor dostavlja i informacije o zadovoljstvu korisnika. Na osnovu tih informacija vrši se preispitivanje zadovoljstva korisnika i po potrebi preduzimaju mere za povećanje njihovog zadovoljstva. Radi provere objektivnosti informacija o zadovoljstvu korisnika najviše rukovodstvo održava stalne kontakte sa korisnicima i preispituje dobijene informacije.

Na kraju realizacije svakog projekta usluge, kao finalni pokazatelj zadovoljstva korisnika, TOPENGINEER LTD DOO traži od korisnika izdavanje potvrde u kojoj korisnik izražava svoj stav o pruženoj usluzi.

[Dokumentovana informacija: TE-O-09-01 Upitnik za zadovoljstvo korisnika](#)

### 9.1.3 Analiza i vrednovanje usklađenosti


TOPENGINEER LTD DOO na sastancima menadžmenta sprovodi periodičnu analizu i vrednovanje usklađenosti sa zahtevima korisnika, zakonskim zahtevima, tehničkim standardima i zahtevima drugih zainteresovanih strana. Rezultati analiza i vrednovanja koriste se za sprovođenje poboljšanja sa ciljem dostizanja maksimalnog stepena usklađenosti.

#### **Praćenje i merenje karakteristika operacija sa značajnim uticajima na ŽS i BZR**

Gde je to moguće sprovode se praćenja i merenja ključnih karakteristika operacije koje mogu imati značajan uticaj na životnu sredinu i bezbednost i zdravlje na radu, sa ciljem da se prati učinak preduzetih mera, da se ostvari kontrola nad operacijama i usaglašenost sa ciljevima na zaštiti životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu. Preispitivanje postignutih rezultata sprovodi se godišnje.

#### **Vrednovanje usaglašenosti sa zahtevima zakonske regulative za ZŽS i BZR**

Da bi se sprovedilo vrednovanje usaglašenosti sa zahtevima zakonske regulative za zaštitu životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu urađena je analiza zakonske regulative koja se odnosi na poslovanje TOPENGINEER LTD DOO. Vrednovanje dostignutog nivoa usaglašenosti sa zahtevima zakonske regulative sprovodi se na osnovu prikupljenih

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

podataka o postignutim rezultatima u razmatranim oblastima. Analiza usaglašenosti sa zakonskom regulativom sprovodi se u okviru preispitivanja od strane rukovodstva.

[Dokumentovana informacija: TE-UP-09-03 Lista zakonske regulative i uskladjenost](#)

## 9.2 Interna provera

TOPENGINEER LTD DOO sprovodi interne provere u planiranim intervalima radi pružanja informacija o tome da li je IMS usaglašen sa zahtevima relevantnih standarda, da li je efektivno primenjen i održavan.

O sprovedenim proverama čuvaju se dokumentovane informacije. Za neusaglašenosti identifikovane tokom internih provera pokreću se odgovarajuće korektivne mere.

Prilikom razmatranja rezultata prethodnih internih i eksternih provera razmatraju se prethodno identifikovane neusaglašenosti i efektivnost preduzetih korektivnih mera.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-09-02 Interna provera](#)

## 9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva

### 9.3.1 Opšte

Najviše rukovodstvo preispituje integrisani sistem menadžmenta u planiranim intervalima u cilju obezbeđenja njegove stalne pogodnosti, adekvatnosti, efektivnosti i usaglašenosti sa strateškim usmerenjem TOPENGINEER LTD DOO.

### 9.3.2 Ulazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva


Preispitivanje od strane rukovodstva se planira i izvršava u odnosu na:

- Analiza sprovođenja zaključaka prethodnog preispitivanja
- Kontekst i zainteresovane strane
- Liderstvo, politika IMS, organizaciona struktura
- Rizici i prilike, mere, usklađenost, ciljevi IMS
- Stanje resursa (ljudi, infrastruktura, oprema, znanje, kompetentnost, svest)
- Realizacija (prodaja, projektovanje i razvoj, nabavka, realizacija proizvoda/usluga)
- Saradnja sa isporučiocima, partnerima
- Zadovoljstvo korisnika
- Interne i eksterne provere
- Neusaglašenosti, korekcije i korektivne mere
- Ekonomski indikatori i menadžment finansijama
- Informacione komunikacione tehnologije
- Zaštita životne sredine
- Bezbednost i zdravlje na radu
- Izmene koje mogu uticati na sistem IMS

### 9.3.3 Izlazni elementi preispitivanja od strane rukovodstva

Izlazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva obuhvataju odluke i mere koje se odnose na:

- Prilike za stalna poboljšavanja
- Mere za ispunjavanje zakonskih i drugih zahteva
- Mere za korišćenje prilika u vezi kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu
- Potrebe za izmenama u IMS
- Potrebe za resursima

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

- Zaključke o pogodnosti, adekvatnosti i efektivnosti IMS.

TOPENGINEER LTD DOO čuva dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima preispitivanja od strane rukovodstva.

[Dokumentovane informacije: TE-O-09-02 Izveštaj o preispitivanju IMS](#)

## 10. POBOLJŠAVANJE

### 10.1 Opšte

TOPENGINEER LTD DOO utvrđuje i bira prilike za poboljšavanja, primenjuje sve mere koje su neophodne za ispunjavanje zahteva zainteresovanih strana i povećavanje zadovoljstva korisnika:

- Poboljšavanje usluga i pružanja usluga i sistema u cilju ispunjavanja zahteva i budućih potreba korisnika
- Korigovanje, sprečavanje i smanjenje neželjenih efekata;
- Poboljšavanje performansi i efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta.

### 10.2 Neusaglašenost i korektivna mera

Jedna od ključnih osobina IMS jeste da deluje kao sistem preventivnih mera. Koncept preventivnih mere je dat u 4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta i u 6.1 Mere koje se odnose na rizike i prilike.

Analiza uzroka neusaglašenosti se odnosi na istraživanja mogućih faktora koji su povezani sa neusaglašenošću, da bi se obezbedili ulazni elementi za ono što može biti učinjeno da se spreči da se to ponovi.

Obim analize uzroka treba da odgovara prirodi neusaglašenosti koja se analizira. Efektivnost je stepen do kojeg implementirane korektivne mere adekvatno kontrolišu uzrok ili uzroke.

TOPENGINEER LTD DOO preduzima korekcije i korektivne mere koje su odgovarajuće prirodi neusaglašenosti.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-10-01 Neusaglašenosti korekcije i korektivne mere](#)


#### 10.2.1 Istraživanje incidenata

TOPENGINEER LTD DOO je uspostavila, primenjuje i održava proces istraživanja incidenata koji omogućava identifikovanje korena uzroka incidenata, faktora koji doprinose incidentu i sistematske nedostatke u svakom određenom slučaju. Proces istraživanja, takođe, omogućava i kontrolu uzroka, što pomaže sprečavanje i ponovo javljanje sličnih incidenata.

[Dokumentovana informacija: TE-PR-10-02 Istraživanje incidenata](#)

### 10.3 Stalno poboljšavanje

TOPENGINEER LTD DOO stalno poboljšava pogodnost, adekvatnost i efektivnost IMS da bi sprečila nastanak potencijalnih neusaglašenosti i promovisala poboljšanja performansi kvaliteta, zaštite životne sredine i bezbednosti i zdravlja na radu. Uspostavljen, implementiran i održavan procese stalnog poboljšavanja doprinosi uspešnom i održivom poslovanju TOPENGINEER LTD DOO.


	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018


## PRILOG 1: LISTA DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA

<b>0-Sva poglavlja</b>		
TE-PSM-00-01	Poslovník	Poslovník IMS
<b>4. Kontekst organizacije</b>		
TE-UP-04-01	Uputstvo	Kontekst i zainteresovane strane
<b>5. Liderstvo</b>		
	Politika	Politika IMS
	Uputstvo	Organizaciona šema
	Uputstvo	Sistematizacija radnih mesta
	Formular/Zapis	Rešenje o imenovanju rukovodioca za IMS
	Formular/Zapis	Rešenje o imenovanju lica za BZR
<b>6. Planiranje</b>		
	Zapis	Plan poslovanja
TE-UP-06-01	Uputstvo	Rizici i prilike u poslovanju
TE-UP-06-02	Uputstvo	Procena rizika i prilika od aspekata ŽS
TE-UP-06-03	Uputstvo	Rizici i prilike po sistem menadžmenta BZR
TE-L-06-01	Formular/Zapis	Lista zakonske regulative i usklađenost
TE-L-06-04	Formular/Zapis	Lista mera za rizike i prilike i dokumentovanih informacija
TE-O-06-05	Formular/Zapis	Ciljevi IMS
<b>7. Podrška</b>		
TE-PR-07-05	Procedura	Upravljanje dokumentovanim informacijama
TE-O-07-01	Formular/Zapis	Izrada-revizija dokumentovanih informacija

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

	is	
TE-O-07-02	Formular/Zapis	Evidencija zapisa
TE-O-07-03	Formular/Zapis	Plan i evidencija obuka
<b>8. Realizacija operativnih aktivnosti</b>		
TE-PR-08-01	Procedura	Ugovaranje
TE-O-08-01	Formular/Zapis	Evidencija ponuda
TE-O-08-02	Formular/Zapis	Evidencija ugovora
TE-PR-08-03	Procedura	Projektovanje i razvoj
TE-PR-08-04	Procedura	Nabavka i skladištenje
TE-O-08-03	Formular/Zapis	Nalog za nabavku
TE-O-08-04	Formular/Zapis	Upit. za ponudu
TE-O-08-05	Formular/Zapis	Reklamacija isporuke
TE-O-08-06	Formular/Zapis	Lista i status isporučilaca
TE-PR-08-05	Procedura	Pružanje usluge
TE-O-08-12	Formular/Zapis	Radni nalog
TE-PR-08-06	Procedura	Reagovanje u vanrednim situacijama
TE-UP-08-01	Uputstvo	Uputstvo za zaštitu, evakuaciju i spasavanje
TE-O-08-11	Formular/Zapis	Plan reagovanja u vanrednoj situaciji
TE-PR-14-01	Procedura	Zaštita životne sredine
TE-UP-14-01	Uputstvo	Upravljanje otpadom u kancelarijama
TE-UP-14-02	Uputstvo	Upravljanje potrošnjom električne energije
TE-UP-14-03	Uputstvo	Upravljanje potrošnjom vode
TE-O-14-01	Formular/Zapis	Tabla Zaštita životne sredine
TE-O-14-02	Formular/Zapis	Tabla Čišćenje i odlaganje otpada
TE-PR-45-01	Procedura	Menadžment bezbednošću i zdravljem na radu
-	-	Akt o proceni rizika
TE-O-45-01	Formular/Zapis	Tabla - Reagovanje u vanrednim situacijama
TE-O-45-02		Tabla - Bezbedan rad vozača motornih vozila
TE-O-45-03		Tabla - Zaštita od klizanja i saplitanja
TE-O-45-04		Tabla - Bezbedan rad
TE-O-45-05		Tabla - Pružanje prve pomoci
<b>9. Vrednovanje performansi</b>		
TE-O-09-01	Formular/Zapis	Upitnik o zadovoljstvu korisnika
TE-PR-09-02	Procedura	Interne provere
TE-O-09-03	Formular/Zapis	Program internih provera
TE-O-09-04	Formular/Zapis	Zahtev, nalog i plan interne provere

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023.	<b>TE-PSM-00-01</b>
	<input type="checkbox"/> ISO 9001:2015	<input type="checkbox"/> ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/> ISO 45001:2018
	is		
TE-O-09-05	Formular/Zapis	Izveštaj o internoj proveri	
TE-O-09-06	Formular/Zapis	Kontrolna lista	
TE-O-09-07	Formular/Zapis	Izveštaj o preispitivanju IMS	
<b>10. Poboljšavanje</b>			
TE-PR-10-01	Procedura	Neusaglasenosti, korekcije i KM	
TE-O-10-01	Formular/Zapis	Evidencija neusaglasenosti korekcija i KM	

	<b>POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA</b>		<b>POSLOVNIK</b>
	Izdanje:1	Datum: Jul 2023	<b>1-00-0.01</b>
	▼ ISO 9001:2015	▼ ISO 14001:2015	▼ ISO 45001:2018

## Prilog 2: Organizaciona šema

