



<i>Oznaka</i>	<i>PS.01</i>
<i>Datum usvajanja</i>	<i>03.06.2025.</i>
<i>Izdanje</i>	<i>2</i>

POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA

AUTORIZACIJA	IZRADIO	PREGLEDAO	ODOBRIO
Funkcija	Predstavnik rukovodstva za kvalitet	Predstavnik rukovodstva za kvalitet	Direktor
Ime i prezime	Teodora Nikolić	Teodora Nikolić	Tatjana Milanović
Potpis			

SADRŽAJ:

SADRŽAJ:	2
1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	4
2. NORMATIVNE REFERENCE	4
3. TERMINI DEFINICIJE	4
4. KONTEKST ORGANIZACIJE	6
4.1 <i>Razumevanje organizacije i njenog konteksta</i>	6
4.2 <i>Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana</i>	7
4.3 <i>Utvrđivanje predmeta i područja primene</i>	8
5 LIDERSTVO	9
5.1 <i>Liderstvo i posvećenost</i>	9
5.1.1 <i>Opšte odredbe</i>	9
5.1.2 <i>Usredsređenost na korisnika</i>	9
5.2 <i>Politika IMS</i>	10
5.3 <i>Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja</i>	11
6 PLANIRANJE	12
6.2 <i>Ciljevi IMS i planiranje njihovog ostvarenja</i>	12
6.3 <i>Planiranje izmena</i>	13
7 PODRŠKA	14
7.1 <i>Resursi</i>	14
7.1.1 <i>Opšte</i>	14
7.1.2 <i>Osoblje</i>	14
7.1.3 <i>Infrastruktura</i>	14
7.1.4 <i>Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa</i>	14
7.1.5 <i>Resursi za praćenje i merenje</i>	15
7.1.6 <i>Znanje organizacije</i>	15
7.2 <i>Kompetentnost</i>	15
7.3 <i>Svest</i>	16
7.4 <i>Komuniciranje</i>	16
7.4.1 <i>Interno komuniciranje</i>	16
7.4.2 <i>Eksterno komuniciranje</i>	16
7.5 <i>Dokumentovane informacije</i>	17
7.5.1 <i>Opšte</i>	17
7.5.2 <i>Kreiranje i ažuriranje</i>	17
7.5.3 <i>Upravljanje dokumentovanim informacijama</i>	17
7.5.4 <i>Upravljanje zapisima</i>	18
8 REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI	19
8.1 <i>Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti</i>	19
8.2 <i>Zahtevi za proizvodima i uslugama</i>	19
8.2.1 <i>Komuniciranje sa korisnikom</i>	19
8.2.2 <i>Utvrđivanje i preispitivanje zahteva za usluge</i>	19

8.2.3	Izmene zahteva za usluge.....	20
8.3	Projektovanje i razvoj usluga.....	20
8.4	Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama	20
8.4.1	Opšte.....	20
8.4.2	Vrsta i obim upravljanja.....	21
8.4.3	Informacije za eksterne isporučioce.....	21
8.5	Proizvodnja i pružanje usluga.....	21
8.5.1	Upravljanje pružanjem usluga.....	21
8.5.2	Identifikacija i sledljivost	22
8.5.3	Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima.....	22
8.5.4	Očuvanje usluge.....	22
8.5.5	Aktivnosti nakon isporuke.....	22
8.5.6	Upravljanje izmenama.....	22
8.6	Puštanje proizvoda i usluga.....	23
8.7	Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima	23
9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	24
9.1	Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje.....	24
9.1.1	Opšte.....	24
9.1.2	Zadovoljstvo korisnika.....	24
9.1.3	Analiza i vrednovanje.....	24
9.2	Interne provere.....	25
9.3	Preispitivanje od strane rukovodstva	25
9.3.1	Opšte.....	25
9.3.2	Ulazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva.....	26
9.3.3	Izlazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva.....	26
10	POBOLJŠAVANJA	27
10.1	Opšte	27
10.2	Neusaglašenosti i korektivne mere.....	27
10.3	Stalno poboljšavanje.....	27

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Poslovnik opisuje integrirani sistem menadžmenta koji je uspostavljen u skladu sa zahtevima standarda Sistem menadžmenta kvalitetom SRPS ISO 9001: 2015 i standarda Usluge prevođenja - Zahtevi za usluge prevođenja SRPS EN ISO 17100:2017.

U Poslovniku integrisanog sistema menadžmenta prezentovani su politika i ciljevi definisani od strane Direktora, dat je pregled ljudskih i materijalnih resursa za njeno sprovođenje i predstavljen i dokumentovan sistem menadžmenta poslovanja, koji predstavlja garanciju kvaliteta usluga uz poštovanje zahteva za usluge prevođenja.

Pravila definisana ovim Poslovnikom primenjuju se u celoj organizaciji.

Struktura Poslovnika je prilagođena strukturi SRPS ISO 9001:2015. Po poglavljima opisuje način zadovoljenja zahteva iz odgovarajućih tačaka standarda.

Sistem integrisanog sistema menadžmenta ima za osnovni cilj da primenom procesnog pristupa trajno obezbedi zadovoljenje zahteva korisnika i unapređenje procesa rada, uz uvažavanje interesa lokalne zajednice i svih drugih zainteresovanih strana, uz racionalno korišćenje neophodnih resursa, poštujući principe održivog razvoja.

2. NORMATIVNE REFERENCE

Referentna dokumenta koja prate sistem su:

- Osnivački akt,
- Pravilnik o radu,
- Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta,
- Akt o proceni rizika na radnim mestima
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi
- SRPS EN ISO 17100:2017 - Usluge prevođenja – Zahtevi za usluge prevođenja

Spisak svih zakona, propisa, standarda i ostale dokumentacije eksternog porekla dat je na obrascu ***Spisak dokumentacije eksternog porekla ZP.08***

3. TERMINI DEFINICIJE

Menadžment - koordinisane aktivnosti za usmeravanje organizacije i upravljanje njom

Dokumentovane informacije - Poslovnik, procedure, zapisi

Preispitivanje - određivanje pogodnosti, adekvatnosti ili efektivnosti predmeta radi postizanja postavljenih ciljeva

Rukovodstvo - Organ prevodilačke agencije VERSUS čini : Direktor, PRK i vlasnici procesa

Kvalitet - nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika entiteta ispunjavanja zahteva

Zahtev - potreba ili očekivanja koji su iskazani, opštepodrazumevani ili obavezujući

Zadovoljstvo korisnika - mišljenje korisnika o stepenu do kojeg su ispunjena njegova očekivanja

Kontekst organizacije - kombinacija internih i eksternih pitanja koja mogu da imaju uticaj na pristup

	POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	PS.01
---	--	---

organizacije, razvijanju i ostvarivanju njenih ciljeva

Zainteresovana strana - interesna strana, osoba ili organizacija koja može da utiče, da bude pod uticajem, ili smatra da je pod uticajem odluke ili aktivnosti

Rizik - efekat nesigurnosti

Pogodnost IMS - odnosi se na to kako IMS pristaje organizaciji, njenim operacijama, kulturi i poslovnom sistemu

Adekvatnost IMS - odnosi se na to da li IMS ispunjava zahteve standarda SRPS ISO 9001:2015 i SRPS EN ISO 17100:2017 ; da li se primenjuje na odgovarajući način

Efektivnost IMS - odnosi se na to da li IMS postiže predviđene rezultate

Proces - skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji koristi ulazne elemente da bi se isporučio predviđeni rezultat

Usluga - izlazni element organizacije sa najmanje jednom aktivnošću koja se obavezno obavlja između organizacije i korisnika

Usaglašenost - ispunjenost zahteva

Neusaglašenost - neispunjenost zahteva

Sledljivost - mogućnost da se prate istorijat, primena ili lokacija predmeta

Korektivna mera - mera za otklanjanje uzroka neusaglašenosti i sprečavanje njenog ponavljanja

Korekcija - mera za otklanjanje otkrivene neusaglašenosti

Korisnik - osoba ili organizacija koja bi mogla da primi ili prima proizvod ili uslugu koji su za tu osobu ili organizaciju predviđeni

Isporučilac - organizacija koja obezbeđuje proizvod ili uslugu

Verifikacija – utvrđivanje, pružanjem objektivnog dokaza, da su ispunjeni specificirani zahtevi

Validacija – potvrđivanje, pružanjem objektivnog dokaza, da su ispunjeni zahtevi za specifično predviđeno korišćenje ili primenu

Skraćenice:

IMS – Integrirani sistem menadžmenta

PRK- Predstavnik rukovodstva za kvalitet

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta

Naziv: **VERSUS DESIGN CONSULTING DOO-NOVI BEOGRAD**

Datum osnivanja: 26.12.2018.

Jedinstveni identifikacioni broj (PIB): 111216891

Sedište: Jurija Gagarina 14 lj, stan 6, Beograd

Telefon/fax: 0117705519, 0658445066

e-mail: info@versusprevodi.com

Adresa izdvojene poslovne jedinice: Stanoja Glavaša 29, lokal 4, Beograd

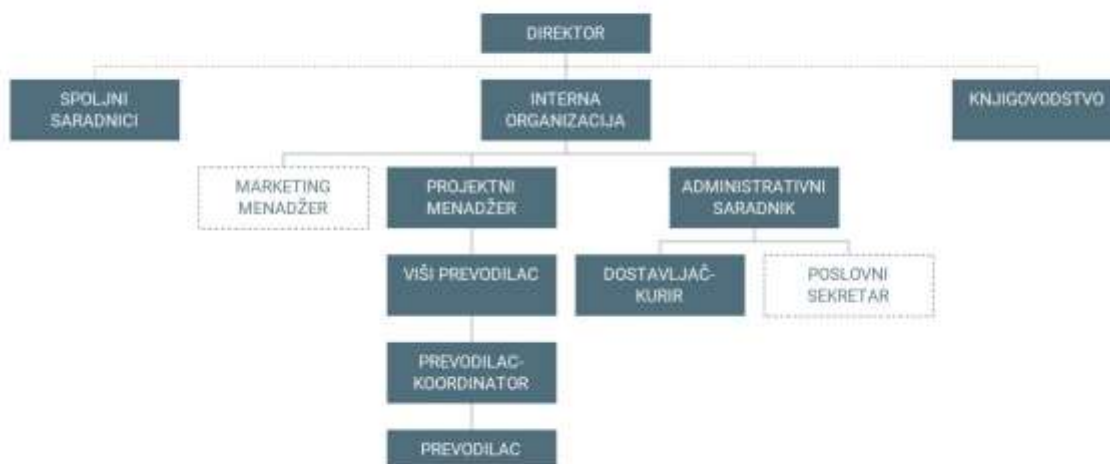
Telefon/fax: 0114081000, 0658445064

e-mail: tumac@versusprevodi.com

Prevodilačka agencija VERSUS nastala je 2013. godine izrastajući iz VERSUS PREVODA u VERSUS DESIGN CONSULTING sa menadžerkom i vlasnicom Tatjanom Milanović koja je sudski tumač od 2008. godine a koja je imala viziju nastanka i razvoja agencije VERSUS. Ova agencija predstavlja tim kvalifikovanih prevodilaca specijalizovanih za profesionalno prevođenje dokumenata za veliki broj jezičkih kombinacija. Dugogodišnje iskustvo u oblasti prevođenja navelo ih je da se udruže u tim prevodilaca za različite stručne oblasti. Svojom stručnošću i kvalifikacijama ovi sudski tumači i prevodioci garantuju tačne i visokokvalitetne prevode u duhu jezika a opet verne originalu. Ovaj sistem je nastao zahvaljujući posvećenosti poslu, struci, profesionalnom razvoju, poštovanju dogovorenih rokova ka klijentima, kreiranju velike terminološke baze i glosara, upotrebi novih tehnologija i programa za prevođenje. U prilog ovome govore brojke, velika baza klijenata i veliki broj prevedenih stranica i kompletnih projekata iz oblasti građevine, arhitekture, mašinstva, saobraćaja, energetike, IT tehnologije, itd...

Prevodilačka agencija VERSUS se i dalje razvija, upotpunjujući svoj portfolio novim uslugama ovog modernog, digitalnog doba, a to su SEO prevođenje, post-editing, lokalizacija, transkripcija, izradi vizuala i grafičke pripreme, pisanje veb sadržaja, vođenja profila na društvenim mrežama, itd...

Organizaciona šema



Misija: Prevodilačka agencija VERSUS pruža stručnost u uslugama pisanog i usmenog prevođenja sa i na više od 100 jezika, prevođenja sa overom sudskog tumača, lokalizacije veb-sajtova, SEO prevođenja, lekture i redakture, oblikovanju tekstova, pomoć u promovisanju, izradi vizuala, grafike i štampe i visoko kreativne usluge transkreacije i druge digitalne usluge. Sve ovo je prilagođeno jedinstvenim ciljevima klijenata, poslovnih subjekata i organizacija a u cilju promovisanja i dopiranja do globalnog auditorijuma.

Vizija: Prevodilačka agencija VERSUS ima viziju da postane neprikosnoveni lider u regionu u pružanju stručnosti u prevođenju i ostalim srodnim jezičkim uslugama koje su više navedene. Naša strast je osnaživanje poslovnih subjekata i organizacija u prevazilaženju jezičkih, kulturnih i administrativnih barijera u današnjem globalnom poslovnom okruženju.

Ovaj naš sistem, vidimo kao ključnog partnera svih naših klijenata, pružajući im ne samo vrhunske jezičke usluge već i inovativne strategije koje im omogućavaju uspeh na internacionalnom tržištu. Želimo da postanemo prepoznatljivi po izuzetnom portfoliju usluga koji pokriva preko 100 jezika, istovremeno prilagođavajući svaku uslugu specifičnim potrebama i ciljevima klijenta.

Uz posvećenost visokim standardima kvaliteta, tehnološkim inovacijama i pažljivim pristupom svakom projektu, težimo da ostvarimo globalni uticaj i postanemo prva opcija kada je u pitanju rešavanje jezičko-administrativnih kreativnih jezičkih izazova. Naša vizija nije samo pružiti usluge, već postati ključni faktor koji omogućava našim klijentima da izgrade snažne međunarodne veze i uspešno posluju na globalnoj sceni.

Utvrđena su eksterna i interna pitanja koja su relevantna za svrhu i strateško usmerenje Agencije VERSUS koja utiču na njegovu sposobnost da ostvaruje predviđene rezultate neophodne za uspešnu održivost u poslovnom okruženju.

Prilikom razmatranja konteksta utvrđeni su sledeći faktori:

Eksterni: Tržišni, konkurentski, tehnološki, regulatorni i finansijski kontekst

Interni: Znanje (zaposleni), performanse, način rukovođenja, struktura upravljanja, informacioni sistem.

Rukovodstvo prati i redovno preispituje informacije o ovim eksternim i internim pitanjima putem preispitivanja od strane rukovodstva.

Prevodilačka agencija VERSUS, prepoznaje značaj klimatskih promena i aktivno se angažuje na smanjenju svog uticaja na životnu sredinu. Korišćenjem najnovijih tehnologija, doprinosi smanjenju emisije CO₂. Pored tehničkih unapređenja, preduzeće se fokusira na podizanje svesti svojih zaposlenih o važnosti očuvanja prirodnih resursa i energetske efikasnosti. Prevodilačka agencija VERSUS podržava projekte održivog razvoja (odgovorno korišćenje prirodnih resursa, smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu, kao i balans između ekonomskog rasta i očuvanja okoline) i preduzima mere kako bi se prilagodila klimatskim promenama.

4.2 Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana

Rukovodstvo prevodilačke agencije VERSUS je identifikovalo sve zainteresovane strane koje su relevantne za IMS, kao i njihove zahteve koji su relevantni za IMS i dokumentovalo u zapisu **Zainteresovane strane ZP.01**. Ova dokumentovana informacija se prati i preispituje na redovnim sastancima rukovodstva u okviru preispitivanja od strane rukovodstva.

Zaposleni se maksimalno trude da sve zainteresovane strane u svakom trenutku dobiju informacije koje im u određenom segmentu poslovanja mogu biti predmet interesovanja i istovremeno svoje poslovanje temelje na postulatima koji treba da omoguće zaštitu interesa svih zainteresovanih strana.

Potrebne informacije, sve zainteresovane strane mogu dobiti na lični zahtev tako što će im biti saopštene lično ili poslate putem zvanične e-mail adrese.

Veliki broj informacija javnosti je dostupan i na sajtu www.versusprevodi.com.

Relevantne zainteresovane strane mogu imati zahteve vezane za klimatske promene. Klimatske promene samim tim predstavljaju relevantno pitanje za VERSUS. Zbog uslužne delatnosti, prevodilačka agencija VERSUS ima mali udeo u zagađenju životne sredine pa samim tim i mali uticaj na klimatske promene. Kao firma čije poslovanje ne podleže dostavljanju podataka za izradu nacionalnog inventara gasova, kao ni firma koja ima aktivnosti koje proizvode gasove sa efektom staklene bašte, i drugih zakonskih i podzakonskih akata procenjen uticaj je minimalan.

4.3 Utvrđivanje predmeta i područja primene

Poslovnik opisuje način rada u agenciji VERSUS i potpuno je usaglašen sa zahtevima standarda SRPS ISO 9001:2015 i SRPS EN ISO 17100:2017

Na osnovu analiza internih i eksternih pitanja u okviru tačke 4.1 i zahteva relevantnih zainteresovanih strana u okviru tačke 4.2 Poslovnika, uzimajući u obzir obim pružanja usluga, organizacija je utvrdila sledeći predmet i područje primene:

PREVOĐENJE I KOMPLETNE JEZIČKE USLUGE, UREĐIVANJE INTERNET SADRŽAJA I DIGITALNI KONSALTING

IMS se primenjuje na procese, aktivnosti i sve zaposlene na lokacijama

- Jurija Gagarina 14 lj/6, 11070 novi Beograd
- Stanoja Glavaša 29, lokal 4, 11060 Beograd

uz isključenje zahteva 7.1.5 Resursi za praćenje i merenje.

4.4 IMS i njegovi procesi

Agencija VERSUS je svoj IMS zasnovala na procesnom prilazu pri čemu su utvrđeni sledeći procesi:

- Proces upravljanja IMS (upravljanje dokumentovanim informacijama, interne provere, preispitivanje od strane rukovodstva, praćenje, merenje, analiza i vrednovanje i upravljanje neusaglašenostima i sprovođenje mera)
- Proces planiranja IMS i izrade plana poslovanja
- Proces razvoja usluga
- Proces ugovaranja
- Proces nabavke
- Proces pružanja prevodilačkih i drugih jezičkih i usluga obrade teksta

U eksterne procese spadaju:

- Knjigovodstveni i računovodstveni poslovi,
- Održavanje vozila i
- Održavanje informacionog sistema

U "outsors" procese spadaju:

- Angažovanje spoljnih stručnih saradnika
- Angažovanje drugih organizacija u izvršavanju dela ili celog posla

Za svaki ključni proces agencija VERSUS je kreirala procedure koje definišu: primenljive inpute i outpute, vlasnika procesa, primenljive odgovornosti i ovlašćenja, ključne resurse i resurse podrške, ključne indikatore performansi procesa (KPI).

Za svaki cilj poslovanja koje usvaja Rukovodstvo, definisani su potencijalni rizici i prilike koji mogu uticati na njihovo ostvarenje, kao i mere kojima se dati rizici mogu umanjiti.

Agencija VERSUS je u potpunosti odgovorna za kvalitet usluge iz autsorsa, ukoliko ista ima uticaja na usaglašenost sa zahtevima korisnika. Kontrolu izvršenja poslova vrše vlasnici procesa koji koriste eksterne, odnosno autsors procese.

Za izbor organizacija za obavljanje autsors poslova rukovodstvo koristi kriterijume slične kriterijumima za izbor dobavljača (videti poglavlje 8.4 ovog poslovnika): poštovanje rokova isporuke ugovorenog proizvoda i/ili usluge, broj reklamacija upućenih organizaciji iz autsorsa tokom prethodnog perioda, kvalitet pruženih usluga, lokacija organizacije iz autsorsa, transporta u vezi sa uslugom i ostale kriterijume koje smatra relevantnim konkretnom slučaju. Svaki put kada se obavlja izbor organizacije za autsors po prvi put, rukovodstvo pažljivo prati kvalitet pružene usluge.

5 LIDERSTVO

5.1 Liderstvo i posvećenost

5.1.1 Opšte odredbe

Rukovodstvo prevodilačke agencije VERSUS pokazuje liderstvo i svoju posvećenost za uspostavljanje, održavanje i stalno unapređenje Integrisanog sistema menadžmenta, što ispoljava kroz:

- utvrđenu Politiku IMS
- opšte ciljeve IMS u skladu sa kontekstom organizacije,
- posebne ciljeve IMS
- uključivanje zahteva standarda SRPS ISO 9001:2015 i SRPS EN ISO 17100:2017 u postojeće procese,
- primenu procesnog pristupa i razmišljanja zasnovanog na rizicima,
- obezbeđenje potrebnih resursa,
- obezbeđenje da se IMS ostvari planirane rezultate,
- preuzimanje krajnje odgovornosti za efektivnost IMS,
- procenu rizika u procesu planiranja IMS,
- angažovanje, usmeravanje i podržavanje zaposlenih, kako bi doprineli efektivnosti IMS,
- prihvatanje odgovornosti za uspešnost IMS,
- preispitivanje IMS,
- obezbeđenje neophodnih resursa za uspešno odvijanje procesa,
- opredeljenje ka zadovoljenju zahteva korisnika
- podržava aktivnosti koje pomažu smanjenju uticaja na klimatske promene

5.1.2 Usredsređenost na korisnika

Rukovodstvo prevodilačke agencije VERSUS usvaja pristup koji korisnika stavlja na prvo mesto, što obezbeđuje da su utvrđene njegove potrebe i očekivanja, da su pretočene u zahteve i da se ispunjavaju sa ciljem poboljšanja njegovog zadovoljstva.

	POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	PS.01
---	--	---

To se postiže time što se obezbeđuje:

- da su utvrđeni, da se razumeju i dosledno ispunjavaju zahtevi korisnika i zahtevi primenljivih zakona i propisa,
- da su utvrđeni i razmotreni rizici i prilike, koji mogu da utiču na usaglašenost proizvoda i usluga i sposobnost povećavanja zadovoljstva korisnika,
- da se održava usmerenost na povećavanje zadovoljstva korisnika,
- izgradnja partnerskih odnosa sa korisnicima,
- zadovoljenje potreba društva u okruženju.

Rukovodstvo, u okviru preispitivanja integrisanog sistema menadžmenta, analizira podatke o stepenu u kome su zadovoljeni zahtevi korisnika za proizvodima i uslugama i utvrđuje mere usmerene na povećanje njihovog zadovoljstva.

5.2 Politika kvaliteta

Zaposleni u agenciji VERSUS na čelu sa Direktorom definisali su politiku kvaliteta kojom se izjašnjavaju o posvećenosti stalnom razvoju i unapređenju IMS i poboljšanju kvaliteta pružanja usluga korisnicima, obezbeđujući ispunjenost zahteva korisnika usluga, relevantnih standarda, zakonskih i podzakonskih akata.

Politika kvaliteta je saopštena svim zaposlenima odmah nakon usvajanja, istaknuta je u poslovnim prostorijama, a zainteresovanim stranama će, po potrebi, biti dostavljena na njihov zahtev ili u trenutku ugovaranja poslova.



POLITIKA KVALITETA

Prevodilačka agencija VERSUS pruža usluge pisanog i usmenog prevođenja sa i na više od 100 jezika, prevođenja sa overom sudskog tumača, lokalizacije veb-sajtova, SEO prevođenja, lekture i redakture, oblikovanju tekstova, pomoć u promovisanju, izradi vizuala, grafike i štampe i visoko kreativne usluge transkreacije i druge digitalne usluge.

Politika sistema menadžmenta je deo sveukupne poslovne politike agencije VERSUS. Predstavlja osnovu za definisanje ciljeva i sistemski pristup unapređenju efektivnosti i efikasnosti svih poslovnih procesa i uspostavljenog sistema menadžmenta, u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2015 i SRPS EN ISO 17100:2017 obezbeđujući na taj način:

- kontinuiran razvoj novih usluga i implementaciju savremenih tehnologija, održavanje tehnološkog i organizacionog nivoa, koji omogućava dostizanje najvišeg nivoa kvaliteta pruženih usluga;
- usredsređenost na korisnike, u cilju zadovoljenja njihovih zahteva;
- posvećenost ostvarenju merljivih ciljeva kvaliteta,
- obezbeđivanje neophodnih resursa za ostvarenje definisanih ciljeva, kao i optimizaciju potrošnje resursa;
- poštovanje zakonskih zahteva i principa dobre poslovne prakse u oblasti poslovne delatnosti;
- unapređivanje znanja zaposlenih, implementaciju savremenih metoda rada i računarski podržanog informacionog sistema i efikasno upravljanje i rukovođenje;
- konsultovanje sa zaposlenima, u cilju povećanja produktivnosti i podrške ispoljavanju ideja, obezbeđenja uslova za bezbedan i zdrav rad, kao i poboljšavanja performansi sistema menadžmenta;
- postizanje i održavanje nivoa ekonomičnosti poslovanja, koji obezbeđuje stalno poboljšavanje standarda i socijalne sigurnosti zaposlenih i humanizaciju rada, stalno poboljšavanje motivacije za rad i zadovoljstva u radu zaposlenih;
- razvoj svesti o odgovornosti zaposlenih za sprovođenje ove politike, stimulisanje kreativnosti i inicijative, negovanje dobrih međuljudskih odnosa i timskog rada zaposlenih;
- uspostavljanje dobrih poslovnih odnosa sa partnerskim organizacijama i drugim zainteresovanim stranama, u cilju stvaranja dodatnih vrednosti i zadovoljstva svih učesnika u ostvarenim poslovnim odnosima;
- liderstvo, posvećenost i učešće najvišeg rukovodstva u svim procesima uspostavljenog sistema menadžmenta.

Politika sistema menadžmenta i ciljevi koji iz nje proističu, preispituju se radi konstantnog usaglašavanja sa procesima rada, zakonskom regulativom i drugim zahtevima, najmanje jednom godišnje.

Ova politika je saopštena i dostupna svim zaposlenima, licima koja rade za i u ime Društva i drugim zainteresovanim stranama.

Beograd, 12.12.2023.



Direktor
Tatjana Milanović

5.3 Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Odgovornosti i ovlašćenja zaposlenih definisana su opisima poslova za svako radno mesto u organizaciji u skladu sa definisanim **Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji radnih mesta**.

Rukovodstvo organizacije utvrdilo je odgovornosti i ovlašćenja zaposlenih za realizaciju procesa i aktivnosti sistema menadžmenta. Odgovornosti i ovlašćenja zaposlenih uključenih u procese rada definisane su u odgovarajućim tačkama u okviru procedura. Zaposleni u agenciji VERSUS upoznati su sa

svojim odgovornostima i ovlašćenjima.

Svi zaposleni su obavezni da vrše kontrolu rezultata svog rada i ako otkriju bilo kakvo odstupanje, zapažanje ili neusaglašenost dužni su da preduzmu korektivne mere radi njihovog otklanjanja. Ukoliko nisu u mogućnosti da utvrđena zapažanja sami reše dužni su da o tome obaveste PRK.

6 PLANIRANJE

6.1 Mere koje se odnose na rizike i prilike

Agencija VERSUS je propisala, primenjuje i održava postupke za upravljanje rizicima i prilikama kao osnov za planiranje sistema integrisanog sistema menadžmenta.

Prilikom planiranja integrisanog sistema menadžmenta VERSUS razmatra sve relevantne zahteve vezane za kontekst organizacije i zahteve zainteresovanih strana sa ciljem da:

- sistem menadžmenta ostvaruje predviđene rezultate,
- se povećaju željeni efekti poslovanja,
- se spreče ili smanje neželjeni efekti poslovanja,
- se spreče ili smanje neželjeni efekti vezani za bezbednost informacija,
- se ostvare potrebna poboljšavanja.

Procedura Upravljanje rizicima i prilikama PR.02 definiše postupak identifikacije, analize i vrednovanje rizika koji mogu nastati u procesu pružanja usluge, kao i ukupnog poslovanja agencije VERSUS, mere za smanjenje rizika, kao i praćenje efektivnosti sprovedenih mera.

U okviru procene, pažnja je posvećena rizicima povezanim s klimatskim promenama, uključujući uticaj na poslovanje, životnu sredinu, bezbednost i zdravlje zaposlenih.

Opcije za bavljenje rizicima obuhvataju izbegavanje rizika, preuzimanje rizika da bi se iskoristila prilika, eliminisanje izvora rizika, izmene verovatnoće ili posledica, deljenje rizika, ili zadržavanje rizika odlukom zasnovanom na relevantnim informacijama.

Opcije za bavljenje prilikama mogu da vode do: usvajanja novih praksi, lansiranja novih proizvoda, otvaranja novih tržišta, bavljenja novim korisnicima, izgradnje partnerstava, korišćenja nove tehnologije i drugih poželjnih i izvodljivih prilika koje se odnose na potrebe organizacije ili njenih korisnika.

6.2 Ciljevi IMS i planiranje njihovog ostvarenja

Za ciljeve IMS, Direktor agencije VERSUS obezbeđuje da proističu iz Politike IMS, kao i da su:

- uspostavljeni po procesima unutar organizacije,
- merljivi,
- relevantni za usaglašenost proizvoda i usluga i za povećanje zadovoljstva korisnika,
- uzimaju u obzir primenljive zahteve,
- saopšteni, prate i ažuriraju po potrebi.

Predlozi ciljeva razmatraju se prilikom preispitivanja od strane rukovodstva i dokumentovani su u Zapisu **Ciljevi IMS ZP.04.**

Planiranje integrisanog sistema menadžmenta usmereno je na postavljanje merljivih ciljeva i specifikaciji neophodnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjavanje zahteva IMS.

Rukovodstvo agencije VERSUS utvrđuje plan poslovanja za svaku kalendarsku godinu koji obuhvata:

- konkretne (merljive) ciljeve,
- plan usluga,
- plan kadrova i osposobljavanja zaposlenih,
- plan investicionih ulaganja u nabavku opreme i
- plan poslovnih prihoda i rashoda.

Rukovodstvo prati i analizira realizaciju plana poslovanja i preduzima eventualne korektivne mere u slučaju odstupanja od postavljenih ciljeva.

Rukovodstvo preispituje realizaciju ciljeva IMS u sklopu redovnog preispitivanja integrisanog sistema menadžmenta. Realizacija ciljeva se ocenjuje kao zadovoljavajuća, ukoliko su ostvareni iznad osamdeset procenata od postavljenih vrednosti. Za realizaciju ispod osamdeset procenata od postavljenih vrednosti pokreću se korektivne mere. Rezultati preispitivanja saopštavaju se svim zaposlenim.

6.3 Planiranje izmena

Razvoj integrisanog sistema menadžmenta vrši se kroz stalno preispitivanje efektivnosti i njegovog funkcionisanja i usklađuje sa zahtevima relevantnih zainteresovanih strana. Kao rezultat ovih preispitivanja može prosteći potreba za izmenama u uspostavljenom IMS. U slučaju izmene bilo kog segmenta sistema, a da bi se očuvao integritet i celovitost sistema, vrše se izmene i u drugim povezanim delovima sistema.

Kada pristupa planiranju izmena agencija VERSUS uzima u obzir:

- povratne informacije od korisnika (prigovori, žalbe, reklamacije...) i zaposlenih,
- rezultate internih provera,
- rezultate preispitivanja od strane najvišeg rukovodstva
- nivoa rizika koji zahtevaju meru,
- utvrđivanje prilika,
- identifikovanje neusaglašenosti u procesima rada,
- promene u organizacionoj strukturi, promene u obezbeđivanju resursa ili promene u ciljevima.

7 PODRŠKA

7.1 Resursi

7.1.1 Opšte

Prevodilačka agencija VERSUS je definisala i obezbedila resurse potrebne za primenu i održavanje IMS, stalno poboljšavanje njegove efektivnosti i povećanje zadovoljstva korisnika ispunjenjem njihovih zahteva.

Potrebu za resursima uočava Direktor, koji, potom, uz pomoć vlasnika procesa i predstavnika rukovodstva za kvalitet, detaljno planira resurse. Prilikom planiranja potrebnih resursa, polaznu tačku predstavljaju ciljevi IMS, prethodno potpisani ugovori i specifični zahtevi korisnika. Ovo podrazumeva predviđanje potrebnih materijalnih, finansijskih i kadrovskih resursa na godišnjem nivou.

Organizacija razvija i primenjuje politiku za smanjenje otpada, reciklažu i upotrebu ekološki prihvatljivih materijala u procesu pružanja usluga.

Promoviše nabavku opreme, proizvoda i usluga koje koriste reciklirane materijale ili koji imaju manji ekološki otisak tokom celokupnog životnog ciklusa.

7.1.2 Osoblje

Prevodilačka agencija VERSUS se brine da angažuje kompetentno osoblje za efektivno funkcionisanje sistema, kao i za sve identifikovane procese kako bi se konzistentno ispunjavali zahtevi korisnika i zakonske zahteve.

Kada se u radni odnos primaju novi kadrovi, provera obučenosti vrši se upoređivanjem njihovih kvalifikacija sa zahtevima za radno mesto na koje se primaju. Zahtevi su definisani ***Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta.***

7.1.3 Infrastruktura

Prevodilačka agencija VERSUS utvrđuje, obezbeđuje i održava infrastrukturu koja je neophodna za realizaciju operativnih aktivnosti procesa i ostvarivanje usaglašenosti usluga.

U cilju obezbeđenja kvaliteta usluga koje pruža, prevodilačka agencija VERSUS poseduje sve neophodne infrastrukturne resurse:

- radni prostor,
- tehničku opremu potrebnu za efikasno i efektivno završavanje prevodilačkog projekta i za bezbedno i poverljivo rukovanje, skladištenje, čuvanje, arhiviranje svih relevantnih podataka i dokumenata i raspolaganja sa njima,
- komunikacionu opremu koja uključuje hardver i softver,
- izvor informacija i medija,
- tehnoloških alata za prevođenje, sistem za upravljanje prevođenjem, sistem za upravljanje terminologijom,
- usluge podrške (informacioni sistem, komunikacije i sl.).

7.1.4 Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa

U cilju poboljšanja radnog učinka, obezbeđena je takva radna sredina koja pozitivno utiče na motivaciju,

satisfakciju i učinak zaposlenih. Radna sredina je čista i bezbedna, ne postoji mogućnost da neki neželjeni faktori oštete opremu i tako negativno utiču na kvalitet usluga namenjenih korisnicima, ugroze životnu sredinu, ili bezbednost zaposlenih.

Održavanje odgovarajućih uslova radne sredine Direktor obezbeđuju stvaranjem osnovnih pretpostavki prijatne radne sredine (odgovarajuće osvetljenje, temperatura, strujanje i vlažnost vazduha, komfor, ergonomičnost sredstava za rad itd...).

Sva radna mesta analizirana su u Aktu o proceni rizika na radnum mestima, gde su prepoznate opasnosti i štetnosti i urađena procena rizika, na osnovu čega su date mere za otklanjanje ili smanjenje rizika.

Redovno se radi servis protiv požarne opreme i druga ispitivanja u vezi sa zaštitom od požara. Vrš se redovan pregled i servis vozila u ovlašćenom servisu. Prilikom rada na terenu insistira se da se obezbede uslovi definisani u propisima u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu, kao i zakona o bezbednosti saobraćaja na putevima.

7.1.5 Resursi za praćenje i merenje

Priroda posla u prevodilačkoj agenciji VERSUS ne zahteva opremu kojom bi se vršilo kontrolisanje, merenje i ispitivanje, pa saglasno tome, ni aktivnosti upravljanja tom opremom nisu predmet razmatranja.

7.1.6 Znanje organizacije

Rukovodstvo i zaposleni u prevodilačkoj agenciji VERSUS kroz dugogodišnje poslovanje pokušavaju da ostanu u toku sa trendovima koji će omogućiti stabilnu realizaciju operativnih aktivnosti kao i uspešan opstanak na tržištu uz konkurenciju koja je u stalnom porastu.

Kako bi to bilo ostvarivo, rukovodstvo pokazuje opredeljenost za stalno unapređenje znanja koje se ostvaruje kroz stalne obuke, bile one internog (iskustvo, greške i sl.) ili eksternog karaktera (angažovanje akademskih krugova i stručnjaka za određene oblasti).

7.2 Kompetentnost

Rukovodstvo prevodilačke agencije VERSUS obezbeđuje neophodnu kompetentnost zaposlenih potrebnu za efektivno i efikasno funkcionisanje organizacije. Identifikovanje potrebe za obukom je zasnovano na analizi aktuelnih i očekivanih potreba društva, koje se porede sa postojećim kompetencijama zaposlenih, odnosno, praćenjem rezultata rada i zahteva poslovanja.

Procedurom **Upravljanje ljudskim resursima PR.03** definisano je uočavanje potreba za obukom i osposobljavanjem osoblja. U skladu sa navedenom procedurom vrši se i vrednovanje efektivnosti obuke.

Prilikom prijema novih kadrova u radni odnos, provera obučenosti vrši se upoređivanjem njihovih kvalifikacija sa zahtevima za radno mesto na koje se primaju. Zahtevi su definisani Pravilnikom o sistematizaciji i unutrašnjoj organizaciji.

Prevodilačka agencija VERSUS vodi evidenciju o kvalifikacijama, obučenosti i iskustvu osoblja. Lični dosije svakog zaposlenog se sastoji od radne knjižice, fotokopije diplome, **Ugovora o radu, Personalnog kartona, Dokaza o završenim obukama (sertifikati)** itd. U personalnom kartonu su evidentirani osnovni podaci o zaposlenom, podaci o stručnoj spremi, završenim internim i eksternim obukama, osposobljenosti, kao i podaci o dodatnim kvalifikacijama i radnom iskustvu. Ovaj zapis omogućava brži i lakši pregled osposobljenosti zaposlenog za određeni posao. Ažuriranje personalnih kartona obavlja PRK, dok je za ažuriranje i čuvanje ličnih dosijea zaposlenih odgovoran Saradnik za administrativno-kancelarijske poslove.

Spoljni saradnici moraju ispuniti sve uslove za kompetentnost, s obzirom na vrstu, oblast i obim posla koji se obavlja. Ovi zahtevi su jednaki i važe za zaposlene i eksterno angažovane osobe, a dokumentovani su dostavljanjem diplome (fotokopije diplome), fizički ili elektronski, dokaza o završenim obukama, tj. sertifikovanom znanju jezika na nivou C1 (konverzacijski) ili C2 (profesionalni), rešenjem o postavljenju za

stalnog sudskog prevodica od strane Ministarstva pravde, ostalim potvrdama/dokazima o završenoj obuci za simultanog prevodioca ili radu u prevodilačkim programima i relevantnim referencama o prevodilačkom radu i iskustvu.

Realizacija plana obuke zaposlenih, kao i vrednovanje predavača predstavljaju predmet preispitivanja od strane rukovodstva.

7.3 Svest

Prevodilačka agencija VERSUS kroz interne i eksterne obuke/osposobljavanje obezbeđuje da zaposleni i druga angažovana lica imaju svest o:

- Politici kvaliteta,
- Ciljevima kvaliteta,
- mogućim posledicama neusaglašenosti sa zahtevima IMS (rezultati interne provere, sprovođenje korektivnih mera) uključujući i neispunjenje obaveza za usklađenost agencije VERSUS sa zakonskim zahtevima,
- svom doprinosu efektivnosti IMS.

Rukovodstvo radi na podizanju svesti i edukaciji zaposlenih i korisnika o značaju smanjenja emisije CO₂, energetske efikasnosti i odgovornom ponašanju u svakodnevnom životu.

7.4 Komuniciranje

7.4.1 Interno komuniciranje

U cilju obezbeđenja efektivnosti i efikasnosti IMS obezbeđuje se proces prenošenja svih informacija do i od svih zaposlenih kako bi povećali učešće zaposlenih u realizaciji, a u cilju:

- obezbeđenja neophodnih informacija za realizaciju aktivnosti,
- smanjenja neizvesnosti rizika odnosno pojave neusaglašenosti,
- stvaranje pogodnije klime u agenciji VERSUS.

Ovi ciljevi se realizuju kroz različite vidove kao što su:

- sastanci sa ciljem upoznavanja sa mogućim propustima i mogućim rizicima na radnim mestima u procesu rada,
- sastancima rukovodstva,
- internet i web prezentacije,
- interni dopisi i e-mail obaveštenja zaposlenima,
- raspolaganje dokumentacijom na serveru,
- oglašavanje na oglasnim tablama,
- predlozi i sugestije zaposlenih.

Direktor prevodilačke agencija VERSUS odgovoran je za uspostavljanje i održavanje efikasnog sistema interne komunikacije.

Kao dokaz da se proces interne komunikacije uspešno sprovodi, služe zapisnici sa redovnih i vanrednih kolegijuma.

7.4.2 Eksterno komuniciranje

Sa korisnicima usluga Prevodilačka agencija VERSUS komunicira pri utvrđivanju i preispitivanju njihovih zahteva, kao i kroz istraživanje tržišta, promociju usluga, praćenje i merenje zadovoljstva korisnika, posete sajmovima, učešća na seminarima, stručnim obukama itd.

Prevodilačka agencija VERSUS, kao i osoblje koje vrši usluge u njegovo ime, u skladu sa zakonskim obavezama čuva poverljivost svih informacija do kojih je došlo tokom procesa obavljanja svojih aktivnosti. Takve informacije se ne otkrivaju neovlašćenoj strani bez pisane saglasnosti osobe od kojih su informacije dobijene, sem u slučaju kada je otkrivanje tih informacija zakonska obaveza.

Prilikom komuniciranja sa eksternim stranama svi zaposleni se odnose prema ovoj aktivnosti sa punom pažnjom u skladu sa dobrom praksom koja postoji u organizaciji.

7.5 Dokumentovane informacije

7.5.1 Opšte

IMS dokumentacija u prevodilačkoj agenciji VERSUS projektovana je tako da sadrži:

- dokumenta propisana referentnim standardima,
- dokumenta potrebna za garantovanje kvaliteta usluga, uključujući i dokumentaciju prispelu iz spoljnih izvora,
- dokumentaciju propisanu zakonom i drugim propisima.

Uspostavljene dokumentovane informacije klasifikuju se na:

Poslovnik IMS - dokument u kome su utvrđeni politika i ciljevi kvaliteta i opisan IMS u organizaciji.

Procedure - dokumenta koja definišu ko, šta, kada i u kratkim crtama kako nešto treba da se uradi.

Uputstva - dokumenta koja definišu način na koji nešto treba da se uradi.

Zapisi - dokumenta koja predstavljaju konkretan dokaz da su određeni radni zadaci izvršeni i da su u skladu sa specificiranim zahtevima koji se odnose na IMS.

Svu dokumentaciju IMS pripremaju članovi tima za implementaciju čijim radom rukovodi i koordinira PRK. Uslovi pripreme i izrade dokumenata od strane ostalih zaposlenih regulisani su procedurom **Upravljanja dokumentovanim informacijama PR.01**.

7.5.2 Kreiranje i ažuriranje

Za kreiranje i ažuriranje dokumentovanih informacija odgovorni su PRK i vlasnici procesa. Vlasnik procesa ili PRK može da izda nalog i odredi lice za izradu dokumenta. Dokumentovane informacije kreiraju zaposleni koji dobro poznaju predmetnu materiju koju ta dokumentovana informacija obuhvata. Kreiranje i ažuriranje IMS dokumentacije se vrši u skladu sa procedurom **Upravljanja dokumentovanim informacijama PR.01**.

7.5.3 Upravljanje dokumentovanim informacijama

U svrhu upravljanja dokumentovanim informacijama, u agenciji VERSUS uspostavljena je procedura **Upravljanje dokumentovanim informacijama PR.01**, koja definiše funkcionisanje IMS. Za upravljanje ovim dokumentima zadužen je PRK. **Poslovnik IMS**, kao i sva ostala dokumenta, odobrava Direktor organizacije. PRK je odgovoran za identifikovanje i upravljanje distribucijom dokumentacije prispеле iz spoljnih izvora.

U dokumentaciju spoljnog porekla spada zakonska regulativa (zakoni, uredbe, pravilnici itd.), standardi, vodiči dobre prakse i ostala normativna dokumentacija koja je relevantna za poslovanje društva.

Svi dokumenti spoljnog porekla su navedeni u obascu **Spisak dokumenata eksternog porekla ZP.08**

Upravljanje dokumentacijom se ostvaruje kroz:

- izradu, preispitivanje, overu i odobravanje dokumenata od strane ovlašćenih lica pre puštanja u primenu,
- korišćenje samo onih dokumenata koji su važeći,
- povlačenje zastarelih dokumenata iz upotrebe,
- čuvanje povučenih dokumenata ili uništavanje posle povlačenja u skladu sa odgovarajućim IMS dokumentima,
- sprovođenje, preispitivanje i odobravanje izmena na dokumentima od strane ovlašćenih lica.

PRK je odgovoran za upravljanje IMS dokumentacijom.

7.5.4 Upravljanje zapisima

U cilju obezbeđenja dokaza o usaglašenosti sa zahtevima i o efektivnom funkcionisanju IMS, agencija VERSUS je ustanovila i održava odgovarajuće zapise.

Zapisi su sastavni deo dokumentacije IMS i čine osnovu za analizu i unapređenje IMS i, kao takvi, su čitki, laki za identifikaciju i pretraživanje.

Upravljanje zapisima ostvaruje se kroz:

- identifikaciju,
- prikupljanje,
- označavanje,
- sistematizovanje,
- čuvanje,
- korišćenje zapisa IMS.

Agencija VERSUS održava zapise u elektronskoj i štampanoj formi.

Odgovornost za upravljanje zapisima raspoređena je na sve zaposlene u organizaciji srazmerno njihovim radnim zadacima. Odgovarajuća dokumentacija IMS navodi ko i kada mora sačiniti kakve zapise.

Upravljanje zapisima vrši se u skladu sa procedurom **Upravljanje dokumentovanim informacijama PR.01**.

8 REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Prevodilačka agencija VERSUS uspostavlja, primenjuje i održava procese koji su neophodni da bi se ispunili zahtevi za obezbeđivanje usluga. Ujedno primenjuje mere koje se odnose na rizike i prilike i integriše te mere u svoje procese i vrednuje efektivnost tih mera.

Takvo planiranje uzima u obzir informacije:

- utvrđivanje zahteva za usluge,
- uspostavljanje operativnih kriterijuma za procese,
- utvrđivanje resursa potrebnih za ostvarivanje usaglašenosti sa zahtevima za uslugu,
- primenjivanje upravljanja procesima u skladu sa kriterijumima,
- čuvanje dokumentovanih informacijama koje su potrebne da bi se obezbedila realizacija usluga i dokazi da procesi realizacije usluga ispunjavaju postavljene zahteve,
- upravljanje procesima iz autsorsa,
- uspostavljanje procesa tako da što manje utiču na klimatske promene.

Planiranje i realizacija usluge (ugovorenog posla) vrši se prema procedurama **Preispitivanje zahteva korisnika i ugovaranje usluge PR.06** i **Realizacija usluge PR.07**.

Proces planiranja predstavlja uslov za efektivno i efikasno pružanje usluga korisnicima.

8.2 Zahtevi za proizvodima i uslugama

8.2.1 Komuniciranje sa korisnikom

Jedan od faktora uspeha svake organizacije i ispunjenja politike i ciljeva kvaliteta leži u stalnoj komunikaciji sa korisnicima i zainteresovanim stranama, čime je omogućeno identifikovanje njihovih trenutnih i budućih potreba i očekivanja.

Prevodilačka agencija VERSUS je uvela efektivnu komunikaciju sa korisnicima u pogledu:

- pružanja informacija koje se odnose na pružanje usluge,
- postupanja sa upitima, ugovorima ili narudžbinama, uključujući izmene,
- dobijanje povratnih informacija od korisnika u vezi sa uslugama, putem anketa, knjige reklamacije, dostupne na internet stranici VERSUS i putem pisanih žalbi korisnika usluga,
- rukovanja ili postupanja sa imovinom korisnika, gde je u ugovoru definisano,
- uspostavljanja specifičnih zahteva za vanredne mere, kada je to značajno

Sve povratne informacije, uključujući i žalbe korisnika, u organizaciji se koriste za praćenje realizacije usluga.

Svi zaposleni ovlašćeni su i odgovorni da podatke i informacije o performansama usluga do kojih dođu u kontaktu sa korisnicima, obavezno dostave Predstavniku rukovodstva za kvalitet.

8.2.2 Utvrđivanje i preispitivanje zahteva za usluge

Utvrđivanje zahteva koji se odnose na uslugu vrše se pri prijemu zahteva korisnika, prema proceduri **Preispitivanje zahteva korisnika, ugovaranje usluge PR.06**.

Preispitivanjem zahteva korisnika proverava se da li je zahtev precizno definisan i jasan, da li ima bilo

	POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	PS.01
---	--	---

kakvih specijalnih zahteva u pogledu roka, u pogledu načina fakturisanja i sl.

Ako se preispitivanjem ustanovi da zahtev nije precizno definisan, da su potrebne dodatne informacije ili postoje nejasnoće, kontaktira se korisnik tražeći dodatna objašnjenja/tumačenja. Sva dodatna objašnjenja korisnik može dostaviti u pisanom obliku sa čistim i preglednim tekstom ili usmenim putem.

8.2.3 Izmene zahteva za usluge

U slučaju izmena/ dopune zahteva za uslugom iniciranim bilo od korisnika, bilo od same agencije VERSUS, osoba koja je usaglasila izmenu sa korisnikom obaveštava relevantne osobe sa izmenjenim zahtevima.

8.3 Projektovanje i razvoj usluga

Osoblje agencije VERSUS se na sastancima bavi pitanjima vezanim za projektovanje i razvoj usluga.

Inputi- nove ideje za razvoj delatnosti uglavnom su inicirane zahtevima zainteresovanih strana (predlozima/sugestijama za poboljšanje usluga od strane svih zainteresovanih strana, praćenjem tržišnih trendova i dr.).

Za prihvaćene ideje se imenuje tim, koji u koji će definisati *Akcioni plan za razvoj* koji sadrži sledeće elemente:

- projektni zadatak (opis ideje sa funkcionalnim zahtevima i zahtevima za performanse),
- analizu rizika (preispitivanje zahteva zakona i propisa, potencijalne posledice neuspeha zbog prirode usluga),
- ulazne elemente razvoja,
- indikatore razvoja nove usluge,
- očekivane izlaze i načine verifikacije,
- identifikaciju i opravdanost resursa,
- proračun povrata investicije,
- identifikaciju odgovornosti za predviđene aktivnosti

Za definisani projektni zadatak, po potrebi, se može angažovati podugovarač, koji će realizovati ideju.

U toku realizacije projekta/razvoja on se preispituje, a verifikaciju vrši Direktor. U slučaju odstupanja od projektnih zahteva, direktor projektnom timu dostavlja informacije vezane za potrebne izmene i rokom sprovođenja. Validaciju vrši krajnji korisnik.

8.4 Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama

8.4.1 Opšte

Agencija VERSUS za obavljanje svoje delatnosti vrši nabavku:

Opreme, Hardware i Software

- kancelarijski nameštaj
- računarska oprema
- software-i

Potrošni materijal i sitan inventar

- kancelarijski materijal
- računarske komponente
- sredstva za održavanje higijene

Usluge

- prevođenja
- pravnih poslova
- knjigovodstveno-finansijskih poslova
- održavanja opreme
- održavanja i optimizacije web sajta
- kurirske službe
- iznajmljivanja konferencijske opreme
- štamparske i grafičke

8.4.2 Vrsta i obim upravljanja

Agencija VERSUS vrši nabavku od dobavljača koji su na **Listi odobrenih dobavljača ZP.19** vrednovani kao najpodobniji na osnovu definisanih kriterijuma: cena, kvalitet, rok isporuke, način isporuke, način plaćanja, pouzdanost, količina na lageru i asortiman. Konačnu odluku o nabavci donosi Direktor. Zahtev za ponudu, uz prethodno odobrenje direktora, vlasnici procesa, svako u svom delokrugu rada, sastavljaju i e-mailom dostavljaju dobavljačima sa **Liste odobrenih dobavljača ZP.19** Najpodobnija poslata ponuda se prihvata i dobavljač vrši isporuku dobara. Prilikom isporuke od strane dobavljača u prostorije agencije VERSUS, vrši se prijem robe i kvalitativnu i kvantitativnu kontrolu.

Agencija VERSUS vrši nabavku "outsors" usluga od poznatih, stalnih, kompetentnih, renomiranih i iskusnih prevodioca i konsultanata, koji će doprineti da usluge koje se realizuju budu na najvišem nivou. U zavisnosti od vrste i prirode usluge, angažuju se spoljni saradnici sa **Spiska prevodilaca- excel tabela**, koji su ocenjeni kao najadekvatniji za zahtevanu uslugu od strane korisnika, na osnovu formulara Opšti upitnik koji se dostavlja potencijalnim saradnicima- prevodiocima. Sa angažovanim spoljnim saradnicima sklapa se Ugovor prilikom ugovaranja poslova prema drugim zahtevima naručioca.

8.4.3 Informacije za eksterne isporučioce

U okviru svoje delatnosti agencija VERSUS obezbeđuje da svi zahtevi koje saopštava svojim eksternim isporučiocima budu jasni, adekvatni i nedvosmisleno saopšteni.

8.5 Proizvodnja i pružanje usluga**8.5.1 Upravljanje pružanjem usluga**

Agencija VERSUS u okviru svoje delatnosti obavlja usluge:

- pisanog prevođenja sa i/ili bez overe sudskog tumača,
- usmenog prevođenja – simultanog i konsekutivnog,
- stručne i jezičke redakteure teksta, lekture i korektore,
- iznajmljivanje konferencijske opreme,

- lokalizacija web sajtova o SEO prevođenje,
- izrada vizuala, grafička priprema i štampa,
- pisanje web sadržaja, usluge transkripcije i druge digitalne usluge.

Upravljanje pružanjem usluga se vrši prema proceduri **Realizacija usluge PR.07.**

8.5.2 Identifikacija i sledljivost

Celokupna dokumentacija vezana za pružanje jedne usluge (od prvih kontakata sa korisnikom do zaključenja projekta) odlaže se u poseban registrator/file. Ovakav sistem identifikacije omogućuje da se prati realizacija usluge.

Za status realizacije usluge odgovorni su vlasnik procesa i korisnik usluge, saglasno odredbama ugovora i predviđenim planovima realizacije usluge.

8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima

Prilikom vršenja svojih usluga agencija VERSUS dolazi u kontakt sa poverljivom tehničkom dokumentacijom korisnika i poverljivim podacima o ličnosti. Ovim informacijama agencija VERSUS raspolaže u skladu sa potpisanim Ugovorima/sporazumima o poverljivosti.

U skladu sa zakonskim obavezama, agencija VERSUS čuva poverljivost svih informacija do kojih je došla tokom sprovođenja svojih aktivnosti. Te obaveze se odnose na sve pojedince koji rade u okviru tela, uključujući i eksterno angažovane organizacije/pojedince. Takve informacije se ne otkrivaju neovlašćenoj strani bez pisane saglasnosti organizacije ili pojedinca od kojih su informacije dobijene, osim u slučaju kada je otkrivanje takvih informacija zakonska obaveza. Kada zakon od agencije VERSUS zahteva otkrivanje takvih informacija, organizacija ili pojedinac koji su u pitanju se prethodno informišu o tome koje će se informacije dostaviti.

8.5.4 Očuvanje usluge

U cilju očuvanja karakteristika usluga, obezbeđenja identifikacije i mogućnosti ulaženja u trag, zaštite podataka i prava korisnika, aktivnostima rukovanja se posvećuje posebna pažnja. Aktivnosti rukovanja podrazumevaju:

- rukovanje dokumentima korisnika na radnim mestima učesnika,
- čuvanje dokumenata korisnika, publikacija, dokumentacije o projektima,
- isporuku usluge korisnicima (izdavanje hardcopy dokumenata, ispostavljanje poverenih prevoda elektronskim putem...),
- automatski back-up podataka na eksterni hard-disk,
- čuvanje podataka o izdatim dokumentima i naručiocima u Delovodnoj knjizi sudskog tumača i xcl. Delovodnicima

8.5.5 Aktivnosti nakon isporuke

Aktivnosti nakon isporuke za pružene usluge, ukoliko ugovorom nije drugačije definisano, prestaju datumom završetka ugovora, odnosno potpisivanjem **Izveštaja o realizovanoj usluzi.**

U cilju unapređenja kvaliteta svojih usluga, agencija VERSUS istražuje potrebe korisnika, prati i ocenjuje stepen zadovoljstva korisnika nakon realizacije usluga.

Analizu prigovora, žalbi i drugih povratnih informacija od korisnika koje se odnose na kvalitet usluge vrši PRK.

8.5.6 Upravljanje izmenama

	POSLOVNIK INTEGRISANOG SISTEMA MENADŽMENTA	PS.01
---	--	---

Potrebe za izmenama u funkcionisanju procesa pružanja usluga, kao i u IMS, mogu se pojaviti usled različitih internih i eksternih faktora. Sprovođenje izmena se vrši na planiran način, kako je to predviđeno u tački 6.3 Poslovnika.

8.6 Puštanje proizvoda i usluga

U procesima realizacije pružanja usluga, agencija VERSUS sprovodi definisane aktivnosti kontrole kako bi verifikovala da su zahtevi za usluge ispunjeni, i to:

- Pre početka procesa – prijemom adekvatnog dokumenta (jasno čitljivog i uredno overenog od strane nadležnog organa) za prevode sa overom i/ili urednim prijemom materijala za prevod i/ili prijemom jasnih zahteva i/ili informacija od strane naručioca
- U toku procesa – praćenjem i preispitivanjem trenutnog stanja i faze prevoda sa planiranim – navedenim u ***Planu realizacije konsultantske, kompletne jezičke i usluge obrade teksta***
- Na kraju procesa – kontrolom, odnosno, pripremom ***Izveštaja o realizovanoj usluzi (ukoliko je primenjivo)***, a pre isporuke naručiocu.

8.7 Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima

Agencija VERSUS upravlja neusaglašenim izlaznim elementima. Svaki učesnik u procesu rada dužan je da ukaže na eventualnu pojavu neusaglašenosti. Aktivnosti na upravljanju neusaglašenostima obuhvataju: identifikaciju neusaglašenosti, rešavanje neusaglašenosti, sprovođenje mera, naknadnu kontrolu – verifikaciju, dokumentovanje i analizu neusaglašenosti.

Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima opisano je procedurom ***Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama PR.05.***

9 VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1 Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Opšte

Unapređenje procesa rada je stalan proces koji, pored obaveze i odgovornosti učesnika da stalno unapređuju sopstvene aktivnosti na radnom mestu, podrazumeva planiranje aktivnosti merenja, analize i vrednovanje procesa rada, u cilju stalnog unapređenja svih procesa.

Analiza podataka vrši se na osnovu rezultata dobijenih praćenjem i merenjem podataka dobijenih primenom uspostavljenog IMS, kao i preduzetih mera koje se odnose na mogućnosti i rizike.

Rezultati analize koriste se za vrednovanje:

- usaglašenosti usluga,
- stepena zadovoljstva korisnika,
- performansi i efektivnosti IMS,
- efektivnosti planiranja,
- efektivnosti preduzetih mera,
- performansi eksternih isporučilaca i
- potrebe za poboljšavanjima IMS.

Planirani i posebni oblici unapređenja koji su uslovljeni promenama u procesima i okolini, kao i pojavom problema u ostvarivanju zahtevanog kvaliteta procesa rada, zasnivaju se na:

- pouzdanim i blagovremenim podacima i informacijama o karakteristikama procesa,
- ljudskim resursima - učesnicima osposobljenim za analizu podataka i
- posedovanju efikasnih metoda i tehnika za analizu i donošenje odluka.

9.1.2 Zadovoljstvo korisnika

U cilju unapređenja kvaliteta svojih usluga agencija VERSUS stalno istražuje, evidentira i preispituje potrebe korisnika, prati i ocenjuje stepen zadovoljstva korisnika.

Uspešnost IMS vrednuje se kroz stalno poboljšavanje efektivnosti sistema menadžmenta. Bitna performansa sistema menadžmenta je zadovoljenje korisnika, odnosno u kojoj meri agencija VERSUS ispunjava njegove zahteve.

Ove aktivnosti ostvaruje:

- Obradom *Google recenzije* o zadovoljstvu korisnika
- Dobijanjem *Referentne potvrde o izvršnim uslugama od naručioca*
- Obradom prigovora, žalbi i drugih povratnih informacija od korisnika, koje se evidentiraju u obrascu ***Pregled reklamacija korisniuka ZP.03***

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Kako bi se omogućilo stalno unapređenje, agencija VERSUS kontinuirano analizira i vrednuje podatke i informacije koje su proistekle iz praćenja i merenja.

Analizi podležu:

- podaci o isporučiocima - prilikom njihovog ocenjivanja (***Lista odobrenih dobavljača ZP.19***),
- podaci iz svih procesa rada - prilikom sačinjavanja ***Izveštaja o poslovanju*** i analize dokumentacije pri sprovođenju usluga,
- rešavanja prigovora, žalbi i reklamacija,

- podaci o neusaglašenostima

Praćenje, merenje i analizu efektivnosti procesa vrše vlasnici procesa kvartalno, na osnovu postavljenih ciljeva, ključnih indikatora performansi i reagovanja zainteresovanih strana.

Karakteristike koje se prate u procesima rada agencije VERSUS pored navedenog su i finansijski parametri, broj realizovanih usluga.

Rezultat analize predstavlja podlogu za pokretanje mera za unapređenje. Odobrene mere od strane direktora, vlasnici procesa sprovede prema predloženom akcionom planu.

9.2 Interne provere

Agencija VERSUS sprovodi interne provere sa ciljem da se potvrdi :

- da li je IMS usaglašen sa planiranim i dokumentovanim zahtevima i ugovornim i zakonskim obavezama ,
- da li je IMS usaglašen sa zahtevima standarda SRPS ISO 9001:2015 i SRPS EN ISO 17100:2017
- da li je IMS efektivno primenjen i održavan.

Postupak sprovođenja internih provera je definisan procedurom ***Interna provere PR.04*** koja obuhvata sledeće faze provere:

- planiranje interne provere – Godišnji program interne provere,
- formiranje tima za proveru,
- formiranje Plana interne provere,
- izvođenje provere na licu mesta prikupljanjem podataka kroz razgovore, pregled dokumentacije, opreme, procesa rada i osoblja, zapisivanjem dobijenih informacija i istraživanjem odstupanja u odnosu na dokumentovane zahteve,
- obradu rezultata provere i sačinjavanja Izveštaja o proveru u kome se iznose nalazi provere, neusaglašenosti i predlozi korektivnih mera,
- ponovna provera nakon sprovođenja korektivnih aktivnosti.

Eksterni saradnik formira Godišnji program internih provera kojim se osigurava provera funkcionisanja IMS minimalno jedanput godišnje.

Pored planiranih, vanredne interne provere može da inicira Direktor:

- prigovora i/ili žalbi naručilaca usluga,
- učestalih pojava neusaglašenosti u procesu pružanja usluga i sl.
- neusaglašenosti utvrđenih pri eksternim proverama IMS.

Proveru IMS sprovede kvalifikovani, eksterno angažovani proveravači.

Rezultati provere se stavljaju na uvid rukovodstvu, radi predlaganja korektivnih mera za uklanjanje utvrđenih neusaglašenosti u dogovorenim roku i sprečavanje ponovne pojave neusaglašenosti.

Sve korektivne mere predviđene izveštajem o neusaglašenosti ponovo se proveravaju radi verifikacije usaglašenosti i/ili efikasnosti preduzetih mera.

9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva

9.3.1 Opšte

Rukovodstvo agencije VERSUS najmanje jednom godišnje sprovodi preispitivanje uspostavljenog IMS-a. Cilj ovog preispitivanja je da se utvrdi pogodnost i efikasnost IMS, kao i da se utvrde i razmotre potrebe i mogućnosti za poboljšanje pojedinih delova IMS, uključujući Politiku IMS i ciljeve.

Aktivnost preispitivanja od strane rukovodstva podrazumeva formalan sastanak kome, pored direktora i PRK-a, prisustvuju i vlasnici procesa. Sastanak otvara i vodi direktor na osnovu ulaznih elemenata

preispitivanja, koji služe kao smernice za diskusiju i koji određuju obim i predmet iste. Učesnici sastanka u toku njegovog trajanja daju predloge i preporuke na osnovu kojih je moguće doneti konkretne odluke i mere značajne za obezbeđivanje stalne prikladnosti, adekvatnosti i efektivnosti IMS. Ove odluke i mere odnose se, u prvom redu, na: poboljšavanje efektivnosti IMS i poboljšavanje kvaliteta usluge u vezi sa zahtevima korisnika, kao i resurse potrebne za realizaciju mera.

9.3.2 Ulazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva

Rukovodstvo redovno vrši preispitivanje uspostavljenog IMS-a polazeći od sledećih podloga:

- mere proistekle iz prethodnih preispitivanja
- preispitivanje Politike IMS
- izveštaji redovnih i vanrednih internih i eksternih provera IMS
- rezultati merenja zadovoljstva korisnika,
- primedbe, predlozi i sugestije zainteresovanih strana
- rezultati sprovođenja mera IMS
- rezultati analiza reklamacija i žalbi korisnika
- kontekst organizacije,
- rezultati praćenja rizika u IMS
- performanse procesa i usaglašenost usluga
- otkrivene neusaglašenosti,
- analizi realizacije akcionih planova
- izveštaj o osposobljavanju zaposlenih
- Ispunjenosti opštih i posebnih ciljeva IMS
- promene nastale u organizaciji
- promene zakona i propisa
- preporuke za poboljšavanje
- analize finansijskih efekata poslovanja društva.

9.3.3 Izlazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva

Nakon analize informacija dobijenih preispitivanjem donose se odluke koje se odnose na:

- ostvarena unapređenja IMS u prethodnom periodu,
- identifikovane mogućnosti za unapređenje
 - akcioni planovi za realizaciju mera za unapređenje
 - preispitanu Politiku IMS
 - prilagođavanje i usaglašavanje sa zakonima i propisima

Nakon preispitivanja od strane rukovodstva definišu se mere koje je potrebno preduzeti u cilju unapređenja IMS. PRK prosleđuje Zahtev svim zaposlenima na čije se procese predložene mere odnose. Ostvareni rezultati po osnovu utvrđenih aktivnosti predstavljaju ulaz u naredno preispitivanje od strane rukovodstva.

10 POBOLJŠAVANJA

10.1 Opšte

10.2 Neusaglašenosti i korektivne mere

Kada se neusaglašenost uoči, uključujući i one koje potiču od korisnika (reklamacije/žalbe/prigovori), postupa se u skladu sa aktivnostima definisanim u proceduri ***Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama PR.05.***

Celokupan sistem mera pored rešavanja nesuaglašenosti, prigovora/žalbi/reklamacija, korektivnih mera, obuhvata i preporuke za poboljšanje.

10.3 Stalno poboljšavanje

Da bi agencija VERSUS obezbedila zadovoljenje trenutnih i budućih potreba i očekivanja svih postojećih i potencijalnih zainteresovanih strana, njegovo rukovodstvo je okrenuto kontinualnom unapređenju IMS. Agencija VERSUS je posvećena stalnom unapređenju kvaliteta pružanja usluga obuka i konslatinga.

Stalno poboljšavanje IMS, ostvaruje:

- efikasnim planiranjem i realizacijom postavljenih ciljeva,
- sprovođenjem mera preduzetih nakon procene nivoa rizika,
- sprovođenjem mera nakon internih i eksternih provera,
- sprovođenjem mera koje proističu iz reagovanja korisnika
- sprovođenjem preporuka za poboljšanje od strane zaposlenih
- sprovođenjem korektivnih mera,
- sprovođenjem mera dobijenih iz izlaznih elemenata preispitivanja od strane rukovodstva.