

Rad je za objavljivanje ustupljen Portalu kvalitet ([www.kvalitet.org.rs](http://www.kvalitet.org.rs)) i ne može se kopirati, menjati, niti na drugom mestu objavljivati bez saglasnosti autora

## SISTEMATIČNOST U DOKUMENTOVANJU SISTEMA MENADŽMENTA

Zdravko Erdeljan  
E mail: zerdeljan@open.telekom.rs

Rezime:

Organizacija sa okruženjem razmenjuje veliki broj informacija i podataka:

- Dokumentovano na različitim medijumima kao: papirni, magnetni, elektronski ili optički računarski disk, fotografska ili štamparska matrica, ili njihova kombinacija,
- Neposredno ličnim kontaktima ili telefonom

Njihov značaj u donošenju odluka naglašen je jednim od osam principa menadžmenta kvaliteta:

**»Efektivne odluke zasnivaju se na analizi podataka i informacija.«**

### 1 UVODNA RAZMATRANJA

Jedna od najvažnijih karakteristika sistema menadžmenta je transparentnost i sledljivost, odnosno mogućnost da se u svakom trenutku mogu pratiti i rekonstruisati odvijanja nekog procesa.

Ovakav sistem se zasniva na preciznoj i detaljnoj dokumentaciji u kojoj su zabeležene sve ključne informacije o proizvodnom procesu i zato svi standardi sistema menadžmenta daju naglasak zahtevima za dokumentacijom kako je to prikazano tabelom 1-I

Tabela1- I: Zahtevi standarda sistema menadžmenta za dokumentacijom

standard		Zahtev za dokumentacijom	
Oznaka	naziv	t. stand.	zahtev
SRPS ISO 9001:2008	Sistemi menadžmenta kvalitetom-Zahtevi	4.2	Zahtevi koji se odnose na dokumentaciju
SRPS ISO 14001 2005	Sistem upravljanja zaštitom životne sredine -Zahtevi sa uputstvom za primenu	4.4.4	Dokumentacija
SRPS OHSAS 18001:2008	Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu-Zahtevi	4.4.4	Dokumentacija
SRPS EN ISO 13485:2008	Medicinski uređaji - Sistemi menadžmenta kvalitetom	4.2	Zahtevi koji se odnose na dokumentaciju
SRPS ISO IEC 17025:2006	Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje	4.3	Upravljanje dokumentima
SRPS ISO 22000:2006	Sistem menadžmenta bezbednošću hrane	4.2	Zahtevi koji se odnose na dokumentaciju
SRPS EN ISO 50001:2012	Sistemi menadžmenta energijom-Zahtevi za uputstvom za korišćenje	4.5.4	Dokumentacija

## 2 OSNOVNE KARAKTERISTIKE I PRIMENA DOKUMENATA

### 2.1 OSNOVNE KARAKTERISTIKE DOKUMENATA

- **Autentičnost**

Autentičan je onaj dokumenat za koga se može dokazati:

- da jeste ono što se u njemu tvrdi da jeste
- da ga je stvorilo ili poslalo fizičko ili pravno lice za koje se tvrdi da ga je stvorilo ili poslalo
- da je stvoren ili poslat u ono vreme u koje se tvrdi da je to učinjeno;

- **Celovitost**

Celovit je onaj dokument koji je potpun i neizmenjen;

- **Upotrebljivost**

Upotrebljiv je onaj dokumenat koji je moguće locirati, pretražiti, predstaviti i interpretirati.;

- **Verodostojnost**

Verodostojan je onaj dokumenat čijem se sadržaju može verovati da potpuno i tačno predstavlja poslovne aktivnosti ili činjenice koje potvrđuju i na koje se može osloniti tokom narednih poslovnih aktivnosti..

### 2.2 PRIMENA DOKUMENATA

Dokumenti se mogu se primeniti na dva različita načina:

1 **Direktna primena:** primena u proizvodnji, trgovini i sl

2 **Indirektna primena:** Preuzimanjem, u celini ili delimično drugog dokumenta.

Posredstvom drugog dokumenta prvi dokumenat može se primeniti, ili, opet, može biti preuzet u nekom sledećem dokumentu. U ovom slučaju važno je povezivanje sa preuzetim dokumentom

Umesto detaljnog navođenja odredbi u propisu, može se pozvati na jedan ili više standarda i može biti: (*podaci uzeti iz SRPS ISO IEC UPUTSTVO 2:2001*)

- **Datirano**

Pozivanje na standarde, koje identifikuje jedan ili više posebnih standarda na način, da se sledeće revizije tog ili svih ostalih standarda ne mogu primeniti dok se propis ne izmeni.

U ovom slučaju standard se obično identifikuje svojim brojem i datumom izdavanja a može biti dat i naslov.

- **Nedatirano**

Pozivanje na standarde, koje identifikuje jedan ili više posebnih standarda na način, da se sledeće revizije tog ili svih ostalih standarda mogu primeniti bez potrebe da se izmeni propis.

U ovom slučaju standard se obično identifikuje samo svojim brojem, može biti dat i naslov..

- **Indikativno pozivanje**

Pozivanje na standarde koje podrazumeva, da je jedan od načina ispunjavanja odgovarajućih zahteva tehničkog propisa njegovo usklađivanje sa standardom(ima), na koji(e) se vrši pozivanje. Indikativno pozivanje na standarde je oblik odredbe za način zadovoljenja zahteva.

- **Isključivo pozivanje**

Pozivanje na standarde koje podrazumeva, da je jedini način ispunjavanja odgovarajućih zahteva tehničkog propisa njegovo usklađivanje sa standardom(ima), na koji(e) se vrši pozivanje.

- **Uopšteno**

Pozivanje na standarde, koje podrazumeva sve standarde određenog tela i/ili pozivanje na određenu oblast, bez njihove pojedinačne identifikacije.

Pozivanje na standard može biti povezano sa opštijim zakonskim odredbama, koje se odnose na stanje razvijenosti tehnike ili priznato tehničko pravilo. Takve odredbe mogu da stoje i posebno.

## 2.3 TERMINI I DEFINICIJE

U praksi se susrećemo sa mnoštvo pojmovima: informacija, dokumenat, normativni dokumenat, propis, tehnički propis kako je prikazano u nastavku.

- **Dokumenat (2\*)**  
Informacija i medijum na kojem se ona nalazi.(Skup dokumenata, na primer specifikacije i zapisi, često se naziva "dokumentacija")-
- **Dokumenat (3\*)**  
Predstavlja svaki zapis, odnosno svedočanstvo, bilo koje vrste, oblika i tehnike izrade (rukopis, štampani dokumenat, crtež, elektronski dokument i dr.) koji sadržajem, kontekstom i strukturom pruža dokaz o aktivnosti koju pravno ili fizičko lice preduzima, obavlja ili zaključuje u vršenju svoje delatnosti, koji je overen i potpisan
- **Informacija (2\*):**  
Podaci od značaja;
- **Normativni dokumenat (1\*)**  
Dokumenat kojim se određuju pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate;
- **Elektronski dokumenat (2\*)**  
Skup podataka sastavljen od slova, brojeva, simbola, grafičkih, zvučnih i video zapisa sadržanih u podnesku, pismenu, rešenju, ispravi ili bilo kom drugom aktu koji sačinjavaju pravna i fizička lica ili organi vlasti radi korišćenja u pravnom prometu ili u upravnom, sudskom ili drugom postupku pred organima vlasti, ako je elektronski izrađen, digitalizovan, poslat, primljen, sačuvan ili arhiviran na elektronskom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju;
- **Instrukcija (1\*)**  
Odredba kojom se formuliše aktivnost koju treba sprovesti;
- **Iskaz (1\*)**  
Odredba kojom se formuliše informacija;
- **Odredba (1\*)**  
Izražavanje sadržaja normativnog dokumenta u obliku iskaza, instrukcije, preporuke ili zahteva. Vrste odredbi razlikuju se po načinu izlaganja koja se koriste, npr. instrukcije se izražavaju u zapovednom načinu, preporuke se obično izlažu pomoću glagola "treba", a zahtevi pomoću glagola "mora";
- **Preporuka (1\*)**  
Odredba kojom se formuliše savet ili uputstvo;

- **Zahtev (2\*)**  
Potreba ili očekivanje koji su iskazani, po pravilu podrazumevani ili obavezni .  
(Po pravilu podrazumevani" znači da je običaj ili uobičajena praksa organizacije, njenih korisnika i ostalih zainteresovanih strana da su potrebe ili očekivanja koja se razmatraju podrazumevani. Može se koristiti određeni atribut da označi specifičan tip zahteva na primer: zahtev proizvoda, zahtev sistema kvaliteta, zahtev korisnika.  
Zahteve mogu generisati različite zainteresovane strane.
- **Zahtev (1\*)** je i  
Odredba kojom se formulišu kriterijumi koje treba ispuniti;.
- **Izričit zahtev (1\*)**  
Zahtev normativnog dokumenta koji se mora obavezno ispuniti u cilju postizanja usklađenosti sa tim dokumentom
- **Obavezan zahtev (1\*)**  
Termin treba koristiti samo za zahtev obavezan na osnovu zakona ili propisa.
- **Opcioni zahtev (1\*)**  
Zahtev normativnog dokumenta, koji mora da bude ispunjen, radi postizanja usklađenosti sa određenom opcijom, dopuštenom tim dokumentom.  
Opcioni zahtev može biti:
  - a) jedan od dva ili više mogućih zahteva, ili
  - b) dodatni zahtev, koji mora biti ispunjen samo ako je primenljiv, a, u suprotnom, može biti zanemaren.
- **Specificiran zahtev (2\*)** je  
Onaj koji je iskazan, na primer, u dokumentu;
- **specifikacija (2\*)**  
Dokumenat kojim se iskazuju zahtevi. Specifikacija se može odnositi na aktivnosti (na primer dokumenat procedure, specifikacija procesa i specifikacija ispitivanja) ili na proizvode (na primer specifikacija proizvoda, specifikacija crteža i performansi).

NAPOMENA\*

(1) podaci iz SRPS ISO IEC UPUTSTVO 2:2001

(2) podaci iz SRPS ISO 9000:2007

(3) podaci iz Zakona o arhivskoj građi i arhivskoj službi

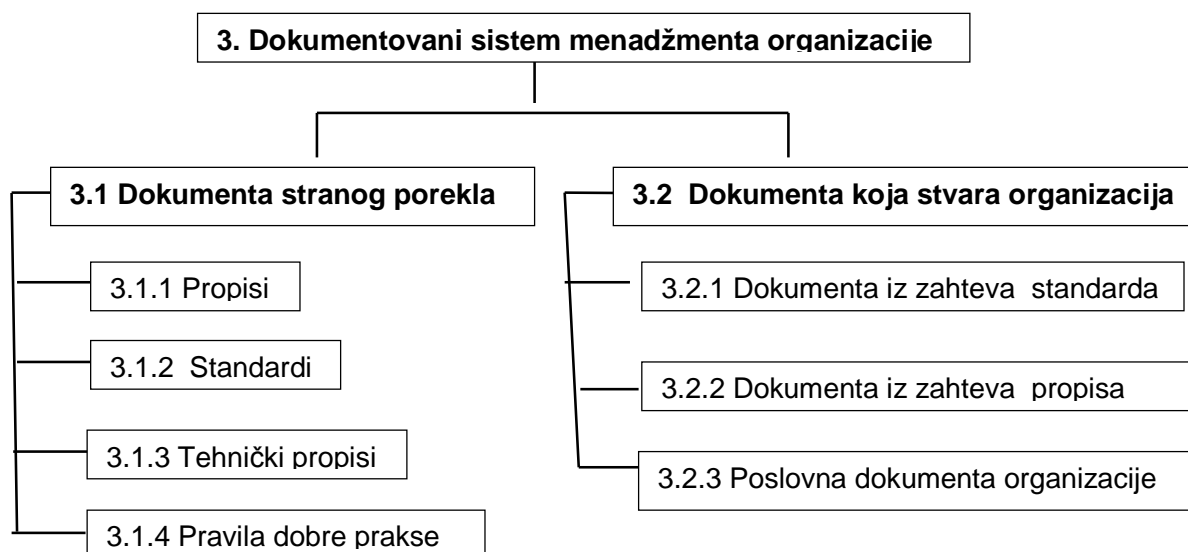
### 3 DOKUMENTOVANOST U SISTEMU MENADŽMENTA ORGANIZACIJE

Uređivanje dokumentacije sistema menadžmenta organizacije prati bilo procese organizacije bilo strukturu primenljivih standarda kvaliteta, ili kombinaciju jednog i drugog, kao i svako drugo uređivanje, koje zadovoljava potrebe organizacije.

Svrhe i koristi od dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom za organizaciju uključuju, između ostalog:

- opisivanje sistema menadžmenta kvalitetom organizacije,
- obezbeđivanje informacija za povezane funkcionalne grupe da bi se bolje razumeli međudnosi i obezbeđivanje uzajamnog razumevanja između zaposlenih i rukovodstva,
- pomaganje zaposlenim da razumeju svoju ulogu u organizaciji povećavanjem kod njih osećaja o svrsi i važnosti njihovog rada
- stvaranje jasnog, efikasnog okvira za rad
- stvaranje osnove za obuku novih zaposlenih i periodičnu ponovnu obuku zaposlenih,
- stvaranje osnove za red i sklad u organizaciji i efikasnog okvira za rad
- obezbeđenje usklađenosti u radu, koja se zasniva na dokumentovanim procesima,
- obezbeđivanje objektivnih dokaza da su ispunjeni postavljeni zahtevi i stvaranje osnove za neprekidna poboljšavanja,
- stvaranje poverenja korisnika, zasnovano na dokumentovanim sistemima,
- prikazivanje zainteresovanim stranama mogućnosti organizacije,
- obezbeđivanje dokumentovane osnove za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom.

Zahtevi za normativnim dokumentima organizacije prikazan je na slici 3.1.



Sl. 3.1 prikaz dokumentovanog sistema menadžmenta organizacije

## Termini i definicije sa slike 3.1:

### (3.1) Dokumenta stranog porekla (SRPS ISO IEC UPUTSTVO 2:2001)

- **Propis (3.1.1)**  
Dokumenat, koji sadrži obavezne pravne norme, donete od nadležnog organa uprave;
- **Standard (3.1.2)**  
Dokumenat, utvrđen konsenzusom i odobren od priznatog tela, kojim se utvrđuju, za opštu i višekratnu upotrebu, pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate, radi postizanja optimalnog nivoa uređenosti u datom kontekstu;
- **Tehnički propis (3.1.3)**  
Propis, koji sadrži tehničke zahteve, bilo neposredno, bilo pozivanjem na standard, tehničku specifikaciju ili pravilo dobre prakse ili uključuje sadržaje navedenih dokumenata.  
Tehnički propis može biti dopunjen tehničkim uputstvom, koje ukazuje na neke od načina usklađivanja sa zahtevima propisa, tj. na odredbe za način zadovoljenja zahteva.
- **Pravilo dobre prakse (3.1.4)**  
Dokumenat, kojim se preporučuje praksa ili postupci za projektovanje, proizvodnju, ugradnju, održavanje ili korišćenje opreme, konstrukcije ili proizvoda.  
Pravilo dobre prakse može da bude standard, deo standarda ili samostalan dokumenat;

### (3.2) Dokumenta koja stvara organizacija

Svaka organizacija određuje vrstu i obim dokumentacije koju će se koristiti i koja zavisi od tipa i veličine organizacije, složenost i međusobnog delovanje procesa i proizvoda, zahteva korisnika, propisa, sposobnosti zaposlenih, stepena do kojeg je neophodno prikazati ispunjenost zahteva primenjenog sistema menadžmenta

- **Dokumenta iz zahteva standarda (3.2.1) (SRPS ISO 9001:2008)**  
Svaka organizacija određuje vrstu i obim dokumentacije koju će se koristiti i koja zavisi od tipa i veličine organizacije, složenost i međusobnog delovanje procesa i proizvoda, zahteva korisnika, propisa, sposobnosti zaposlenih, stepena do kojeg je neophodno prikazati ispunjenost zahteva primenjenog sistema menadžmenta i može sadržati:
  - **Poslovnik o kvalitetu**  
Dokumenat koji daje usklađene informacije, interno i eksterno, o sistemu menadžmenta organizacije;
  - **Plan kvaliteta**  
Dokumenat koji opisuju kako se sistem kvaliteta primenjuje za specifičan proizvod, projekat ili ugovor;
  - **Dokumentovana procedura, radno uputstvo**  
Dokumenat koji daju informacije o tome kako se dosledno obavljaju aktivnosti i procesi;
  - **Uputstvo**  
Dokumenat koji sadrže preporuke ili sugestije;
  - **Specifikacija**  
Dokumenat koji sadrže zahteve;
  - **Zapisi**
- **Dokumenta iz zahteva propisa (3.2.2)**  
U zavisnosti od delatnosti, organizacija je dužna da prati, primenjuje pojedina zakonska akta i da na osnovu njih izrađuje odgovarajuća dokumenta.

- **Poslovna dokumenta organizacije (3.2.3)**

Nezavisno od prednjih zahteva organizacija izrađuje i primenjuje dokumenta za nesmetano odvijanje svojih proizvodnih aktivnosti.

### 3.1 SISTEMATIZACIJA DOKUMENTACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

Veliki broj informacija i dokumenata koji ulaze ili izlaze zahteva od organizacije sistematičan pristup kod:

- Obeležavanja i evidentiranja,
- praćenja i
- odlaganja i pretraživanja svakog dokumenta i u velikoj meri zavisi od izvora, vrste i obima dokumentacije, a svakako i od veličine organizacije

Sistematičnost dokumentacije sistema menadžmenta je veoma važna da bi se zaposlenim i novozaposlenim omogućio što lakši i brži pristup i ovladavanje informacijama i dokumentima organizacije i time izbegla »nezamenljivosti« pojednaca.

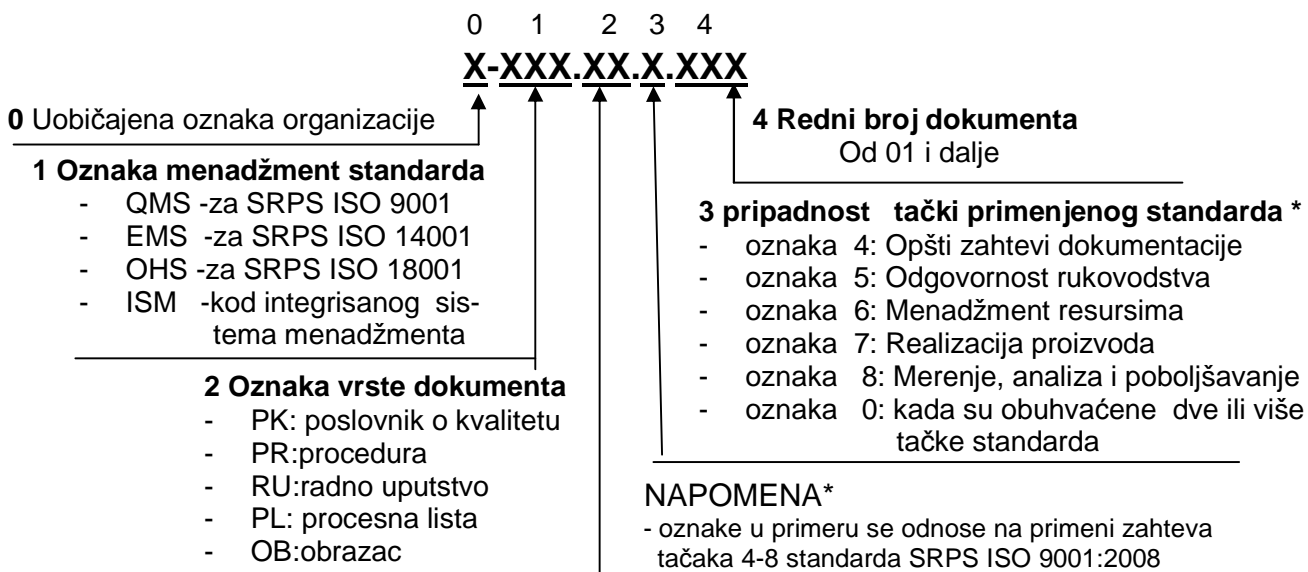
#### 3.1.1 OZNAČAVANJE

Veoma je važno da dokumenta budu jasno i jednoznačno obeležena, pri čemu se može razlikovati

- **označavanje vrste dokumenta**

Najvećim delom odnosi na dokumenta sistema menadžmenta: poslovnik o kvalitetu, procedure, procesne liste, radna uputstva i obrasce gde svaki od njih ima »ime i prezime«, odnosno naziv i oznaku.

U Praksi je velika šarolikost kod označavanja dokumenta i jedan od često primenjenih načina prikazan je na slici 3.2



Sl. 3.2 Označavanje dokumenata sistema menadžmenta

Prednost ovakvog pristupa je da se iz oznake dokumenta može jasno videti pripadnost sistemu menadžmenta, vrsti dokumenata i pripadnost odgovarajućoj tački standarda, a eventualno i samoj organizaciji.

Ostala dokumenta za poslovanje organizacije najčešće imaju samo naziv

Primer:

- Pravilnik o sistematizaciji i opisu radnih mesta
- Odluka o imenovanju predstavnika rukovodstva za sistem menadžmenta

- **označavanje rednog broja dokumenta**

-Pojedina dokumenta organizacije imaju pored naziva i redni broj dokumenta. Najčešće su to razni zapisi sistema menadžmenta,  
primer: Zapis o preispitivanju od strane rukovodstva br 3/2014

-Neka dokumenta naročito iz finansijskog poslovanja imaju složeniju oznaku

U svakom slučaju treba jasno definisati postupak označavanja. Najčešće se to definiše odgovarajućim dokumentom za upravljanje zapisima.

### **3.1.2 ODLAGANJE I ARHIVIRANJE DOKUMENATA**

Način i postupak kod odlaganja je u osnovi prvi korak korak sistemskom pristupu dokumentima sistema menadžmenta organizacije pri čemu se dokumenta mogu odlagati:

- Na papirnom medijumu (štampani dokumenat)
- u elektronskom medijumu,
- kombinovano

#### **3.1.2.1 Odlaganja štampanih dokumenata**

Najčešće se to tako radi da se štampana dokumenta grupišu po određenim temama i odlažu u obeležene registre, a oni dalje po ormanima, ili u arhivi organizacije.

Malo je primera u praksi da se unutar jednog registratora vrši označavanje pojedinih podgrupa, odnosno koriste registri za njihovo odvajanje i označavanje.

#### **3.1.2.2 Odlaganje elektronskih dokumenata**

Kada se radi o elektronskoj verziji, najčešće se na dekstopu predstavljaju pojedinačno dokumenti bilo u folderima ili fajlovima . Nije redak sličaj da ih ima nekoliko stotina na dekstopu.

#### **3.1.2.3 Kombinovano odlaganje dokumenata**

Dokumenta se odlažu u štampanom i elektronskom dokumentu. Često se dokumenta stranog porekla skeniraju i prenose na elektronski medij, a štampani original arhivira.

*Veoma važno da oznake dokumenata u elektronskom mediju  
budu  
istovetne oznakama na štampanom dokumentu.*

#### **3.1.2.4 Arhiviranje i zaštita dokumenata**

Štampana dokumenta čija je primena prestala da važi, odlažu se u arhivi organizacije u skladu sa odgovarajućim uputstvom. Istim uputstvom se može propisati i zaštita i čuvanje dokumenata na elektronskom medijumu.



## 3.2 KAKO SISTEMATIZOVATI DOKUMENTA SISTEMA MENADŽMENTA

### 3.2.1 Sistem menadžmenta u skladu sa zahtevima SRPS ISO 9001:2008

Zahtevi ovog standarda grupisanih u 8 tačaka prikazani su u tabeli 3-I

Tabela 3-I: Zahtevi standarda SRPS ISO 9001:2008

1	Predmet i područje primene
2	Normativne reference
3	Termini i definicije
4	Sistem menadžmenta kvalitetom
5	Odgovornost rukovodstva
6	Menadžment resursima
7	Realizacija proizvoda
8	Merenja, analize i poboljšavanja

Pojedini zahtevi razlažu se na podtačke, kako je to prikazano u primeru u tabeli 3-II

Tabela 3-II zahtevi tačke 4 standarda SRPS ISO 9001:2008

4	<b>Sistem menadžmenta kvalitetom</b>	
	4.1	Opšti zahtevi
	4.2	Zahtevi koji se odnose na dokumentaciju
	4.2.1	Opšte odredbe
	4.2.2	Poslovnik o kvalitetu
	4.2.3	Upravljanje dokumentima
	4.2.4	Upravljanje zapisima

Uvidom u zahteve standarda prikazanih tabelom 3-I uočljivo je da su **zahtevi tačkaka 1-3** opšteg (deklarativnog) karaktera, a **zahtevi tačkaka 4-8** obavezujući za primenu, održavanje, ocenjivanje i sertifikaciju sistema menadžmenta organizacije.

Primena principa zahteva standarda SRPS ISO 9001:2008 prikazanih tabelom 3-I i 3-II, može se primeniti i na dokumentovanost sistema menadžmenta organizacije, kako je prikazano tabelom 3-III

Tabela 3-III: Uporedni zahtevi sistema menadžmenta organizacije i zahteva SRPS ISO 9001:2008

Oznaka	Dokumentovanost sistema menadžmenta prikazan Poslovnikom o kvalitetu	Zahtevi standarda SRPS ISO 9001:2008
<b>OPŠTI ZAHTEVI</b>		
1	Korisnici dokumenata	
2	Opšti podaci o organizaciji	
3	Normativna akta u primeni	
<b>ZAHTEVI MENADŽMENT STANDARDA</b>		
4	Dokumenti sistema menadžmenta	Sistem menadžmenta kvalitetom
5	Odgovornost rukovodstva	Odgovornost rukovodstva
6	Menadžment resursima	Menadžment resursima
7	Realizacija proizvoda	Realizacija proizvoda
8	Merenja, analize i poboljšavanja	Merenja, analize i poboljšavanja

Slikom 3.3 dat je mogući prikaz sadržaja tabele 3-III jednim folderom na desktopu računara

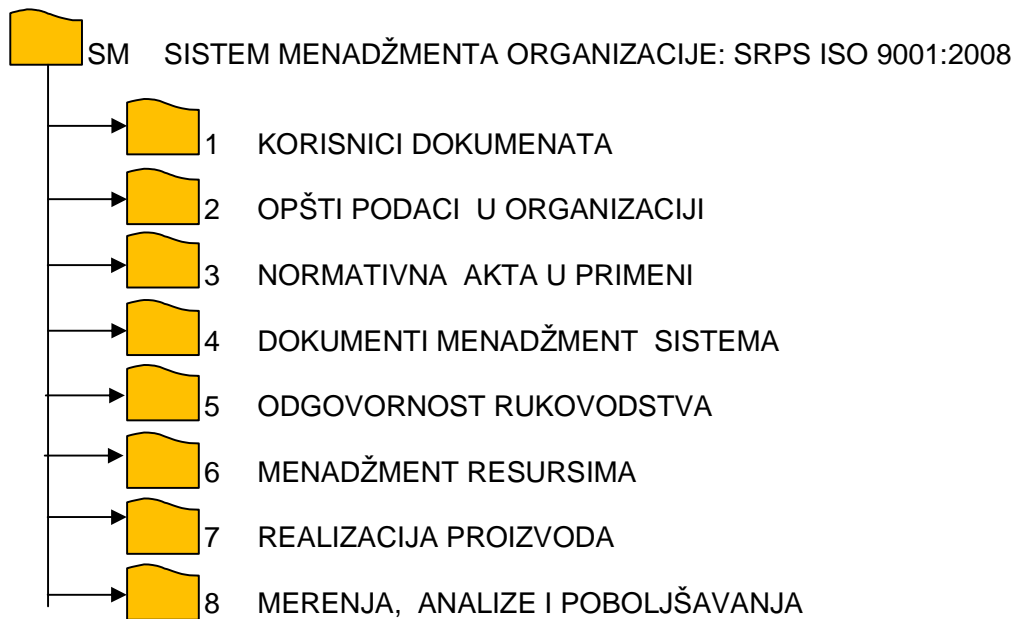


Slika 3.3

Otvaranjem foldera sa slike 3.3 omogućava se pristup folderima koji odgovaraju zahtevima sistema menadženta- oznake 1-8 iz tabele 3-III gde su:

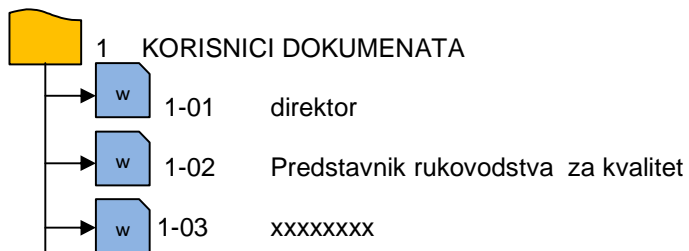
- folderi 1-3 opšti zahtevi:
- folderi 4-5 zahtevi menadžment standarda SRPS ISO 9001:2008

kako je to prikazani na slici 3.4



Sl. 3.4: Elektronski prikaz dokumentovanog sistema menadžmenta SRPS ISO 9001:2008

**Otvaranjem foldera 1 (KORISNICI DOKUMENATA),** dobija se njegov podsadržaj-sl. 3.5



Slika 3.5: Sadržaj foldera 1 : KORISNICI DOKUMENATA

Otvaranjem odgovarajućeg fajla, nosilac svake funkcije može videti dokumenta koja se odnose na tu funkciju.

Sadržaj foldera 1 prikazuje se tabelarno (tabela 3-IV).

Pored oznake korisnika dokumenta, tabela sadrži i podatke:

- Datum izrade dokumenta,
- Vrsta medija na kom se koristi dokumentat.(P-pisana-štampana; E-elektronska verzija).

Tabela 3-IV: pregled korisnika dokumenata

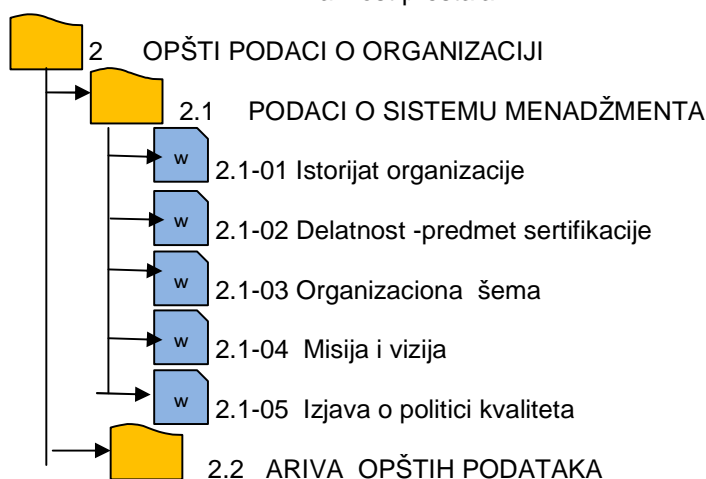
Oznaka i naziv			Datum	medij	
1	<b>KORISNICI DOKUMENATA</b>			P	E
	1-01	direktor	GGGG-mm-dd		+
	1-02	Predstavnik rukovodstva za kvalitet	GGGG-mm-dd		+
	1-03	xxxxxxxxx	GGGG-mm-dd		+

U zavisnosti od mogućnosti organizacije, u maksimalnoj meri koristiti elektronsku verziju dokumenta.

**Otvaranjem folder 2: OPŠTI PODACI O ORGANIZACIJI** dobija se prikaz dva podfoldera: (slika 3.6)

-Podfolder 2.1: PODACI O SISTEMU MENADŽMENTA čijim otvaranjem su prístupni podaci o sistemu menadžmenta organizacije (fajlovi 2.1-01 do 2.1-05)

-Podfolder 2.2 :ARHIVA OPŠTIH PODATAKA, u kojem se odlažu i čuvaju dokumenta čija je važnost prestala



Slika 3.6 Sadržaj foldera 2:OPŠTI PODACI

Sadržaj foldera 2 prikazan je tabelom 3.V

Tabela 3-V ; Sadržaj foldera 2: OPŠTI PODACI O IORGANIZACIJI

Oznaka i naziv			datum	medij	
2	<b>OPŠTI PODACI O ORGANIZACIJI</b>			P	E
	<b>2.1</b>	<b>PODACI O SISTEMU MENADŽMENTA</b>			
		2.1-01	Istorijat	GGGG-mm-dd	+
		2.1-02	Delatnost -predmet sertifikacije	GGGG-mm-dd	+
		2.1-03	Organizaciona šema	GGGG-mm-dd	+
		2.1-04	Misija i vizija	GGGG-mm-dd	+
		2.1-05	Izjava o politici kvaliteta	GGGG-mm-dd	+
	<b>2.2</b>	<b>ARHIVA OPŠTIH PODATAKA</b>			
					+

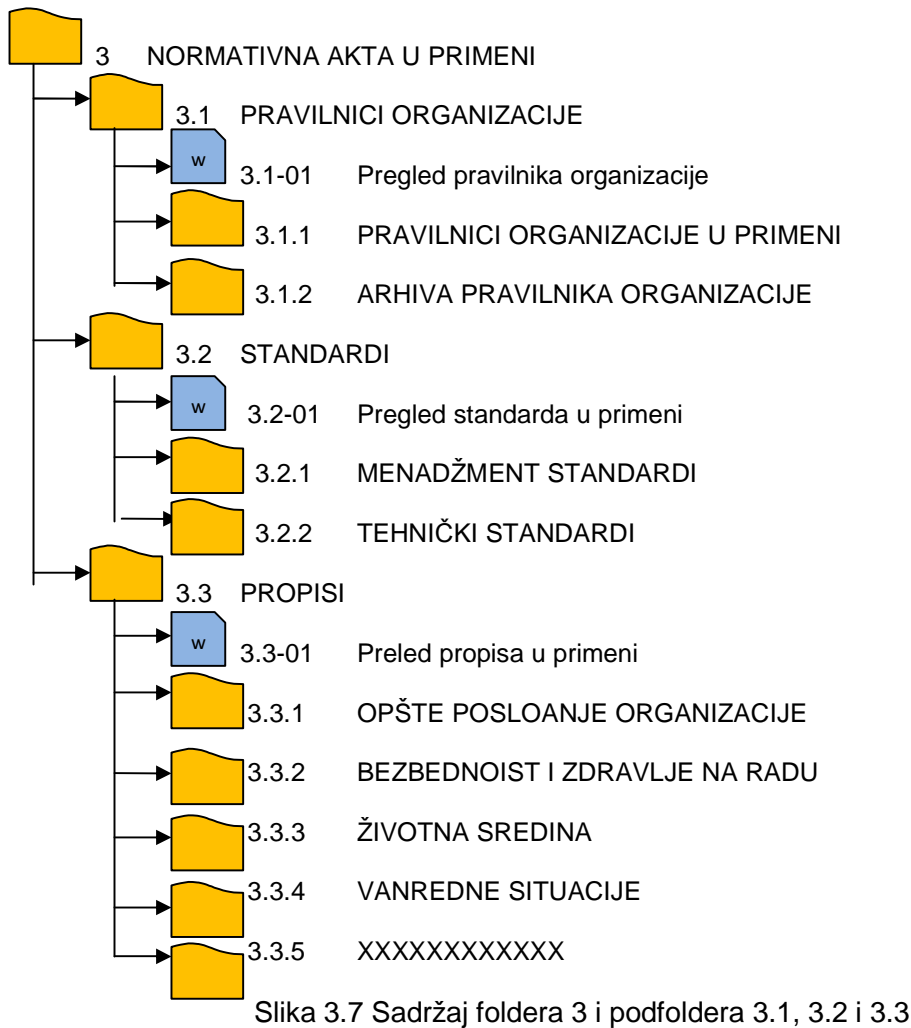
**Otvaranjem foldera 3: NORMATIVNA AKTA U PRIMENI** omogućava se pristup

-Podfolder 3.1 PRAVILNICI ORGANIZACIJE

-Podfolder 3.2 STANDARDI

-Podfolder 3.3 PROPISI

Ovi podfolderi sadrže u daljem nove podfoldere odnosno fajlove kako je to prikazani slikom 3.7



Sadržaj foldera 3 prikazan je tabelom 3-VI

Tabela 3-VI: Sadržaj foldera 3: NORMATIVNA AKTA U PRIMENI

Oznaka i naziv			datum	medij	
3	NORMATIVNA AKTA U PRIMENI U ORGANIZACIJI			P	E
<b>3.1</b>	<b>PRAVILNICI ORGANIZACIJE</b>				
	3.1-01	Pregled pravilnika organizacije	GGGG-mm-dd	+	+
	<b>3.1.1</b>	<b>PRAVILNICI ORGANIZACIJE U PRIMENI</b>		+	+
	<b>3.1.2</b>	<b>ARHIVA PRAVILNIKA ORGANIZACIJE</b>		+	+
<b>3.2</b>	<b>STANDARDI</b>				
	3.2-01	Pregled standarda u primeni	GGGG-mm-dd	+	+
	<b>3.2.1</b>	<b>MENADŽMENT STANDARDI</b>		+	+
	<b>3.2.2</b>	<b>TEHNIČKI STANDARDI</b>		+	+
<b>3.3</b>	<b>PROPISI</b>				
	3.3-01	Pregled propisa u primeni	GGGG-mm-dd	+	+
	<b>3.3.1</b>	<b>OPŠTE POSLOVANJE</b>		+	+
	<b>3.3.2</b>	<b>BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU</b>		+	+
	<b>3.3.3</b>	<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>		+	+
	<b>3.3.4</b>	<b>VANREDNE SITUACIJE</b>		+	+

U nastavku će biti prikazani samo primeri sadržaja foldera 4-8 prikazan na slici 3.4

Oznaka i naziv			datum	medij	
<b>4 DOKUMENTA SISTEMA MENADŽMENTA</b>				P	E
4-01	Pregled dokumenata sistema menadžment		GGGG-mm-dd		+
4.02	Poslovnik o kvalitetu		GGGG-mm-dd		+
<b>4.1</b>	<b>DOKUMENTA SISTEMA MENADŽMENTA U PRIMENI</b>				
	<b>4.1.1</b>	<b>PROCESI</b>			
	<b>4.1.2</b>	<b>PROCEDURE</b>			
	<b>4.1.3</b>	<b>UPUTSTVA</b>			
	<b>4.1.4</b>	<b>OBRASCI</b>			
<b>4.2</b>	<b>ARHIVA DOKUMENATA SISTEMA MENADŽMENTA</b>				<b>+</b>

Oznaka i naziv			datum	medij		
<b>5 ODGOVORNOST RUKOVODSTVA</b>				P	E	
<b>5.4</b>	<b>PLANIRANJE</b>					
	<b>5.4.1</b>	<b>PLANOVI ZA GGGG</b>				
	5.4.1-01	Godišnji plan poslovanja (biznis plan) za	GGGG-mm-dd	+	+	
	5.4.1-02	Ciljevi kvaliteta za	GGGG-mm-dd		+	
	5.4.1-03	Godišnji plan obrazovanja za	GGGG-mm-dd		+	
	5.4.1-04	Godišnji plan pregleda i održavanja opreme	GGGG-mm-dd		+	
	5.4.1-05	Godišnji plan etaloniranja merne opreme	GGGG-mm-dd		+	
	5.4.1-06	Godišnji plan provere menadžment sistema	GGGG-mm-dd		+	
	5.4.1-07	Godišnji plan xxxxxxxx	GGGG-mm-dd		+	
	<b>5.4.2</b>	<b>ARHIVA PLANOVA</b>			<b>+</b>	<b>+</b>
<b>5.5</b>	<b>ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA</b>					
	5.5-01	Odluka o predstavniku rukovodstva za SM	GGGG-mm-dd	+	+	
	5.5-02	Odluka o licu za BZNR	GGGG-mm-dd	+	+	
	5.5-03	Odluka o licu za upravljanje otpadom	GGGG-mm-dd	+	+	
	5.5-04	Odluka o licu za kontrolu zabrane pusenja	GGGG-mm-dd	+	+	
	5.5-05	Odluka o xxxxxxxx	GGGG-mm-dd	+	+	
	<b>5.1.2</b>	<b>ARHIVA IMENOVANJA</b>			<b>+</b>	<b>+</b>
<b>5.6</b>	<b>PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA</b>					
	<b>5.6.1</b>	<b>PREISPITIVANJA U GGGG</b>				
	5.6.1-01	Zapisnik o preispitivanju br 1	GGGG-mm-dd		+	
	5.6.1-02	Zapisnik o preispitivanju br x	GGGG-mm-dd		+	
	<b>5.6.2</b>	<b>ARHIVA PREISPITIVANJA OD STRANE RUKOVODSTVA</b>			<b>+</b>	

Oznaka i naziv			datum	medij		
<b>6 MENADŽMENT RESURSIMA</b>				P	E	
<b>6.2</b>	<b>LJUDSKI RESURSI</b>					
	6.2-01	Kompetentnost zaposlenih	GGGG-mm-dd		+	
	<b>6.2.1</b>	<b>OBRAZOVANJE ZAPOSLENIH</b>				
	6.2.1-01	Pregled kurseva i seminara	GGGG-mm-dd		+	
	<b>6.2.1.1</b>	<b>PROGRAMI OBRAZOVANJA</b>				
	6.2.1.1-01	Program obuke SM rukovodstva	GGGG-mm-dd		+	
	6.2.1.1-02	Program obuke MS zaposlenih	GGGG-mm-dd		+	
	6.2.1.1-03	Program obuke za primenu dokumenata MS	GGGG-mm-dd		+	
	<b>6.2.1.2</b>	<b>OBRAZOVANJE U GGGG</b>				
	6.2.1.2-01	Izveštaj o obrazovanju br.1	GGGG-mm-dd		+	
	6.2.1.2-02	Izveštaj o obrazovanju br.x	GGGG-mm-dd		+	
	<b>6.2.2</b>	<b>ARHIVA OBRAZOVANJA</b>			<b>+</b>	<b>+</b>

Oznaka i naziv				datum	medij	
<b>6</b>	<b>MENADŽMENT RESURSIMA</b>				<b>P</b>	<b>E</b>
	<b>6.3</b>	<b>INFRASTRUKTURA</b>				
		<b>6.3.1</b>	<b>PODACI O PROIZVODNOJ OPREMI</b>			
			6.3.1-01	Spisak proizvodne opreme	GGGG-mm-dd	+
			<b>6.3.1.1</b>	<b>KARTICE PROIZVODNE OPREME</b>		
			<b>6.3.1.2</b>	<b>ARHIVA PODATAKA O PROIZVODNOJ OPREMI</b>		
	<b>6.4</b>	<b>RADNA SREDINA</b>				
		6.4-01	Akt o proceni rizika		GGGG-mm-dd	+
		<b>6.4.1</b>	<b>PROCENA RIZIKA</b>			

Oznaka i naziv				datum	medij	
<b>7</b>	<b>REALIZACIJA PROIZVODA</b>				<b>P</b>	<b>E</b>
	<b>7.2</b>	<b>PROCESI KOJI SE ODOSE NA KORISNIKA</b>				
		<b>7.2.1</b>	<b>PODACI O KORISNICIMA</b>			
			7.2.1-01	pregled korisnika	GGGG-mm-dd	+
			<b>7.2.1.1</b>	<b>KARTICE KORISNIKA</b>		
		<b>7.2.2</b>	<b>REALIZACIJA PRODAJE U GGGG</b>			
			7.2.2-01	Pregled i realizacija ponuda i ugovora u	GGGG-mm-dd	+
			<b>7.2.2.1</b>	<b>PONUDE I UGOVORI U GGGG</b>		
			<b>7.2.2.2</b>	<b>PREISPITIVANJE PONUDA I UGOVORA U</b>		
			<b>7.2.2.3</b>	<b>ARHIVA REALIZACIJA PRODAJE</b>		
		<b>7.2.3</b>	<b>REKLAMACIJE I ŽALBE KORISNIKA</b>			
			7.2.3-01	Pregled i realizacija reklamacija i žalbi	GGGG-mm-dd	+
			<b>7.2.3.1</b>	<b>REKLAMACIJE I ŽALBE KORISNIKA U GGGG</b>		
			<b>7.2.3.2</b>	<b>ARHIVA REKLAMACIJA I ŽALBE KORISNIKA</b>		

Oznaka i naziv				datum	medij	
<b>7</b>	<b>REALIZACIJA PROIZVODA</b>				<b>P</b>	<b>E</b>
	<b>7.3</b>	<b>PROJEKTOVANJE I RAZVOJ</b>				
		7.3-01	Knjiga evidencije projekata		GGGG-mm-dd	+

Oznaka i naziv				datum	medij	
<b>7</b>	<b>REALIZACIJA PROIZVODA</b>				<b>P</b>	<b>E</b>
	<b>7.4</b>	<b>NABAVKA</b>				
		7.4-01	Pregled isporučilaca		GGGG-mm-dd	+
		<b>7.4.1</b>	<b>KARTICE ISPORUČIOCA</b>			
		<b>7.4.2</b>	<b>UGOVORI SA AUTSORS ISPORUČIOCI</b>			
		<b>7.4.3</b>	<b>REKLAMACIJE ISPORUČIOCI</b>			
			7.4.3-01	Pregled reklamacija	GGGG-mm-dd	+
			<b>7.4.3.1</b>	<b>REKLAMACIJA ISPORUČIOCI U GGGG</b>		
			<b>7.4.3.2</b>	<b>ARHIVA REKLAMACIJA ISPORUČIOCI</b>		
		<b>7.4.4</b>	<b>OCENJIVANJE ISPORUČILACA</b>			
			<b>7.4.4.1</b>	<b>OCENE ISPORUČILACA U GGGG</b>		
				7.4.4.4-01	Izveštaj o oceni isporučilaca	GGGG-mm-dd
			<b>7.4.4.2</b>	<b>ARHIVA OCENE ISPORUČILACA</b>		

Oznaka i naziv				datum	medij		
7	REALIZACIJA PROIZVODA				P	E	
7.5	PROIZVODNJA I PRUŽANJE USLUGA*						
	7.5.1	KARATKERISTIKE PROIZVODA-USLUGA					
	7.5.2	REALIZACIJU PROIZVODA-USLUGA U GGGG					
	7.5.2.1	PRIPREMA ZA REALIZACIJU					
		7.5.2.1-01	Nalog za realizaciju proizvoda	GGGG-mm-dd		+	
		7.5.2.1-02	Radni nalog	GG-mm-dd	+		
	7.5.2.2	IZVEŠTAJI O REALIZACIJI					
		7.5.2.2-01	Dnevni izveštaji	GGGG-mm-dd		+	
		7.5.2.2-02	Nedljni (mesečni) izveštaji	GGGG-mm-dd		+	
		7.5.2.2-03	Godišnji izveštaji	GGGG-mm-dd		+	
	7.5.3	ARHIVA REALIZACIJE PROIZVODA-USLUGA				+	+
	7.5.4	IMOVINA KORISNIKA					
	7.5.5	OČUVANJE PROIZVODA-RAD SKLADIŠTA					
	7.5.5.1	ULAZ PROIZVODA OD ISPORUČILACA					
		7.5.5.1-01	Evidencija ulaza od isporučioaca	GGGG-mm-dd		+	
	7.5.5.2	ULAZ PROIZVODA IZ PROIZVODNJE					
		7.5.5.2-01	Evidencija ulaza iz proizvodnje	GGGG-mm-dd		+	
	7.5.5.3	IZLAZ ZA POTREBE RADA ORGANIZACIJE					
		7.5.5.3-01	Evidencija izlaza za realizaciju aktivnosti organizacije	GGGG-mm-dd		+	
	7.5.5.4	IZLAZ PROIZVODA KUPCIMA					
		7.5.5.4-01	Evidencija izlaza kupcima	GGGG-mm-dd		+	
	7.5.6	ARHIVA RADA SKLADIŠTA				+	+

Oznaka i naziv				datum	medij			
7	REALIZACIJA PROIZVODA				P	E		
7.6	UPRAVLJANJE OPREMOM ZA PRAĆENJE I MERENJE							
		7.6-01	Spisak merno-kontrolne opreme	GGGG-mm-dd		+		
		7.6.1	KARTICE MERNO-KONTROLNE OPREME					
		7.6.2	DOKAZI O ETALONIRANJU MKO					
		7.6.3	ARHIVA MERNO-KONTROLNE OPREME				+	+

Oznaka i naziv				datum	medij		
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E	
8.1	PRAĆENJE I MERENJE ZDOVOLJSTVA KORISNIKA						
	8.1.1	ZADOVOLJSTVO KORISNIKA U GGGG					
		8.1.1-01	Anketni list	GGGG-mm-dd	+		
		8.1.1-02	Analiza ankete	GGGG-mm-dd		+	
		8.1.1-03	Izveštaj o zadovoljstvu korisnika	GGGG-mm-dd		+	
	8.1.2	ARHIVA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA				+	+

Oznaka i naziv				datum	medij		
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E	
8.2	PROVERE SISTEMA MENADŽMENTA ORGANIZACIJE						
	8.2.1	PROVERE U GGGG					
		8.2.1.1	INTERNA PROVERA				
			8.2.1.1-01	Odluka o proveri i proveravačkom timu	GGGG-mm-dd	+	
			8.2.1.1-02	Plan interne provere	GGGG-mm-dd	+	
			8.2.1.1-03	Izveštaj o izvršenoj proveri	GGGG-mm-dd	+	
			8.2.1.1.4	ZAPISI PROVERAVAČA O POVERI		+	
		8.2.1.2	EKSTERNE PROVERE				
			8.2.1.2.1	PROV. OD CERTIFIKACIONE. KUĆE			
				8.2.1.2.1-01	Izveštaj o sert. proveri	GGGG-mm-dd	+
			8.2.1.2.2	PROV. OD STRANE KUPCA			
				8.2.1.2.2-01	Izveštaj o proveri kupca	GGGG-mm-dd	+
			8.2.1.2.3	PROV OD INSPEKCIJSKIH ORGANA			
				8.2.1.2.3-01	Izveštaj o prov. inspekcije	GGGG-mm-dd	+
	8.2.2	ARHIVA PROVERA SISTEMA MENADŽMENTA				+	

Oznaka i naziv				datum	medij	
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E
8.3	PRAĆENJE I MERENJE PROCESA					
	8.3.1	USPEŠNOST PROCESA ZA GGGG				
		8.3.1-01	Analiza uspešnosti procesa xxxxxxxxxxxxxx		GGGG-mm-dd	+
		8.3.1-02	Analiza uspešnosti procesa xxxxxxxxxxxxxx		GGGG-mm-dd	+
	8.3.2	ARHIVA USPEŠNOSTI PROCESA				+

Oznaka i naziv				datum	medij		
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E	
8.4	UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENOSTIMA						
		8.4-01	Pregled neusaglašenosti		GGGG-mm-dd	+	
		8.4.1	UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENOSTIMA U GGGG				
			8.4.1.1	NEUSAGLAŠENOSTI KOD INTERNIH PROVERA			
				8.4.1.1-01	Pregled neusaglaš. Inernih provera	GGGG-mm-dd	+
			8.4.1.2	NEUSAGLAŠENOSTI KOD EXTERNIH PROVERA			
				8.4.1.2-01	Pregled neusaglašenosti kod eksternih provera	GGGG-mm-dd	+
			8.4.1.3	NEUSAGLAŠENOSTI KOD REALIZACIJE PROIZVODA			
				8.4.1.3-01	Pregled neusaglaš. proizvoda	GGGG-mm-dd	+
	8.4.2	ARHIVA NEUSAGLAŠENOSTI				+	

Oznaka i naziv				datum	medij	
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E
8.5	ANALIZA PODATAKA					
	8.5.1	ANALIZA PODATAKA ZA GGGG				
		8.5.1-01	Analiza plana poslovanja (biznisplana)		GGGG-mm-dd	+
		8.5.1-02	Analiza ciljeva kvaliteta		GGGG-mm-dd	+
		8.5.1-03	Analiza uspešnosti korektivnih i preventivnih mera		GGGG-mm-dd	+
	8.5.2	ARHIVA ANALIZE PODATAKA				+



Oznaka i naziv				datum	medij		
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E	
	8.6	PREVENTIVNE MERE					
		8.6-01	Pregled preventivnih mera	GGGG-mm-dd		+	
		8.6.1	PREVENTIVNE MERE U GGGG				
		8.6.2	ARHIVA PREVENTIVNIH MERA			+	+

Oznaka i naziv				datum	medij		
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E	
	8.7	KOREKTIVNE MERE					
		8.7-01	Pregled korektivnih mera	GGGG-mm-dd		+	
		8.7.1	KOREKTIVNE MERE U GGGG				
		8.7.2	ARHIVA KOREKTIVNIH MERA			+	+

### 3.2 NEKI PRINCIPI KOD IZRADE I PRIKAZIVANJA DOKUMENATA SISTEMA MENADŽMETA

#### 3.3.1 oznaka foldera i fajla

Princip brojne oznake foldera i fajla prikazan je tabelom 3-VII u nastavku gde su folder označeni plavim poljem, a fajlovi žutim

Tabela 3-VII: Označavanje foldera I fajlova

Oznaka i naziv				datum	medij				
8	MERENJE, ANALIZE I POBOLJŠAVANJA				P	E			
	8.2	PROVERE SISTEMA MENADŽMENTA ORGANIZACIJE							
		8.2.1	PROVERE U GGGG						
			8.2.1.1	INTERNA PROVERA					
				8.2.1.1-01	Odluka o proveru i proveravačkom timu	GGGG-mm-dd		+	
				8.2.1.1-02	Plan interne provere	GGGG-mm-dd		+	
				8.2.1.1-03	Izveštaj o izvršenoj proveru	GGGG-mm-dd		+	
				8.2.1.1.2	ZAPISI PROVERAVAČA O POVERI			+	+
			8.2.1.2	EKSTERNE PROVERE					
				8.2.1.2.1	PROV. OD CERTIFIKACIONE KUĆE				
					8.2.1.2.1-01	Izveštaj o sertifikac. proveri	GGGG-mm-dd	+	+
				8.2.1.2.2	PROV. OD STRANE KUPCA				
					8.2.1.2.2-01	Izveštaj o proveru kupca	GGGG-mm-dd		+
				8.2.1.2.3	PROV OD INSPEKCIJSKIH ORGANA				
					8.2.1.2.3-01	Izveštaj o proveru od inspeksijskih organa	GGGG-mm-dd	+	+
		8.2.2	ARHIVA PROVERA SISTEMA MENADŽMENTA				+	+	

Iz tabele 3-VII su vidljiva sledeća označavanja

- **foldera**

Svaki folder definisan brojem i nazivom

primer iz tabele 3-VII prikazan je na slici 3.8

8.2.1.1	INTERNA PROVERA
---------	-----------------

Sl. 3.8

- **fajlova:**

-Svaki fajl predstavlja jedan dokumenat definisan brojem fajla, nazivom ,datumom izrade dokumenta i medij na kojem je napisan

primer iz tabele 3-VII prikazan je na slici 3.9

8.2.1.1-03	Izveštaj o izvršenoj proveri	GGGG-mm-dd		+
------------	------------------------------	------------	--	---

Sl. 3.9

- Broj fajla se sastoji od broja odgovarajućeg/ih foldera (brojevi međusobno odvojeni tačkama) i rednog broja fajla u pripadajućem folderu (počinje od 01 i odvojen crticom od oznake foldera )

Važno je napomeniti da

**ni jedan folder ili fajl nemaju istu brojnu oznaku\***

što je jasno vidljivo iz analize tabele 3-VII prikazano na slici 3.10

8	broj foldera
8.2	
8.2.1	
8.2.1.1	
8.2.1.1-01	broj fajla
8.2.1.1-02	
8.2.1.1-03	
8.2.1.1.2	broj foldera
8.2.1.2	
8.2.1.2.1	
8.2.1.2.1-01	broj fajla
8.2.1.2.2	broj foldera
8.2.1.2.2-01	broj fajla
8.2.1.2.3	broj foldera
8.2.1.2.3-01	broj fajla
8.2.2	broj foldera

Slika 3.10

\*NAPOMENA: Isti dokumenat u elektronskom obliku i u štampanom obliku ima istu brojnu oznaku i naziv

### 3.3.2 Primena šablona (template)

U cilju u jednoobraznosti kod oblikovanja i izrade pojedinih dokumenata u sistemu menadžmenta organizacije, koristiti odgovarajuće šablone (template) pri čemu je deo teksta koji podleže promeni obeležen zelenom bojom. Ovakav pristup ima prednost da:

- ubrzava i pojednostavljuje izradu dokumenata,
- jedan dokumenat ima isti oblik (formu),
- nemože se desiti "da se nešto zaboravi".

## Primer template izveštaja o zadovoljstvu korisnika:

U skladu sa zahtevima tačke 8.2.1 Poslovnika o kvalitetu i Procedure za preispitivanje i realizaciju ponuda i ugovora PR.7.01 izvršeno je preispitivanje zadovoljstva korisnika našim proizvodima

### 1. Rezultati anketa

U vremenu od dd. mesec do dd.mesec. GGGG poslato je xx anketnih listića korisnicima, a dobijeno xx odgovora

Kratak rezime analize ankete popratiti dijagramom

### 2. Reklamacije -žalbe korisnika

Reklamacija -žalbi korisnika nije bilo

|||

U proteklom period od strane korisnika naših proizvoda-usluga bilo je xx reklamacija-žalbi od kojih xx opravdano i xx neopravdane.

Sve reklamacije su dogovorno rešene sa korisnicima.

### 3. Zaključak:

Na osnovu prednjeg smatramo da su naši korisnici u potpunosti zadovoljni našim proizvodima-uslugama i odnosima prema njima

|||

Planirati mere za elimenisanje nezadovoljstva i poboljšanje odnosa sa korisnicima

GGGG-mm-dd

Obradio Ime i prezime, funkcija

## 3.4 PRETRAGA ZA DOKUMENTIMA

Način pretraživanja dokumenata zavisi o vrste medija na kome se nalaze:

- Pretraga štampanih dokumenata
- Pretraga dokumenata na elektronskom mediju

### 3.4.1 Pretraga štampanih dokumenata

Svaka organizacija na svoj način prikuplja, odlaže i obezbeđuje dostupnost štampanim dokumentima.

Ako zanemarimo da se nalaze kao gomila papira na radnom stolu, (nije retka pojava i kod organizacija koje imaju sertifikovan sistem menadžmenta), dokumenta se nalaze kod korisnika odložena u registratore obeležene brojevima 1,2,... ili slovima A,B,... i eventualno natpisom o vrsti dokumenta. Sadržaj u njima obično nije sistematizovan i popisan i nije kompatibilan sa istim dokumentom u elektronskoj verziji.

Primenom napred opisanog pristupa, svaki dokument se može naći iz sadržaja registra prikazanih u nastavku pri čemu je ispoštovano da :

- Oznaka i naziv registra prilagođena je zahtevu standarda ISO 9001:2008 (tačke 4-8),
- Brojna oznaka i nazivi dokumenata istovetna odgovarajućem dokumentu u elektronskom obliku ukoliko je isti i njime prikazan i
- Svaki registar ima sadržaj prikazan u nastavku

### DSM 3: NORMATIVNA AKTA U PRIMENI U ORGANIZACIJI

Tabela 3-VIII Sadržaj registra DSM 3

<b>3.1</b>	<b>PRAVILNICI ORGANIZACIJE</b>	
	<b>3.1.1</b>	<b>PRAVILNICI ORGANIZACIJE U PRIMENI</b>
	<b>3.1.2</b>	<b>ARHIVA PRAVILNIKA ORGANIZACIJE</b>
<b>3.2</b>	<b>STANDARDI</b>	
	<b>3.2.1</b>	<b>MENADŽMENT STANDARDI</b>
	<b>3.2.2</b>	<b>TEHNIČKI STANDARDI</b>
<b>3.3</b>	<b>PROPISI</b>	
	<b>3.3.1</b>	<b>OPŠTE POSLOVANJE</b>
	<b>3.3.2</b>	<b>BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU</b>
	<b>3.3.3</b>	<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>
	<b>3.3.4</b>	<b>VANREDNE SITUACIJE</b>

### DSM 4.2: ARHIVA DOKUMENATA SISTEMA MENADŽMENTA

Tabela 3-IX Sadržaj registra DSM 4

<b>PROCESI</b>
<b>PROCEDURE</b>
<b>UPUTSTVA</b>
<b>OBRASCI</b>

### DSM 5: ODGOVORNOST RUKOVODSTVA

Tabela 3-X Sadržaj registra DSM 5

<b>5.4</b>	<b>PLANIRANJE</b>	
	<b>5.4.1</b>	<b>PLANOVI ZA GGGG</b>
		5.4.1-01 Godišnji plan poslovanja (biznis plan) za
	<b>5.4.2</b>	<b>ARHIVA PLANOVA</b>
<b>5.5</b>	<b>ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA</b>	
	5.5-01	Odluka o predstavniku rukovodstva za SM
	5.5-02	Odluka o licu za BZNR
	5.5-03	Odluka o licu za upravljanje otpadom
	5.5-04	Odluka o licu za kontrolu zabrane pušenja
	5.5-05	Odluka o xxxxxxx
	<b>5.1.2</b>	<b>ARHIVA IMENOVANJA</b>

### DSM 6: MENADŽMENT RESURSIMA

Tabela 3-XI Sadržaj registra DSM 6

<b>6.2</b>	<b>LJUDSKI RESURSI</b>	
	<b>6.2.2</b>	<b>ARHIVA OBRAZOVANJA</b>
<b>6.3</b>	<b>INFRASTRUKTURA</b>	
	<b>6.3.1</b>	<b>PODACI O PROIZVODNOJ OPREMI</b>
		6.3.1-01 Spisak proizvodne opreme
		<b>6.3.1.1 KARTICE PROIZVODNE OPREME</b>
		<b>6.3.1.2 ARHIVA PODATAKA O PROIZVODNOJ OPREMI</b>
<b>6.4</b>	<b>RADNA SREDINA</b>	
	6.4-01	Akt o proceni rizika
	<b>6.4.1</b>	<b>PROCENA RIZIKA</b>

## DSM 7.2: PROCESI KOJI SE ODNOSE NA KORISNIKA

Tabela 3-XII Sadržaj registra DSM 7.2

<b>7.2.2</b>	<b>REALIZACIJA PRODAJE U GGGG</b>	
	<b>7.2.2.1</b>	<b>PONUDE I UGOVORI U GGGG</b>
	<b>7.2.2.3</b>	<b>ARHIVA REALIZACIJA PRODAJE</b>
<b>7.2.3</b>	<b>REKLAMACIJE I ŽALBE KORISNIKA</b>	
	<b>7.2.3.1</b>	<b>REKLAMACIJE I ŽALBE KORISNIKA U GGGG</b>
	<b>7.2.3.2</b>	<b>ARHIVA REKLAMACIJA I ŽALBE KORISNIKA</b>

## DSM 7.3: PROJEKTOVANJE I RAZVOJ

## DSM 7.4: NABAVKA

Tabela 3-XIII Sadržaj registra DSM 7.4

<b>7.4.1</b>	<b>KARTICE ISPORUČIOCA</b>	
<b>7.4.2</b>	<b>UGOVORI SA AUTSORS ISPORUČIOCIMA</b>	
<b>7.4.3</b>	<b>REKLAMACIJE ISPORUČIOCIMA</b>	
	<b>7.4.3.1</b>	<b>REKLAMACIJA ISPORUČIOCIMA U GGGG</b>
	<b>7.4.3.2</b>	<b>ARHIVA REKLAMACIJA ISPORUČIOCIMA</b>
<b>7.4.4</b>	<b>7.4.4.2</b>	<b>ARHIVA OCENE ISPORUČILACA</b>

## DSM 7.5 PROIZVODNJA I PRUŽANJE USLUGA

Tabela 3-XIII Sadržaj registra DSM 7.5

<b>7.5.3</b>	<b>ARHIVA REALIZACIJE PROIZVODA-USLUGA</b>
<b>7.5.6</b>	<b>ARHIVA RADA SKLADIŠTA</b>

## DSM 7.6 ARHIVA MERNO-KONTROLNE OPREME

Tabela 3-XIV Sadržaj registra DSM 7.6

<b>7.6.1</b>	<b>KARTICE MERNO-KONTROLNE OPREME</b>
<b>7.6.2</b>	<b>DOKAZI O ETALONIRANJU MKO</b>
<b>7.6.3</b>	<b>ARHIVA MERNO-KONTROLNE OPREME</b>

## DSM 8.1 ARHIVA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

## DSM 8.2 ARHIVA PROVERE SISTEMA MENADŽMENTA

## DSM 8.4 ARHIVA NEUSAGLAŠENOSTI

## DSM 8.6 ARHIVA PREVENTIVNIH MERA

## DSM 8.7 ARHIVA KOREKTIVNIH MERA MERA

### 3.4.2 Pretraga elektronskih dokumenata

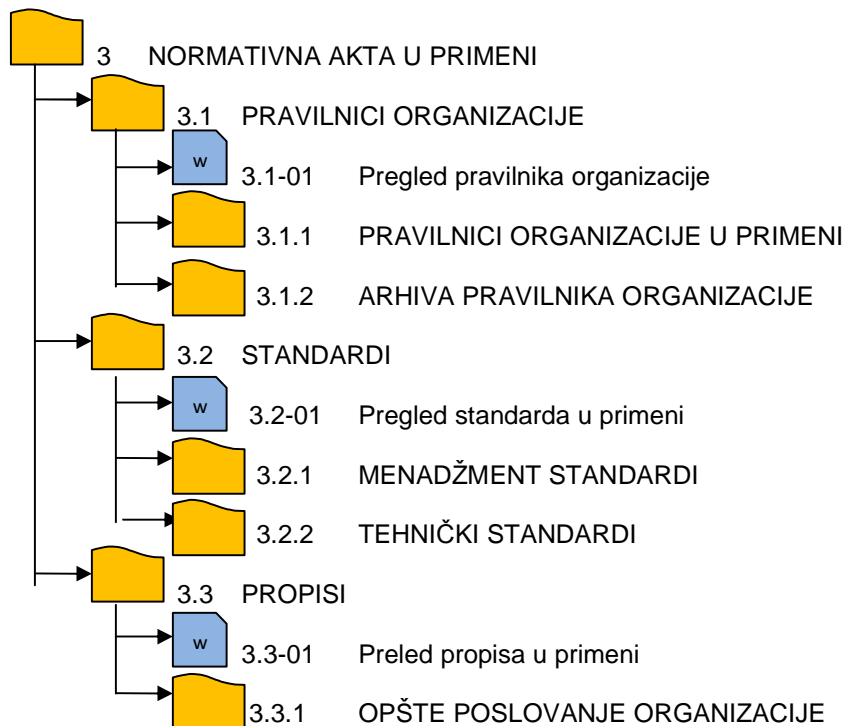
#### Dokumenta u elektronskomobliku omogućavaju:

- pristup dogovarajućem osoblje istim ažurnim informacijama u svakom trenutku,
- jednostavan pristup, lako se vrše izmene i njima se lako upravlja,
- trenutnu distribuciju i pristup sa udaljenih lokacija;
- povlačenje zastarelih dokumenata je jednostavno i efektivno.

- Jedno rešenje, koje manji broj, posebno većih orgaizacija primenjuje, je izrada softvera. Moguće mane je nedovoljno poznavanje sistema menadžmenta organizacije od strane autora softvera (često su u ponudi softverska rešenja univerzalne primene koji nije u potpunosti primenljiv u svakoj organizaciji).

- Primenom opisanog sistemskog pristupa omogućava potragu-pristup potrebnom dokumentu na nekoliko načina.

Pretragom mreže foldera i fajlova koji iz njih proizilaze ( savremeni računari automatski formiraju mrežu) dolazi se najpre do grupe dokumenata a zatim i do traženog dokumenta kako je to prikazano slikom 3.13 u nastavku



Sl. 3.13

3.4.2.2 .Pretragom u računaru kada je poznata **brojna oznaka** i naziv dokumenta (sl.3.14)

<b>8.5.1-03</b>	Analiza uspešnosti korektivnih i preventivnih mera
-----------------	--

Sl. 3.14

3.4.2.3.Hiperlinkovanjem

U svim pregledima izvršiti hiperlinkovanje citiranih dokumenata

4-0	Pregled dokumenata sistema menadžment	GG-mm-dd		+
-----	---------------------------------------	----------	--	---

### 3 ZAKLJUČAK

Ovaj rad nema cilj uniformnosti pristupu u dokumentovanju sistema menadžmenta već da ukaže na jedan mogući načina sistematizacije u dokumentovanju i primeni sistema menadžmenta u organizaciji

### 4 LITERATURA

- SRPS ISO 9001:2008- Sistemi menadžmenta kvalitetom — Zahtevi
- SRPS ISO 14001:2005- Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine
- SRPS OHSAS 18001:2008: Sistem upravljanja zaštitom zdravlja I bezbednopču na radu
- JUS ISO/TR 10013:2001 - Uputstvo za dokumentaciju sistema menadžmenta kvalitetom