

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

Sve što nije napisano, nije se desilo

DOKUMENTOVANOST SISTEMA MENADŽMENTA KAVLITETOM ORGANIZACIJE

Zdravko Erdeljan
E mail: zerdeljan@mts.rs

Rezime:

Zahtevima standarda SRPS ISO 9001:2015 u značajnoj meri je izmenjen odnos prema dokumentima sistema menadžmenta kvalitetom, kako u zahtevima za primenom tako i u terminologiji.

Dva najvažnija cilja izmene standarda:

- Pojednostavljenje grupe standarda koji će biti podjednako primenljivi za sve organizacije bez obzira na veličinu i
- obim organizacije koji će biti relevantan za postizanje definisanih planova određuje sama organizacija, tj. ima veću fleksibilnost u zavisnosti od veličine organizacije i vrste njenih aktivnosti, procesa, proizvoda i usluga.

Mnoge organizacije koje su do danas koristile standard SRPS ISO 9001 razvile su pisane procedure, opise procesa, poslovne i zapise za svoj sistem menadžmenta kvalitetom, ne menja prelaskom na dokumentovane informacije.

Novim standardom ostavljena je mogućnost svakoj organizaciji da sama, u okviru primenjenog menadžmenta satandarda, utvrđuje koje su to dokumentovane informacije neophodne za efektivnost njenog sistema menadžmenta kvalitetom.

Ovaj novi prilaz, može mnogima da stvara neudomicu šta sa postojećim dokumenovanim sistemom, odnosno šta i kako raditi da bi postojeće stanje prilagodilo novim zahtevima, pogotovo što su tumačenja u praksi bila različita i nejasna.

Cilj ovog rada je da pruži što više informacija organizacijama kako što jednostavnije i bezbolnije svoj postojeći dokumentovani sistem menadžmenta kvalitetom pripremiti i prilagoditi zahtevima standarda SRPS ISO 9001:2015.

Sadržaj		2
1	UVOD	3
2	TERMINI I DEFINICIJE	4
3	SISTEM UPRAVLJANJA DOKUMENTIMA	7
	3.1 Karakteristike dokumenta	7
	3.2 Karakteristika sistema za upravljanje dokumentima	8
	3.3 Svrha i koristi dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom	9
	3.4 Odgovornost	10
4	DOKUMENTOVANI SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM ORGANIZACIJE	11
	4.1 Opšte	11
	4.1.1 Eksterna dokumenta	11
	4.1.2 Interna dokumenta	11
	4.2 Struktura dokumentovanog sistema menadžmenta organizacije	12
	4.2.1 Struktura dokumentovanog sistema prema zahtevima SRPS ISO 9001:2008	11
	4.2.2 Struktura dokumentovanog sistema prema zahtevima SRPS ISO 9001:2015	11
	4.3 Izrada dokumenata sistema menadžmenta kvalitetom	15
	4.3.1 Odgovornost za izradu dokumenta	16
	4.3.2 Aktivnosti na izradi dokumenta	16
	4.3.3 Pozivanje na postojeća dokumenta	16
	4.3.4 Dijagram toka aktivnosti izrade dokumenta	17
	4.3.5 Opis aktivnosti iz dijagram izrade dokumenata	19
	4.4 Kreiranje i ažuriranje internih dokumenta	19
	4.4.1 Format	20
	4.4.2 Izgled naslovne strane	20
	4.4.3 Ostale strane -gornje zaglavlje-heder	20
	4.4.4 Označavanje dokumenata	21
	4.4.5 Pisanje teksta	21
	4.4.6 Sadržaj pojedinih dokumenata sistema menadžmenta kvalitetom	22
	4.4.7 Postupak sa dokumentima	23
	4.4.7.1 Odobranje dokumenatima	23
	4.4.7.2 Preispitivanje dokumenata	23
	4.4.7.3 Revizija dokumenata	23
	4.4.7.4 Distribucija dokumenata	24
	4.4.7.5 Obuka zaposlenih	24
	4.4.8 Upravljanje zapisima	24
	4.4.8.1 Aktivnosti procesa nastanka zapisa	27
	4.5 Eksterna dokumenta	30
	4.5.1 Zakonski zahtevi	30
	4.5.2 Tehnički propisi	31
	4.5.3 Zahtevi standarda	32
	4.5.4 Dokumenta poslovnih partnera-korisnika i isporučioaca	32
	4.6 Čuvanje i arhiviranje dokumenata	32
	4.6.1 Čuvanje i dostupnost dokumenata	32
	4.6.2 Arhiviranje dokumenata	33
	4.7 Unapređenje rada sa dokumentima	34
PRILOZI		36
1	Službena prepiska	36
2	Službena akta	36
3	Literatura	44

1 UVOD

Delatnost organizacije obavlja se u jednom normativnom okruženju koje obuhvata:

- Najviše pravne akte, zakone i druge propise koji uređuju specifičan sektor delatnosti i opšte poslovno okruženje, uključujući zakone i propise koji se odnose na dokumente, arhivsku građu, pristup i zaštitu podataka i informacija;
- obavezujuće standarde vezano za delatnost;
- pravila ponašanja i etički kodeks i
- očekivanja zajednice o prihvatljivom ponašanju za specifični sektor delatnosti ili organizaciju.

U dokumentima o svojim aktivnostima organizacija treba da pruži odgovarajući dokaz o svojoj usklađenosti sa normativnim okruženjem.

Standardom SRPS ISO 9001:2015 u tačkama:

- 5.2.2;
- 6.2.1;
- 7.1; 7.5.1; 7.5.3;
- 8.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3.2; 8.3.4; 8.3.5; 8.3.6; 8.4.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.6 8.6:
- 9.1.1, 9.2.2; 9.3.3 i
- 10.2

postavljaju se zahtevi za dokumentima kroz dokumentovane informacije iz kojih izdvajamo zahteve tačke 7.5, kojom se od organizacije traži da njen sistem menadžmenta kvalitetom obuhvata:

- *Dokumentovane informacije koje se zahtevaju ovim međunarodnim standardom i*
- *dokumentovane informacije koje je organizacija utvrdila kao neophodne za efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom.*

Dokumentovani sistem menadžmenta kvalitetom može da se razlikuje od organizacije do organizacije usled::

- Veličine organizacije, vrste njenih aktivnosti, procesa, proizvoda i usluga;
- složenosti procesa i njihovih međusobnih delovanja;
- kompetentnosti osoblja;
- broja i vrste menadžment standarda koji su predmet implementacije;
- relevantne zakonske regulative i
- osposobljenosti učesnika u procesima rada.

2 TERMINI I DEFINICIJE

Prema prilogu A.1 standarda SRPS ISO 9001:2015 -struktura i terminologija, ne postoji zahtev da se njegova struktura i terminologija primene u dokumentovanim informacijama sistema menadžmenta kvalitetom u organizaciji, odnosno

da se termini koje koristi organizacija za specificiranje zahteva za sistem menadžmenta kvalitetom zamene terminima koji se koriste navedenim u standardu

Izvod iz SRPS ISO 9001:2015, t.01 Opšte

Nije predviđeno da se ovim standardom nameće potreba za:

- uniformnošću u strukturi različitih sistema menadžmenta kvalitetom;
- ujednačenošću dokumentacije sa strukturom tačaka ovog međunarodnog standarda;
- korišćenjem specifične terminologije iz ovog međunarodnog standarda unutar organizacije

Organizacije mogu da odaberu da koriste termine koji odgovaraju realizaciji njihovih operativnih aktivnosti ,npr. korišćenje termina:

- „Zapis”, „dokumentacija” ili „protokol” pre nego „dokumentovana informacija” i
- „isporučilac”, „partner” ili „prodavac” pre nego „eksterni isporučilac”).

Izvodi iz termina SRPS ISO 15489-1:2007 prikazani su u tabeli 2-II u nastavku

Tabela 2-II

- **Dokument** (document, noun)
Zabeležena informacija ili objekat koji se mogu tretirati kao jedinica.
- **dokumenti / dokumentarni materijal** (records)
Informacije koje, kao dokaz i informaciju, stvara, prima i čuva neka organizacija ili osoba u izvršavanju svojih pravnih obaveza ili u obavljanju posla.
- **klasifikacija** (classification)
Sistematska identifikacija i uređenje poslovnih aktivnosti i/ili dokumenata u kategorije, prema logički strukturiranim konvencijama, metodama i proceduralnim pravilima predstavljenim klasifikacionim sistemom.
- **praćenje** (tracking)
Stvaranje, prihvatanje, čuvanje i održavanje informacija o kretanju i korišćenju dokumenata
- **sistem upravljanja dokumentima** (records system)
Informacioni sistem kojim se prihvataju dokumenti, upravlja njima i omogućava pristup tokom vremena.
- **uništenje** (destruction)
Postupak uklanjanja ili brisanja dokumenta, bez ikakve mogućnosti za njegovu rekonstrukciju.
- **upravljanje dokumentima** (records management)
Oblast upravljanja koja obuhvata odgovornost za efikasnu i sistematsku kontrolu nad stvaranjem, prijemom, čuvanjem i održavanjem, korišćenjem i izdvajanjem dokumenata, uključujući procese za prihvatanje dokumenata u sistem, čuvanje i održavanje dokaza i informacija o poslovnim aktivnostima i transakcijama u obliku dokumenata.
- **zavođenje dokumenta** (registration)
Čin kojim se dokumentu, prilikom njegovog uvođenja u sistem, daje jedinstveni identifikator

- **instrukcija**
Odredba kojom se formuliše aktivnost koju treba sprovesti.
- **iskaz**
Odredba kojom se formuliše informacija.
- **izričit zahtev**
Zahtev normativnog dokumenta koji se mora obavezno ispuniti u cilju postizanja usklađenosti sa tim dokumentom
- **normativni dokumenat**
Dokumenat kojim se određuju pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate.
NAPOMENE
 - 1 Termin "normativni dokumenat" je opšti pojam, koji obuhvata dokumente kao što su standardi, tehničke specifikacije, pravila dobre prakse i propisi.
 - 2 Pod "dokumentom" podrazumeva se svaki nosilac informacije, zapisane u ili na njemu.
 - 3 Termini za različite vrste normativnih dokumenata definisani su tako da se odnose na dokumenat i njegov sadržaj kao jedinstven entitet.
- **odredba**
Izražavanje sadržaja normativnog dokumenta u obliku iskaza, instrukcije, preporuke ili zahteva.
NAPOMENA - Vrste odredbi razlikuju se po načinu izlaganja koja se koriste; npr.
 - instrukcije se izražavaju u zapovednom načinu,
 - preporuke se obično izlažu pomoću glagola "treba",
 - zahtevi pomoću glagola "mora"
- **opciona zahtev**
Zahtev normativnog dokumenta, koji mora da bude ispunjen, radi postizanja usklađenosti sa određenom opcijom, dopuštenom tim dokumentom.
NAPOMENA - Opciona 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 zane-maren.
- **pravilo dobre prakse**
Dokumenat, kojim se preporučuje praksa ili postupci za projektovanje, proizvodnju, ugradnju, održavanje ili korišćenje opreme, konstrukcije ili proizvoda.
NAPOMENA - Pravilo dobre prakse može da bude standard, deo standarda ili samostalan dokumenat.
- **preporuka**
Odredba kojom se formuliše savet ili uputstvo
- **propis**
Dokumenat, koji sadrži obavezne pravne norme, donete od nadležnog organa uprave.
- **standard**
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.
NAPOMENA - Standardi treba da budu zasnovani na proverenim rezultatima nauke, tehnologije (tehnikе) i iskustva, radi postizanja optimalne koristi za društvo.
- **tehnički propis**
Propis, koji sadrži tehničke zahteve, bilo neposredno, bilo pozivanjem na standard, tehničku specifikaciju ili pravilo dobre prakse ili uključuje sadržaje navedenih dokumenata.
NAPOMENA - Tehnički propis može biti dopunjen tehničkim uputstvom, koje ukazuje na neke od načina usklađivanja sa zahtevima propisa, tj. na odredbe za način zadovoljenja zahteva.

- **zahtev**

Odredba kojom se formulišu kriterijumi koje treba ispuniti.

NAPOMENA - Termin "obavezan zahtev" treba koristiti samo za zahtev obavezan na osnovu zakona ili propisa

Izvod iz Zakona o arhivskoj građi i arhivskoj službi

Dokument

predstavlja svaki zapis, odnosno svedočanstvo, bilo koje vrste, oblika i tehnike izrade (rukopis, štampani dokument, crtež, elektronski dokument i dr.) koji sadržajem, kontekstom i strukturom pruža dokaz o aktivnosti koju pravno ili fizičko lice preuzima, obavlja ili zaključuje u vršenju svoje delatnosti, koji je overen i potpisan.

Kao što se iz prednjeg vidi, pojam

dokumentovana informacija sastoji se od pojmova:

-dokumentovati , znači pokazati istinitost dokazima i

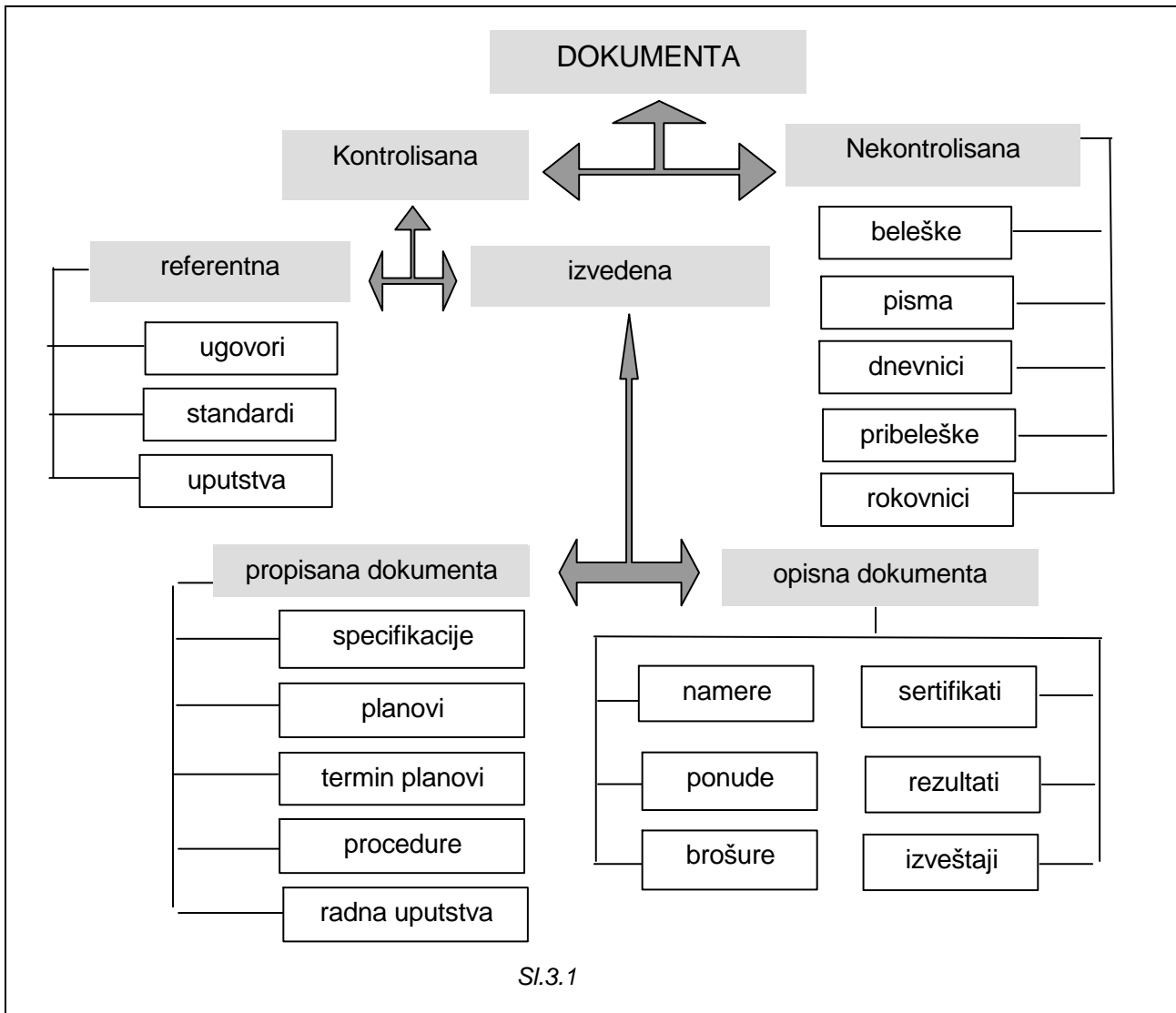
-Informacija, podatak sa određenim značenjem, odnosno znanje koje se može preneti na bilo koji način (pismom, audio, vizuelno, elektronski ili na neki drugi način).

3 SISTEM UPRAVLJANJA DOKUMENTIMA

Smisao upravljanja dokumentima je:

- Uspostavljanje kontrole nad dokumentima sistema menadžmenta kvalitetom;
- primena samo preispitanih i odobrenih dokumenata;
- primena samo važećih verzija dokumenata;
- da se ostavi trag da je nešto urađeno;
- da se sačuvaju neki podaci;
- da se sačuva neko znanje;
- da obezbedi raspoloživost dokumenata na svim mestima na kojima se koriste i
- uklanjanje zastarelih dokumenata.

Na slici 3.1 dat je prikaz dokumenata u neposrednoj primeni kao i njihova međusobna veza.



3.1 KARAKTERISTIKE DOKUMENTA

Dokument treba ispravno da odražava ono što je saopšteno ili odlučeno ili one radnje koje su preduzete. Treba da bude u stanju da podrži potrebe posla na koji se odnosi, da posluži za utvrđivanje odgovornosti, kao i da ima podatke neophodne za dokumentovanje.

Dokumentacija omogućava saopštavanje o namerama i doslednost akcije. Njenim korišćenjem doprinosi se:

- Ostvarivanju usaglašenosti sa zahtevima korisnika i poboljšavanju kvaliteta;

- pripremi odgovarajuće obuke;
- ponovljivosti i sledljivosti;
- stvaranju objektivnog dokaza i
- vrednovanju efektivnosti i stalne pogodnosti sistema menadžmenta kvalitetom.

Postupci vezani za upravljanje dokumentima treba da dovedu do merodavno ovlašćenih dokumenata koji imaju karakteristike navedene u tabeli 3-I

Tabela 3-I

Izvod iz t.7.2 Karakteristika dokumenta standarda SRPS ISO 15489-1:2007 Informacije i dokumentacija - Upravljanje dokumentima - Deo 1: Opšte	
Autentičnost	Autentičan je onaj dokument za koga se može dokazati:
	a da on jeste ono što se u njemu tvrdi da jeste,
	b da ga je stvorila ili poslala osoba za koju se tvrdi da ga je stvorila ili poslala
	c da je stvoren ili je poslat u ono vreme u koje se tvrdi da je to učinjeno.
	Da bi osigurala autentičnost dokumenta, organizacija treba da primeni i dokumentuje politiku i procedure koje kontrolišu stvaranje, prijem, prosleđivanje, čuvanje i održavanje i izdvajanje dokumenta, kako bi se osiguralo da su stvaraoci dokumenata ovlašćeni i identifikovani, te da su dokumenti zaštićeni od neovlašćenog dodavanja, brisanja, menjanja, korišćenja i uništenja.
Verodostojnost	Verodostojan je onaj dokument čijem se sadržaju može verovati da potpuno i tačno predstavlja poslovne aktivnosti ili činjenice koje potvrđuje i na koji se može osloniti tokom narednih poslovnih aktivnosti. Dokumenti treba da se stvaraju u trenutku obavljanja poslovne aktivnosti ili događaja na koji se odnose, ili odmah nakon toga, od strane osoba koje imaju neposredno saznanje o činjenicama ili instrumentima koji se rutinski koriste u poslovanju da bi se izvršila poslovna aktivnost.
Integritet	Integritet dokumenta podrazumeva da je on potpun i neizmenjen. Neophodno je dokument zaštititi od neovlašćenog menjanja. Politika i procedure upravljanja dokumentima treba da utvrđuju koji dodaci i beleške mogu da se dodaju dokumentu nakon što je on nastao, pod kojim se uslovima dodaci i beleške autorizuju i ko je ovlašćen da ih dodaje. Svaka autorizovana beleška, dodatak ili brisanje na dokumentu treba da budu izričito naznačeni i proverivi.
Upotrebljivost	Upotrebljiv je onaj dokument koji je moguće locirati, pretražiti, predstaviti i interpretirati. Trebalo bi da postoji mogućnost njegovog naknadnog predstavljanja kao direktno povezanog s poslovnom aktivnošću koja ga je proizvela. Kontekstualne veze dokumenta treba da sadrže informacije koje su potrebne za razumevanje poslovne aktivnosti koje su ih proizvele ili koristile. Dokument treba identifikovati u kontekstu širih poslovnih aktivnosti i funkcija. Potrebno je očuvati i održavati veze između dokumenata koji dokazuju redosled aktivnosti

3.2 KARAKTERISIKA SISTEMA ZA UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA

Uspešno sprovođenje sistema kvaliteta podrazumeva postojanje odgovarajuće dokumentacije jer:

- 1) Sve što se radi mora biti dokumentovano;
- 2) dokumenta moraju biti funkcionalna;
- 3) standardima se daju prepоруke šta organizacija treba da ispuni i potom to dokumentuje i
- 4) potrebno je upravljati dokumentima.

Dokumenti sistema menadžmenta kvalitetom obezbeđuju konzistentan sistem upravljanja procesima u organizaciji; uključuju proces izrade, pregleda, odobranja, revizije, distribucije i arhiviranja dokumenata kvaliteta.

Sistemi za upravljanje dokumentima treba da podržavaju dokumenta sa karakteristikama navedenih u 3.1. kao i da imaju karakteristike opisane u tabeli 3-II

Tabela 3-II

Izvod iz t.8.2 Karakteristika sistema za upravljanje dokumentima standarda SRPS ISO 15489-1:2007:Informacije i dokumentacija - Upravljanje dokumentima - Deo 1: Opšte	
Pouzdanost	Svaki sistem koji se koristi za upravljanje dokumentima treba da bude u stanju dakontinuirano i redovno funkcionise u skladu sa odgovarajućim procedurama. Sistem za upravljanje dokumentima treba da:
	a rutinski prihvataju u sistem sva dokumenta koja nastaju u delu poslovnih aktivnosti koje pokriva,
	b dokumenta sredi na onaj način koji odražava poslovne procese stvaraoaca dokumenta,
	c dokumenta zaštititi od neovlašćenog menjanja ili izdvajanja
	d rutinski funkcionise kao primarni izvor informacija o aktivnostima koje su dokumentovane u njima
	e osigura lak pristup svim relevantnim dokumentima i metapodacima koji se na njih odnose
Pouzdanost sistema treba dokumentovati stvaranjem i čuvanjem dokumenata o radu sistema. Ovi dokumenti treba da pokažu da sistem zadovoljava prêthodno navedene kriterijume. Sistem za upravljanje dokumentima treba da odgovori na promene u poslovnim potrebama, ali nijedna promena u sistemu ne sme imati uticaj na karakteristike dokumenta u sistemu. Slično tome, kada se dokumenti prenose iz jednog sistema za upravljanje dokumentima u drugi, prenos treba obaviti na onaj način koji ne utiće štetno na karakteristike dokumenata.	
Integritet	Treba primeniti kontrolne mere, kao što su nadzor pristupa, verifikacija korisnika, da bi se sprečili neovlašćeni pristup, uništenje, izmena, ili uklanjanje dokumenata. Ove kontrolne mere mogu biti (projektovane) unutar ili izvan specifičnog sistema za upravljanje dokumentima. U slučaju elektronskih dokumenta, organizacija može imati potrebu da dokaže da bilo kakva neispravnost sistema, nadgradnja, ili redovno održavanje ne utiču na integritet dokumenata
Usklađenost	Sistemima za upravljanje dokumentima treba upravljati u skladu sa svim zahtevima koji proizlaze iz tekućeg poslovanja, normativnog okruženja i očekivanja zajednice u kojoj organizacija deluje. Osoblje koje stvara dokumenta treba da razume kako ovi zahtevi utiču na poslove koje oni obavljaju. Usklađenost sistema za upravljanje dokumentima sa takvim zahtevima treba redovno ocenjivati, a dokumenta o ovim ocenjivanjima čuvati kao dokazno sredstvo.
Sveobuhvatnost	Sistemi za upravljanje dokumentima treba da upravljaju dokumentima koji nastaju u celokupnom nizu poslovnih aktivnosti organizacije ili dela organizacije u kom deluju
Sistematičnost	Dokumenta treba stvarati, čuvati i održavati i njima upravljati sistematično. Postupke za stvaranje i čuvanje dokumenata treba sistematizovati kroz projektovanje i rad oba sistema – sistema za upravljanje dokumentima i poslovnog sistema. Politika koja se odnosi na sistem za upravljanje dokumentima treba da bude tačno dokumentovana, odgovornosti raspodeljene, a treba da postoji i formalno utvrđena metodologija upravljanja sistemom za upravljanje dokumentima

3.3 SVRHA I KORISTI DOKUMENTACIJE SISTEMA MENADŽNENTA KVALITETOM

Upravljanjem dokumentima u sistemu menadžmenta kalitetom rukovodi se postupcima, kako osoba zaduženog za rad sa dokumentima, tako i svake osobe koja stvara ili koristi dokumenta tokom svojih poslovnih aktivnosti. i uključuje:

- Dodelu odgovornosti i nadležnosti;
- obezbeđivanje niza postupaka koji se odnose na upravljanje i korišćenje dokumenata;
- projektovanje, primenu i administriranje specijalizovanih sistema za upravljanje dokumentima i
- integraciju upravljanja dokumentima u poslovne sisteme i procese.

Upravljanje dokumentima sistema menadžmenta kvalitetom predstavlja izvor informacija o poslovnim aktivnostima koje mogu poslužiti kao podrška narednim aktivnostima i poslovnim odlukama, a isto tako osigurava dosledan i odgovoran odnos prema sadašnjim i budućim zainteresovanim stranama i omogućava organizaciji da:

- Obavlja posao na uređen, efikasan i odgovoran način;
- opiše sistem menadžmenta organizacije;
- olakšava obavljanje aktivnosti u celoj organizaciji;
- ostvaruje doslednost, kontinuitet i produktivnost u upravljanju;
- obezbedi dokaze o poslovnim aktivnostima;
- štiti interese organizacije i prava zaposlenih, stranaka i zainteresovanih strana;
- ostvari kontinuitet u slučaju nesreće;
- obezbedi zaštitu i podršku u sporovima, uključujući i upravljanje rizicima koji su povezani sa postojanjem ili nedostatkom dokaza o aktivnostima u organizaciji;
- pomogne zaposlenim da razumeju svoju ulogu u organizaciji i stvaranje jasnog, efikasnog okvira za rad;
- stvara osnove za red i sklad u organizaciji;
- obezbeđuje usklađenost u radu, koja se zasniva na dokumentovanim procesima;
- stvara osnove za neprekidna poboljšavanja i
- obezbeđuje dokumentovane osnove za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom.

3.4 ODGOVORNOST

Dokumenti se stvaraju, primaju i koriste tokom obavljanja poslovnih aktivnosti organizacije.

Da bi se podržalo kontinuirano obavljanje delatnosti i postigla usklađenost s normativnim okruženjem, potrebno je definisati odgovornost i nadležnosti u upravljanju dokumentima u celoj organizaciji.

Treba da bude jasno ko je odgovoran za preuzimanje potrebnih radnji onda kada je prepoznata određena potreba za stvaranjem i prihvatanjem dokumenata u sistem.

Ove odgovornosti treba raspodeliti svima zaposlenima u organizaciji čiji opis posla spada primena i stvaranje dokumenta, što treba uneti i u opise posla i slična opšta i pojedinačna akta. Postavljanje odgovornih osoba može biti utvrđeno i zakonom.

Raspoređivanje odgovornosti kroz opšta i pojedinačna akta moralo bi da uključuje sledeće:

- izvršne rukovodioce odgovorne su da pruže podršku primeni politike za upravljanje dokumentima u celoj organizaciji;
- stručnjake u upravljanju dokumentima odgovornih za sve aspekte upravljanja dokumentima, uključujući:
 - projektovanje, primenu i održavanje sistema za upravljanje dokumentima i za njegovo funkcionisanje i
 - obučavanje korisnika za upravljanje dokumentima i funkcionisanje sistema za upravljanje dokumentima,

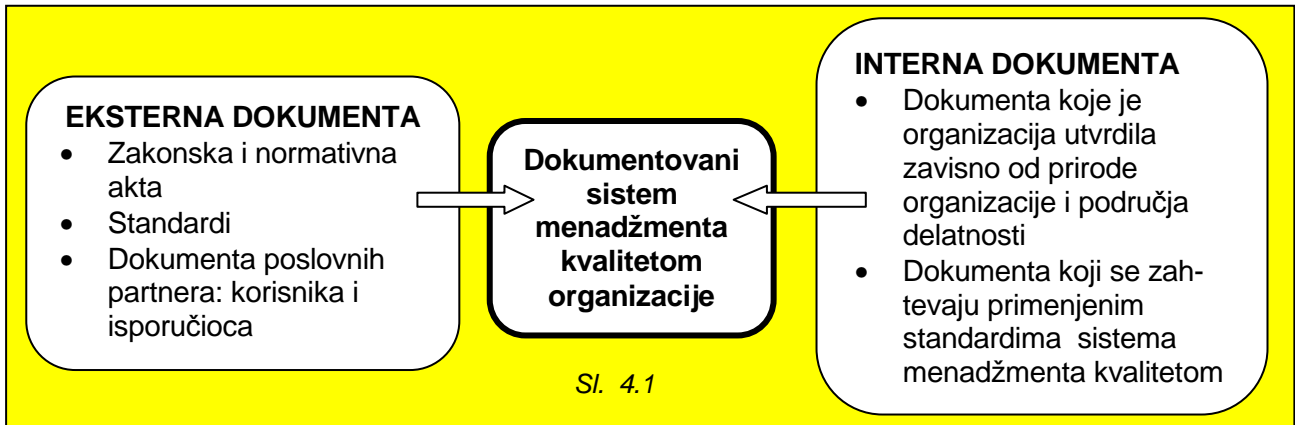
Mora se osigurati da je sva dokumentacija tačna, dostupna i čitljiva za osoblje, onda kada se to zahteva.

Svi zaposleni moraju biti pouzdani i odgovorni za čuvanje tačnih i potpunih dokumenata o svojim aktivnostima.

4 DOKUMENTOVANI SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM ORGANIZACIJE

4.1 OPŠTE

Dokumentovani sistema menadžmenta kvalitetom organizacije može se posmatrati na način prikazan na slici 4.1.



Sl. 4.1

4.1.1 EKSTERNA DOKUMENTA

- **Zakonska i normativno pravna akta**
Vezano za privrednu delatnost i poslovanje organizacije obuhvataju: radne odnose i zdravstveno osiguranje, finansijsko poslovanje, za zaštitu od požara i druge;
- **Standardi**
Vezano za proizvode organizacije obuhvataju tehničke uslove, provere i dokazivanje kvaliteta i drige;
- **Dokumenta poslovnih partnera-korisnika i isporučioća**
Odnose se na aktivnosti vezane za proizvode i usluge koje organizacija pruža ili prima.

4.1.2 INTERNA DOKUMENTA

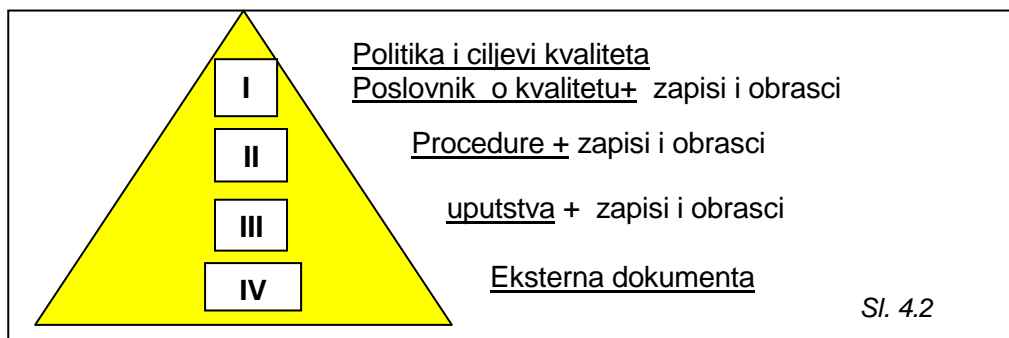
Dokumenta koje je organizacija utvrdila zavisno od prirode organizacije i područja delatnosti, kao neophodne za efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom obuhvataju:

- Dokumenta iz normativno pravne oblasti, upravljanja preduzećem i radnih odnosa, čije je formiranje regulisano zakonima, normativnim aktima i drugim propisima,
- dokumenta o izvršenim poslovnim aktivnostima iz osnovne delatnosti organizacije, čije je forma definisana, postupcima i uputstvima koji se odnose na konkretne procese iz kojih dokumenta nastaju i
- dokumenta iz procesa obezbeđenja kvaliteta i upravljanja kvalitetom koji imaju formu definisanu u okviru dokumentacije sistema za menadžment kvalitetom.

4.2 STRUKTURA DOKUMENTOVANOG SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETOM

4.2.1 Struktura dokumentovanog sistema prema zahtevima SRPS ISO 9001:2008

Dokumentovani sistem menadžmenta kvalitetom, iz dosadašnje postojeće dokumentacijske prakse organizacija po zahtevima SRPS ISO 9001:2008 mogao bi se prikazati kao što je to na slici 4.2



gde:

- **Politika kvaliteta**

pruža okvir za postavljanje ciljeva kvaliteta i podržava strateško usmerenje organizacije;

- **Poslovnik o kvalitetu**

daje usklađene informacije, interno i eksterno, o sistemu menadžmenta kvalitetom i karakterističan je za svaku organizacije;

- **Procedure**

daju informacije o tome kako se dosledno obavljaju aktivnosti i procesi i mogu se pozivati na uputstva. U principu, procedure opisuju aktivnosti koje povezuju različite funkcije. Procedure moraju biti pristupačne i razumljive od strane onih koji sa njima rukuju;

- **Uputstva**

sadrže preporuke ili sugestije koja definišu kako se neka aktivnost obavlja.

Struktura, oblik i nivo detalja u uputstvima prilagođavaju se potrebama zaposlenih i zavise od njihovih znanja i kvalifikacija, kao i od složenosti posla i

- **Zapisi**

poseban tip dokumenata koji pružaju objektivne dokaze obima ispunjavanja zahteva za kvalitet ili efikasnost primenjenih elemenata sistema za menadžmenta kvalitetom.

4.2.2 Struktura dokumentovanog sistema prema zahtevima SRPS ISO 9001:2015

Polazeći od:

a) objašnjenja datog u prilogu A1 standarda SRPS ISO 9001:2015 da:

Ne postoji zahtev da se njegova struktura i terminologija primene u dokumentovanim informacijama sistema menadžmenta kvalitetom u organizaciji, odnosno da se termini koje koristi organizacija za specificiranje zahteva za sistem menadžmenta kvalitetom zamene terminima koji se koriste navedenim standardom

b) zahteva za dokumentovanim informacijama standarda SRPS ISO 9001:2015 prikazanih tabelama 4-I: 4-II i 4-III

Tababela 4-I

t. standarda	Zahtev za održavanje
4.4.1	U obimu u kojem je to neophodno organizacija mora da a. održava dokumentovane informacije kao podršku za realizaciju operativnih aktivnosti svojih procesa
5.2.2	Politika kvaliteta mora da bude: a) dostupna i da se održava kao dokumentovana informacija
6.2	Organizacija mora da održava dokumentovane informacije o ciljevima kvaliteta
Zahtev za čuvanje	
4.4.1	U obimu u kojem je to neophodno organizacija mora da: b) čuva dokumentovane informacije da bi imala poverenje u to da se procesi izvršavaju kao što je planirano
7.1.5	Organizacija mora da čuva odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz pogodnosti resursa za praćenje i merenje za njihovu namenu.
8.2.3.2	Organizacija mora, kako je primenljivo, da čuva dokumentovane informacije: a) o rezultatima preispitivanja; b) o svim novim zahtevima za proizvode i usluge
8.3.5	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije o izlaznim elementima projektovanja i razvoja

8.3.6	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije o: a) Izmenama projektovanja i razvoja; b) rezultatima preispitivanja; c) odobravanju izmena i d) merama preduzetim za sprečavanje štetnih uticaja
8.4	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije o ovim aktivnostima i svim neophodnim merama koje proizlaze iz vrednovanja.
8.5.2	Kada sledljivost predstavlja zahtev, organizacija mora da upravlja jedinstvenom identifikacijom izlaznih elemenata i mora da čuva dokumentovane informacije koje su neophodne za omogućavanje sledljivosti.
8.5.6	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije koje opisuju rezultate preispitivanja izmena, osobe koje odobravaju izmenu i sve neophodne mere koje proizlaze iz preispitivanja.
8.6	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije o puštanju proizvoda i usluga. Dokumentovane informacije moraju da obuhvate: a) dokaze o usaglašenosti sa kriterijumima za prihvatanje i b) sledljivost do osobe ili osoba koje su ovlašćene za puštanje.
9.1.1	Organizacija mora da čuva odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima.
9.2	f) čuva dokumentovane informacije kao dokaz o primeni programa provere i rezultatima provere.
9.3.2	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima preispitivanja od strane rukovodstva.
10.2.2	Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije kao dokaz o: a) prirodi neusaglašenosti i svakoj naknadno preduzetoj meri i b) rezultatima svake korektivne mere

Tabela 4.II

Termini iz SRPS ISO 9001:2015	Termini iz SRPS ISO 9001:2008
Proizvodi i usluge	Proizvodi
Dokumentovane informacije (t.7.5)	Dokumentacija, poslovnik o kvalitetu, dokumentovane procedure, zapisi (t. 4.2.1)
Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa (7.14)	Radna sredina (t. 6.4)
Resursi za praćenje i merenje (7.15)	Oprema za praćenje i merenje (7.6)
Eksterno nabavljeni proizvodi i usluge	Nabavljeni proizvod
Eksterni isporučilac	Isporučilac

Tabela 4.III

Termin prema SRPS ISO 9001:2015	Odnosi se na uobičajeni termina iz SRPS ISO 9001:2008
održavanje dokumentovane informacije (videti tabelu 4-I)	-dokumenat -dokumentovana procedura -poslovnik o kvalitetu ili -plan kvaliteta
čuvanje dokumentovane informacije (videti tabelu 4-I)	zapisi
Kao pojam „obrazac“ se ne pojavljuje	Obrazac*
*NAPOMENA Prema standardu SRPS ISO 10013:2002-Uputstvo za dokumentaciju SMK, t.3: Termini i definicije termin „ obrazac“ označava dokumenat koji se koristi da se zapišu podaci koji se zahtevaju u SMK. Obrazac postaje zapis kada se u njega unesu podaci	

Kao zaključak, a vezano za objašnjenja iz priloga A.1 SRPS ISO 9001:2015, može se reći da u standardu:

Ne postoji zahtev da se:	njegova struktura i terminologija primene u dokumentovanim informacijama sistema menadžmenta kvalitetom u organizaciji
	termini koje koristi organizacija za specificiranje zahteva za sistem menadžmenta kvalitetom zamene terminima koji se koriste u ovom međunarodnom standardu
Organizacije mogu da odaberu da:	koriste termine koji odgovaraju realizaciji njihovih operativnih aktivnosti (npr. korišćenje termina „zapis”, „dokumentacija” ili „protokol” pre nego „dokumentovane informacije”; ili „isporučilac”, „partner” ili „prodavac” pre nego „eksterni isporučilac”).

Kao što se vidi, organizaciji je ostavljeno da sama odluči, u skladu sa svojim potrebama, strukturu dokumentovanog sistema menadžmenta kvalitetom.

Polazeći od dosadašnje prakse i navike, a vezano sa prethodnim nameće se, kao rešenje:

prihvatiti postojeći dokumentovani sistem menadžmenta kvalitetom kako je to prikazano slikom 4.2 uz odgovarajuća prilagođavanja zahtevima SRPS ISO 9001:2015-sl.4.3

jer aktivnosti kod realizacije pojedinih aktivnosti i procesa zahtevaju primenu odgovarajućih:

- uputstva ili procedura (zahtev za održavanje dokumentovane informacije);
- zapisa (zahtev za čuvanje dokumentovane informacije) kao dokaza o obavljenim aktivnostima i
- obrazaca neophodnih i svim slučajevima.

Ostaje jedino pitanje za Poslovníkom o kvalitetu: **DA** ili **NE**

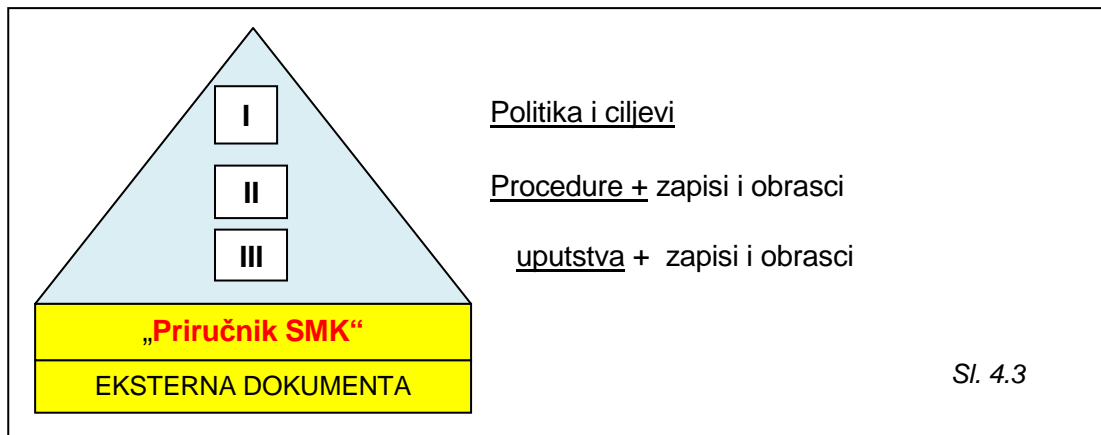
Da se podsetimo, šta se od Poslovníka o kvalitetu primenom SRPS ISO 9001:2008, zahevalo:

- sprovođenje politke kvaliteta organizacije, postupaka i zahteva,
- opisivanje i primenjivanje efektivnog sistema menadžmenta kvalitetom
- napisana poglavlja sa jasnim odgovorima na pitanja ŠTA, KAKO i KO treba da obavi određeni zadatak,
- politika kvaliteta i prateći ciljevi kvaliteta,
- upućivanje na detaljnija objašnjenja u posebnim referentnim dokumentima (procedure, uputstva, pravilnike i i sl),
- definisanje termina koji imaju jedinstveno značenje za posao organizacije,
- poboljšavanje kontrole u praksi i olakšavanje aktivnosti obezbeđenja,
- stvaranje dokumentovane baze za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom,
- ostvarivanje kontinuiteta sistema menadžmenta kvalitetom i njegovih zahteva kod promenljivih okolnosti i
- upućivanje na dokumente nižeg nivoa.

Kao što se vidi, Poslovník o kvalitetu je dokumenat koji je opisivao sistem menadžmenta kvalitetom organizacije: politiku o kvalitetu, procedure, uputstva, procese i zapise.

Njegovim izostavljanjem ne bi bilo jedinstvenog dokumenta koji povezuje zahteve standarda SRPS ISO 9001:2015 sa dokumentovanim sistem menadžmenta kvalitetom organizacije, posebno kod primene integrisanih menadžment sistema.

Iz tog razloga, po mišljenu autora ovog rada, potreba za ovakvim dokumentom je neophodna kao baznog dokumenta za prikaz sistema menadžmenta kvalitetom organizacije (uz prilagođavanje zahtevima SRPS ISO 9001:2015), iz kojeg proističu ostala dokumenta, pri čemu je sve jedno da li se on zvao Poslovník o kvalitetu, Priručnik SMK, ili dobio neki drugi naziv (slika 4.3)



4.3 IZRADA INTERNIH DOKUMENATA SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETOM

Izrada dokumentacije ne treba da bude sama sebi cilj, nego treba da bude aktivnost koja stvara dodatnu vrednost.

Svaka organizacija određuje obim zahtevane dokumentacije i medijume koji će se koristiti. To zavisi od činilaca kao što su.

- Veličina i delatnost organizacije;
- broj i vrste upravljačkih standarda koji su predmet primene;
- složenost procesa i njihovo međusobno delovanje;
- zahtevi korisnika;
- ugovorne obaveze sa kojima se organizacija saglasila;
- složenost proizvoda;
- relevantna zakonska regulativa;
- prikazana sposobnost osoblja, kao i
- stepen do kojeg je neophodno prikazati ispunjenost zahteva sistema menadžmenta kvalitetom.

Organizacija ima slobodu u dokumentovanju svog sistema menadžmenta kvalitetom. Potrebno je da izradi ona dokumenata koja sse odnose na:

- Efektivno planiranje;
- rad;
- upravljanje i
- stalno poboljšavanje sistema menadžmenta kvalitetom i identifikovanih procesa.

Medijum na kojem se nalazi dokumentacija, obim i priroda dokumentacije treba da bude primeren potrebama organizacije.

Dokumentacija može biti u bilo kom ponovljivom obliku, od pojedinačnih formalnih dokumenata, preko tehničkih zabeležaka ubačenih u crteže do uputstava za upotrebu mašina. Dokumentacija takođe može biti u grafičkom ili video obliku. Grafički formati, ili video, ili jednostavan set slika mogu biti naročito korisni pošto vizuelna pomagala mogu često da daju informacije tačnije nego dugačak detaljan opis.

Pri izradi dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom organizacije potrebno je analizirati postojeću dokumentaciju i koristiti je svuda gde se ona uspešno primenjuje, a ne kosi se sa zahtevima standarda od interesa

Važno je da se u pripremanju dokumentacije što više uključe zaposleni iz organizacije, do stepena do kog oni mogu da doprinesu, tako da ti detalji oslikavaju stvarnu radnu praksu. radi. Što se ranije i više njih uključi, bolje će biti njihovo razumevanje, angažovanje i osećaj posedovanja.

Proces izrade dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom predstavice mo dijagramom toka aktivnosti u nastavku pri emu e se koristiti „principi programa upravljanja kvalitetom“- izvod iz ta eke 7-Zahtevi za upravljnje dokumentima standarda SRPS ISO 15489-1:2007: Informacije i dokumentacija - Upravljanje dokumentima - Deo 1: Opšte

7.1 Principi programa za upravljanje dokumentima

Dokumenti se stvaraju, primaju i koriste tokom obavljanja poslovnih aktivnosti. Da bi podržale kontinuirano obavljanje delatnosti, postigle usklađenost s normativnim okruženjem i obezbedile potreban nivo odgovornosti, organizacije treba da stvore i čuvaju autentična, verodostojna i upotrebljiva dokumenta i da zaštite njihov integritet, onoliko dugo koliko je to potrebno. Da bi to postigle, organizacije treba da uspostave i sprovode sveobuhvatan program upravljanja dokumentima koji uključuje sledeće:

- a) utvrditi koja dokumenta treba stvoriti u svakom poslovnom procesu i koje informacije ona treba da sadrže,*
- b) odlučiti u kojem obliku i strukturi dokumenta treba stvarati i prihvatati u sistem i koje tehnologije pri tom koristiti,*
- c) utvrditi koje metapodatke treba stvarati uz dokument i tokom postupanja sa njim i kako te metapodatke trajno povezati i njima upravljati,*
- d) utvrditi zahteve za pronalaženje, korišćenje i prosleđivanje dokumenta između poslovnih procesa i drugih korisnika i koliko ih dugo treba čuvati da bi ti zahtevi bili ispunjeni,*
- e) odlučiti kako treba organizovati dokumenta da bi se ispunili zahtevi za korišćenjem,*
- f) proceniti rizike koji bi nastali kada ne bi postojali merodavni dokumenti o aktivnostima,*
- g) čuvati dokumenta i učiniti ih dostupnim tokom vremena, da bi se zadovoljili poslovni zahtevi i očekivanja zajednice,*
- h) postići usklađenost s pravnim i normativnim zahtevima, primenljivim standardima i politikom organizacije,*
- i) osigurati da se dokumenti čuvaju i održavaju u bezbednom i sigurnom okruženju,*
- j) osigurati da se dokumenti zadržavaju samo onoliko dugo koliko je to potrebno ili koliko se zahteva i*
- k) identifikovati i vrednovati mogućnosti za poboljšanje efektivnosti, efikasnosti ili kvaliteta procesa, odluka i aktivnosti koje bi bile rezultat boljeg stvaranja ili upravljanja dokumentima.*

Pravila za stvaranje i prihvatanje dokumenata u sistem i metapodataka o njima treba uključiti u procedure koje uređuju sve poslovne procese kod kojih postoji zahtev za dokazom o aktivnosti.

Planiranje kontinuiteta poslovanja i mera zaštite u vanrednim situacijama treba da osigura da su, kao deo analize rizika, identifikovani dokumenti koji su vitalni za nastavak rada organizacije, da su zaštićeni i da im se po potrebi može ponovo pristupiti kada to bude potrebno.

4.3.1 Odgovornost za izradu dokumenta

Izradu, preispitivanje i izmene dokumenata sistema menadžmenta kvalitetom, treba proveriti licima uključenim u procese i aktivnosti na koje se odnose dokumenti što dovodi do boljeg razumevanja neophodnih zahteva, pri emu se izrada pojedinih dokumenata može poveriti jednoj ličnosti, ili pak timu za izradu dokumenta.

4.3.2 Aktivnosti na izradi dokumenta

Kada se govori o aktivnosti na izradi dokumenata, potrebno je da se identifikuju dokumenta neophodna za efektivnu primenu i razumevanje međusobnog delovanja pojedinih dokumenata.

Analiza procesa treba da bude osnova za definisanje obima potrebne dokumentacije, odnosno mora se voditi računa da sama dokumentacija ne treba da bude pokretač procesa.

Preispitivanje i iskorišćavanje postojećih dokumenata može znatno da skрати vreme za izradu dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom, odnosno može pomoći kod identifikacije onih oblasti u kojima nedoslednosti sistema menadžmenta kvalitetom treba utvrditi i ispraviti.

Redosled izrade dokumentacije ne treba da sledi hijerarhiju dokumenata, jer se često procedure i radna uputstva izrade pre završetka poslovnika o kvalitetu (ukoliko se organizacija opredelila za njegovu izradu.

U nastavku se daje nekoliko primera kojie se mogu preduzeti, kada je to potrebno:

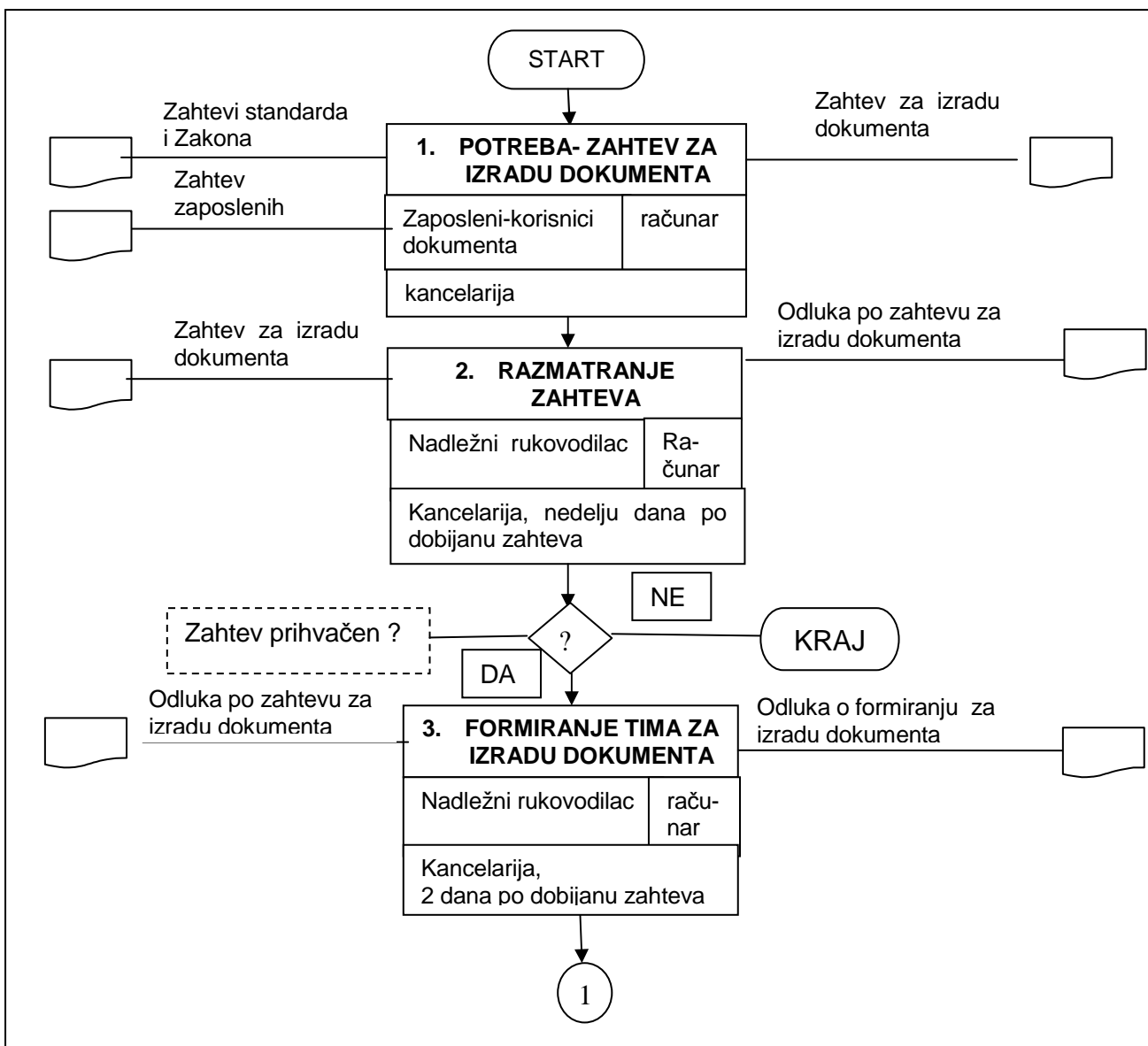
- Pribaviti podatke o postojećem sistemu i procesima na različite načine, kao što su upitnici i razgovor;
- od organizacionih jedinica tražiti i prikupiti dopunske izvore ili reference;
- formirati spisak postojećih dokumenata i analizirati u cilju njihove upotrebljivosti;
- definisati strukturu i oblik planiranih dokumenata;
- obučiti zaposlene uključene u izradu dokumenata;
- izraditi i analizirati dijagrame toka radi mogućih poboljšanja;
- validirati dokumenta probnom primenom;
- preispitati i odobriti dokumenta pre puštanja u upotrebu.

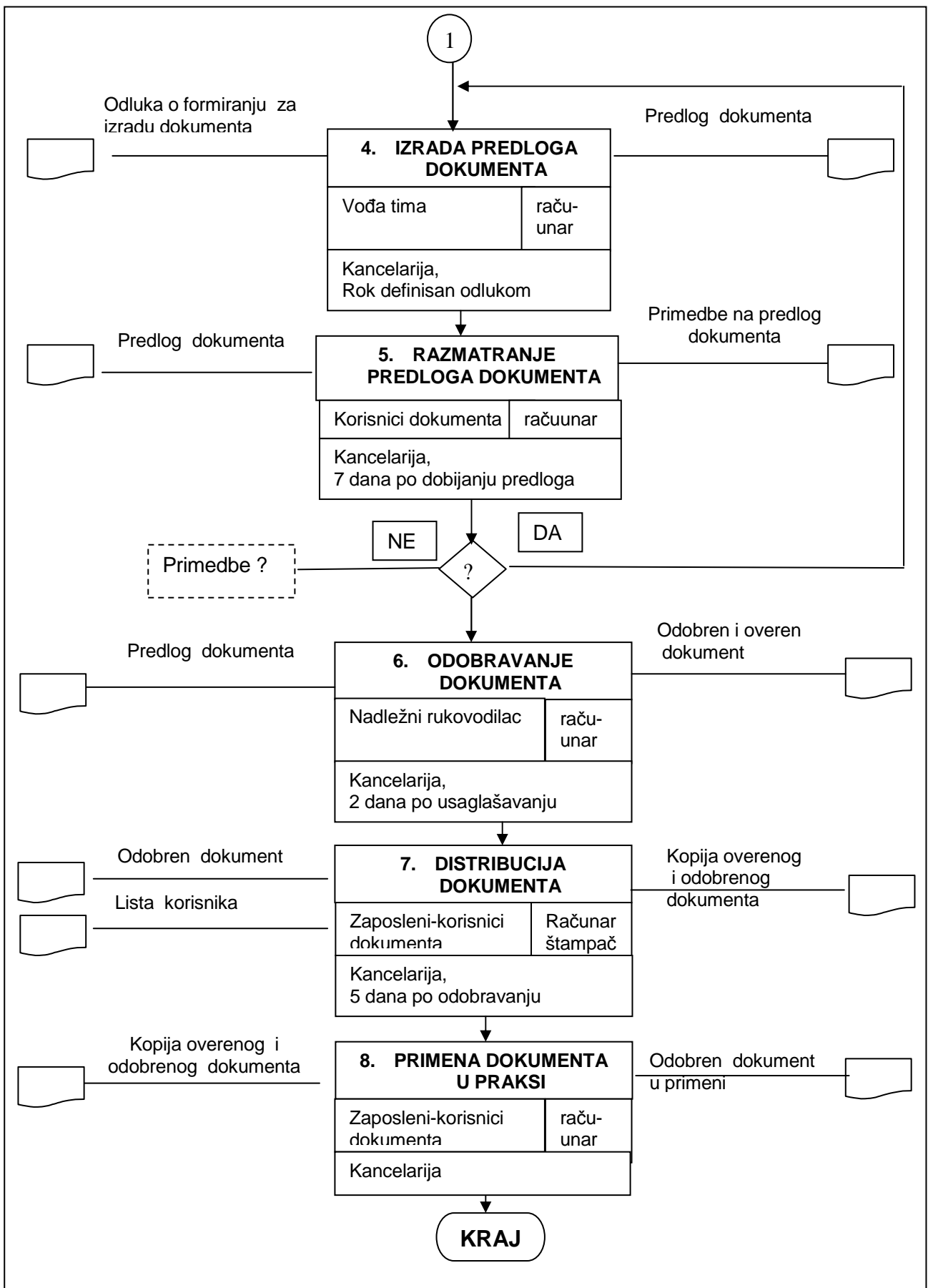
4.3.3 Pozivanje na postojeća dokumenta

Uvek, kada je to moguće, a u cilju izbegavanja nepotrebno velikog obima dokumentacije, pozvati se na postojeće standarde, ili dokumenta koja su dostupna korisnicima.

Kada se navode reference, treba izbegavati navođenja godine izdanja (smatra se da se odnosi na najnovije izdanje), izuzev kada se navodi citat iz standarda, ili kada je to važno navesti i godinu izdanja standarda.

4.3.4 Dijagram toka aktivnosti izrade dokumenta





4.3.5 Opis aktivnosti iz dijagrama izrade dokumenta

aktivnost		Ulazi	Opis aktivnosti	Izlazi	Odgovor
br	Naziv				
1	POTREBA-ZAHTEV ZA IZRADU DOKUMENTA	-Zahtev standarda i Zakona -Zahtev zaposlenih	Potreba-zahtev za izradom dokumenta proističe iz zahteva standarda, zakonskih normativa i zahteva zaposlenih	Zahtev za izradu dokumenta	Zaposleni-korisnici dokumenta
2	RAZMATRANJE ZAHTEVA	Zahtev za izradu dokumenta	Nadležni rukovodilac razmatra i zahtev za izradom dokumenta donosi odluku o prihvatanju ili odbijanju predloga o čemu obaveštava podnosioca predloga	Odluka po zahtevu za izradu dokumenta	Nadležni rukovodilac
?	<ul style="list-style-type: none"> • Predlog prihvaćen-prelazi se na aktivnost 3 • Predlog odbije- aktivnost se završava 				
3	FORMIRANJE TIMA ZA IZRADU DOKUMENTA	Odluka po zahtevu za izradu dokumenta	Po prihvatanju predloga nadležni rukovodilac formira tim za izradu dokumenta	Odluka o formiranju tima za izradu dokumenta	Nadležni rukovodilac
4	IZRADA PREDLOGA DOKUMENTA	-Odluka o formiranju za izradu -Primedbe na dokumenat	Vođa tima organizuje izradu dokumenta na način prikazan u nastavku pod tačkom 4.5:kreiranje i ažuriranje dokumenta	Predlog dokumenta	Vođa tima
5	RAZMATRANJE PREDLOGA DOKUMENTA	Predlog dokumenta	Predlog dokumenta vođa tima dostavlja se zaposlenim korisnicima na razmatranje i stavljanje eventualnih primedbi	Primedbe na dokumenat	Zaposleni-korisnici dokumenta
?	<ul style="list-style-type: none"> • Nema primedbi- prelazi se na aktivnost 6 • Kod dostavljenih primedbi vraća se na aktivnost 4 radi preispitivanje predloga. Aktivnost se obavlja do usaglašavanja predloga sa korisnicima dokumenta 				
6	ODOBRANJE DOKUMENTA	Predlog dokumenta	Po usaglašavanju predloga, nadležni rukovodilac odobrava i overava prihvatanje dokumenta	Odobren i overen dokument	Nadležni rukovodilac
7	DISTRIBUCIJA DOKUMENTA	-Odobren i overen dokument -Lista korisnika	Nadležni rukovodilac dostavlja (elektronsku ili štampanu kopiju) dokumenta korisnicima prema prema listi korisnika	Kopija odobrenog i overenog dokumenta	Nadležni rukovodilac
8	PRIMENA DOKUMENTA U PRAKSI	Kopija odobrenog i overenog dokumenta	Korisnici dokumenta u praksi primenjuju propisane zahteve dokumenta, Ukoliko nastanu problemu u primeni, mogu se obratiti neposrednom rukovodiocu radi razjašnjenja		Zaposleni -korisnici dokumenta

4.4 KREIRANJE I AŽURIRANJE INTERNIH DOKUMENATA SISTEMA MENADŽMENTA*

SRPS ISO 9001:2015 ne zahteva dokumentovanu informaciju (proceduru) za kreiranje, ažuriranje i kontrolu dokumentovanih informacija ali je poželjno da organizacija ima odgovarajuću proceduru za kreiranje, ažuriranje i na kraju, kontrolu nad dokumentovanim informacijama.

Sistem za upravljanje dokumentovanih informacija ne mora sam po sebi da bude dokumentovan, što je velika promena u odnosu na staru verziju standarda iz 2008.

Organizaciji je ostavljen izbor da odredi i opiše svoj sistem unutar dokumentovanih informacija Pri kreiranju i ažuriranju dokumentovanih informacija potrebno je da se obezbedi:

- Identifikacija i opis (nešto po čemu može lakše da se pretraži i pristupi dokumentu – naslov, datum, autor, tip dokumenta itd.);
- da se zna u kom formatu je dokumentovana informacija;
- da li je u obliku pisanog dokumenta ili je u elektronskoj formi i
- ko ima pravo da kreira, ko odobrava i ko preispituje dokumentovanu informaciju.

Ovde je poželjno i da se prati istorija dokumentovane informacije. To znači da može da se vidi ko i kada je ažurirao, ko i kada je pregledao, kome je prosleđena dokumentovana informacija i slično.

*NAPOMENA: Razmatranja koja slede u nastavku vezana za Priručnik SMK (slika 4.3), procedure i uputstva namenjena su onim organizacijama koje su koristile i koristiće u okviru zahteva za dokumentovanim informacijama SRPS ISO 9001:2015, nisu nigde propisana i daju se samo kao primeri iz prakse kao mogućnost primene.

4.4.1 Format

Sva dokumenta u organizaciji imaju oblik formata **A4**.

margine dokumenata :

- gornja 1,5 cm
- donja 1,0 cm
- leva 2,5 cm
- desna 2,0 cm

4.4.2 Izgled naslovne strane

- Priručnik SMK
- Procedure
- Radno uputstvo
- gornje zaglavlje (heder)

Logo organizacije	Pun naziv organizacije	Izdanje: xx
		Revizija: xx

- na sredini stranice :

NAZIV DOKUMENTA
Oznaka

na dnu stranice

lista korisnika po funkcijama i
tabela autorizacije

lista korisnika	
r.br	Funkcija
x	xxxxxxxxx

	Prezime i ime	funkcija	Datum:	Potpis
Uradio	xxxxxxx	xxxxxxxxx	xxxxxxx	
Odobrio	xxxxxxx	xxxxxxxxx	xxxxxxx	

4.4.3 Ostale strane: gornje zaglavlje-heder

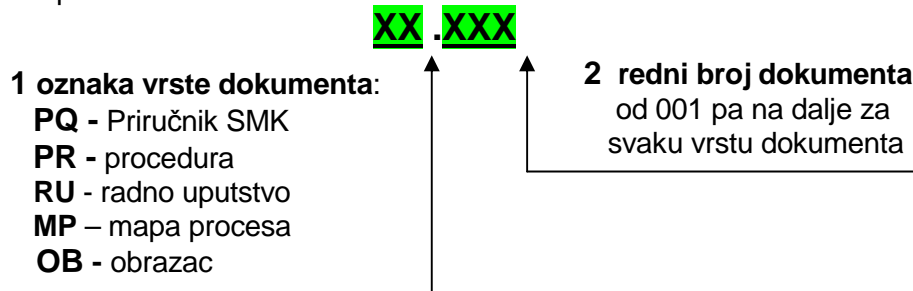
Logo organizacije	Naziv dokumenta	Izdanje: xx
		Revizija: xx

NAPOMENA:

U **desnom uglu futera** na svim stranama upisuje se oznaka broj stranice/ukupan broj strana

4.4.4 Označavanje dokumenata

- Za praćenje i evidentiranje dokumenata, u praksi se često primenjuju 2 grupe oznaka , kako je to prikazano sledećim



Napomena: 1 Ispred oznake vrste dokumenta može se staviti oznaka organizacije

2 Oznaka obrasca OB.xxx stavlja se u **levom uglu futera**

- Privremeni dokument

Svi dokumenti koji su proglašeni za privremene, do sledeće promene, na sebi treba da imaju oznaku “**privremeni dokument**”.koji se stavlja ispod naziva dokumenta na naslovnoj strani i ispod naziva dokumenta u hederu.

Za privremeni dokument mogu biti proglašeni dokumenti:

- Koji se koriste, a nisu u formi koja odgovara usvojenom pravilima, do konačnog ugrađivanja u dokumente sistema menadžmenta kvalitetom i
- koji zbog upotrebe ne mogu biti povučeni radi sprovođenja suštinske izmene, do trenutka kad se sprovede zvanična izmena,.

4.4.5 Pisanje teksta

Pisanje teksta dokumenata može da podleže sledećim zahtevima:

- **Raspored i obeležavanje**

Definisati detalje o rasporedu teksta dokumenta, obliku naslova i brojčanom obeležavanju paragrafa.

Tekst, podeljen po naslovima, obeležavati brojevima **1, 2.....**

- Svaki naslov može da se podeli na podnaslove, pod brojem **1.1, 1.2 ...**odnosno na detaljnije podnaslove sa **1.1.1, 1.1.2**
- svi naslovi i podnaslovi obično imaju “levo poravnanje”.

- **Software paket**

Sva dokumenta treba izraditi koristeći kombinaciju software paketa MS WORD i Flow Charter 4.0 (za konstrukciju dijagrama toka).

- Vrsta pisma: Arial, latinica, boja slova: crna:
- Veličina fontova:
 - naziv dokumenta na naslovnoj strani: 14, bold (B)
 - naslov - - veliko slovo, 12, B
 - podnaslov 1 - veliko slovo, 11, B
 - podnaslov 2 - malo slovo, 12, B
 - tekst: - 11, (izuzetno 10), Normal

Napomena: U zavisnosti od potreba moguća su manja odstupanja

4.4.6 Sadržaj pojedinih dokumenata sistema menadžmenta kvalitetom

➤ Priručnik SMK

Sadržaj Priručnika SMK treba da odgovara tačkama 1-10 SRPS ISO 9001:2015

➤ Procedura

Oblikovanje i sadržaj procedure zavisi od:

- Složenosti procesa i njihovog međusobnog delovanja,
- odgovarajuće propisanih zahteva i zahteva korisnika,
- složenosti proizvoda i osposobljenosti osoblja i
- stepena do kojeg neophodno prikazati ispunjenost zahteva sistema kvaliteta

i mogao bi sadržati sledeće:

1. Uvodno razmatranja : jasno identifikovati svrhu, cilj i područje primene procedure.
 - 1.1 Nadležnost: funkcije ovlašćene za primenu i kontrolu procedure
 - 1.2 Normativne reference: spisak dokumenata višeg koji su osnova za izradu i primenu procedure (poslovnik, procedure, dokumenta organizacije i sl.)
 - 1.3 Definicije: prikaz definicija koje nisu obuhvaćene predmetnim standardom;
 - 1.4 Skraćenice koje se primenjuju u tekstu procedure
2. Opis aktivnosti: nivo detalja zavisi od složenosti aktivnosti, metoda, znanja i obučenosti korisnika i treba da obuhvati:
 - definisane potrebe organizacije, njenih korisnika i isporučilaca,
 - opis aktivnosti i upravljanja procesom ili identifikovanih aktivnosti pomoću teksta i/ili dijagrama toka,
 - opis: zašto, kada, gde, kako, šta i ko, ili koja organizaciona funkcija, treba da to uradi,
 - definisane ulaznih i izlaznih elemenata ,
 - definisane neophodnih resursa za obavljanje aktivnosti (osoblje i njihova obuka, oprema i materijali),
 - definisane odgovarajuće dokumentacije koje se odnose na navedene aktivnosti;
3. Upravljanje zapisima: pregled zapisa koji proizilaze iz aktivnosti procedure sa podacima o vremenu, načinu, mestu i odgovornosti za čuvanje zapisa
4. Prilozi: razne tabele, grafikoni i sl. navedenih u tekstu procedure kao i
 - spisak radnih uputstava na koje se poziva u tekstu procedure,
 - spisak obrazaca na koje se poziva u tekstu procedure i sl.

➤ Radno uputstvo

Dokumenat koji ne zahteva određenu strukturu ili oblik i u principu mogu imati sledeći sadržaj:

1. Naziv i svrhu-jasno identifikovanje uputstva i njegovu svrhu;
2. Predmet i područje primene;
3. Odgovornost i ovlašćenja;
4. Opis aktivnosti (teksta, dijagram, slika);
5. Upravljanje zapisima: pregled zapisa koji proizilaze iz aktivnosti uputstva sa podacima o vremenu, načinu, mestu i odgovornosti za čuvanje zapisa;
6. Prilozi: razne tabele, grafikoni i sl. navedenih u tekstu procedure kao i spisak obrazaca na koje se poziva u tekstu i sl.

➤ Obrasci

koriste se za zapisivanje podataka koji se zahtevaju u sistemima menadžmenta kvalitetom.

Obrazac postaje zapis kada se u njega unesu podaci.

Propisani oblik i sadržaj obrasca u mnogome olakšava i ubrzava neposrednu primenu dokumenta u praksi.

Izgled, broj i vrsta obrazaca nije propisan i ostavljen je samoj organizaciji da ih uobličava i zavise od veličine organizacije i od vrste proizvoda. Pri njihovoj izradi treba voditi računa o:

- Jednakoobraznosti,
- preglednosti i vizuelnom izgledu,
- standardizaciji formata,
- usklađenost sa propisima,
- sadržaju i kompletnosti podataka i
- mogućnost povezivanja sa bazom podataka.

Obrasci su najčešće u obliku tabela u koje se unose traženi podaci i mogu biti u elektronskom ili pisanom obliku (npr. obrasci zapisa koji se dobijaju od strane isporučioaca kao potvrda o prijemu, otpremnice i sl)

Poseban oblik obrasca je „**templat**“ koji se koristi u elektronskoj verziji pisanja teksta kod kojeg je posebno označen (obično zelenom bojom) deo teksta koji se može menjati (videti tačke 4.4.2, 4.4.3 i 4.4.e)

4.4.7 Postupak sa dokumentima

4.4.7.1 Odobravanje dokumenata

Ovlašćenje za odobravanje dokumenata obično je u funkciji značaja i vrste dokumenta,

Vrsta dokumenta	odobrava
• Priručnik SMK	direktor
• Procesnu listu	vlasnik procesa
• Procedura, radno uputstvo, obrazac	Rukovodilac organizacionog dela na koji se odnosi

4.4.7.2 Preispitivanje dokumenata

Preispitivanje dokumenata QMS vrši se najmanje svake 3. godine i obavlja se od strane rukovodioca organizacionog dela na koji se dokument odnosi

Korisnici dokumenata vrše pregled svih dokumenata u svom području odgovornosti i po potrebi predlažu izmene i dopune.

4.4.7.3 Revizija dokumenata

Revizija dokumenata obuhvata unošenje svih neophodnih promena u sadržaj i prikazivanje normativnog dokumenta i obuhvata:

Ispravka: Otklanjanje štamparskih, jezičkih ili drugih štamparskih grešaka u objavljenom tekstu normativnog dokumenta.

Izmena: Modifikacija, dodavanje ili izostavljanje određenih delova sadržaja normativnog dokumenta

Dokument sadrži izmenjenu verziju, a izmena se prikazuje sledećom tabelom u kojoj se daje prikaz izmenjenog teksta sa brisanim i dopunjenim tekstom.

datum	Tačka br. dokumenta strana	Paragraf Slika tabela	<u>A dodaje se</u> ili B briše se	Izmenjen tekst (sadrži deo nepromenjenog teksta, brisani tekst (B) i <u>dodatni tekst (A)</u>)

Tabela sa izmenama se prikazuje u prilogu dokumenta na koji se odnosi.

Oznaka revizije dokumenta prikazuje se u desnom delu gornjeg zaglavlja (hedera) oznakom R i rednim brojem revizije od 1 i dalje

Posle treće revizije ili znatnih izmena u dokumentu vrši se novo izdanje dokumenta pri čemu se ne označavaju izmene na način predstavljen u prethodnoj tabeli, a zadnji primerak dokumenta u formi PDF odlaze u arhivu

4.4.7.4 Distribucija dokumenata

Distribucija dokumenata može se obaviti:

- Dostavljanjem štampane kopije i
- elektronskim pristupom, putem računarske mreže.

Distribucija Priručnika SMK, procedura, uputstva i mape procesa obavlja se u skladu sa listom korisnika koji se nalazi na naslovnoj strani dokumenta.

Preporučljivo je da se izradi pregled korisnika dokumenata koji bi koristio zaposlenim da imaju uvid koja se dokumenta na njih odnose u zavisnosti od funkcije koje obavljaju.

Kretanje zapisa definisano je dokumentom koji postavlja zahtev za zapisom.

4.4.7.5 Obuka zaposlenih

U cilju pravilnog korišćenja dokumenata, kako internih tako i eksternih, potrebno je predvideti obuku kako zaposlenih tako i novo zaposlenih za njihovu primenu.

4.4.8 Upravljanje zapisima

Zapisi su dokumenta koja:

- Predstavljaju materijalni dokaz o izvršenim aktivnostima,
- svedoče u kojoj meri su ostvareni postavljeni zahtevi,
- iskazuju ostvarene rezultate ili daju dokaze da su obavljene aktivnosti, opisane u dokumentovanim procesurama i radnim uputstvima.

Zapisi su pisani dokumenti kojim se kroz sadržaj istog dokazuje da je izvršena određena aktivnost, iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.

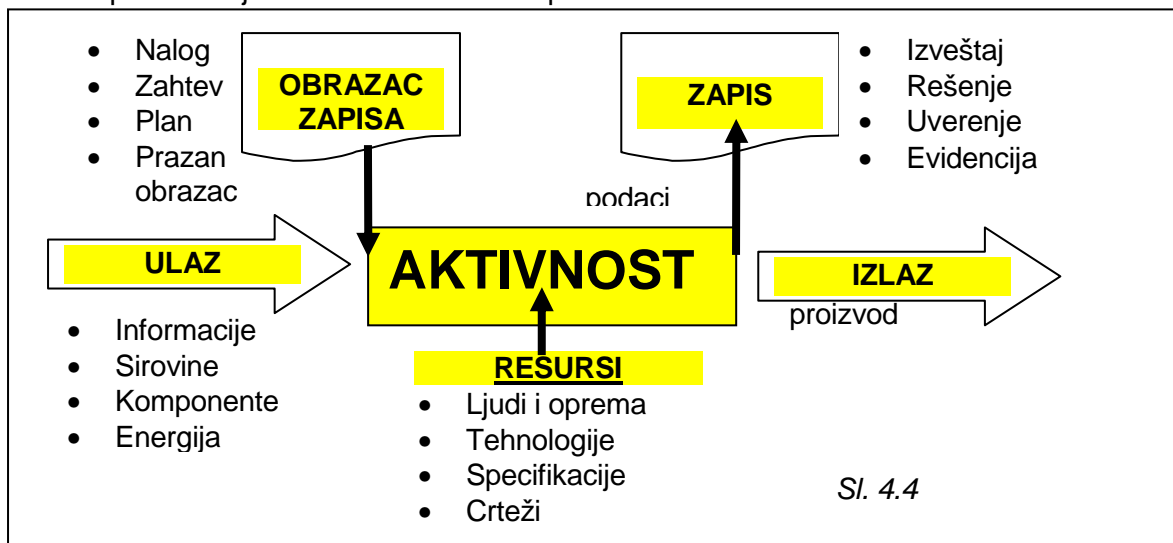
Pojmu „zapis“ iz SRPS ISO 9001:2008 odgovara pojam „čuvanje dokumentovanih informacija“ prema SRPS ISO 9001:2015- (videti tabelu 4-I) u daljem tekstu će se koristiti pojam „zapis“

Zapisi kvaliteta obezbeđuju informacije o:

- Stepenu ostvarenja ciljeva kvaliteta,
- nivou zadovoljenosti ili nezadovoljenosti korisnika proizvodima ili uslugama i
- rezultatima sistema menadžmenta kvalitetom kod preispitivanja i poboljšavanja proizvoda i usluga

Zapisi nastaju popunjavanjem odgovarajućih obrazaca ili formiranjem u slobodnom obliku.

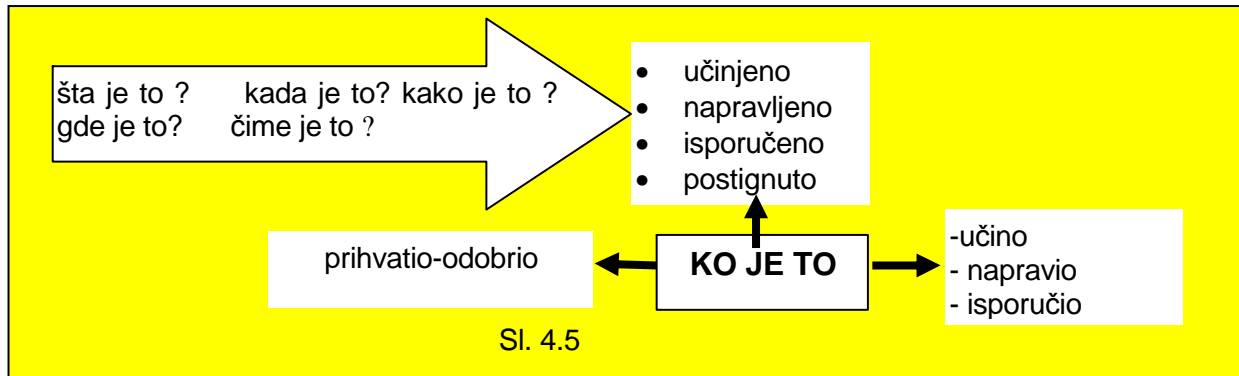
Na slici 4.4 prikazana je struktura nastanka zapisa



Zapisi podležu drugačijem upravljanju u odnosu na ostala dokumenta jer generisani kao nekih aktivnosti i čine dokaz o postojećim činjenicama za tačno određeno vreme i **ne mogu da se menjaju**, osim ukoliko ne sadrže neku grešku. Izmenjena dokumenta mogu postati zapisi.

Pošto su zapisi značajni u upravljanju procesima poželjno je da se formira procedura koja obuhvata identifikaciju, ko ima pristup zapisima, čuvanje, zaštitu, pretraživanje, vreme čuvanja i odbacivanje zapisa.

Zapisi moraju biti čitki, laki za identifikovanje i pretraživanje i da daju odgovor na pitanja prikazanih slikom 4.5



➤ Vrste zapisa

Tabela 4-V

1	<p>Zapisi eksternog porekla</p> <p>nastali u okruženju i mogu biti izdati od strane naručioca, podugovarača, državnih institucija ili drugih organizacija.</p> <p>Eksterni zapisi se evidentiraju u knjizi protola koja je uređena po zakonu. Prilikom njihovog prijema na protokolu se vrši označavanje istih u skladu sa kancelarijskim poslovanjem organizacije</p>
2	<p>Interni zapisi</p> <p>nastali u toku odvijanja konkretnog procesa, bez obzira da li je njihova forma nastala u okruženju ili je definisana dokumentacijom sistema za menadžment kvalitetom pri čemu se mogu razlikovati</p>
2.1	Zapisi iz normativno pravne oblasti, upravljanja organizacijom i radnih odnosa, čije je formiranje regulisano zakonima, normativnim aktima i drugim propisima
2.2	<p>Zapisi iz procesa obezbeđenja i upravljanja kvalitetom koji imaju formu definisanu u okviru dokumentacije sistema za menadžment kvalitetom organizacije (poslovnika o kvalitetu, procedura, uputstava) kao što su:</p> <ul style="list-style-type: none"> -zapisi upravljanja kvalitetom (zapisnici sa sastanaka, izvještaji..), -zapisi upravljanja dokumentima sistema kvaliteta (liste distribucije dokumenata), -zapisi provedenih internih provjera sistema kvaliteta, odnosno audita (zapisi o uočenim neusaglašenostima, izvještaji o provjerama),
2.3	<p>Zapisi o izvršenim poslovnim aktivnostima iz osnovne delatnosti organizacije, kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima kao što su:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Zapisi nastali tokom nabavke (lista dobavljača, zahtjev za nabavku, narudžbenice), -zapisi nastali u procesu rada koji predstavljaju osnovu za izvođenje određenih aktivnosti; -zapisi kojima su utvrđeni parametri na osnovu kojih se aktivnosti izvode; -zapisi nastali pregledom i ispitivanjem (zapisi o rezultatima kontrole i ispitivanja), -zapisi nastali skladištenjem, pakovanjem i dostavom dokumentacije (zapis o čuvanju, arhiviranju itd), -zapisi nastali tokom obrazovanja (zahtjevi za obrazovanjem, uvjerenja o završenim oblicima obrazovanja, izveštaji o kvalifikovanju i sl.), -zapisi aktivnosti u komunikaciji sa korisnicima (prijedlozi i primjedbe korisnika, -zapisi o preispitivanju zadovoljstva korisnika, anketni listići). -ostali zapisi o provedenim aktivnostima (izveštaji o vrednovanju, izveštaji o troškovima kvaliteta

Od zapisa se traži da je

- Autentičan: zapis za koga se može dokazati:
 - Da jeste ono što se u njemu tvrdi da jeste,
 - da ga je uradilo ili poslalo fizičko ili pravno lice za koje se tvrdi da ga je uradilo ili poslalo i
 - da je stvoren ili poslat u ono vreme u koje se tvrdi da je to urađeno;
- celovit: zapis koji je potpun i neizmenjen;
- upotrebljiv: zapis koji je moguće locirati, pretražiti, predstaviti i interpretirati ;
- jednoznačan: navodi u zapisu nisu dvosmisleni;
- čitak i jasan tekst zapisa, posebno kod rukom pisanih podataka;
- verodostojan: zapis čijem se sadržaju može verovati da potpuno i tačno predstavlja poslov- ne aktivnosti ili činjenice koje potvrđuju i na koje se može osloniti tokom narednih poslovnih aktivnosti;
- pravilno označen odgovarajućim identifikacionim oznakama i
- dostupan svim zaposlenim vezanih zanjihovu primenu i realizaciju.

Zapisi mogu nastati:

- pisanjem izjava, izvještaja i dopisa,
- popunjavanjem različitih obrazaca, prijava, upitnika, anketa i drugih obrazaca koji se koriste kao
- objektivni dokaz o pristupanju izradi, verifikaciji i evidenciji obavljenih aktivnosti.

Svaka greška u zapisu mora se ispraviti precrtavanjem jednom crtom, a nakon toga unosom ispravke uz naznaku datuma i potpisa lica koje je izvršilo ispravku.

Nije dozvoljena upotreba belila i višestruko precrtavanje i brisanje.

Pogrešno unesen zapis mora biti vidljiv i čitljiv i posle izvršene izmene.

Izvedeni zapisi nastaju kao rezultati obrade i analiza izvornih zapisa.

Zapisi mogu biti:

- Izrađeni urukopisu,
- otkucani na mašini,
- snimljeni na mikrofilmu,
- prikazani na elektronskoj ili magnetnoj memoriji ili
- predstavljeni na bilo kom drugom dokumentu za beleženje podataka.

Ovlašćenja za potpisivanje zapisa prikazana su posebnim aktom organizacije ili od strane nosioca, odnosno lica ovlašćenog unutar organizacione jedinice u kojoj zapis nastaje.

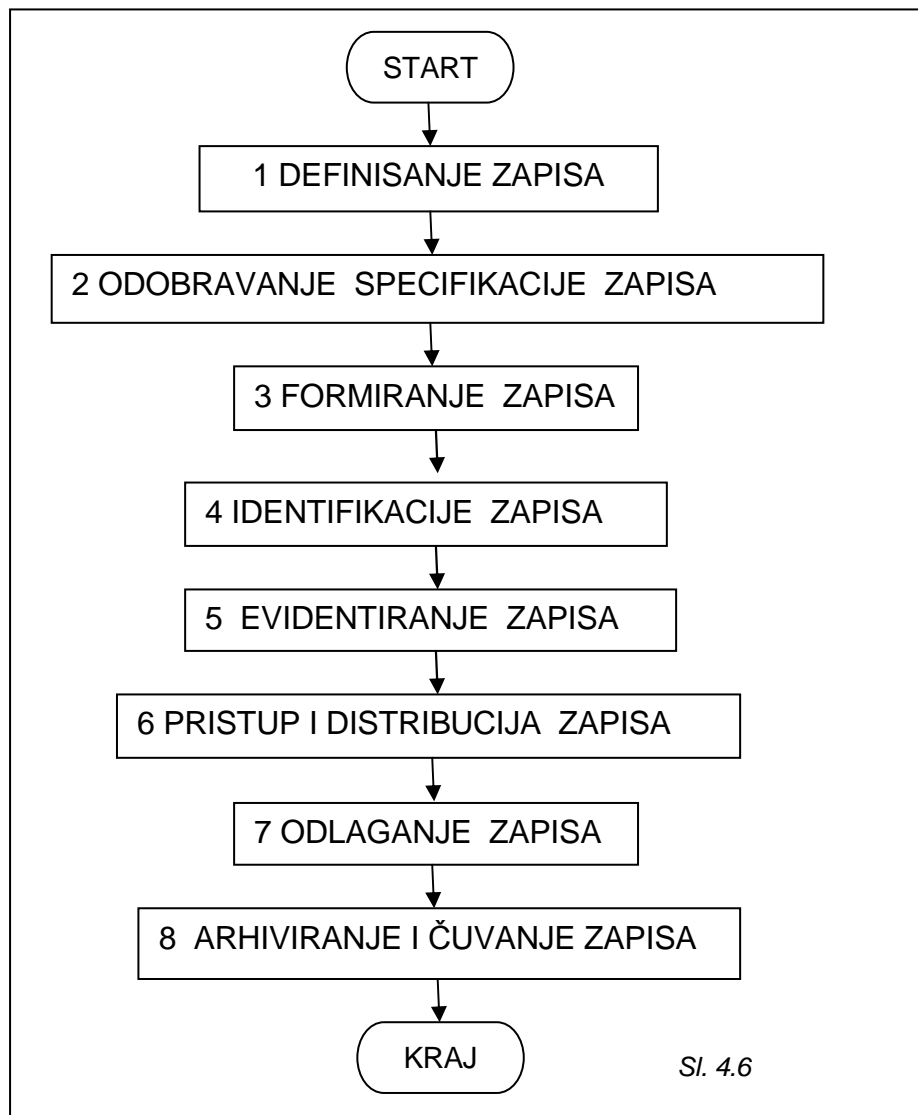
Original zapisa ne sme biti potpisan grafitnom olovkom.

Potrebno je reći da zapis nije jedini dokaz da je neka tačka standarda ispunjena zato se i ne traži vođenje zapisa za svaku tačku standarda.

Dokazi o usaglašenosti sa mnogim zahtevima mogu se prikazati posmatranjem, analizom, intervjuisanjem ili pregledom dokumentacije tako da se organizacija ne optereti gomilom papira koji ne služe nikakvoj svrsi.

4.4.8.1 Aktivnosti proces nastanka zapisa

Aktivnosti procesa nastanka zapisa od definisanje i potreba do arhiviranja i odbacivanje prikazan na slici 4.6



1 Definisanje zapisa

Autori procedura i radnih uputstava, kao i zaposleni koji su uključeni u realizaciju procesa, utvrđuju potrebe za zapisima i definišu specifikaciju svakog zapisa koji nastaje u realizaciji procedure ili radnog uputstva.

Na primer, postupak sa zapisima u vezi korektivnih mera treba dati u proceduri za korektivne mere u kojoj treba osmisliti obrasce (ili zahteve za sadržaj zapisa), mesto skladištenja i vreme čuvanja. Identifikaciju, zaštitu, rokove čuvanja i odbacivanje praktičnije propisati u proceduri za upravljanje zapisima

Specifikaciju zapisa čine:

- sadržaj podataka,
- forma i
- rok i mesto čuvanja.

Sadržaj podataka u zapisu mora da omogući jasan i nedvosmislen uvid u stanje koje je konstatovano zapisom.

Svaki zapis mora da sadrži podatke za identifikaciju koja jednoznačno opredeljuje zapis:

- naziv,
- predmet na koji se odnosi,

- datum nastajanja i
- mesto nastajanja.

Kod definisanja nove vrste zapisa pokreće se postupak izmene i usklađivanja dokumentacije veza ne za taj zapis.

2 Odobravanje specifikacije zapisa

Specifikaciju zapisa odobrava vlasnik procesa u kojem nastaje zapis.

3 Formiranje zapisa

Zapis mora da sadrži sve podatke koji su definisani specifikacijom zapisa i mora biti formiran na način da se podaci mogu pročitati i sredstvima za pisanje koji ne gube čitljivost tokom vremena i koja se ne mogu brisati i menjati neovlašćeno.

Zapis formira lice koje je odgovorno za izvođenje aktivnosti procesa u kojoj se kompletiraju podaci koje sadrži zapis u broju kopija koji odgovara broju korisnika zapisa. Kada se zapis formira sukcesivno tokom izvođenja procesa, onda mora da sadrži podatke sa potpisima svih lica odgovornih za unos podataka u zapis.

Zapisi u pravilu nastaju na samom mestu odvijanja aktivnosti, pripremaju ih neposredni izvršioци predviđenih i obavljenih aktivnosti i dokazuju da su te aktivnosti realizovane, te stoga predstavljaju veoma važan deo dokumentovanog sistema organizacije.

Zapisi mogu biti standardizovani ili izrađeni u slobodnoj formi

Standardizovani zapisi su oni zapisi čiji je izgled i sadržaj definisan putem obrazca tj. Nepopunjenog formulara, a dati su u okviru dokumenta koji opisuju proces u kome od obrazca nastaje zapis okvalitetu

Zapisi u cilju izveštavanja mogu biti i u slobodnoj formi ako ne postoji definisan obrazac. Ukoliko se zapis formira na obrascu koji ima višestruku primenu mogu se izostaviti podaci koji nisu relevantni za konkretnu primenu ali se u tom slučaju moraju precrtati sve rubrike koje su predviđene za unos podataka koji nisu relevantni za slučaj.

Odgovornost za zapise snose lica odgovorna za izvođenje aktivnosti.

Posebnu vrstu zapisa predstavljaju „zapisnici sa sastanka“

Zapisnik služi kao:

- Dokument na temelju kojeg rukovodstvo provode zaključke ili odluke određenog tela;
- dokument za proučavanje raznih pojava u poslovanju organizacije;
- dokument u slučaju spora i
- za kontrolu sprovođenja odluka od strane rukovodstva organizacije i državnih organa.

Zapisnikom se daje pregled prethodne prepiske i iznosi osnov ili ovlašćenje na osnovu kojeg je određena aktivnost organizacije. Zapisnikom se, takođe, dokumentuju interni sastanci ili službeni telefonski razgovori.

Zapisnik bi trebalo da ima određene formalne i sadržinske celine i trebalo bi da sadrži podatke:

- Datum i mesto sastanka;
- broj prisutnih / imena odsutnih (za sastanke nezvaničnih organizacionih celina i mnogobrojnih zvaničnih poželjno je imati poseban evidencioni list o prisutnima sa podacima o njima);
- dnevni redu po tačkama za tekući sastanak, a prva tačka je uvek usvajanje zapisnika sa prethodnog sastanka;

- predsedavajući sastanka i izbor zapisničara za tekući sastanak (ako nije unapred utvrđen zapisničar na duži period);
- usvajanje zapisnika sa prethodnog sastanka, njegovo dopunjavanje ukoliko se svi prisutni slože sa dopunama i primedbama;
- izveštaj o poslovima i akcijama dogovorenim na prethodnom sastanku, koje su posebno izdvojene na prethodnom sastanku i nalaze se u zapisniku kao zaključci ili odluke;
- važni komentari, diskusije, obrazloženja i predlozi prisutnih po tačkama dnevnog reda i za tekuća pitanja, kao i one za koje sami diskutanti kažu da žele da uđe u zapisnik; ukoliko je u pitanju sastanak zvaničnih organa i veća, komisija, navode se i rezultati glasanja, iznosi odluka o finansijskim ulaganjima ili druge odluke koje kasnije postaju pravosnažna osnova za delanje po odluci, a na osnovu izvoda iz zapisnika (recimo odluke o članarini, zastupnicima, visini honorara, promenama nekog pravilnika ili člana i slično);
- na kraju zapisnika izdvajaju se zaključci, odnosno najvažnije odluke sa utvrđenim terminima i zaduženjima za njihovu realizaciju i
- vreme početka i završetka sastanka i potpis zapisničara.

Zapisnik se piše tokom sastanka i sređuje neposredno nakon sastanka.

Može se odmah nakon sređivanja proslediti članovima na uvid članovima kako bi bili spremni za usvajanje na sledećem sastanku. Tek kad je zapisnik usvojen, daje se na overu rukovodstvu/ organu upravljanja.

4 Identifikacija zapisa

Standardizovani zapisi, čija je forma data u okviru poslovnika o kvalitetu, procedura, uputstava identifikuju se preko oznake u navedenim dokumentima.

5 Evidentiranje zapisa

Evidencija zapisa definisana je u okviru procedura i uputstva kojima su obrađeni procesi ili delovi procesa rada organizacije ili njenih organizacionih delova.

6 Pristup i distribucija zapisa

Veoma je važno da se zapisi nalaze na mestima gde je potrebno i da se mogu brzo prezentirati. Lice koje je odgovorno za izvođenje aktivnosti procesa u kojoj se kompletiraju podaci koje sadrži zapis je dužno da zapis dostavi pravovremeno dostavi svima onima kojima su ti podaci namenjeni i potrebni, ali i drugim korisnicima ukoliko oni to zatraže.

Pristup zapisima može biti:

-elektronski i ili

-u papirnoj formi (lica koja primaju zapis potpisom potvrđuju prijem na kopiji koja ostaje u arhivi lica koje distribuira zapis).

Lica koja primaju eksterne zapise za više korisnika u organizaciji su dužna da izvrše distribuciju eksternih zapisa na prethodno opisan način.

7 Odlaganje zapisa

Originali zapisa:

- u papirnom obliku, prema odluci rukovodioca organizacionog dela u kom je zapis nastao, odlaze se na određena mesta (prostoriji) i ili
- elektronski zapis unosi se u zajednički folder na računaru (server).

8 Arhiviranje i čuvanje zapisa

Kod čuvanja primenjuju se uobičajena pravila čuvanja za svaki od medija na kojima se nalaze kako bi se sprečilo njihovo oštećenje i neovlašteni pristup.

Originali i kopije zapisa mogu se čuvati:

- ispisani na papiru, bilo posebno ili upisani u knjige
- na elektronskom mediju (tvrdi diskovi, CD, ostali mediji).

Zapisi ispisani na papiru ili knjigama čuvaju se, zavisno od količine i propisanog vremena na za to predviđenim mestima

- Zapisi koji se čuvaju do jedne godine čuvaju u arhivama korisnika (registratori, fascikle) posebnim registrima u ormarima,
- zapisi koji se čuvaju duže od 1 godine se predaju se zajedničkoj arhivi organizacije složeni i grupisani na način koji omogućuje lako pretraživanje i pronalaženje odloženog zapisa (po vrstama zapisa, predmetima na koje se odnose i vremenu nastajanja)

Odgovarajućim označavanjem pojedinih vrsta zapisa mora se obezbediti brzo njihovo nalaženje.

Rokove čuvanja zapisa preisteklih iz tahteva sistema menadžmenta kvalitetom, a ne podležu rokovima čuvanja u skladu sa Zakonom o arhivskoj građi određuje svaka organizacija sama i obično se kreće 3-6 godina.

Ako se tokom čuvanja zapisa ukaže potreba za njihovim korišćenjem ovlašćeno lice ih dostavlja korisniku, što se mora evidentirati. Nakon upotrebe korisnik je obavezan da iste vrati u arhivu, što se takođe evidentira.

Bezbednost čuvanja zapisa u elektronskoj formi je sprovedena skladištenjem na glavnom serveru i kontinuirano se sprovodi back-up celokupnog sistema, narezuju kopije na medijama (CD,DVD) i potom instaliraju na posebnom računaru.

9 Postupak sa zapisima čiji rok čuvanja u organizaciji je prošao

Odgovorno lice za arhiviranje i distribuciju zapisa i dokumenata:

- uništava zapise vezano za sistem menadžmenta kvalitetom čiji je rok čuvanja prošao na način da se isti ne mogu restaurirati i neovlašćeno koristiti podaci iz zapisa.
- Za zapise koja podležu zahtevima Zakona o arhivskoj građi, postup se u skladu sa odredbama ovog zakon.

4.5 EKSTERNA DOKUMENTA

4.5.1 Zakonski zahtevi

Svaka organizacija je, u prvom redu, obavezna da se pridržava Zakonskih i podzakonskih akta vezanih za njenu privrednu delatnost i odnosi se na radne odnose i zdravstveno osiguranje, finansijsko poslovanje, za zaštitu od požara i druge.

Zahtevi SRPS ISO 9001:2015 koji se odnose na zakonske zahteve dati su u tačkama:

01a; 1a, 1b; 5.1.2; 8.2.2a; 8.2.3.1d; 8.3.3c i 8.5.5a

Poslovanje organizacije vezano je za izradu i primenu opštih akta organizacije urađenih na osnovu zakona i podzakonskih propisa kako je to prikazano tabelom 4-V

Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta	član 24. Zakona o radu (Sl. gl. RS 24/05; 61/05; 54/09)
Pravilnik o radu	čl. 1, stav 2 Zakona o radu (Sl. gl. RS 24/05, 61/05, 54/09 i 32/13)
ugovor o radu	član 30-35 Zakona o radu (Sl. glasnik RS 24, 61/05; 54/09)
Pravilnik o radu poslodavca	član 3. Zakona o radu Srbije (Sl. gl. 24, 61/05; 54/09)
Pojedinačni kolektivni ugovor o disciplinskoj i materijalnoj odgovornosti	član 121 Zakona o radnim odnosima (Sl. gl. RS. 24/05, 61/05 i 54/09)
Pravilnik o bezbednosti i zdravlju na radu	član 14. stav 1. Zakona o bezbednosti i zdravlju na radu: (Sl. glasnik RS. 101/05)
Akt o proceni rizika na radnom mestu u radnoj organizaciji	čl.13 Zakona o bezbednosti i zdravlju na radu (sl. gl RS, 101/05)
Lice odgovorno za primenu zabrane pušenje	čl.13 Zakona o zaštiti stanovništva od izloženosti duvanskom dimu

Pravilnik zaštite od požara	član 28 Zakona o zaštiti od požara (Sl.glasnik SRS . 111/09 101/05
Sanacioni plan za otklanjanje posledica požara.	čl.16 zakona o zaštiti od požara (Sl.gl RS. 111/09)
Sprovođenje posebni mera za pružanje prve pomoći	čl.3 I 6 Pravilnika o opremi i postupku za pružanje prve pomoći i o organizovanju službe spasavanja u slučaju nezgoda na radu (Sl. List SFRJ 21/71)
Pravilnik o arhiviranju	čl. 37 i 97 Zakona o kulturnim dobrima (Sl.gl.RS 71/94, 52/11 i čl. 23 Zakona o računovodstvu i reviziji (Sl.gl. RS 46/06) čl,240 Zakona o privrednim društvima (S,gl. RS 36/11 i 99/11
Pravilnik o kancelarijskom i arhivskom poslovanju	član 12. Zakona o arhivskoj djelatnosti ("Sl. gl. RS" br. 35/99),
Pravilnik o računovodstvu	Sl.gl. RS46/06m 111/09 i 99/11
Pravilnik o poslovnoj tajni	čl. 61 i 72 Zakona o privrednim društvima (Sl.gl. RS 36/11 i 99/11)
Kodeks poslovne etike	Sl.gl.RS 1/06
Pravilnik o nacinu uslovima i postupku resavanja prigovora potrosaca	čl.36. stav 1. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijском nadzoru čl.34. stav 5. Zakona o zaštiti potrošača i čl. 51. tačka 7 Kodeksa poslovne etike

Kada su u pitanja obaveze i odgovornosti zaposlenih navedimo i zahteve za imenovanja odgovornih lica koji proizilaze iz zahteva standarda kako je prikazano u tabeli 4-VI

Tabela 4-VI

lice za bezbednost i zdravlje na radu;	Sl. glasnik RS br. 101/05)
lica odgovornog za kontrolu zabrane pušenja	Sl. glasnik RS br. 30/10
imenovanju lica odgovornog za upravljanje otpadom	Sl. glasnik RS br. 36/09 i 88/10

NAPOMENA: Kod primene proveriti važnost Zakona na koji se vrši pozivanje

4.5.2 Tehnički propis

sadrži tehničke i druge zahteve za procesom proizvode i usluge, neposredno ili pozivanjem na standard.

Tehničkim propisom utvrđuju se zahtevi čijom se primenom obezbeđuju naročito:

- 1) Zaštita života i zdravlja ljudi, životne sredine i drugih prirodnih i radom stvorenih vrednosti;
- 2) nesmetan promet robe i usluga na domaćem tržištu i sa inostranstvom, kao i otklanjanje tehničkih prepreka u prometu robe i usluga;
- 3) tehnička i konstrukciona sigurnost objekata postrojenja, uređaja i drugih sredstava, kao i sigurnost pri izvođenju radova;
- 4) zaštita korisnika proizvoda i usluga, odnosno zaštita potrošača i
- 5) brz, tačan i razumljiv prenos i saopštenje informacija.

Tehničkim propisom određuju se i proizvodi koje preduzeća ili druga pravna lica mogu stavljati u promet samo sa propisanim tehničkim uputstvom, uputstvom za upotrebu, garantnim listom i drugim odgovarajućim dokumentima na srpskom jeziku.

U cilju praćenja izmena i dopuna postojećih, odnosno donošenja nivoih Zakona i tehničkih propisa, koji se odnose na delatnost organizacije, poželjno je napraviti pregled istih i zadužiti osobe koje će ih pratiti i obavešavati rukovodstvo

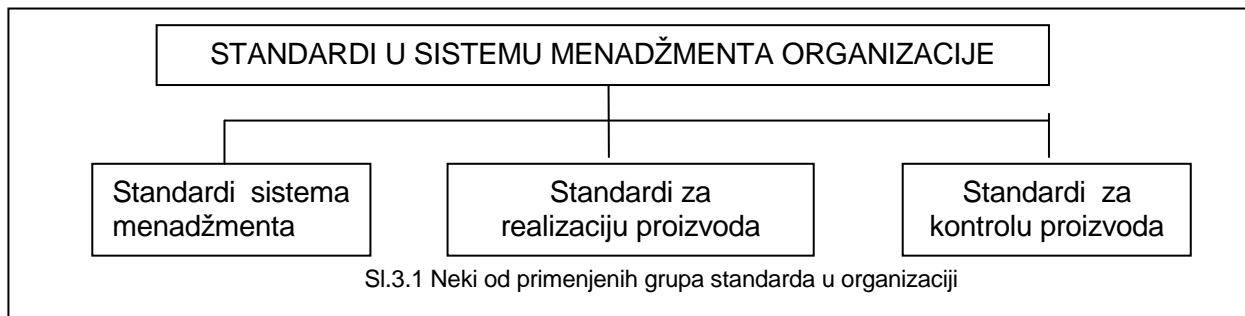
4.5.3 Zahtevi standarda

Primena standarda definisana je i Zakonom o standardizaciji objavljen u SI.RS, br. 36/09 iz kojeg izdvajamo Član 17.koji glasi:

Primena srpskih standarda i srodnih dokumenata je dobrovoljna. Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako se tehnički propis poziva na srpski standard tako da je ispunjavanje zahteva tog standarda jedini način da se postigne usaglašenost sa zahtevima iz tehničkog propisa, takav standard se primenjuje kao tehnički propis.

Primena standarda u sistemu menadžmenta organizacije

U organizaciji se, u zavisnosti od proizvodne delatnosti, primenjuju različiti standardi kako je to prikazano na slici sl.3.1



Primena standarda sistema menadžmenta kalitetom SRPS ISO 9001:2015 i drugih menadžment standarda nije obavezujuća i zavisi od odluke s vake organizacije organizacije.

Ta odluka zavisi od toga da li:

- organizacija smatra da je njihova primena od interesa za njeno uspešno poslovanje ili
- je uslovljena zahtevom kupca, (ukoliko je zahtev od interesa za samu organizaciju vezano za daljnju saradnju organizacija je razmisliti primenu takvog standarda).

4.5.4 Dokumenta poslovnih partnera-korisnika i isporučioaca

odnose se na međusobne odnose sa poslovnim partnerima vezane za proizvode i usluge koje organizacija pruža ili prima u okviru službene prepiske (videti prilog 1) sa njima kao i sa i zainteresova - nim stranama i obvaljaju zaposleni na osnovu ovlašćenja od strane direktora.

4.6 ČUVANJE I ARHIVIRANJE DOKUMENATA

4.6.1 Čuvanje i dostupnost dokumenata

Postavlja se pitanje, kako ih čuvati tako da su nam brzo lako pristupačni ?

Odgovor zavisi od same organizacije, njene veličine, opremljenosti i obima dokumentacije i može se naći u sledećeoj tabeli 4-VI

Tabela 4-VI: Dostupnost dokumentima

Način rada	Osobine	Dostupnost	
		dokumenta	Podataka
Sve se radi preko papira, bez jasne organizacije upravljanja dokumentacijom	Jedini način da nađete neki dokument je da nađete čoveka koji zna gde je taj dokument	slaba	nikakva
Sve se radi preko papira, sa uređenom decentralizovanom organizacijom upravljanja dokumentacijom	Postoji uređen sistem koji omogućava da dobijete dokument iz vaše organizacione celine ali dobijanje podataka iz njih svodi se na mukotrpno traženje. Dobijanje dokumenata iz drugih organizacionih celina se svodi na lične veze	dobra, ali ograničena	vrlo slaba i samo za sopstvene podatke

Sve se radi preko papira, sa uređenom centralizovanom organizacijom za upravljanje dokumentacijom	Postoji uređen sistem koji obezbeđuje da dobijete dokumenat iz bilo koje organizacione celine, ali je dobijanje podataka mukotrpano.	dobra	vrlo slaba
Sve se radi preko papira, preko formalizovanih dokumenata, sa uređenom centralizovanom organizacijom za upravljanje dokumentacijom	Sistem obezbeđuje da dobijete bilo koji dokumenat, a zahvaljujući formalizaciji dobijanje i traženje podataka je olakšano, ali se i dalje vodi na ručno pretraživanje	dobra	slaba, ali postoji
Deo dokumenata se vodi na računaru. Ne postoji centralizovana organizacija za upravljanje dokumentacijom	Čuvanje dokumenata sa važnim podacima na računaru povećava njihovu dostupnost, ali bez centralizovane organizacije dostupnost opada i otežava pretraživanje	dosta dobra za neke dokumente, vrlo slaba za druge	slaba
Deo dokumenata se vodi na računaru. Postoji centralizovano upravljanje dokumentima	Čuvanje dokumenata sa važnim podacima na računaru povećava njihovu dostupnost i otežava pretraživanje	dosta dobra	slaba
Deo dokumenata se vodi na računaru. Dokumentacija je strogo formalizovana, ali se generiše programski, postoji centralizovana organizacija za upravljanje dokumentacijom	Čuvanje dokumenata sa važnim podacima na računaru povećava njihovu dostupnost, formalizovanje veoma olakšava pretraživanje	dobra	dobra
Sva dokumentacija se vodi na računaru. Strogo je formalizovana ili se generiše programski, postoji centralizovano upravljanje dokumentacijom	Čuvanje dokumenata na računaru obezbeđuje njihovu dostupnost, formalizovanje mnogo olakšava pretraživanje, a svi dokumenti se mogu pretraživati	vrlo dobra	dobra
Dokumentacijom se upravlja preko EDM.a (Elektronic Document Management), koji obezbeđuje njenu formalizaciju i centralizaciju upravljanja	Sva dokumentacija je apsolutno dostupna, podaci se mogu dosta dobro ili odlično izdvajati iz dokumenata	odlična	dobra/odlična

Veoma je važno da se dokumenta mogu brzo naći što zahteva uspostavljen princip grupisanja, evidentiranja i odlaganja dokumenata.

4.6.2 Arhiviranje dokumenata

Dokumenta za kojima je prestala, bilo trenutna ili trajna potreba, trebaju se povlačiti iz upotrebe, odlagati i čuvati, odnosno arhivirati. Potrebno je naglasiti da se na dokumentima čija je važnost prestala, a odlazu se, postavlja vidljiva oznaka o prestanku važnosti- natpis NE VAŽI.

Ono što ostaje po kancelarijama sortirati, odvojiti u registratoru, obeležiti, popisati i odložiti na određena mesta. Ovo mora svako da uradi na svom radno mesto i u sopstvenoj kancelariji. Značaj arhiviranja naglašen je i zakonskim odredbama kroz:

- Zakon o kulturnim dobrima ("Sl. glasnik RS", br. 71/94, 52/2011 i br. 99/2011 iz kojeg izdvajamo

Obaveze organa, ustanova, preduzeća i drugih pravnih lica u toku čijeg rada nastaje registraturski materijal i arhivska građa

Član 37

Državni organi i organizacije, organi jedinica teritorijalne autonomije i lokalne samouprave, ustanove, preduzeća i druga pravna lica u toku čijeg rada nastaje registraturski materijal, dužni su da:

- 1) označavaju i datiraju registraturski materijal i vode osnovnu evidenciju o njemu;*
- 2) čuvaju registraturski materijal u sređenom i bezbednom stanju;*
- 3) klasifikuju i arhiviraju registraturski materijal i*
- 4) odabiraju arhivsku građu i izlučuju bezvredni registraturski materijal u roku od godine dana na od dana isteka utvrđenog roka čuvanja.*

Izlučeni bezvredni registraturski materijal može se uništiti samo na osnovu pismenog odobrenja nadležnog arhiva.

Član 38

Državni organi i organizacije, organi jedinica teritorijalne autonomije i lokalne samouprave, ustanove, preduzeća i druga pravna lica utvrđuju:

- 1) način evidentiranja registraturskog materijala, njegovog čuvanja, klasifikacije i arhiviranja ako za pojedine organe i organizacije zakonom nije drukčije određeno;
- 2) liste kategorija registraturskog materijala s rokovima čuvanja i
- 3) način zaštite i korišćenja podataka i dokumenata nastalih u procesu automatske obrade podataka.

Vreme čuvanja arhivske građe propisan je Uredbom o kategorijama registraturskog materijala sa rokovima čuvanja (Sl. Glasnik ,RS br. 44/93)

Zakon o računovodstvu i reviziji: ("Sl. glasnik RS", br. 46/2006, 111/2009 i 99/2011 - dr.) propisana su vrste dokumenata i vreme čuvanja iz kojeg izdvajamo

(VI) Zaključivanje poslovnih knjiga i čuvanje računovodstvenih isprava, poslovnih knjiga i finansijskih izveštaja

Član 22

Poslovne knjige se zaključuju posle knjiženja svih poslovnih promena i obračuna na kraju poslovne godine, kao i u slučajevima statusnih promena, prestanka poslovanja, i u drugim slučajevima u kojima je neophodno zaključiti poslovne knjige.

Pomoćne knjige koje se koriste više od jedne godine zaključuju se po prestanku njihovog korišćenja. Poslovne knjige se zaključuju najkasnije do roka za dostavljanje finansijskih izveštaja

Član 23

Pravna lica i preduzetnici dužni su da uredno čuvaju računovodstvene isprave, poslovne knjige i finansijske izveštaje i da opštim aktom odrede odgovorna lica i poslovne prostorije za njihovo čuvanje, kao i način čuvanja.

- Finansijski izveštaji i izveštaji o izvršenoj reviziji čuvaju se 20 godina.
- Dnevnik i glavna knjiga čuvaju se 10 godina.
- Pomoćne knjige čuvaju se pet godina.
- Trajno se čuvaju isplatne liste ili analitičke evidencije zarada ako predstavljaju bitne podatke o zaposlenom.
- Pet godina se čuvaju isprave na osnovu kojih se unose podaci u poslovne knjige.
- Pet godina se čuvaju isprave platnog prometa u ovlašćenim finansijskim institucijama platnog prometa.
- Dve godine se čuvaju prodajni i kontrolni blokovi, pomoćni obrasci i slična dokumentacija.

Rokovi čuvanja računovodstvenih isprava i poslovnih knjiga iz stava 1. ovog člana računaju se od poslednjeg dana poslovne godine na koju se odnose.

Preduzeća za reviziju čuvaju pet godina dokumentaciju na osnovu koje je obavljena revizija. Računovodstvene isprave, poslovne knjige i finansijski izveštaji čuvaju se u originalu ili korišćenjem drugih sredstava arhiviranja utvrđenih zakonom.

Računovodstvene isprave, poslovne knjige i finansijski izveštaji čuvaju se u poslovnim prostorijama pravnog lica, odnosno preduzetnika, odnosno kod pravnih lica ili preduzetnika kojima je povereno vođenje poslovnih knjiga.

Mesti, način i rokove čuvanja dokumenata sistema menadžmenta kvalitetom po prestanku važnosti, ako nisu obuhvaćeni navedenim zakonima, organizacija sama definiše, kao npr:

dokumenat	Vreme čuvanja (god)	napomena
Poslovnik o kvalitetu	7	Po prestanku važnosti dokumenta
Procedure i karte procesa	4	
uputstva	4	
Zapisi	5-6	Po formiranju
Izveštaji ispitivanja	7	

4.7 UNAPREĐENJE RADA SA DOKUMENTACIJOM

Svaki rad na dokumentaciji može da se unapredi i veoma ozbiljno se greši kada se smatra da nemože, ili još gore, neće da se unapredi. Pogledajmo primere:

- Obično su sva bitna dokumenta organizacije opisana, njihovo korišćenje je propisano, pa čak i obuhvaćeno procedurom ili radnim uputstvom pa je to "poznata stvar". Ostala "manje važna" dokumentacija najčešće nije obuhvaćena prethodnim, jer se smatra da se zna kako se radi, da je primena uhodana te je gubljenje vremena propisivati i njih.
Postavlja se pitanje:
ko i kako će postaviti granicu između "važne i manje važne dokumentacije"?
- Zar je manje važno, ako neko ostavi poruku da je neko zvao, a da nije zabeležio i broj telefona, pa treba gubiti vreme da se taj broj nađe, ili da se odgovor korisniku na reklamacije prepusti radniku kako je raspoložen toga dana.
- Često je shvatanje da je svako zadužen za svoju dokumentaciju, što u praksi znači da se svako snalazi kako zna i ume. Rezultat toga je da se dokumentacija čuva po ormarima, ladicama, i gde je zna samo onaj ko ju je ostavio. Kad se neki takav dokumenat traži u kancelariji ili u svojoj organizacionoj jedinici, velikog problema nema, jer će mo pitati onog koga znamo, ali će mnogo više truda i vremena, pa i nerava, trebati da se nešto nađe iz neke druge organizacione celine jer će to tada zavisiti od raspoloženja zaposlenih u toj organizacionoj celini, vašeg rejtinga kod njih i na kraju i od autoriteta. Sa druge strane, ako nekom date dokumenat, znate li kada ćete ga dobiti natrag?
- "Računar mi nije potreba» jer sve mi je pri ruci na stolu, u stolu ili u ormaru.
- Šta i kako raditi kada je potreban dokumenat sa drugog stola ili kada treba naći dokumenat koji je najčešće "tu negde," a kao za inat ga nema.

*"Dobra arhitektura je
u mnogo čemu pitanje harmonije,
jer bez nje,
kuća nije ništa drugo
do hrpa građevinskog materijala."*

PRILOZI

PRILOG 1 SLUŽBENA PREPISKA

Pod službenom prepiskom podrazumeva se:

- Prepiska sa poslovnim partnerima i zainteresovanim stranama van organizacije i
- prepiska unutar organizacije od strane zaposlenih (koja nije predviđena dokumentima sistema menadžmenta organizacije).

Obavlja se po načelima zakonitosti, tačnosti, ekspeditivnosti i ekonomičnosti, čuvanja poslovne tajne, bezbednosti akata i dokumenata, kao i službenog i poslovnog načina pisanja.

Za tačno, uredno i blagovremeno obavljanje službene prepiske, kao i ostalih poslova u vezi sa službenom prepiskom, odgovoran je nadležni rukovodilac.

Službe pravnih poslova kod većih organizacija ili sekretar/ica direktora kod manjih organizacija imaju dužnost da:

- Preduzimaju mere da se službena prepiska vodi u skladu sa dobrom praksom organizacije (2)*
- sprečavaju nepotrebnu prepisku ako se cilj može postići na drugi način;
- preduzimaju mere za zaštitu poslovne tajne u prepisci;
- preduzimaju mere radi usavršavanja i poboljšanja službene prepiske; u skladu sa načelima organizacije rada;
- kontroliše da li se racionalno upotrebljavaju i troše sredstva i materijali;
- kontroliše čuvanje službenih dokumenata i
- preduzimaju i druge mere radi efikasnijeg obavljanja službene prepiske.

Svi zaposleni dužni su da, u okviru svojih ovlašćenja, preduzimaju napred navedene mere.

Sredstva veze u službenoj prepisci koriste se za prenošenje saopštenja (telefon) ili celih tekstova akata (telefaks, e-mail)

O primljenom i predatom telefonskom saopštenju sa eksternim strankama sastavlja se kratka zabeleška u kojoj se navodi: vreme (datum, a po potrebi i čas i minut) razgovora, podatke o sagovorniku (ime, prezime, organizacija i broj telefona), kratak sadržaj razgovora odnosno saopštenja, a po potrebi i druge podatke značajne za predmet. Zabelešku potpisuje lice koje je saopštenje predalo, odnosno primilo.

Primljene i predate telefaks poruke evidentiraju se u Centralnoj evidenciji Službe pravnih poslova ili kod sekretarice direktora. Ako telefaks poruka u potpunosti zamenjuje dopis, ona mora biti pregledana i overena po istim principima po kojima se overavaju dopisi.

NAPOMENA 1 : Prilog je urađen prema "PRAVILNIKU O KANCELARIJSKOM I ARHIVSKOM POSOVANJU/2005- A.D. "TELEFONIJA"

*NAPOMENA:2 preporučuje se organizaciji da službenu prepisku definiše izradom "Procedure za upravljanje dokumentima i zapisima" obuhvatajući i zahteve tačaka 4.3, 4.4 i 4.6 ovog rada.

PRILOG 2: SLUŽBENA AKTA

P.2.1 Vrste akta

dopis	Dopis je akt kojim preduzeće dostavlja ili traži podatke i razne materijale, daju se mišljenja, obaveštenja, objašnjenja, preporuke, upozorenja, odobrenja, predloge i slično. Dopis ima sve sastavne delove akta.
naređenje	Naređenje je akt kojim rukovodilac naređuje potčinjenima izvršenje jednog ili više zadataka, ili nešto zabranjuje. Iz naređenja se, po pravilu, mora videti: - u vezi s čim, radi čega i na osnovu čega se izdaje; zadatak (ako ima više zadataka, iznose se po tačkama), - način i rok izvršenja i, po potrebi, - odredba o tome koga, do kada i na koji način treba izvestiti po izvršenju naređenja. Naređenje ima sve sastavne delove akta.

ovlašćenje	Ovlašćenje je akt kojim rukovodilac prenosi zaoslenim vršenje poslova iz svoje nadležnosti. Ovlašćenje ima sve sastavne delove akta, osim adrese primaoca: -U uvodnom delu teksta navodi se na osnovu koga se daje ovlašćenje, u posebnom redu ističe se reč: »ovlašćenje«, a zatim se - navode: ime i funkcija lica na koje se ovlašćenje prenosi i predmet ovlašćenja.
izveštaj	Izveštaj je akt kojim se rukovodiocima dostavljaju podaci, upoznaje ih sa stanjem, odnosno događajem, ili se izveštavaju o izvršenju dobijenog zadatka i treba da bude potpun, tačan, sažet, jasan i blagovremen. Format i obim izveštaja moraju se prilagoditi realnim potrebama rukovodioca i načinu prenošenja i obrade podataka. Izveštaji mogu biti redovni i vanredni. -Redovni izveštaji se dostavljaju u određenim vremenskim intervalima ili do određenih rokova, a -vanredni po potrebi (kada se naredi, kada se nešto nepredviđeno dogodi ili kada potčinjeni smatra za potrebno da o nečemu izvesti pretpostavljenog). Izveštaj ima sve sastavne delove akta.
zapisnik	Zapisnik je akt kojim se pismeno konstatuju određene činjenice, okolnosti, radnje i stanja. Kad posebnim uputstvom nije određena sadržina zapisnika, on se sastavlja tako da sadrži: - naziv zapisnika, - datum, vreme i mesto sastavljanja, - ime i funkciju prisutnih lica i svojstvo u kome prisustvuju, - utvrđeno stanje stvari, - preduzete službene radnje odnosno drugo što je potrebno, zavisno od određenog slučaja, i - potpis službenih lica. Zapisnik se mora tačno, uredno i pregledno voditi, potpisati, propisno overiti i evidentirati. U potpisanom (overenom) zapisniku ne sme se ništa precrtavati i dodavati. eventualne izmene i dopune unose se u dodatak zapisnika. Zapisnici koji se vode na službenim sastancima i zapisnici sa sednica kolegijalnih tela mogu biti skraćeni i potpuni. U skraćeni zapisnik, koji vodi zapisničar, unose se: naziv zapisnika, vreme i mesto održavanja sastanka - sednice, konstatacija o broju prisutnih i odsutnih učesnika, predloženi i prihvaćeni dnevni red, ime voditelja – predsedavajućeg, ime zapisničara, ime overavača zapisnika (ako se određuje), razrada dnevnog reda i zaključci.

• Telefaks

vrsta saopštenja koje je po obliku prilagođeno za prenos sredstvima veze i može biti pisani tekst, crtež ili slika.

Kada je telefaks u pisanom obliku, po pravilu, treba da bude kratak, jasan i nedvosmislen. Piše se na računaru, mašinom ili rukom, čitkim štampanim slovima (mastilom ili hemijskom olovkom), u jednom primerku i u blok-formi.

Prema smeru prenosa telefaks može biti polazni i dolazni. Kada se polazni telefaks šalje na više adresa, njihove adrese se ispisuju levo, ispod potpisa nadležnog rukovodioca.

P.2.2 Sastavni delovi akta

Akt sadrži:

- Zaglavlje: naziv firme, kome se dostavlja (N/R), ispisuje se u levom gornjem uglu prve strane akta,
- adresu primaoca:
-pun službeni naziv ustanove, organizacije ili organa, odnosno prezime i ime fizičkog lica;
-sedište odnosno mesto boravka, sa nazivom ulice i kućnim brojem / (oznake zgrade), određenu poštu i dr.

- predmet: kratak sadržaj, predstavlja sažetu bitnu sadržinu teksta. Piše se ispod zaglavlja i, po pravilu, ne bi trebalo da obuhvati više od tri reda teksta koji po širini ne prelazi širinu zaglavlja.
- Kratak sadržaj akta formuliše obrađivač akta i piše se na svim aktima i
- Tekst:
 - piše se bez uvlačenja redova kojima počinje novi stav, načelno, bez proreda, s tim što se stavovi odvajaju većim razmakom.
 - font slova koja se koriste: Ariel, veličina slova 11 pointa.
 - akta koja su zakonom ili drugim propisom određena po nazivu i sadržaju, pišu se po tim propisima.
 - sadržaj akta izlaže se ovim redosledom: kratak uvod, razrada, zaključak i, na kraju, predlog mere koje treba preduzeti radi rešavanja određenih pitanja.
 - ako sadržaj akta ima veze s nekim ranijim aktom (aktima), na početku teksta navodi se broj i datum tog akta (Veza: broj ..., datum ...)
 - kad se u tekstu akta pominje neki propis, navode se odgovarajuće odredbe (član, tačka, stav), pun naziv tog propisa i naziv službenog lista u kome je objavljen, sa naznačenjem broja i godine izdanja.
 - kada se uz akt dostavljaju prilozi, tada se u zasebnom stavu (stavovima) navodi naziv priloga i njegova brojčana ili druga oznaka kojom je označen

Akta se, po pravilu, pišu na računaru ili pisaćom mašinom. Ako se to izuzetno čini rukom, pišu se mastilom ili hemijskom olovkom, a rukopis, veličina slova i odstojanje između redova treba da budu takvi da se tekst može lako čitati i pri slabom svetlu.

Tekst akta mora biti jasan i sažet, tako da se bez dvoumljenja može razumeti.

Ako zbog nejasnog, dvosmislenog ili nečitkog akta zadatak ostane neizvršen ili bude nepravilno izvršen, odgovornost za posledice snosi onaj koji je takav akt potpisao.

- Potpis na aktu
 - obavljaju ovlašćena lica raspoređena prema Pravilniku o sistematizaciji radnim mestima
 - Ovlašćeni za potpis ne mogu ovlašćenja prenositi na druga lica.
 - Potpis se sastoji od imena i prezimena. Ime se može napisati skraćeno ili samo početnim slovom, a prezime obavezno puno.
 - Uz potpis navodi se funkcija i ime i prezime lica koje akt potpisuje.
 - kada akt potpisuje rukovodilac poslovne funkcije, navodi se samo naziv te funkcije (upravnik radionice, direktor komercijalnog sektora i sl.).
 - kada akt potpisuje zamenik ili zastupnik, onda se uz to svojstvo dodaje i koga zamenjuje odnosno zastupa (zamenik direktora i sl.).
 - lica postavljena za vršioca ispred funkcije stavljaju oznaku v.d. (v.d. upravnika i sl.).
 - za lica koja akta potpisuju po ovlašćenju, treba naznačiti izvor ovlašćenja (na primer: »Po ovlašćenju direktora«).
 - potpis na podnesku, izveštaju, referatu i slično, koje podnose pojedinci, sastoji se samo od imena i prezimena.
 - skraćenim potpisom (parafom) potpisuju se kratka uputstva koja rukovodilac daje obrađivaču, sve vrste službenih zabeležaka i saglasnost rukovodioca na koncept akta, kao i finansijske i materijalne knjige i evidencije kada se vode u slobodnim listovima.
 - Svako lice ovlašćeno za potpisivanje potpisuje se na obrascu na način kako će se potpisivati na svim dokumentima.
 - Kada se akt umnožava u više primeraka, nadležni rukovodilac, po pravilu, potpisuje samo original koji se dalje fotokopira.
 - Prepise i izvode iz akata, po pravilu, overava obrađivač.

Evidencija potpisa sprovodi se i čuva u kadrovskoj službi ili u ahivi kod sekretarice direktora.

- Otisak pečata preduzeća stavlja se s leve strane potpisa, tako da jednim delom zahvati deo teksta naziva funkcije potpisnika.

Pored navedenog, na akt se stavljaju i druge oznake i konstatacije koje upućuju na postupak sa aktom kod primaoca. To su:

- Oznake »HITNO«; »NA ZNANJE«; »NA LČNOST«;
- inicijali obrađivača akta i daktilografa - na sva akta;
- ime i prezime prevodioca - na akta koja su prevedena na srpski jezik i sa srpskog jezika na druge jezike, i to na primerku koji ostaje u arhivi;
- konstatacija o broju umnoženih i dostavljenih primeraka akta - na aktu koji se umnožava u tri i više primeraka, i to na primerku koji ostaje u arhivi;
- oznaka za otpremanje pošiljke poštom

Po pravilu, akta se formiraju na memorandumu organizacije

Kada akt formira zaposleni i podnosi ga organizaciji u obliku molbe ili zahteva, onda zaglavlje tog akta sadrži:

- Prezime i ime i svojstvo lica koje podnosi izveštaj (vođa radnog tima, rukovodilac projekta i sl.).
- naziv organizacione celine u kojoj podnosilac radi i
- mesto i datum.

P.2.3 Hitnost akata

Hitnim aktima smatraju se akta koja - s obzirom na rok rešavanja, obim i važnost posla, način prenošenja i udaljenost primaoca - imaju prvenstvo nad ostalim aktima prilikom otpremanja, prenošenja, uručenja, evidentiranja i rešavanja.

Hitna akta obeležavaju se oznakom: »HITNO« ili "VRLO HITNO"..

P.2.4 Tajnost akata

Prema značaju i važnosti podataka koje akt ili prilozi sadrže, akta se mogu deliti na:	• poverljiva
	• otvorena. sva akta koja mogu biti dostupna i neslužbenim licima.

Dokumenta svih vrsta, ponude, tenderska dokumentacija, ugovori, sistemski i aplikativni softver, proizvod i delovi proizvoda za koji razvojne aktivnosti nisu okončane, oprema za proizvodnju čija je nabavka u toku, mere, radnje i druge činjenice čije bi otkrivanje na bilo koji način moglo naneti štetu organizaciji i ugroziti njen položaj na tržištu smatraju se poslovnom tajnom:

Procena štetnih posledica po preduzeće koje bi mogle nastati otkrivanjem tih podataka osnov je za utvrđivanje njihovog značaja i stepena njihove tajnosti

Poslovna tajna	
Procena štetnih posledica po organizaciju koje bi mogle nastati otkrivanjem tih podataka osnov je za utvrđivanje njihovog značaja i stepena njihove tajnosti	
Interno	Poverljivo
smatraju se oni podaci koji su namenjeni samo za unutrašnju upotrebu u organizaciji, a koji po svom značaju ne zaslužuju stepenovanje sa "poverljivo" Otkrivanje ovih podataka ne predstavlja direktnu štetu po organizaciju, ali može dovesti do smetnji u komunikaciji sa okruženjem.	smatraju se podaci čije bi otkrivanje nanelo štetu organizaciji u celini, kao što su -studije i procene položaja preduzeća na tržištu, posebno u odnosu na konkurenciju, -dugoročne planove razvoja, -planove ugovaranja sa kupcima, ponude i tenderske dokumentacije -studije i planove razvoja novih proizvoda, posebno u fazi prethodne analize i pripreme projekta realizacije -detalje konstrukcije proizvoda, tehnoloških postupaka u proizvodnji, kontrolisanju i ispitivanju - materijalno-finansijsko poslovanje i sl.
Oznaka poverljivosti INTERNO ili POVERLJIVO. stavlja se u gornji desni ugao dokumenta ili na ambalažu, navođenjem oznake "POSLOVNA TAJNA", ispod koje se unosi jedan od dva stepena tajnosti	
Otvorena akta	
sva akta koja mogu biti dostupna i neslužbenim licima.	

P.2.5 Način zaštite tajnih podataka

Način zaštite tajnih podataka zavisi od delatnosti i veličine organizacije i može da obuhvati:

- Opšte mere zaštite poverljivih podataka obuhvataju:
 - Procenu značaja poverljivih podataka i utvrđivanja stepena tajnosti u času nastanka,
 - određivanja načina na koji će se štititi poverljivi podatak od časa nastajanja, pa sve dok ne nestane potreba za zaštitom tajnosti,
 - izbor i određivanje lica za rad na određenim poslovima i određivanje lica koja mogu biti upoznata sa poverljivim podacima, kao i obim, uslove i način tog upoznavanja,
 - određivanje prostorija u kojima će se obrađivati koristiti i čuvati poverljivi podaci i drugih uslova za pristup tim podacima,
 - zabranu iznošenja poverljivih podataka iz prostorija u kojima se čuvaju i utvrđivanje uslova pod kojima se ti podaci mogu izneti kada priroda posla to nalaže,
 - kontrolu sprovođenja propisanih mera zaštite.
- Posebne mere zaštite poverljivih podataka obuhvataju:
 - Vođenje posebne evidencije o podacima koji su stepenovani sa "POVERLJIVO" i licima koja imaju pristup do tih podataka, odnosno o licima kojima su ti podaci dati na korišćenje.
 - čuvanje poverljivih podataka u osiguranim prostorijama ili ormanima (kasama i sl.),
 - uzimanje pismene izjave od lica koja rade na izradi poverljivih dokumenata ili projektovanju proizvoda, kao i od lica koja u procesu rada koriste poverljiva dokumenta, o čuvanju tajnosti njihovog sadržaja, pismenu primopredaju poverljivih dokumenata prilikom predaje dužnosti,
 - određivanje kodnog naziva pod kojim će se voditi pojedini projekti, određivanje u koliko će primeraka biti umnožen poverljivi dokument i kome će biti dostavljen,
 - komisijsko uništavanje radnih koncepata, pribeleški, proračuna i grafikona, uključujući varijante razvijanog softvera.
- U slučaju kada dođe do otkrivanja poverljivih podataka neovlašćenim korisnicima, director organizacije ili lice koje on odredi utvrđuje:
 - okolnosti pod kojima jedošlo do otkrivanja podataka i uzrocima otkrivanja,
 - preduzima korektivne mere iz svoje nadležnosti, odnosno
 - predlože preduzimanje korektivnih mera,
 - obaveštava rukovodstvo organizacije o svakom narušavanju propisanih mera zaštite tajnosti i preduzetim merama.

Ako je do otkrivanja poverljivih podataka došlo zbog nedovoljne informisanosti zaposlenih, preduzeti mere dopunske obuke radi objašnjavanja značaja poverljivih podataka njihove zaštite i

Ako je do otkrivanja poverljivih podataka došlo s namerom da se nanese šteta organizaciji, ma u kom obliku, protiv krivaca preduzeti disciplinske i druge mere, predviđene Zakonom o radu.

P.2.6 Postupak sa službenim aktima

Postupak sa službenim aktima podrazumeva aktivnosti kao što su:

P.2.6 .1 Primanje pošiljki

Pošiljke (pisma, telegrami, novčane uputnice, paketi i dr.) prima sekretar/ica direktora kod malih organizacija ili zaposleni koje zaduži rukovodilac Pravnih i opštih poslova, kod većih organizacija Lice koje prima pošiljke proverava da li se pošiljka odnosi na organizaciju i da li je omot u ispravnom stanju.

Za pošiljku koja se dostavlja uz potvrdu prijema, proverava i da li se količina i delovodni broj na omotu slažu sa podacima upisanim u odgovarajuće evidencije.

Kada se ustanovi da je omot pošiljke toliko oštećen da postoji sumnja u neovlašćeno otvaranje, lice koje pošiljku prima i lice koje je predaje zapisnički utvrđuju stanje omota. Lice koje je oštećenu pošiljku primilo, uz podnošenje zapisnika, upoznaje svog rukovodioca o stanju primljene pošiljke.

Kada je za pojedinu vrstu pošiljaka određeno da se dostavljaju uz potvrdu prijema, prijem potvrđuje lice koje je pošiljku primilo, tako što na potvrdu o prijemu stavlja oznaku pošiljke, datum i (po potrebi) čas prijema i svoj potpis.

Ako se pošiljka dostavlja uz dostavnicu, na dostavnicu se, pored oznake pošiljke, datuma i potpisa, stavlja i otisak pečata.

Lice koje je primilo podnesak dužno je da, na usmeni zahtev podnosioca, izda pismenu potvrdu o prijemu podneska. Ova potvrda sadrži otisak štambilja sa brojem delovodnika (upisnika), datum i, po potrebi, časom prijema, kao i potpis (paraf) lica koje je primilo podnesak.

P.2.6.2 Otvaranje pošiljki

Hitne pošiljke sa oznakom "hitno" otvaraju se i pregledaju odmah po prijemu.

- Sve pošiljke otvara lice za prijem pošiljki, izuzev:
 - pošiljku adresovanu na ličnost, otvara onaj na koga je adresovana ili lice koje on za to ovlasti;
 - pošiljke u vezi sa licitacijama i konkursima, otvara određena komisija.
- Prilikom otvaranja koverata (omota) treba proveriti da li se adrese i brojevi akata slažu s adresama brojevima na kovertima (omotima).

-U slučajevima kada datum predaje pošiljke pošti može biti od važnosti u pogledu roka (podnesci, ponude i sl.) ili ako je neki drugi važan podatak napisan na kovertu, koverat treba priključiti uz podnesak (ponudu i sl.).

-Kada je uz pošiljku priložena posebna dostavnica, lice koje otvara pošiljku odmah popunjava dostavnicu, overava je i vraća pošiljaocu.

-Kada se pošiljka odnosi na određeno lice iz organizacije, ona se uz potpis na dostavnici uručuje tom licu, a dostavnica se zatim overava i vraća pošiljaocu.

Svi nedostaci koji se odnose na sadržinu pošiljke (nedostaje akt ili prilog, akt bez otiska pečata ili potpisa, pogrešna adresa i slično) konstatuje se u kratkoj zabelešci na aktu, a o uočenom nedostatku se s pošiljaocem raspravlja najkraćim putem.

Pogrešno dostavljene pošiljke ne vraćaju se pošiljaocu, niti se akta koja one sadrže zavode u delovodnik, već se otpremaju primaocu kome su namenjene.

U slučajevima kada se ne zna adresa primaoca, pošiljka se vraća pošiljaocu.

P.2.6.3 Raspoređivanje akata

Akta raspoređuje lice za prijem pošiljke, označavajući kome se akt dodeljuje u rad stavljanjem oznake organizacione celine u rubriku prijemnog štambilja (Sektor/Služba).

Organizacione celine se označavaju brojevima, na osnovu utvrđenog šifarnika organizacije

Pošiljke koje u organizaciju stignu u toku radnog vremena, moraju biti otvorene, akta pregledana i raspoređena

P.2.6 .4 Evidencija akata

Akta koja se izrađuju na osnovu ovog priloga drugih propisa, izuzev dokumenata formiranih po osnovu zahteva primenjenog menadžmenta standard, evidentiraju se od strane sekretarice/ra, kod manjih organizacija ili u okviru Opšteg sektora kod većih organizacija.

Osnovna evidencija akata vodi se u delovodniku organizacije.

Delovodnik se mora voditi ažurno i tačno, ne sme ništa brisati, a svaka ispravka teksta u delovodniku, promena i protok dokumenata mora biti uneta uz objašnjenje o uzroku ispravke, sa tačnim datumom i vremenom promene.

Delovodnik se vodi po sistemu osnovnih brojeva i podbrojeva i ustrojava se i vodi posebno za svaku kalendarsku godinu.

Poseban document-otpremenica služi za dostavljanje u rad i vraćanje akata, podnesaka i predmeta iz upravnog i sudskog postupka i materijalno-finansijskih dokumenata koja se knjiže u materialne i novčane knjige (kartone) u slučajevima kada je to propisano uputstvom o knjigovodstvu i evidenciji.

Otpremnica služi za otpremanje pošiljaka određenih ovim prilogom i vodi se u nepovezanim listovima (otpremni karton) .

P.2.6.5 Zavođenje i dostavljanje akata u rad

Akta se zavode u evidenciji onog dana i pod onim datumom kada su primljena i odmah se dostavljaju u rad.

Kada se zbog velikog broja primljenih akata ili iz drugih opravdanih razloga akta ne mogu zavesti istog dana kada su primljena, zavode se sledećeg radnog dana pod datumom kada su primljena.

Hitna akta, prilikom zavođenja i dostavljanja u rad, imaju prioritet u odnosu na druga akta.

P.2.6.6 Otpremanje pošiljki

Pošiljke označene:

- oznakom »poslovna tajna- poverljivo«,
- novčane pošiljke,
- pošiljke koje sadrže akta iz sudskog i upravnog postupka,
- akta iz ugovornih odnosa (kod kojih rokovi otpremanja i uručenja, prema posebnim propisima, imaju značaja (za službu) i
- materijalnofinansijska dokumenta koja se knjiže u materialne i novčane knjige (kartone) iz kancelarije

otpremaju se po otpremnoj knjizi.

Ostale pošiljke upisuju se brojno u otpremnu knjigu.

Po otpremnoj knjizi otpremaju se i druge važnije pošiljke, koje se, prema posebnim propisima, kao preporučene otpremaju redovnom poštom.

Akta se otpremaju u zatvorenim kovertama (omotima), osim akata koja se otpremaju primaocima u istoj organizaciji i prenosi ih lice koje može biti upoznato sa njihovom sadržinom.

Koverti u kojima se otpremaju pošiljke moraju biti od čvrstog i neprovidnog papira

Na kovertu se ispisuju adresa primaoca i pošiljaoca, brojevi svih akata, stepen tajnosti pošiljke i druge potrebne oznake

Koverti sa aktima razvrstanim kao "poslovna tajna – poverljivo" osiguravaju se na spojevima (na sredini i uglovima) otiskom gumenog pečata, a

Koverti sa internim aktima - otiskom gumenog pečata na sredini.

Preko otiska pečata stavlja se providna lepljiva traka.

Koverti koji sadrže otvorena akta osiguravaju se otiskom gumenog pečata na sredini.

Vrednosna pisma osiguravaju se pečatnim voskom, a paketi plombom.

P.2.7 Komunikacija putem elektronske pošte – internetom

Interna i eksterna komunikacija u organizaciji vrši se putem interneta, korišćenjem registrovanih e-mail adresa zaposlenih. Osnovu e-maila određuje organizacija za svoje zaposlene kojima je dato pravo korišćenja.

Zaposleni su dužni da svakodnevno više puta u toku radnog dana kontrolišu svoju elektronsku poštu na vreme i u roku odgovore na podneti zahtev.

Eksterna pošta koja stigne na email adresu organizacije redovno se štampa i zavodi redovnim putem u evidenciji.

Za otvaranje i dalji postupak obrade elektronske pošte zadužena su odgovorna lica prema Pravilniku o sistematizaciji radnih mesta u organizaciji.

P.2.8 Pečati i štambilji

P.2.8.1 Korišćenje pečata i štambilja

Pečatom se potvrđuje autentičnost akta i drugih dokumenata organizacije.

Otiskom pečata osiguravaju se i spojevi koverata (omota) u kojima se otpremaju akta odnosno dokumenta.

Na izvorna i druga akta službene prepiske, na akta poslovanja (ugovore, zaključnice i drugo) i na druga dokumenta za koja je to potrebno, stavljaju se otisci pečata i štambilja.

Mali pečat upotrebljava se u slučajevima u kojima bi upotreba običnog pečata bila nepodesna (overa zdravstvenih knjižica, čekova, priznanica, telegrama i slično).

Mesingani pečat se upotrebljava za stavljanje otiska u pečatnom vosku prilikom osiguravanja sadržine vrednosnih pisama.

Štambiljem se na akta i druga dokumenta stavlja otisak zaglavlja, a na koverte (omote) adresa pošiljaoca. Pored toga, štambilj se upotrebljava pri evidentiranju dolazećih akata, izdavanju potvrda o prijemu podnesaka i drugo.

U službenoj prepisci i kancelarijskom poslovanju mogu se upotrebljavati pomoćni štambilji, koji se izrađuju prema potrebi, a služe za brže i ekspeditivnije obavljanje poslova.

P.2.8.2 Naručivanje, zaduživanje, rukovanje, čuvanje i uništavanje pečata i štambilja

- Porudžbinu pečata i štambilja vrši rukovodilac Službe pravnih poslova. Izradu pečata i štambilja odobrava direktor organizacije. Rukovodilac Službe pravnih poslova ovlašćen je da povuče sve pečate i štambilje, kada se utvrdi da nisu u skladu sa eksternim ili internim propisima, i da ih komisijski uništi i zameni. Kada se pečati i štambilji pohabaju i počnu davati nejasne otiske, rukovodilac Službe pravnih poslova pokreće proceduru za njihovu zamenu.
- Lice zaduženo za rukovanje pečatom i štambiljem vrši zaduživanje korisnika putem obrasca u koji se unosi potpis korisnika o preuzimanju u istom redu u kome se nalazi odgovarajući otisak pečata ili štambilja.
- Pečatima rukuje i odgovorno je za njihovu pravilnu upotrebu zaduženo lice. Lice kome je poveren pečat i štambilj na rukovanje, dužno je da njime rukuje sa puno pažnje i da ga upotrebljava samo u svrhe za koje je namenjen, osiguravajući ga od zloupotrebe i neovlašćenog rukovanja.

Radni odnos u organizaciji ne može se raskinuti dok se ne razduži pečat i štambilj.

U slučaju da zaduženi radnik izgubi pečat ili štambilj dužan je o tome izvestiti rukovodioca Službe za pravne i opšte poslove, koji je dužan objaviti u službenom glasilu da izgubljeni pečat ili štambilj ne važi.

Pečatom se mogu overavati samo ona dokumenta koja su potpisana od lica ovlašćenog za potpisivanje prema Pravilniku o sistematizaciji radnih mesta u organizaciji.

Pečat i štambilj upotrebljavaju se samo u službenim prostorijama, a u izuzetnim slučajevima, po odluci direktora, mogu se upotrebljavati i van prostorija organizacije.

- Štambilj se čuva na način na koji se čuva i ostali službeni materijal, pod ključem, kojim je zadužen referent centralne evidencije.

Pečati i štambilji čuvaju se u prostorijama koje se zaključavaju i onemogućavaju nedozvoljeno rukovanje i upotrebu.

- Uništavanje pečata i štambilja zbog pohabanosti, izmena u natpisima ili oznakama na njima, vrši komisija od dva člana, koju određuje direktor organizacije. O uništenju se sačinjava zapisnik u kome se konstatuje:
 - koji su pečati, štambilji uništeni;
 - kada su uništeni i
 - ko ih je uništio.

Na zapisnik se stavljaju otisci pečata i štambilja neposredno pre uništenja.

LITERATURA

- SRPS ISO 9001:2015: Sistemi menadžmenta kvalitetom -Zahtevi
- SRPS ISO 15489-1:2007: Informacije i dokumentacija - Upravljanje dokumentima - Deo 1: Opšte
- SRPS ISO/TR 10013:2002-Uputstvo za dokumentaciju SMK,
- ISO DTS 9002- Sistemi menadžmenta kvalitetom-Smernice za primenu standarda ISO 9001
- dr Milorad Kilibarda: UPRAVLJANJE KVALITETOM U LOGISTICI -standardi i dokumenta sistema kvaliteta, Saobraćajni fakultet beog
- Pravilnik o kancelarijskom poslovanju AD "TELEFONIJA", Beograd,
- Zdravko Erdeljan: radovi objavljeni na Porta kvalitetu, Beograd
 - Upravljanje zapisima
 - Zahtevi standarda i zakona u dokumentacionom sistemu menadžmenta organizacije
 - Zahtevi sistema menadžmenta SRPS ISO 9001:2015
 - Primena standarda u sistemu menadžmenta organizacije