**CONTRACT NO 2019HR-RS324- TD3**

**REF: Wild Danube Tour - TD 3**

**Međuizveštaj**

**Uvođenje sistema menadžementa kvalitetom prema ISO 9001**

**u Pokret gorana Sremska Mitrovica,**

**1.mart 2020 – 1. maj 2020**

Sadržaj

**Akronimi i skraćenice korišćeni u izveštaju 3**

**1. Opis 4**

**2. Procena implementacije aktivnosti ………………………………………………………………….. 5**

**2.1 Globalni pregled implementacije ………………………………………………………… 5**

**2.2 Opis postignutih rezultata i sprovedenih aktivnosti ………………………………………. 5**

**2.3** **Promene i glavni rizici u projektu ………………………………………………………… 6**

**2.4** **Ažurirani vremenski raspored aktivnosti za naredni period (maj i juni 2020) ………… 7**

**3. Saradnja sa glavnim aplikantom, partnerima i ostalim zainteresovanim stranama ……………... 8**

**4. Vidljivost ………………………………………………………………………………………………. 8**

**Lista dokumenata koji se prilažu u međuizveštaju ………………………………………………….. 9**

**Prilog 1 – Tabela učesnika u projektu .................................................................................................... 10**

**Akronimi i skraćenice korišćeni u izveštaju**

|  |  |
| --- | --- |
| **WDT** | Wild Danube Tour (Ruta dunavske divljine), naziv IPA CBC projekta |
| **IPA CBC** | Program EU za prekograničnu saradnju sa državama koje nisu članice EU |
| **PGSM** | Pokret gorana Sremska Mitrovica |
| **QMS** | Quality Management System (sistem menadžementa kvalitetom) |
| COVID-19 | Pandemija izazvana virusom Korona (Kovid-19) |
| **SRPS** | Oznaka Instituta za standardizaciju Srbije (srpski standard) |
| **ISO** | International Standardization Organization |
| **PRK** | Predstavnik rukovodstva za kvalitet |
| **KFU** | Kontrolor finalnih usluga |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**1. Opis**

**Opšte informacije:**

Ugovor Br. **2019HR-RS324-TD3, REF: Uvođenje sistema menadžementa kvalitetom prema ISO 9001, Id. br. Wild Danube Tour – TD 3, sklopljen je 1. marta 2020 između** Pokreta gorana Sremske Mitrovice**,** Svetog Save 19, 22000 Sremska Mitrovica, koga zastupa Slobodan Simić(projektni partner) i

Privrednog društva za konsalting, BZR, ZOP i edukaciju SUPORT – TQM d.o.o.**,** Splitska 11, 11000 Beograd, reg. br: 20385898, PIB: 105445187 (konsultant - ugovarač) sa periodom implementacije zadataka od 1. marta 2020 do 30. juna 2020.

**Opis akcije:**

**Projekat ima za cilj** da poboljša, uskladi i standardizuje ponudu, proizvode i usluge iz oblasti ekoturizma i njegovih specijalizovanih niša kao što su posmatranje / fotografisanje divljih životinja. Na ovaj način će se zajednička prekogranična ponuda standardizovati sa istim nivoom kvaliteta u pogledu svih aspekata: smeštaja, usluga, vodiča u prirodi, infrastrukture, vidljivosti.

**Aktivnost: Uvođenje sistema upravljanja kvalitetom**

PGSM će uvesti i primeniti sistem upravljanja kvalitetom ISO 9001 za kvalitet proizvoda, usluga i upravljanja u turističkim aktivnostima. Primena ISO 9001 će povećati kvalitet turističkih proizvoda i usluga, kao i cele destinacije. To će pomoći da se jasno pozicioniraju novi razvijeni prekogranični turistički proizvodi i usluge na tržištu, uskladi i standardizuje kvalitet proizvoda i usluga sa obe strane granice.

**Naziv isporučene usluge: Uveden i implementiran sistem upravljanja kvalitetom**

PGSM će uvesti i primeniti ISO 9001 u svom svakodnevnom radu u vezi sa turističkim proizvodima i uslugama. Dve osobe iz PGSM će pohađati edukaciju o upravljanju kvalitetom i biće odgovorne za praćenje (monitoring) i dalje poboljšanje primenjenog sistema.

# 

# Referentni dokumenti: Standard SRPS ISO 9001:2015, Standard ISO 18065:2015, Odluka od 3.3.2020. o službenom početku projekta uvođenja QMS (ISO 9001:2015) u PGSM, Metodologija upravljanja projektom (Projektni zadatak, Organizacija i metodologija SUPORT-TQM).

**2. Procena implementacije aktivnosti**

**2.1 Globalni pregled implementacije** u prelaznom izveštajnom periodu (mart-april 2020) prikazan je sažeto u sledećoj tabeli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLANIRANI ROKOVI** | **GLAVNE FAZE REALIZACIJE PROJEKTA** | **IMPLEMENTACIJA** |
| **Prvi mesec**  **(mart 2020)** | **FAZA 1: PLANIRANJE I PROJEKTOVANJE QMS** | **75%** |
| **1. Uvodna obuka o ISO 9001: 2015** | **Urađeno (za članove tima)** |
| **2. Snimanje stanja procesa i dokumentacije (analiza nedostataka)** | **-** |
| **3. Dobijanje podrške Top Management-a** | **Urađeno** |
| **4. Izrada Plana projekta QMS** | **Urađeno** |
| **5. Definisanje politike kvaliteta** | **Urađeno (u aprilu)** |
| **6. Definisanje ciljeva kvaliteta** | **Urađeno (u aprilu)** |
| **Drugi mesec**  **(april 2020)** | **FAZA 2: IZRADA DOKUMENTACIJE**  **7. Dokumentovanje poslovnika i procedura** | **Urađeni nacti dokumenata** |
| 1 mesec vođenja zapisa  (maj 2020) | FAZA 3: IMPLEMENTACIJA  8. Primena sistema kvaliteta i obuka zaposlenih  9. Obuka internih proveravača  10. Interna provera  11. Popravljanje QMS  12. Preispitivanje od strane rukovodstva  13. Promene u sistemu  14. Implementiran sistem upravljanja kvalitetom (QMS) | Nacrt konačnog izveštaja |
| Konačni mesec  (jun 2020) | 15. Održavanje i poboljšavanje QMS | Konačni izveštaj |

**Glavna dostignuća iz međuperioda su: započeto uvođenje QMS i sprovedena uvodna obuka o ISO 9001: 2015 (faza 1: planiranje i projektovanje QMS ); Urađeni nacti dokumenata (faza 2: izrada dokumentacije); Ukupno implementirano u međuperiodu: 75% (zbog Covid-19).**

**2.2 Opis postignutih rezultata i sprovedenih aktivnosti**

Odlukom od 3.3.2020. službeno je započeo projekat uvođenja QMS (ISO 9001:2015) u PGSM. Održana su dva sastanka u periodu do 10.marta 2020. nakon čega je prekinuto održavanje sastanaka i obuke uživo.

Za vreme situacije sa epidemijom COVID-19 sastanci su se održavali drugim sredstvima (Skype videokonferencija ili dr. ) što se pokazalo kao prihvatljiva opcija da se minimizira uticaj na plan rada.

**Sprovedene aktivnosti i postignuti rezultati:**

* **Obezbeđeni referentni dokumenti** - standardi SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 9000: Rečnik i ISO 18065:2015. Međunarodni standard ISO 18065: 2015 “Turizam i srodne usluge - Turističke usluge javnog korišćenja koje pružaju upravljači zaštićenih područja – Zahtevi” koji ne postoji kao SRPS, preveden je od strane SUPORT-TQM na srpski jezik i stavljen na raspolaganje PGSM.
* **Formiran projektni tim** – tim se sastoji od 6 predstavnika PGSM i dva konsultanta SUPORT-TQM-a. U timu su imenovane dve osobe iz PGSM (Jovan Vukadinović i Mihajlo Stanković) koje će pohađati dalju edukaciju o upravljanju kvalitetom i biće odgovorne za praćenje i poboljšanje primenjenog sistema (glavni rezultat br. T1.2.1WDT projekta). Tabela učesnika u projektu je u Prilogu 1.
* **Sprovedena uvodna obuka o ISO 9001: 2015 (“Zašto ISO 9001?”)**
* **Dobijena podrška Top Management-a**
* **Urađena organizaciona šema PGSM (prema ISO 9001)**
* **Urađen je Plan projekta QMS**

Posle prekida komunikacije putem živih sastanaka i obuke, usled uvedenih restrikcija, sprovedene su sledeće aktivnosti i postignuti sledeći rezultati:

* **Urađen je Izmenjeni Plan projekta QMS (zbog Covid 19)**
* **Definisana je Politika kvaliteta PGSM**
* **Definisani su Ciljevi kvaliteta PGSM**

Sve dokumentovane informacije o gore navedenim postignućima nalaze se u računaru u kancelariji PGSM u zajedničkom glavnom folderu za aktivnosti povezane sa projektom QMS (“Kvalitet PGSM”). Originali potpisanih i overenih dokumenata nalaze se u registratoru, a njihove skenirane verzije u podfolderu “Odobreni dokumenti QMS PGSM”.

Napomena: Snimanje stanja procesa i dokumentacije (analizu nedostataka) nije bilo moguće izvesti zbog prekida komunikacije usled COVID-19, pa je to odloženo za maj 2020.

**2.3** **Promene i glavni rizici u projektu**

Glavni rizik u realizaciji projekta je sledeći:

* Produženje rokova u fazi uspostavljanja QMS zbog pandemije COVID-19 (od 10. marta i u aprilu 2020 nema komunikacije uživo putem prisustva na sastancima i obuci jer je uveden rad od kuće i zabrana okupljanja i kretanja - policijski sat)

Objašnjenje: Situacija sa epidemijom COVID -19 bitno utiče na implementaciju projekta. Komunikacija je posebno važna za uključivanje svih 14 zaposlenih u PGSM. Glavno rukovodstvo (predsednik PGSM – rukovodilac projekta) je osiguralo da su uspostavljeni odgovarajući kanali komunikacije u organizaciji (telefon, e-mail, skype) i da se zaista odvija komunikacija članova tima u pogledu QMS-a. Proces komunikacije je dovoljno delotvoran i efikasan za komuniciranje o politici kvaliteta, planiranim zahtevima, ciljevima i povratnim informacijama o postignutim rezultatima.

Mere za smanjenje gore navedenih rizika su sledeće:

* Konsultant (SUPORT-TQM) je napravio pregled planiranih aktivnosti na projektu i odabrao aktivnosti koje mogu biti odložene za kasniji datum;
* Konsultant (SUPORT-TQM) je pripremio IZMENJENIPLAN PROJEKTA za implementaciju sistema upravljanja kvalitetom koji je odobren;
* Sastanci se održavaju drugim sredstvima, poput telefona, e-maila ili videokonferencija koje su pogodna opcija da se minimizira uticaj na plan rada;
* Radi se na dokumentima prikazanim u t. 3.2 “Rezultati projekta” (izmenjenog Plana projekta, verzija 0.2 od 15/04/2020.
* Glavno rukovodstvo (predsednik – rukovodilac projekta) podstiče aktivne povratne informacije od članova tima da bi se osiguralo stalno uključivanje.
* Rukovodilac projekta ostaje u kontaktu sa IPA CBC Zajedničkim sekretarijatom u vezi bilo kakvih promena koje bi epidemija COVID -19 mogla prouzrokovati na projekat.

**2.4** **Ažurirani vremenski raspored aktivnosti za naredni period (maj i juni 2020)**

Cilj izmenjenog vremenskog rasporeda aktivnosti je da se ​​uvede i primeni sistem upravljanja kvalitetom u PGSM u skladu sa ISO 9001: 2015 najkasnije do datuma koji će biti određen odobrenim produženjem projekta zbog odloženih aktivnosti usled pandemije virusom COVID-19.

## 

## Rezultati koje treba postići

Tokom projekta implementacije QMS-a u maju i junu 2020 (posle prestanka restrikcija vezanih za COVID-19), potrebno je:

* **Završiti Fazu 2: Izrada dokumentacije** (finalne verzije i usvajanje poslovnika i procedura), maj 2020. Rokovi za usvajanje pojedinačnih dokumenata tokom implementacije QMS su sledeći:

|  |  |
| --- | --- |
| **Dokument** | **Rok za usvajanje dokumenta** |
| Procedura za upravljanje dokumentovanim informacijama | Do 1 juna 2020 |
| Politika kvaliteta | Do 1 maja 2020 |
| Ciljevi kvaliteta | Do 1 maja 2020 |
| Poslovnik o kvalitetu | Do 1 juna 2020 |
| Procedura za određivanje pitanja relevantnih za QMS i procenu rizika i prilika | Do 1 juna 2020 |
| Procedura za procese sa korisnicima / kupcima | Do 1 juna 2020 |
| Procedura za nabavku | Do 1 juna 2020 |
| Procedura za pružanje turističkih usluga | Do 1 juna 2020 |
| Procedura za upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama i rešavanje prigovora | Do 1 juna 2020 |
| Procedura za internu proveru | Do 1 juna 2020 |

* **Sprovesti snimanje stanja procesa i dokumentacije u PGSM (analiza nedostataka), maj 2020**
* **Sprovesti dopunsku obuku** dve imenovane osobe iz PGSM
* **Fazu 3: Implementacija (8-14) pomeriti iz maja u juni 2020**
* **Održavanje i poboljšavanje uvedenog QMS (15) pomeriti iz juna u jul 2020.**

**Izmenjeni opšti okvir do kraja projekta** prikazan je u nastavku.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MAJ 2020 | FAZA 1:2. Snimanje stanja procesa i dokumentacije (analiza nedostataka)  FAZA 2: ZAVRŠETAK IZRADE I USVAJANJE DOKUMENATA QMS (t.3.2 izmenjenog plana projekta) |  |
| JUN 2020  (1 mesec vođenja zapisa) | FAZA 3: IMPLEMENTACIJA  8. Primena sistema kvaliteta i obuka zaposlenih  9. Obuka internih proveravača (2 osobe iz PGSM)  10. Interna provera  11. Popravljanje QMS  12. Preispitivanje od strane rukovodstva  13. Promene u sistemu  14. Implementiran sistem upravljanja kvalitetom (QMS) | Nacrt konačnog  izveštaja |
| JUL 2020 | 1.Održavanje i poboljšavanje QMS | Konačni izveštaj |

**Odeljak 3. Saradnja sa glavnim aplikantom, partnerima i ostalim zainteresovanim stranama**

Partnerstvo na nivou realizacije projekta je funkcionisalo bez poteškoća iako je komunikacija bila samo elektronska. Ostvarena je puna koordinacija sa glavnim aplikantom (Zeleni Osijek) i opštinom Bilje iz Hrvatske na taj način što su za uvođenje QMS na obe strane korišćeni isti međunarodni standardi ISO 9001:2015, ISO 9000: Rečnik i ISO 18065:2015 - “Turizam i srodne usluge - Turističke usluge javnog korišćenja koje pružaju upravljači zaštićenih područja – Zahtevi”. Ovaj pristup je od najvećeg strateškog značaja jer rezultira potpunom usaglašenošću sa hrvatskim partnerom u IPA CBC projektu koji koristi isti standard - hrvatsku verziju: HRN ISO 18065:2016, “Turističke i srodne usluge -- Turističke usluge javnih ustanova u zaštićenim područjima prirode namijenjene javnosti – Zahtjevi” , čime se ostvaruje glavni rezultat projekta WDT (T1.2.1)

Saradnja sa IPA CBC Zajedničkim sekretarijatom ostvarivana je elektronski, sa praćenjem web stranice “Interreg IPA CBC” radi bilo kakvih instrukcija u vezi sa promenama koje bi epidemija COVID -19 mogla prouzrokovati na projekat.

**Odeljak 4. Vidljivost**

Vidljivost podrške EU koja je data projektu WDT ostvarena je na nivou celokupnog projekta. Projekat WDT je vidljiv na web stranici “http://www.zasavica.org.rs” pod oznakom “[/2020/ wild-danube-tour-ruta-dunavske-divljine/](http://www.zasavica.org.rs/2020/%20wild-danube-tour-ruta-dunavske-divljine/)”.

Na prezentacijama projekta uvođenja QMS u PGSM vidljive su oznake naziva projekta, “EU” i “Interreg IPA CBC, Croatia-Serbia”.

LISTA DOKUMENATA KOJI SE PRILAŽU U MEĐUIZVEŠTAJU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOKUMENT** | **POSLATO KAO PRILOG IZVEŠTAJU (KOPIRANO I SKENIRANO)** | **DOSTUPNO ZA PROVERU**  **NA LICU MESTA** |
| **Opisni izveštaj (elektronski i**  **potpisan na papiru) - ovaj dokument** | **Elektronska verzija putem E-pošte (Word dokument bez odvojenih priloga)** |  |
| **Dokumenti koji dokazuju**  **implementaciju projektnih**  **aktivnosti** | **Samo Prilog 1 - Tabela učesnika u projektu** | **Svi originalni dokumenti koji dokazuju ostvarenje ključnih rezultata (tj. svi dokumenti koji se koriste u implementaciji ISO 9001 QMS u PGSM )** |
| Odluka od 3.3.2020. o službenom početku projekta uvođenja QMS |  | Odluka od 3.3.2020. o službenom početku projekta uvođenja QMS |
| Standardi SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 9000: Rečnik i ISO 18065:2015. |  | Standardi SRPS ISO 9001:2015, SRPS ISO 9000: Rečnik i ISO 18065:2015. |
| Lista članova projektnog tima |  | Lista članova projektnog tima |
| Rešenja za PRK i KFU |  | Rešenja za PRK i KFU |
| Organizaciona šema PGSM |  | Organizaciona šema PGSM |
| Uvodna obuka o ISO 9001: 2015 (“Zašto ISO 9001. ppt”) |  | Uvodna obuka o ISO 9001: 2015 (“Zašto ISO 9001. ppt”) |
|  |  |  |
| Plan projekta za implementaciju QMS, verzija 0.2 (nacrt izmenjenog dokumenta) |  | Plan projekta za implementaciju QMS, verzija 0.2 (nacrt izmenjenog dokumenta) |
| Misija i vizija |  | Misija i vizija |
| Politika kvaliteta |  | Politika kvaliteta |
| Ciljevi kvaliteta |  | Ciljevi kvaliteta |
| Nacrti Poslovnika i procedura |  | Nacrti Poslovnika i procedura |

**U Beogradu, 29.04.2020**

**Međuizveštaj pripremio:**

**Dragan Milojčić**

Konsultant SUPORT-TQM

(Zamenik vođe tima - ekspert 2)

*F:\REFERENCE 2020\potpisi\Untitled-2.tif*

Prilog 1 - Tabela učesnika u projektu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ime | Organizaciona jedinica | Naziv posla | Telefon | E-mail |
| 1 | Slobodan Simić | Pokret gorana Sremska Mitrovica (Specijalni rezervat prirode Zasavica) | Predsednik PGSM (upravnik rezervata)  Rukovodilac projekta | 0655148477  +381 22 614-300  (kancelarija) | [zasavicasrp@gmail.com](mailto:zasavicasrp@gmail.com)  [zasavica@zasavica.org.rs](mailto:zasavica@zasavica.org.rs) |
| 2 | Vuk Simić | PGSM (SRP Zasavica) | Zamenik predsednika | +381 22 614-300  (kancelarija) | [93wilk93@mail.ru](mailto:93wilk93@mail.ru) |
| 3 | Jovan Vukadinović | PGSM, Kamp Zasavica | Upravnik kampa | 0646442017  +381 22 2656 214 | [vukadinovic.jovan@gmail.com](mailto:vukadinovic.jovan@gmail.com) |
| 4 | Mihajlo Stanković | PGSM, Zaštita prirode | Biolog, glavni vodič rezervata | +381 22 614-300  (kancelarija) +381 22 2656 212 (Zasavica) | [trogloxen@gmail.com](mailto:trogloxen@gmail.com) |
| 5 | Zorica Stepančević | PGSM, Ekonomski i finansijski poslovi | Direktor ek.-fin. | tel/fax: +381 22 614300  (kancelarija | [zasavica@zasavica.org.rs](mailto:zasavica@zasavica.org.rs) |
| 6 | Mirjana Bartula | PGSM, Upravljanje projektima | Projekt menadžer | 0654185100 | [mirjana.bartula@gmail.com](mailto:mirjana.bartula@gmail.com) |
| 7 | Novak Mršević | Konsultant  SUPORT-TQM | Zamenik direktora, Vođa tima (Ekspert 1) | 0638454275 | [mrsevic.novak@gmail.com](mailto:mrsevic.novak@gmail.com) |
| 8 | Dragan Milojčić | Konsultant  SUPORT-TQM | Ekspert 2 | 0600402253 | [draganmilojcic@yahoo.com](mailto:draganmilojcic@yahoo.com) |