



UPRAVLJANJE KVALITETOM ŽIVOTNE SREDINE U SEKTORU TURIZMA

Lokalne potrebe, rezultati istraživanja i okvir
ISO 14001

Projekat: **THEMATIC2GREEN**
Thematic innovation capacity toward green development
IPA-ADRION1-228-PP4-TD2

Interreg



Co-funded by
the European Union

IPA ADRION

THEMATIC2GREEN





СИСТЕМ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ



WWW.ZNREFAK.NI.AC.RS



Животна средина се разматра често као систем **узајамно повезаних средина**:

- природна средина,
- социјална средина,
- стамбена средина,
- радна средина,
- културна средина и сл.



Специфичан и значајан чинилац животне средине је **човек**. Он је део природе, његов утицај у животној средини је доминирајући. Под **антропогеним утицајем** деградиране су природне вредности, угрожене или загађене.



Процес **размене материја и енергије** између технолошких процеса и животне средине доводи до појаве нових материја и енергије. Делимично се ове материје и енергија укључују у природне процесе и не доводе до **квалитативних промена животне средине**.



Супстанце које загађују животну средину називају се **загађујуће материје**, а извори загађења, тј. технолошки процеси који под спољашним или унутрашњим утицајем издвајају загађујуће материје у животну средину, називају се **загађивачи животне средине**.



Загађиваче животне средине можемо поделити на:

- природне и
- вештачке.



Природни загађивачи настају дејством **природних појава**, као што су: вулканске ерупције, пешчане олује, шумски пожари, космичка прашина, мочваре, минерални и термални извори и др.



ВЕТАР

Транспорт и хемијске реакције

**Природне
емисије
емисије
генерисане
људским
деловањем**

Таложење

Измаглица

**Биолошки
ефекти на
природне
ресурсе**



Вештачки загађивачи су створени радом човека и то индиректним или директним процесима, а то су:

- ❑ извори загађивања везани за **експлоатацију сировина** (рудници, хемијска индустрија, металургија и сл.);
- ❑ извори загађивања везани за **транспортна средства** ваздушног, воденог и копненог саобраћаја;
- ❑ извори загађивања везани за **пољопривредне делатности** (запрашивање, загађивање услед хемизације и сл.);
- ❑ извори загађивања везани за **комунални отпад** (депоније, сметлишта и сл.);
- ❑ извори загађивања везани за **трансформацију горива** у неки други извор енергије (термоелектране, топлане и сл.).

ЕМИСИЈА ЗАГАЂИВАЧА

Муње

ПРИРОДНО

Вулкани

Шумски
пожари

Градови



ОБЛАСТ

Сточарске фарме

Шуме

Ђубрење

Нафта и гас

Авио транспорт

ТРАНСПОРТ

Аутомобили, камиони,
аутобуси. мотоцикли

СТАЦИОНАРНИ

Индустрија, Електране,
Постројења за третман отпадних вода









Класификација извора према агрегатном стању загађујућих материја које се испуштају је на:

- изворе отпадних вода,
- изворе отпадних гасова,
- изворе чврстих отпада и
- комбиноване изворе.

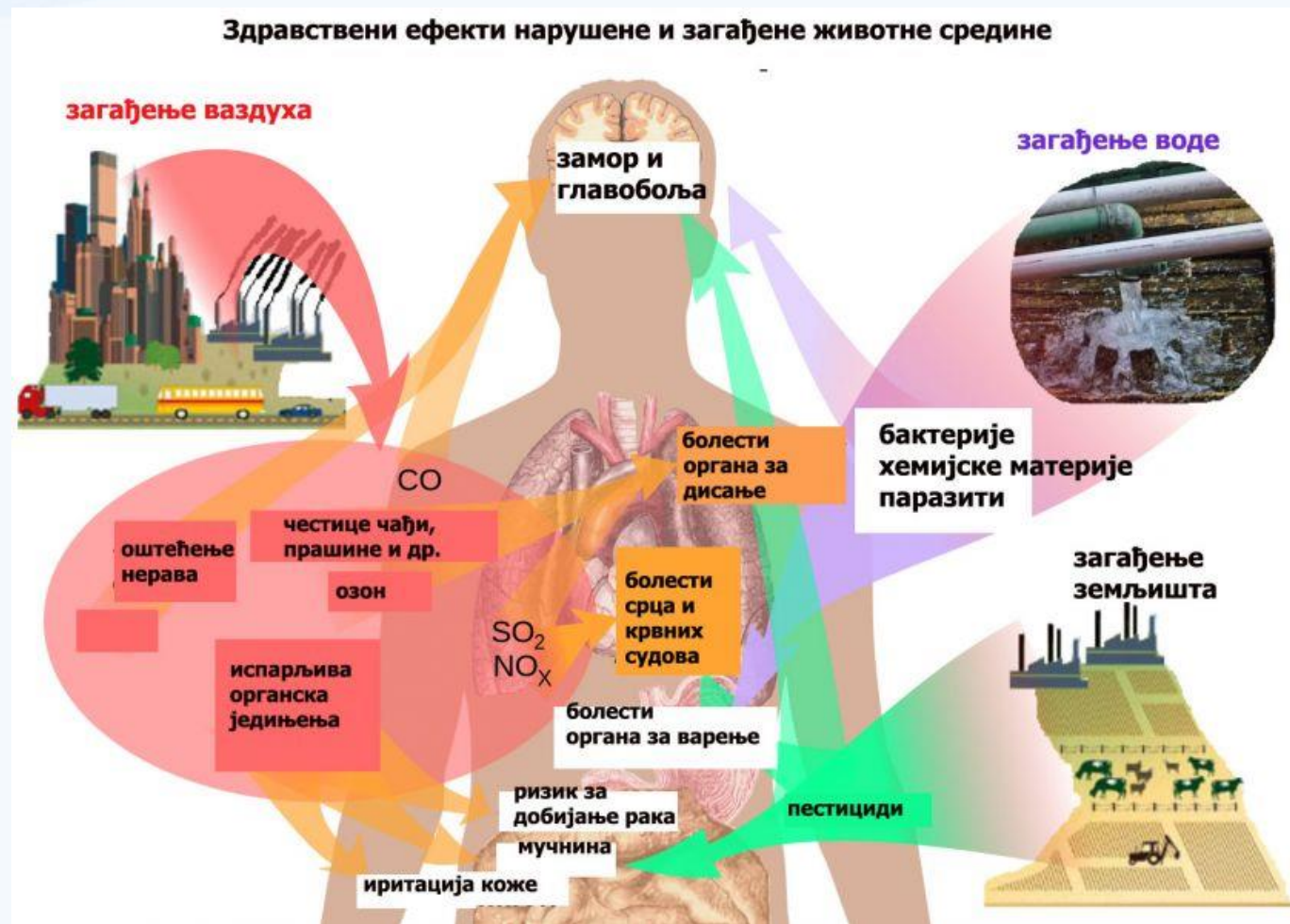
Најчешће, загађивање не потиче из једног извора, већ је комплексно и може да обухвати више различитих загађујућих материја истовремено. Такво стање животне средине нарочито је изражено у производним технолошким системима.

Под **нарушавањем животне средине** подразумевају се промене у структури и динамици функционисања екосистема. Обзиром на коју од компонената животне средине се остварују поремећаји разликујемо следећа наружавања животне средине:

- геомеханичка,
- хидромеханичка,
- аеродинамичка и
- биоморфолошка.

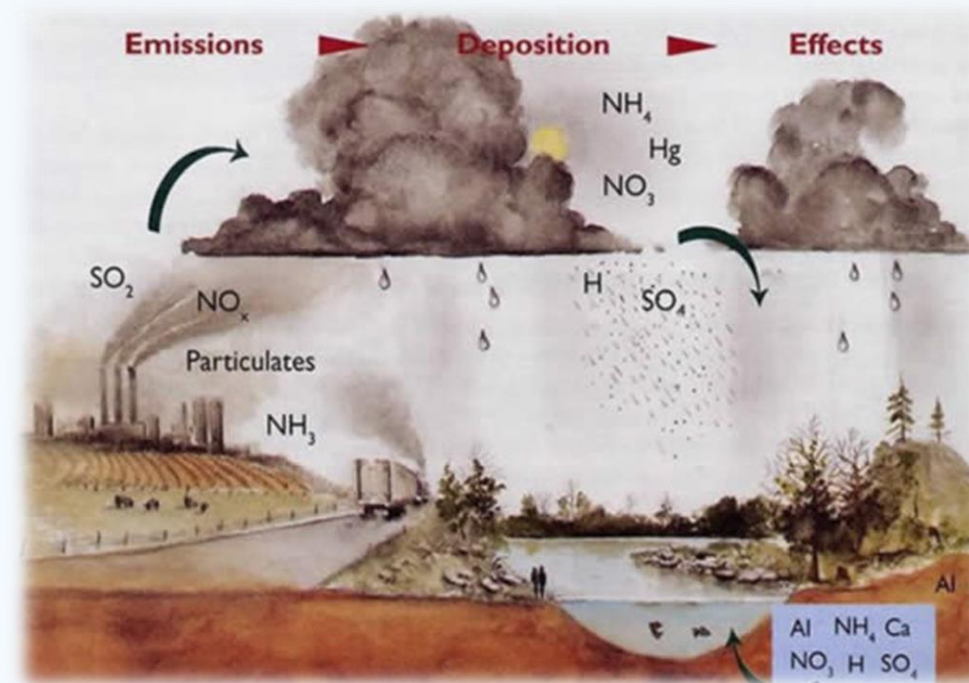


Појам **загађивања животне средине** значи измену квалитета, праћен негативним последицама.



Загађујуће материје у облику течних, чврстих и гасовитих стања, након доспевања у екосистем расејавају се или мигрирају у његовим природним компонентама. При томе изазивају поремећаје и промене које представљају **загађивања**, а која могу бити:

- хемијска,
- физичка,
- биолошка и друга.



Хемијско загађивање представља сваку промену хемијског састава животне средине (ваздуха, воде, земљишта и хране).

Загађујуће материје неорганског и органског порекла, вештачки добијене у току индустријске прераде, сагоревањем фосилних горива, употребом хемијских средстава, доводе до дуготрајног контаминирања средине јер се веома тешко разграђују или се уопште не разграђују. У такве материје убрајају се **детерџенти, пестициди и тешки метали**.







Оне се кроз трофичке односе преносе у све организме, укључујући и човека, акумулирају се и изазивају различите штетне последице по здравље људи и виталност осталих живих бића, као и екосистема у целини.

Читав низ **органских једињења** (фенол, изопрен, нитрометан, полициклични ароматични угљоводоници, тетраетил-калај, тетрахлорпентан) имају **канцерогено дејство** на људски организам.

Чврст отпад је по свом саставу веома хетероген. Он садржи неорганске и органске материје, које имају различиту могућност разградње. Природним путем веома се тешко разграђују **пластика, гума, многи метали, стакло** и др. Органски отпад се релативно брзо и лако разграђује процесима минерализације, ако за то постоје услови.







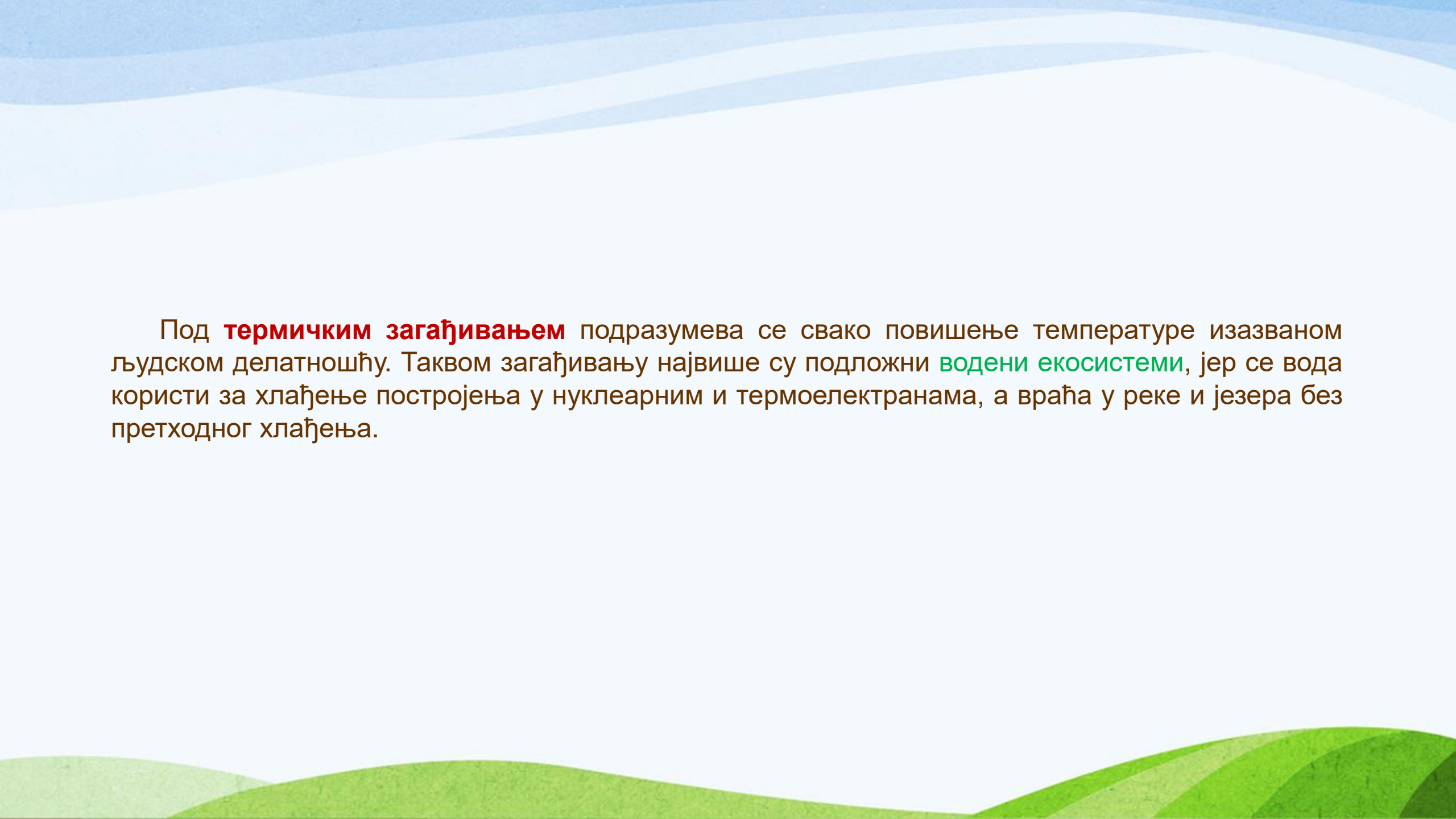




Физичко загађивање животне средине обухвата:

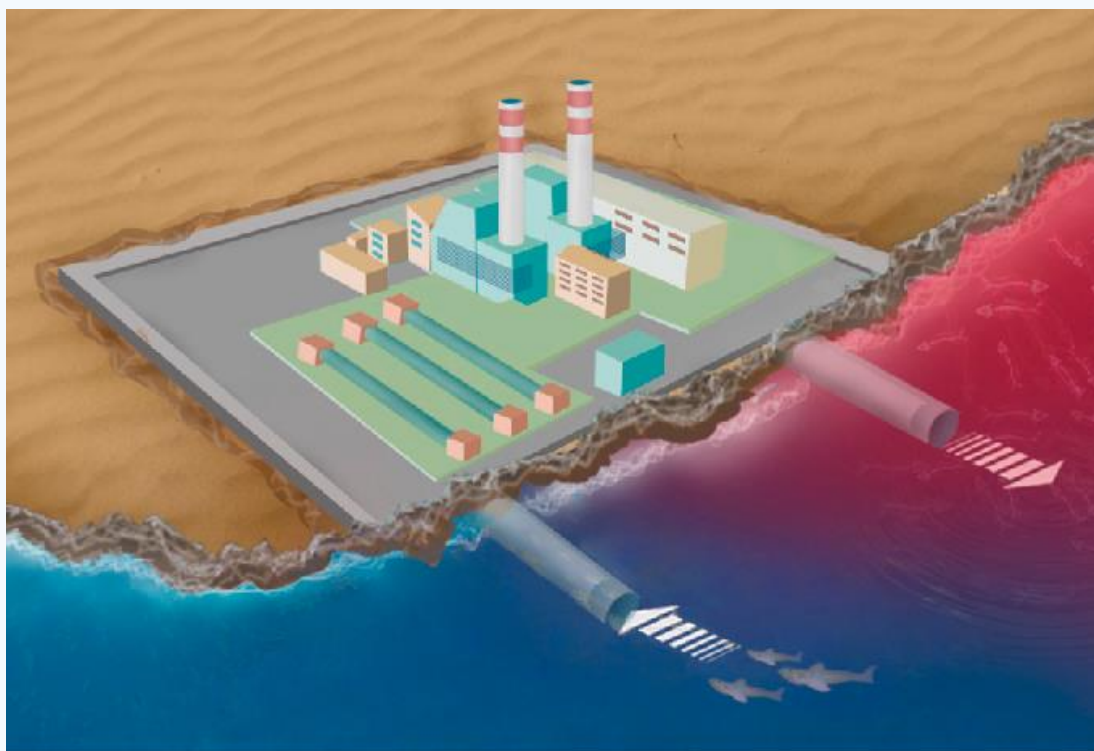
- термичко загађивање,
- радиоактивно загађивање и
- буку.





Под **термичким загађивањем** подразумева се свако повишење температуре изазваном људском делатношћу. Таквом загађивању највише су подложни **водени екосистеми**, јер се вода користи за хлађење постројења у нуклеарним и термоелектранама, а враћа у реке и језера без претходног хлађења.

На тај начин се мења температура водене средине, смањује растворљивост кисеоника, убрзавају се физиолошки процеси код водених организама и процеси разградње у екосистему.



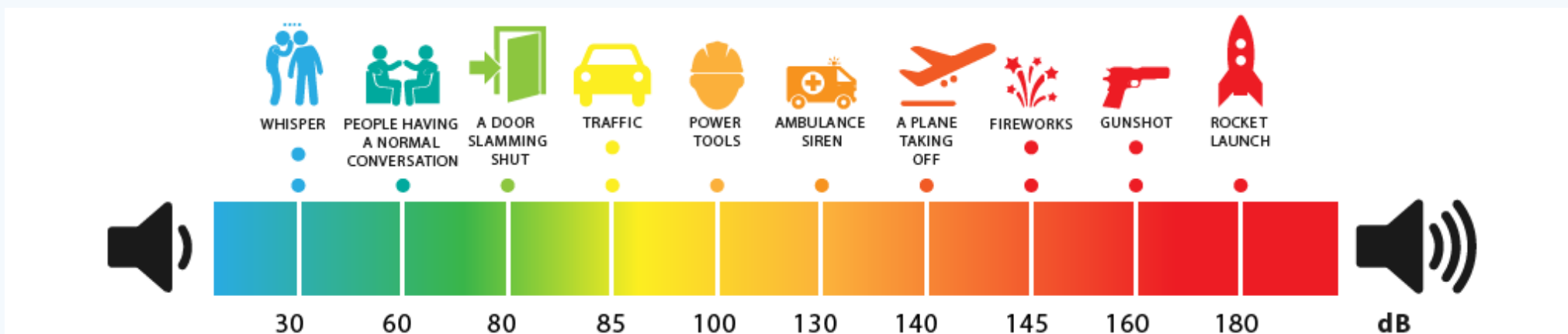
Радиоактивно загађивање подразумева промену у радијационом балансу спољашње средине, које је изазвано људском делатношћу. Радиоактивни зраци имају снажно дејство на генетички систем живих бића, уништавају или мењају наследну материју, а у већим дозама изазивају смрт организама.



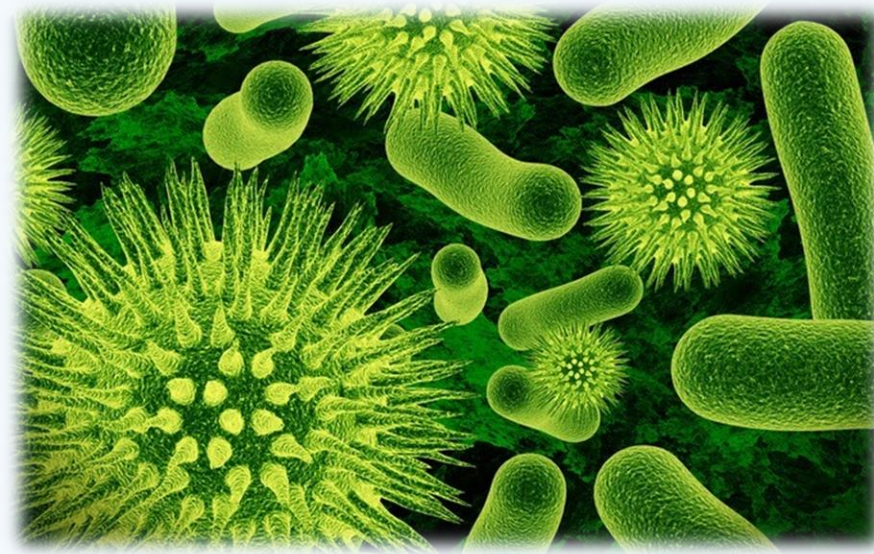
Бука је посебан облик физичког загађивања. Као звучно таласно кретање, она изазива штетне ефекте на слушни апарат и психу људи. Извори буке могу да буду природни и вештачки.

Природна бука је мањег интензитета. Потиче од природних феномена и животних активности организама, па је човек на њу адаптиран.

Вештачки извори буке су разноврсни, те се она разликује по пореклу, интензитету и трајању.



Биолошко загађивање обухвата све поремећаје функционисања екосистема услед присуства загађујућих материја хемијског, физичког или радиоактивног порекла, што може да доведе до прекомерног пораста популације различитих, често патогених организама.



У технолошким системима, као резултат прераде сировина и помоћних материјала, долази до **издвајања отпадних материја** које, уколико се адекватно не искористе, представљају потенцијалне загађујуће материје животне средине.

Отпадне материје, са једне стране, могу се делом одводити преко разних система **контролисаног одвођења**, а делом **неконтролисаним одвођењем**.



○ **контролисаном одвођењу отпадних материја** говоримо када материјални отпад одстрањујемо дефинисаним токовима и тачно одређеним поступцима.

Контролисано се одводе, на пример:

- чврст отпад који се сакупља у **контејнерима**,
- отпадне воде које се сакупљају **егализационим базенима**,
- отпадни гасови који се пречишћавају **циклонима, врећастим филтерима** и сл.



6
SORTING AREA



Everything is clearly demarcated and signed



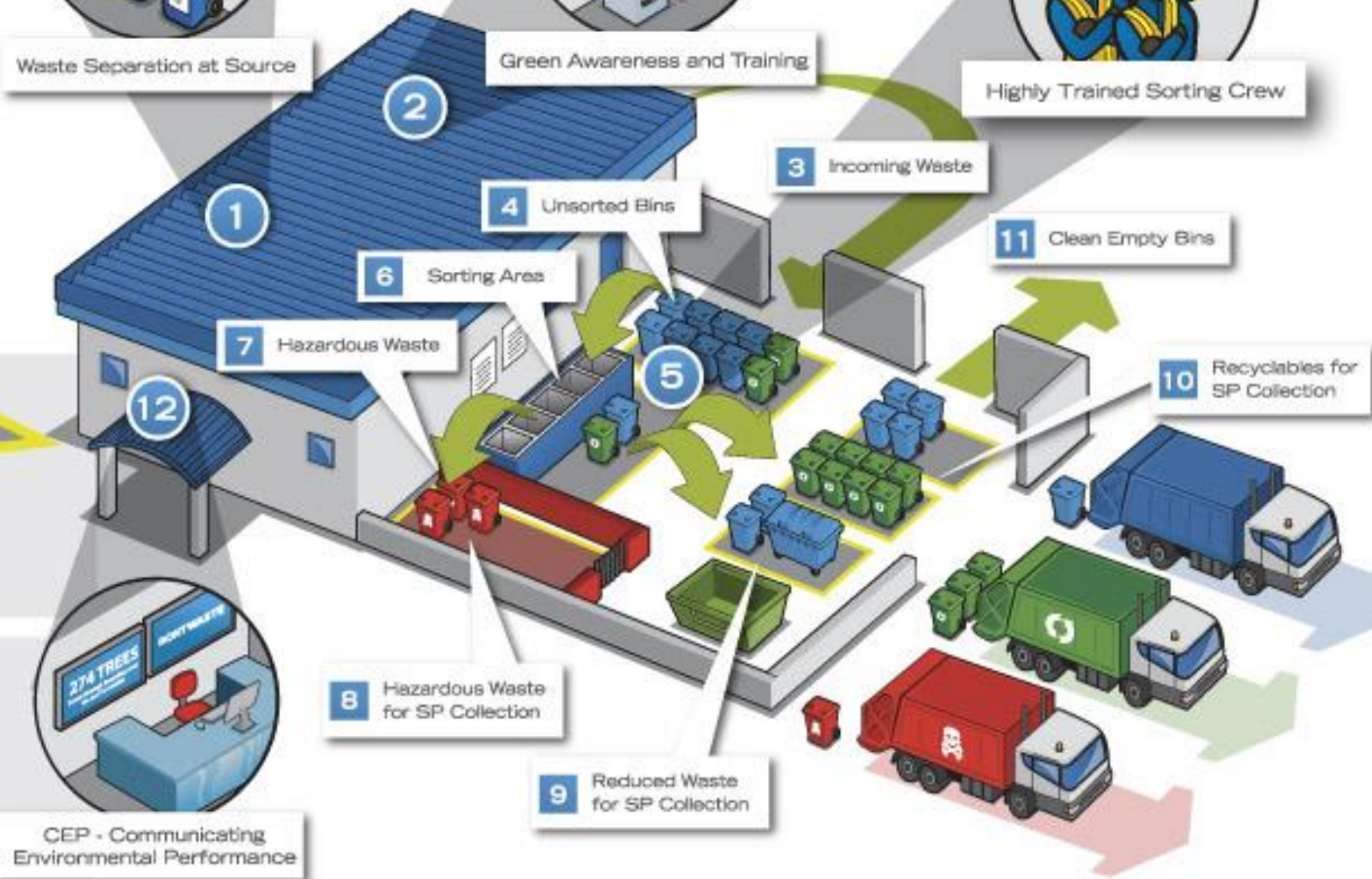
Waste Separation at Source



Green Awareness and Training



Highly Trained Sorting Crew



Hazardous waste is separated and safely processed / stored ...under lock & key



CEP - Communicating Environmental Performance

О **неконтролисаном одвођењу отпадних материја** говоримо говоримо када отпад (чврсти, течни и/или гасовити) спонтано и неконтролисано излази из технолошких система мешајући се са медијима радне и животне средине.



Код енергетских токова у технолошком систему такође постоји **проблем сакупљања и контролисаног одвођења отпадне енергије**. Отпадна енергија се јавља, пре свега:

- у виду отпадне топлоте разних горивих отпадних материја (гасовитих, течних и чврстих),
- свих врста зрачења, буке и вибрација,

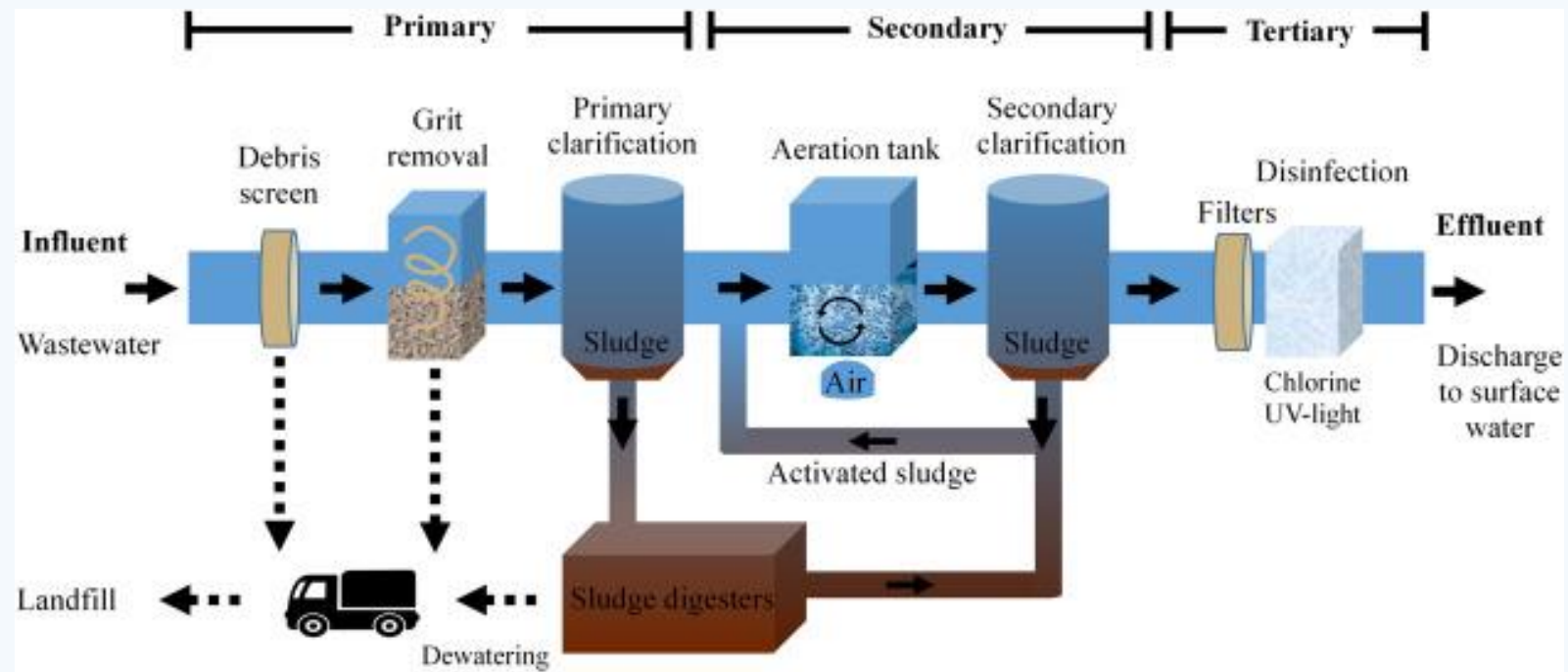
а настаје претежно у разним уређајима за сопствену производњу енергије (на пример, котловима, турбинама, генераторима, компресорима, пумпама и др.), у процесима и уређајима за **механичку, термичку, електрохемијску и другу обраду материјала и полупроизвода** (на пример, пресама, струговима, индустријским пећима и др.), као и у неким помоћним апаратима и уређајима (нпр. вентилаторима).

Насупрот томе, бука и вибрације спадају у отпадне **енергије са неконтролисаним одвођењем**, зато што се по правилу у радној средини шире према својим физичким законитостима. У исту групу спада и она **отпадна топлота**, која неконтролисано прелази на медијуме радне средине, пре свега на ваздух фабричке хале. Та отпадна топлота, заједно са **буком, вибрацијама и зрачењем**, директно утиче на радника, непосредно га укључује у енергетске токове радне средине.



Проблем угрожавања животне средине може се, у принципу, решити на два начина:

- ❑ повишењем ефикасности постојећих **метода пречишћавања** индустријских емисија у животну средину;
- ❑ увођењем нових **алтернативних технологија** (еколошки чистих, „апсолутних“, „безотпадних“).



Технолошке и техничке мере које се односе на поновно коришћење материјала из отпада су:

- рециклажа термопластичних материјала у поновној производњи пластике;
- рециклажа отпада од гуме;
- рециклажа отпадног папира;
- рециклажа растварача за директно поновно коришћење или за продају трећем лицу;
- рециклажа отпадних уља у циљу поновне употребе директно или продаје трећем лицу;
- рециклажа металног отпада за производњу чистих метала;
- рециклажа отпадних разблажених киселина и база у процесу одмашћимања, при механичкој обради метала, за производњу вештачких ђубрива;
- поновна употреба отпада са значајним садржајем минерала (металуршка шљака, пепео из термоелектрана, гипс генерисан у постројењима за пречишћавање гасова) у грађевинарству, за санацију подземних и надземних копова, у производњи гипса, цемента и слично



QUALITY
CONTROL

KVALITET



Kvalitet

- ❑ **Međunarodna organizacija za standarde** (*International Standard Organization - ISO*) - „Kvalitet predstavlja skup karakteristika koje entitet poseduje da bi zadovoljio sve postavljene zahteve, očekivane želje i sklonosti kupca“.
- ❑ To znači da **kvalitet proizvoda i usluga** imaju **upotrebnu vrednost** i da se plasiraju na tržištu kao robe, po određenoj ceni.
- ❑ Danas se na tržištu robe i usluga uočava oštra **konkurencija**.



International
Organization for
Standardization

Kvalitet

- ❑ Kvalitetu se može pristupiti sa 4 osnovna stanovišta:
- ✓ Sa **stanovišta potrošača** pristupa mu se kao nivou upotrebne vrednosti proizvoda do koga se ostvaruje zadovoljenje određene potrebe.
- ✓ Sa **stanovišta proizvođača** kvalitet se tretira kao stepen do koga su ispunjeni prethodno utvrđeni zahtevi proizvodnje.
- ✓ Sa **stanovišta tržišta** kvalitet se posmatra u kontekstu poređenja sa **konkurentima** (proizvođačima istih proizvoda i usluga)
- ✓ Sa **stanovišta društva** tretira se u kontekstu društveno-ekonomske opravdanosti, odnosno realizacijom kupoprodajnih ugovora i **ostvarivanjem profita**.



Kvalitet

- ❑ Usaglašenost na svim nivoima kvaliteta dovodi do pojma **totalnog kvaliteta**.
- ❑ Totalni kvalitet je rezultat **menadžerskog pristupa kvalitetu**.
- ❑ Kvalitet **strateški cilj organizacije** - proizvodnja takvog proizvoda koji će svojim karakteristikama zadovoljiti zahteve korisnika.
- ❑ Cilj je dugoročno zadovoljenje zahteva korisnika, tj. **izgradnja poverenja** i njihovo dugoročno vezivanje za organizaciju preko njenih proizvoda.





STANDARDIZACIJA



Standardizacija

- ❑ **Standardizacija** je skup koordiniranih aktivnosti na donošenju standarda i srodnih dokumenata.
- ❑ **Standard** je dokument, utvrđen **konsenzusom** i odobren od **priznatog tela**, kojim se utvrđuju **pravila, smernice ili karakteristike** za aktivnosti ili njihove rezultate, radi postizanja optimalnog nivoa uređenosti u datom **kontekstu**.
- ❑ Danas je odobreno i objavljeno preko 24500 ISO standarda.
- ❑ **ISO - međunarodna organizacija za standardizaciju** ima 167 članova sa sedištem u Ženevi.
- ❑ SFRJ je jedna od osnivača ISO organizacije.
- ❑ **Stručna tela ISO organizacije izrađuju standarde.**
- ❑ **Nakon izrade vrši se javna rasprava.**

Prednosti standardizacije

- Smanjuje se mogućnost nagađanja i pojava nejasnoća.
- Obezbeđuje se kvalitet.**
- Poboljšava se produktivnost.
- Stvara se baza za donošenje odluka na osnovu činjenica.
- Obezbeđuje se bolja uslugu kupcima.
- Poboljšavaju se odnosi između vlasnika/rukovodstva i zaposlenih kroz podsticanje otvorene komunikacije o problemima.
- Da li standardizacijom razvijamo monotoniju i gubimo kreativnost?!**



Prednosti standardizacije

Kupci i korisnici

- usaglašenost proizvoda sa zahtevima;
- pouzdane proizvode i dostupne kada su potrebni i
- proizvode pogodne za održavanje;

Zaposleni u organizaciji

- rad u boljim uslovima i poboljšano zdravlje i sigurnost i
- bolji moral, povećano zadovoljstvo poslom i bolja stabilnost zaposlenja.

Poslodavci (vlasnici) i investitori

- povećan povratak investicija i
- bolji operativni rezultati, povećan udeo na tržištu i povećan profit;

Isporučioci i partneri

- stabilnost, rast i unapređenje poslovanja i
- obostrano razumevanje kroz razvoj partnerstva;

Društvo

- ispunjavanje zakonskih i regulativnih zahteva i
- redukovan uticaj na životnu sredinu, kao i povećanje bezbednosti i zdravlja na radu.



Sertifikacija

- ❑ **Sertifikacija** predstavlja postupak utvrđivanja da proizvod, usluga, organizacija ili pojedinac ispunjavaju zahteve relevantnog standarda.
- ❑ Postupak se završava zvaničnom potvrdom - **sertifikatom o usaglašenosti**, i upisom imaoća sertifikata u relevantan registar.
- ❑ Sertifikaciju vrše **sertifikacione kuće (tela)** proverom primene standarda u organizacijama
- ❑ U Registru Akreditacionog tela Srbije ima 13 sertifikacionih tela.



Sertifikacija

Najzastupljeniji sertifikati su:

- ✓ ISO 9001 (upravljanje kvalitetom) - 65,10%
- ✓ ISO 14001 (upravljanje životnom sredinom) - 23,03%
- ✓ ISO/IEC 27001 (bezbednost informacija) - 2,85%
- ✓ ISO 45001 (bezbednost i zdravlje na radu) - 2,68%
- ✓ ISO 22000 (bezbednost hrane) - 2,47%
- ✓ ISO 13485 (medicinski uređaji) - 1,70%
- ✓ ISO 50001 (sistem za upravljanje energijom) - 1,34%.



Standardi **daju preporuke** šta bi trebalo da bude, a **ne propisuju načine i norme** na koje to treba da se ostvari.

Svako ima pravo da do kvalitetnih usluga dođe svojim putem, na način koji smatra najprikladnijim za date uslove, raspoloživo osoblje i novac.



U standardu značenje modalnih glagola:

Shall → **MORATI** označava zahtev

Should → TREBA označava preporuku

May → SMETI označava dozvolu

Can → MOĆI označava mogućnost



Pratite i merite procese i proizvode i poredite ih sa politikama, ciljevima i zahtevima i izveštavajte o rezultatima

CHECK
- PROVERITE -

Primenite ono što je planirano.
Primenite procese u praksi.
Preduzmite sve neophodne mere da bi se obezbedila njihova primena

ACT
- DELUJTE -

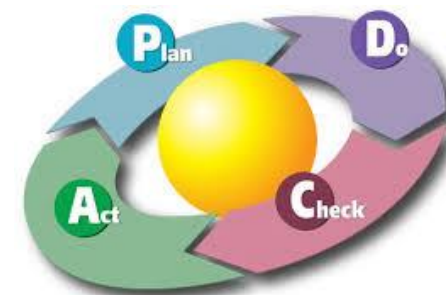
Preduzmite aktivnosti za stalno poboljšavanje performansi procesa.
Preduzimajte korektivne mere i delujte preventivno

PDCA CIKLUS
PLANIRAJ – URADI – PROVERI – DELUJ

PLAN
- PLANIRAJTE -

Uspostavite ciljeve sistema i njegove procese, kao i resurse potrebne da se isporuči rezultat u skladu sa zahtevima korisnika i politikama

DO
- URADITE -





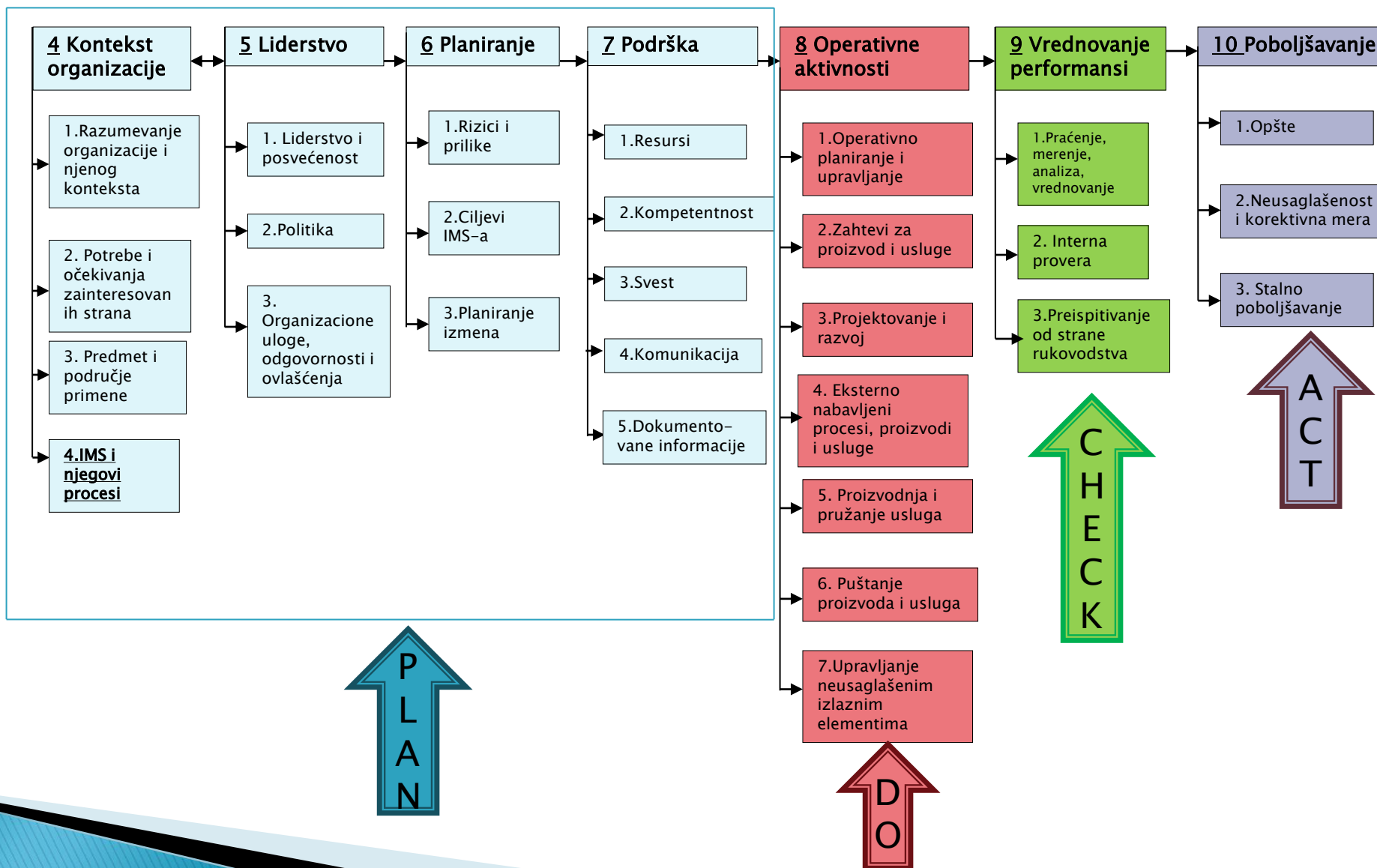
INTEGRISANI MENADŽMENT SISTEM (IMS)



Osnovne karakteristike IMS-a

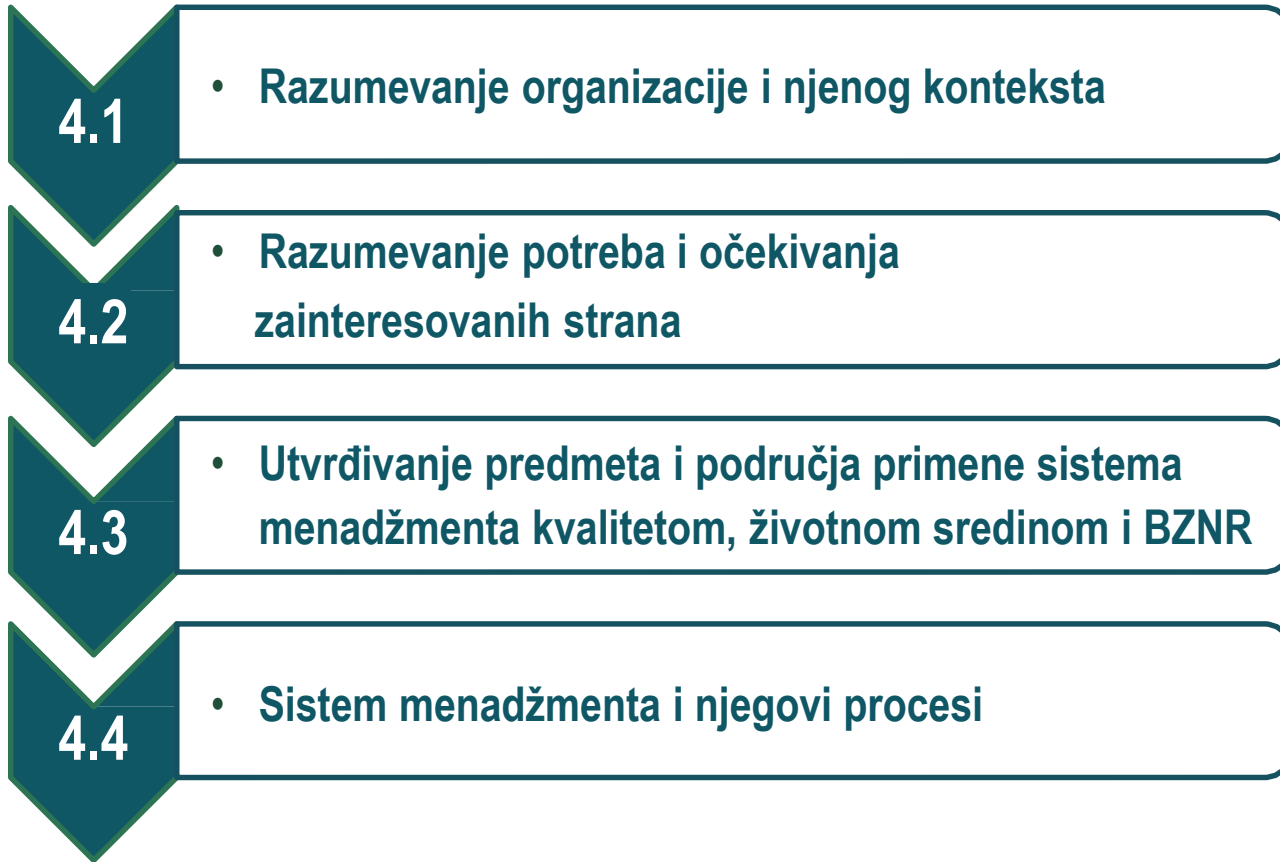


Struktura IMS-a



ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

KONTEKST ORGANIZACIJE



4.1

• Razumevanje organizacije i njenog konteksta

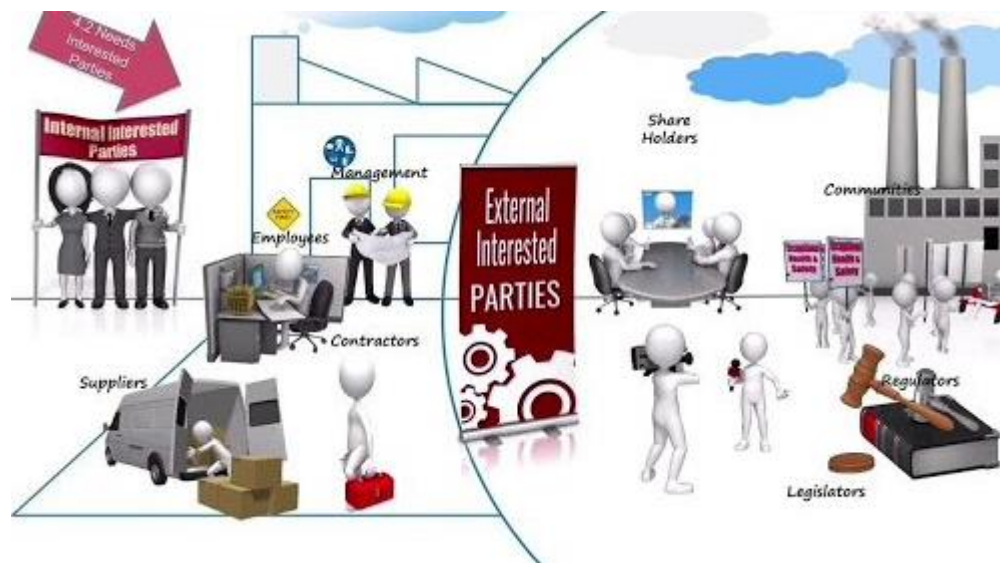
„Staviti u kontekst znači razmotriti u okviru okolnosti.“

Organizacija **mora** da utvrđuje **eksterna i interna** pitanja koja su relevantna za njenu svrhu i strateško usmerenje i koja utiču na njenu sposobnost da ostvari predviđeni rezultat (predviđene rezultate) **integrisanog sistema menadžmenta**. Organizacija mora da prati i preispituje informacije o ovim eksternim i internim pitanjima.

Organizacija će odrediti da li su klimatske promene relevantno pitanje.

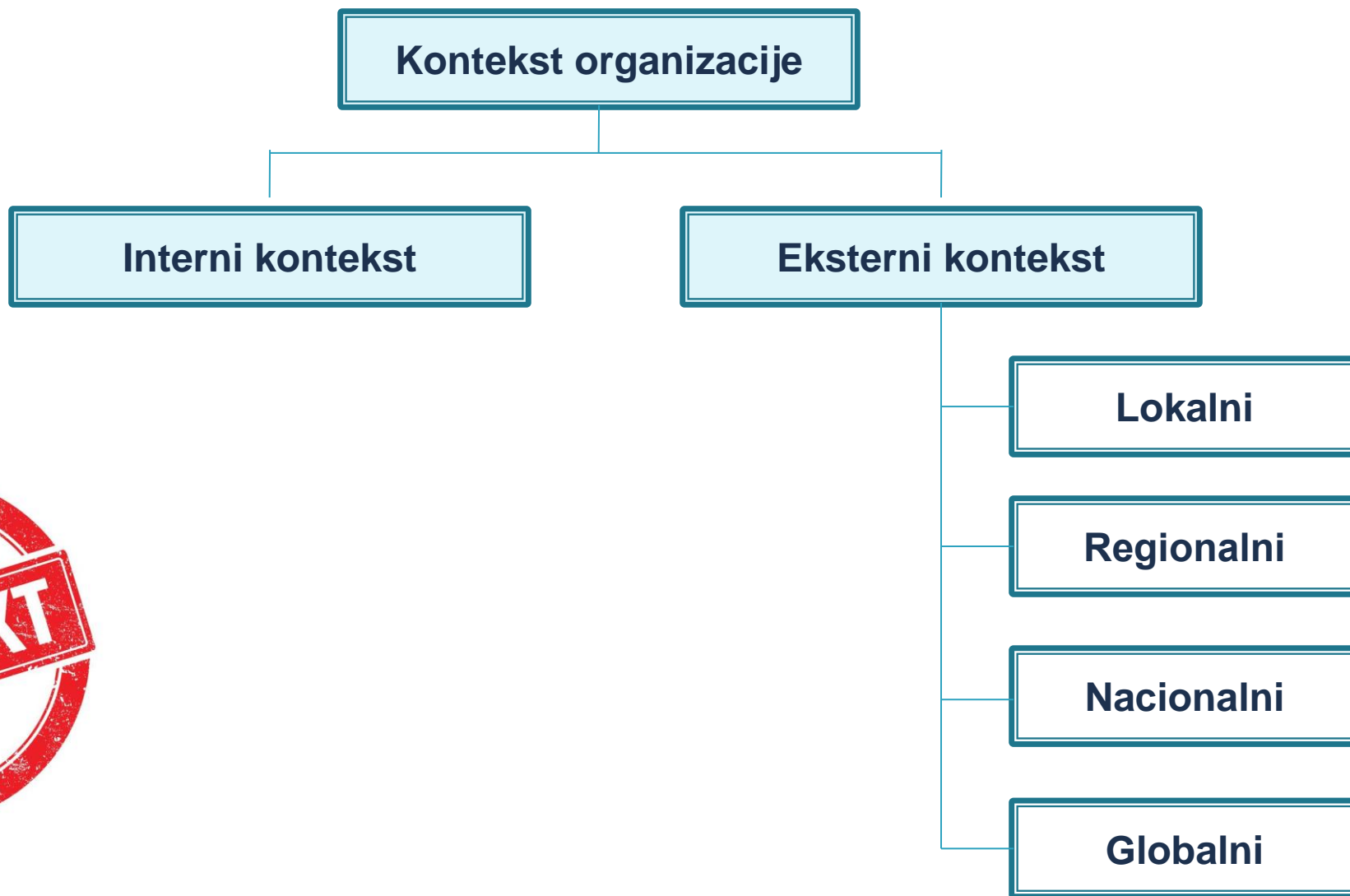
INTERNI KONTEKST

- ✓ ljudi
- ✓ vrednosti
- ✓ kultura
- ✓ znanje
- ✓ performanse
- ✓ organizacija
- ✓ proizvod i/ili usluga



EKSTERNI KONTEKST

- ✓ društveno okruženje
- ✓ političko okruženje
- ✓ zakonsko okruženje
- ✓ tehnološko okruženje
- ✓ tržišno okruženje
- ✓ ekonomsko okruženje
- ✓ kulturološko okruženje
- ✓ prirodno okruženje
- ✓ konkurentsko okruženje



Eksterni kontekst

Interni kontekst



Korisnici



Vlasnici, zaposleni i
rukovodstvo



Resursi -
Infrastruktura, oprema,
tehnologije



Poslovni partneri



Organizaciona kultura
Primenjeni Standardi
i procedure



Razmena informacija i uticaja
sa okruženjem, uključujući i
uticaj na životnu sredinu.
bezbednost na radu i
bezbednost informacija



Državna i regulatorna tela

KLIMATSKE PROMENE



Kontekst organizacije - klimatske promene

- ❑ **Eksterni kontekst:** klimatski rizici, zakoni, dostupnost resursa
- ❑ **Interni kontekst:** zavisnost od energije, transport, sirovine
- ❑ Razumevanje konteksta pomaže u postavljanju realnih ciljeva kvaliteta



ISO 9001:2015/Amd 1:2024:

„Organizacija treba da utvrdi da li su **klimatske promene** relevantno pitanje.”

„Relevantne zainteresovane strane mogu imati zahteve vezane za klimatske promene.”

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 50001	ISO 22000	ISO/IEC 27001
Poremećaji u lancu snabdevanja	Povećani regulatorni zahtevi	Povećani nivo profesionalnog rizika	Energetska efikasnost	Uticaj na proizvodnju hrane i lanac snabdevanja	Fizička bezbednost i infrastruktura
Dostupnost resursa i usluga ekosistema	Nedostatak resursa i povećanje troškova	Promena radne sredine	Obnovljivi izvori energije	Povećan rizik od kontaminacije hrane	Oporavak od katastrofe i kontinuitet poslovanja
Usklađenost sa propisima	Promena ekoloških prioriteta	Pripremljenost i reagovanje u vanrednim situacijama	Usklađenost sa propisima	Nedostatak vode	Bezbednost lanca snabdevanja
Zahtevi i očekivanja kupaca	Povećane poteškoće u postizanju ciljeva	Usklađenost sa propisima	Smanjenje ugljeničnog otiska	Promene u uslovima skladištenja i transporta	Upravljanje energijom i efikasnost
Produktivnost radne snage	Operativna prilagođavanja i mogućnosti	Psihosocijalni rizici	Upravljanje troškovima	Izazovi regulative i usklađenosti	Lokacija i dizajn data centra
Troškovi proizvodnje, uticaji na poslovne prilike	Upravljanje lancem snabdevanja	Obuka i svest radnika	Operativna prilagodljivost i otpornost	Potreba za poboljšanim praćenjem i sledljivošću	Usklađenost sa propisima i izveštavanje

Razmatranja **klimatskih promena** podstiče organizacije da:

- ❑ procene **uticaj** klimatskih promena na svoje **funkcionisanje i strateške ciljeve**;
- ❑ sprovode interakciju sa **zainteresovanim stranama** kako bi prepoznale i razmele zahteve vezane za klimatske promene;
- ❑ ugrade **održivost i ekološku odgovornost** u svoje sisteme upravljanja kvalitetom.





- Smanjenje potrošnje energije i emisije CO₂
- Prelazak na zelenu energiju
- Solarni paneli i toplotne pumpe



- Minimizacija otpada
- Ekološki prihvatljivi materijali



- Minimizacija zagađenja vazduha, vode i zemljišta
- Poštovanje zakonske regulative

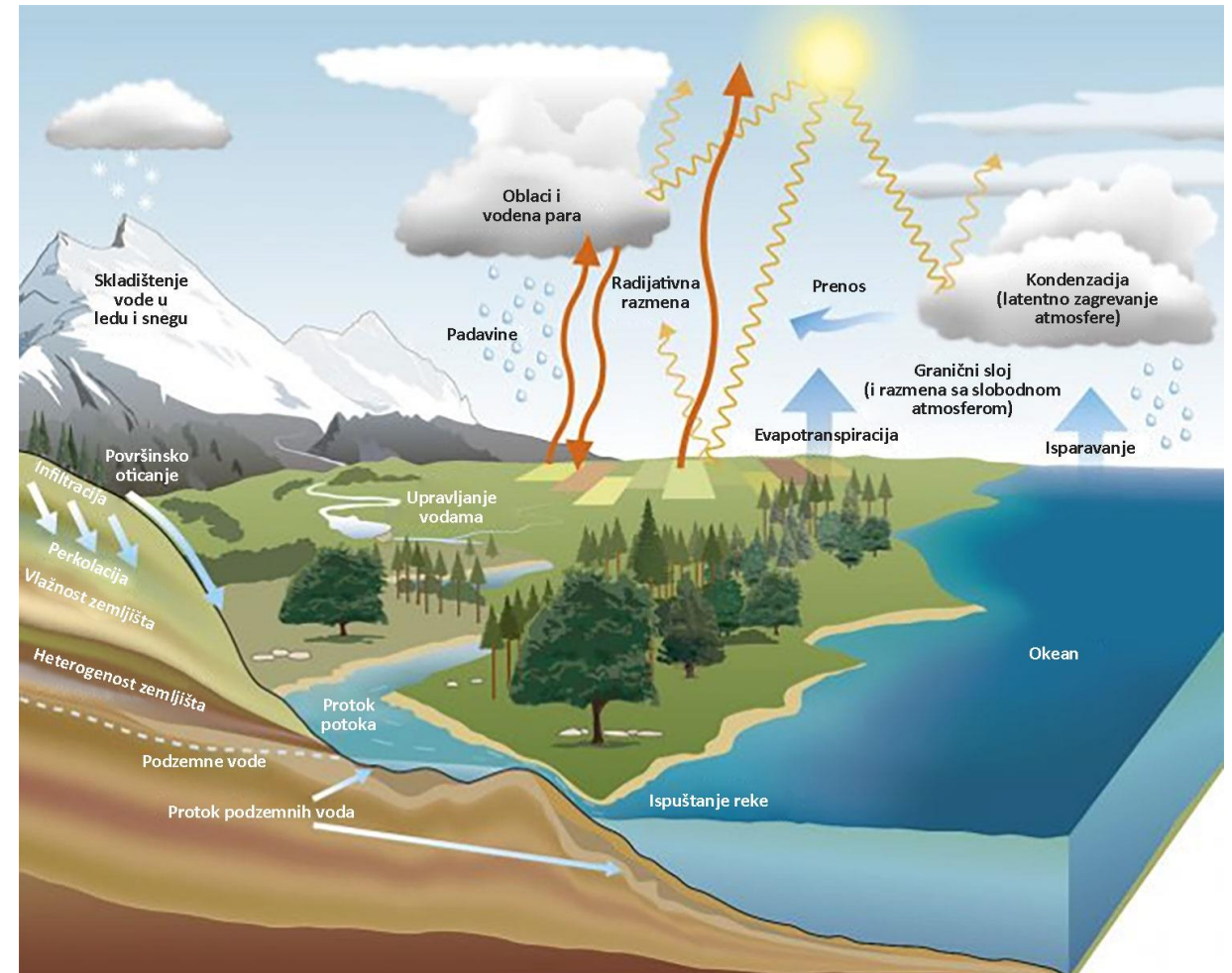


- Upotreba ekoloških materijala
- Reciklirane i reciklabilne sirovine




- Optimizacija potrošnje vode
- Ponovna upotreba prečišćene vode


❑ Ekstremni vremenski događaji kao što su poplave i suše mogu uzrokovati poremećaje tako što oštećuju proizvodne pogone, poremete lance snabdevanja i utiču na uslužne organizacije. Promene u klimi mogu uticati na resurse i dovesti do nestašice sirovina, posebno utičući na industrije koje zahtevaju vodu i koje se oslanjaju na specifične prirodne resurse.





- ❑ Klimatske promene mogu se reflektovati na proizvodnju, preradu i transport sirovina, što utiče na **izmene globalnog lanca snabdevanja**. Shodno tome, organizacije će možda morati tražiti **nove dobavljače** ili prilagoditi svoje **logističke strategije**.
- ❑ Klimatske promene mogu uticati na **zdravlje i bezbednost zaposlenih**, posebno u uslužnim industrijama, kod kojih se izvode radni procesi na otvorenom.


UTICAJ KLIMATSKIH PROMENA NA GLOBALNU RADNU SNAGU

 1,6 milijardi radnika je izloženo UV zračenju

 Više od **18,960** smrtnih slučajeva povezanih sa radom godišnje usled **nemelanomskih karcinoma kože**

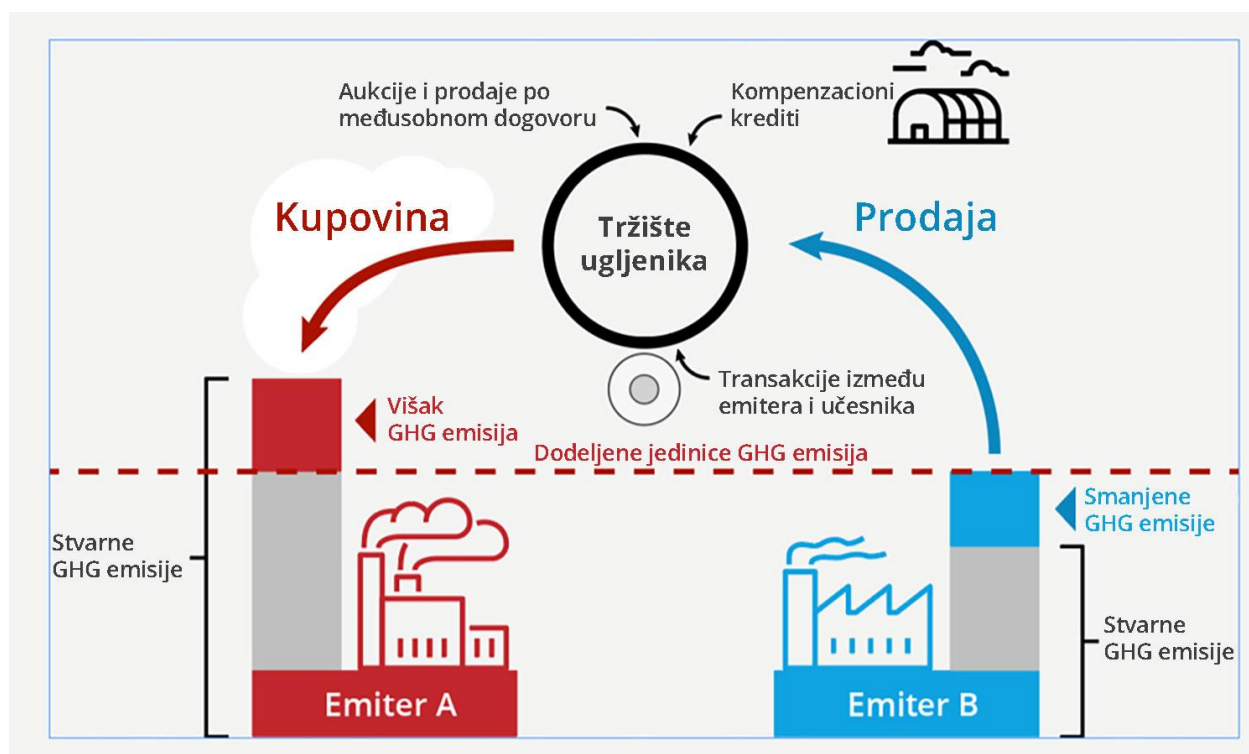
 1,6 milijardi ljudi verovatno je izloženo zagađenju vazduha na radnom mestu

 Do **860.000** smrtnih slučajeva povezanih sa radom godišnje **među radnicima** na otvorenom

 Više od **300.000** smrtnih slučajeva godišnje se pripisuje **trovanju pesticidima**



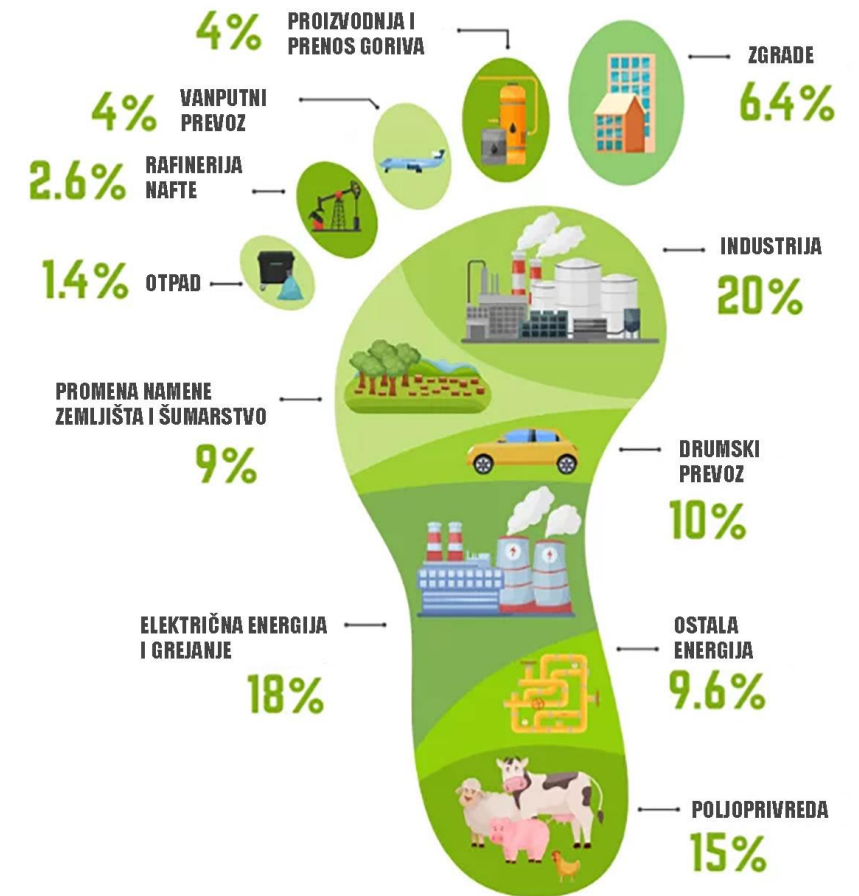
- Stroži propisi za rešavanje klimatskih promena dovode do strožijih ograničenja emisija, pojačane obaveze izveštavanja i potencijalno učešće u programima **trgovine emisija ugljenika**. Proizvođači se moraju prilagoditi ovim propisima, stvarajući značajne troškove za nadogradnju opreme, procesa i praksi kako bi bili u skladu s novim standardima.



Klimatske promene i ugljeni otisak

- ❑ Računanje ugljeničnog otiska kao alat za poboljšanje performansi
- ❑ Izračunavanje ugljeničnog otiska omogućava: praćenje i optimizaciju potrošnje energije i sirovina, smanjenje emisija, unapređenje održivosti proizvoda i usluga.
- ❑ Ti podaci mogu biti ugrađeni u **sistem menadžmenta kvalitetom** kroz sledeće mehanizme: postavljanje indikatora performansi (KPI) vezanih za emisije CO₂e, sprovođenje internih provera i korektivnih mera na osnovu podataka o emisijama, komunikacija sa zainteresovanim stranama o postignutim rezultatima.

UGLJENIČNI OTISAK



4.2

- Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana

Zbog njihovog efekta ili potencijalnog efekta na sposobnost organizacije da konzistentno obezbeđuje proizvode i usluge koji ispunjavaju zahteve korisnika i primenljivih zakona i propisa, **organizacija mora da utvrđuje:**

- ✓ **zainteresovane strane** koje su relevante za integrisani sistem menadžmenta;
- ✓ **zahteve tih zainteresovanih strana** koji su relevantni za integrisani sistem menadžmenta.

Organizacija mora da prati i preispituje informacije o tim zainteresovanim stranama i njihovim relevantnim zahtevima.

Relevantne zainteresovane strane mogu imati zahteve vezane za klimatske promene.

Organizacija mora da utvrđuje:

- druge zainteresovane strane, **pored radnika**, koje su relevante za OH&S sistem menadžmenta;
- relevantne potrebe i očekivanja radnika i tih drugih zainteresovanih strana;
- koji od ovih potreba i očekivanja jesu ili bi mogli da postanu zakonski zahtevi i drugi zahtevi;
- zainteresovane strane, koje su relevante za sistem menadžmenta životnom sredinom;
- relevantne potrebe i očekivanja tih zainteresovanih strana;
- koje od ovih potreba i očekivanja postaju njene obaveze za usklađenost.

ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ



Zainteresovane strane referentnih standarda

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
Kupci Vlasnici Zaposleni Dobavljači Bankari Nadležne zakonodavne institucije Sindikati Poslovni partneri Društvena zajednica Konkurencija	Društvena zajednica Kupci Dobavljači Nadležne zakonodavne institucije Sindikati Nevladine organizacije Investitori Zaposleni	Zaposleni Top menadžment Menadžeri Nerukovodeći kadrovi Dobavljači Izvođači radova Pojedinci Agencije Sindikati Instituti Nadležne zakonodavne institucije Medicina rada

► [IMS-DI-04-02 Potrebe i očekivanja zainteresovanih strana](#)



4.3

• Predmet i područje primene IMS-a

- ▶ Organizacija mora da utvrđuje **granice i primenljivost integrisanog sistema menadžmenta** da bi uspostavila predmet i područje njegove primene.
- ▶ Prilikom utvrđivanja predmeta i područja primene, organizacija mora da razmatra:
 - ✓ eksterna i interna pitanja;
 - ✓ zahteve relevantnih zainteresovanih strana;
 - ✓ proizvode i usluge organizacije;
 - ✓ **organizacione jedinice, funkcije i fizičke granice;**
 - ✓ **ovlašćenje i sposobnost da upravlja i utiče na životnu sredinu;**
 - ✓ **uzima u obzir planiranje ili izvršenje aktivnosti u vezi sa radom.**
- ▶ Organizacija mora da primenjuje sve zahteve standarda ukoliko su primenljivi u okviru utvrđenog predmeta i područja primene njenog sistema menadžmenta.

Predmet primene:

QMS, EMS i OH&S usklađeni su sa zahtevima standarda:

- ISO 9001:2015,
- ISO 14001:2015 i
- ISO 45001:2018

Područje primene:

Turizam, hotelijerstvo, ugostiteljstvo

4.4

• Sistem menadžmenta i njegovi procesi

Primena procesnog modela, podrazumeva da se u organizaciji:

- **identifikuju procesi**,
- definišu svi **relevantni elementi** potrebni za opis tih procesa i odrede **vlasnici** tih procesa,
- da se uočeni procesi povežu **informacionim tokovima** u jedinstven sistem i
- da se tako formiran model jasno **grafički prikaže**.





KONTROLA
Postupci
Specifikacija
Zakonodavstvo
Ciljevi

ULAZ



Materijali
Informacije
Energija



IZLAZ



Željni
Neželjeni
**Emisije u životnu sredinu
(otpad, energija)**

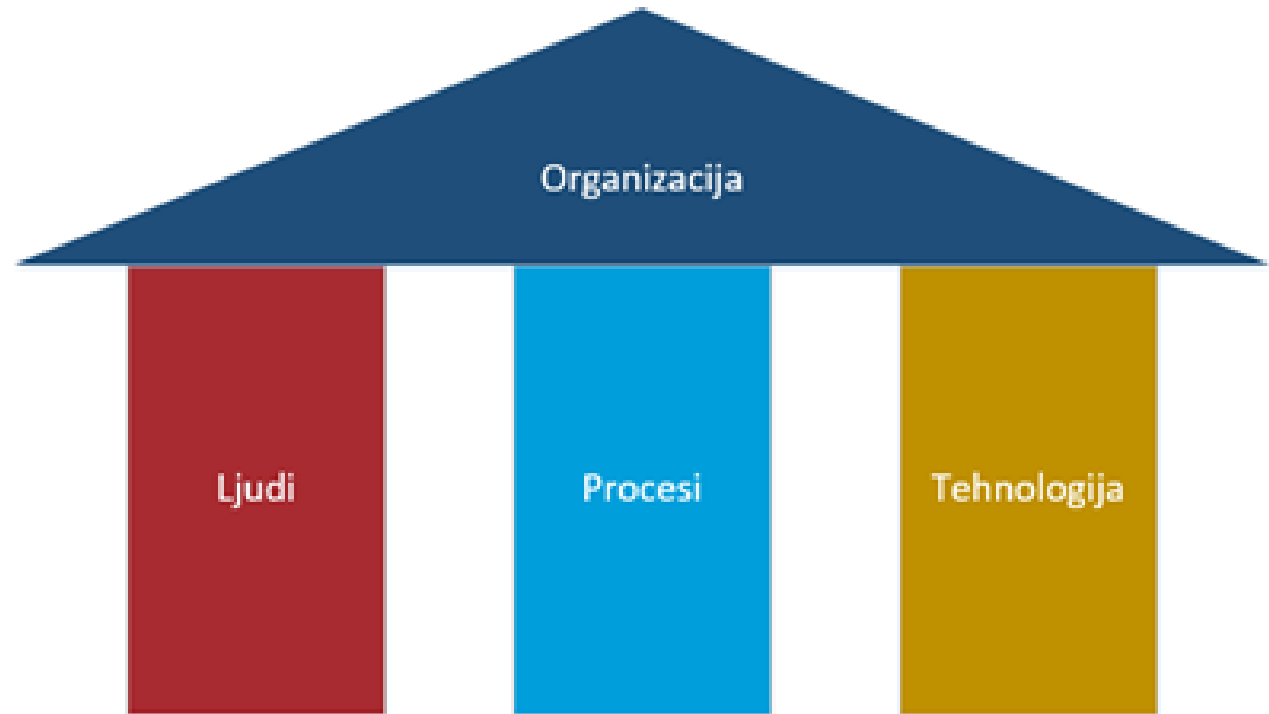
MEHANIZAM
Oprema za rad
Ljudi (znanje, iskustvo, **bezbedan i zdrav rad**)

Vlasnik procesa je ekspert u organizaciji koji najbolje poznaje proces i koji ima funkciju da održava i stalno poboljšava proces. Ovu odgovornost vlasnik procesa ne može preneti po organizacionoj hijerarhiji, njegova odgovornost prevazilazi organizacionu. Vlasnik procesa može da za lidera tima izabere neku osobu koja dobro poznaje proces. U oba slučaja **vlasnik procesa mora da bude informisan o aktivnostim i odlukama** koje se direktno tiču procesa čiji je on vlasnik.



Podela procesa u organizaciji:

- **upravljački**
- **bazni (osnovni)**
- **podržavajući**
- **outsors**
- **merenja i analize**



UPRAVLJAČKI PROCESI:

- ❑ operativno i strateško planiranje i upravljanje;
- ❑ upravljanje kvalitetom,
- ❑ upravljanje životnom sredinom,
- ❑ upravljanje bezbednošću i zdravljem na radu i dr.



BAZNI (OSNOVNI) PROCESI:

- nabavka
- skladištenje i magacinsko poslovanje
- marketing i prodaja
- proizvodnja i dr.



PODRŽAVAJUĆI PROCISI:

- ❑ održavanje
- ❑ upravljanje resursima
- ❑ finansijsko poslovanje
- ❑ robno knjigovodstvo
- ❑ finansijsko knjigovodstvo i dr.



AUTSORS PROCESI:

- ❑ bankarski poslovi
- ❑ usluge medicine rada
- ❑ administriranje sajta
- ❑ pravni i advokatski poslovi
- ❑ špedicija i carinjenje
- ❑ održavanje IT
- ❑ marketinške usluge
- ❑ brza pošta
- ❑ zransport i dr.



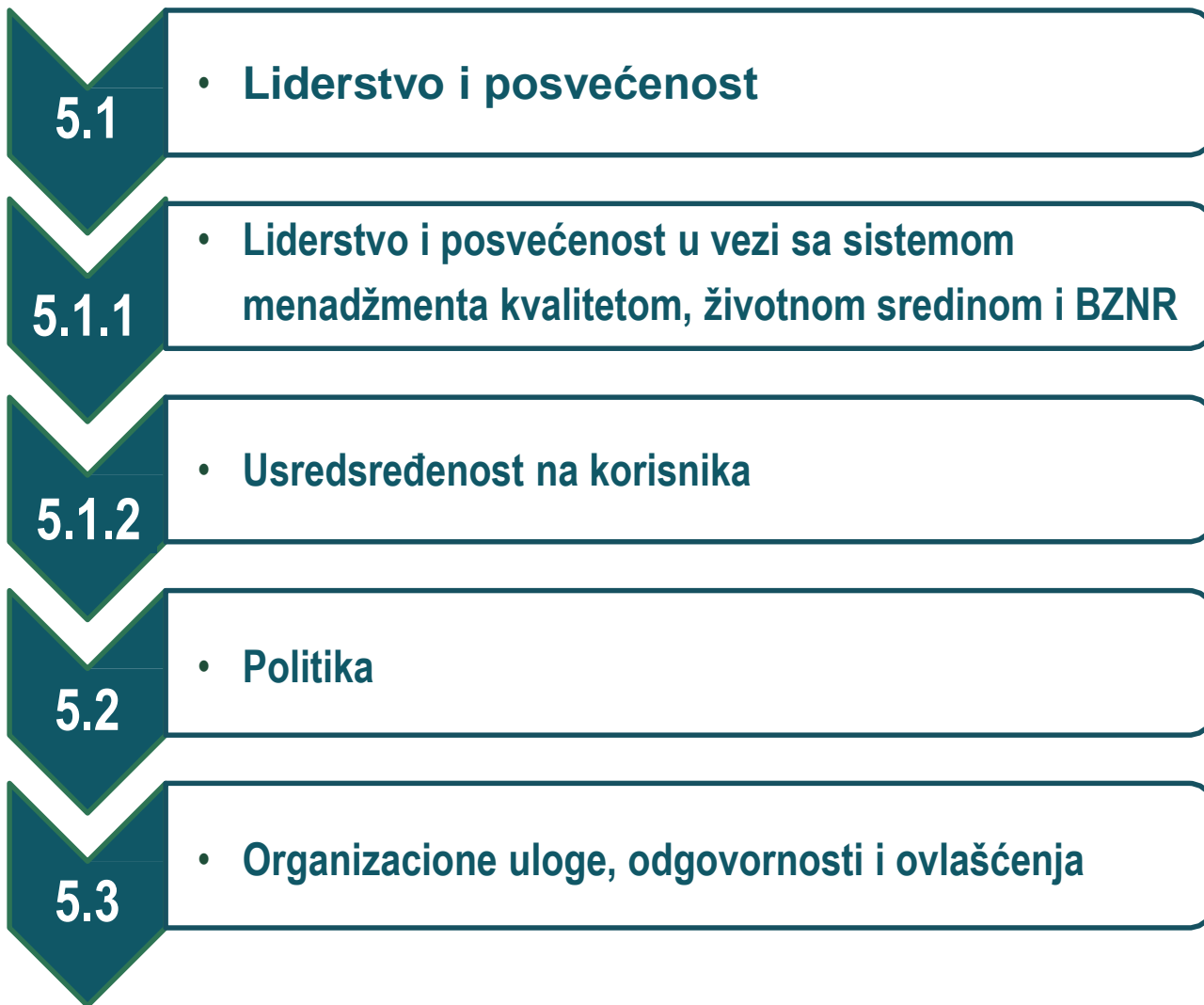
PROCESI MERENJA I ANALIZE:

- ❑ merenje performansi procesa
- ❑ vrednovanje zadovoljstva kupaca
- ❑ merenje performansi eksternih isporučilaca
- ❑ vrednovanje usaglašenosti proizvoda i usluga
- ❑ interne provere i dr.



ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

LIDERSTVO



5.1

• Liderstvo i posvećenost

Liderstvo se definiše kao sposobnost jedne osobe, lidera/ke ili vođe, da:

- **vodi druge ljude** i da ljude prihvati onakvi kakvi su, a ne kakvi bismo želeli da budu,
- priđe odnosima i problemima u sadašnjosti bez osvrtnja na prošlost,
- **veruje drugima**, iako se rizik čini velikim i
- **radi bez stalnog odobravanja i priznavanja** od drugih.

Lider/ka treba da ima veštinu da :

- **dobro proceni ljude** i njihove karaktere,
- zna dobro **komunikaciju** i rad sa ljudima i
- ubedi i povede napred, ka postavljenim **ciljevima**.





najviše rukovodstvo

Promoviše **kulturu** u organizaciji koja podržava predviđene ishode OH&S sistema menadžmenta, uz stalno **konsultovanje i učestvovanje radnika**

mora da pokazuje

LIDERSTVO

u pogledu **usredsređenosti na IMS**

POSVEĆENOST

u pogledu **usredsređenosti na IMS**

tako što

preuzima krajnju odgovornost za efektivnost IMS-a

obezbeđuje da su politika i ciljevi IMS-a uspostavljeni i da su u skladu sa kontekstom organizacije

obezbeđuje da su dostupni resursi koji su potrebni za sistem

komunicira o važnosti efektivnog IMS-a

promoviše stalno poboljšavanje



najviše rukovodstvo

mora da pokazuje

LIDERSTVO

u pogledu usredsređenosti na korisnike

POSVEĆENOST

u pogledu usredsređenosti na korisnike

tako što
obezbeđuje
da se

zahtevi korisnika

1

utvrđuju

2

analiziraju

3

konzistentno
ispunjavaju

primenljivi zahtevi
zakona i propisa

4

utvrđuju

5

razumeju

6

konzistentno
ispunjavaju

rizici i prilike koje mogu da utiču na
usaglašenost proizvoda i usluga i
sposobnost da se povećava
zadovoljstvo korisnika

7

utvrđuju

8

da se njima bavi

9

održava usredsređenost na povećanje zadovoljstva korisnika

Najviše rukovodstvo mora da uspostavi, primenjuje i održava politiku IMS-a koja:

- a) odgovara svrsi i kontekstu organizacije i podržava njeno strateško usmerenje;
- b) pruža okvir za postavljanje ciljeva;
- c) uključuje posvećenost zadovoljavanju primenljivih zahteva;
- d) uključuje posvećenost stalnom poboljšavanju sistema menadžmenta;
- e) uključuje posvećenost konsultovanju i učestvovanju radnika, a tamo gde postoji i predstavnika radnika;
- f) uključuje posvećenost pružanju bezbednih i zdravih uslova rada radi sprečavanja povreda i narušavanja zdravlja u vezi sa radom;
- g) uključuje posvećenost ispunjavanja zakonskih i drugih zakona;
- h) uključuje posvećenost eliminisanju opasnosti i smanjivanju OH&S rizika;
- i) uključuje posvećenost ispunjavanju svojih obaveza za usklađenost;
- j) uključuje posvećenost zaštiti životne sredine, uključujući prevenciju zagađenja i druge specifične oblike posvećenosti koje su relevantne za kontekst organizacije.



Metode za definisanje **odgovornosti** mogu da budu, na primer:

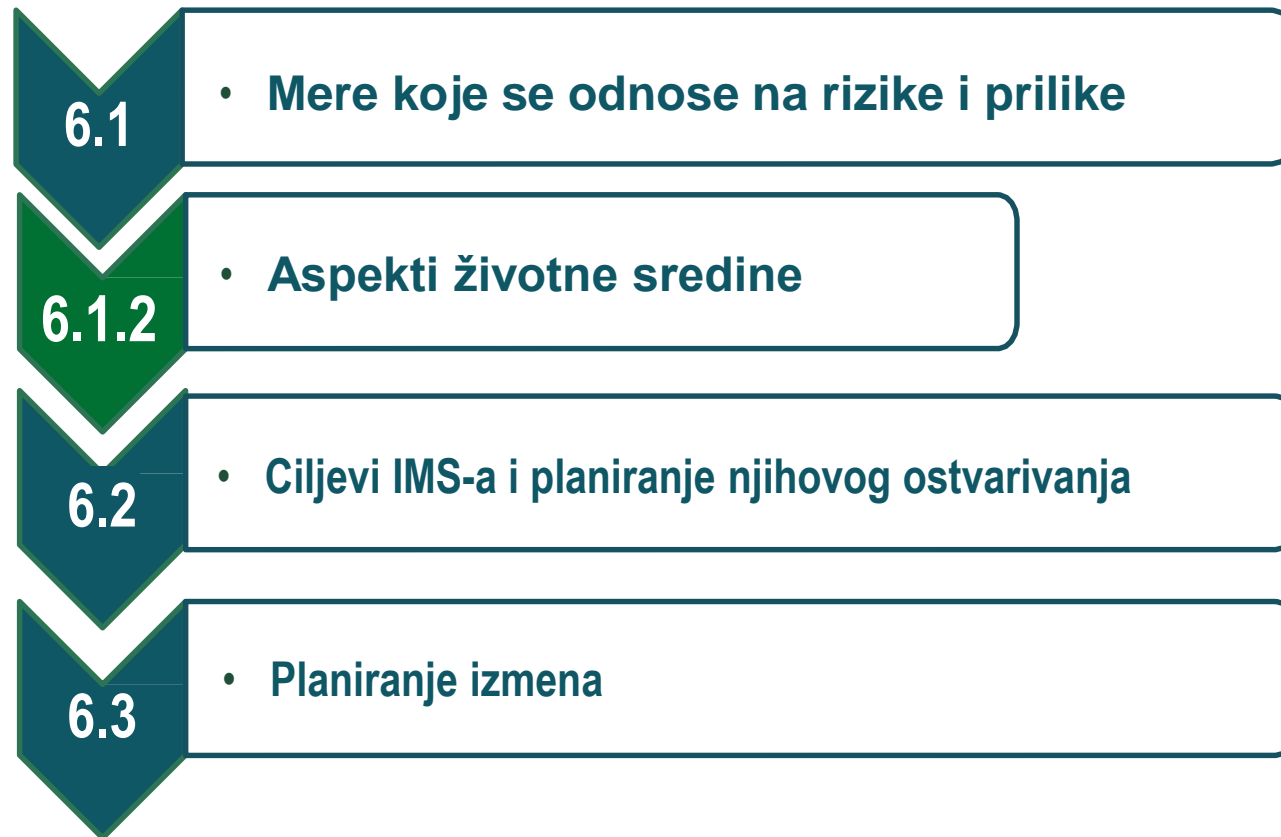
- ugovor o radu;
- dokumentovani opisi poslova;
- procedure;
- radna uputstva;
- priručnici;
- dijagrami toka procesa.

Metode za definisanje **ovlašćenja** mogu da budu, na primer:

- ugovor o radu;
- dokumentovani opisi poslova;
- matrica odgovornosti;
- odluka direktora (ili nekog drugog člana najvišeg rukovodstva) o dodeljivanju ovlašćenja;
- ograničenja upotrebe prostorija / proizvodne opreme, tehničkih sredstava;
- ograničavanje pristupa elektronskim bazama podataka.

ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

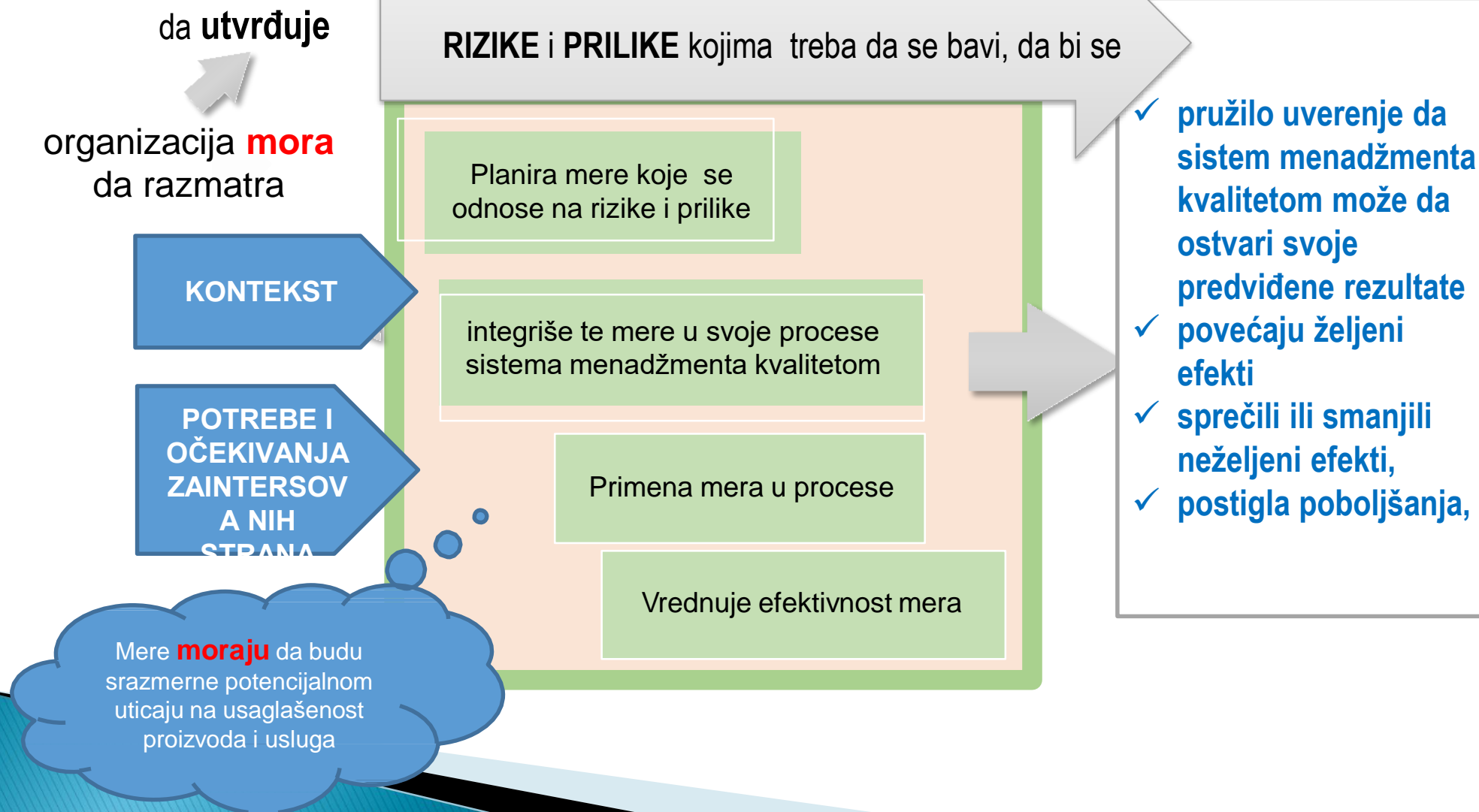
PLANIRANJE



6.1

- Mere koje se odnose na rizike i prilike

Rizik predstavlja efekat nesigurnosti



Rizik = Verovatnoća x Ozbiljnost posledica

Prilika = Verovatnoća x Pozitivan uticaj

Вероватноћа	5	5	10	15	20	25	Вероватноћа	5	25	20	15	10	5
	4	4	8	12	16	20		4	20	16	12	8	4
	3	3	6	9	12	15		3	15	12	9	6	3
	2	2	4	6	8	10		2	10	8	6	4	2
	1	1	2	3	4	5		1	5	4	3	2	1
		1	2	3	4	5			5	4	3	2	1
		Озбиљност последица							Позитиван утицај				

Озбиљност последица	Ефекти опасности (људски, безбедносни, правни, финансијски, оперативни, стратешки, репутациони)	
1	Занемарљив	<p><i>Веома ниска релевантност, незнатан ефекат</i></p> <p>Квалитет: Степен негативног утицаја на квалитет производа, задовољство купаца, пословне резултате и процесе</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Ниво негативног утицаја на безбедност и здравље запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Неиспуњавање других услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Степен негативног утицаја на животну средину, поштовање закона и друштвена одговорност</p> <p>Енергија: Ниво негативног утицаја на потрошњу енергије, ефикасност и перформансе.</p>
2	Умерен	<p><i>Ниска релевантност; минималан/мањи/мањи ефекат/оштећење/утицај, који се може отклонити уз мало труда</i></p> <p>Квалитет: Степен негативног утицаја на квалитет производа, задовољство купаца, пословне резултате и процесе</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Ниво негативног утицаја на безбедност и здравље запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Неиспуњавање других услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Степен негативног утицаја на животну средину, поштовање закона и друштвена одговорност</p> <p>Енергија: Ниво негативног утицаја на потрошњу енергије, ефикасност и перформансе.</p>
3	Знатан	<p><i>Умерена релевантност; ефекат/оштећење/утицај, који се може отклонити уз мало труда. Потенцијални локални ефекат.</i></p> <p>Квалитет: Степен негативног утицаја на квалитет производа, задовољство купаца, пословне резултате и процесе</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Ниво негативног утицаја на безбедност и здравље запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Неиспуњавање других услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Степен негативног утицаја на животну средину, поштовање закона и друштвена одговорност</p> <p>Енергија: Ниво негативног утицаја на потрошњу енергије, ефикасност и перформансе.</p>
4	Озбиљан	<p><i>Висока релевантност; ефекат/оштећење/утицај који се може елиминисати са веома великим издацима иу неким случајевима не може се поништити. Потенцијални регионални ефекат</i></p> <p>Квалитет: Степен негативног утицаја на квалитет производа, задовољство купаца, пословне резултате и процесе</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Ниво негативног утицаја на безбедност и здравље запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Неиспуњавање других услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Степен негативног утицаја на животну средину, поштовање закона и друштвена одговорност</p> <p>Енергија: Ниво негативног утицаја на потрошњу енергије, ефикасност и перформансе.</p>
5	Кључни	<p><i>Веома висока релевантност/катастрофално; дуготрајно и трајно дејство/оштећење/утицај, тешко да се поништи. Потенцијални глобални ефекат</i></p> <p>Квалитет: Степен негативног утицаја на квалитет производа, задовољство купаца, пословне резултате и процесе</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Ниво негативног утицаја на безбедност и здравље запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Неиспуњавање других услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Степен негативног утицаја на животну средину, поштовање закона и друштвена одговорност</p> <p>Енергија: Ниво негативног утицаја на потрошњу енергије, ефикасност и перформансе.</p>

Позитиван утицај		Ефекти (Стратешки, репутациони, финансијски, оперативни)
1	Занемарљив	<p><i>Занемарљив и врло мали утицај на пословање</i></p> <p>Квалитет: Потенцијална побољшања квалитета производа, задовољства купаца, пословних резултата и процеса</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Потенцијална побољшања безбедности и здравља запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Испуњавање осталих услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Потенцијална побољшања за животну средину, поштовање закона и друштвену одговорност</p> <p>Енергија: Потенцијална побољшања потрошње енергије, ефикасности и перформанси</p>
2	Умерен	<p><i>Умерен и мали утицај на пословање</i></p> <p>Квалитет: Потенцијална побољшања квалитета производа, задовољства купаца, пословних резултата и процеса</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Потенцијална побољшања безбедности и здравља запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Испуњавање осталих услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Потенцијална побољшања за животну средину, поштовање закона и друштвену одговорност</p> <p>Енергија: Потенцијална побољшања потрошње енергије, ефикасности и перформанси</p>
3	Знатан	<p><i>Средњи утицај на пословање</i></p> <p>Квалитет: Потенцијална побољшања квалитета производа, задовољства купаца, пословних резултата и процеса</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Потенцијална побољшања безбедности и здравља запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Испуњавање осталих услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Потенцијална побољшања за животну средину, поштовање закона и друштвену одговорност</p> <p>Енергија: Потенцијална побољшања потрошње енергије, ефикасности и перформанси</p>
4	Озбиљан	<p><i>Значајан и/или регионални утицај на пословање</i></p> <p>Квалитет: Потенцијална побољшања квалитета производа, задовољства купаца, пословних резултата и процеса</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Потенцијална побољшања безбедности и здравља запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Испуњавање осталих услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Потенцијална побољшања за животну средину, поштовање закона и друштвену одговорност</p> <p>Енергија: Потенцијална побољшања потрошње енергије, ефикасности и перформанси</p>
5	Кључни	<p><i>Велики и/или глобални утицај на пословање</i></p> <p>Квалитет: Потенцијална побољшања квалитета производа, задовољства купаца, пословних резултата и процеса</p> <p>Безбедност и здравље на раду: Потенцијална побољшања безбедности и здравља запослених укључујући физичко и метално здравље, мотивацију и законску усклађеност. Испуњавање осталих услова: равнотежа између посла-живота, накнаде...</p> <p>Животна средина: Потенцијална побољшања за животну средину, поштовање закона и друштвену одговорност</p> <p>Енергија: Потенцијална побољшања потрошње енергије, ефикасности и перформанси</p>

6.1.2

• Aspekti životne sredine

- ▶ Organizacija mora da odredi one aspekte koji imaju ili mogu da imaju značajan uticaj na životnu sredinu, odnosno **značajne aspekte životne sredine**.
- ▶ Organizacija mora da saopšti svoje **značajne aspekte životne sredine** različitim nivoima i funkcijama organizacije.



Kako identifikovati aspekte koji utiču na životnu sredinu?

Ključni razlozi promena životne sredine spadaju u sledeće kategorije:

- ▶ **Korišćenje resursa** kao što je energija, sirovine, proizvodi i dr.;
- ▶ **Emisije u atmosferu usled redovnog odvijanja tehnoloških procesa** - prašina, buka, toplotni gubici, neprijatni mirisi, otpad i dr.;
- ▶ **Emisije u atmosferu usled akcidentnih situacija** - požari, eksplozije, isticanje hemikalija, organskih rastvarača, goriva i dr.;
- ▶ **Promene usled eksploatacije i zagađivanja zemljišta**, uključujući i vizuelne uticaje, suše, jalovišta, promena prirodnih rezervata i dr.



Određivanje značajnih aspekata

- ▶ **Značajan aspekt** je aspekt koji ima ili može da ima značajan uticaj na životnu sredinu;
- ▶ Organizacija određuje **kriterijume za rangiranje** značaja i prosečnu vrednost;
- ▶ Značaj se može odrediti **numeričkom vrednošću ili subjektivnom procenom** zasnovanom na odgovorima da/ne;
- ▶ **Značaj** može da se poveže sa:
 - ✓ ekološkim brigama za degradaciju,
 - ✓ brigama za prirodni resurs,
 - ✓ zakonskim propisima,
 - ✓ brigama interesnih strana.



Kako proceniti aspekte koji utiču na životnu sredinu?

Procena rizika kojom se određuje značajnost aspekata životne sredine zavisi od:

- verovatnoće učestalosti određenog aspekta životne sredine (VU) i
- ozbiljnosti pojave posledica po kvalitet osnovnih činioca životne sredine - vazduh, voda, zemljište i dr. (TP).

$$R=VU \times TP$$



Verovatnoća učestalosti određenog aspekta životne sredine (VU)	
A	Veoma mala verovatnoća
B	Postoji slučajna verovatnoća
C	Povremeno se dešava
D	Velika verovatnoća

Ozbiljnosti pojave posledica po kvalitet osnovnih činioca životne sredine (TP)		
Ocena ozbiljnosti	Uticaj	Opis uticaja
1	Uobičajen uticaj	Uticaji koji nastaju pri aktivnostima koji nemaju trajne posledice ili veliki intenzitet na okolinu i radnike/okolno stanovništvo pri trenutnom dejstvu.
2	Povećan uticaj	Uticaji koji nastaju pri aktivnostima koji se kreću u zakonski dozvoljenim granicama uticaja na okolinu i ljude. Nemaju značajne trajne posledice i ne utiču dugoročno na okolinu i radnike/okolno stanovništvo pri trenutnom dejstvu, ali imaju kratkoročne posledice po zdravstveno stanje i privremeni poremećaj životne sredine.
3	Veliki uticaj	Uticaji koji nastaju pri aktivnostima, a koji su preko zakonski dozvoljenih granica. Imaju trajne posledice na okolinu i/ili imaju trenutno značajan intenzitet kojim utiču na zdravlje okolnog stanovništva i poremećaj životne sredine.

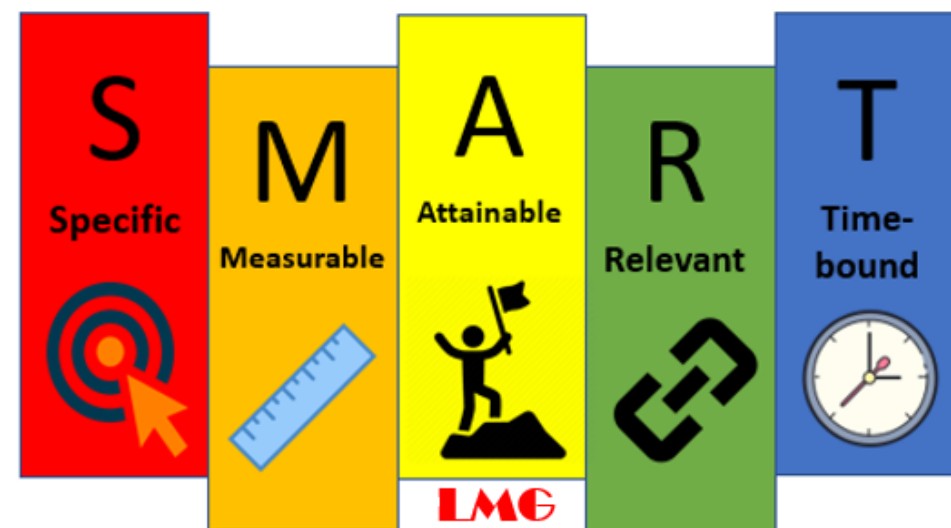
Rangiranje rizika (R)			
Ocena pojavljivanja	Ocena ozbiljnosti		
	1	2	3
A	nije značajan	nije značajan	nije značajan
B	nije značajan	nije značajan	nije značajan
C	nije značajan	nije značajan	značajan
D	nije značajan	značajan	značajan

Vrsta otpada ili štetnog uticaja	Aspekt životne sredine (Uticaji)	Uzroci nastanka aspekta životne sredine ili potencijalni uzroci	AKCIJA (program, eksterni monitoring, interni monitoring)	TP	V	R
PROIZVODNJA I SERVIS						
metalni otpad (06 04 99)	neopasan otpad	otpad pri sečenju i obradi	prodaje se na tržištu	2	C	NE
papirni otpad (15 01 01)	neopasan otpad	otpad nastaje prilikom otpakivanja delova i repromaterijala	predaje se javnom komunalnom preduzeću	2	C	NE
ambalaža od hidro i mašinskog ulja (12 01 10*)	opasan otpad	nastaje prilikom zamene fluida na mašinama koje se remontuju	predaje se ovlašćenom operateru	3	C	DA
plastična ambalaža (15 01 02)	neopasan otpad	otpad nastaje prilikom otpakivanja delova i repromaterijala	predaje se javnom komunalnom preduzeću	1	C	NE
ADMINISTRACIJA						
istrošeni toneri za štampače (08 03 17*)	opasan otpad	svakodnevne administrativne aktivnosti	reciklažna zamena kod prodavca tonera	2	C	NE
TRANSPORT						
održavanje vozila - akumulatori (20 01 33*)	opasan otpad	korišćenje službenih vozila	predaje se u ovlašćenom servisu	3	C	DA

6.2

• Ciljevi IMS-a

- ▶ **Organizacija mora da uspostavlja ciljeve** na relevantnim funkcijama, nivoima i procesima.
- ▶ **Ciljevi moraju da:**
 - ✓ budu konzistentni sa politikom IMS-a;
 - ✓ budu merljivi;
 - ✓ uzimaju u obzir:
 - primenljive zahteve;
 - rezultate ocenjivanja rizika i prilika
 - rezultate konsultovanja sa radnicima
 - ✓ budu relevantni za usaglašenost proizvoda i usluga;
 - ✓ se prate;
 - ✓ budu saopšteni;
 - ✓ se ažuriraju po potrebi.



6.3

- Planiranje izmena u IMS-u

Izmene u organizaciji:

- ✓ organizacione,
- ✓ procesne,
- ✓ tehnološke,
- ✓ personalne,
- ✓ informatičke i druge.



ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

PODRŠKA



Organizacija mora da utvrđuje i obezbeđuje resurse koji su potrebni za uspostavljanje, primenu, održavanje i stalno poboljšavanje integrisanog sistema menadžmenta.

Organizacija mora da razmatra:

- ▶ sposobnost i ograničenja **postojećih internih resursa**;
- ▶ šta je potrebno da se nabavlja od eksternih isporučilaca.



U cilju ostvarivanja nekog cilja organizacija može da odluči da obezbedi dodatne ljude ili da ugovori **uslugu od eksternog isporučioaca**, pri čemu posebnu pažnju posveti zahtevima za kompetentnost (tačka 7.2). Utom slučaju treba razmotriti:

- iskustvo,
- trenutno opterećenje rada i
- kompetentnost relevantnih osoba koje obavljaju funkcije i
- uloge u sistemu menadžmenta kvalitetom.

7.1.2

- Ljudi

Zakon o
radu

Pravilnikom o organizaciji i
sistematizaciji poslova se utvrđuju:

- ✓ organizacioni delovi kod poslodavca,
- ✓ naziv i **opis poslova**,
- ✓ vrsta i stepen zahtevane stručne
spreme, odnosno obrazovanja
- ✓ drugi posebni uslovi za rad na tim
poslovima,
- ✓ može da se utvrdi i broj izvršilaca



Obaveza donošenja
pravilnika ne odnosi se na
poslodavca koji ima 10 i
manje zaposlenih



Tačka 5.3 standarda
ISO 9001:2015



Tačka 5.3 standarda
ISO 9001:2015



Tačka 7.2 standarda
ISO 9001:2015



Tačka 7.2 standarda
ISO 9001:2015



Tačka 7.1.2 standarda
ISO 9001:2015

7.1.3

• Infrastruktura

Organizacija utvrđuje, obezbeđuje i održava infrastrukturu potrebnu za postizanje usaglašenosti sa zahtevima proizvoda i usluga. Infrastruktura uključuje:

- **zgrade, radni prostor** i prateće objekte;
- procesnu **opremu, hardver i softver**;
- **informacione i komunikacione tehnologije**;
- usluge podrške kao što su na primer **transport, održavanje** i
- **komunalne usluge**.

ISO 45001

Pravilnik o Preventivnim merama za bezbedan i zdrav rad na radnom mestu.



ŠTA SE OČEKUJE OD ORGANIZACIJE

UTVRĐUJE

- ✓ Šta je sve potrebno od **infrastrukture**
- ✓ Da li ta potreba proizilazi iz odgovarajućih **zakona i propisi**

OBEZBEĐUJE

- ✓ Sve što je potrebno, treba da se **obezbedi**
- ✓ Organizacija treba da **planira** određene rezervne delove, kako ne bi došlo do problema u proizvodnji / pružanju usluge
- ✓ Organizacija treba da planira **inoviranje i zamenu** zastarele opreme i one koja predstavlja rizik za ostvarivanje ciljeva

ODRŽAVA

- ✓ **Održavanje infrastrukture samostalno** ili korišćenjem **eksternih usluga**
- ✓ Treba da se predvidi šta će od dokaza da čuva i koliko dugo (**zapisi**)
- ✓ **Učestalost održavanja** organizacija propisuje uzimanjem u obzir zakona i propisa **iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i zaštite životne sredine**



7.1.4

- Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti

Pogodno okruženje može da bude kombinacija ljudskih i fizičkih faktora, kao na primer:

- **socijalni** (nediskriminatorski, smirujući, nekonfrontirajući i dr.);
- **psihološki** (smanjivanje stresa, prevencija „izgaranja”, emocionalna zaštita i dr.);
- **fizički** (temperatura, osvetljenje, higijena, protok vazduha, buka, i dr.).



7.1.5

- Resursi za praćenje i merenje

Praćenje podrazumeva posmatranje i provere da bi se utvrdio **kvantitativni ili kvalitativni status** (ili i jedno i drugo) nekog procesa, proizvoda, neke usluge ili aktivnosti. To može biti:

- jednostavna provera da se obezbedi da postoji zahtevani kvantitet ili da je narudžbina kompletirana - merilo koje pokazuje da je nešto tačno,
- postavljanjem pitanja tokom pružanja usluge na primer, da li Vam je još nešto potrebno.

Merenje podrazumeva utvrđivanje kvantiteta, veličine, ili dimenzije, korišćenjem prikladnih resursa za merenje. To može da uključi **korišćenje etalonirane ili verifikovane opreme** koja ima sledljivost do nacionanih ili međunarodnih standarda merenja.



- Znanje organizacije



ŠTA JE „ZNAJJE“ JEDNE ORGANIZACIJE?

Znanje ne čini samo ono znanje koje se nalazi u „glavama“ pojedinaca. Radi se o **znanju „organizacije“**.

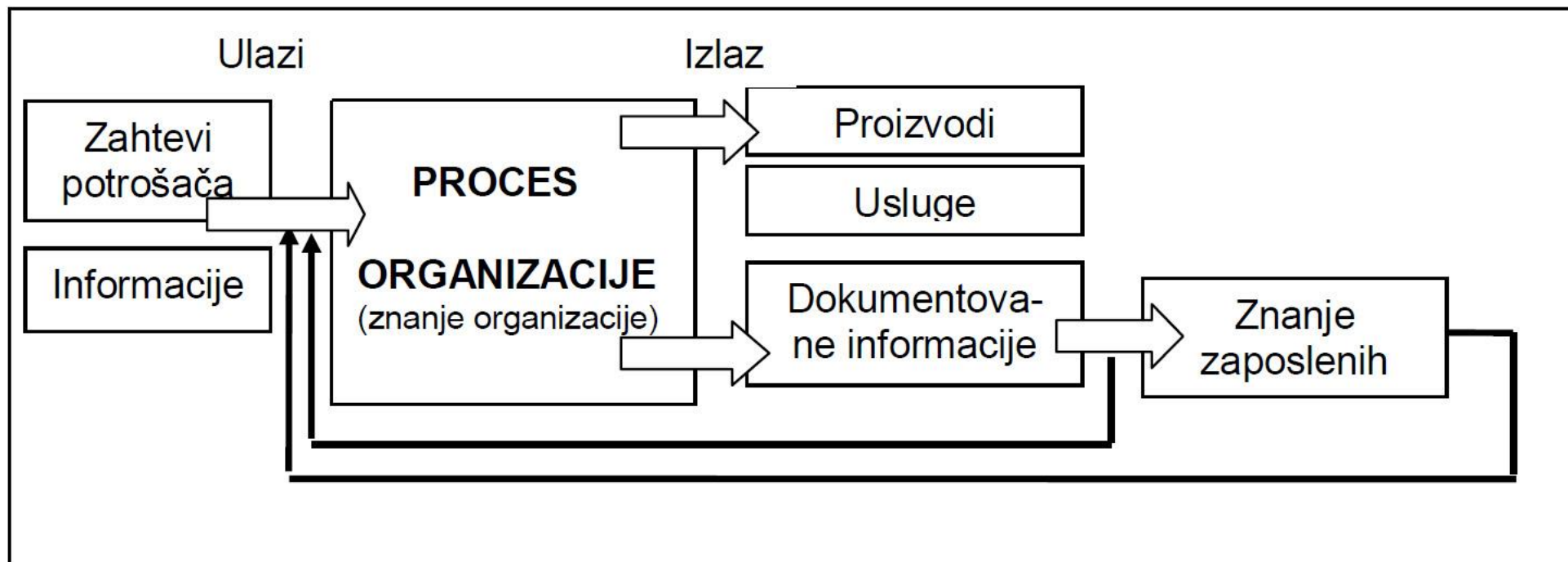
Znanje mogu da čine:

- ✓ ljudi
- ✓ tehnologija
- ✓ metodologija rada
- ✓ informacijski sistem
- ✓ tehnička dokumentacija
- ✓ dokumentovane informacije
- ✓ kodeksi
- ✓ pravila dobre prakse i sl.



Prilikom utvrđivanja i održavanja znanja organizacije, organizacija treba da razmatra:

- ❑ **učenje na osnovu neuspeha/grešaka**, situacija “zamalo” i uspeha;
- ❑ prikupljanje **znanja od korisnika, isporučilaca i partnera** i
- ❑ obnavljanje neophodnog znanja organizacije na osnovu **rezultata poboljšavanja**.

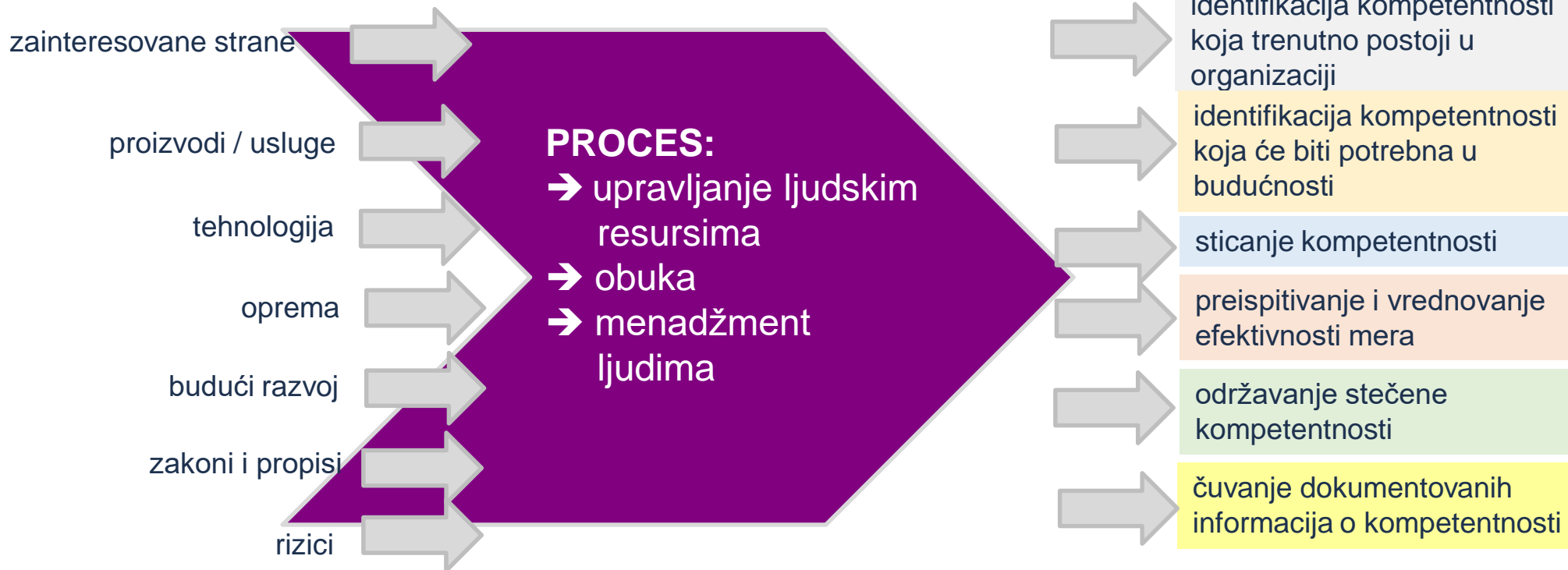


7.2

• Kompetentnost



- obezbeđivanje proizvoda / usluga koji ispunjavaju zahteve korisnika
- Ispunjavanje primenljivih zahteva zakona i propisa
- postizanje stalnog poboljšavanja sistema menadžmenta



Organizacije mogu da koriste razne metode

kroz procese

- ✓ saopštavanjem jasnih zahteva za proizvode i usluge
- ✓ projektovanjem procesa tako da isporučuju samo usaglašene proizvode i usluge
- ✓ projektovanjem procesa tako da jasno odvajaju neusaglašene proizvode i usluge

obuke

- ✓ o značaju pojedinih aktivnosti procesa, kako bi se ostavili predviđeni rezultati
- ✓ o ulozi pojedinaca u procesu
- ✓ o značaju korisnika za organizaciju
- ✓ o politici i relevantnim ciljevima

komunikacija

(videti 7.4).

Saopštavanjem svega što je važno da se obezbedi svest, a može da uključi:

- ✓ redovne sastanke za preispitivanje,
- ✓ sastanke sa korisnikom i isporučiocem,
- ✓ prikupljanje povratnih informacija
- ✓ obezbeđivanjem da su sa ovim povratnim informacijama upoznate relevantne osobe.

- ▶ **Organizacija mora da utvrđuje interno i eksterno komuniciranje** koje je relevantno za sistem menadžmenta, uključujući:



- ✓ o čemu će se komunicirati;
- ✓ kada se komunicira;
- ✓ sa kim se komunicira;
- ✓ kako se komunicira;
- ✓ ko komunicira.

- ▶ [IMS-P-07-02 Interna i eksterna komunikacija u organizaciji](#)



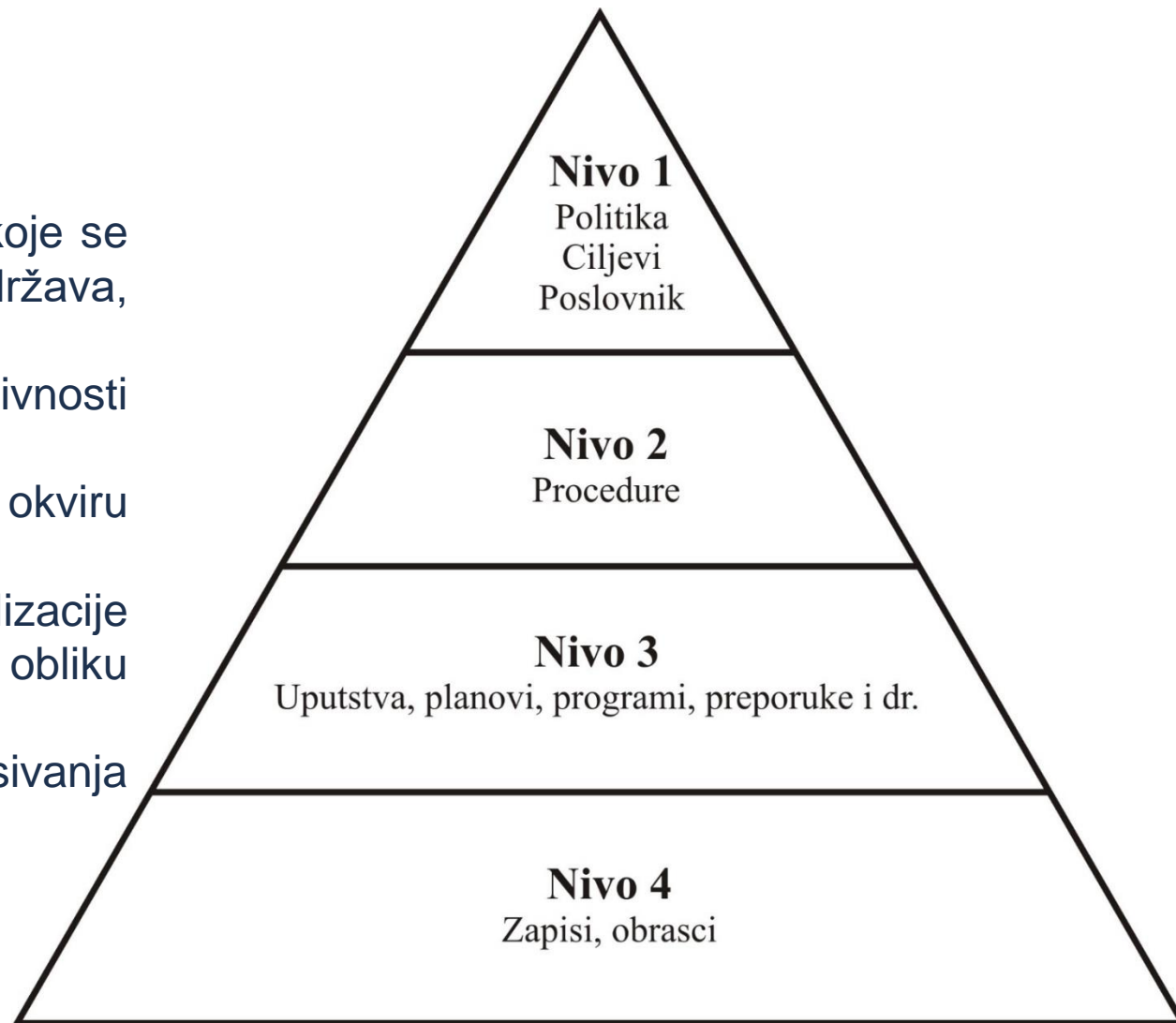
Dokumentovane informacije (DI) - Informacije za koje se od organizacije zahteva da njima upravlja i da ih održava, kao i medijum na kojem se nalaze.

Procedura - Specificirani način izvršavanja neke aktivnosti ili procesa.

Uputstvo - Opis realizacije složenih aktivnosti u okviru neke procedure.

Zapis - Zabeleška u pisanoj formi o rezultatima realizacije neke aktivnosti, izrađeni u slobodnoj formi ili u obliku formulara.

Obrazac - Forma za unos podataka, koja posle upisivanja zahtevanih podataka postaje dokument.



ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

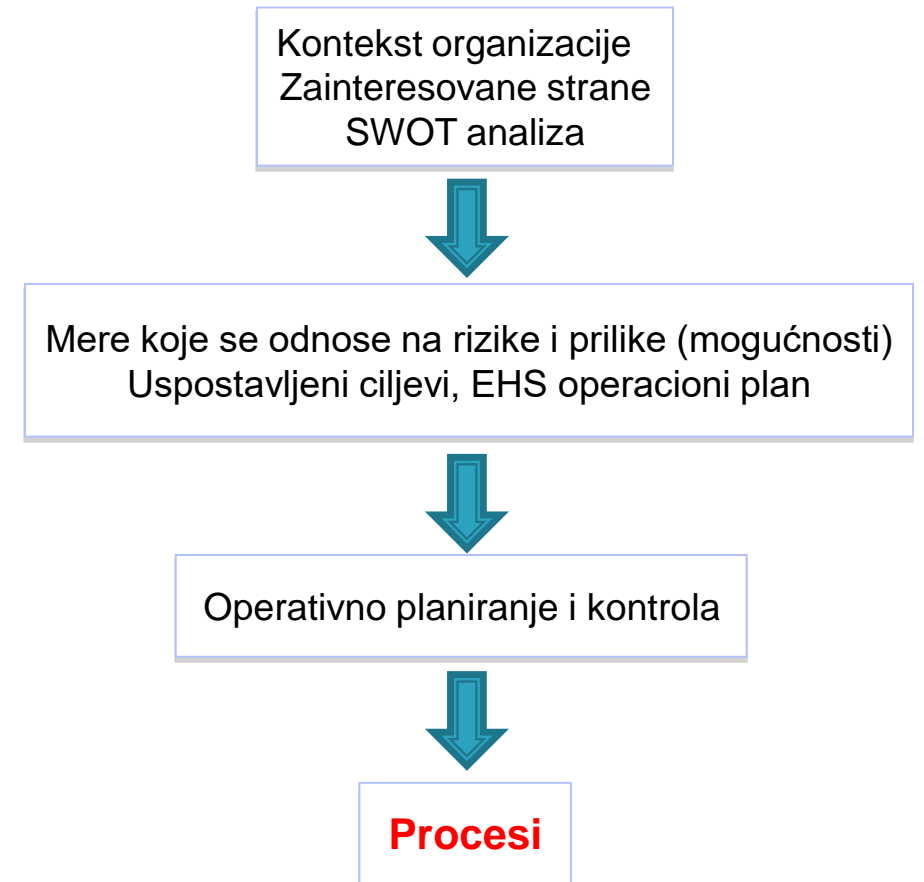
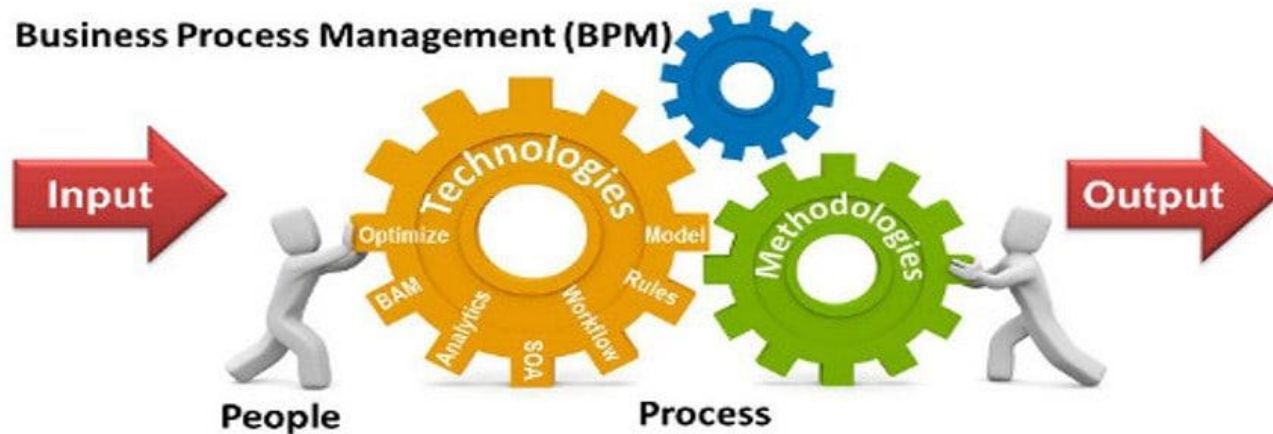
- 8.1 • Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti
- 8.2 • Zahtevi za proizvode i usluge
- 8.3 • Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga
- 8.4 • Upravljanje eksterno nabavljenim proizvodima i uslugama
- 8.5 • Proizvodnja i pružanje usluga
- 8.6 • Puštanje proizvoda i usluga
- 8.7 • Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima

8.1

- Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Utvrđivanje zahteva, resursa i kriterijuma za procese

Organizacija mora da **planira i primenjuje procese** i **upravlja procesima** da bi se ispunili **zahtevi za obezbeđenje proizvoda i usluga**, kao i da primenjuje mere utvrđene planiranjem.



- Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Pomoću **SWOT analize** utvrđuje se gde je preduzeće najjače tj. koje su mu vrline (**Strenghts - snaga**), gde je najslabije i koje su mu mane (**Weaknesses-slabosti**), koji potencijal ima tj. gde postoji slobodan prostor za razvoj (**Opportunities-prilike**) i koje mu opasnosti prete i u kojoj tački je najslabije (**Threats-pretnje**).



SWOT analiza sprovedena u kadrovskoj službi organizacije (HR):

Prednosti	Slabosti	Mogućnosti	Pretnje
Razvijene tehnike za rad u glavnim HR oblastima, evaluaciju posla, psihometrijske testove i osnovni trening.	Reaktivno, a ne proaktivno, delovanje; neophodno je postavljati pitanja zbog nedostatka kreativnosti u smislu nezavisnih ideja.	Novi menadžerski tim želi unaprediti ukupnu efikasnost organizacije kroz organizacioni razvoj i programe kulturnog menadžmenta.	Doprinos HR nije prepoznat od strane top-menadžmenta, koji ga preskaču upošljavajući eksterne konsultatne.

SWOT analiza sprovedena od strane menadžera jednog odseka organizacije:

Prednosti	Slabosti	Mogućnosti	Pretnje
Entuzijazam, energija, kreativnost, stručnost u specifičnoj oblasti poslovanja.	Gubitak fokusa na konkretan zadatak; tim ne radi dobro u postizanju rezultata ako nije direktno usmeravan; poteškoće u verbalnom i pisanom izražavanju – tim ima ideje ali ih ne prezentuje na koherentan način; stručnost i iskustvo menadžmenta je ograničeno.	Veće, generalizovane mogućnosti menadžmenta zahtevaju razvoj novih menadžera.	Decentralizacija utiče na uklanjanje sektora gde su zaposleni individualci i na eliminaciju srednjeg nivoa menadžmenta, čime se formira "ravnija" struktura organizacije.

• Zahtevi za proizvode i usluge

Komuniciranje sa korisnicima → utvrđivanje zahteva → preispitivanje zahteva → izmena zahteva

Komuniciranje sa korisnicima mora da obuhvata:

- ✓ **informacije** koje se odnose na **proizvode i usluge**;
- ✓ postupanje sa **upitima, ugovorima ili narudžbinama**, uključujući izmene;
- ✓ **žalbe** korisnika;
- ✓ postupanje sa **imovinom korisnika**;
- ✓ uspostavljanje specifičnih zahteva za **vanredne mere**, kada je to relevantno.



• Zahtevi za proizvode i usluge

Komuniciranje sa korisnicima → utvrđivanje zahteva → preispitivanje zahteva → izmena zahteva

Kada **utvrđuje zahteve** za proizvode i usluge, organizacija mora da obezbedi:

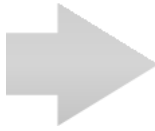
- ✓ **da budu definisani zahtevi za proizvode i usluge**, uključujući:
 - 1) sve primenljive zahteve zakona i propisa;
 - 2) one koje organizacija smatra neophodnim;
- ✓ **da može da ispunjava tvrdnje koje se odnose na proizvode i usluge koje nudi.**

- ▶ [IMS-P-08-03 Upravljanja neusaglašenim proizvodom i rešavanje reklamacije kupca](#)
 - ▶ [IMS-DI-08-03 Zapisnik o reklamaciji kupca](#)
 - ▶ [IMS-DI-08-04 Evidencija o reklamacijama kupaca](#)



• Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga

Organizacija **mora** da



1

da uspostavi,

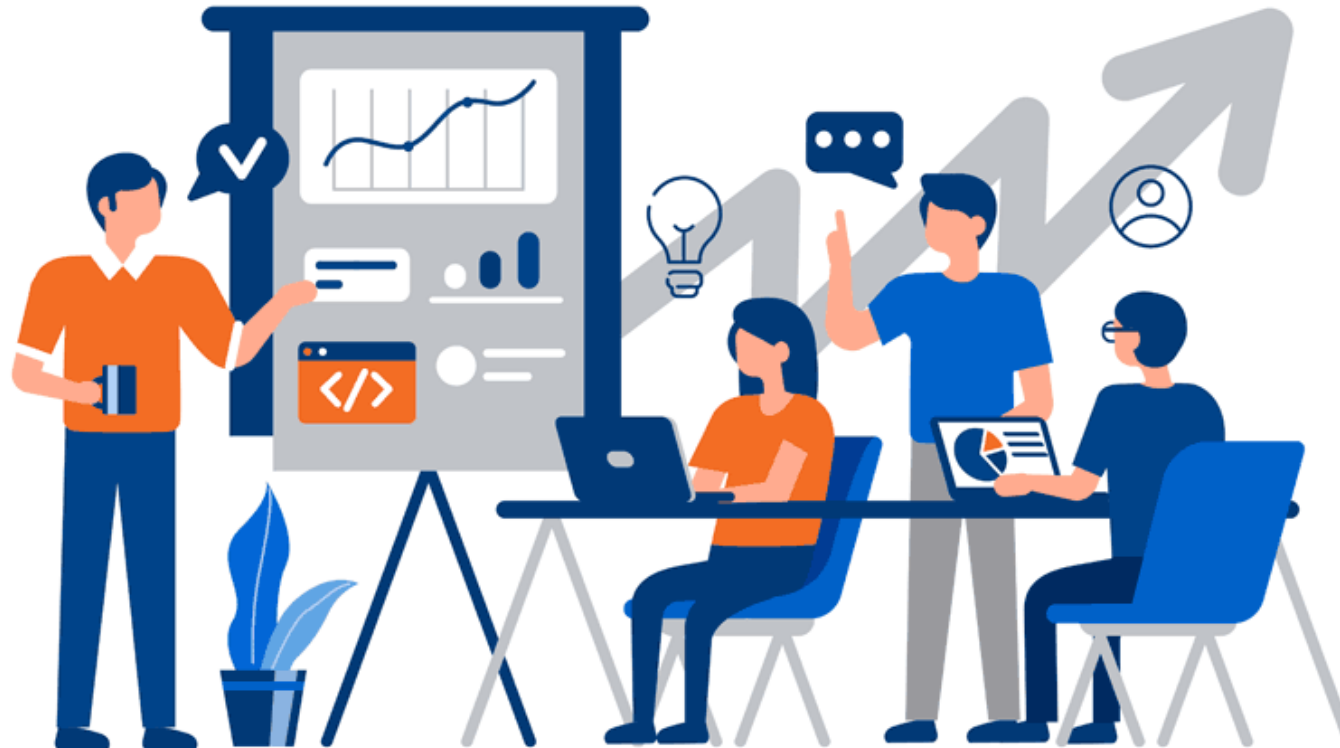
2

primenjuje,

3

održava

proces projektovanja i razvoja koji ima za cilj definisanje karakteristika proizvoda ili usluge.



ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1

- Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

9.2

- Interna provera

9.3

- Preispitivanje od strane rukovodstva

• Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

Tačka koja uključuje zahteve da se potvrdi da sistem funkcioniše

- ▶ Organizacija mora da utvrđuje:
 - ✓ **šta je potrebno da se prati i meri;**
 - ✓ **metode** za praćenje, merenje, analizu i vrednovanje, koje su potrebne da bi se obezbedili validni rezultati;
 - ✓ **kada praćenje i merenje moraju da se sprovode;**
 - ✓ **kada rezultati praćenja i merenja moraju da se analiziraju i vrednuju.**
- ▶ Organizacija mora da vrednuje **performanse i efektivnost** sistema menadžmenta.
- ▶ Organizacija mora da čuva odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima.
- ▶ Organizacija **mora da prati percepcije korisnika o tome do kog stepena su njihove potrebe i očekivanja ispunjeni.** Organizacija mora da utvrđuje metode za dobijanje, praćenje i preispitivanje tih informacija.

Da bi pratila i merila zadovoljstvo korisnika, organizacija treba da:

- identifikuje očekivanja korisnika;
- prikupi podatke o zadovoljstvu korisnika;
- analizira podatke o zadovoljstvu korisnika;
- saopšti informacije o zadovoljstvu korisnika;
- nastavi da **prati zadovoljstvo korisnika.**



- ▶ Organizacija mora da uspostavlja, primenjuje i održava proces (ili procese) za **vrednovanje usklađenosti sa zakonskim zahtevima i drugim zahevima**.
- ▶ Organizacija mora da:
 - ✓ **odredi učestalost i metodu** (ili metode) za vrednovanje usklađenosti;
 - ✓ **vrednuje usklađenost** i preduzima mere ako su potrebne;
 - ✓ **održava znanje i razumevanje** svoga statusa usklađenosti sa zakonskim zahtevima i drugim zahevima;
 - ✓ **čuva dokumentovane informacije** o rezultatu (rezultatima) vrednovanja usklađenosti.

- ▶ [IMS-P-09-02 Ocena usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtevima](#)
- ▶ [IMS-DI-09-03 Ocena usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtevima](#)



9.1.

- Usklađenost sa zakonskom regulativom

- ▶ Organizacija mora da uspostavlja, primenjuje i održava proces (ili procese) za **vrednovanje usklađenosti sa zakonskim zahtevima i drugim zahevima.**



Zakon o zaštiti životne sredine

Katastar zagađivača je registar sistematizovanih informacija i podataka o zagađivačima životne sredine sa podacima o njihovoj lokaciji, proizvodnim procesima, karakteristikama, materijalnim bilansima na ulazima i izlazima sirovina, poluproizvoda i proizvoda, postrojenjima za prečišćavanje, tokovima otpada i zagađujućih materija i mestu njihovog ispuštanja, tretmana i odlaganja.

Emisija predstavlja ispuštanje zagađujućih materija ili energije iz individualnih i/ili difuznih izvora u životnu sredinu i njene medijume.

Imisija predstavlja koncentraciju zagađujućih materija i nivo energije u životnoj sredini kojom se izražava kvalitet životne sredine u određenom vremenu i prostoru.

Otpad je svaki predmet ili supstanca, kategorisan prema utvrđenoj klasifikaciji otpada sa kojim vlasnik ima obavezu da postupa, odnosno upravlja.



Zakon o zaštiti životne sredine

Procena uticaja na životnu sredinu jeste preventivna mera zaštite životne sredine zasnovana na izradi studija i sprovođenju konsultacija uz učešće javnosti i analizi alternativnih mera, sa ciljem da se prikupe podaci i predvide štetni uticaji određenih projekata na život i zdravlje ljudi, floru i faunu, zemljište, vodu, vazduh, klimu i pejzaž, materijalna i kulturna dobra i uzajamno delovanje ovih činilaca, kao i utvrde i predlože mere kojima se štetni uticaji mogu sprečiti, smanjiti ili otkloniti imajući u vidu izvodljivost tih projekata.

Studija o proceni uticaja na životnu sredinu jeste dokument kojim se analizira i ocenjuje kvalitet činilaca životne sredine i njihova osetljivost na određenom prostoru i međusobni uticaji postojećih i planiranih aktivnosti, predviđaju neposredni i posredni štetni uticaji projekta na činioce životne sredine, kao i mere i uslovi za sprečavanje, smanjenje i otklanjanje štetnih uticaja na životnu sredinu i zdravlje ljudi.

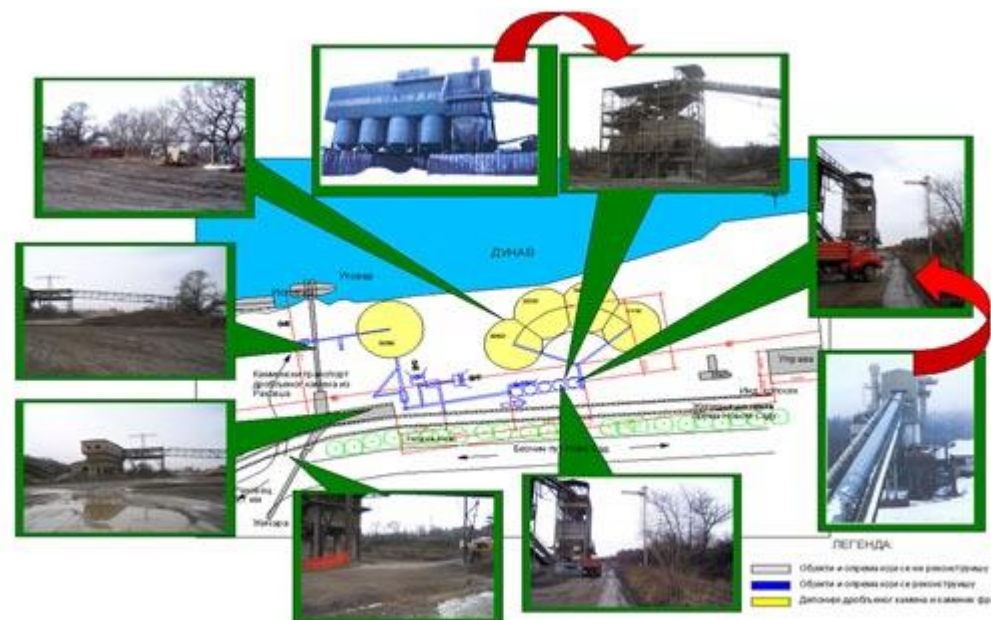


Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu

Javnost obuhvata jedno ili više fizičkih ili pravnih lica, njihova udruženja, organizacije ili grupe;

Nadležni organ jeste organ odgovoran za sprovođenje postupka procene uticaja u okviru ovlašćenja utvrđenih ovim zakonom, i to:

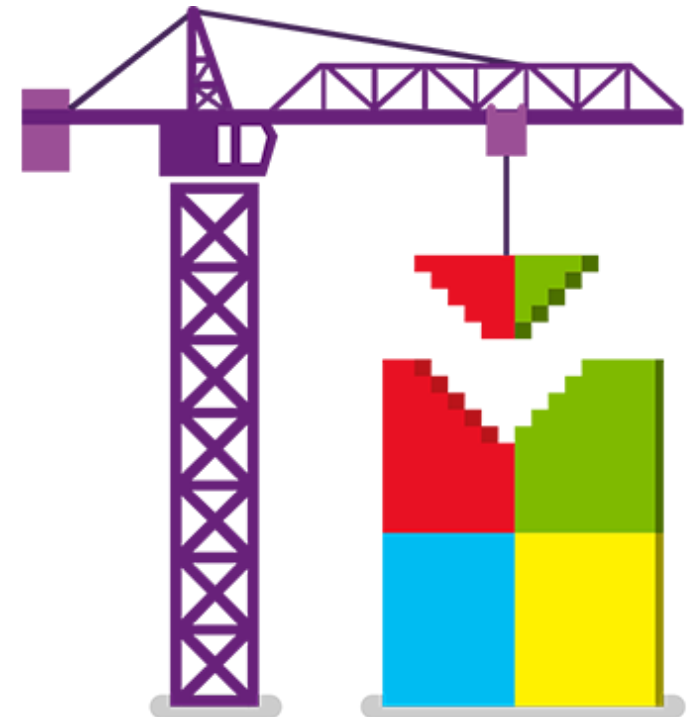
- **ministarstvo nadležno za poslove zaštite životne sredine** - za projekte za koje odobrenje za gradnju projekta izdaje republički organ;
- **organ autonomne pokrajine uprave nadležan za poslove zaštite životne sredine** - za projekte za koje odobrenje za izvođenje izdaje organ autonomne pokrajine;
- **organ jedinice lokalne samouprave** nadležan za poslove zaštite životne sredine - za projekte za koje odobrenje za izvođenje izdaje organ lokalne samouprave;



Zakon o proceni uticaja na životnu sredinu

Procena uticaja vrši se **za projekte iz oblasti** industrije, rudarstva, energetike, saobraćaja, turizma, poljoprivrede, šumarstva, vodoprivrede, upravljanja otpadom i komunalnih delatnosti, kao i za projekte koji se planiraju na zaštićenom prirodnom dobru i u zaštićenoj okolini nepokretnog kulturnog dobra.

Projekti mogu biti predmet procene uticaja ako je njihovo izvođenje, odnosno upotreba **u skladu sa propisima kojima se uređuje planiranje i izgradnja.**



Zakon o upravljanju otpadom

Vrste otpada u smislu ovog zakona su:

- **komunalni otpad (kućni otpad)** jeste otpad iz domaćinstava (kućni otpad), kao i drugi otpad koji je zbog svoje prirode ili sastava sličan otpadu iz domaćinstva;
- **komercijalni otpad** jeste otpad koji nastaje u preduzećima, ustanovama i drugim institucijama koje se u celini ili delimično bave trgovinom, uslugama, kancelarijskim poslovima, sportom, rekreacijom ili zabavom, osim otpada iz domaćinstva i industrijskog otpada;
- **industrijski otpad** jeste otpad iz bilo koje industrije ili sa lokacije na kojoj se nalazi industrija, osim jalovine i pratećih mineralnih sirovina iz rudnika i kamenoloma.



Komunalni otpad u zavisnosti od opasnih karakteristika koje utiču na zdravlje ljudi i životnu sredinu, može biti:

- **inertni otpad** jeste otpad koji nije podložan bilo kojim fizičkim, hemijskim ili biološkim promenama, ne rastvara se, ne sagoreva ili na drugi način fizički ili hemijski reaguje, nije biološki razgradiv ili ne utiče nepovoljno na druge materije sa kojima dolazi u kontakt na način koji može da dovede do povećanja zagađenja životne sredine ili ugrozi zdravlje ljudi, a ukupno izluživanje i sadržaj zagađujućih materija u otpadu i ekotoksičnost izluženih materija ne smeju biti značajni, a posebno ne smeju da ugrožavaju kvalitet površinskih i/ili podzemnih voda;
- **neopasan otpad** jeste otpad koji nema karakteristike opasnog otpada;
- **opasan otpad** jeste otpad koji po svom poreklu, sastavu ili koncentraciji opasnih materija može prouzrokovati opasnost po životnu sredinu i zdravlje ljudi i ima najmanje jednu od opasnih karakteristika utvrđenih posebnim propisima, uključujući i ambalažu u koju je opasan otpad bio ili jeste upakovan.



Opasan otpad ne može biti privremeno skladišten na lokaciji proizvođača, vlasnika i/ili drugog držaoca otpada duže od 12 meseci, osim ako je u toku postupak pribavljanja dozvole. Skladištenje se vrši:

- u rezervoarima, kontejnerima koji su nepropusntivi, zatvoreni, zaštićeni od atmosferskih uticaja;
- ograđeni, zaključani, pod stalnim nadzorom;
- međusobno razdvojeni;
- tankvanama;
- nalepnice (OPASAN OTPAD, indeksni broj, Y, C i H oznake, podaci o vlasniku, fizička svojstva, količina).



Pravilnikom o kategorijama, ispitivanju i klasifikaciji otpada propisuje se:

- lista kategorija otpada (**Q lista**);
- lista kategorija opasnog otpada prema njihovoj prirodi ili aktivnosti kojom se stvaraju (**Y lista**);
- lista komponenti otpada koji ga čine opasnim (**C lista**);
- lista opasnih karakteristika otpada (**N lista**);
- lista postupaka i metoda odlaganja i ponovnog iskorišćenja otpada (**D i R lista**);
- granične vrednosti koncentracije opasnih komponenti u otpadu na osnovu kojih se određuju karakteristike otpada;
- vrste parametara za određivanje fizičko-hemijskih osobina opasnog otpada namenjenog za fizičko-hemijski tretman;
- vrste parametara za ispitivanje otpada za potrebe termičkog tretmana;
- vrste parametara za ispitivanje otpada i ispitivanje eluata namenjenog odlaganju;
- vrste, sadržina i obrazac izveštaja o ispitivanju otpada i način i postupak klasifikacije otpada.

Grupe otpada su označene dvocifrenim brojevima, a šestocifrenim brojevima označene su pojedinačne vrste otpada.

Brojevi se nazivaju indeksni brojevi otpada i označavaju:

- 1) prve dve cifre označavaju **aktivnost iz koje nastaje otpad**;
- 2) treća i četvrta cifra označavaju **proces u kojem otpad nastaje**;
- 3) peta i šesta cifra označavaju **deo procesa iz kojeg otpad nastaje**.

U Katalogu otpada, **opasan otpad označen je (*)** koja se stavlja posle indeksnog broja.

01 OTPADI KOJI NASTAJU U ISTRAŽIVANJIMA, ISKOPAVANJIMA IZ RUDNIKA ILI KAMENOLOMA, I FIZIČKOM I HEMIJSKOM TRETMANU MINERALA

- | | |
|----------|---|
| 01 01 | otpadi od iskopavanja minerala |
| 01 01 01 | otpadi od iskopavanja minerala za crnu metalurgiju |
| 01 01 02 | otpadi od iskopavanja minerala za obojenu metalurgiju |

Shodno Zakonu o upravljanju otpadom **proizvođač otpada dužan** je da:

- sačini **plan upravljanja otpadom i organizuje njegovo sprovođenje**, ako godišnje proizvodi više od 100 tona neopasnog otpada ili više od 200 kilograma opasnog otpada;
- pribavi **izveštaj o ispitivanju otpada** i obnovi ga u slučaju promene tehnologije, promene porekla sirovine, drugih aktivnosti koje bi uticale na promenu karaktera otpada i čuva izveštaj najmanje pet godina;
- obezbedi primenu načela hijerarhije upravljanja otpadom;



Shodno Zakonu o upravljanju otpadom **proizvođač otpada dužan** je da:

- **sakuplja nastali otpad odvojeno i razvrstava ga** u skladu sa potrebom budućeg tretmana, u količini, odnosno procentu koji je utvrđen nacionalnim ciljevima;
- **skladišti otpad** na način koji ne utiče na zdravlje ljudi i životnu sredinu i obezbedi uslove da ne dođe do mešanja različitih vrsta otpada, kao ni mešanja otpada sa vodom;
- **preda otpad licu koje je ovlašćeno za upravljanje otpadom** ako nije u mogućnosti da organizuje postupanje sa otpadom u skladu sa ovim zakonom;
- **vodi evidenciju o otpadu** koji nastaje, koji se predaje ili odlaže;
- **odredi lice odgovorno za upravljanje otpadom**;
- omogući nadležnom inspektoru kontrolu nad lokacijama, objektima, postrojenjima i dokumentacijom.



PRAVILNIK O OBRASCU DNEVNE EVIDENCIJE I GODIŠNJEG IZVEŠTAJA O OTPADU SA UPUTSTVOM ZA NJEGOVO POPUNJAVANJE

Dnevna evidencija o otpadu vodi se na sledećim obrascima:

- 1) **Obrazac DEO 1 - Dnevna evidencija o otpadu proizvođača otpada;**
- 2) **Obrazac DEO 2 - Dnevna evidencija o otpadu operatera postrojenja za odlaganje otpada;**
- 3) **Obrazac DEO 3 - Dnevna evidencija o otpadu operatera postrojenja za ponovno iskorišćenje otpada;**
- 4) **Obrazac DEO 4 - Dnevna evidencija o otpadu izvoznika otpada;**
- 5) **Obrazac DEO 5 - Dnevna evidencija o otpadu uvoznika otpada;**
- 6) **Obrazac DEO 6 - Dnevna evidencija o otpadu sakupljača i drugih vlasnika otpada.**

- ▶ [IMS-P-08-01 Upravljanje otpadom](#)
- ▶ [IMS-DI-08-02 Dnevna evidencija otpada DEO1](#)



PRAVILNIK O OBRASCU DNEVNE EVIDENCIJE I GODIŠNJEG IZVEŠTAJA O OTPADU SA UPUTSTVOM ZA NJEGOVO POPUNJAVANJE

Godišnji izveštaj o otpadu vodi se na sledećim obrascima:

- 1) Obrazac GIO 1 - Godišnji izveštaj o otpadu proizvođača otpada;**
- 2) Obrazac GIO 2 - Godišnji izveštaj o otpadu operatera na deponiji otpada;**
- 3) Obrazac GIO 3 - Godišnji izveštaj o otpadu operatera postrojenja za ponovno iskorišćenje otpada;**
- 4) Obrazac GIO 4 - Godišnji izveštaj o otpadu izvoznika otpada;**
- 5) Obrazac GIO 5 - Godišnji izveštaj o otpadu uvoznika otpada;**
- 6) Obrazac GIO 6 - Godišnji izveštaj o otpadu sakupljača i drugih vlasnika otpada;**
- 7) Obrazac KOM 1 - Godišnji izveštaj o komunalnom otpadu.**

[GIO 1 se predaje Agenciji za zaštitu životne sredine do 31.03. tekuće godine direktno prijavom na portal Agencije.](#)

▶ **[IMS-DI-08-03 Godišnji izveštaj o otpadu GIO1](#)**



PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADNIM GUMAMA

Otpadne gume jesu gume od motornih vozila (automobila, autobusa, kamiona, motorcikala i dr.), poljoprivrednih i građevinskih mašina, prikolica, letelica, vučenih mašina, drugih mašina i uređaja i ostali slični proizvodi, nakon završetka životnog ciklusa, koje vlasnik odbacuje ili namerava da odbaci zbog oštećenja, istrošenosti ili drugih razloga.

Vlasnik otpadnih guma predaje otpadne gume sakupljaču otpadnih guma, i/ili licu koje vrši skladištenje otpadnih guma, odnosno licu koje vrši tretman otpadnih guma, bez naknade.

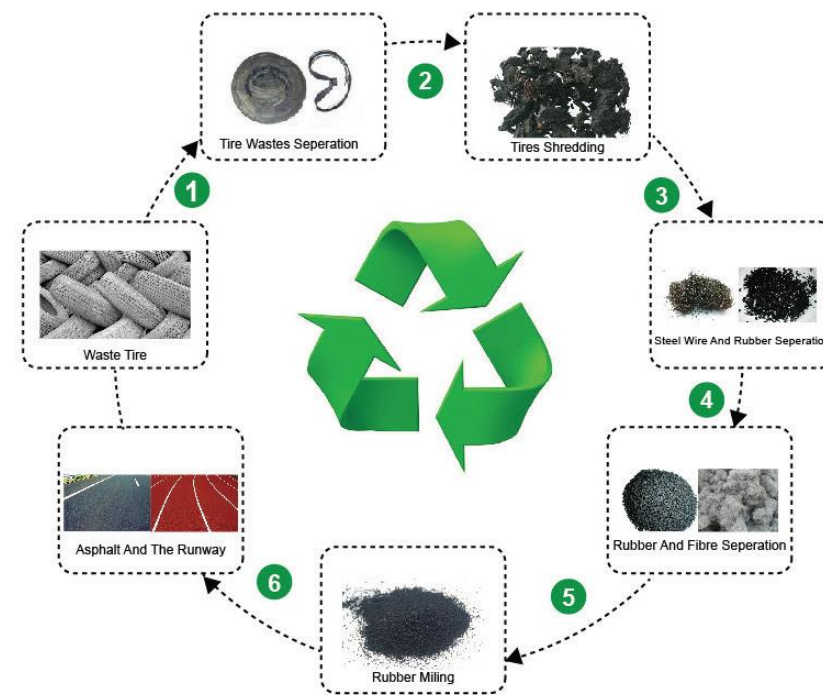


PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADNIM GUMAMA

Skladištenje se vrši u skladištu otpadnih guma koje može biti zatvoreno ili otvoreno i koje ima opremu za utovar i istovar otpadnih guma.

Otvoreno skladište mora da bude na betonskoj podlozi, ograđeno ogradom visine najmanje 2 m, da ima sistem za zaštitu od požara i da je pod nadzorom.

Dnevna evidencija o nastalim količinama, poreklu i predaji otpadnih guma sakupljaču otpadnih guma (Dokument o kretanju opasnog otpada) vodi se **za količine otpadnih guma koje na godišnjem nivou iznose više od 1 000 kg otpadnih guma.**



PRAVILNIK O USLOVIMA, NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADNIM ULJIMA

Otpadna ulja jesu sva mineralna ili sintetička ulja ili maziva, koja su neupotrebljiva za svrhu za koju su prvobitno bila namenjena, kao što su hidraulična ulja, motorna, turbinska ulja ili druga maziva, brodska ulja, ulja ili tečnosti za izolaciju ili prenos toplote, ostala mineralna ili sintetička ulja, kao i uljni ostaci iz rezervoara, mešavine ulje-voda i emulzije.

Otpadno jestivo ulje jeste svako ulje koje nastaje obavljanjem ugostiteljske i turističke delatnosti, u industriji, trgovini i drugim sličnim delatnostima u kojima se priprema više od 50 obroka dnevno.



PRAVILNIK O USLOVIMA, NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADNIM ULJIMA

Proizvođač, odnosno vlasnik otpadnih ulja kod koga nastaje **više od 500 litara otpadnih ulja godišnje** **obezbeđuje mesto za predaju otpadnih ulja**, koje mora biti opremljeno tako da se pri predaji i preuzimanju otpadnih ulja ne ugrozi zdravlje ljudi i životna sredina.

Svako kretanje otpadnih ulja prati **Dokument o kretanju opasnog otpada**.

Za sakupljanje otpadnih jestivih ulja koristiti se **odgovarajuće, nepropusne i zatvorene posude koje nose oznaku indeksnog broja otpadnog ulja** u skladu sa Katalogom otpada.



PRAVILNIK O USLOVIMA, NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADNIM ULJIMA

Skladištenje otpadnih ulja vrši se u skladištu koje ima naročito:

- tankvane sa sekundarnom zaštitom od iscurivanja;
- stabilnu podlogu otpornu na agresivne materije i nepropusnu za ulje i vodu sa opremom za sakupljanje prosutih tečnosti i sredstvima za odmašćivanje;
- sistem za potpuni kontrolisani prihvat zauljene atmosfere sa svih površina, njihov predtretman u separatoru masti i ulja pre upuštanja u recipijent i redovno pražnjenje i održavanje separatora;
- sistem za zaštitu od požara, u skladu s posebnim propisima.



PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA ISTROŠENIM BATERIJAMA I AKUMULATORIMA

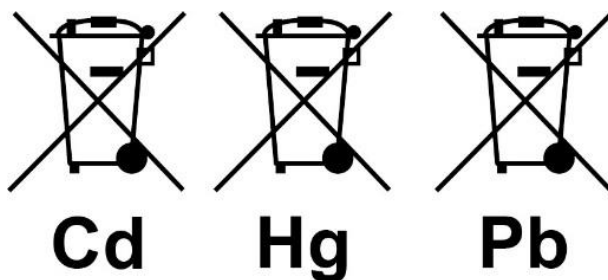
Baterija i akumulator jeste svaki izvor električne energije proizvedene direktnim pretvaranjem hemijske energije, a koji se sastoji od jedne ili više primarnih baterijskih ćelija (koje se ne mogu puniti) ili jedne ili više sekundarnih baterijskih ćelija (koje se mogu puniti). Istrošena baterija ili akumulator jeste baterija ili akumulator koji se ne može ponovo koristiti i predstavlja otpad, a namenjena je tretmanu odnosno reciklaži.

Svako kretanje istrošenih baterija i akumulatora prati **Dokument o kretanju opasnog otpada**, u skladu sa posebnim propisom.



PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA ISTROŠENIM BATERIJAMA I AKUMULATORIMA

Baterije, dugmaste baterije i akumulatori označavaju se prema sadržaju opasnih materija (**živa, kadmijum i olovo**).



Skladište istrošenih baterija i akumulatora mora da ima naročito:

- nepropusnu podlogu sa opremom za sakupljanje nenamerno prosutih tečnosti;
- kontejnere za odvojeno sakupljanje i razvrstavanje istrošenih baterija i akumulatora;
- sistem za zaštitu od požara, u skladu sa posebnim propisima.

PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU ZA UPRAVLJANJE OTPADNIM FLUORESCENTNIM CEVIMA KOJE SADRŽE ŽIVU

Otpadne fluorescentne cevi koje sadrže živu razvrstavaju se i klasifikuju na propisan način i čuvaju do predaje sakupljaču i/ili licu koje vrši transport otpadnih fluorescentnih cevi koje sadrže živu.

Za sakupljanje otpadnih fluorescentnih cevi koje sadrže živu koriste se **odgovarajuće, nepropusne i zatvorene posude** koje nose oznaku indeksnog broja otpadnih fluorescentnih cevi koje sadrže živu.

Svako kretanje otpadnih fluorescentnih cevi koje sadrže živu prati **Dokument o kretanju opasnog otpada**.



PRAVILNIK O LISTI ELEKTRIČNIH I ELEKTRONSKIH PROIZVODA, MERAMA ZABRANE I OGRANIČENJA KORIŠĆENJA ELEKTRIČNE I ELEKTRONSKE OPREME KOJA SADRŽI OPASNE MATERIJE, NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADOM OD ELEKTRIČNIH I ELEKTRONSKIH PROIZVODA

Električna i elektronska oprema jeste proizvod čiji pravilan rad zavisi od električne struje ili elektromagnetnih polja, kao i oprema koja je namenjena za proizvodnju, prenos i merenje protoka i polja, razvrstani u jedan od razreda sa Liste razreda električne i elektronske opreme, a upotrebljavaju se kod napona koji ne prelazi 1000 V za naizmenični protok i 1500 V za jednosmerni protok.

Otpad od električne i elektronske opreme jeste električna i elektronska oprema koja predstavlja otpad u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravljanje otpadom, uključujući i sve sastavne delove, sklopove i potrošni materijal koji su deo proizvoda koji se odbacuje.



PRAVILNIK O LISTI ELEKTRIČNIH I ELEKTRONSKIH PROIZVODA, MERAMA ZABRANE I OGRANIČENJA KORIŠĆENJA ELEKTRIČNE I ELEKTRONSKE OPREME KOJA SADRŽI OPASNE MATERIJE, NAČINU I POSTUPKU UPRAVLJANJA OTPADOM OD ELEKTRIČNIH I ELEKTRONSKIH PROIZVODA

Krajnji korisnik predaje distributeru, sakupljaču, operateru ili kolektivnom operateru:

- otpadnu opremu iz domaćinstva, uz potvrdu o primopredaji;
- otpadnu opremu koja nije iz domaćinstva, uz popunjeni **Dokument o kretanju opasnog otpada**.

Otpadna oprema se skladišti na način da se pre tretmana ne zgnječi, izdrobi ili na drugi način uništi ili zagadi opasnim ili drugim materijama, tako da njena ponovna upotreba, iskorišćenje ili reciklaža nije onemogućena ili izvodljiva bez nesrazmerno visokih troškova.



ZAKON O ZAŠTITI VAZDUHA

Ovim zakonom uređuje se **upravljanje kvalitetom vazduha i određuju mere, način organizovanja i kontrola sprovođenja zaštite i poboljšanja kvaliteta vazduha** kao prirodne vrednosti od opšteg interesa koja uživa posebnu zaštitu.

Zaštita vazduha ostvaruje se:

- uspostavljanjem, održavanjem i unapređivanjem **jedinstvenog sistema upravljanja kvalitetom vazduha** na teritoriji Republike Srbije;
- očuvanjem i poboljšanjem kvaliteta vazduha** kroz utvrđivanje i ostvarivanje mera u oblasti zaštite kako bi se sprečile ili smanjile štetne posledice po zdravlje ljudi i/ili životnu sredinu;
- izbegavanjem, sprečavanjem i smanjenjem zagađenja koja utiču na **oštećenje ozonskog omotača**;
- praćenjem, pribavljanjem i procenjivanjem odgovarajućih podataka o kvalitetu vazduha** na osnovu merenja i standardizovanih metoda;
- obezbeđivanjem **dostupnosti podataka o kvalitetu vazduha**;
- izvršavanjem obaveza u skladu sa potvrđenim međunarodnim ugovorima;
- međunarodnom saradnjom** u oblasti zaštite i poboljšanja kvaliteta vazduha i osiguranjem dostupnosti tih podataka javnosti.



- ❑ Uredba o graničnim vrednostima emisija zagađujućih materija u vazduh iz postrojenja za sagorevanje
- ❑ Uredba o graničnim vrednostima emisija zagađujućih materija u vazduh iz stacionarnih izvora zagađivanja, osim postrojenja za sagorevanje
- ❑ Uredba o uslovima za monitoring i zahtevima kvaliteta vazduha



Emiteri iz postrojenja za sagorevanje

Merenje dva puta godišnje.

Ukoliko postoji samostalno kontinuirano merenje - jednom godišnje.



ZAKON O ZAŠTITI VODA

Ovim zakonom uređuje se **pravni status voda, integralno upravljanje vodama, upravljanje vodnim objektima i vodnim zemljištem, izvori i način finansiranja vodne delatnosti, nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, kao i druga pitanja značajna za upravljanje vodama.**

Odredbe ovog zakona odnose se na sve površinske i podzemne vode na teritoriji Republike Srbije, uključujući termalne i mineralne vode, osim podzemnih voda iz kojih se mogu dobiti korisne mineralne sirovine i geotermalna energija.



- ❑ **Pravilnik o opasnim materijama u vodama**
- ❑ **Uredba o graničnim vrednostima zagađujućih materija u površinskim i podzemnim vodama i sedimentu i rokovima za njihovo dostizanje**
- ❑ **Uredba o graničnim vrednostima emisije zagađujućih materija u vode i rokovima za njihovo dostizanje**

U zavisnosti od količine i sadržaja otpadnih voda - minimalno merenje 4 puta godišnje.



Organizacija mora da sprovodi interne provere u planiranim intervalima, radi pružanja informacija o tome da li je sistem menadžmenta usaglašen sa sopstvenim zahtevima organizacije za njen sistem menadžmenta i zahtevima ovog međunarodnog standarda i da li je efektivno primenjen i održavan.



- ▶ [IMS-P-09-03 Interne provere IMS-a](#)
- ▶ [IMS-DI-09-04 Godišnji plan internih provera](#)



Tačka koja uključuje zahteve potrebne da se potvrdi da sistem funkcioniše

- ▶ **Najviše rukovodstvo mora da preispituje** sistem menadžmenta organizacije u planiranim intervalima da bi obezbedilo stalnu pogodnost, adekvatnost, efektivnost i ujednačenost sa strateškim usmerenjem organizacije.
- ▶ Organizacija **mora da čuva dokumentovane informacije** kao dokaz o rezultatima preispitivanja od strane rukovodstva.

Organizacije ne treba da preispitivanje vezuju za ciklus sertifikacije i nadzora.

Ulazni elementi preispitivanja



Izlazni elementi preispitivanja



- ▶ [IMS-DI-09-09 Zapisnik sa preispitivanja od strane rukovodstva](#)



ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001

POBOLJŠANJE

10.1

- Opšte

10.2

- Neusaglašenosti i korektivne mere

10.3

- Stalno poboljšavanje

Kontinuirano poboljšanje - klimatske promene

- ❑ **Smanjenje emisija kroz inovacije i efikasnije procese**
- ❑ **Implementacija nalaza iz analize klimatskih promena za unapređenja**
- ❑ **Povezivanje sa **SDG 13 - klimatska akcija****



10.2

• Neusaglašenosti i korektivne mere

Neusaglašenost je neispunjenost zahteva.

Neusaglašenosti se mogu naći u sledećim informacijama:

- ✓ nalazi internih ili eksternih provera (videti 9.2);
- ✓ rezultati praćenja i merenja (na primer, kontrolisanje, nedostaci proizvoda i usluga);
- ✓ neusaglašeni izlazni elementi (proizvodi, usluge) (videti 8.7);
- ✓ prigovori korisnika;
- ✓ neusklađenost sa zahtevima zakona i propisa;
- ✓ problemi sa eksternim isporučiocima (na primer, isporuka na vreme, prijemno kontrolisanje) (videti 8.4);
- ✓ problemi koje su identifikovali zaposleni;
- ✓ potraživanja u garantnom roku;
- ✓ nedostatak kompetentnih ljudi za određene poslove (videti 7.2) i dr.

Organizacije ovaj zahtev ispunjavaju tako što:

- ✓ Iz godine u godinu (stalno) planiraju **poboljšavanje proizvoda i/ili usluga;**
- ✓ Iz godine u godinu (stalno) planiraju **poboljšavanje procesa sistema menadžmenta kvalitetom;**
- ✓ Iz godine u godinu (stalno) **planiraju investicije;**
- ✓ Stalno analiziraju **rezultate provera** (internih i eksternih) i sprovode poboljšavanje na osnovu rezultata;
- ✓ Stalno analiziraju **rezultate preispitivanja od strane rukovodstva i sprovode mere poboljšavanja** (prate trendove, održavaju istorijat kroz godine, na osnovu kojeg se može zaključiti da postoji sistemski pristup);
- ✓ Stalno analiziraju **povratne informacije od korisnika** i sprovode mere poboljšavanja.



СИСТЕМ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ И КВАЛИТЕТА У ТУРИЗМУ

WWW.ZNREFAK.NI.AC.RS



Zašto govorimo o upravljanju kvalitetom životne sredine u turizmu?

Turizam i ugostiteljstvo direktno utiču na kvalitet životne sredine kroz **potrošnju energije i vode**, stvaranje **otpada, otpadne vode**, nabavku, transport i svakodnevno ponašanje zaposlenih i gostiju.

Na području Niša i Gradske opštine Medijana već postoje osnovne dobre prakse, ali one su uglavnom neformalne i nisu deo uređenog sistema upravljanja.

Cilj radionice je da se prikažu lokalni nalazi, prepoznaju glavne potrebe privrede i predstave praktični koraci ka **boljem upravljanju životnom sredinom i postepenoj pripremi za sertifikaciju**.

Kontekst radionice

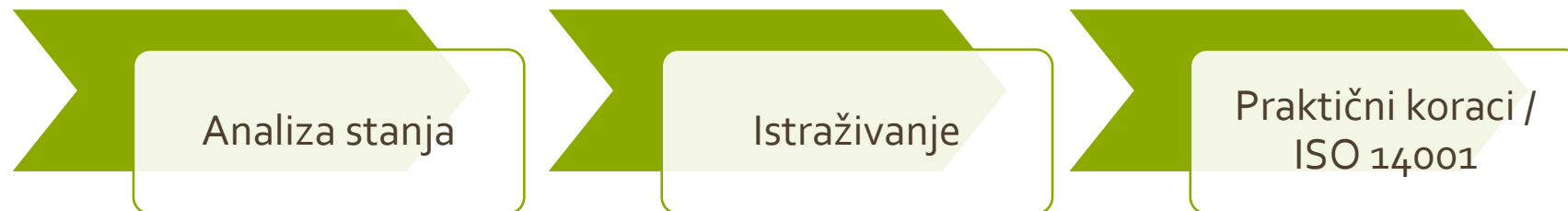
Radionica se realizuje u okviru projekta **THEMATIC2GREEN – Thematic innovation capacity toward green development**, koji se sprovodi kroz **Interreg IPA ADRION program**, uz učešće **Gradske opštine Medijana** kao jednog od projektnih partnera.

Aktivnosti projekta usmerene su na unapređenje upravljanja kvalitetom životne sredine i promociju sertifikacije javnih i privatnih usluga povezanih sa kulturnim i prirodnim nasleđem.

Fokus ove radionice je **sektor turizma i ugostiteljstva** na području **Gradske opštine Medijana**.

Radionica povezuje tri ključna elementa:

- lokalni kontekst i potrebe sektora,
- rezultate sprovedenog istraživanja,
- okvir ISO 14001 kao mogući put ka sistemskom upravljanju i sertifikaciji.



Zašto je ova tema važna za turizam?

Turizam zavisi od **kvaliteta životne sredine, kulturnog i prirodnog nasleđa, lokalne infrastrukture i kvaliteta usluga.**

Istovremeno, turističke i ugostiteljske aktivnosti stvaraju **pritiske na životnu sredinu** kroz:

- potrošnju energije
- upotrebu vode
- stvaranje otpadnih voda
- čvrsti otpad, otpad od hrane i ambalažni otpad
- emisije u vazduh
- transport i nabavku
- pritisak na lokalnu infrastrukturu



Zbog toga upravljanje kvalitetom životne sredine u turizmu treba posmatrati **kao deo svakodnevnog poslovanja**, a ne samo kao formalnu obavezu.

Upravljanje kvalitetom životne sredine u turizmu

Upravljanje kvalitetom životne sredine u turizmu ne predstavlja jednu izolovanu meru, već strukturisan proces koji se povezuje sa svakodnevnim poslovanjem.

Ovaj pristup obuhvata:

- prepoznavanje **direktnih i indirektnih uticaja** na životnu sredinu,
- bolju **kontrolu potrošnje resursa i nastanka otpada**,
- **usklađenost sa zakonskim** i drugim zahtevima,
- uključivanje **zaposlenih, dobavljača, gostiju i lokalne zajednice**,
- **stalno praćenje rezultata** i unapređenje poslovanja.

Na taj način zaštita životne sredine postaje deo kvaliteta usluge, kontrole troškova i dugoročne konkurentnosti turističkog sektora.

Direktni i indirektni uticaji u turizmu

Uticaji turističkih i ugostiteljskih aktivnosti ne nastaju samo unutar samog objekta. Deo uticaja je pod direktnom kontrolom organizacije, dok se deo javlja kroz dobavljače, goste, transport i druge povezane usluge.

Direktni uticaji su oni koje objekat može neposredno da kontroliše:

- potrošnja energije i vode,
- stvaranje otpada i otpadnih voda,
- upotreba hemikalija i sredstava za čišćenje,
- emisije i svakodnevne operativne aktivnosti.

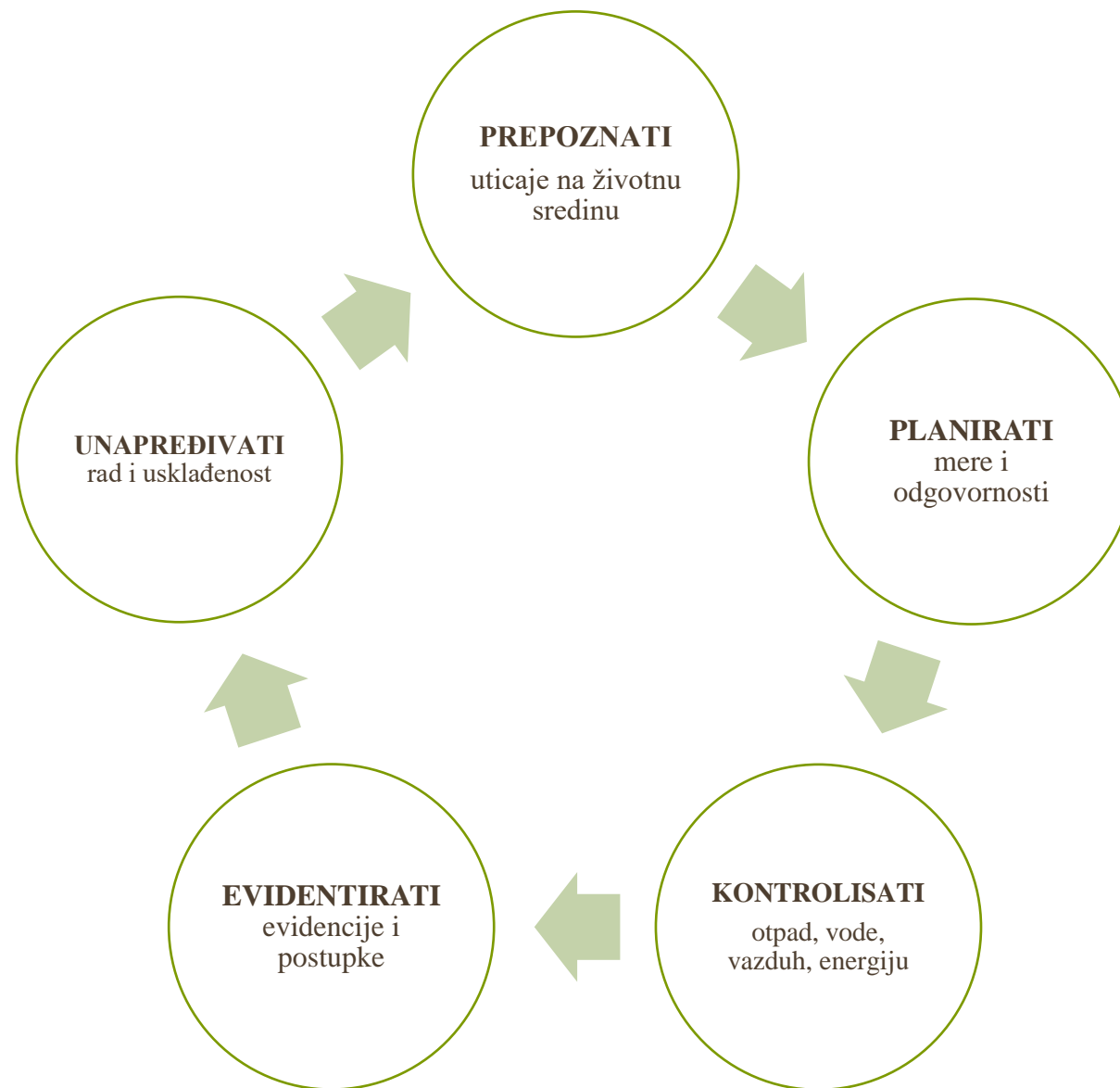
Indirektni uticaji su oni na koje organizacija može da utiče kroz odluke i saradnju:

- izbor dobavljača,
- nabavku proizvoda i usluga,
- transport i ponašanje gostiju,
- saradnju sa partnerima i lokalnim institucijama.

Regulatorni okvir – od obaveze do prakse

Propisi iz oblasti životne sredine u turizmu i ugostiteljstvu treba da se prevedu u jasne svakodnevne postupke.

Cilj nije samo ispunjavanje formalnih zahteva, već uređen sistem rada koji smanjuje rizike, troškove i negativne uticaje na životnu sredinu.



Lokalni kontekst Gradske opštine Medijana

Gradska opština Medijana je centralna gradska opština Niša, prostorno mala, ali izrazito urbana i gusto naseljena.

Turističke i ugostiteljske aktivnosti na ovom području odvijaju se u neposrednoj vezi sa svakodnevnim funkcionisanjem grada: **javnim prostorima, saobraćajem, komunalnim uslugama, kulturnim sadržajima i kvalitetom urbanog okruženja.**

Zbog toga unapređenje upravljanja životnom sredinom u turizmu i ugostiteljstvu ima značaj ne samo za pojedinačne objekte, već i za kvalitet destinacije, iskustvo posetilaca i lokalnu zajednicu.



Najbolje prakse u turizmu – opšti okvir

Najbolje prakse u upravljanju životnom sredinom predstavljaju praktične i proverene načine da turistički i ugostiteljski subjekti smanje negativne uticaje i unaprede svoje poslovanje.

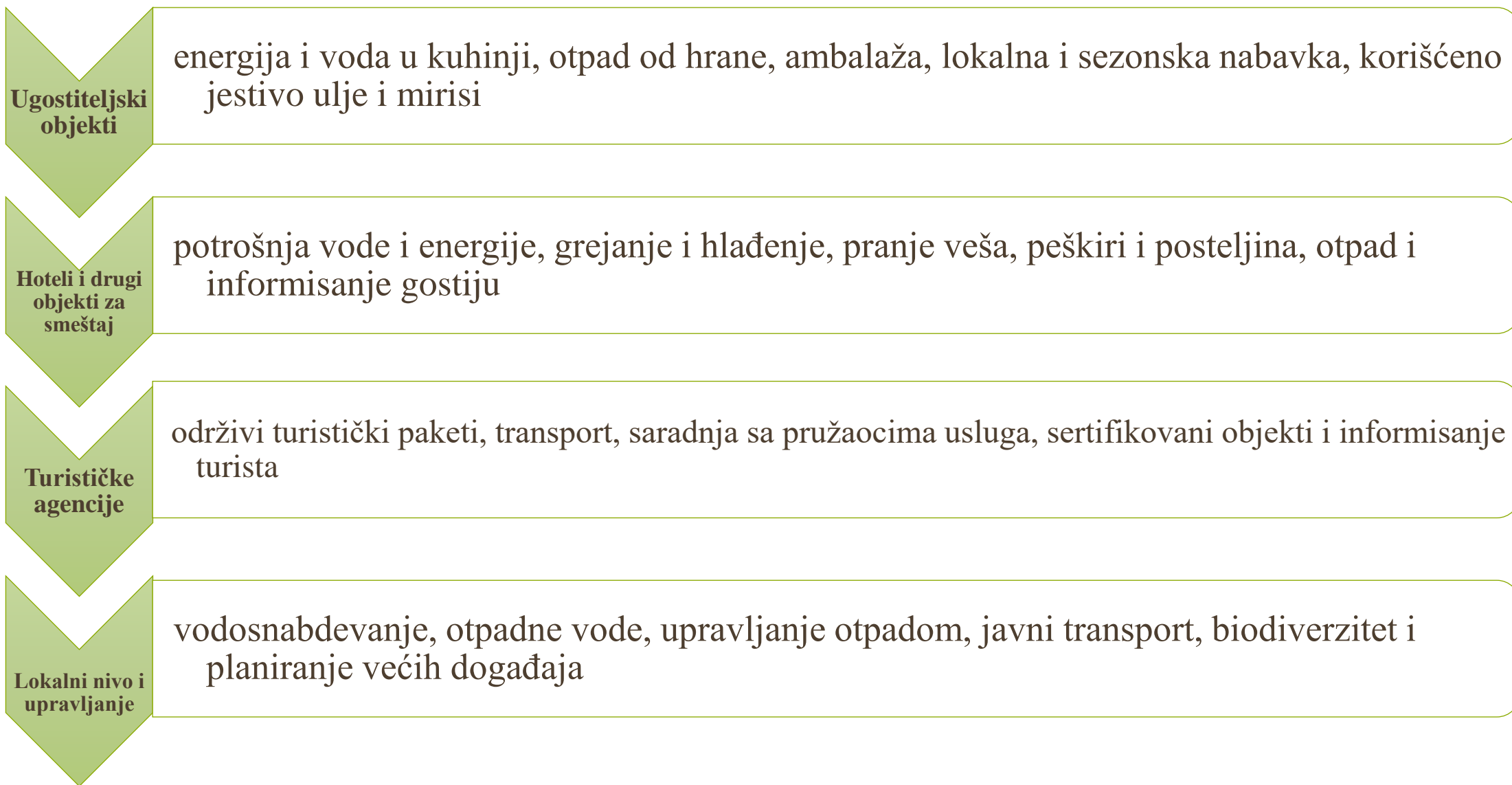
One se ne odnose samo na pojedinačne mere, već na celokupan način rada: potrošnju resursa, upravljanje otpadom, nabavku, odnos prema gostima, saradnju sa dobavljačima i praćenje rezultata.

U turizmu su posebno važne prakse koje su primenljive u svakodnevnom radu i koje donose vidljive efekte kroz:

- manju potrošnju energije i vode,
- manje otpada i bolju separaciju,
- odgovorniju nabavku i lokalne dobavljače,
- bolju organizaciju rada zaposlenih,
- jasniju komunikaciju sa gostima.



Najbolje prakse po tipu aktera



Zašto su mikro i mala preduzeća posebna tema?

U sektoru turizma i ugostiteljstva veliki deo aktivnosti obavljaju mikro i mala preduzeća.

Za njih unapređenje upravljanja životnom sredinom mora biti prilagođeno realnim kapacitetima poslovanja:

- ograničeno vreme i broj zaposlenih,
- ograničena sredstva za veća ulaganja,
- nedostatak praktičnog znanja i obuke,
- potreba za jednostavnim procedurama,
- mere koje donose vidljive koristi u svakodnevnom radu.

Zato najbolji pristup nije složen sistem odjednom, već postepeno uvođenje jednostavnih mera koje smanjuju troškove, **poboljšavaju organizaciju rada i pripremaju preduzeće za buduću sertifikaciju.**



Lokalna analiza sektora turizma i ugostiteljstva

Istraživanje je sprovedeno radi **sagledavanja trenutnog stanja, potreba i prepreka u oblasti upravljanja životnom sredinom** kod lokalnih subjekta u turizmu i ugostiteljstvu.

Obuhvaćeni su subjekti čije aktivnosti **direktno ili indirektno utiču na kvalitet životne sredine** ili su izložene klimatskim i ekološkim rizicima.

Istraživanje je posebno razmatralo:

- postojeće ekološke prakse,
- potrošnju energije i vode,
- upravljanje otpadom i otpadom od hrane,
- svest o sertifikaciji,
- glavne prepreke za unapređenje,
- potrebne oblike podrške.

Rezultati istraživanja predstavljaju osnov za definisanje praktičnih koraka ka boljem upravljanju životnom sredinom i postepenoj pripremi za sertifikaciju.

Ko je učestvovao u istraživanju?

Istraživanjem su obuhvaćene organizacije i preduzeća iz sektora turizma, ugostiteljstva i kulture na području Gradske opštine Medijana.

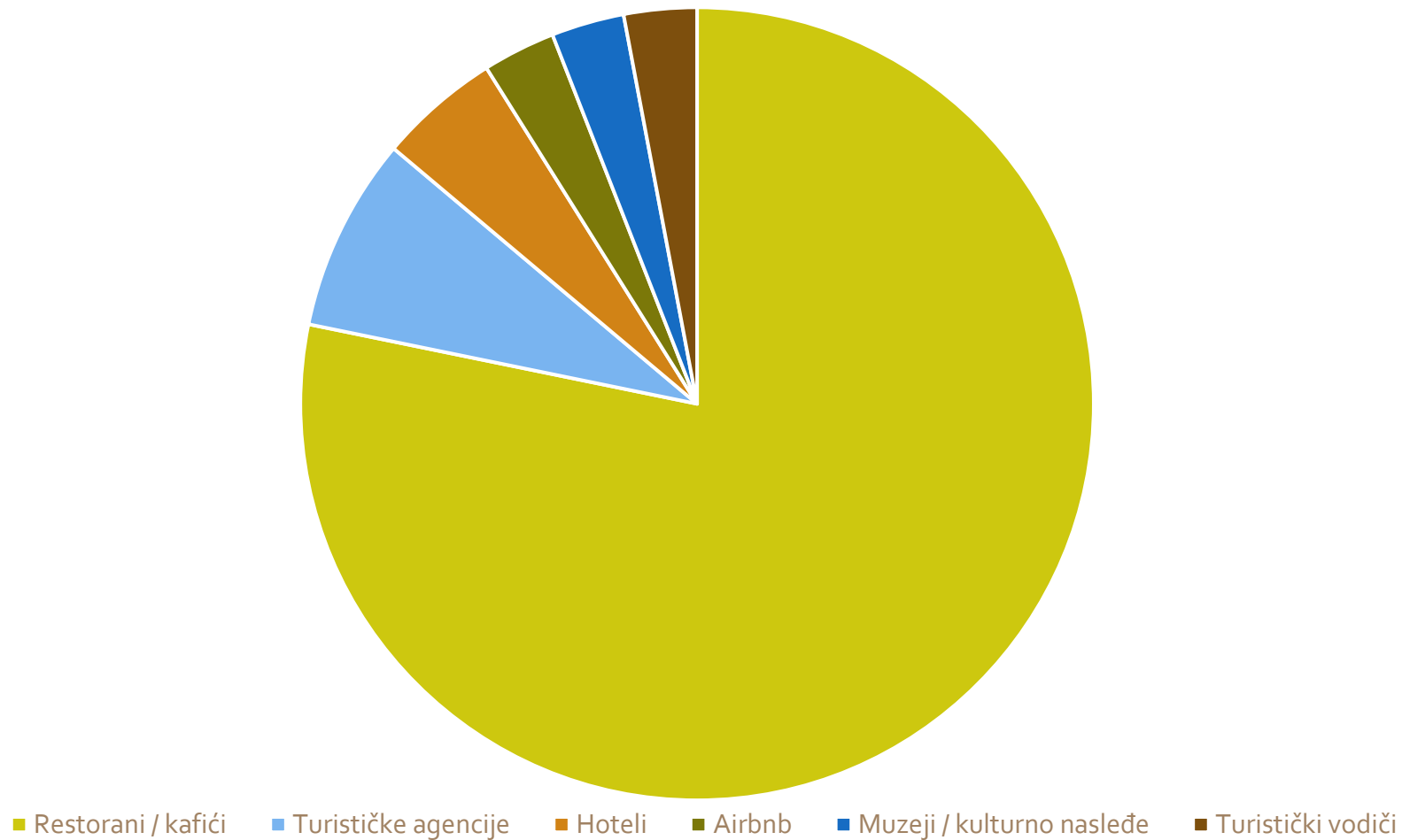
Učesnici istraživanja uključuju:

- **hotele i druge objekte za smeštaj,**
- **restorane, kafiće i ugostiteljske objekte,**
- **turističke agencije,**
- **kulturne ustanove i prateće subjekte povezane sa turizmom.**

Većinu uzorka čine privatni subjekti i mikro i mala preduzeća, što je važno za tumačenje rezultata: nalazi istraživanja pre svega prikazuju realne potrebe, kapacitete i ograničenja manjih poslovnih sistema.

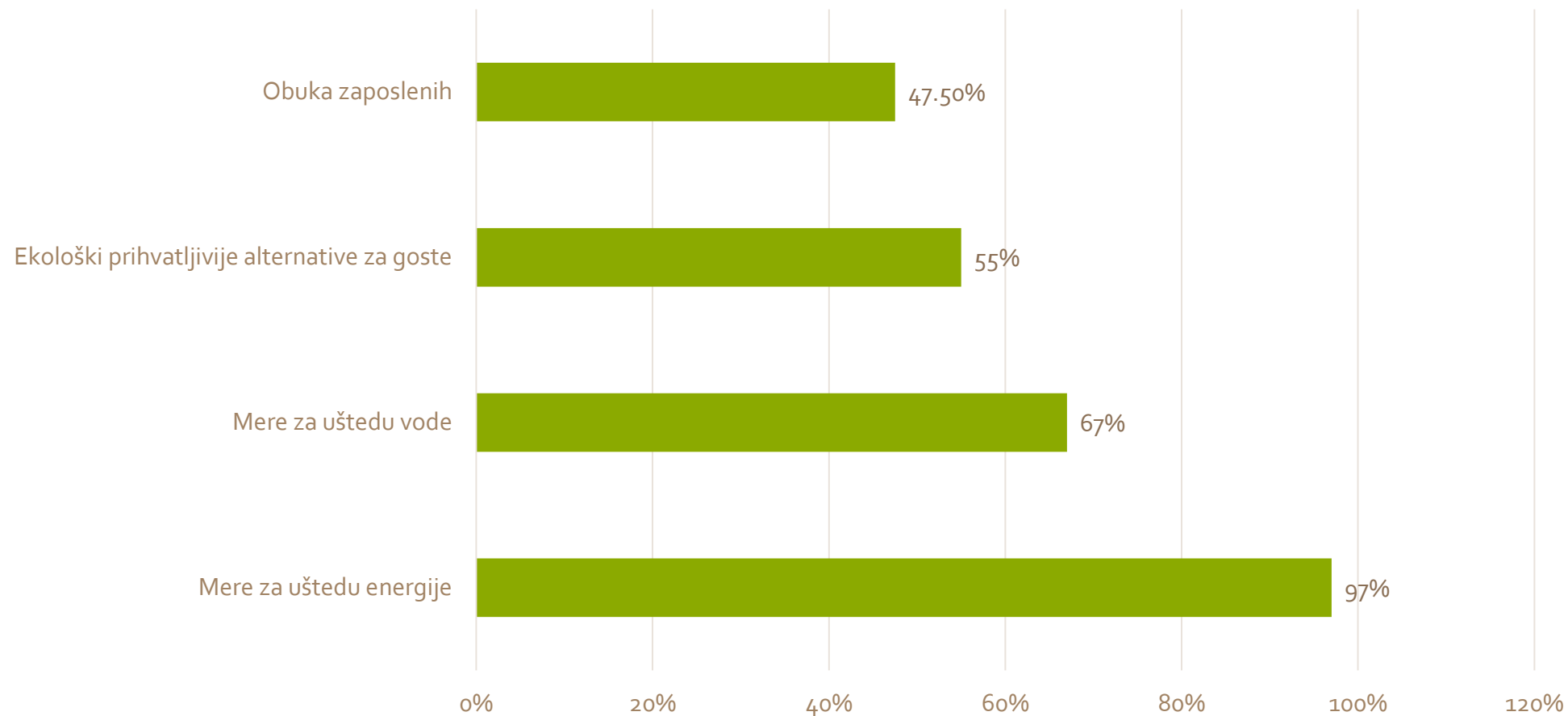
Struktura ispitanika po delatnosti

Struktura obuhvaćenih subjekata po delatnosti



Postojeće dobre prakse

Istraživanje pokazuje da subjekti u turizmu i ugostiteljstvu već primenjuju određene ekološke mere u svakodnevnom poslovanju.



Lokalna nabavka kao najjača postojeća praksa

Istraživanje pokazuje da je **lokalna nabavka hrane i pića** najizraženija održiva praksa među ugostiteljskim objektima.

Ova praksa je važna jer istovremeno:

- podržava lokalnu ekonomiju,
- smanjuje transportne uticaje,
- jača vezu između turizma, ugostiteljstva i lokalnih proizvođača,
- predstavlja dobru osnovu za dalje unapređenje održivog poslovanja.

ODRŽIVI TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Lokalno je najjača postojeća održiva praksa

87%

ugostiteljskih objekata
nabavlja deo namirnica
od lokalnih proizvođača



Lokalni
proizvođači



Manji
transport



Lokalna
ekonomija



Održiva
ponuda



Slabe tačke u postojećoj praksi

Istraživanje pokazuje da su osnovne mere već prisutne, ali da **naprednije i systemske prakse još uvek nisu dovoljno razvijene** na teritoriji opštine Medijana.

Najizraženije slabe tačke su:

- upravljanje **otpadom od hrane**,
- nedovoljno strukturisana **obuka zaposlenih**,
- slabija **komunikacija** održivih praksi prema gostima,
- nedostatak pisanih **procedura i odgovornih lica**,
- nizak nivo pripremljenosti za sertifikaciju.

Posebno se izdvaja podatak da samo **oko 32%** objekata aktivno upravlja otpadom od hrane kroz doniranje ili kompostiranje, što ukazuje na veliki prostor za unapređenje.

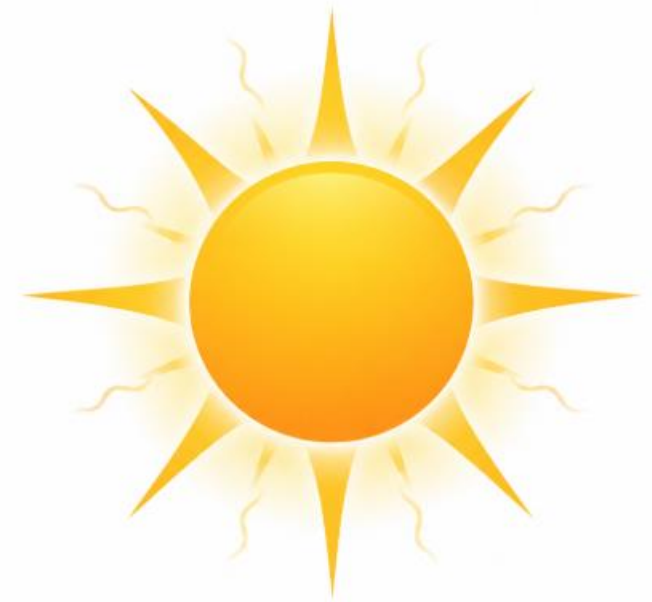
Glavni izazov nije odsustvo dobrih praksi, već prelazak sa pojedinačnih mera na uređen i dokumentovan sistem rada.

Klimatski uticaji na poslovanje

Istraživanje pokazuje da klimatske promene već imaju praktičan uticaj na deo turističkih i ugostiteljskih subjekata.

Najčešće prepoznati uticaji odnose se na:

- više prosečne temperature,
- češće toplotne talase,
- ekstremne vremenske događaje,
- povećane troškove hlađenja,
- otežano korišćenje bašti i otvorenih prostora,
- pritisak na infrastrukturu, posebno odvodnjavanje i kanalizaciju.



Klimatski rizici su već deo poslovnog okruženja i utiču na troškove, komfor gostiju i organizaciju svakodnevnog rada.

Spremnost za sertifikaciju

Iako deo subjekata već primenjuje pojedinačne ekološke mere, istraživanje pokazuje da formalna spremnost za sertifikaciju još uvek nije razvijena.

Samo **7,5% ispitanika** navodi da je preduzelo neke korake ka dobijanju ekološkog sertifikata, dok **92,5%** nije preduzelo nikakve konkretne korake.

Posebno je važno da većina subjekata još uvek nema osnovne elemente sistema upravljanja:

- odgovorno lice za pitanja životne sredine,
- pisanu politiku ili plan,
- redovno praćenje potrošnje i otpada,
- dokumentovane procedure,
- pripremu za sertifikaciju.

Istraživanje pokazuje da samo **5% subjekata ima određeno lice odgovorno za upravljanje kvalitetom životne sredine**, dok samo 5% uključuje teme životne sredine u strateško planiranje.



Glavne prepreke za unapređenje i sertifikaciju

Istraživanje pokazuje da prepreke nisu vezane samo za troškove, već i za znanje, organizaciju i dostupnost podrške.

Najčešće prepreke su:

- ograničena finansijska sredstva,
- nedostatak znanja i obuke zaposlenih,
- nedovoljna tehnička podrška institucija,
- slaba potražnja gostiju za zelenim uslugama,
- utisak da pojedine mere nisu prilagođene manjim ugostiteljskim objektima.

Finansijska ograničenja navodi više od 52% subjekata, nedostatak znanja i obuke 47,5%, a nedostatak tehničke podrške javnih institucija 35%.

Zato podrška sektoru ne treba da bude samo finansijska, već i praktična: obuka, jasna uputstva, jednostavni obrasci i tehnička pomoć.

Očekivane koristi za privredu

Istraživanje pokazuje da lokalni subjekti upravljanje životnom sredinom najviše povezuju sa praktičnim i ekonomskim koristima.

Najvažnije očekivane koristi su:

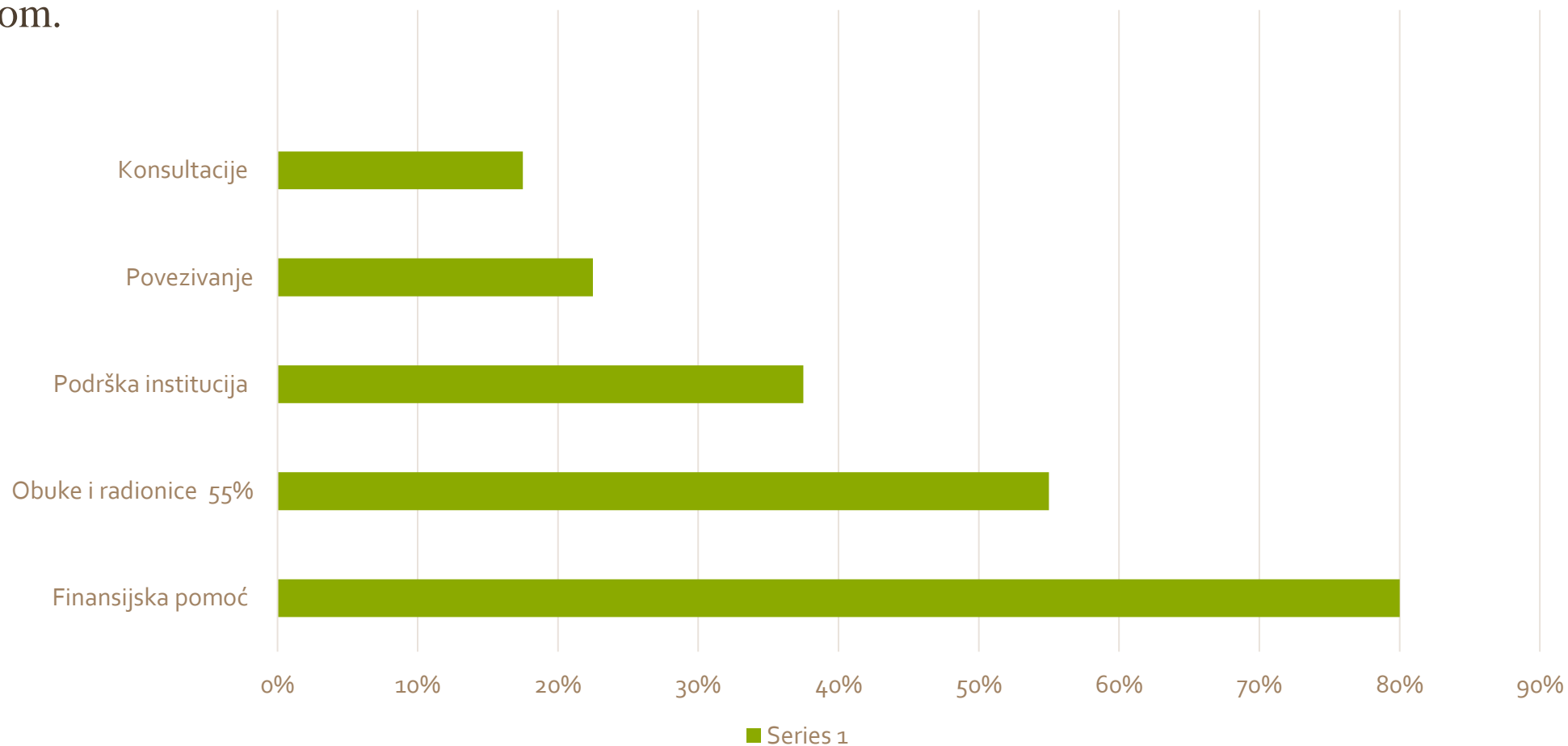
- smanjenje operativnih troškova,
- lakši pristup fondovima i podsticajima,
- veća konkurentnost na tržištu,
- bolja reputacija i poverenje gostiju,
- veća otpornost na klimatske i tržišne promene.

Najčešće navedena korist je **smanjenje operativnih troškova**, koje je prepoznalo **30,9% ispitanika**. Nakon toga slede **pristup finansiranju – 22,1%** i **tržišna konkurentnost – 19,1%**.

Upravljanje životnom sredinom nije samo ekološka tema, već način da poslovanje bude efikasnije, stabilnije i konkurentnije.

Najpotrebniji oblici podrške

Oblici podrške koje su subjekti najčešće navodili kao potrebne za unapređenje upravljanja životnom sredinom.



Najveća potreba je za finansijskom podrškom, ali rezultati jasno pokazuju da su obuke i institucionalna pomoć skoro jednako važni za stvarnu primenu mera.

Zašto ISO 14001?

Istraživanje pokazuje da subjekti već primenjuju pojedinačne ekološke mere, ali da im nedostaje uređen sistem: odgovornosti, praćenje, dokumentovanje i stalno unapređenje.

ISO 14001 može da pomogne da se postojeće dobre prakse pretvore u strukturisan sistem upravljanja životnom sredinom.

Standard omogućava organizaciji da:

- prepozna svoje uticaje na životnu sredinu,
- definiše odgovornosti i ciljeve,
- prati potrošnju energije, vode i količine otpada,
- obezbedi usklađenost sa propisima,
- unapređuje rezultate kroz vreme.



ISO 14001 je primenljiv na različite tipove organizacija i može se prilagoditi i manjim poslovnim sistemima u turizmu i ugostiteljstvu.

ISO 14001 nije samo sertifikat, već okvir za prelazak sa pojedinačnih mera na sistemsko upravljanje.

ISO 14001 – logika stalnog unapređenja

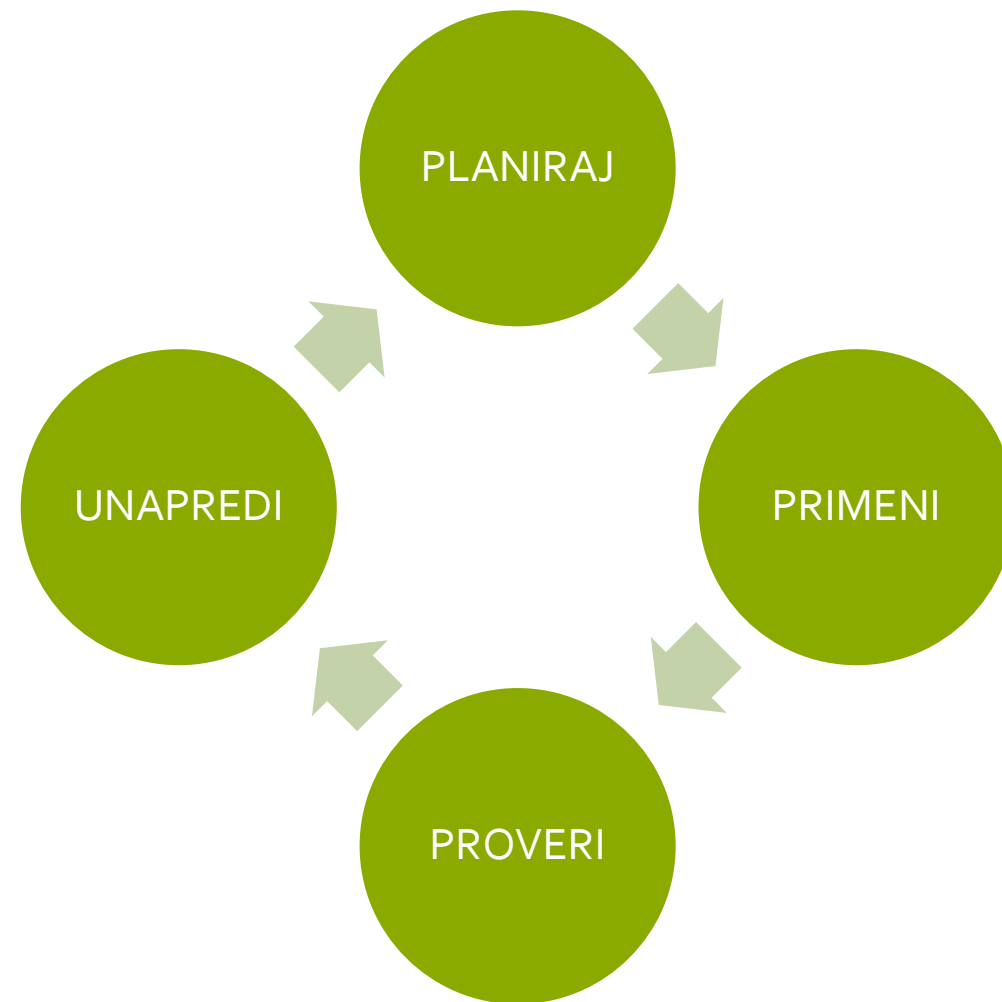
ISO 14001 se zasniva na jednostavnom ciklusu upravljanja: planiranje, primena, provera i unapređenje.

To znači da organizacija ne uvodi mere jednokratno, već ih redovno planira, sprovodi, prati i poboljšava kroz vreme.

U praksi, ovaj pristup pomaže da se:

- jasno odrede uticaji na životnu sredinu,
- definišu odgovornosti i ciljevi,
- prate potrošnja energije, vode i količine otpada,
- prepoznaju problemi i uvedu korektivne mere,
- postepeno unapređuje poslovanje.

ISO 14001 ne traži savršen sistem od prvog dana, već uvodi red, praćenje i stalno poboljšanje.



Primena ISO 14001 u turizmu i ugostiteljstvu

ISO 14001 se u turizmu i ugostiteljstvu primenjuje kroz upravljanje svakodnevnim aktivnostima koje imaju uticaj na životnu sredinu.

Za hotele, restorane, kafiće i druge turističke subjekte to znači da se sistematski prate i unapređuju oblasti kao što su:

- potrošnja energije i vode,
- nastanak otpada i otpadnih voda,
- otpad od hrane i ambalaže,
- upotreba hemikalija i sredstava za čišćenje,
- nabavka robe i saradnja sa dobavljačima,
- ponašanje zaposlenih i informisanje gostiju.



ISO 14001 pomaže da ove aktivnosti ne ostanu samo pojedinačne mere, već da postanu deo organizovanog sistema rada.

Praktična primena: od mera do evidencija

Da bi postojeće ekološke mere postale deo sistema upravljanja, potrebno je da budu jednostavno organizovane, praćene i dokumentovane.

Za mikro i mala preduzeća prvi koraci mogu biti vrlo praktični:

- odrediti osobu koja prati pitanja životne sredine,
- pratiti mesečnu potrošnju struje i vode,
- voditi osnovnu evidenciju o otpadu,
- definisati pravila za odvajanje otpada i postupanje sa otpadom od hrane,
- obučiti zaposlene za svakodnevne mere,
- jasno informisati goste o održivim praksama.

Sistem ne počinje opširnom dokumentacijom, već jasnim odgovornostima, jednostavnim evidencijama i redovnim praćenjem.



Postepeni put ka sertifikaciji

Za većinu mikro i malih preduzeća puna sertifikacija ne treba da bude prvi korak.

Prvi cilj je da se postojeće dobre prakse uredi kroz jednostavan i realan sistem koji odgovara veličini i kapacitetima subjekta.

Postepeni pristup može da obuhvati:

- podizanje svesti i osnovnu obuku,
- imenovanje odgovornog lica,
- jednostavnu politiku životne sredine,
- praćenje potrošnje energije, vode i otpada,
- uvođenje praktičnih procedura i ček-lista,
- pripremu za ISO 14001, Green Key ili druge šeme sertifikacije.

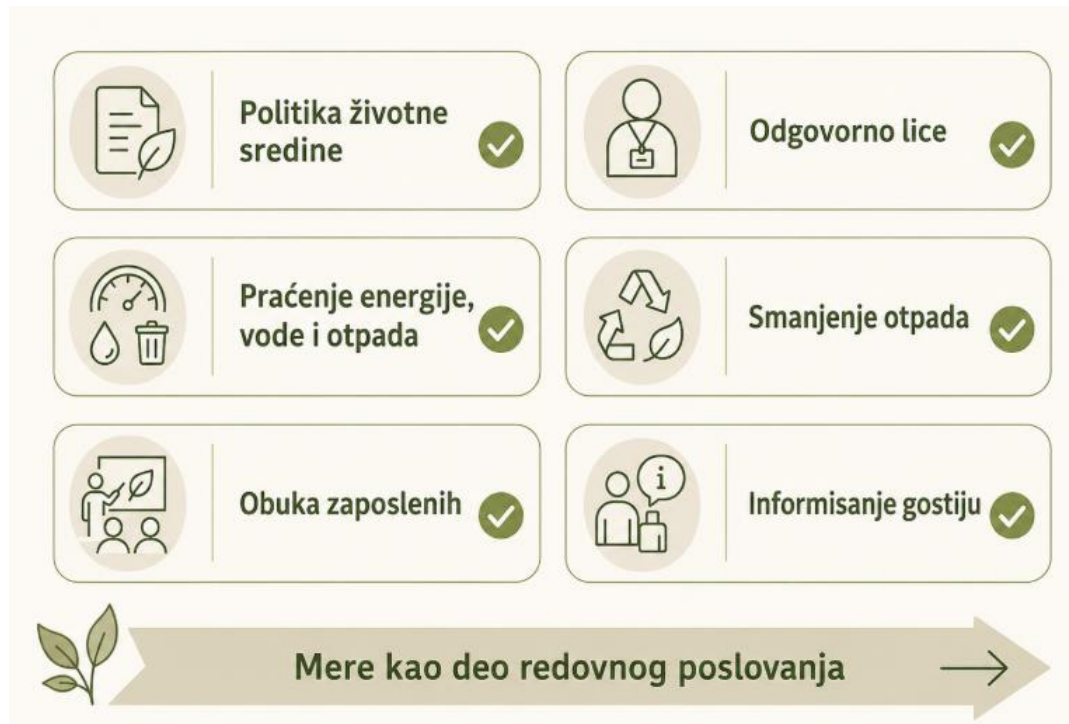


Preporuke za privatni sektor

Privatni subjekti ne moraju odmah da ulaze u složen proces sertifikacije, ali mogu da uvedu osnovne elemente upravljanja životnom sredinom u svakodnevni rad.

Prvi koraci mogu da obuhvate:

- usvajanje jednostavne politike životne sredine,
- imenovanje odgovornog lica,
- praćenje potrošnje energije, vode i količine otpada,
- smanjenje otpada od hrane i ambalaže,
- obuku zaposlenih za svakodnevne mere,
- informisanje gostiju o održivim praksama.



Najvažnije je da mere postanu deo redovnog poslovanja, a ne pojedinačne aktivnosti koje zavise od trenutne inicijative.

Preporuke za javni sektor

Javni sektor treba da obezbedi okvir u kome mikro i mala preduzeća mogu lakše da **pređu sa pojedinačnih ekoloških mera na uređen sistem upravljanja životnom sredinom.**

Najvažnije mere podrške su:

- lokalni program podrške zelenom turizmu,
- praktične obuke i radionice,
- jednostavni obrasci, ček-liste i uputstva,
- finansijski podsticaji za opremu i unapređenja,
- promocija subjekata koji uvode ekološke mere,
- jača saradnja između javnog i privatnog sektora.

Podrška treba da bude praktična i prilagođena kapacitetima lokalnih subjekata: od osnovnih šablona za politiku životne sredine i praćenje energije, vode i otpada, do smernica za smanjenje otpada od hrane i pripremu za sertifikaciju.

Privatni sektor može da uvede mere u svakodnevni rad, ali javni sektor treba da obezbedi podršku, koordinaciju i jasan put ka sertifikaciji.

Zaključak i naredni koraci

Turistički i ugostiteljski sektor na području Gradske opštine Medijana već ima osnovu za dalji razvoj ekoloških praksi, ali je potrebno da se postojeće mere povežu u uređen i merljiv sistem.

Najvažniji zaključci su:

- osnovne mere su već prisutne, naročito u oblasti energije, vode i lokalne nabavke,
- formalna spremnost za sertifikaciju je još uvek niska,
- mikro i mala preduzeća zahtevaju jednostavna i praktična rešenja,
- najveće potrebe su finansijska podrška, obuke i tehnička pomoć,
- ISO 14001 može da posluži kao okvir za postepeno uvođenje sistema.

Naredni korak je prelazak sa pojedinačnih mera na organizovan pristup: odgovornosti, evidencije, praćenje, obuke i stalno unapređenje.

Cilj nije samo sertifikat, već praktičan sistem koji pomaže lokalnim subjektima da smanje troškove, unaprede poslovanje i doprinesu održivijem turizmu.



Interreg



Co-funded by
the European Union

IPA ADRION

THEMATIC2GREEN



Hvala na pažnji

