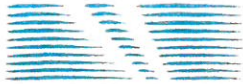


# Политика менаџмент система

MS.POL.001

Верзија : 2.0  
Датум : 01.11.2021.  
Статус : У употреби

Информације у овом документу заштићене су ауторским правом SMATSA доо и не смеју се модификовати, копирати, преносити, приказивати, објављивати, репродуковати или на било који други начин користити у комерцијалне сврхе.



smatsa

04/140-510/3  
08 OCT 2021

На основу члана 35. став 1. тачка 8) Уговора о потврђивању континуитета пружања услуга у ваздушној пловидби у просторима Србије и Црне Горе / Уговора о потврђивању континуитета пружања ваздухопловних услуга у ваздушним просторима Црне Горе и Србије (II Ов. бр. 2164/2012 од 25.04.2012. године ОУ.СД број 282/2 од 25.04.2012. године), Надзорни одбор је на предлог Директора SMATSA доо, на седници одржаној дана 08.10.2021. године, донео

### ОДЛУКУ

1. Усваја се документ MS.POL.001 - Политика менаџмент система, у предложеном тексту (на српском и енглеском језику), верзија 2.0 од 01.11.2021. године, који чини саставни део одлуке.
2. Овлашћује се Директор SMATSA доо да потпише документ из тач. 1 ове одлуке.
3. Документ из тач. 1. ове одлуке ступа на снагу 01.11.2021. године.
4. Усвајањем и доношењем овог документа, престаје да важи MS.POL.001 - Политика менаџмент система, верзија 1.0 од 30.10.2020. године

### ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА



Контрола летања Србије и Црне Горе  
SMATSA доо Београд

Бр. SM 900-04/253

13 OCT 2021 год

На основу члана 47 Уговора о потврђивању континуитета пружања услуга у ваздушној пловидби у просторима Србије и Црне Горе (II Ов. бр. 2164/2012 од 25.04.2012. године - ОУ.СД број 282/2 од 25.04.2012. године) и Одлуке Надзорног одбора бр. ОУ/НО-513/3. од 08.10.2021. године, доносим документ

## Политика менаџмент система

Документ Политика менаџмент система примењиваће се од 01.11.2021. године.


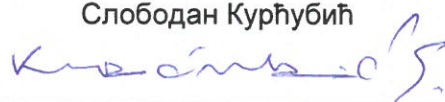

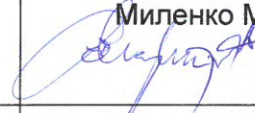
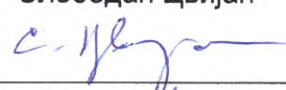
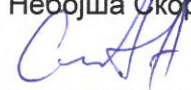
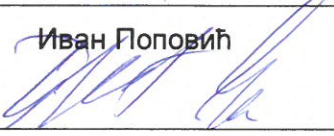
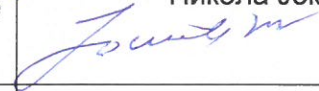


Директор

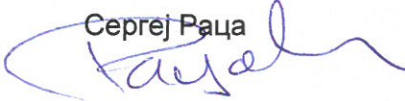
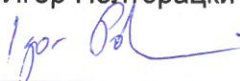
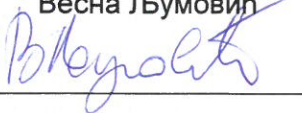
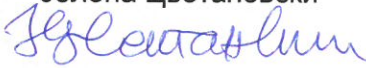
*Предраг Јовановић*  
Предраг Јовановић



## ЛИСТА САГЛАСНОСТИ

Функција	Име и презиме / Потпис	Датум
Директор Сектора за управљање ваздушним саобраћајем, метеоролошке услуге и услуге ваздухопловног информисања	Мирјана Васиљевић 	10.09.2021
Директор Сектора за обласну контролу летења – ЦКЛ Београд	Александар Обрадовић 	10. 9. 2021.
Директор Сектора за терминалне и аеродромске контроле летења	Слободан Курћубић 	10.09.2021.
Директор Сектора за ваздухопловну технику	Радомир Ђирић 	13.09.2021.
Директор за менаџмент системе	Миленко Мајсторовић 	10.09.2021.
Директор Сектора за информационе и комуникационе технологије	Слободан Цвијан 	15.09.2021.
Директор Сектора за обуку ваздухопловног особља	Небојша Скорић 	14.09.2021.
Начелник Службе за калибражу	Иван Поповић 	10.09.2021
Директор Сектора за инвестиционе послове	Никола Јокић 	10.09.2021
За директора Сектора за економске и финансијске послове	Никола Јокић 	10.09.2021
Директор Сектора за људске ресурсе, правне и опште послове	Урош Зековић 	15.09.2021

## ЛИСТА УЧЕСНИКА У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА

Функција	Име и презиме / Потпис	Датум
Шеф Одељења за безбедност ваздушног саобраћаја	Сергеј Раца 	10.09.2021.
Специјалиста за праћење усаглашености	Игор Полторацки 	10.09.2021.
Шеф Одељења за обезбеђивање и заштиту	Весна Љумовић 	
Шеф Одељења за управљање ризицима	Јелена Цветановски 	10.09.2021.

**ЛИСТА ИЗМЕНА ДОКУМЕНТА**

<b>Верзија</b>	<b>Датум</b>	<b>Разлог измене</b>
1.0	30.10.2020.	Интегрисање Политике безбедности, Политике културе поверења, Политике квалитета, Политике обезбеђивања и Политике заштите животне средине и одрживог развоја, заједно са принципима безбедности и заштите на раду и менаџментом ризицима у један документ, усаглашавање са захтевима регулативе (ЕУ) 2017/373 и 2015/340.
2.0.	01.11.2021.	Измене у складу са изменама у организацији SMATSA доо (укидање домена АТО, FSTD, МО). Референцирање на захтеве регулативе (ЕУ) 2015/340.



## САДРЖАЈ

1	Увод .....	1
2	Политика менаџмент система (AMC1 ATM/ANS.OR.B.005(a)(2), AMC1 ATS.OR.200(1)(i), ATCO.OR.C.001 под (b), AMC1 ATCO.OR.C.001(b)) .....	1
2.1	Посвећеност .....	1
2.2	Принципи извештавања.....	3
2.3	Улоге и одговорности.....	3
2.4	Култура поверења.....	4
3	Дефиниције .....	5
4	Ознаке и скраћенице.....	6

---

## 1 Увод

SMATSA доо послује као пружалац ATM/ANS услуга и функција, као организација за обуку особља пружалаца услуга у ваздушној пловидби, као пружалац услуге калибраже уређаја и система из ваздуха и као организација за обезбеђивање континуиране пловидбености. Као таква је успоставила и одржава менаџмент систем, који обухвата управљање безбедношћу (SMS), менаџмент квалитетом (QMS), праћење усаглашености (CM), управљање обезбеђивањем (SeMS), менаџмент безбедношћу и здрављем на раду (OHS), менаџмент животном средином (EMS) и менаџмент ризицима (RMS).

Овај документ даје опис свеобухватне филозофије и принципа у погледу безбедности, културе поверења, квалитета, обезбеђивања, безбедности и здравља на раду, заштите животне средине и ризика, чинећи заједно Политику менаџмент система.

Политика менаџмент система израђена је у складу са захтевима следећих стандарда и регулативе:

- ISO 9001:2015 – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви;
- ISO 14001:2015 – Систем менаџмента животном средином – Захтеви са упутством за коришћење;
- ISO 19600:2014 – Систем праћења усаглашености – Смернице;
- ISO 31000:2019 – Менаџмент ризиком – Смернице;
- Правилник о условима које морају да испуњавају пружаоци услуга у ваздушној пловидби (којим се преузима регулатива (ЕУ) 2017/373 у Републици Србији) (ATM/ANS.OR.V.005 под (a)(2), AMC1 ATM/ANS.OR.V.005(a)(2) и AMC1 ATS.OR.200(1)(i));
- Правилник о заједничким захтевима за пружаоце услуга управљања ваздушним саобраћајем и услуга у ваздушној пловидби и других мрежних функција управљања ваздушним саобраћајем и надзору над њима (којим се преузима регулатива (ЕУ) 2017/373 у Црној Гори) (ATM/ANS.OR.V.005 под (a)(2), AMC1 ATM/ANS.OR.V.005(a)(2) и AMC1 ATS.OR.200(1)(i));
- Правилник о дозволама контролора летења, центрима за обуку и ваздухопловно-медицинским центрима, са изменама и допунама (којим се преузима регулатива (ЕУ) 2015/340 у Републици Србији) (ATCO.OR.C.001 под (b));
- Правилник о дозволама и организацијама за оспособљавање контролора летења (којим се преузима регулатива (ЕУ) 2015/340 у Црној Гори) (ATCO.OR.C.001 под (b));

## 2 Политика менаџмент система (AMC1 ATM/ANS.OR.V.005(a)(2), AMC1 ATS.OR.200(1)(i), ATCO.OR.C.001 под (b), AMC1 ATCO.OR.C.001(b))

### 2.1 Посвећеност

SMATSA доо је посвећена постизању највишег нивоа безбедности, квалитета и обезбеђивања приликом пружања својих услуга и функција на ефикасан, континуиран и одржив начин, отворено и транспарентно, без дискриминације корисника на основу националности или других карактеристика или класе

корисника својих услуга и функција. У том циљу одржава се проактиван и систематичан менаџмент систем, као и адекватни технички и оперативни капацитети и стручност запослених. (ATM/ANS.OR.A.075, ATM/ANS.OR.B.001)

Доношењем овог документа, највише руководство SMATSA доо јасно изражава своју посвећеност имплементацији, одржавању и континуираном развоју менаџмент система.

Општи безбедносни циљ SMATSA доо је да се њен утицај у догађају, озбиљној незгоди или удесу сведе на најмању могућу меру (AMC1 ATS.OR.200(1)(i) под (b)(3)).

У пружању свих услуга, SMATSA доо је посвећена и превенцији загађења, очувању и заштити животне средине, као и одржавању и унапређењу здраве и безбедне радне средине и безбедности и здрављу на раду запослених.

SMATSA доо је посвећена структурираном и свеобухватаном приступу менаџменту, тако што интегрише и процес менаџмента ризиком у све активности организације. То подразумева идентификацију опасности и претњи, процену ризика, као и дефинисање и примену мера за умањење ризика до прихватљивог нивоа. Одржава се и унапређује адекватан, прилагођен и динамичан процес менаџмента ризиком, који доприноси ефикасном доношењу одлука и управљању организацијом ради остваривања постављених пословних циљева.

Посвећеност SMATSA доо се огледа кроз:

- унапређење према највишим стандардима за пружање услуга, како би се омогућило постизање највишег нивоа безбедности;
- усаглашеност са свом примењивом регулативом и осталим захтевима, испуњавање примењивих стандарда и узимање у обзир примера најбоље праксе;
- давање највећег могућег приоритета безбедности ваздушног саобраћаја од стране свих руководилаца и запослених;
- задовољење захтева корисника, препознајући и превазилазећи њихова очекивања, ослањајући се на принципе друштвено одговорног пословања;
- континуирано побољшавање ефикасности и ефикасности менаџмент система, одрживо управљање, вредновање учинка/индикатора и (тамо где је применљиво) праћење животног циклуса производа и услуга;
- обезбеђење одговарајућих услова и средстава, људских и финансијских ресурса за несметано функционисање и константно унапређење менаџмент система и реализацију ове Политике;
- обезбеђење највиших стандарда регрутације и селекције запослених, који су распоређени у складу са њиховим знањима, способностима и вештинама, као и подизање свести и њихово стално обучавање;
- примарну одговорност свих руководилаца да обезбеде услове за пружање услуга и функција на начин да се омогући постизање највишег нивоа безбедности у ваздушном простору где се услуга пружа;
- редовно проверавање и ревидирање мера, упутстава и процедура у оквиру менаџмент система, у циљу унапређивања и сталне усклађености са прописима;
- развој и провера планова за поступање у ванредним ситуацијама како би се последице свеле на најмању могућу меру и обезбедио најбржи повратак у режим нормалног функционисања система;
- принцип да је сврха извештавања и пријављивања побољшање, а не приписивање кривице појединцу;

- управљање пословним процесима и контроли свих аспеката који могу да имају утицај на климатске промене, ниво буке, квалитет ваздуха, воде и земљишта и очување природних карактеристика животне средине;
- имплементирање CISM (Critical Incident Stress Management) и пружање стручне помоћи запосленима након стресне ситуације.

Имплементацијом, одржавањем и сталним унапређењем ефикасности менаџмент система се омогућава пуна контрола, надгледање и перманентно побољшавање ефикасности и ефикасности свих пословних процеса.

## 2.2 Принципи извештавања

Интерним документима SMATSA доо су дефинисани принципи извештавања, који обухватају хоризонталну и вертикалну комуникацију и линије извештавања. Осим тога, извештавање се по захтевима регулативе или одредбама уговора врши и према одговарајућим органима и институцијама држава оснивача, према међународним струковним организацијама и удружењима, као и према банкама.

Успоставља се и подстиче обавезно и добровољно пријављивање догађаја и њихово истраживање, као и давање предлога за унапређење безбедности, чиме се обезбеђује размена информација и искустава са свим заинтересованим странама. Сврха пријављивања и истраживања догађаја је унапређење безбедности, а не приписивање кривице појединцу.

Пријављивање догађаја дефинисано је процедуром SAF.PROC.007 - Пријављивање догађаја, прикупљање података и давање предлога за унапређење безбедности.

Извештавање о перформансама пословних процеса и њихове усаглашености са захтевима за пружање услуга и функција се врши у оквиру система менаџмента квалитетом, односно функције праћења усаглашености.

Успоставља се и унапређује и систем обавезног и добровољног пријављивања инцидената обезбеђивања, кршења прописаних норми и нерегуларности, као и давања предлога за унапређење обезбеђивања.

Запослени се мотивишу да достављају добровољне пријаве, које нису обухваћене обавезним извештавањем, а које имају или могу имати утицаја на обезбеђивање и које се користе искључиво за унапређивање система обезбеђивања.

Успостављају се поступци пријављивања небезбедних ситуација и повреда на раду, као и ванредних догађаја и ванредних ситуација са утицајем на животну средину, а у циљу анализе, испитивања узрока и адекватног реаговања.

У оквиру процеса менаџмента ризицима, успостављен је поступак правовремене комуникације и консултовања ради размене информација о уоченим ризицима и приликама, као и о мерама за њихово умањење.

## 2.3 Улоге и одговорности

Највише руководство обезбеђује да је Политика менаџмент система у складу са делатношћу и потребама SMATSA доо, да представља оквир за успостављање и преиспитивање циљева у вези са пружањем услуга и функција и да се кроз рад Комитета за менаџмент системе, периодично преиспитује у циљу утврђивања њене адекватности.

Поред тога, највише руководство континуирано промовише Политику менаџмент система према свим запосленима и показује своју посвећеност њој, обезбеђује неопходна и одговарајућа средства, људске и финансијске ресурсе за њено спровођење. Кроз циљеве квалитета највише руководство утврђује циљеве у вези са безбедношћу и пружањем услуга и функција, као и стандардима учинка.

Објављивањем на интернет страници, Политика менаџмент система SMATSA доо је доступна свим запосленима у SMATSA доо, директним и индиректним корисницима услуга, регулаторним телима, локалној заједници и осталим заинтересованим странама.

Директор за менаџмент системе обавља функцију руководиоца одговорног за безбедност, квалитет, праћење усаглашености и обезбеђивање (Safety, Quality, Compliance Monitoring & Security Manager) који има крајњу одговорност и овлашћење за примену и одржавање менаџмент система (AMC1 ATS.OR.200(1)(ii);(iii) под (a), ATCO.OR.C.001 под (f)).

Руководиоци организационих јединица одговорни су да у оквиру своје надлежности обезбеде спровођење мера, упутстава и процедура менаџмент система.

Сви запослени су у обавези да поштују и поступају у складу са документима менаџмент система и да својим активностима (пријавама и сугестијама) доприносе унапређењу система.

Правна и физичка лица која пружају услуге, испоручују добра или врше радове за SMATSA доо су у обавези да поштују и поступају према одговарајућим стандардима и захтевима менаџмент система SMATSA доо.

## 2.4 Култура поверења

За ефикасно функционисање система управљања безбедношћу, успостављена је култура поверења (Just Culture), у којој се поред охрабривања и мотивисања запослених за достављање важних информација које могу имати утицаја на безбедност, успоставља и јасно дефинисана граница између прихватљивог и неприхватљивог понашања/деловања. На тај начин се обезбеђује праведна заштита запослених који врше пријављивање.

Културом поверења креира се окружење у којем није дозвољено застрашивање и паушално окривљавање појединаца, међутим не искључује се утврђивање одговорности запослених (прекршајне или кривичне), а у складу са правним системом држава оснивача, нарочито у случају удеса или озбиљне незгоде који су имали за последицу изгубљене животе или оштећену имовину, чак и ако није било непажње или лоше намере.

Атмосфера у којој је "све опроштено и дозвољено", није ни пожељна, ни могућа. Међутим, ако је дело учињено без предумишљаја и намере и пријављено од стране запосленог, запослени може очекивати пуну правну и другу подршку од стране SMATSA доо у случају истраге, дисциплинског или судског поступка.

Поступци који се никако не могу толерисати (неприхватљиво понашање / деловање) су:

- грубо свесно кршење прописаних правила, процедура и поступака;
- свесно форсирање небезбедних радњи при чему су последице радње очигледно негативне;
- самоиницијативно напуштање радног места;
- обављање радњи које нису у опису радног места, а одвлаче пажњу и концентрацију запослених;
- конзумирање и долазак на радно место под дејством недозвољених средстава и супстанци (алкохол, психоактивне супстанце, ...);
- субверзије, терористички акти и друге радње незаконитог ометања усмерених на пружање услуга.

Дисциплинске мере се не би примењивале за ненамерне поступке, као што су: лапсуси, омашке, превиди и сл.

## 3

**Дефиниције**

<p><b>Управљање ваздушним саобраћајем</b> <i>Air Traffic Management</i></p>	<p>Појам који обухвата следеће услуге и функције:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- услуге у ваздушном саобраћају (ATS);</li> <li>- функција управљања ваздушним простором (ASM);</li> <li>- функција управљања протоком ваздушног саобраћаја (ATFM)</li> </ul>
<p><b>Услуге у ваздушној пловидби</b> <i>Air Navigation Services</i></p>	<p>Појам који обухвата услуге из домена управљања ваздушним саобраћајем (ATM), услуге комуникације, навигације и надзора (CNS), ваздухопловне метеоролошке услуге (MET) и услуге ваздухопловног информисања (AIS).</p>
<p><b>Организација</b> <i>Organisation</i></p>	<p>Особа или група људи који имају сопствене функције са одговорностима, овлашћењима и међусобним односима за остваривање својих циљева.</p>
<p><b>Систем менаџмента</b> <i>Management System</i></p>	<p>Скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих елемената организације за успостављање политика и циљева као и процеса за остваривање тих циљева.</p>
<p><b>Безбедност</b> <i>Safety</i></p>	<p>Безбедност у ваздухопловству је стање у коме су ризик од угрожавања живота и здравља људи и проузроковања штете имовини смањени и одржавани на прихватљивом нивоу, сталним уочавањем опасности и контролом ризика од уочених опасности. <b>(Закон о ваздушном саобраћају Републике Србије, Члан 14)</b></p>
<p><b>Сигурност</b> <i>Safety</i></p>	<p>Сигурност је предузимање превентивних мјера, радњи и поступака у сврху спречавања несрећа и озбиљних незгода ваздухоплова или умањења њихових последица. <b>(Закон о ваздушном саобраћају Црне Горе, Члан 2)</b></p>
<p><b>Систем управљања безбедношћу</b> <i>Safety Management System (SMS)</i></p>	<p>Системски приступ управљању безбедношћу који обухвата неопходне организационе структуре, одговорности, политике и процедуре.</p>
<p><b>Квалитет</b> <i>Quality</i></p>	<p>Ниво до којег скуп својствених карактеристика ентитета (производа, услуге, процеса, организације, система или ресурса) испуњава захтеве (потребе или очекивања).</p>
<p><b>Политика квалитета</b> <i>Quality Policy</i></p>	<p>Намере и усмерење организације, како их је званично изразило њено највише руководство, а која се односи на квалитет.</p>
<p><b>Систем менаџмента квалитетом (QMS)</b> <i>Quality Management System (QMS)</i></p>	<p>Део система менаџмента у вези са квалитетом.</p>
<p><b>Обезбеђивање у ваздухопловству</b> <i>Aviation Security</i></p>	<p>Скуп мера и људских и материјалних потенцијала којима се ваздухопловство обезбеђује од радњи незаконитог ометања.</p>
<p><b>Систем управљања обезбеђивањем</b> <i>Security Management System (SeMS)</i></p>	<p>Део менаџмент система који дефинише начин руковођења обезбеђивањем у организацији, који обухвата политику, системе и процедуре које штите организацију од претњи односно одговарају на те претње.</p>
<p><b>Животна средина</b></p>	<p>Окружење у којем организација ради, укључујући ваздух, воду, земљиште, природне ресурсе, флору, фауну, људе и њихове узајамне односе.</p>
<p><b>Систем менаџмента животном средином (EMS)</b></p>	<p>Део система менаџмента који се користи за менаџмент аспекта животне средине, испуњавање обавеза за усклађеност и бављење ризицима и приликама.</p>

<b>Политика животне средине</b>	Намере и усмерење организације, у вези са перформансама животне средине како их је званично изразило њено највише руководство.
<b>Безбедност и здравље на раду (OHS)</b> <i>Occupational health and safety</i>	Обезбеђивање таквих услова на раду којима се, у највећој могућој мери, смањују повреде на раду, професионална обољења и обољења у вези са радом и који претежно стварају претпоставку за пуно физичко, психичко и социјално благостање запослених.
<b>Политика безбедности и здравља на раду</b> <i>Occupational health and safety policy</i>	Политика за спречавање повреда у вези са радом и нарушавања здравља радника и за пружање безбедних и здравих радних места.
<b>Ризик</b> <i>Risk</i>	Ефекат несигурности на циљеве. ( <b>ISO 31000:2015</b> ) Комбинација укупне вероватноће или учесталости појављивања штетне последице изазване опасношћу и озбиљности те последице.
<b>Менаџмент ризиком</b> <i>Risk management</i>	Координиране активности вођења организације и управљања њоме у односу на ризик.
<b>Политика управљања ризиком</b> <i>Risk Management Policy</i>	Изјава о свеобухватним намерама и правцу неке организације који се односе на менаџмент ризицима.

## 4 Ознаке и скраћенице

<b>CM</b>	Compliance Monitoring - праћење усаглашености
<b>EMS</b>	Environment Management System – систем менаџмента животном средином
<b>OHS</b>	Occupational Health and Safety – систем менаџмента безбедношћу и здрављем на раду
<b>QMS</b>	Quality Management System – систем менаџмента квалитетом
<b>RMS</b>	Risk Management System – систем менаџмента ризицима
<b>SeMS</b>	Security Management System – систем управљања обезбеђивањем
<b>SMS</b>	Safety Management System – систем управљања безбедношћу