

**ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ НА ДРУШТВОТО
ЗА ИНТЕЛЕКТУАЛНИ УСЛУГИ И КОНСАЛТИНГ
КОНСТАН ДООЕЛ ЕКСПОРТ-ИМПОРТ СКОПЈЕ
(КОНСТАН ДООЕЛ СКОПЈЕ)**

Скопје, 2022 година

СОДРЖИНА

1. ВОВЕД	4
1.1 Влијанието на Ковид-19 пандемијата врз дејноста со толкување и преведување	5
1.2 Нашите принципи	6
1. Тимска работа	6
2. Постојана иновација	6
3. Квалитет	6
4. Комуникација	7
1.3 Мисија / Цел / Визија на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје	7
МИСИЈА:	7
ЦЕЛ:	7
ВИЗИЈА:	7
1.4 Услуги што ги нуди КОНСТАН ДООЕЛ Скопје	8
2. ОРГАНИЗАЦИСКА СТРУКТУРА НА КОНСТАН ДООЕЛ СКОПЈЕ	9
3. ПРОЦЕСНА МАПА	10
3.1. Опис на работниот процес на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје	11
ДЕЛ I: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ПРЕВЕДУВАЧКИ УСЛУГИ	11
ДЕЛ II: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ТОЛКУВАЧКИ УСЛУГИ	16
ДЕЛ III: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ИЗНАЈМУВАЊЕ ОПРЕМА ЗА СИМУЛТАНО ТОЛКУВАЊЕ	19
ДЕЛ IV: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ОРГАНИЗАЦИЈА НА НАСТАНИ / СЕМИНАРИ / КОНФЕРЕНЦИИ	22
ДЕЛ V: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ АУДИТ ЗА ГЛК СЕРТИФИКАЦИЈА	25
4. СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ	28
4.1. Општо	28
4.2. Структура на документиранiot систем	28
4.2.1. Општо	28
4.2.2 Прирачник за квалитет	29
4.2.3. Управување со документација	29
4.2.4. Управување со записи	29
5. ОДГОВОРНОСТ НА РАКОВОДСТВОТО	30
5.1 Обврски на раководството	30

5.2 Насоченост кон клиентите	30
5.3 Политика за квалитет на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје.....	30
6. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ И УПРАВУВАЊЕ СО РЕСУРСИ	33
6.1 Општо.....	33
6.2 Човечки ресурси.....	33
6.3 Инфраструктура и работна средина	33
6.4 Опрема за симултано толкување	33
7. РЕАЛИЗАЦИЈА НА УСЛУГИТЕ	34
7.1. Планирање на реализација на услугата	34
7.2. Процеси кои се однесуваат на корисниците.....	34
7.2.1. Утврдување на барања кои се однесуваат на услугата	34
7.2.2. Преиспитување на барања кои се однесуваат на услугата	34
7.2.3. Комуникација со корисници.....	35
7.3. Набавка.....	35
7.4. Обезбедување услуги	35
7.5.1. Управување со реализацијата на услугата.....	35
7.5.2. Валидација на процесот на услугите.....	35
7.5.3. Идентификација и следливост	36
7.5.4. Третман на документацијата на клиентите.....	36
7.5.5. Чување на производот	36
8. СЛЕДЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОДОБРУВАЊЕ.....	36
8.1. Општи одредби	36
8.2. Мерење и следење	36
8.2.1. Следење на задоволството на клиентите	36
8.2.2. Интерни проверки на системот.....	37
8.2.4. Следење и анализа на карактеристиките на услугата.....	37
8.3. Контрола на неусогласена услуга.....	37
8.4. Анализа на податоците.....	37
8.5. Унапредување.....	38
8.5.1. Постојано унапредување.....	38
8.5.2. Корективни мерки.....	38
8.5.3. Превентивни мерки.....	38

1. ВОВЕД

Констан Дооел Скопје е формиран во 2002 година.

Оттогаш, фирмата прикажува постојан растеж и во последниве неколку години ја зацврстува својата позиција на пазарот во Македонија. Најдобар доказ за тоа се зголемениот број на задоволни клиенти и спроведени проекти.

Главните активности на фирмата се состојат од координација и управување на домашни и меѓународно финансирани проекти во Македонија, при што се нудат производи и услуги по мерка на клиентот, низ единствен динамичен баланс и ентузијазам комбинирани со сеопфатни домашни и меѓународни искуства во различни сектори.

Нашата интелектуална енергија ја инвестираме во трансформација на утврдените политики во успешни проекти. Патот кон успехот е поплочен со препреки. Затоа нашите решенија по мерка секогаш се интегрирани во поставените политички рамки.

Нашиот пристап се базира на нашето искуство и на фактот дека организациите треба во целост да бидат посветени на процесот на транзиција на општеството и обезбедување на квалитетни информации и партнерство помеѓу јавниот и приватниот сектор.

Нашите главни цели се постојана иновација на услугите, потполно задоволување на клиентите и заедно со тоа, поддршка во целокупниот развој на нестабилните транзициони економии. Денес ние сме една од водечките фирми за преведувачки/толкувачки услуги, проектен менаџмент и консалтинг.

Вработените и партнерите на Констан се посебно специјализирани за преведувачки и толкувачки услуги од сите светски јазици на балканските јазици и обратно, за пружање советодавни услуги, организација на семинари, конференции и работилници, обезбедување опрема за симултано толкување итн.

Со 5 вработени лица и поголема палета на партнери и соработници низ Македонија ние докажавме дека можеме да бидеме сигурни партнери во владините и странските донаторски институции, но и на приватниот сектор во широк спектар на активности. Ова се потврдува низ нашиот постојан економски раст.

1.1 Влијанието на Ковид-19 пандемијата врз дејноста со толкување и преведување

Веќе речиси две години, светот е потресен од вирус што предизвикува неизвесност во врска со иднината и со на нашето работење. На 11 март 2020 година, СЗО прогласи пандемија како резултат на Ковид-19. Влијанието на вирусот интензивно се чувствува, особено во деловниот свет и голем дел од професиите. Нашата дејност на толкување и преведување беше значајно погоден поради прекумерното намалување на обемот на работа, при што, за да ги надминеме тешкотиите, ние во голема мера бевме принудени да се прилагодиме на работа од далечина и онлајн, што се останува како проблематично решение.

Како резултат на тоа, од мај/јуни 2020 година, започнавме интензивно да се занимаваме со далечинско и онлајн толкување, и покрај тоа што барањата на клиентите во голем дел е од итна природа (понекогаш и само час пред почетокот на ангажманот). Од друга страна, далечинското толкување, исто така, носи свои предизвици, како што се проблеми со интернет конекцијата и пречки во работата на микрофоните или слушалките. Притоа, за овој вид на толкување мора да се поседува соодветна опрема за работа. Особено е важно да се има пристап до просторија со звучна изолација, или барем тивка просторија.

За толкувачите, значителниот акустичен шок, големото когнитивно оптоварување и падот на нашите приходи го отежнуваат пружањето на ваквите услуги. Симултаното толкување со онлајн платформите во споредба со класичниот систем на користење кабините и опрема за толкување со одлична звучна изолација ја направи нашата работа исклучително тешка. Ние како толкувачи губиме директен физички фодбек и контакт со очитите со засегнатите страни, канализирањето и справувањето со неуспесите и повратните информации се влошуваат при што често доаѓа до прекин во комуникацијата.

За да ги надминеме овие предизвици, моравме брзо да се прилагодиме на користењето платформи како што се Zoom или Microsoft Teams за да продолжи толкувачкиот процес, бидејќи овие алатки се сметаат за поприфатливи за употреба. Меѓутоа, овие услуги не се толку ефикасни како што се посебно дизајнираните платформи за толкување, каде еден пар толкувачи може да комуницираат едни со други без да ги вознемируваат другите учесници. Zoom и Microsoft Teams се платформи кои главно се фокусираат на усната комуникација и се прилагодливи за користење.

Хистеријата со Ковид-19 влијаеше врз речиси сите аспекти на симултаното толкување, без разлика дали станува збор за побарувачката, приходите или методите на работа. Иднината на нашата дејност станува неизвесна. Се поставува

прашање какви ќе бидат трајните последици од кризата? Како ќе се развива пазарот во иднина? Дали сè уште ќе биде можно да се работи како порано, или ќе бидат неопходни преквалификации или промени?

Од друга страна, Ковид-19 пандемијата влијаеше и врз преведувачката професија, не само професионално, туку и ментално. Не знаејќи каде ќе нè одведе оваа криза, некои луѓе и фирми се плашат дека може да ги загубат своите работни места или дека ќе мора да ја сменат својата професија. Исто како кај толкувањето, ангажманите за писмен превод главно се извршуваат од далечина. Меѓутоа, за нас работењето од далечина не е ништо ново. Навистина, вообичаено е преведувачот да биде во контакт со компании, агенции и други клиенти од удобноста на својот дом. Затоа, во овој аспект во преведувачката дејност ни беше малку полесно на краток рок да се прилагодиме на новиот начин на работа.

Оваа Ковид-19 криза донесе многу тешкотии и предизвици за нашата деловна активност. И покрај тоа што се јавуваат многу нови проблеми, досега успеавме да се приспособиме и да се справиме со нив. Сепак, надминувањето на проблемите предизвикани од оваа пандемија ќе зависи од нашата способност да го предвидиме идниот потенцијален обем на работа и да ги прилагодиме нашите сопствени методи на работа, што постојано го правиме. Во такви околности, ние исто така се здружуваме со компаниите кои нудат техничка адаптација и поддршка за употреба на платформите Zoom или Microsoft Teams и притоа, заедно со услугите за толкување, можеме да понудиме и поддршка од технички аспект.

1.2 Нашите принципи

1. Тимска работа

Не постои личност која ги има сите одговори. За да бидеме успешни мора да ги комбинираме нашето знаење и искуство. Работењето како дел од еден тим треба да биде пријатен и едукативен дел од животот.

2. Постојана иновација

Личната иницијатива, побарувањата и новите идеи се охрабрувачки. За да изнајдеме начини како да се справиме со предизвици мора да внесуваме промени во решавање на обврските од страна на клиентите.

3. Квалитет

Во свет полн со експерти, ние мора да се разликуваме од нив според квалитетот во работата. На секоја препорака и комуникација од клиентот треба да се гледа како можност да се импресионира истиот со квалитетно и исправно работење. Постојано подобрување на квалитетот е единствениот начин да останеме во овој бизнис.

4. Комуникација

Целокупната комуникација, неформална или формална, внатрешна или надворешна, мора да се одвива отворено, промислено и учтиво. Честото и отворено комуницирање е еден начин за да се осигураме дека сите сме информирани.

1.3 Мисија / Цел / Визија на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје

Управителот, раководството, вработените и соработниците на Друштвото за интелектуални услуги и консалтинг КОНСТАН ДООЕЛ Скопје преку својата јасно изразена мисија, цел и визија, постојано се трудат да одговорат на барањата на клиентите и да ги усовршат своите услуги како што следи:

МИСИЈА:

Нашата основна мисија е да бидеме мост за разбирање помеѓу различните чинители од различните култури и земји и да нудиме услуги по мерка за покривање на потребите на индивидуалните лица, организациите и клиентите.

ЦЕЛ:

Наша главна цел е да ја пренесеме оригиналната порака од јазикот извор на јазикот цел, земајќи ги во предвид културните и регионалните разлики помеѓу различните чинители.

Користејќи ги нашите капацитети и човечки ресурси ја подобруваме ефикасноста на нашите клиенти и го поттикнуваме развојот. Нашата крајна цел е да бидеме меѓу најдобрите во дејностите во коишто работиме.

ВИЗИЈА:

Нашата визија е да бидеме сигурен партнер во обезбедување на сите потребни услуги со што ќе помогнеме и придонесеме во остварување на целите на нашите клиенти. Секогаш сме насочени кон вистинските вредности, довербата, иновативноста, разбирањето и предвидувањето на потребите на клиентите, што е основа и поттик за наш понатамошен развој. Визијата ја остваруваме:

- Преку воспоставување на професионален однос со деловните партнери што се заснова на заемна доверба и почитување. За нас, развивањето на пријателски однос со клиентите е пресуден за успешна и долгогодишна соработка.
- Со прилагодени услуги, нудејќи знаења, совети, методи, техники, технологии, системи, стандарди и управување, наменети за потребите и унапредување на стручноста, технологијата и бизнисот на нашите клиенти. За таа цел, ангажираме стручни лица и професионалци од праксата и науката за покривање на областите во кои работиме.
- Преку секојдневно залагање за остварување на нашата деловна политика.

Во текот на работењето целосно ги применуваме законските прописи, кодексите и принципите на добрата деловна пракса.

1.4 Услуги што ги нуди КОНСТАН ДООЕЛ Скопје

Главните активности на фирмата се состојат од координација и управување на домашни и меѓународно финансирани проекти во Македонија, при што се нудат производи и услуги по мерка на клиентот, низ единствен динамичен баланс и ентузијазам комбинирани со сеопфатни домашни и меѓународни искуства во различни сектори.

За потребите на овој прирачник, подолу ги издвојуваме главните услуги на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје:

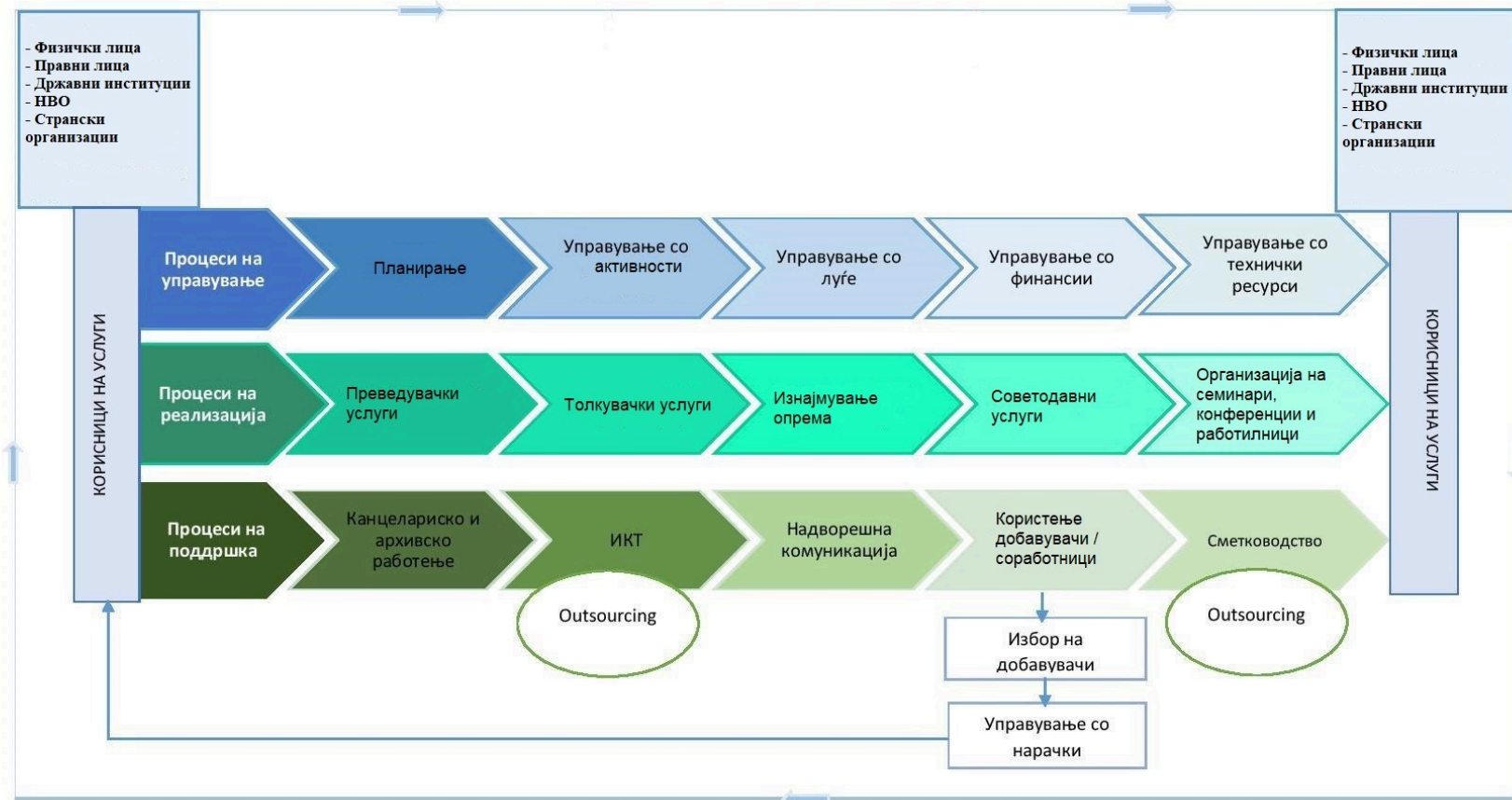
- **Преведувачки услуги – обезбедување писмени преводи на документи од различни области и на голем број јазици;**
- **Толкувачки услуги – обезбедување симултано и консекутивно толкување од и на голем број јазици;**
- **Изнајмување опрема за симултано толкување;**
- **Советодавни услуги и организација на семинари, конференции, работилници итн.;**
- **ГЛК аудит и сертификација.**

2. ОРГАНИЗАЦИСКА СТРУКТУРА НА КОНСТАН ДООЕЛ СКОПЈЕ



3. ПРОЦЕСНА МАПА

ПРОЦЕСНА МАПА НА КОНСТАН ДООЕЛ СКОПЈЕ



Работните процеси во КОНСТАН ДООЕЛ Скопје се одвиваат на три нивоа:

- Процеси на управување
- Процеси на реализација
- Процеси на поддршка

Вработените на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје самостојно ги обавуваат процесите на поддршка во насока на обезбедување на потребни ресурси за процесите на реализација насочени кон корисниците на услугите.

Процесите на ИКТ поддршка и сметководство се обезбедуваат од надворешни извори.

3.1. Опис на работниот процес на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје

ДЕЛ I: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ПРЕВЕДУВАЧКИ УСЛУГИ

1. Прием на барање од страна на клиентот по електронска пошта / физичко доставување документи за превод.

2. Воспоставување директна писмена и телефонска комуникација со клиентот и расчистување на евентуални спорни прашања и нејаснотии околу приемот на барањето за работа од страна на назначено лице од Констан (координатор на ангажманот).

3. Утврдување на цена, услови за плаќање и рокови за испорака на доставениот текст за превод низ постојана комуникација со клиентот.

4. Избор на координатор во Констан за спроведување и извршување на задачата (најчесто проектен менаџер од редовите на Констан, по професија лингвист или економист). Ова лице ќе биде во постојана комуникација со клиентот и преведувачот/ преведувачите. Пред започнувањето и за време на спроведувањето на ангажманот, координаторот ги врши следниве активности:

- Ги идентификува клучните барања за работниот налог за време на процесот;
- Врши надзор и мониторинг за време спроведување на работниот налог;
- Назначува компетентен преведувач за извршување на работниот налог;
- Ги пренесува потребните информации, издава инструкции во врска со работниот налог и менаџирање на проектот за превод со сите вклучени страни;
- Врши постојан мониторинг врз работата за да се обезбеди усогласеност со договорените рокови;
- Врши мониторинг врз спроведувањето на работниот налог и постојана комуникација со клиентот, во согласност со спецификациите на проектот;
- Управува и одговара на feed-back од страна на клиентот;
- Верификува дека спецификациите за преведувачките услуги се усогласени и испочитувани пред да се предаде преводот на клиентот;

- Самиот координатор или друго назначено лице за проверка/ревизија врши проверка/ревизија на документот;
- Доколку е неопходно, врши имплементација на корективни мерки и активности во согласност со барањата на клиентот.
- На барање на клиентот, може да се врши и дополнителна лектура од страна на овластен лектор.

5. Изготвување на работен налог за извршување на задачата (види анекс 1).

6. Избор на преведувач од сопствените вработени на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје или од списокот на надворешни соработници и доставување на работниот налог до колегата што ќе го врши преводот. Испраќање на текстот за превод до преведувачот од страна на координаторот.

7. Извршување стручен и професионален превод согласно јазичните и техничките стандарди со користење на модерна опрема - хардвер и софтвер (притоа, постојано се консултираат постоечки печатени и електронски речници и лексикони од страна на преведувачот). Понатаму, преводот ги вклучува следниве чекори:

- Усогласеност со специфичниот домен и терминологија на клиентот и друг референтен материјал за да се осигури термилошка усогласеност;
- Проверка на семантичката коректност на содржината во целниот јазик;
- Проверка на синтаксата, интерпункцијата, ортографијата и правописот на материјалот на целниот јазик;
- Проверка на локалната кохезија и фразеологија;
- Проверка на усогласеноста со стилот на водилките на клиентот (вкл. домен, јазичен регистар и јазични варијанти);
- Проверка и усогласување на форматирањето, во согласност за соодветните стандарди и барањата на клиентот.

8. Заштита на податоците на клиентот и овозможување целосна дискреција за време на комуникацијата и извршувањето на задачата.

9. Испраќање на преведениот текст од страна на преведувачот до координаторот по електронска пошта. Отворање на комуникациски канал со координаторот за евентуални консултации и корекции.

10. Избор на лице за вршење корекција / ревизија или преземање на задачата од страна на координаторот. Последно читање, проверка и коректура на преводот од страна на избраното лице.

11. Испраќање на преведениот документ до клиентот по електронска пошта (по потреба и физичка достава) и потврда на приемот од страна на клиентот. Третман и активности во врска со евентуален feed-back од страна на клиентот. Доколку се вршат корекции, текстот повторно ќе му биде испратен на клиентот.

12. Изготвување и испраќање на фактура за извршената работа по електронска пошта и физичко доставување на фактурата.

13. Складирање и чување на преведениот текст во електронска датотека за клиентот во архивите на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје како и соодветно евидентирање на ангажманот.

14. По потреба, појаснување и координација на евентуални спорни прашања околу преведениот текст, натамошни консултации околу евентуални спорни прашања, појаснување на фактурата и начинот на плаќање.

АНЕКС 1: РАБОТНИ НАЛОЗИ ЗА ПИСМЕН ПРЕВОД И КОРЕКЦИЈА/ЛЕКТУРА НА ТЕКСТОВИ



Управување со проекти,
обука, консалтинг,
преведувачки услуги

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
Е-маил: jsskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООЕЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ПРЕВЕДУВАЧКИ УСЛУГИ

НАЛОГ Бр.	
Датум на налогот:	
Координатор на ангажманот:	
Ангажиран преведувач (име и презиме):	
Клиент:	
Јазична комбинација:	
Наслов на документот:	
Број на страници на преведениот документ:	
Област/терминологија:	
Рок на завршување на преводот:	
Датум на завршување на преводот:	

ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА ОД ПРЕВЕДУВАЧОТ					
- Формат на документот	1	2	3	4	5
- Квалитет на оригиналот	1	2	3	4	5
- Можност за едитирање слики во текстот	1	2	3	4	5

Забелешки / коментари од страна на координаторот / преведувачот:

Скопје,

Потпис
Преведувач

Потпис
Координатор



Управување со проекти, обука, консалтинг, преведувачки услуги

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
Е-mail: jsskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООБЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ЛЕКТОРИРАЊЕ И КОРЕГИРАЊЕ ДОКУМЕНТИ

НАЛОГ Бр.	
Датум на налогот:	
Координатор на ангажманот:	
Тип на ангажманот (лекторирање / корегирање):	
Ангажиран лектор / лице задолжено за проверка и корекција на преведен документ (име и презиме):	
Клиент:	
Јазик на документот:	
Наслов на документот:	
Број на страници:	
Рок на завршување на ангажманот:	
Датум на завршување на ангажманот:	

ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА ОД ЛЕКТОРОТ / ЛИЦЕТО ЗАДОЛЖЕНО ЗА КОРЕКЦИЈА И ПРОВЕРКА					
- Формат на документот	1	2	3	4	5
- Квалитет на преводот	1	2	3	4	5
- Процент на вметнати корекции	1	2	3	4	5

Забелешки / коментари од страна на координаторот / лекторот / лицето задолжено за корекција и проверка:

Скопје,

Потпис
Лектор /
Лице задолжено за корекција и проверка

Потпис
Координатор

ДЕЛ II: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ТОЛКУВАЧКИ УСЛУГИ

1. Прием на барање од страна на клиентот по електронска пошта / телефонски.
2. Воспоставување директна писмена и телефонска комуникација со клиентот и расчистување на евентуални спорни прашања и нејаснотии околу приемот на барањето за работа од страна на назначено лице од Констан (координатор на ангажманот).
3. Утврдување на цена, услови за плаќање и услови за обезбедување на толкувачките услуги низ постојана комуникација со клиентот.
4. Избор на координатор во Констан за спроведување и извршување на задачата (најчесто проектен менаџер од редовите на Констан, по професија лингвист или економист). Ова лице ќе биде во постојана комуникација со клиентот и толкувачот/толкувачите. Пред започнувањето и за време на спроведувањето на ангажманот, координаторот ги врши следниве активности:
 - Ги идентификува клучните барања за работниот налог за време на процесот;
 - Се осигурува дали сите безбедносни и други услови за работа на толкувачите се почитуваат (обезбедена опрема за превод, соодветни паузи, соодветен број на толкувачи, материјали за подготовка на толкувачите итн.);
 - Врши надзор и мониторинг за време на спроведување на работниот налог;
 - Назначува компетентен толкувач/толкувачи за извршување на работниот налог;
 - Ги пренесува потребните информации, издава инструкции во врска со работниот налог и менаџирање на проектот со сите вклучени страни;
 - Врши постојан мониторинг врз работата за да се обезбеди усогласеност со барањата на клиентот;
 - Врши мониторинг врз спроведувањето на работниот налог и постојана комуникација со клиентот, во согласност со спецификациите на проектот;
 - Управува и одговара на feed-back од страна на клиентот.
5. Изготвување на работен налог за извршување на задачата (види анекс 2).
6. Избор на толкувач/толкувачи од сопствените вработени на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје или од списокот на надворешни соработници и доставување на работниот налог до колегите што ќе бидат ангажирани. Испраќање соодветни материјали до толкувачите (доколку клиентот има доставено).
7. Извршување стручно и професионално консекутивно/симултано толкување согласно јазичните и техничките стандарди со користење соодветна опрема за симултано толкување (притоа, толкувачите соодветно се припремаат пред самиот ангажман консултирајќи различни видови информации: речници, веб страници на

клиентот, објави за проекти кои се предмет на ангажманот, проверка на точните имиња на говорниците итн.). Понатаму, ангажманот ги вклучува следниве чекори:

- Познавање на стручната терминологија од страна на толкувачот / толкувачите;
- Професионално однесување;
- Јасно и разбирливо зборување и пренесување на суштината на информациите;
- Користење соодветна дикција при толкувањето;
- Сите горенаведени елементи подлежат на проверка од страна на менаџерот / координаторот на дадениот ангажман барем во текот на првото ангажирање на одреден толкувач.

8. Заштита на податоците на клиентот и овозможување целосна дискреција за време на извршувањето на задачата.

9. Отворање на комуникациски канал со координаторот за евентуални консултации и забелешки во врска со услугата.

10. Третман и активности во врска со евентуален feed-back од страна на клиентот.

11. Изготвување и испраќање на фактура за извршената работа по електронска пошта и физичко доставување на фактурата.

12. Соодветно евидентирање на ангажманот во електронска датотека на KONSTAN ДООЕЛ Скопје.

13. По потреба, појаснување и координација на евентуални спорни прашања околу ангажманот, натамошни консултации околу евентуални спорни прашања, појаснување на фактурата и начинот на плаќање.

АНЕКС 2: РАБОТЕН НАЛОГ ЗА СИМУЛТАНО / КОНСЕКУТИВНО ТОЛКУВАЊЕ



Управување со проекти,
обука, консалтинг,
преведувачки услуги

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
E-mail: jsskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООЕЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ТОЛКУВАЧКИ УСЛУГИ

НАЛОГ Бр.	
Датум на налогот:	
Координатор на ангажманот:	
Тип на ангажманот (симултано / консекутивно толкување):	
Јазична комбинација:	
Ангажиран толкувач (име и презиме):	
Клиент:	
Локација на ангажманот:	
Наслов / тема на настанот:	
Времетраење на ангажманот:	

ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА ОД ТОЛКУВАЧОТ ЗА УСЛОВИТЕ ЗА РАБОТА

- Опрема според стандардите (кабина и конзола)	1	2	3	4	5
- Обезбедени материјали	1	2	3	4	5
- Квалитет на звук	1	2	3	4	5
- Позиција на кабината и прегледност	1	2	3	4	5
- Местоположбата на толкувачот (консекутивно)	1	2	3	4	5

Забелешки / коментари од страна на координаторот / толкувачот:

Скопје,

Потпис
Толкувач

Потпис
Координатор

ДЕЛ III: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ИЗНАЈМУВАЊЕ ОПРЕМА ЗА СИМУЛТАНО ТОЛКУВАЊЕ

1. Прием на барање од страна на клиентот по електронска пошта / телефонски.
2. Воспоставување директна писмена и телефонска комуникација со клиентот и расчистување на евентуални спорни прашања и нејаснотии околу приемот на барањето за работа од страна на назначено лице од Констан (координатор на ангажманот).
3. Утврдување на цена, услови за плаќање и рокови за испорака на соодветната опрема низ постојана комуникација со клиентот.
4. Избор на координатор во Констан за спроведување и извршување на задачата (најчесто проектен менаџер од редовите на Констан). Ова лице ќе биде во постојана комуникација со клиентот и ангажираниот технички персонал одговорен за опремата (евентуалното со дополнително ангажиран добавувач со кои Констан редовно соработува). Пред започнувањето и за време на спроведувањето на ангажманот, координаторот ги врши следниве активности:
 - Ги идентификува клучните барања за работниот налог за време на процесот;
 - Утврдува дали за тековното барање Констан ќе користи сопствена (tour-guide опрема), или ќе биде потребно дополнително да се изнајми соодветна опрема и технички персонал од друг добавувач / соработник на Констан;
 - Се осигурува дали сите барања (секое побарано парче опрема) од страна на клиентот се исполнети;
 - Се осигурува дека опремата е функционална и согласно соодветните стандарди;
 - Врши надзор и мониторинг за време спроведување на работниот налог;
 - Назначува компетентен технички персонал за извршување на работниот налог (од своите или од редовите на добавувачот);
 - Ги пренесува потребните информации, издава инструкции во врска со работниот налог и менаџирање на проектот со сите вклучени страни;
 - Врши постојан мониторинг врз работата за да се обезбеди усогласеност со барањата;
 - Врши мониторинг врз спроведувањето на работниот налог и постојана комуникација со клиентот, во согласност со спецификациите на проектот;
 - Управува и одговара на feed-back од страна на клиентот;
 - Доколку е неопходно, итно реагира на корекција на било каков проблем со опремата и евентуалните пропусти и непочитување на барањата на клиентот.
5. Изготвување на работен налог за извршување на задачата (види анекс 3).

6. Избор на технички персонал и опрема од редовите на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје или од надворешни добавувачи и доставување на работниот налог до ангажираните лица.
7. Стручно и професионално поставување на опремата (еден или два дена пред настанот – на соодветната локација) и техничко одржување и следење за времетраењето на настанот.
8. Проверка за евентуални оштетувања на опремата од страна на клиентот и соодветно постапување во однос на ова прашање.
9. Третман и активности во врска со евентуален feed-back од страна на клиентот (по завршувањето на настанот и завршувањето на ангажманот).
10. Изготвување и испраќање на фактура за извршената работа по електронска пошта и физичко доставување на фактурата.
11. Соодветно евидентирање на ангажманот во електронска датотека на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје.
12. По потреба, појаснување и координација на евентуални спорни прашања, појаснување на фактурата и начинот на плаќање.

АНЕКС 3: РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ИЗНАЈМУВАЊЕ ОПРЕМА ЗА СИМУЛТАНО ТОЛКУВАЊЕ



Управување со проекти,
обука, консалтинг,
преведувачки услуги

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
Е-mail: jsskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООЕЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ИЗНАЈМУВАЊЕ ОПРЕМА ЗА СИМУЛТАНО ТОЛКУВАЊЕ

НАЛОГ Бр.	
Датум на налогот:	
Координатор на ангажманот:	
Тип на опрема:	
Јазични комбинации:	
Сопствена опрема:	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ
Фирма од која се изнајмува опремата:	
Локација на ангажманот:	
Клиент:	
Времетраење на ангажманот:	

ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА ОД ТЕХНИЧКИОТ ПЕРСОНАЛ					
- Услови за поставување на опремата	1	2	3	4	5
- Непредвидени барања/дополнителна опрема	1	2	3	4	5
- Технички проблеми при работењето	1	2	3	4	5

Забелешки / коментари од страна на координаторот / техничарот:

Скопје,

Потпис
Техничар

Потпис
Координатор

ДЕЛ IV: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА ОРГАНИЗАЦИЈА НА НАСТАНИ / СЕМИНАРИ / КОНФЕРЕНЦИИ

1. Прием на барање од страна на клиентот по електронска пошта / телефонски.

2. Воспоставување директна писмена и телефонска комуникација со клиентот и расчистување на евентуални спорни прашања и нејаснотии околу приемот на барањето за работа од страна на назначено лице од Констан (координатор на ангажманот).

3. Утврдување локација, број на учесници и услуги што Констан треба да ги обезбеди во врска со настанот / семинарот / конференцијата (наоѓање соодветен објект на одржување, канење учесници, обезбедување сместување за учесниците, кетеринг, потребна опрема за превод или друг вид опрема, покана до медиуми, подготовка и печатење материјали, преведувачки услуги итн.).

4. Утврдување на цена, услови за плаќање и датум на одржување на настанот / семинарот / конференцијата.

5. Избор на координатор во Констан за спроведување и извршување на задачата (најчесто проектен менаџер од редовите на Констан). Ова лице ќе биде во постојана комуникација со клиентот и дополнително ангажираните добавувачи / соработници / стручни лица. Пред започнувањето и за време на спроведувањето на ангажманот, координаторот ги врши следниве активности:

- Ги идентификува клучните барања за работниот налог за време на процесот;
- Утврдува во кој дел од организацијата на настанот / семинарот / конференцијата (наоѓање соодветен објект на одржување, канење учесници, обезбедување сместување за учесниците, кетеринг, потребна опрема за превод или друг вид опрема, покана до медиуми, подготовка и печатење материјали, преведувачки услуги итн.), ќе биде потребен ангажман од страна на Констан;
- Остварува соодветна комуникација со сите инволвирани страни (клиентот, хотел, кетеринг служба, медиуми, печатници, преведувачи итн.);
- Врши надзор и мониторинг за време спроведување на работниот налог;
- Назначува компетентен персонал за извршување на работниот налог (од своите редови);
- Ги пренесува потребните информации, издава инструкции во врска со работниот налог и менаџирање на проектот со сите вклучени страни;
- Врши постојан мониторинг врз работата за да се обезбеди усогласеност со барањата;
- Врши мониторинг врз спроведувањето на работниот налог и постојана комуникација со клиентот, во согласност со спецификациите на проектот;
- Управува и одговара на feed-back од страна на клиентот;

- Доколку е неопходно, итно реагира на корекција на било каков настан проблем во било кој аспект од организацијата кој е во надлежност на Констан.
5. Изготвување на работен налог за извршување на задачата (види анекс 4).
 6. Избор на персонал и опрема од редовите на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје или од надворешни добавувачи и доставување на работниот налог до ангажираните лица.
 7. Стручно и професионално извршување на сите подготвителни задачи и техничко одржување и следење на состојбата за времетраењето на настанот.
 8. Проверка за евентуални пропусти, оштетувања на опрема и сл. од страна на клиентот и соодветно постапување во однос на ова прашање.
 9. Третман и активности во врска со евентуален feed-back од страна на клиентот (по завршувањето на настанот и завршувањето на ангажманот).
 10. Изготвување и испраќање на фактура за извршената работа по електронска пошта и физичко доставување на фактурата.
 11. Соодветно евидентирање на ангажманот во електронска датотека на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје.
 12. По потреба, појаснување и координација на евентуални спорни прашања, појаснување на фактурата и начинот на плаќање.

АНЕКС 4: РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ОРГАНИЗАЦИЈА НА НАСТАНИ / СЕМИНАРИ / КОНФЕРЕНЦИИ



Управување со проекти,
обука, консалтинг,
преведувачки услуги

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
E-mail: jsskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООЕЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

РАБОТЕН НАЛОГ ЗА ОРГАНИЗАЦИЈА НА НАСТАНИ / СЕМИНАРИ / КОНФЕРЕНЦИИ

НАЛОГ Бр.					
Датум на налогот:					
Координатор на ангажманот:					
Ангажиран проект менаџер (име и презиме):					
Клиент:					
Локација:					
Датум на одржување:					
Тема/наслов:					
Број на учесници:					
Користење толкувачки услуги и опрема за толкување:	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ				
Користење кетеринг услуги:	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ				
Користење дополнителни услуги и ангажирање дополнителни добавувачи:	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ				
ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА ОД ПРОЕКТНИОТ МЕНАџЕР					
- Услови во избраниот објект	1	2	3	4	5
- Соработка од страна на клиентот	1	2	3	4	5
- Навремено доставување на потр. материјали	1	2	3	4	5
- Непредвидени промени	1	2	3	4	5

Забелешки / коментари од страна на координаторот / проектниот менаџер:

Скопје,

Потпис
Проектен менаџер

Потпис
Координатор

ДЕЛ V: ЧЕКОРИ НА РАБОТНИОТ ПРОЦЕС ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ АУДИТ ЗА ГЛК СЕРТИФИКАЦИЈА

1. Прием на барање од страна на клиентот по електронска пошта / телефонски.
2. Воспоставување директна писмена и телефонска комуникација со клиентот и расчистување на евентуални спорни прашања и нејаснотии околу приемот на барањето за работа од страна на назначено лице од Констан (координатор на ангажманот).
3. Утврдување на цена, услови за плаќање и утврдување термини за консултации и спроведување на аудитот.
4. Избор на координатор во Констан за спроведување и извршување на задачата (најчесто проектен менаџер од редовите на Констан). Ова лице ќе биде во постојана комуникација со клиентот и назначениот аудитор од Констан Дооел. Пред започнувањето и за време на спроведувањето на ангажманот, координаторот ги врши следниве активности:
 - Ги идентификува клучните барања за работниот налог за време на процесот;
 - Утврдува дали клиентот ги исполнува основните услови за започнување на процесот на аудит и сертификација;
 - Назначува соодветен аудитор кој ќе го спроведе аудитот и ќе обезбеди соодветна оценка за клиентот согласно формуларот за оценување обезбеден од страна на SGS INSTITUT FRESENIUS GmbH;
 - Врши надзор и мониторинг за време на спроведување на работниот налог;
 - Ги пренесува потребните информации, издава инструкции во врска со работниот налог и менаџирање на проектот со сите вклучени страни;
 - Врши постојан мониторинг врз работата за да се обезбеди усогласеност со барањата;
 - Управува и одговара на feed-back од страна на клиентот.
5. Изготвување на работен налог за извршување на задачата (види анекс 5).
6. Назначување на соодветен аудитор.
7. Спроведување консултации и аудит и оценка на клиентот.
8. Третман и активности во врска со евентуален feed-back од страна на клиентот.
9. Испраќање информација со препорака за издавање ГЛК сертификат до SGS INSTITUT FRESENIUS GmbH.
10. Изготвување и испраќање на фактура за извршената работа по електронска пошта и физичко доставување на фактурата.

11. Соодветно евидентирање на ангажманот во електронска датотека на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје.

12. По потреба, појаснување и координација на евентуални спорни прашања, појаснување на фактурата и начинот на плаќање.

АНЕКС 5: РАБОТЕН НАЛОГ ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ АУДИТ ЗА ГЛК СЕРТИФИКАЦИЈА



Управување со проекти,
обука, консалтинг,
преведувачки услуги

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
Е-маил: jsskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООЕЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

РАБОТЕН НАЛОГ ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ АУДИТ ЗА ГЛК СЕРТИФИКАЦИЈА

НАЛОГ Бр.					
Датум на налогот:					
Координатор на ангажманот:					
Ангажиран експерт - аудитор (име и презиме):					
Клиент (целосен назив од тековна состојба):					
Адреса и контакт тел. на клиентот:					
Закажан датум на аудит:					
Времетраење на аудитот:					
Датум на завршување на аудитот:					
ПОВРАТНА ИНФОРМАЦИЈА ОД АУДИТОРОТ					
- Оддалеченост на објектот од Скопје	1	2	3	4	5
- Најдени пропусти кај клиентот	1	2	3	4	5
- Соработка со клиентот	1	2	3	4	5

Забелешки / коментари од страна на координаторот / аудиторот:

Скопје,

Потпис
Аудитор

Потпис
Координатор

Евиденцијата на сите горенаведени работни процеси се одвива во посебни електронски табели каде се внесуваат најважните податоци во врска со ангажманот (датум, цена, количина, износ, ангажирано лице, клиент, фидбек итн.).

4. СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ

4.1. Општо

Системот за управување со квалитет во КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е имплементиран, документиран и се управува согласно барањата на ISO 9001:2015 и ISO 17100:2015 стандардот.

Работењето на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е претставено во процесниот модел прикажан во точка 3 од овој Прирачник, каде се идентификувани сите работни процеси, нивните врски, а во истата точка се дадени и кратки описи за секој од процесите. Критериумите, методите, ресурсите, информациите, активностите за мерење и следење заради контрола, како и за ефективно извршување на процесите во системот за управување со квалитет, како и начинот на преземање на потребните барања за мерење заради обезбедување и подобрување на ефективноста се содржани во Прирачникот за квалитет и во вкупната документација од системот.

4.2. Структура на документираниот систем

4.2.1. Општо

Претставникот на раководството за квалитет е одговорен за управувањето со документацијата потребна за постигнување на усогласеност со барањата на стандардот.

Сопствениците на процесите ги обезбедуваат потребните материјали и информациите потребни за донесување одлуки.

Управувањето со системот за квалитет е опишано преку документираниот систем во четири нивоа:

Ниво I:

Прирачникот за квалитет го опишува системот за управување со квалитет. Тој ја содржи политиката за квалитет, чија рамка е основа за воспоставување на целите за квалитет на важни функции и нивоа. Во него се дефинирани организационата шема и процесната мапа со опис за секој процес поединечно и меѓусебните влијанија. Интегрален дел е и списокот на документи и записи од системот за квалитет.

Ниво II:

Процедурите ги дефинираат деталите на оние активности, кои ја осигуруваат реализацијата на барањата. Тие ги дефинираат задачите, одговорностите, унапредувањето на дополнителните прописи и записите, како и потребните технички ресурси за да бидат извршени, така што да бидат во врска со управувањето на квалитетот и услужните процеси.

Ниво III:

Работните упатства опишуваат одредени постапки неопходни за реализација на работните активности во рамките на некој процес, за кои се изразени посебни барања чија реализација може да влијае на квалитетот.

Ниво IV:

Најразлични записи, регистри, сертификати и евиденции кои се во врска со квалитетот на услугите и управувањето со системот за управување со квалитет, како објективен доказ за успешното реализирање на процесите во KONSTAN ДООЕЛ Скопје.

4.2.2 Прирачник за квалитет

Прирачникот за квалитет е подготвен од страна на Претставникот на раководството за квалитет и е одобрен од Управителот пред неговото издавање. Оригиналната верзија на Прирачникот се чува во главната документација од системот за управување со квалитет. Во организацијата е издадена и една контролирана копија на прирачникот и таа се наоѓа кај Управителот. Прирачникот, освен интерната употреба во рамките на примената на системот за управување со квалитет, е јавен документ и се дава на посебно барање на купувачите, односно на сите заинтересирани страни (сопствениците, добавувачите, деловните партнери, на државни или други институции), во маркетиншки или комерцијални цели.

4.2.3. Управување со документација

Документите во KONSTAN ДООЕЛ Скопје се контролирани и неконтролирани. Контролирани се сите типови документи кои се наброени во Процедурата за управување со документите, и тие се идентификувани, одобрени, ажурирани, се чуваат на точно одредени места и имаат определен начин на управување. Неконтролирани се сите оние кои не се контролирани.

4.2.4. Управување со записи

Сите записи за квалитет, кои претставуваат објективен доказ за усогласеноста на услугите на KONSTAN ДООЕЛ Скопје се добиваат врз основа на комуникацијата со клиентот по затворањето на работниот налог и добивањето фидбек. Доколку постои, било каков фидбек (запис) во однос на квалитетот на извршување на услугата, тој ќе биде достапен за сите вработени и по барање на клиентите доколку е тоа регулирано со договорите.

5. ОДГОВОРНОСТ НА РАКОВОДСТВОТО

5.1 Обврски на раководството

Приврзаноста на раководството на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје во системот за управување со квалитет се гледа во содржината на овој Прирачник. Таа приврзаност не се однесува само во имплементација на системот туку и во негово постојано одржување и унапредување. Таа приврзаност се гледа во комуницирањето за важноста во исполнувањето на барањата на клиентите до сите вработени на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје, како и обезбедување постојана поддршка на вработените преку насочување, советување, поттикнување за почитување на процесите и политиката на квалитет, како и периодични состаноци во однос на:

- воспоставување на политиката за квалитет;
- поставување цели за квалитет;
- периодично преиспитување на системот за квалитет;
- обезбедување на потребните ресурси во исполнувањето на сите барања (клиенти, интерни, законски и барањата на стандардите) итн.

5.2 Насоченост кон клиентите

Согласно Политиката за квалитет на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје, како и секојдневното работење, може да се согледа насоченоста кон целосно исполнување на барањата на клиентите. Како важен фактор во прикажувањето на ефективност на Системот за управување со квалитет е задоволството на клиентите, кое редовно се мери и анализира.

Раководството на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје навистина добро ги познава „тајните“ на претпријатијата и институциите во Македонија и кога се работи за фирмата, тоа неуморно бара шанси за подобрување на состојбата. Раководството практикува поглед одозгора и тоа е гаранција за тоа дека нашите концепти ќе бидат реализирани од нашиот тим.

5.3 Политика за квалитет на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје



**Управување со проекти,
обука, консалтинг,
преведувачки услуги**

Максим Горки 16, локал 3, 1000 Скопје;
Е-mail: isskopje.cs@gmail.com
Моб. тел.: 075 219 359;
КОНСТАН ДООЕЛ Скопје
ЕДБ: МК 4030002436354;

ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ НА КОНСТАН ДООЕЛ СКОПЈЕ

КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е фирма за обезбедување преведувачки и толкувачки услуги но истовремено работи и во областа на менаџмент и консалтинг (**организација на конференции, семинари, работилници, како и обезбедување опрема за симултано толкување**).

Главните активности на фирмата се состојат од координација и управување на домашни и меѓународно финансирани проекти во Македонија, при што се нудат производи и услуги по мерка на клиентот, низ единствен динамичен баланс и ентузијазам комбинирани со сеопфатни домашни и меѓународни искуства во различни сектори.

Нашиот пристап се базира на нашето искуство и на фактот дека организациите треба во целост да бидат посветени на процесот на транзиција на општеството и обезбедување на квалитетни информации и партнерство помеѓу јавниот и приватниот сектор.

Нашите главни цели се **постојана иновација на услугите, потполно задоволување на клиентите и заедно со тоа, поддршка во целокупниот развој на нестабилните транзициони економии**. Денес ние сме една од водечките фирми за проектен менаџмент и консалтинг во развојниот сектор во Македонија.

Вработените и партнерите на Констан се посебно специјализирани за преведувачки и толкувачки услуги од сите светски јазици на балканските јазици и обратно, за пружање советодавни услуги и обуки за безбедност на храната.

Со 5 вработени лица и поголема палета на партнери и соработници низ Македонија ние докажавме дека можеме да бидеме сигурни партнери во владините и странските донаторски институции, но и на приватниот сектор во широк спектар на активности. Ова се потврдува низ нашиот постојан економски раст.

Како резултат на контролираното и професионално работење, ние го осигуруваме квалитетот на бараните услуги на задоволство на нашите клиенти.

Состојба: 09/2022

Политиката за квалитет на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје се базира на следново:

- Целосна евиденција на работните процеси и на секое поединечно барање од страна на клиентот (од нарачка – до издавање фактура);
- Целосно почитување на системите за управување со квалитет согласно барањата во рамки на стандардите ISO 9001:2015 и ISO 17100:2015;
- Професионален однос и одлична соработка со клиентите и најстрого почитување на нивните барања и рокови;
- Назначување посебен координатор за секој посебен проект, кој е одговорен за координација и осигурување на квалитетно извршување на барањето на клиентот согласно барањата во рамки на стандардите ISO 9001:2015 и ISO 17100:2015;
- Почитување на приватноста и обезбедување дискреција за сите клиенти и барања;
- Поттикнување и мотивирање на вработените и соработниците за квалитетно извршување на работните задачи преку постојана комуникација и утврдување и адресирање на евентуалните проблеми и потешкотии со кои тие се соочуваат;
- Дополнително подобрување на квалитетот на извршување на услугата и односот со клиентот преку сугестии и забелешки за евентуалните неправилности во оригиналниот документ доставен од страна на клиентот, како и техничко уредување на преводот за подобрување на конечниот производ (и покрај тоа што ова не било побарано од страна на клиентот).

За нас секогаш важи изреката: **КЛИЕНТОТ Е СЕКОГАШ НА ПРВО МЕСТО!**

Политиката за квалитет претставува обврска за сите вработени на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје.

Скопје, 26.08.2022

**Управител,
Жан Станоевски**

Состојба: 09/2022

6. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ И УПРАВУВАЊЕ СО РЕСУРСИ

6.1 Општо

Раководството на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје обезбедува и управува со ресурси за основните работни процеси во процесот на набавка, како и во управувањето со финансиите. Освен материјалните ресурси, КОНСТАН ДООЕЛ Скопје постојано работи на усовршувањето на човечките ресурси во одржувањето на квалитетот на услугата.

6.2 Човечки ресурси

Работењето на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје наложува постојано надоградување на вработените во полето на нивната компетенција, како и во подигнувањето на свесноста во исполнувањето на барањата на клиентите.

При вработувањето нови лица, КОНСТАН ДООЕЛ Скопје ги почитува соодветните законски прописи и ги обезбедува соодветните права на вработените. КОНСТАН ДООЕЛ Скопје исто така ангажира и надворешни соработници (по потреба), притоа осигурувајќи се тие да ги поседуваат потребните квалификации и искуство за бараните услуги.

6.3 Инфраструктура и работна средина

Раководството на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е посветено на обезбедување на соодветна работна околина за извршување на секојдневните активности, а согласно природата на работење, должни се да ги следат и применуваат новините во техничките помагала и да водат грижа за угледот и реномето на компанијата.

6.4 Опрема за симултано толкување

За потребите на обезбедување опрема за симултано толкување, КОНСТАН ДООЕЛ Скопје ја нуди својата *tour guide* опрема која е наменета за групи до 22 лица со користење превод без кабин. Доколку е потребно, за обезбедување целокупна

опрема (кабини, аудио систем, озвучување, трансмитери, слушалки, микрофони итн.), КОНСТАН ДООЕЛ Скопје ги користи услугите на своите долгогодишни добавувачи кои поседуваат стандарди за квалитет на опремата и работењето.

7. РЕАЛИЗАЦИЈА НА УСЛУГИТЕ

7.1. Планирање на реализација на услугата

Во процесната мапа на организацијата (точка 3 од овој прирачник) се идентификувани процесите потребни за реализација на услугите, од кои процесите на преведување, толкување, обезбедување опрема за симултано толкување, советодавни услуги, организирање семинари, конференции, работилници и спроведување аудит за ГЛК сертификација. Главните процеси се управувани со соодветни упатства, процедури кои се наведени во точка **3.1. Опис на работниот процес на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје**.

Планирањето во КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е на годишно ниво, согласно природата на работењето, со преглед на остварените планови на 12 месеци. Прегледот на остварувањето на планираните активности се гледа во записот од годишните состаноци или приготвени извештаи на годишно ниво. КОНСТАН ДООЕЛ Скопје исто така поседува и План за проценка на ризиците и Маркетинг концепт кои ќе се чуваат во главната документација од системот за управување со квалитет.

Планирањето во рамките на основните работни процеси се врши во зависност од процесот, преку соодветни проектни планови, договори, прифатени понуди, фактури итн.

7.2. Процеси кои се однесуваат на корисниците

7.2.1. Утврдување на барања кои се однесуваат на услугата

Преку процесот на обезбедување услуги, кој е управуван со соодветни Барања од клиенти, се добиваат сите потребни информации за услугата, нејзиниот квалитет, цената и дополнителните услуги. Сите информации за барањата на клиентот се сублимирани во Работниот налог.

7.2.2. Преиспитување на барања кои се однесуваат на услугата

Барањата на клиентите се дефинирани и потврдени во Работниот налог или Договор кој е основа за понатамошната услуга. Во случај на промена на барањето од клиентите, раководството тоа го внесува во Работниот налог или изготвува

Анекс на Договорот и за тоа се известуваат вработените вклучени во тој дел од работењето.

7.2.3. Комуникација со корисници

Комуникацијата со клиентите е од особено значење и затоа ѝ се придава голема важност особено во процесот на обезбедувањето на услугите. Повратната информација од клиентите е од суштинска важност за осигурувањето квалитетна услуга.

КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е посветен на постојано информирање на клиентите за сите иновации и услуги што ги нуди и се труди да ги задоволи сите потреби и барања на клиентите како и да воведи новини во своето работење врз основа на предлози добиени од клиентите.

7.3. Набавка

Набавката во КОНСТАН ДООЕЛ Скопје се однесува на набавка на соодветна канцелариска опрема, опрема за симултано толкување и средства за работа со врвен квалитет. Односот со добавувачите е партнерски, со цел постојано унапредување на работењето и одржување на нивото на квалитет во услугите на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје.

7.4. Обезбедување услуги

7.5.1. Управување со реализацијата на услугата

Во системот за управување со квалитет, финализацијата на активностите е дефинирана во описите на процеси, документирани процедури на процесите, процедурите и инструкциите, записите за квалитет. Овие документи ги содржат следните детали:

- планови за реализација на услугите во организацијата;
- упатства за квалитет, цели за квалитет, барања и обезбедување на услугите;
- упатство за извршување и завршување на активностите, вклучувајќи ги интерните и екстерните упатства;
- обезбедување на бараните ресурси, услови (персонал, информации, опрема, уреди, работна околина, инфраструктура, поддршка);
- задачи што треба да се реализираат, методи, одговорности за време на извршувањето на услугите итн.

7.5.2. Валидација на процесот на услугите

Како што беше претходно кажано, процесот на обезбедување на услугата се управува преку соодветните процедури наведени во точка **3.1. Опис на работниот процес на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје**, кои секој вработен и соработник има одговорност да ги следи и исполнува. Излезните резултати од процесите се секогаш видливи и верификувани од страна на директниот извршител, со што се потврдува можноста на процесот да ги оствари планираните активности. Во секој процес работат квалификувани вработени кои се подготвени да обезбедуваат услуга со врвен квалитет.

7.5.3. Идентификација и следливост

Поради тоа што станува збор за динамичен начин на работа, во работниот процес се воспоставени средства за идентификување на видот и начинот на изведување на услугата. Услугата се идентификува со помош на работни налози кои се изготвуваат од страна на координаторот на секое посебно барање и извршителите на услугата.

7.5.4. Третман на документацијата на клиентите

Сите документи и материјали за превод/толкување добиени од клиентите се третираат со најголема дискреција и се чуваат во тајност од страна на сите вработени и надворешни соработници.

7.5.5. Чување на производот

Сите преведени документи од страна на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје се чуваат во електронска форма од 3 до 5 години.

8. СЛЕДЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОДОБРУВАЊЕ

8.1. Општи одредби

Контролираната работа на процесите во системот се обезбедува со постојано мерење и анализа на работата, преку соодветни методолошки постапки. КОНСТАН ДООЕЛ Скопје има воспоставено систем за мерење на перформансите на процесите, при што акцент се дава на процесите за реализација на услугите наведени во процесната мапа согласно точка 3 од овој Прирачник.

8.2. Мерење и следење

8.2.1. Следење на задоволството на клиентите

По испораката на услугата вработените во КОНСТАН ДООЕЛ Скопје – координаторот или проектниот менаџер комуницира со клиентите во насока на добивање фидбек односно, повратна информација за задоволство од

испорачаната услуга. Оваа комуникација се одвива преку електронска пошта при што, електронските записи се чуваат заедно со сите работни налози. Минимум еднаш во годината се врши анализа на добиените повратни информации при што, раководството на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје донесува одлуки во насока на зголемување на задоволството на клиентите.

8.2.2. Интерни проверки на системот

Во однапред дефинирани и планирани интервали се врши преиспитување и ревизија на системот за квалитет во сите негови составни единици по однапред дефинирана Процедура за интерни проверки. Секоја од интерните проверки се извршува по процеси според Годишниот план за интерна проверка.

8.2.4. Следење и анализа на карактеристиките на услугата

Квалитетот, навременоста и цената на услугите се од примарно значење во секој од процесите на работа кои се идентификувани во КОНСТАН ДООЕЛ Скопје. Секоја од карактеристиките на услугата се контролира во соодветна фаза, од добивањето на барањето до испорака на услугата од страна на самите вработени. Во самите одговорности и овластувања точно се дефинира одговорноста и овластувањето за одобрување на услугата и нејзините карактеристики. На тој начин се осигурува навремено откривање на грешки и континуирано подобрување на услугата и нејзините карактеристики.

8.3. Контрола на неусогласена услуга

Со помош на Работните налози, се регулира управувањето со неусогласената услуга и одговорноста на секој од вработените вклучени во процесот. Секоја неусогласена услуга се евидентира и е предмет на разгледување на можните состаноци или од страна на раководството при што, нивното намалување е една од главните определби во управувањето на компанијата.

8.4. Анализа на податоците

Согласно мерењата во системот, се вршат и анализи од резултатите на мерењата. Пред се, тука спаѓаат анализи од оценувањето на добавувачите, мерењето на задоволството од клиентите и вработените, мерењата на процесите. На тој начин раководство на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје е во можност да донесува правилни одлуки во одржувањето на системот за управување со квалитет и континуирано унапредување на работењето.

8.5. Унапредување

8.5.1. Постојано унапредување

Раководството на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје јасно ја има дефинирано потребата од постојано унапредување на работењето, кое обезбедува единствен квалитет на услугата. За да се оствари континуирано унапредување, раководството врши анализи од разните мерења, спроведува корективни мерки по настанати неусогласености и превентивно делува во случај на потенцијални недоследности.

8.5.2. Корективни мерки

По секоја интерна проверка и кога ќе се покаже неправилност во процесите на работа се генерираат корективни мерки, при што се дефинира неусогласеноста, се утврдува причината за настанување и се донесува мерка за нејзино отстранување и неповторување во иднина.

8.5.3. Превентивни мерки

Како резултат на анализите од мерењата, можно е да се идентификуваат потенцијални неусогласености и нивните причинители, при што се генерираат превентивни мерки како една од мерките за постојано унапредување на системот. Во рамки на работните процеси на КОНСТАН ДООЕЛ Скопје дефинирани се овластувањата на секој вработен да идентификува потенцијална неусогласеност, при што заедно со врвното раководство се донесуваат мерки за отстранување на потенцијалните причинители за неусогласеност. Во текот на работата превентивните мерки редовно се преиспитуваат за да се анализира нивната ефикасност и евентуалната потреба за нивна ревизија, ажурирање и унапредување.