

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

ПРОЦЕДУРА
ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА

Израдио:

Верица Јевтић

Контролисао:

Дејан Закић

Процедура је обавезна за примену. Дужност сваког запосленог на кога се процедура односи је да се са истом упозна и поступа на прописан начин. Обавезна је примена свих упутстава и записа који су дефинисани овом процедуром.

Датум: 16.3.2023.

Директор:

Дејан Матић

Одговоран за примену:

Помоћник директора/Представник руководства за систем менаџмента и Заменик представника руководства

Одговоран за измене у процедури:

Помоћник директора/Представник руководства за систем менаџмента и Заменик представника руководства

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 2	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

1. ПРЕДМЕТ

Предмет ове процедуре је дефинисање поступака и документације у подпроцесима:

5.1. Пружање угоститељско-протоколарних и угоститељско-ресторанских услуга...	3
5.2. Пријем робе (намирница, потрошног материјала и ситног инвентара) и финансијско-материјалне обавезе.....	4
5.3. Израда норматива и ценовника.....	5
5.4. Осигурање безбедности хране.....	6
5.5. Санитарни прегледи.....	6
5.6. НАССР пословник.....	7
5.7. Сервисирање опреме.....	7

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ову процедуру примењују сви запослени у Сектору за угоститељске услуге Управе за заједничке послове републичких органа.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- Управа - Управа за заједничке послове републичких органа;
- Директор – директор Управе за заједничке послове републичких органа;
- Помоћник директора – помоћник директора Сектора за угоститељске услуге;
- Сектор – Сектор за угоститељске услуге;
- QMS („Quality Management System”) – Систем управљања квалитетом;
- ISMS („Information Security Management System”) – Систем управљања безбедношћу информација;
- НАССР („Hazard Analysis Critical Contorl Point“) – Систем анализе ризика и контролних тачака;
- Систем менаџмента – Управљачки систем или системи који се заједно имплементирају и на који се односи ова процедура (нпр: ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, НАССР систем);
- Екстерни документ – сваки документ спољног порекла (закони, стандарди, уредбе...).

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Интерна:

- Правилник о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Управи;
- Пословник квалитета;
- Сва документа система менаџмента;

Екстерна:

- Закон о здравственом осигурању;
- Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању;
- Закон о електронском фактурисању;

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

- Закон о фискалацији;
 - Уредба о Управи за заједничке послове републичких органа;
 - ISO 9000:2015, Системи управљања квалитетом – основе и речник, 2015. година;
 - ISO 9001:2015, Системи управљања квалитетом – захтеви, 2015. година;
 - ISO 9004:2009, Системи управљања квалитетом – упутства за побољшање перформанси, 2009. година;
 - ISO/IEC 27001:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Системи менаџмента безбедношћу информација – Захтеви;
 - ISO/IEC 27002:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Правила праксе за управљање безбедношћу информација;
 - „Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 5 (2020)“. (Препоручени међународни кодекс праксе општа начела хигијене хране);
- ❖ Наведени стандарди су били важећи у тренутку проглашења докумената QMC-а. У случају објављивања нових издања, корисници се упућују на коришћење важећих верзија стандарда.

5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

Овом процедуром уређује се начин рада и послови који се обављају у Сектору који су уређени Уредбом о Управи као и Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места у Управи.

Процедуром су дефинисани пословни процеси као и активности у оквиру процеса за:

5.1. Пружање угоститељско-протоколарних и угоститељско-ресторанских услуга

Сектор у складу са Уредбом о Управи пружа угоститељско-протоколарне и угоститељско-ресторанске услуге у репрезентативним објектима и пословним зградама републичких органа, а по потреби, и ван објекта републичких органа.

а) Организацији протоколарних догађаја претходи усаглашавање са протоколима председника Републике Србије, председника Владе Републике Србије, председника Народне скупштине Републике Србије или са лицима која су задужена за организацију активности из других органа државне управе.

Корисник угоститељских услуга обраћа се захтевом (допис) директору Управе, у коме наводи време, место, врсту услуге коју треба пружити, као и податке наопходне за наплату извршених услуга.

Добијени захтев се евидентира у електронској евиденцији Сектора и након одобрења од стране помоћника директора прослеђује одговорном лицу у угоститељском објекту назначеном на захтеву (начелник Одељења, шеф Одсека) који организују пружање угоститељске услуге.

Након тога, даје се налог руководиоцима Група за послове кулинарства (шефовима кухиња) да организују набавку неопходних намирница и запослене на припремању и сервирању хране уз поштовање хигијенско-санитарних норми, пословника НАССР-а и ХАЛАЛ-а (ако корисник услуга има такав захтев).

Извршена услуга евидентира се преко фискалне касе, а за кориснике буџетских средстава издаје се и потврда о извршеној услуги (интерни документ којом корисник угоститељске услуге даје сагласност да је услуга извршена и да ће бити плаћена). Потом,

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

запослени из угоститељског објекта, или лице које је финансијски и материјално задужено, предаје рачуне на благајну Управе.

б) Сектор пружа угоститељско-ресторанске услуге запосленима у пословним зградама републичких органа на дневном нивоу (у ресторанима и бифеима) за које су одговорни шефови Одсека.

За ресторан се израђује дневни мени уз договор и усаглашавање руководиоца Групе за кулинарство са шефом Одсека или начелником Одељења, водећи рачуна о броју корисника.

Набавка намирница, поступак припреме, сервирања и излагања хране врши се уз поштовање хигијенско-санитарних норми и примену упутства НАССР пословника.

5.2. Пријем робе

Пријем робе у угоститељске објекте врши се на основу усменог или писменог захтева од стране одговорног лица Сектора према добављачима са којима Управа има закључене уговоре. Добављачи испоручују артикле наведене у спецификацији Уговора са пратећом документацијом уз поштовање свих неопходних прописа везаних за угоститељство (стандарди, протоколи, принципи).

Допремање робе врши се возилима која морају бити опремљена у складу са законском регулативом за превоз намирница (одређени температурни режим, хигијена возила).

Пратећа документација уз испоручену робу (доставнице, отпремнице, налози за испоруку, записници и сл.) се потписују од стране радника Сектора и на тај начин потврђује да је роба примљена. Тако потписани документи служе за даљу процедуру, (унос података за израду пријемнице – улаз робе у магацин) и у даљем ланцу обраде података за требовања којима се задужују угоститељски објекти. Сваки угоститељски објекат има своју шифру на основу које се у књиговодству врши финансијско-материјално задуживање – раздуживање.

Формирана документација која прати фактуру (отпремница, пријемница, итд...) потписује се од стране помоћника директора Сектора и прослеђује се Одељењу за финансијско-рачуноводствене и аналитичке послове на плаћање у законом предвиђеном року, а копије истих докумената и требовања се дају Одељењу за књиговодствене послове и финансијско извештавање.

5.3. Израда норматива и ценовника

У Управи су израђени и примењују се следећи нормативи:

- норматив јела, посластица, топлих и хладних напитака за угоститељско-репрезентативне услуге;
- норматив јела, посластица, топлих и хладних напитака за угоститељско-ресторanske услуге.

Процеси у изради норматива:

У случају потребе начелник Одељења за угоститељско-протоколарне или ресторанске услуге даје предлог помоћнику директора Сектора да се уради допуна норматива за одређену врсту јела.

Израда норматива врши се од стране руководиоца Групе за кулинарство или посластичарство, а уколико су допуне већег обима формира се комисија која даје предлог за израду новог норматива.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИЉЕСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

Израда пратећих аката за допуне и измене норматива врши се у Одељењу за набавку, контролу исправности, усклађиштење и дистрибуцију робе.

Израђене измене и допуне потписује директор Управе на предлог помоћника директора Сектора.

Процеси за израду ценовника:

По завршетку поступка јавних набавки и добијања уговора о набавци добара (хране и пића), анализирају се и упоређују цене артикала у претходном и важећем уговору, као и количина робе на залихама у угоститељским објектима.

Ценовник пића и хране доноси се и усклађује са решењем о начину формирања цена угоститељско-ресторанских и угоститељско-репрезентативних услуга и нормативима, и то:

- Решењем о утврђивању продајних цена угоститељских услуга (Ценовник пића);
- Решењем о утврђивању ценовника јела и послостица угоститељско-ресторанских услуга;
- Решењем о утврђивању ценовника јела и послостица угоститељско-репрезентативних услуга.

Наведене ценовнике потписује директор Управе на предлог помоћника директора Сектора.

5.4. Осигурање безбедности хране

Безбедност хране је дефинисана кроз НАССР пословник из ког произилазе упутства и записи који су усклађени са законском регулативом Републике Србије у области безбедности хране и то:

- контрола пријема робе кроз проверу документације према захтевима пословника НАССР;
- контрола складиштења према захтевима пословника НАССР;
- контрола припреме и излагања јела на линије и приликом послужења;
- микробиолошка контрола готових производа (узимање узорака хране у објектима) у овлашћеној лабораторији;
- микробиолошка контрола хигијене радних површина (узимање брисева у објектима) у овлашћеној лабораторији;
- интерна провера свих кухиња и ресторана врши се у сарадњи са Министарством унутрашњих послова.

5.5. Санитарни прегледи

По налогу начелника Одељења или шефа Одсека, запослени на пословима који захтевају санитарни надзор у Сектору, упућују се на санитарни преглед пре заснивања радног односа, а потом редовно на сваких шест месеци.

Запослени се упућује на санитарни преглед уз оверени упут (гарантно писмо), санитарну књижицу и узорке који се дају овлашћеној здравственој установи. По обављеном санитарном прегледу запослени добија потврду о извршеној услуги.

За извршену услугу санитарног прегледа здравствена установа издаје е-рачун који пролази редовну процедуру и даје се на плаћање.

Након завршеног санитарног прегледа санитарна књижица се оверава и враћа запосленом.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 6	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

Уколико је резултат санитарног прегледа позитиван здравствена установа шаље обавештење, решење о забрани рада, начелнику Одељења за контролу исправности о даљем поступању и примени превентивних мера. Процедура налаже поновни санитарни преглед након чега се санитарна књижица оверава и запослени упућује на рад.

5.6. НАССР пословник

Основне компоненте НАССР пословника:

- одлука о формирању НАССР тима,
- изјава о политици безбедности хране,
- обим примене,
- дијаграми тока – опис групе производа, процес припреме као и услови безбедности и квалитета,
- матрица анализе опасности и стабло одлучивања,
- стандардне опреативне процедуре,
- анализа опасности,
- план НАССР,
- валидација плана НАССР,
- законска регулатива,
- упутства која произилазе из процедуре,
- планови лабораторијских испитивања, контроле поступака рада, верификације и интерне провере,
- записи који произилазе из упутства.

5.7. Сервисирање угоститељске опреме и остале пратеће услуге

Одговорно лице угоститељске јединице након уоченог квара упућује захтев лицу задуженом за евидентирање кврова уређаја, који се потом прослеђује предузећу са којим је Управа склопила Уговор за ову врсту услуга. У евиденцију се уносе следећи подаци: уређај за поправку, адреса угоститељског објекта, ближка одредница (спрат), контакт особа и број телефона. По примљеном захтеву (позивање телефоном или слањем захтева у електронској форми) долази сервисер да изврши потребну поправку. Одговорно лице у објекту потписује радни налог или реверс о извршеној услуги који се, уз записник и фактуру, доставља Сектору за финансијско-материјалне послове на плаћање.

За улуге хемијског чишћења униформи, прања и пеглања радне одеће и текстилне галантерије, механичког чишћења хауба примењује се исти принцип, позивањем предузећа са којим је Управа склопила Уговор да изврши услугу, потписивањем потврда, радних налога или реверса од стране одговорног лица у објекту и на крају слањем истих уз фактуру Сектору за финансијско-материјалне послове на плаћање.

6. УПУТСТВА КОЈА ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ПРОЦЕДУРЕ

- УПУТСТВО НАЧИН ФОРМИРАЊА ЦЕНА УГОСТИТЕЉСКО-РЕСТОРАНСКИХ И УГОСТИТЕЉСКО-РЕПРЕЗЕНТАТИВНИХ УСЛУГА;
- УПУТСТВО НАЧИН НАПЛАТЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА И ПРЕДАЈЕ ПАЗАРА У УПРАВИ ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 7	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.

7. ЗАПИСИ – КОЛИ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ПРОЦЕДУРЕ

Назив записа	БРОЈ ПРИМЕРАКА	ПЕРИОД ЧУВАЊА	ОДГОВОРНОСТ ЗА ЧУВАЊЕ	ПРИЛОГ БРОЈ
ЕВИДЕНЦИЈА ЗАХТЕВА КОРИСНИКА УСЛУГА	1	ЕЛЕКТРОНСКИ		1
НАЛОГ-ЗАХТЕВ ЗА САНИТАРНИ ПРЕГЛЕД	1	ДО СПРОВОЂЕЊА САНИТАРНОГ ПРЕГЛЕДА	Запослени који је упућен на санитарни преглед	2

Дописи корисника за 2022. годину						
Ред бр	Датум пријема	Број дописа	Корисник	Опис предмета	Простављено	Архива
			- Јануар			
			01.01.2022.			

1
прилог

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 9	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ПРУЖАЊЕ УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА	ДАТУМ ИЗДАЊА: 16.3.2023.



ПРИЛОГ 2

Република Србија
УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
_____.2022. године
 Београд
 Немањина 22-26

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ

Булевар деспота Стефана бр.54А
 Београд

Молимо да извршите санитарни преглед _____, раднику-ци Управе за заједничке послове републичких органа, ради обављања задатака и послова за које је потребан санитарни преглед са уредним налазом, у складу са важећим Уговором.

В.Д. ПОМОЋНИКА ДИРЕКТОРА



Република Србија
УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
_____.2022. године
 Београд
 Немањина 22-26

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ

Булевар деспота Стефана бр.54А
 Београд

Молимо да извршите санитарни преглед _____, раднику-ци Управе за заједничке послове републичких органа, ради обављања задатака и послова за које је потребан санитарни преглед са уредним налазом, у складу са важећим Уговором.

В.Д. ПОМОЋНИКА ДИРЕКТОРА