

PRIRUČNIK ZA KORIŠĆENJE

OPŠTE

Pre uvođenja potrebnog Priručnika za korišćenje, O&M Co. daje opšti prikaz početnih faza rada, kako bi se videlo da O&M razume i na odgovarajući način se bavi poteškoćama koje se povezuju sa brzom mobilizacijom.

PERIOD PRE POČETKA

Ovaj period počinje sa zaključivanjem Ugovora i početkom rada i predviđa se da će trajati najduže šest nedelja. Za to vreme O&M Co. će svoje napore usmeriti na izvršenje sledećih suštinskih zadataka:

- Mobilizacija zaposlenih i opreme iz postojećih sredstava;
- Rekrutovanje zaposlenih i opreme;
- Postavljanje upravnih objekata na Naplatnoj rampi;
- Prikupljanje suštinskih podataka o inventaru;
- Priprema operativnih postupaka.

Uspostavljanje O&M tima smatra se suštinskim zadatkom zato što će ovaj tim biti odgovoran za nabavku i izvršenje ostalih najbitnijih zadataka.

PRATEĆE INFORMACIJE

U ovom odeljku utvrđeni su predlozi O&M Co. u vezi sa Priručnikom za korišćenje. U njemu su opisane odgovornosti i zadaci operatera, objekti i organizacija koji se koriste za rad i održavanje objekata projekta. Plan će obuhvatiti sledeće teme:

- Menadzment
 - Operater i njegove odgovornosti;
 - Struktura preduzeća O&M;
 - Operativni postupci i postupci održavanja;

- Period pre početka rada;
 - Period početka;
- Rutinsko održavanje
 - Sistem upravljanja rutinskim održavanjem;
 - Procena stanja infrastrukture;
- Postupanje u hitnim slučajevima
- Održavanje električnih instalacija;
- Zahtevi trećih lica;
- Interfejs sa trećim licima;
- Upravljanje radovima na putu;
- Usluge celog Preduzeća;
- Održavanje ostalih objekata;
- Pristup za potrebe inspekcija;

OPERATER I NJEGOVE DUŽNOSTI

Glavne karakteristike politike preduzeća O&M Co su sledeće:

- Bezbednost korisnika i zaposlenih biće glavni prioritet;
- Pružanje visokog nivoa usluga i primena trajnih mera za poboljšanje, mereno na osnovu pokazatelja učinka;
- Transparentno upravljanje što podrazumeva da će aktivnosti preduzeća O&M odgovornosti koje iz njih proističu biti u potpunosti dokumentovane i ažurirane. Ova dokumenta će za potrebe vršenja inspekcije biti dostupna organima vlasti.

O&M Co. će postaviti osam stalnih baza za održavanje pored Autoputa i četiri operativna centra blizu centralnih naplatnih stanica iz kojih će se mreža voditi i održavati. Ovim procesima će se upravljati iz Upravne zgrade u bazi za održavanje u Obrenovcu. Ovaj Kontrolni centar će biti odgovarajuća kontaktna tačka u hitnim slučajevima.

O&M Co. će biti odgovoran za rad i održavanje svih projektnih objekata. Glavne odgovornosti će obuhvatati:

- funkcionisanje i održavanje autoputa;
- vršenje odgovarajuće koordinacije svih radova sa susednim lokalnim organima, lokalnim zajednicama i preduzećima;
- reagovanje u slučaju incidenata i hitnih slučajeva u skladu sa utvrđenim bezbednosnim postupcima;
- naplata putarina;
- rad naplatnog mesta na način koji svodi na najmanju moguću meru čekanje u redovima i kašnjenja u saobraćaju;
- rad Kontrolnog centra 24 sata dnevno;
- prisustvo patrola na terenu 24 sata dnevno;
- rad naplatnih mesta 24 sata dnevno;

- odnos sa ostalim organima, organizacijama i javnošću;
- vođenje evidencija i informacija u vezi sa radom autoputa;
- održavanje opreme i objekata;
- upravljanje podugovaračima;
- planiranje i organizacija radova u skladu sa zahtevima saobraćaja.

STRUKTURA PREDUZEĆA O&M

Detaljni prikaz upravljačke strukture i nivoa zaposlenih dat je u dijagramima koji se nalaze u Prilogu 7 Ugovora o koncesiji. Slede definicije opštih upravljačkih odgovornosti.

Generalni direktor će nadgledati sve operativne aktivnosti i aktivnosti održavanja a glavni članovi tima će mu pomagati u pogledu Tehničkih pitanja, Upravljanja kvalitetom, Zdravlja i Bezbednosti i administracije.

DIREKTOR O&M

Direktor O&M će snositi opštu upravljačku odgovornost za korišćenje i održavanje Projektnog puta. Ovo podrazumeva odgovornost za sledeće:

- budžeti;
- zaposleni;
- unutrašnja i spoljna koordinacija svih aktivnosti;
- kontrola troškova;
- vođenje evidencija;
- izveštavanje;

- usklađenost sa ugovorima;
- operativne aktivnosti i aktivnosti održavanja;
- poslovno računovodstvo;
- angažovanje zaposlenih;
- obučavanje zaposlenih;
- rad podugovarača;
- kontrola kvaliteta;
- raspodela sredstava;
- pregovori u vezi sa ugovorima;
- platni spisak;
- prioriteti u radu;
- načini i postupci za smanjivanje troškova i efikasnost.

SERVISNE SLUŽBE

Hijerarhija odgovornosti unutar preduzeća O&M Co. biće uspostavljena tako da obuhvati četiri glavne oblasti poslovanja:

- operativno odeljenje za naplatu. Njime će upravljati Direktor za putarine & opremu koji će snositi opštu odgovornost za realizaciju i upravljanje naplatom putarine,
- operativno odeljenje održavanja & upravljanja. Njime će upravljati Direktor održavanja i upravljanja saobraćajem koji će snositi opštu odgovornost za realizaciju rada i održavanja autoputa,
- administrativno odeljenje, koje nadgleda brigu o klijentima, administraciju i računovodstvo. Njime će upravljati Finansijski direktor koji će snositi opštu odgovornost za finansije, računovodstvo i interfejs sa klijentima, uključujući i postupanje u slučaju nenaplaćivanja putarine i postupanje sa zahtevima trećih strana,

- pravno odeljenje koje će se baviti pravnim pitanjima. Njime će upravljati Šef pravnog odeljenja koji će snositi opštu odgovornost za pravna pitanja preduzeća O&M.

Ove Servisne Službe su detaljnije opisane u narednim odeljcima.

SLUŽBA ZA PUTARINE

Odeljenje zaduženo za putarine će vršiti sledeće usluge:

- razvoj postupaka za naplatu putarina koji će obuhvatiti primenu, redovni pregled i ažuriranje;
- administracija u vezi sa zaposlenima na naplati putarina;
- organizacija naplate putarine uključujući i razmatranje dnevnih i nedeljnih saobraćajnih predviđanja kako bi se obezbedili odgovarajući nivoi radne snage u naplatnim kabinama;
- održavanje odličnih odnosa sa korisnicima u naplatnoj kabini;
- sastavljanje izveštaja u skladu sa zahtevima.

DIREKTOR NAPLATE PUTARINA I OPREME

Direktor naplate putarine i opreme biće zadužen za opšti rad na naplati putarine i njegove odgovornosti će obuhvatiti:

- svakodnevno upravljanje naplatom putarine uključujući upućivanje zaposlenih;
- praćenje realizacije naplate putarina, kako automatskim tako i ručnim sistemima, uz utvrđivanje mera za poboljšanja u pružanju usluga;
- odgovornost za zaposlene na naplati;
- utvrđivanje i rešavanje tehničkih problema sa sistemom putarina;

- obezbeđivanje osoblja i opreme neophodnih da se osigura da naplata putarina ispunjava zahteve iz ugovora;
- obezbeđivanje ispunjenosti sigurnosnih mera za čuvanje sakupljenog novca;
- usklađenost sa utvrđenim metodama i postupcima za vreme svih faza naplate putarina, uključujući i usklađenost sa računovodstvenim postupcima;
- održavanje sistema putarina i opreme;
- obezbeđivanje usluga naplate putarina u okviru obrtnog kapitala i budžetskih ograničenja iz odobrenog plana upravljanja.

Direktor putarina i opreme će, posebno, upravljati Procesom prenosa sredstava, koji će obuhvatati sledeće:

- obezbeđivanje da se sakupljeni novac nalazi na sigurnom mestu;
- usklađivanje sakupljenog iznosa sa prihodom koji je izračunat na osnovu obima saobraćaja;
- priprema sakupljenog novca za dalji transport;
- izvršenje neophodnih postupaka i dokumentacije za prenos novca uz davanje pregleda sakupljenog novca itd;
- pribavljanje računa od Transportnog preduzeća.

Opis prenošenja novca je dat samo u grubim crtama i isti će biti razvijen u skladu sa detaljnim razgovorima sa bankarskim institucijama i policijom. Dnevne priznanice iz blagajni sa naplatnih rampi brojaće se kako bi se obezbedilo obračunavanje sakupljenih iznosa i provera istih na osnovu računa primljenih od strane transportnog preduzeća i banke. Planirano je da specijalizovano preduzeće za obezbeđenje preuzme prenošenje novca.

ŠEFOVI STANICA, ŠEFOVI SMENA I LICA KOJA NAPLAĆUJU PUTARINU

Šefovi stanica će upravljati i kontrolisati šefove smena i lica koja naplaćuju putarinu. U skladu sa prognozama saobraćaja, maksimalan broj lica koja naplaćuju putarinu će biti potreban prema sledećoj specifikaciji:

- Centralna naplatna stanica “Horgoš” – 60 lica koja naplaćuju putarinu;
- Centralna naplatna stanica “Novi Banovci” – 55 lica koja naplaćuju putarinu;
- Centralna naplatna stanica “Ostružnica” – 35 lica koja naplaćuju putarinu;
- Centralna naplatna stanica “Požega” – 31 lica koja naplaćuju putarinu.

Instaliranje ETC (Elektronski sistem naplate) O&M Co. će nastojati da smanji broj lica koja naplaćuju putarinu. Stvaran broj lica koja naplaćuju putarinu u određenom trenutku zavisiće od saobraćaja i broja traka za ručnu naplatu.

Glavni zadaci Šefa stanice biće:

- upravljanje zaposlenima
- obezbeđivanje bezbednosti zaposlenih i sakupljenog novca;
- ručno funkcionisanje sistema u slučaju pada automatskog sistema;
- odlučivanje o broju traka koje treba da budu otvorene i obezbeđivanje dostupnosti lica koja naplaćuju putarinu;
- usklađivanje planova za rad po smenama;
- vođenje evidencija;
- čuvanje ključa za obezbeđenu prostoriju;
- rad u okviru kontrole budžeta koja je utvrđena od strane Direktora putarine i opreme;
- bavljenje transportom novca izvan uobičajenog radnog vremena;
- obezbeđivanje da se sve odvija u skladu sa postupcima naplate putarine.

(Ovaj spisak dužnosti nije konačan, biće razvijeni postupci za utvrđivanje praksi koje se zahtevaju za svaki aspekt naplate putarina.)

Glavni zadaci lica koja naplaćuju putarinu a putarine biće sledeći:

- obezbeđivanje da se sve odvija u skladu sa postupcima naplate putarina.
- klasifikacija svih vozila prema strukturi putarine;
- naplata putarine u skladu sa strukturama putarine;
- rad sa barijerama i sistemom kontrolnih signala;
- rad sa različitim metodama plaćanja;
- postupanje sa stranim valutama;
- postupanje sa oslobođenim saobraćajem;
- popunjavanje formulara koje treba popuniti za vreme smene (tovarni list, prikaz gotovine...);
- utvrđivanje i klasifikacija grešaka u plaćanju;
- pomoć u kretanju novca, kada se to zahteva;
- postupanje sa sigurnosnim alarmima u skladu sa zahtevima postupaka za naplatu putarina;
- postupanje u slučaju incidenata sa opremom za putarinu;
- naplata;
- preduzimanje među-obračuna kada se to zahteva;
- postupanje sa vozačima koji odbijaju da plate ili nemaju dovoljno novca, u skladu sa postupcima za naplatu putarina;
- odgovaranje na pitanja vozača.

(Ovaj spisak dužnosti nije konačan, biće razvijeni postupci za utvrđivanje praksi koje se zahtevaju za svaki aspekt naplate putarina.)

Zaposleni na naplati će biti u potpunosti obučeni za postupke naplate putarine. Biće razvijeni detaljni postupci za proces naplate putarine koji će predstavljati centralni element programa obuke. Ovi postupci će biti predmet stalnog praćenja i ažuriranja kako bi se u obzir uzimali problemi i poteškoće sa kojima se lica koja naplaćuju putarinu i sreću nove tehnologije i druge mere za poboljšanje pouzdanosti sistema.

Uvođenje interfona i alarma u svaku naplatnu kabinu i CCTV sistema u svakoj naplatnoj traci i iznad celog naplatnog mesta poboljšaće bezbednost procesa naplate putarine.

OPERATERI HARDVERA I SOFTVERA

Operateri hardvera i softvera će obezbediti održavanje sistema naplate putarine.

Njihovi glavni zadaci biće sledeći:

- upravljanje opremom za naplatu i staze;
- upravljanje unosom i praćenjem podataka u kompjuterskom sistemu;
- održavanje svih kompjutera, baza podataka i softvera koji se koriste za potrebe putarine;
- rad u okviru budžetske kontrole utvrđene od strane Direktora putarina i opreme.

DIREKTOR KONTROLE I KONTROLORI

Direktor kontrole odgovoran je za prikladnost i valjanost rada šefova stanica, šefova smene i lica koja naplaćuju putarinu. On takođe upravlja odeljenjem kontrole, organizuje i koordinira rad kontrolora.

Njegovi glavni zadaci biće sledeći:

- praćenje i upravljanje odeljenjem kontrole
- organizacija i koordinacija rada kontrolora;
- izveštaji o radu odeljenja putarina;

- ispitivanje eventualnih nepravilnosti;
- određivanje disciplinskih mera.

Kontroli vrše direktan nadzor nad odeljenjem putarina. Njihovi glavni zadaci biće sledeći:

- direktno posmatranje šefova stanica, šefova smena i lica koja naplaćuju putarinu;
- odgovornost za sprovođenje svih propisa u vezi sa iznosima putarine;
- izveštavanje o eventualnim nepravilnostima.

SERVIS ZA SAOBRAĆAJ, BEZBEDNOST I ODRŽAVANJE

Servis za saobraćaj, bezbednost i održavanje na auto putu će obezbediti bezbednost klijenata i zaposlenih u preduzeću. Ovaj servis će obezbediti svakodnevni rad Projektnih objekata, rutinsko i zimsko održavanje, kao i održavanje infrastrukture i povezane opreme.

- obezbeđivanje stalnog prisustva u Kontrolnom centru radi koordinacije u hitnim slučajevima i izveštavanja o incidentima koji čine vezu između naplate putarina i odeljenja za upravljanje putevima i ostalih hitnih službi;

Servis za saobraćaj, bezbednost i održavanje obuhvatiće:

- upravljanje saobraćajem zajedno sa Asistentima Kontrolnog centra koji su na dužnosti;
- sistem za praćenje saobraćaja i nadzor;
- pomoć korisnicima;
- odgovaranje na pitanja Javnosti ili klijenata izvan radnog vremena;
- inspekcije i ciklično održavanje;
- održavanje prilaznih puteva i saobraćajnih petlji;
- održavanje zgrada;

- održavanje mostova i drugih objekata;
- održavanje opreme (vremenska stanica, brojanje saobraćaja, RMMS, itd.)
- održavanje kompjutera, baze podataka i softvera (izuzev za putarine).

Direktor održavanja i upravljanja saobraćajem biće odgovoran za sledeće:

- bezbednost puteva;
- upravljanje saobraćajem;
- opšte održavanje;
- zimsko održavanje;
- kontrola režima i utvrđivanje nedostataka;
- opravke objekata, komunalija, kompjutera i mreže;
- pružanje pomoći korisnicima;
- razvoj, pregled i ažuriranje potrebnih postupaka.

Direktor održavanja i upravljanja će nalogati i pratiti preventivno održavanje, popravke i povezane aktivnosti i određivati zaposlene, opremu i materijal potrebne za ove usluge.

Servis za saobraćaj, bezbednosti i održavanje i njegovi zaposleni biće u potpunosti obučeni u postupcima za bezbednost i održavanje. Biće razvijen detaljni opis svih aspekata ovog posla a program obuke će obezbediti da zaposleni budu svesni i u mogućnosti da postupaju u skladu sa utvrđenim postupcima. Ti postupci će se stalno ažurirati i unapređivati kako bi uzeli u obzir probleme sa kojima se zaposleni sreću, nove tehnologije i druge mere za poboljšanje pouzdanosti sistema.

FINANSIJSKO-ADMINISTRATIVNO ODELJENJE

Finansijsko i administrativno odeljenje biće odgovorno za sledeće:

- opšte administrativne poslove preduzeća;
- upravljanje zaposlenima, platni spisak;
- računovodstvo i finansije;
- obuku zaposlenih;
- primenu;
- zahteve klijenata i upravljanje reakcijama za vreme radnog

vremena. Finansijski direktor biće odgovoran za:

- opšte finansijsko izveštavanje;
- pripremu faktura;
- nadgledanje svih revizija;
- računovodstvo;
- nadgledanje izveštaja o novcu primljenom po osnovu naplate putarine;
- informacije o budžetu
- brigu o klijentima.

Finansijski direktor će obezbediti da se svi fiskalni programi i zadaci obavljaju na efikasan i ekonomski način, u potpunom skladu sa politikama i propisima Vlade i preduzeća.

Finansijski direktor biće zadužen za koordinaciju programa obuke za sve zaposlene.

RAD I POSTUPCI ODRŽAVANJA

Detaljno Uputstvo za rad i održavanje uzeće u obzir sledeće kriterijume:

- vrste opreme i instalacija;
- preporuke proizvođača;
- sisteme inspekcija koji su utvrđeni Ugovorom,

Ciljevi ovih postupaka su da se:

- obezbedi bezbednost klijenata;
- obezbedi bezbednosti radova;
- utvrde standardi za kontrolu kvaliteta;
- detaljno opiše način rada;
- obezbedi da oprema postigne svoj planirani radni vek;
- obezbedi da se održavanje puteva, administrativnih zgrada i naplatnih traka vrši u skladu sa ugovorenim zahtevima;
- utvrdi preventivno i periodično održavanje u skladu sa nekoliko kriterijuma kao što su operativno vreme, tok saobraćaja, starenje opreme, stepen dotrajalosti i uticaj na učesnike u saobraćaju itd.

Ovo Uputstvo obuhvatiće sledeće teme (ovaj spisak nije konačan):

- Zdravlje i bezbednost
- kupovina
- finansije, uključujući
 - bankovne račune
 - troškove

- izveštavanje
- reviziju.

Kontrola kvaliteta će

obuhvatiti:

- upravljanje putarinama i saobraćajem
- ciklično održavanje
- rutinsko održavanje (uključujući detaljne inspekcije)
- pod-ugovorene radove .

naplata putarina uključuje:

- Nadzor putarine :
 - oprema naplatnog mesta
 - upravljanje licima koja naplaćuju putarinu
 - upravljanje opremom
 - bezbednost
 - tokovi informacija
 - postupanje po zahtevima klijenata
 - planiranje smena
 - kraj smena
 - prenos sredstava
 - verifikacija sistema za klasifikaciju vozila
 - verifikacija sistema za brojanje vozila
- Naplata putarine:
 - aktivnosti
 - Klasifikacija vozila
 - Struktura putarine
 - sredstva plaćanja
 - kršenje
 - neplaćanje od strane klijenata
 - postupanje po zahtevima klijenata
 - veći incidenti
 - kretanje novca
 - bezbednost
 - prekidi;

. upravljanje

saobraćajem:

- aktivnosti
 - oprema
 - telefon za hitne slučajeve
 - spisak ljudi i organizacija koje treba kontaktirati
 - veza sa Patrolama i Vozilima za hitne slučajeve;
- hitne službe:
 - plan za bezbednost
 - zatvaranje objekata
 - obustavljanje naplate putarine
 - saobraćajni incidenti
 - veza sa trećim licima
- sanacija vozila;
- ciklično održavanje;
- rutinsko održavanje;
- inspekcije;
 - naplatnog mesta
 - zgrada
 - autoputa
 - mostova.
- zimsko održavanje;
- upravljanje zaštitom životne sredine.

PERIOD PRE POČETKA RADA

Koncesiono preduzeće kao i O&M Co. obezbediće svu neophodnu tehničku i administrativnu pomoć u radu i održavanju za vreme perioda pre početka rada. O&M Co. ima sveobuhvatno iskustvo u radu i funkcionisanju putne mreže i u potpunosti razume radove koji su neophodni za vreme ovog veoma važnog perioda projekta. Razvoj postupaka, utvrđivanje sistema rada kao i uspostavljanje veze sa trećim licima su od suštinskog značaja kako bi se obezbedilo da operativni period počne na najbolji mogući način.

Vršenje naplatnih usluga je veoma specifična delatnost i broj potencijalnih radnika sa ovom vrstom iskustva u blizini autoputa biće veoma ograničen.

Stoga će specijalizovano lice sa sveobuhvatnim znanjem i iskustvom u vezi sa naplatom putarine obučiti Lica koja naplaćuju putarine za korišćenje sistema za naplatu putarine i postupaka putarine.

PERIOD POČETKA

Ovaj period uglavnom obuhvata instalaciju za naplatu putarina pre puštanja u rad, a posle i samo puštanje u rad, ali će to zavisiti od izgradnje i razvoja objekata za putarinu od strane trećih lica. O&M Co. će učestvovati u ovim zadacima vezanim za puštanje u rad i posebnu pažnju poklanjajući proverama koje se odnose na bezbednost saobraćaja, poput:

- provera električnih i mehaničkih sigurnosnih sistema;
- verifikacija pokrivenosti video signalom;
- verifikacija i provera postupaka Kontrolnog centra (komande, alarmi, nadzor...);
- provera kontrole pristupa oblasti naplatne rame u hitnim slučajevima (zatvaranje na nivou prilaznih puteva i na nivou naplatnog mesta);
- izvodice se sigurnosne vežbe sa raznim spoljnim učesnicima a posebno sa hitnim službama i službama za puteve.

RUTINSKO ODRŽAVANJE

Sledeće aktivnosti, kao što je utvrđeno u Prilogu 7, Specifikacije, predstavljaju deo Rutinskog održavanja:

- održavanje putnog pojasa;
- održavanje odvodnog sistema;
- održavanje nestabilnih padina useka i bočnih useka;

- održavanje putnih elemenata;
- održavanje trotoara;
- održavanje saobraćajne signalizacije i putnog nameštaja;
- rutinsko održavanje objekata;
- zimsko održavanje;

SISTEM UPRAVLJANJA RUTINSKIM ODRŽAVANJEM

O&M Co. predlaže korišćenje kompjuterizovanog sistema za upravljanje održavanjem. Ovaj kompjuterizovani sistem upravljanja će beležiti sve rezultate inspekcija, radne naloge za popravke utvrđenih nedostataka i povezivati te naloge i inspekcije sa postojećim podacima o inventaru. Sistem ima podatke o inventaru na osnovu baze mape i biće povezan sa paketom pitanja za klijente koji omogućavaju pozivanje upitnika na stavke inventara. Na ovaj način se mogu unositi komentari klijenata na osnovu kojih mogu biti pokrenute inspekcije i otklanjanje eventualnih nedostataka čime se omogućuje pro-aktivan odgovor na predmetni upitnik.

Podaci o inventaru i zahtev inspekcije biće uneti u ručne uređaje za beleženje podataka kao bi podaci o inspekciji i izvršenju mogli da se evidentiraju na terenu i unesu u glavni sistem ili putem mobilne telefonske veze ili direktnim pristupom kontrolnom centru.

PROCENA STANJA INFRASTRUKTURE

Sledeće aktivnosti utvrđene su u Prilogu 7, Specifikacije. Važno je redovno vršiti inspekcije projektnog puta kako bi se uspostavila odgovarajuća preventivna strategija održavanja i kako bi se obezbedio odgovarajući odgovor na promenljive uslove.

Projektne inspekcije su podeljene na različite kategorije:

- inspekcija puta;
- inspekcija putnog objekta;

Inspekcija i okončanje izvršenih radova na održavanju biće evidentirani u ručnim uređajima za beleženje podataka. Ovo će omogućiti beleženje rezultata inspekcija za vreme trajanja same inspekcije kao i beleženje merenja i izvršenih poslova. Ručni uređaji za beleženje podataka će se uneti u sistem održavanja po povratku u kontrolni centar ili u druge kancelarije.

Specifikacija inspekcija je definisana tabeli dodele posla i u planu dinamike redovnog održavanja.

STRATEGIJA POSTUPANJA U HITNIM SLUČAJEVIMA

Tim za upravljanje poslovanjem biće prva tačka kontakta u Kontrolnom centru za postupanje u hitnim slučajevima. Izvan uobičajenog radnog vremena, Službenik na dužnosti u Kontrolnom centru snosiće punu odgovornost za donošenje odluke o odgovarajućem postupanju i mobilisanju radne snage. Veza sa trećim licima i hitnim službama ostvarivaće se preko Kontrolnog centra.

Ovo će biti detaljnije razvijeno u Strategiji za postupanje u hitnim slučajevima (SPHS). Službenik na dužnosti će proceniti potrebna sredstva naložiti zaposlenima da postupe na odgovarajući način kako bi se reagovalo u okviru utvrđenih vremenskih zahteva: u roku od najviše sat ili sat i po vremena izvan uobičajenih sati ukoliko je uputstvo primljeno od Hitnih službi (pri čemu uobičajeno vreme podrazumeva dane od ponedeljka do petka, od 08:00 do 18:00). Kako bi se ovo ostvarilo, obezbeđenje će na lokaciji biti prisutno 24 časa dnevno.

Postupanje u hitnim slučajevima će biti pripremljeno i utvrđeno u Detaljnom planu rada i održavanja.

Radna snaga će biti ovlašćena da radi pod direktnom komandom Hitne službe (vatrogasna brigada, na primer) koja inače kontroliše mesto incidenta. Taj rad će pokriti upravljanje saobraćajem (bezbednost lokacije) i čišćenje smeća. Oprema za reagovanje u hitnim slučajevima čuvaće se u bazama za održavanje.

Kao i kod svih službi reagovanja, iskustvo je pokazalo da je od suštinskog značaja voditi i sačuvati aktualne evidencije izvršenih postupaka. Sveobuhvatni sistem izveštavanja će biti uspostavljen ne samo da bi se pomoglo rešavanju zahteva trećih lica već i da bi isti imao ulogu baze podataka kako bi se izbeglo ponovno nastupanje nesrećnog slučaja ili incidenta i da bi Koncesiono preduzeće obratilo pažnju na određene lokacije koje bi mogle imati koristi od poboljšanja bezbednosti.

Operativno Preduzeće namerava da u slučaju nesreće ili prekida postupi proaktivno i razmatra mogućnost uvođenja službe za sanaciju kako bi se smanjila eventualna kašnjenja i ometanje javnosti. Operativno Preduzeće razmatra zaključivanje ugovora sa lokalnim preduzećima kojim bi se vozačima u nevolji ponudila usluga sanacije vozila. Osim toga, Operativno Preduzeće će u imati i dizalicu za kamione.

PLAN ZA BEZBEDNOSTI HITNE SLUČAJEVE

Plan za bezbednost i hitne slučajeve će biti utvrđen nakon povezivanja sa svim hitnim službama. Ovaj Plan će utvrditi načine, uslove i postupke za reagovanje u određenom broju slučajeva. Ciljevi Plana bezbednosti će biti sledeći:

- obezbeđivanje bezbednosti klijenata (javnosti) u svim okolnostima;
- obezbeđivanje, u najvećoj mogućoj meri, kretanja saobraćaja, iako saobraćajne trake mogu biti ograničene zatvaranjem od strane hitni službi;
- omogućiti brz povratak na normalne uslove saobraćaja nakon incidenta;
- utvrđivanje uloge svake od strana u različitim mogućim scenarijima;
- obaveštavanje javnosti o incidentima.

Razvoj planova bezbednosti odvićać se u radnim grupama koje će obuhvatati različite partnere, kao što su hitne službe, vatrogasna služba, policija i susedni lokalni organi vlasti. Plan će biti ovim organima kako bi isti bio odobren pre početka of Perioda rada.

Planovi će što jasnije utvrditi:

- opšte karakteristike lokacije;
- organizacionu strukturu zaposlenih koja je razvijena za postupanje u ovim slučajevima;
- strukturalna sredstva;
- materijalna sredstva;

- kadrove;
- razne vrste incidenata i ispravno postupanje u slučaju istih.

Plan za bezbednost i hitne slučajeve će biti revidiran nakon svakog većeg incidenta kako bi se obezbedilo da se u slučaju ovih incidenata postupa na najefikasniji način. Kako se iskustvo u radu na Projektnom putu i radu sa lokalnim organima bude uvećavalo, tako će se vršiti i izmene i prilagođavanja ovih planova.

Plan za bezbednost i hitne slučajeve će uglavnom opisati sledeće:

- Asistent na dužnosti u Kontrolnoj sobi može primiti izveštaje o incidentu ili zahtev za pružanje pomoći od sledećih opštih izvora:
 - zapažanja CCTV
 - informacije dobijene od vozača na naplatnom mestu;
 - telefonski poziv Hitne službe ili klijenta;
 - ili direktno zapažanje zaposlenih na radu i na održavanju.
- Asistent postupa zavisno od ozbiljnosti incidenta i inicira sledeći odgovor:
 - podugovarače za sanaciju u slučaju lakših kvarova. Ovo može uključivati, na primer, popravku ili vuču vozila koja su sišla sa Projektnog puta do odgovarajućeg unapred dogovorenog mesta;
 - preduzeće prisustvuje mestu događaja i pruža pomoć;
 - obaveštavanje hitnih službi u slučaju nesreće koja za posledicu ima povređene osobe ili oštećenja instalacija;
 - službe preduzeća i hitne službe (Protiv požarna zaštita) u slučaju požara;
 - obaveštava radio stanice koje emituju informacije o saobraćaju.

- U svim slučajevima, Kontrolni centar će biti u bliskom kontaktu sa hitnim službama koje onda mogu da intervenišu na odgovarajući način. U slučaju opasnosti od terorističkog napada, hitne službe će biti odgovorne za donošenje odluka. Hitne službe će takođe određivati način postupanja koji se zahteva u slučaju udesa.
- Zaposleni u Kontrolnom centru će rad usmeravati tako da se obezbedi najviši nivo bezbednosti. Oni mogu, na primer, da zatvore naplatnu rampu u pravcu udesa kako bi se prekinuo saobraćaj u pravcu incidenta i podignu barijere u suprotnom pravcu da bi se povećao protok saobraćaja.
- Periodično će se vršiti sigurnosno vežbe, uz učešće raznih trećih strana. Na kraju svake vežbe i nakon svakog većeg udesa biće održan sastanak i biće pripremljen izveštaj kako bi stečeno iskustvo moglo da se proceni i postupci poboljšaju.

Hitni slučajevi uključuju između ostalog i sledeće:

- kritičke/manje incidente u okviru Projekta,
- hemijske izlive,
- pokušaje samoubistva,
- provalnike,
- poplave,
- opasnost od bombi,
- snažne vetrove ili maglu,
- požare u zgradi uprave.

ODRŽAVANJE ELEKTRIČNIH INSTALACIJA

O&M Co. će za održavanje i popravke osvetljenja, električne opreme i opreme za komunikaciju imati pomoć specijaliste. Veći deo svakodnevnih ciklični opravki i radova na nepredviđenim događajima u vezi sa električnim instalacijama obavljace zaposleni na održavanju koji će biti obučeni i ovlašćeni za takve poslove

. Zadaci koji zahtevaju specijaliste biće obavljeni odstrane podugovarača koristeći mogućnost poziva.

Načinjene su pretpostavke u vezi sa potrebama za popravkama električnih instalacija uključujući stubove za osvetljenje, kule na visokim stubovima i saobraćajne znakove. Inspekcije bezbednosti vršiće proveru ispravnosti sijalica a noćne inspekcije vršiće se iz vozila u pokretu. Promena sijalica vršiće se u skladu sa zahtevima utvrđenih ugovorom.

Nedostaci koji predstavljaju momentalnu i neprihvatljivu strukturalnu ili električnu opasnost za javnosti ili zaposlene biće otklonjeni u roku od 24 časa od momenta kada su ustanovljeni. Manje ozbiljni nedostaci, koji ne predstavljaju takvu opasnost biće otklonjeni u utvrđenom roku od šest meseci kao deo održavanja.

Sistem visokog napona, transformatori, table za distribuciju, sistemi na motorni pogon održavaće se u skladu sa uputstvom proizvođača.

Dizel generator za hitne slučajeve u naplatnoj rampi održavaće se u skladu sa uputstvom proizvođača opreme. Generator će se uključivati jednom mesečno na probni period u trajanju od dva sata. Uključivanje će biti automatsko to jest vršiće se simulacija hitnog slučaja.

INSPEKCIJA SISTEMA NISKOGL NAPONA

Sve informacije o sigurnosnoj opremi se prenose putem niskonaponskih signala preko kablova sa više parica ili ili putem optičkih kablova. Ovo se takođe odnosi i na komunikacijske sisteme.

Svi ovi sistemi biće stalno praćeni pomoću sistema nadzora a čim neki od ovih sistema utvrdi grešku aktiviraće se alarmi u kontrolnom centru.

Podugovor za održavanje će biti zaključen kako bi se obezbedila pomoć specijalista i održavanje kontrolne opreme.

ZAHTEVI TREĆIH LICA

Odeljenje finansija i računovodstva O&M Co. će upravljati postupcima za nadoknadu troškova štete na Projektnim objektima koje su prouzrokovane od strane trećih lica. Kompjuterizovani sistem za upravljanje održavanjem čuvaće podatke o popravkama uključujući i pregled sredstava, opreme i rada utrošenih pri popravci.

Problem u vezi sa nadoknadom ovakvih troškova je utvrđivanje trećeg lica koje je prouzrokovalo štetu. Kod većih incidenata policija je uvek uključena i podaci o takvom

trećem licu će uvek biti poznati. U ovim slučajevima O&M Co. će biti uključen u postupanje u slučaju incidenta tako što će obezbediti objekte, obavljati privremeno upravljanje saobraćajem i pomagati u uklanjanju oštećenih vozila i na taj način će imati detaljno znanje o incidentu. Postoji, međutim, jedan broj manje bitnih incidenata pri kojima se objektima nanosi šteta ali je krivac u mogućnosti da pobegne neprimećen. Tako nastala šteta uglavnom podrazumeva manja oštećenja zaštitne ograde, stubova za osvetljenje i sličnog. U takvim slučajevima malo je verovatno da ćemo mi ili Policija biti obavešteni o incidentu, iako će patrole i inspekcije izvestiti o šteti.

O&M Co. namerava da nadoknadi troškove otklanjanja šteta prouzrokovanih od strane trećih lica kada god je takvo treće lice poznato. Administrativni sistem će biti organizovan tak da omogući da se prati napredovanje takvih zahteva i preduzimanje odgovarajućih mera za nadoknadu troškova. Ovim zahtevima će se uglavnom u ime trećih lica baviti osiguravajuća društva a ukoliko je treće lice povređeno u udesu koji je izazvao štetu sa zahtevima će se postupati blagonaklono.

O&M Co. će razmotriti mogućnost da za nadoknadu troškova upotrebi sudove nadležne za sporove manjih vrednosti ili pravni sistem, ukoliko se takav pristup bude smatra komercijalno ispravnim.

U slučajevima u kojima ima mrtvih, O&M Co. će postupati diskretno i uz uvažavanje porodica. U takvim slučajevima, O&M Co. će zbog nadoknade troškova kontaktirati samo osiguravajuća preduzeća i izbegavati, u meri u kojoj je to moguće, kontakt sa porodicom preminulog.

INTERFEJS SA TREĆIM LICIMA

Postupak će obezbediti:

- potpune konsultacije i saradnju između svih strana, u meri u kojoj je to moguće;
- da sve strane imaju dovoljne mogućnosti da razmotre pokrenuta pitanja;
- dostupnost potrebnih informacija;

- vođenje evidencija o merama koje su dogovorene sa trećim licima;
- reviziju i ažuriranje postupka u smislu stečenog iskustva;
- postojanje postupka koji omogućava rešavanje spornih pitanja.

O&M Co. je svesna nacionalnog i lokalnog značaja Projektnog puta i sa javnošću će postupati na profesionalan način. Generalni direktor će biti imenovan za Osobu za kontakt u pogledu Aktivnosti vezanih za rad i održavanje i biće odgovoran za sve aspekte Projekta koji imaju veze sa javnošću.

Kao što je u prethodnim odeljcima opisano, sva pitanja i žalbe javnosti primaće se u Kontrolnom centru i biće evidentirani u Kompjuterskom sistemu za upravljanje održavanjem. Ovaj sistem će žalbe unositi tako što će se podaci iz žalbi povezivati sa inventarom i nalazima inspekcija. Mere preduzete za sanaciju takođe će biti evidentirane na transparentan način. Ove informacije koristiće se za izradu mesečne evidencije poziva i preduzetih mera. O&M Co. namerava da na žalbe javnosti odgovara u unapred utvrđenom roku od deset dana.

Još jedno osetljivo pitanje je odgovarajuće i blagovremeno obaveštavanje o radovima koji imaju posledice po javnost. Javnost je sa pravom zabrinuta u pogledu nedostatka dostupnih informacija u vezi sa radovima na putevima i očekivanim kašnjenjima i smetnjama u prošlosti. Iskustvo O&M Co. pokazuje da kada se daje dovoljno informacija i kada se lokalni organi konsultuju u vezi sa održavanjem javnost uglavnom upućuje malo ili nimalo komentara ili žalbi. Nedostatak informacija je često uzrok same žalbe. Stoga je O&M Co. opredeljen da se konsultuju sa trećim licima i da pruža informacije o radovima koji će prouzrokovati kašnjenja ili ometati javnost. O&M Co. takođe podržava davanje pouzdanih informacija o zatvaranju traka i prouzrokovanom trajanju putovanja budući da je pouzdanost u planiranju putovanja mrežom autoputeva od primarne važnosti u pružanju usluge visokog standarda koja se očekuje od KONCESIONOG PREDUZEĆA.

UPRAVLJANJE RADOVIMA NA PUTEVIMA

Kontrolni centar koji se nalazi u bazi za održavanje "Obrenovac", biće centar iz kog će se nalagati sve operacije i aktivnosti vezane za putarinu. Ovo će obezbediti jednu kontaktnu tačku koja omogućava brzo reagovanje u slučaju udesa ili incidenta. Kontrolni kontakt telefon biće dat svim zainteresovanim licima uključujući i hitne službe a biće dostupan i javnosti kako bi ista mogla da prijavi nedostatke ili udes.

Operateri u kontrolnom centru će usmeravati odgovore upravljanja saobraćajem kako bi se

obezbedila bezbednost svih korisnika i zaposlenih. Operater će se nalaziti u ovom centru 24 časa dnevno. Kontrolni centar biće opremljen telefonom i telefaksom kako bi se omogućilo brzo donošenje odluka i reagovanje. Ova oprema će posebno obuhvatiti:

- centralizovani sistem upravljanja koji omogućava primanje informacija i alarma putem različitih senzora i omogućava prenos komandi do sledeće opreme:
 - osvetljenje;
 - signalizacija;
 - elektro dispečer;
 - naplatne trake zatvaranje/otvaranje;
 - sistem video kontrole;
 - sve unutrašnje i spoljne veze;
 - meteorološke stanice.

Operater u Kontrolnom centru moći će da kontaktira odgovarajuće organe i službe. Za tu svrhu, dostupna su razna obezbeđena sredstva komunikacije, posebno:

- telefonske i telefaks linije;
- direktna obezbeđena telefonska veza sa automatskim pozivanjem hitnih službi (protivpožarna služba);
- veza sa lokalnim radio stanicama koje emituju program lokalnoj oblasti.

Namera je da jedna radna stanica smeštena unutar Kontrolne sobe bude dostupna za upotrebu hitnih službi; ona će biti opremljena tako da omogući organu koji interveniše (službenici Policije, Protivpožarne službe) stalni kontakt sa njegovim sedištem. Ovo će omogućiti

Službama da kontrolni centar koriste kao sobu za incidente koja u realnom vremenu pruža informacije koje pomažu koordinaciju između operatera i policije.

Operativni postupak Kontrolnog centra zahtevaće vođenja evidencije u vezi sa sledećim važnim pitanjima:

- podaci o toku i sastavu saobraćaja;
- saobraćajnim incidentima i udesima;
- prihod od putarina;
- merenje potrošene električne energije;
- operativno vreme rotacionih mašina, svetlosne opreme;
- vreme izlaska na lice mesta.

Sve ove informacije koristiće se za utvrđivanje dnevnih, nedeljnih mesečnih i godišnjih izveštaja o raznim aktivnostima kako bi se omogućilo praćenje rada, otklanjanje slabosti i uvođenje poboljšanja.

NAPLATNA RAMPA

Naplatna rampa se može, u nekim slučajevima, koristiti za regulisanje saobraćaja smanjivanjem broja traka otvorenih za saobraćaj. U slučaju ozbiljnih dešavanja može biti neophodno preduzimanje sledećih mera:

- blokiranje barijera da bi se zabranio pristup delu sistema (u slučaju zatvaranja mosta na primer);
- obaveštavanje vozača o ozbiljnih događajima.

PATROLE

Ukoliko budu predviđeni ekstremni vremenski uslovi, tim od dva člana će patrolirati mrežom. Ukoliko potreba za zimskim održavanjem bude utvrđena na osnovu sistema za prognoziranje vremena ili inspekcije za vreme patroliranja, operativci će preduzeti odgovarajuće mere u smislu predlaganja preventivnog bacanja soli ili sličnih mera.

HITNI SLUČAJEVI

Operativci u pripravnosti nalaziće se na mestu udesa ili incidenta u okviru zahtevanog vremena reagovanja sa namerom da hitnim službama pomognu tako što će:

- obezbediti mesto primenom privremenog upravljanja saobraćajem (čunjevi);
- obavestavati kontrolnu sobu o događajima kako bi javnost preko radija dobijala informacije o trajanju putovanja i podatke o kašnjenju; pružati pomoć korisnicima;
- zahtevati mobilisanje dodatnih sredstava za postupanje usled incidenta.

USLUGE PREDUZEĆA

Direktor održavanja i upravljanja i pomoćnici direktora će biti na dužnosti izvan radnog vremena po nedeljnim smenama. Iako će Operateri Kontrolnog centra biti prisutni 24 časa dnevno tako što će raditi po smenama, može biti potrebno, u slučaju ozbiljnih događaja, (udesi ili slični incidenti) da se pozove rezervno osoblje koje je na dužnosti u stanju pripravnosti na poziv kod svojih kuća. Ovakav sistem će uključivati zaposlene na održavanju i zaposlene koji se bave javnošću i medijima.

U kontrolnom centru će na raspolaganju biti kompletni postupci kako bi se obezbedio pristup svih zaposlenih i kako bi se obezbedilo da postupci budu ispravno shvaćeni i dostupni. Obučavanje svih zaposlenih će biti pažljivo planirano i koordinirano kako bi se obezbedila svest o posledicama koje njihov rad može imati na bezbednost i da se odgovarajući odgovori učine kako i se zaštitila njihova pozicija i dobrobit javnosti.

KLIJENT/SLUŽBA PRIMENE

Administrativno odeljenje biće odgovorno za:

- razvoj i primenu komercijalne politike;
- razvoj i primenu politike oglašavanja;
- funkcionisanje centra za rad sa klijentima;

- davanje odgovora na pitanja klijenata kao što su:
 - žalbe
 - informacije o saobraćaju
 - opšte informacije o putarini i eventualno pretplata ETC
 - zahtev za ETC etiketama;
- održavanje ETC informacija za klijente (adresa, računi, sredstva plaćanja, itd.);
- održavanje i upravljanje zalihama ETC etiketa.

Centar za rad sa klijentima nalaziće se u zgradi uprave. Biće otvoren 5 dana u nedelji. Knjiga žalbi će se voditi i biti dostupna za kontrolu, i sadržaće podatke o merama koje su preduzete nakon prijema određene žalbe. Pozivi primljeni izvan radnog vremena biće automatski prebačeni rezervnom službeniku koji će primiti žalbu i preuzeti odgovarajuće mere.

ODRŽAVANJE OSTALIH OBJEKATA

Još neke karakteristike projektnog puta zahtevaju periodično obnavljanje zbog propadanja koje je uslovljeno saobraćajnim opterećenjem ili atmosferskim uslovima. Njihovo stanje će se redovno proveravati putem detaljne inspekcije koja će biti sprovedena u skladu sa zahtevima iz Priloga7, Specifikacije. U elemente koji mogu zahtevati obnavljanje spadaju, između ostalog:

- Stubovi za osvetljenje
- oprema za komunikaciju;
- obnavljanja objekata za naplatu i rampe.

STRATEGIJA I NABAVKE ZA ODRŽAVANJE OSTALIH OBJEKATA

Inspekcija ostalih objekata omogućit će predviđanja u pogledu verovatnoće i vremena nastupanja radova na obnavljanju ili zameni. Vreme za obavljanje takvih radova uzimaće u obzir ostale radove koji se realizuju na projektnom putu s ciljem korišćenja upravljanja saobraćajem koje je potrebno iz drugih razloga. Tipičan primer za to je kombinovanje zamene sigurnosne ograde sa obnavljanjem trotoara ili radovima na mostu. Ovim radovima će upravljati i obavljati ih operativno preduzeće ali će aktivnosti koje zahtevaju specijaliste biti podugovorene sa trećim licima, u skladu sa potrebama.

U nastavku je naveden radni vek određenih elemenata:

ELEMENT	Očekivani radni vek (godine)
OGRADA	20
SAOBRAĆAJNI ZNACI (VERTI. ELEMENTI)	11
SIGURNOSNE BARIJERE	15
SISTEMI ZA KONTROLU SAOBRAĆAJA	
Kontrolni centar i mreža podataka	10
SOS tačke	15
Signalizacija	15
Meteorološki	15
Detektori saobraćaja	12
ELEMENTI ZA DOVOD EL. ENERGIJE ELEKTRIČNA MREŽA. NIZAK NAPON	
Osvetljenje u objektima	20
Lampe	6
Sistem za dovod el. energije za kontrolu saobraćaja	20
Mreža osvetljenja	20
ELEKTRIČNA MREŽA. VISOK NAPON.	25
SISTEM ZA NAPLATU PUTARINA	15

OSTALI OBJEKTI: ODRŽAVANJE ZGRADA

Zgrada koja čini naplatnu rampu zahtevaće rutinsko održavanje i obnavljanje za vreme trajanja koncesije.

Održavanje zgrade obezbediće kontinuitet tehničkih, funkcionalnih aspekata objekata i istovremeno zadržavanje visokog estetskog kvaliteta.

ODRŽAVANJE SISTEMA KONTROE I PUTARINE

Tim za održavanje i lica koja naplaćuju putarinu moći će da:

- utvrde koji sklop je неисправan;
- utvrde poreklo greške;
- otklone poreklo greške;
- uklone неисправni sklop iz opreme za putarinu;
- zamene неисправni sklop rezervnim delom koji je uzet iz magacinske sobe na lokaciji.

Dovoljna zaliha rezervnih delova uključujući module, štampana kola i sklopove čuvaće se kako bi se obezbedilo brza i efikasna zamena неисправne opreme onda kada je to potrebno.

OPREMA ZA ODRŽAVANJE

Operater će za ispunjavanje svojih dužnosti i odgovornosti koristiti razne delove postrojenja i opreme. Koristiće posebno:

Težak kamion sa točkovima strukture 6x4
Plug za kamion 4,5m širine
Plug 4,5m širine u rezervi
Plug 4,0m širine u rezervi
Rasipač soli za kamion kapaciteta 4m ³
Rasipač soli za kamion kapaciteta 5m ³
Rasipač soli kapaciteta 4m ³ u rezervi
Rasipač soli kapaciteta 5m ³ u rezervi
Kamion cisterna kapaciteta 8m ³
Kamion sa dizalicom za transport saob. znakova i materija
Kamion sa dizalicom za transport kontejnera za smeće
Pikap za transport radnika, materijala i alata
Minibus za transport radnika kapaciteta 17+1
Specijalno vozilo UNIMOG sa potrebnom pratećom opremom
Gurač zemlje
Punjač
Viljuškar
Bušilica za zemlju
Pumpa za vodu i blato
Prateća oprema za ugradnju protivpružnica
Rotirajuća četka za pranje protivpružnica i znakova
rovokopač
Uređaj za pranje saob. znakova
Mašina za šišanje travnjaka
Mašine za obeležavanje puteva (horizontalna signalizacija)
Traktor sa kosilicom i ostalim uređajima
Prikolica sa horizontalnom i vertikalnom signalizacijom
Punjač za so
Električna kosilica
Grejder
Komplet za popravljjanje kompresora i cilindara
RUČNA MEŠALICA BETONA
ELEKTROGENERATOR
VODENI ČISTAČ (za objekte za naplatu putarine)
REZERVOAR ZA SO
POSTROJENJE ZA PRIPREMU SOLI

PRISTUP INSPEKCIJI

O&M Co. će funkcionisati kao transparentni sistem za upravljanje održavanjem dostupan za vršenje inspekcije. Ovaj sistem će kako je prethodno opisano utvrditi sistem inspekcije, utvrđene i preduzete aktivnosti za otklanjanje nedostataka uz omogućavanje traga revizije koji se uspostavlja kako bi se pokazala usklađenost sa ugovorom. O&M Co. preko svojih partnerskih preduzeća ima iskustvo u radu sa sistemima koji Klijentu omogućavaju da izvrši reviziju ugovora ili puštanja u rad od strane trećih strana .

BEZBEDNOST PUTEVA

O&M Co. će voditi računa o zahtevima koji se odnose na bezbedno korišćenje Projektnog puta od strane javnosti kako u vreme normalnog rada tako i za vreme velikih radova na obnavljanju. O&M Co. se obavezuje da će koristiti zaposlene koji su upoznati sa i imaju iskustvo u predmetnom poslu kao i da će obezbediti odgovarajuću obuku kako bi obezbedila poznavanje zdravstvenih i bezbednosnih aspekata.

Pri planiranju radova na Projektnom putu vodiće se računa o svim kašnjenjima i ometanjima javnosti koja će zbog takvih radova nastupiti. Vodiće se takođe računa o bezbednom radnom prostoru koji je neophodan da bi se radovi mogli fizički izvoditi i o mogućnosti da se radovi obavljaju izvan saobraćajnog špica.

Prethodno će odgovarajuće upozorenje ili obaveštenje biti upućeno javnosti, preduzimačima, hitnim službama, lokalnoj štampi, lokalnim većima kao i svom lokalnom stanovništvu na koje radovi utiču. O&M Co. će nastojati da meri naš učinak kako bi se odrazila ta pitanja vodeći evidenciju o sledećem:

- žalbe klijenata;
- kretanje broja udesa u uslovima upravljanja saobraćajem
- učinak bezbednosti na Projektnom putu.

U pogledu učinka bezbednosti na Projektnom putu, biće ispitano kretanje broja saobraćajnih udesa u poslednjih deset godina i o tom će se svake godine izveštavati kako bi se utvrdio razlog i omogućilo razvijanje dugoročne strategije. Naš cilj je da broj udesa na Projektnom putu bude niži nego na drugim auto-putevima u Srbiji.

Generalno, operativno preduzeće će održati visoki standard koji KONCESIONO PREDUZEĆE očekuje posebno vodeći računa o saobraćajnim znacima, linijama, osloncima, displejima o vidljivosti i sličnom i održavaće ih u dobrom stanju.

POVEĆANA POUZDANOST TRAJANJA PUTOVANJA

Operativno preduzeće razmatra objavljivanje ili pružanje pouzdanih informacija o trajanju putovanja široj javnosti. Trajanje putovanja će varirati tokom dana usled prirodnog porasta gustine saobraćaja a sasvim sigurno i zavisno od sezone. Tipično trajanje putovanja biće utvrđeno ali će isto biti i revidirano kako bi se u obzir uzeli radovi koji se obavljaju na Projektnom putu.

U slučaju da zaposleni na naplatnoj rampi utvrde da je nastupilo izuzetno zagušenje, sa lokalnim radio stanicama će biti ugovoreno emitovanje informacija o saobraćajnim uslovima. Kako se odnos sa radio stanicama bude razvijao, postavićemo znakove na kojima će biti navedene radio frekvencije koje emituju informacije o saobraćaju.

UPRAVLJANJE ZAGUŠENJIMA

Svi radovi na održavanju će se planirati i obavljati tako da se ometanje javnosti svede na najmanju moguću meru. Ovo će podrazumevati vezu sa lokalnim organima vlasti kako bi se obezbedilo da se kada god je to moguće planovi održavanja duž puta ne preklapaju u svojim fazama.

U slučajevima kada se predviđa da će kašnjenja koja nastupaju zbog planiranog održavanja trajati duže od deset minuta, četiri nedelje ranije će biti postavljeni znaci na kojima će biti obaveštenje za vozače.

VREME REAKCIJE U VEZI ODRŽAVANJA I IZLASKA NA LICE MESTA PRILIKOM UDESA

Vreme potrebno za reagovanje u slučaju održavanja, udesa i incidenata predstavlja važan pokazatelj stava i učinka Operativnog preduzeća i pitanje koje će biti veoma ozbiljno razmatrano. Organizacija O&M (osoblje i lokacija zgrada O&M) je pogodna da se omogući da se postignu vremena reagovanja koja su definisana glavnim zahtevima ugovora.

Vodiće se plan vremena potrebnog za reagovanje i potpunosti naših postupanja. Ovaj plan će se redovno revidirati kako bi se obezbedila usklađenost sa ugovorom i pratili trendovi što će omogućiti bolje reagovanje u takvim situacijama. Ovo će biti naznačeno u našom strategijom postupanja u hitnim slučajevima.

Godišnji ciljevi

Pratićemo svoj učinak kao bismo postigli najbolju vrednosti ikako bi obezbedili trajno poboljšanje. Razvićemo niz pokazatelja koji će obuhvatiti najveći broj aspekata našeg rada. Oni će posebno obuhvatiti sledeće:

Pokazatelj učinka	Cilj i način merenja
Zadovoljstvo klijenata	
	Pružanje usmenih odgovora na upućena pitanja u roku od 48 sati. <i>Evidentiranje dolaznih telefonskih poziva i postupaka.</i>
	Davanje pismenih odgovora na pisma u roku od 14 dana. <i>Registri pisama.</i>
	Davanje plana izvršenja obaveza KONCESIONOM PREDUZEĆU i praćenje realizacije <i>Sistem upravljanja kvalitetom.</i>
	5% godišnje smanjenje broja padova sistema upravljanja kvalitetom utvrđenih putem revizija KONCESIONOG PREDUZEĆA. <i>Sistem upravljanja kvalitetom.</i>
Bezbednost, incidenti ili udesi	
	Ispod proseka za slične puteve koje održava KONCESIONO PREDUZEĆE
	Zadržati se na nivou 5% ispod prosečnih stopa za slične puteve <i>Godišnja analiza kretanja broja udesa</i>
Veća pouzdanost trajanja putovanja	
	Dostavljanje obaveštenja o planiranim radovima koji će verovatno izazvati desetominutno kašnjenje četiri nedelje unapred <i>Merenje kašnjenja usled radova na održavanju. Evidencije o postavljanju znakova upozorenja</i>
	Upozoravanje Hitnih službi na incidente u roku od 5 minuta od prijema informacije. <i>Beleženje telefonskih poziva.</i>
	Obaveštavanje lokalnih radio stanica o kašnjenjima utvrđenim odstrane zaposlenih na naplatnoj rampi. <i>Beleženje telefonskih poziva.</i>
	Kontakt sa susednim organima vlasti u planiranju radova u intervalima ne dužim od 6 meseci Detaljne evidencije

Pokazatelj učinka	Cilj i način merenja
Održavanje infrastrukture	
	Održavanje puta u propisanom stanju <i>Unošenje Cat I i II defekata u RMMS 'knjigu šteta' zajedno sa planiranim i stvarnim vremenom reagovanja.</i>
	Održavanje kvaliteta puta.
	Otklanjanje štete nastale usled udesa u roku od mesec dana, izuzev u slučaju da se radi o Cat I defektu. <i>Unošenje defekata u RMMS 'knjigu šteta' zajedno sa planiranim i stvarnim vremenom reagovanja.</i>
	Praćenje inspekcije i održavanja mostova u skladu sa planom. <i>Evidentiranje planiranih i stvarnih postupaka za svaki most.</i>
	Unos podataka o Inspekciji bezbednosti u RMMS u roku od 30 dana od izvršenja inspekcije
	Godišnji izveštaj o stanju puta pripremljen u roku od 3 meseca od prijema podataka dobijenih tokom ispitivanja.
	Broj neispravnih svetiljki treba da u svakom trenutku bude manji od 3% ukupnog broja svetiljki. <i>Evidencija sa pregleda lampi..</i>
Zimsko održavanje	
	Ostvarivanje ugovorenih mera i vremena reagovanja <i>Evidencija odluka i vremena</i>
Vreme reagovanja	
	Prisustvo na mestima incidenata <i>Evidencija dolaznih telefonskih poziva</i>
	Obezbeđivanje zimskog održavanja <i>Evidencija odluka i vremena</i>
	Uspešnost zimskog održavanja <i>Evidencije zatvaranja traka zbog snega</i>
Životna sredina	
	5% manje žalbi javnosti u vezi sa smećem duž projektnog puta godišnje. <i>Analiza pisama.</i>
	Visina trave na vidnim mestima održava se ispod 150mm 50% vremena. <i>Mereno na 2 mesta za vreme bezbednosnih patrola na 28 dana</i>
Usavršavanje zaposlenih	
	90% zaposlenih će imati godišnju obuku i potrebe za razvojem koji će se ugovoriti sa direktorom linije u roku od mesec dana od dana imenovanja i nakon toga u 12-mesečnim intervalima

Naš je cilj da za vreme trajanja koncesije pomoću sistema stalnog praćenja ostvarivanja ciljeva pružimo trajno poboljšanje.