**1. SOP za Prodajni Odjel**

**1.1 Svrha:**

Cilj SOP-a za prodajni odjel je definiranje koraka potrebnih za upravljanje procesom prodaje, od zaprimanja upita, preko ponuda, do realizacije narudžbi i postprodajnih aktivnosti.

**1.2 Odgovorne Osobe:**

* Voditelj prodaje
* Prodajni tim

**1.3 Koraci i Procedura:**

1. **Zaprimanje upita**:
   * Svi upiti moraju biti evidentirani u **CRM sustavu** unutar **24 sata** od zaprimanja.
   * Voditelj prodaje kategorizira upit (jednostavan ili složen) i dodjeljuje odgovornom prodavaču.
2. **Priprema ponuda**:
   * Priprema ponuda mora biti usklađena s tehničkim odjelom.
   * Za jednostavne upite, ponuda se šalje u roku od **2 radna dana**.
   * Za složene upite (flote vozila, specijalni zahtjevi), ponuda se šalje u roku od **5 radnih dana**.
3. **Sudjelovanje u javnim natječajima**:
   * Prodajni tim u suradnji s tehničkim timom priprema kompletnu dokumentaciju za natječaj.
   * Svi rokovi i tehnički zahtjevi moraju biti usklađeni s natječajnom dokumentacijom.
4. **Postprodajna podrška**:
   * Prodajni tim odgovoran je za prikupljanje povratnih informacija od kupaca putem anketa o zadovoljstvu.
   * Povratne informacije unose se u CRM sustav i analiziraju mjesečno radi poboljšanja usluge.
5. **Proaktivna akvizicija novih klijenata**:
   * Prodajni tim je dužan generirati nove poslovne prilike kroz izravne kontakte, posjete i sastanke.
   * Mjesečni izvještaji o proaktivnim inicijativama podnose se voditelju prodaje.

**1.4 KPI za Prodajni Odjel:**

1. **Vrijeme odgovora na upit**:
   * **Cilj**: <24 sata za jednostavne upite.
   * **Metoda praćenja**: CRM sustav.
2. **Točnost ponuda**:
   * **Cilj**: <5% grešaka u tehničkoj specifikaciji.
   * **Metoda praćenja**: Interna revizija ponuda.
3. **Uspjeh u javnim natječajima**:
   * **Cilj**: >50% uspješno dobivenih natječaja.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija u CRM sustavu.
4. **Zadovoljstvo kupaca**:
   * **Cilj**: >90% zadovoljnih kupaca prema anketama.
   * **Metoda praćenja**: Anketni podaci iz CRM sustava.
5. **Novi klijenti putem proaktivne akvizicije**:
   * **Cilj**: Minimalno 5 novih klijenata kvartalno.
   * **Metoda praćenja**: Izvještaji o proaktivnim inicijativama.

**2. SOP za Projektantski Odjel**

**2.1 Svrha:**

Ovaj SOP uspostavlja postupke za učinkovitu izradu tehničke dokumentacije, nacrta, i atestne dokumentacije, uz stalnu suradnju s prodajnim i proizvodnim odjelom.

**2.2 Odgovorne Osobe:**

* Tehnički direktor
* Projektantski tim

**2.3 Koraci i Procedura:**

1. **Izrada tehničke dokumentacije**:
   * Svaki projekt mora imati **tehničke crteže** i **radioničke nacrte** koji su usklađeni s tehničkim zahtjevima kupca.
   * Dokumentacija mora biti završena unutar **10 radnih dana** od zaprimanja zahtjeva.
2. **Priprema certifikacijske dokumentacije**:
   * Dokumentacija potrebna za certifikaciju proizvoda priprema se paralelno s tehničkim crtežima i mora biti završena prije predaje projekta u proizvodnju.
3. **Revizija i ažuriranje dokumentacije**:
   * Tehnička dokumentacija se ažurira prema promjenama u standardima i zakonodavstvu.
   * Revizije se obavljaju kvartalno, uz primjenu novih tehnologija i procesa.
4. **Suradnja s proizvodnjom**:
   * Projektantski tim sudjeluje u tjednim sastancima s proizvodnjom kako bi osigurao usklađenost tehničkih crteža s kapacitetima i rokovima proizvodnje.

**2.4 KPI za Projektantski Odjel:**

1. **Vrijeme izrade tehničke dokumentacije**:
   * **Cilj**: <10 radnih dana po projektu.
   * **Metoda praćenja**: ERP sustav.
2. **Točnost tehničke dokumentacije**:
   * **Cilj**: <2% grešaka u tehničkoj dokumentaciji.
   * **Metoda praćenja**: Interna kontrola kvalitete.
3. **Uspješnost certifikacijske dokumentacije**:
   * **Cilj**: 100% usklađenost s certifikatima.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija o certifikatima.
4. **Usklađenost s proizvodnjom**:
   * **Cilj**: <5% tehničkih izmjena zbog neusklađenosti s proizvodnim kapacitetima.
   * **Metoda praćenja**: Sastanci s proizvodnjom i revizija tehničkih crteža.

**3. SOP za Proizvodni Odjel**

**3.1 Svrha:**

Cilj SOP-a za proizvodni odjel je definirati procese za planiranje, nadzor, distribuciju radnih zadataka i kontrolu kvalitete.

**3.2 Odgovorne Osobe:**

* Voditelj proizvodnje
* Timovi za bravarske, varilačke i montažne poslove

**3.3 Koraci i Procedura:**

1. **Planiranje proizvodnje**:
   * Tjedni sastanci za planiranje proizvodnje, usklađivanje kapaciteta i raspodjela zadataka po timovima.
2. **Distribucija radnih naloga**:
   * Svaki radnik prima **detaljan radni nalog** s rokovima i specifičnim zadacima na temelju tjednog plana.
3. **Kontrola kvalitete**:
   * Svi proizvodi prolaze kroz kontrolu kvalitete prije otpreme. Svaka greška mora biti dokumentirana, a proizvod vraćen na korekciju.
4. **Praćenje napretka**:
   * Dnevna izvješća o napretku rada koja se predaju voditelju proizvodnje.

**3.4 KPI za Proizvodni Odjel:**

1. **Iskorištenost kapaciteta**:
   * **Cilj**: >90% iskorištenosti proizvodnih kapaciteta.
   * **Metoda praćenja**: ERP sustav.
2. **Proizvod bez grešaka**:
   * **Cilj**: >98% proizvoda prolazi kontrolu kvalitete bez grešaka.
   * **Metoda praćenja**: Interni zapisnici o kontroli kvalitete.
3. **Optimizacija otpada**:
   * **Cilj**: <5% otpada u proizvodnom procesu.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija otpada u ERP sustavu.
4. **Vrijeme završetka proizvoda**:
   * **Cilj**: >95% proizvoda isporučeno u roku.
   * **Metoda praćenja**: ERP sustav i izvješća o isporuci.

**4. SOP za Nabavu i Skladište**

**4.1 Svrha:**

Ovaj SOP definira postupke za planiranje nabave, upravljanje zalihama i osiguravanje pravovremene isporuke materijala potrebnih za proizvodnju.

**4.2 Odgovorne Osobe:**

* Voditelj nabave
* Skladištar

**4.3 Koraci i Procedura:**

1. **Planiranje nabave**:
   * Voditelj proizvodnje dostavlja zahtjeve za materijalima na tjednoj i mjesečnoj bazi.
   * Voditelj nabave provjerava postojeće zalihe u skladištu i naručuje potrebne materijale od dobavljača, vodeći računa o optimalnim rokovima isporuke.
2. **Zaprimanje materijala**:
   * Skladištar prima dostavljeni materijal, evidentira količine u skladišnom sustavu, te provjerava sukladnost s narudžbenicama i tehničkim specifikacijama.
   * Svi materijali moraju biti pravilno skladišteni prema sigurnosnim i tehničkim smjernicama.
3. **Skladištenje materijala**:
   * Materijal se organizira u skladu s vrstom, veličinom i potrebama proizvodnje. Opasne tvari i osjetljivi materijali moraju biti skladišteni u skladu sa zakonskim smjernicama.
4. **Izdavanje materijala u proizvodnju**:
   * Na temelju radnih naloga, skladištar izdaje materijal u proizvodnju. Svaka isporuka mora biti zabilježena i povezana s određenim projektom.
5. **Popisivanje i inventure**:
   * Redovne inventure zaliha provode se mjesečno, dok se potpune inventure obavljaju kvartalno kako bi se osigurala točnost zaliha u sustavu.

**4.4 KPI za Nabavu i Skladište:**

1. **Vrijeme nabave**:
   * **Cilj**: Prosječno vrijeme od narudžbe do isporuke <7 dana.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija narudžbi i isporuka u ERP sustavu.
2. **Točnost skladišne evidencije**:
   * **Cilj**: >98% točnost stanja zaliha.
   * **Metoda praćenja**: Mjesečne inventure i ERP sustav.
3. **Iskorištenje zaliha**:
   * **Cilj**: >90% materijala iskorišteno prema planu proizvodnje.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija potrošnje i ERP sustav.
4. **Optimizacija troškova nabave**:
   * **Cilj**: Održavanje uštede od 5-10% u nabavnim procesima.
   * **Metoda praćenja**: Praćenje troškova u ERP sustavu.

**5. SOP za Financije i Ljudske Resurse**

**5.1 Svrha:**

Ovaj SOP definira upravljanje financijskim tokovima, kontrolu troškova, obračun plaća i upravljanje ljudskim resursima unutar MGS Grupe.

**5.2 Odgovorne Osobe:**

* Financijski direktor
* Voditelj ljudskih resursa

**5.3 Koraci i Procedura:**

1. **Praćenje prihoda i troškova**:
   * Financijski odjel vodi dnevnu evidenciju prihoda i troškova putem računovodstvenog sustava.
   * Mjesečni financijski izvještaji podnose se upravi i uspoređuju s budžetom.
2. **Obračun plaća**:
   * Ljudski resursi prikupljaju podatke o radnim satima, prekovremenom radu i odobrenim odsustvima za izradu obračuna plaća.
   * Isplata plaća se vrši svakog prvog radnog dana u mjesecu, dok se sve isplate moraju evidentirati u računovodstvenom sustavu.
3. **Upravljanje ljudskim resursima**:
   * Voditelj HR-a zadužen je za proces zapošljavanja, obuku novih zaposlenika i redovitu evaluaciju radne uspješnosti.
   * Evaluacije zaposlenika vrše se godišnje, na temelju postavljenih KPI-eva i rezultata rada.
4. **Budžetiranje i kontrola troškova**:
   * Godišnji budžet se izrađuje u skladu s planiranim prihodima i troškovima, dok se troškovi prate mjesečno radi eventualnih prilagodbi budžeta.

**5.4 KPI za Financije i Ljudske Resurse:**

1. **Točnost financijskih izvještaja**:
   * **Cilj**: <1% grešaka u financijskim izvještajima.
   * **Metoda praćenja**: Interna revizija financijskih izvještaja.
2. **Praćenje likvidnosti**:
   * **Cilj**: Koeficijent tekuće likvidnosti >1.2.
   * **Metoda praćenja**: Analiza bilance i mjesečna evidencija likvidnosti.
3. **Stopa zadržavanja zaposlenika**:
   * **Cilj**: >85% zaposlenika ostaje u tvrtki duže od godinu dana.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija ljudskih resursa i evaluacije.
4. **Efikasnost zapošljavanja**:
   * **Cilj**: Prosječno vrijeme od objave natječaja do zapošljavanja <30 dana.
   * **Metoda praćenja**: Evidencija zapošljavanja.

**6. Standardi ponašanja i sigurnosti na radu**

**6.1 Svrha:**

Cilj ovog SOP-a je osigurati sigurnost zaposlenika i urednost radnog mjesta, uz strogo pridržavanje procedura zaštite na radu.

**6.2 Koraci i Procedura:**

1. **Zaštita na radu**:
   * Svi radnici moraju nositi zaštitnu opremu (kacige, rukavice, zaštitne naočale) u skladu s radnim zadacima.
   * Mjesečne sigurnosne inspekcije provode se radi usklađenosti s pravilima o sigurnosti na radu.
2. **Osobna higijena**:
   * Radnici su obvezni održavati osobnu higijenu, redovno prati radnu odjeću i pridržavati se pravila o čistoći radnog prostora.
3. **Održavanje urednosti radne okoline**:
   * Na kraju svakog radnog dana, zaposlenici su odgovorni za čišćenje svojih radnih površina i alata.
   * Svaki petak od 14:30 do 15:00 predviđeno je dubinsko čišćenje strojeva i radnih mjesta.
4. **Pravila o korištenju privatnih i poslovnih vozila**:
   * Službena vozila koriste se isključivo za poslovne svrhe, a svi radnici moraju voditi putne naloge.
   * Radnici moraju parkirati privatna vozila na označenim mjestima, uz obavezno poštivanje sigurnosnih protokola.

**6.3 KPI za sigurnost i urednost:**

1. **Poštivanje sigurnosnih protokola**:
   * **Cilj**: 100% zaposlenika pridržava se sigurnosnih smjernica.
   * **Metoda praćenja**: Mjesečne sigurnosne inspekcije.
2. **Stopa incidenata na radu**:
   * **Cilj**: <2% incidenata na radnom mjestu.
   * **Metoda praćenja**: Interna evidencija incidenata i prijava.
3. **Održavanje urednosti radnog prostora**:
   * **Cilj**: >90% ocjena urednosti prema internim inspekcijama.
   * **Metoda praćenja**: Tjedne i mjesečne inspekcije urednosti radnih mjesta.