
Naziv dokumenta
Document Name

Broj dokumenta
Document No.

Datum dokumenta
Document Date

Verzija
Rev.

Oznaka
CLS

POSLOVNIK UPRAVLJANJA

15-060/0

30.08.2017.

1

POSLOVNIK UPRAVLJANJA KVALITETOM I OKOLIŠEM

REFERENTNE NORME ISO 9001:2015 I ISO 14001:2015

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

SADRŽAJ:

1. UVOD	3
2. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA I KONTEKST ORGANIZACIJE	4
3. TOČKE NORME KOJE SE NE PRIMJENJUJU	4
4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM	4
4.1 OPĆENITO	4
4.2 DOKUMENTACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA	4
4.3 ORGANIZACIJSKA STRUKTURA	5
4.4 PROCESNI MODEL	6
4.4.1 Općenito	6
4.4.2 Opis procesa	6
5. SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM	8
6. PREGLED ZAHTJEVA NORMI ISO 9001:2015 I ISO 14001:2015 S VEZANIM DOKUMENTIRANIM INFORMACIJAMA	9
EVIDENCIJA IZMJENA	13

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

1. UVOD

Usmjerenost na korisnika usluge odnosno zadovoljstvo korisnika usluge našim uslugama, uz istovremenu brigu o zadovoljavanju potreba šire društvene zajednice kroz zaštitu okoliša i socijalnu odgovornost, temeljna je postavka poslovanja našeg poduzeća, stoga se je implementacija sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša nametnula kao logičan slijed događaja u razvoju našeg sustava upravljanja.

Implementacijom sustava upravljanja kvalitetom i okolišem želimo naglasiti našu trajnu usmjerenost ka zadovoljavanju zahtjeva naših korisnika usluge te cjelokupne društvene zajednice, ali i ostvariti sve preduvjete za kontinuirano poboljšavanje svih procesa u poduzeću vodeći pri tom računa o održivosti sustava kao i o maksimalnoj zaštiti okoliša.

Cilj nam je ostvariti partnerske odnose sa svim zainteresiranim stranama.

Svjesni smo da naš uspjeh na tržištu ovisi o našim dobavljačima i korisnicima, stoga s njima težimo gajiti partnerske odnose s ciljem postizanja obostrane koristi. Ostvarivanje koristi za društvenu zajednicu i briga o okolišu također su bitni elementi u našem radu.

Sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša primijenjen u našem poduzeću zasnovan je na zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 te ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom usluga i procesa uz istovremenu brigu o zaštiti okoliša i očuvanju prirodnih resursa.

Procesi i aktivnosti unutar sustava upravljanja kvalitetom i okolišem dokumentirani su ovim Poslovníkom, radnim procedurama koje se navode u Poslovníku i drugim dokumentima sustava.

Potvrđujem da ovaj Poslovník cjelovito opisuje sustav upravljanja kvalitetom i okolišem te je kao takav postao sastavnica funkcioniranja našeg poduzeća.

PREDSJEDNIK UPRAVE:

Ivan Ivančić, dipl.oec.

Naziv dokumenta
Document Name

Broj dokumenta
Document No.

Datum dokumenta
Document Date

Verzija
Rev.

Oznaka
CLS

POSLOVNIK UPRAVLJANJA

15-060/0

30.08.2017.

1

2. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA

Opseg sustava:

„Crpljenje, prerada, distribucija pitke vode. Odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda“

Granice sustava:

- Sjedište, Ferde Livadića 14 a
- Vodocrpilište Delovi
- Prerada Javorovac
- Uređaj za pročišćavanje otpadnih voda

Kontekst organizacije je prepoznat kroz slijedeće dokumente:

- „SWOT analiza Vodne usluge d.o.o.“
- „Prezentacija društva“
- „Izjava o misiji i viziji“

Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana:

Zainteresirana Strana	Potrebe i očekivanja – kvaliteta	Potrebe i očekivanja – okoliš
Kupci . korisnici usluga	<ul style="list-style-type: none"> - Osiguranje kvalitetnih usluga - Pravovremeno izvršavanje usluga 	<ul style="list-style-type: none"> - Zaštita okoliša – prevencija onečišćenja voda, tla i zraka - Poboljšanje životnih uvjeta
Zaposlenici	<ul style="list-style-type: none"> - Poštivanje radnih prava - Ispunjavanje radnih obveza 	<ul style="list-style-type: none"> - Zaštita zdravlja - Adekvatni radni uvjeti
Dobavljači i partneri	<ul style="list-style-type: none"> - Partnerski odnos - Ispunjavanje obveza prema dobavljačima 	<ul style="list-style-type: none"> - Minimiziranje rizika od onečišćenja
Tijela državne uprave	<ul style="list-style-type: none"> - Poslovanje u skladu sa zakonskim propisima 	<ul style="list-style-type: none"> - Zbrinjavanje otpadne vode u skladu s propisima
Vlasnik – Grad Bjelovar	<ul style="list-style-type: none"> - Realizacija ciljeva i planova - Transparentno i učinkovito poslovanje - Dugoročna održivost 	<ul style="list-style-type: none"> - Prepoznatljivost na tržištu – tvrtka koja brine o okolišu

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

3. TOČKE NORME KOJE SE NE PRIMJENJUJU

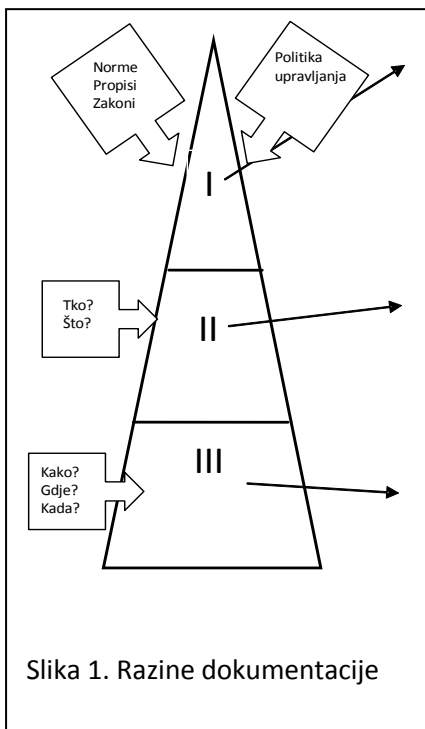
8.3 Razvoj i projektiranje - jer poduzeće ne razvija nove proizvode niti usluge

4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

4.1. Općenito

Osiguranje kvalitete i trajno unapređivanje organizacije naše je trajno opredjeljenje, stoga smo kroz ovaj poslovnik, opis procesa, procedure i upute sustava nastojali na što transparentniji i praktičniji način opisati sustav upravljanja kvalitetom u našoj organizaciji.

4.2. Dokumentacija sustava upravljanja



I razina – Poslovnik upravljanja – sadrži osnovne elemente sustava upravljanja prema zahtjevima norme ISO 9001 i ISO 14001 kao i veze sa dokumentacijom nižih razina kao i važećih zakona i propisa u RH.

Opis procesa – navedeni i razrađeni svi definirani procesi u organizaciji.

II razina – Procedure, pravilnici

-Procedura/pravilnik – opis izvršenja određenih aktivnosti koje su vezane uz realizaciju procesa

III razina – Radne upute i ostala dokumentacija.

-Radne upute – vezane su za radne aktivnosti i njima se opisuju pojedine aktivnosti u realizaciji procesa

-Ciljevi i programi, planovi osposobljavanja, zapisi o internim auditima i sl.

-Ostala dokumentacija – zapisi, obrasci, analize, planovi, izvješća, tehnički propisi, standardi i sl.

4.3. Organizacijska struktura

Organizacijska struktura te ovlasti i odgovornosti u organizaciji definirani su Pravilnikom o radu, Sistematizacijom radnih mjesta i organizacijskom shemom.

Organizacijska shema definirana je u prezentaciji poduzeća.

Predstavnik uprave za kvalitetu

Predsjednik uprave imenuje predstavnika uprave za kvalitetu koji osim svojih redovitih radnih aktivnosti (prema sistematizaciji) ima obaveze i da:

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

- organizira provedbu svih aktivnosti kojima se osigurava da je sustav upravljanja kvalitetom uspostavljen, primjenjivan i održavan u skladu sa svim zahtjevima norme ISO 9001;
- upoznaje Poslovodstvo sa svim važnijim problemima koji utječu na sustav upravljanja kvalitetom, prepoznate kroz zahtjeve norme te zahtijevati njihovo rješavanje;
- kroz godišnju ocjenu sustava od strane Poslovodstva osigurava praćenje učinkovitosti i stalno poboljšanje sustava.

Predstavnik uprave za okoliš

Predsjednik uprave imenuje predstavnika uprave za okoliš koji osim svojih redovitih radnih aktivnosti (prema sistematizaciji) ima obaveze i da:

- organizira provedbu svih aktivnosti kojima se osigurava da je sustav upravljanja okolišem uspostavljen, primjenjivan i održavan u skladu sa svim zahtjevima norme ISO 14001;
- upoznaje Poslovodstvo sa svim važnijim problemima koji utječu na sustav upravljanja okolišem, prepoznate kroz zahtjeve norme te zahtijevati njihovo rješavanje;
- kroz godišnju ocjenu sustava od strane Poslovodstva osigurava praćenje učinkovitosti i stalno poboljšanje sustava.

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

4.4. Procesni model

4.4.1. Općenito

Sustav upravljanja kvalitetom je uspostavljen, dokumentiran, primjenjen i održavan te se trajno poboljšava njegova učinkovitost u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2015. U tu svrhu prepoznati su procesi potrebni za sustav upravljanja.

Sustav upravljanja kvalitetom u organizaciji je procesno orijentiran što znači da:

- su identificirani procesi, njihov slijed i interakcije
- su osigurani potrebni ljudski i materijalni resursi
- je definirana dokumentacija i zapisi vezani na odvijanje procesa
- su definirani kriteriji uspješnosti procesa i način nadzora nad procesima
- su prepoznati podugovoreni procesi i način nadzora nad njima

4.4.2. Opis procesa

Procesni model definiran je SHEMOM PROCESA i dokumentom OPIS PROCESA.

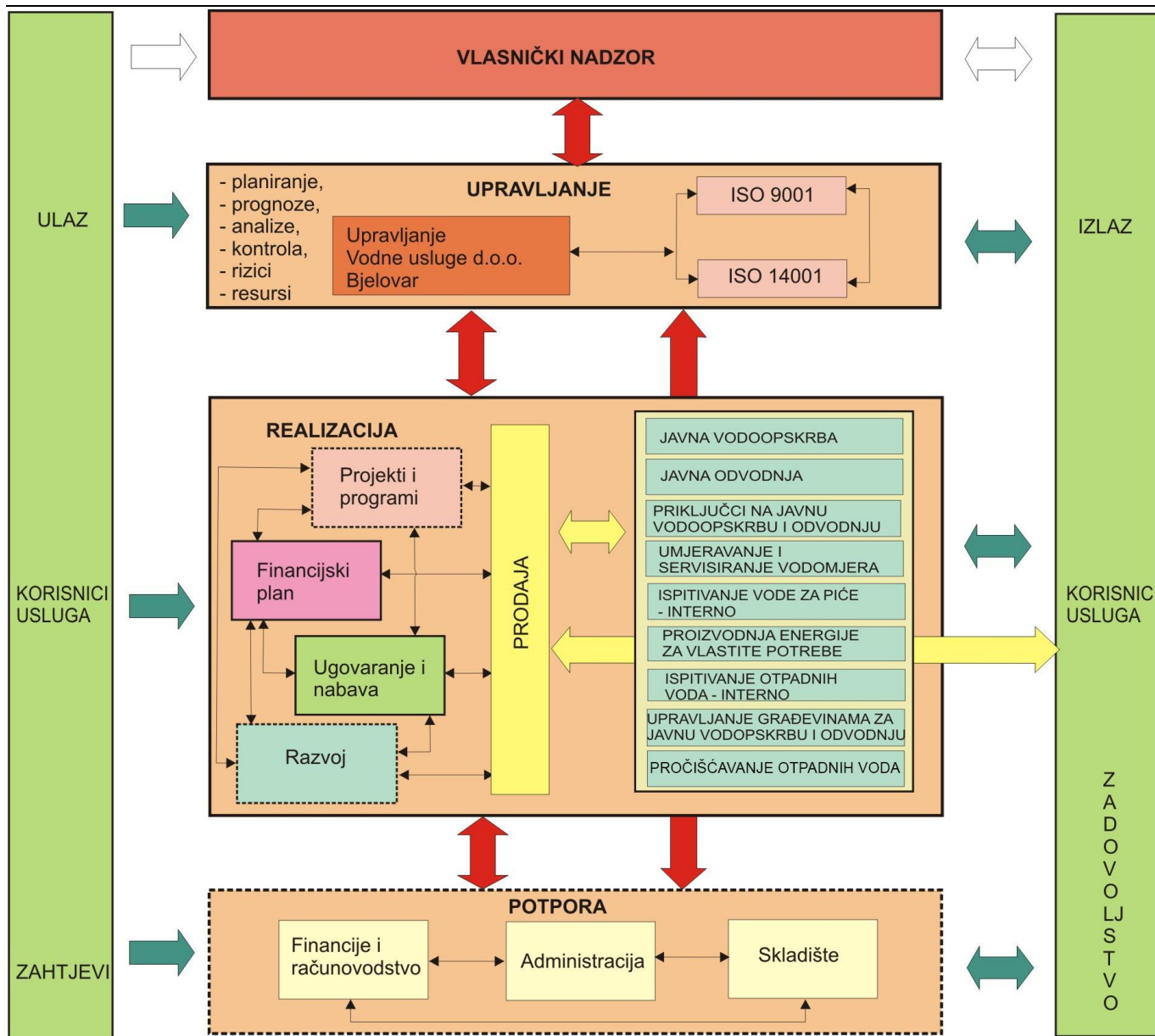
U SHEMI PROCESA opisan je slijed i interakcije procesa dok su u OPISU PROCESA definirani svi parametri procesa (ulazi i izlazi, resursi, odgovornosti, daljnja dokumentacija i mjerenje procesa).

NAPOMENA:

Poduzeće trenutno nema potrebe za uslugama kooperanata. U slučaju potrebe za kooperantima, nadzor nad tim procesom će biti ostvaren na način da Predsjednik uprave odobrava listu ovlaštenih kooperanata, u kojoj su kooperanti rangirani prema kvaliteti, cijeni i rokovima realizacije. Svi dobavljači prije početka realizacije suradnje potpisuju ugovor u kojemu su definirana njihova prava i obveze kao i zahtjevi na kvalitetu njihovih proizvoda ili usluga te obvezu poštivanja zakonskih zahtjeva iz područja okoliša.

Kontrola nad njihovim aktivnostima provodi se kroz preuzimanje i ulaznu kontrolu proizvoda te nadzor nad poštivanjem zakonskih zahtjeva iz područja okoliša.

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	



Slika 2. Procesni model

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

5. SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM

Uz brigu o ispunjavanju zahtjeva korisnika, temeljna odrednica našeg poslovanja je i zaštita okoliša, stoga se briga o zaštiti okoliša očituje u sljedećim elementima:

- Uprava je definirala *Politiku upravljanja kvalitetom i okolišem* u kojoj se između ostaloga obvezujemo brinuti o zaštiti okoliša, smanjivati negativan utjecaj na okoliš i trajno smanjivati potrošnju prirodnih resursa. *Politika kvalitete i okoliša* je javna i dostupna svim zainteresiranim stranama
- Kroz *Registar aspekata okoliša* kontinuirano procjenjujemo utjecaj naših radnih aktivnosti na okoliš i definiramo mjere za smanjivanje negativnog utjecaja
- Kontinuirano pratimo i usklađujemo se sa zakonskom regulativom u području zaštite okoliša
- Kroz definiranje i realizaciju ciljeva i programa kontinuirano smanjujemo negativan utjecaj na okoliš i poboljšavamo Sustav upravljanja okolišem
- Stalnom obukom i informiranjem svih naših djelatnika ali i dobavljača održavamo svijest o važnosti zaštite okoliša na najvišoj razini
- Naše djelovanje u pogledu zaštite okoliša je javno i otvoreni smo za komunikaciju sa svim zainteresiranim stranama
- Pri realizaciji radnih aktivnosti, težimo održavati najviše ekološke standarde. Osiguravamo svu potrebnu opremu za zbrinjavanje otpada, kao i opremu za ekološke intervencije.
- Stalno prepoznajemo potencijalne izvanredne situacije – moguće incidente u okolišu – te definiramo planove i provodimo obuku ljudi za takve situacije
- Kontinuirano mjerimo naš utjecaj na okoliš (potrošnja resursa, otpad itd.)
- Kroz provođenje korektivnih, posebno preventivnih aktivnosti, otklanjamo sve nesukladnosti u Sustavu i sprječavamo njihovo ponavljanje
- Provođenjem internih audita i ocjene uprave osiguravamo stalan nadzor i poboljšavanje Sustava.

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

6. PREGLED ZAHTJEVA NORMI ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 S VEZANIM DOKUMENTIRANIM INFORMACIJAMA

Zahtjev norme:	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 9001	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 14001
4.KONTEKST ORGANIZACIJE		
4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	Poslovnik upravljanja kvalitetom i okolišem	
4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	Poslovnik upravljanja kvalitetom i okolišem	
4.3. Određivanje opsega sustava upravljanja		
4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi, sustav upravljanja okolišem	Poslovnik upravljanja kvalitetom i okolišem Popis poslovnih procesa	Poslovnik upravljanja kvalitetom i okolišem
5.VODSTVO		
5.1. Vodstvo i opredjeljenje	Politika upravljanja kvalitetom i okolišem, ocjena sustava, analiza rizika	
5.2. Politika Kvalitete i okoliša	Politika upravljanja kvalitetom i okolišem	
5.3. Uloge, odgovornosti i ovlasti u organizaciji	Sistematizacija poslova Organizacijska shema Pravilnik o radu	
6.PLANIRANJE		
6.1. Aktivnosti za određivanje rizika i prilika	Procedura upravljanje rizicima. Kontekst organizacije Analiza rizika	Procedura upravljanje rizicima. Kontekst organizacije Analiza rizika Registar aspekata okoliša Popis zakonskih i ostalih zahtjeva – obveza usklađivanja
6.2. Ciljevi kvalitete i okoliša i planiranje njihova dostizanja	Ciljevi i programi upravljanja okolišem	
6.3. Planiranje promjena	Analiza rizika, kontekst organizacije	

Naziv dokumenta
Document Name

Broj dokumenta
Document No.

Datum dokumenta
Document Date

Verzija
Rev.

Oznaka
CLS

POSLOVNIK UPRAVLJANJA

15-060/0

30.08.2017.

1

Zahtjev norme:	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 9001	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 14001
7. PODRŠKA		
7.1. Resursi 7.1.1. Općenito 7.1.2. Ljudi 7.1.3. Infrastruktura 7.1.4. Okolina za realizaciju procesa 7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje 7.1.6. Znanje u organizaciji	Plan održavanja komunalne infrastrukture iz sredstava komunalne naknade Plan održavanja groblja Raspored skupljanja i zbrinjavanja otpada Radni nalozi, Zapisi o održavanju Prijava kvara Knjiga servisa Popis mjerne opreme Radne upute i postupci	Ispitivanje radne okoline Atesti za opremu
7.2. Kompetencije	Planovi osposobljavanja Zapisi o osposobljavanju, uvjerenja, diplome	
7.3. Svjesnost	Izjave zaposlenika i vanjskih izvođača Dokumentirane informacije o edukaciji	
7.4. Komunikacija	Procedura Interna i eksterna komunikacija Dokumentirane informacije o komunikaciji sa zainteresiranim stranama	
7.5. Dokumentirana informacija	RP - Upravljanje dokumentima RP - Upravljanje zapisima Popis važećih dokumenata	
8. REALIZACIJA		
8.1. Planiranje i nadzor realizacije	Plan održavanja komunalne infrastrukture iz sredstava komunalne naknade Plan održavanja groblja Raspored skupljanja i	Check lista za nadzor rada Sigurnosno tehnički listovi Procedura Upravljanje otpadom Očevidnici, prateći listovi, prijavni listovi

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

Zahtjev norme:	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 9001	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 14001
	zbrinjavanja otpada	
8.2. Određivanje zahtjeva na proizvode i usluge, Spremnost na izvanredne situacije	Popis poslovnih procesa Potpisani ugovori /prihvaćene narudžbe od Kupca	UP Plan intervencija u slučaju iznenadnog zagađenja
8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	Nije primjenjivo	
8.4. Nadzor nad eksterno dobavljenim proizvodima i uslugama	Ocjena dobavljača Ulazna kontrola – potpis na dostavnici dobavljača	
8.5. Proizvodnja i pružanje usluga	Evidencije rada Radni nalozi Dnevnik rada Račun	
8.6. Puštanje proizvoda i usluga	Otpremnica	
8.7. Nadzor nesukladnih izlaza iz procesa	RP Upravljanje nesukladnostima.	
9. OCJENA UČINKA		
9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i ocjena	Popis poslovnih procesa Anketni upitnici za kupca Ocjena sustava	Praćenje i Mjerenje u sustavu upravljanja okolišem Ocjena usklađenosti Ocjena sustava
9.2. Interni audit	Procedura Interni audit Godišnji plan audita Program audita Izveštaj o auditu	
9.3. Ocjena sustava	Ocjena sustava	
10. POBOLJŠAVANJE		
10.1. Općenito	Ocjena sustava	Ocjena sustava

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	

Zahtjev norme:	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 9001	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE – ISO 14001
10.2. Nesukladnosti i korektivne radnje	Procedura upravljanje nesukladnostima. Procedura Korektivne radnje	
10.3. Kontinuirano poboljšavanje	Ciljevi i programi Ocjena sustava Analiza rizika	

EVIDENCIJA IZMJENA DOKUMENTA

R.br.	Izdanje	Pogl. / list	Opis izmjene
1	1	Sve	Tranzicija na ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 Dodan kontekst organizacije, zainteresirane strane, izbačene tablice odnosa normi i sadržaj, dodana jedna tablica sa dokumentiranim informacijama povezanim sa točkama norme, procesni model i shema nadopunjeni sa novim procesima

Izradio / Datum Prepared by / Date	Pregledao /Datum Checked by / Date	Odobrio / Datum Approved by / Date
Zdravko Happ		Ivan Ivančić
30.08.2017.	30.08.2017.	
Potpisi Sign		

Naziv dokumenta Document Name	Broj dokumenta Document No.	Datum dokumenta Document Date	Verzija Rev.	Oznaka CLS
POSLOVNIK UPRAVLJANJA	15-060/0	30.08.2017.	1	
