

**KOMUNALNO TRGOVAČKO DRUŠTVO IVANJ
d.o.o.**

Trg Vinodolskog zakona 5, Novi Vinodolski



**POSLOVNIK
SUSTAVA UPRAVLJANJA
KVALITETOM I ZAŠTITOM
OKOLIŠA**

Poslovnik sustava upravljanja je vlasništvo Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. i nije dozvoljeno umnožavanje Poslovnika u cijelosti ili bilo kojeg njegovog dijela bez prethodnog pismenog odobrenja Direktora društva.



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
1. UVOD	4
2. UPOTREBA POSLOVNIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA	5
3. KONTEKST ORGANIZACIJE	5
3.1. OPSEG SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA	5
3.2. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA I NJEGOVI PROCESI.....	6
4. VOĐENJE	6
4.1. USMJERENOST NA KORISNIKA USLUGE	7
4.2. POLITIKE SUSTAVA UPRAVLJANJA.....	7
4.3. ORGANIZACIJSKE ULOGE, ODGOVORNOSTI I OVLASTI	7
5. PLANIRANJE	8
5.1. RADNJE ZA OBRADU RIZIKA I PRILIKA	8
5.1.2. ASPEKTI OKOLIŠA.....	8
5.1.3. OBVEZE USKLAĐENOSTI	9
5.1.4. PLANIRANJE RADNJI.....	9
5.2. CILJEVI SUSTAVA UPRAVLJANJA I PLANIRANJE NJIHOVA POSTIZANJA	9
5.3 PLANIRANJE PROMJENA	10
6. PODRŠKA	10
6.1. RESURSI – 6.1.1. OPĆENITO	10
6.1.2. LJUDI	11
6.1.3. INFRASTRUKTURA.....	11
6.1.4. OKRUŽENJE ZA PROVEDBU PROCESA	11
6.1.5. RESURSI ZA NADZOR I MJERENJE.....	12
6.1.6. ORGANIZACIJSKO ZNANJE	12
6.2. KOMPETENCIJA.....	12
6.3. SVIJEST.....	13
6.4. KOMUNIKACIJA	13
6.5. DOKUMENTIRANE INFORMACIJE	14
7. PROVEDBA.....	15
7.1. OPERATIVNO PLANIRANJE I NADZOR	15
7.2. ZAHTJEVI ZA USLUGE/ PRIPRAVNOST I ODZIV NA HITNE SITUACIJE	15
7.2.1. KOMUNIKACIJA SA KORISNICIMA USLUGA.....	15
7.2.2. ODREĐIVANJE ZAHTJEVA ZA USLUGE.....	16
7.2.3. OCJENA ZAHTJEVA ZA USLUGU.....	16
7.2.4. PROMJENE ZAHTJEVA ZA USLUGE	16
7.3. PROJEKTIRANJE I RAZVOJ USLUGA	16
7.3.1. INICIRANJE I PLANIRANJE PROJEKTIRANJA I RAZVOJA.....	17
7.3.2. ULAZI PROJEKTIRANJA I RAZVOJA	18
7.3.3. MJERENJE PROJEKTIRANJA I RAZVOJA.....	18
7.3.4. VERIFIKACIJA PROJEKTIRANJA I RAZVOJA	18
7.3.5. VALIDACIJA PROJEKTIRANJA I RAZVOJA	19
7.3.6. IZLAZI PROJEKTIRANJA I RAZVOJA	19
7.3.7. PROMJENE PROJEKTIRANJA I RAZVOJA	19
7.3.8. PROVEDBA PROJEKTA.....	20
7.4. NADZOR VANJSKI NABAVLJENIH PROCESA, PROIZVODA I USLUGA.....	20
7.5 PRUŽANJE USLUGE	21
7.5.1. UPRAVLJANJE PRUŽANJEM USLUGE	21
7.5.2. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST	21
7.5.3. VLASNIŠTVO KORISNIKA USLUGA ILI VANJSKIH DOBAVLJAČA	22
7.5.4. ČUVANJE.....	22
7.5.5. RADNJE NAKON ISPORUKE.....	22



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

7.5.6. UPRAVLJANJE PROMJENAMA	22
7.6 IZDAVANJE PROIZVODA I USLUGA.....	23
7.7 UPRAVLJANJE NESUKLADNIM IZLAZIMA	23
8. NADZOR PERFORMANSI	23
8.1.1 ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGA	24
8.1.2. (SZO) VREDNOVANJE USKLAĐENOSTI	24
8.1.3. ANALIZA I VREDNOVANJE	24
8.2. INTERNI AUDIT	25
8.3. UPRAVINA OCJENA.....	25
9. POBOLJŠAVANJE.....	26



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

1. UVOD

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. kroz povijest

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. osnovano je 3. studenog 1994.g. na sjednici Gradskog vijeća Grada Novog Vinodolskog. Tada je donesena Odluka o osnivanju Gradskog komunalnog trgovačkog društva "Ivanj" d.o.o. u Novom Vinodolskom čiji je osnivač i 100 %-tni vlasnik Grad Novi Vinodolski. 2010. godine susjedna Općina Vinodolska općina ulazi u vlasništvo Društva, te Društvo mijenja naziv Gradskog komunalnog trgovačkog društva „Ivanj“ d.o.o. u Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o.

Komunalno Društvo pod nazivom JKP Vinodol d.o.o. - Crikvenica egzistiralo je kao komunalno društvo za područje cijele tadašnje, a danas bivše Općine Crikvenica, no nakon prestanka postojanja iste, te osnivanja novih jedinica lokalne samouprave, Gradova Crikvenice i Novog Vinodolskog, te Općine Vinodolske općine, sporazumno je utvrđeno da će novonastale lokalne jedinice osnovati nova komunalna poduzeća za obavljanje komunalnih djelatnosti.

Kao rezultat toga nastalo je današnje Društvo koje je u početku svog djelovanja zapošljavalo oko 20 djelatnika i to isključivo na održavanju i uređenju zelenih površina parkova.

Radi usklađivanja sa Zakonom o vodama, Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. Novi Vinodolski je sukladno odluci Gradskog vijeća Grada Novi Vinodolski od 23. rujna 2013. g. provelo postupak odvajanja djelatnosti odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda. Sa 31.12.2013.g. djelatnost odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda prenosi se na KTD Vodovod.

Nakon odvajanja djelatnosti tvrtka zapošljava 58 ljudi te djeluje kako je već i rečeno na području Grada Novog Vinodolskog i Općine Vinodolske općine.

Djelatnost Društva

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. je registrirano u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima za djelatnosti: preuzimanje, transport i zbrinjavanje komunalnog/kućnog otpada, održavanje javnih površina, čišćenje pomorskog dobra, čišćenje javnih površina, održavanje groblja, obavljanje pogrebnih usluga, vođenje zelene tržnice, te održavanje i naplata javnih parkirališta.

Organi Društva

- Skupština
- Nadzorni odbor
- Uprava (Direktor)

Uprava društva

Jedini član uprave Društva je Direktor Društva. Direktor vodi poslove Društva, organizira i upravlja procesom rada Društva na vlastitu odgovornost, te zastupa Društvo samostalno i pojedinačno.

Unutrašnja organizacija društva

Svi poslovi i radni zadaci koji se obavljaju u Društvu sistematizirani su i grupirani na način da se obavljaju unutar pet organizacijskih dijelova, odnosno poslovnih jedinica.



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Radom pojedinih poslovnih jedinica rukovode njihovi rukovoditelji. Sistematizacija radnih mjesta sa opisima poslova kao i koeficijentima složenosti radnih mjesta prikazana je u **Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji**.

2. UPOTREBA POSLOVNIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Poslovnik sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša (u daljnjem tekstu Poslovnik) izrađen je kao temeljni dokument uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, a s ciljem da svim zainteresiranim stranama pruži uvid o uspostavljenim sustavima.

Referentne norme za uspostavu sustava su:

- ISO 9001:2015 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi,
- ISO 14001:2015 Sustavi upravljanja zaštitom okoliša – Zahtjevi sa smjericama za primjenu.

Poslovnik potvrđuje našu trajnu opredijeljenost za potpuno zadovoljenje zahtjeva referentnih normi, važećih zakonskih propisa, te zahtjeva naših korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana.

Pojedini elementi Poslovnika detaljno su razrađeni u postupcima i dokumentima koji su navedeni u **Listi dokumenata**. Na navedene postupke i dokumente upućuju pojedina odgovarajuća poglavlja.

Izmjene **Poslovnika**, ponovni pregled i odobrenje provodi se u skladu s **Postupkom upravljanja dokumentiranim informacijama sustava upravljanja**.

3. KONTEKST ORGANIZACIJE

Odgovorne osobe društva (Rukovoditelji PJ i Koordinator za sustave upravljanja) definirale su i analizirale ključne aspekte poslovanja društva, kao i stavove zainteresiranih strana te su odredile strateški smjer društva. Navedeno uključuje:

- Identifikaciju zainteresiranih strana koje koriste naše usluge kao i onih na koje naše usluge mogu imati utjecaja te drugi dionici koji imaju značajan interes u Društvu.
- Relevantne potrebe i očekivanja te zahtjeve relevantnih zainteresiranih strana i moguće obveze usklađenosti sa zahtjevima zainteresiranih strana.
- Razumijevanje vanjskih i unutarnjih pitanja koja su relevantna za svrhu i strateški smjer Društva. Navedena pitanja također su definirana dokumentom **Zainteresirane strane društva KTD Ivanj**.

Vanjska i unutarnja pitanja relevantna za svrhu i strateški smjer Društva prate se i ažuriraju kako je prikladno, te se o njima raspravlja u svakodnevnom poslovanju. Sve promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima relevantnim za sustave upravljanja i njegov strateški smjer obrađene su u dokumentu **Kontekst društva KTD Ivanj**.

3.1. OPSEG SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Poslovnik sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša je ustrojen za poslovne aktivnosti društva KTD Ivanj d.o.o:



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

- sakupljanje i transport miješanog komunalnog otpada
- održavanje i čišćenje parkova i javnih površina
- održavanje groblja i obavljanje pogrebnih usluga
- održavanje i naplata javnih parkirališta

Aktivnosti društva se odvijaju na lokacijama:

Uprava, Trg Vinodolskog zakona 5, Novi Vinodolski

Deponija Duplja, Donji Zagon bb

Groblja na području grada Novog Vinodolskog i Općine Vinodolske općine

Javna parkirališta na području grada Novog Vinodolskog (pojedine lokacije)

Prostor bivše Uprave, Trg Ivana Mažuranića 1, Novi Vinodolski

Radiona, Antona Mataije bb

Sustavi upravljanja u KTD Ivanj d.o.o. obuhvaćaju sve zahtjeve norme ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015.

3.2. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA I NJEGOVI PROCESI

KTD Ivanj d.o.o. u svome poslovanju i održavanju sustava upravljanja koristi procesni pristup. Identifikacijom glavnih procesa unutar društva, njihovom međusobnom interakcijom te upravljanje istima smanjuje se rizik pojave nesukladnih izlaza i negativnih utjecaja na okoliš. Nesukladnosti i potencijalni rizici identificiraju se prije nego se dogode kako bi se izbjegle neželjene posljedice smanjenja zadovoljstva korisnika usluga i narušavanja ugleda Društva.

Prikaz procesa koji se odvijaju u KTD Ivanj d.o.o. obrađen je kroz dokumentirane postupke te kroz ostalu dokumentaciju sustava.

4. VOĐENJE

Upravu Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o. predstavlja Direktor. Opredjeljenje za razvoj i primjenu sustava upravljanja, njihovo unaprjeđenje te trajno poboljšanje učinkovitosti Direktor je iskazao na način da:

- vodi Društvo smjerom kojim će se postići zadovoljenje svih zainteresiranih strana korisnika usluga, zaposlenika, dobavljača i zajednice u kojoj djeluje,
- uspostavlja politiku kvalitete i zaštite okoliša (vidi Politika kvalitete i zaštite okoliša) i ciljeve kvalitete i zaštite okoliša (vidi Ciljevi kvalitete i zaštite okoliša),
- postavlja organizaciju Društva kroz hijerarhiju ovlasti i odgovornosti (Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o.)
- provodi kontinuirano poboljšanje sustava,
- planira provođenje poslovnih procesa, posebno kroz upravljanje ljudskim potencijalom i imovinom Društva,
- osigurava usredotočenost na zahtjeve korisnika usluga i zahtjeve zakonskih propisa (vidi Popis zakonske regulative – zaštita okoliša),
- provodi ocjenu sustava (vidi Upravina ocjena)
- osigurava resurse potrebne za uspostavljanje, primjenu, održavanje i poboljšavanje sustava upravljanja,
- osigurava da su zahtjevi sustava upravljanja integrirani u poslovne procese društva;
- promiče korištenje procesnog pristupa i razmišljanje na temelju rizika.



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

4.1. USMJERENOST NA KORISNIKA USLUGE

Rukovoditelji u Komunalnom trgovačkom društvu IVANJ d.o.o. planiraju i provode aktivnosti radi poboljšanja usluga sukladno zahtjevima korisnika usluge, što se postiže:

- provedbom ispitivanja zadovoljstva korisnika usluge putem anketa (vidi **Upitnik za ispitivanje zadovoljstva korisnika usluge**), telefona, mail-a, te pismenim putem, a navedene prijedloge i prigovore evidentiraju u:
 - Programskom modulu-pošta-Reklamacije
 - Info-sandučiću (smješten u prostorijama Uprave društva),
- edukacijom zaposlenika,
- ispunjenjem zakonskih zahtjeva i ostalih zahtjeva koje se Društvo odlučilo ispunjavati,
- održavanjem sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša.

Rezultat ispravne orijentacije i provedbe očituje se kao:

- ispunjenje postavljenih ciljeva,
- smanjenje reklamacija korisnika usluga,
- smanjenje negativnih utjecaja na okoliš,
- ispunjenje zakonskih, regulatornih zahtjeva i ostalih zahtjeva koje se Društvo odlučilo ispunjavati.

U Komunalnom trgovačkom društvu IVANJ d.o.o. provodi se identifikacija aspekata okoliša svojih aktivnosti i usluga te određivanje značajnosti aspekata okoliša obzirom na utjecaje na okoliš (vidi **Postupak identifikacije i ocjene aspekata okoliša**).

4.2. POLITIKE SUSTAVA UPRAVLJANJA

Direktor Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o. definirao je **Politiku kvalitete i zaštite okoliša** tako da je razumljiva svim zaposlenicima društva, a odnosi se na aktivnosti i usluge Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o, uključuje obavezu za ispunjavanje zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša te stalnog poboljšanja te predstavlja okvir za uspostavu ciljeva. Politika kvalitete i zaštite okoliša samostalni je dokument.

Primjerenost politike kvalitete i zaštite okoliša provjerava se minimalno kroz Upravnu ocjenu te u slučajevima kada je u pitanju zadovoljstvo korisnika usluga ili promjena značaja aspekata okoliša. Politika kvalitete i zaštite okoliša dostupna je zaposlenicima i svim osobama koje rade u ime Društva objavom na oglasnim pločama, internoj mreži i web stranici društva te su isti dužni postupati u skladu s njima.

4.3. ORGANIZACIJSKE ULOGE, ODGOVORNOSTI I OVLASTI

Organizacijska struktura Društva prikazana je u Organizacijskoj shemi koja je sastavni dio važećeg **Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji od 03. travnja 2002. godine** odnosno **Izmjene i dopune Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji od 27.06.2013.godine**. Opisi pojedinih radnih mjesta također su prikazani u navedenom **Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji**. U opisima su detaljno navedene potrebne kvalifikacije zaposlenika i radni zadaci vezani uz radno mjesto. Uprava Društva osigurala je da su ovlaštenja i odgovornosti jasno definirana i prenesena među zaposlenicima Društva.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 7 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Dodatne odgovornosti i ovlaštenja vezane za sustave upravljanja dodatno su navedene u dokumentaciji sustava pa su tako izrađeni postupci za pojedine procese koji se odvijaju unutar organizacijskih jedinica kojima su definirane odgovornosti i ovlaštenja uključenih zaposlenika.

Zbog veličine i kompleksnosti društva, Direktor je imenovao Koordinatora za sustave upravljanja koji pored ostalih ima odgovornosti:

- osiguranje da su primjenjivi sustavi upravljanja uspostavljeni i primijenjeni i održavani u skladu sa zahtjevima primjenjivih međunarodnih normi,
- za izvještavanje Uprave o performansama uspostavljenih sustava upravljanja u svrhu ocjenjivanja, uključujući i preporuke za poboljšanje.

5. PLANIRANJE

5.1. RADNJE ZA OBRADU RIZIKA I PRILIKA

Društvo planira sustave upravljanja, procese i realizaciju zahtjeva korisnika usluga i ostalih zainteresiranih strana razmatranjem unutarnjih i vanjskih pitanja te utvrđivanjem rizika i prilika kako bi se:

- ostvarili postavljeni ciljevi sustava upravljanja,
- povećali poželjni učinci,
- smanjili ili spriječili neželjeni učinci,
- kontinuirano unaprijedili procesi i sustavi upravljanja.

U procjenjivanju i analizi rizika procesa, identificiranih aspekata okoliša i obveza usklađenosti Društvo primjenjuje iskustvo odgovornih osoba procesa koji temeljem znanja i iskustva procjenjuju moguće rizike i prilike te definiraju radnje za njihovu obradu. Radnje za obradu rizika uključuju:

- eliminaciju rizika,
- prihvaćanje rizika,
- umanjeње rizika na prihvatljivu razinu i
- izbjegavanje rizika.

Radnje za obradu prilika mogu uključivati:

- usvajanje novih praksi,
- izmjene procesa i postupanja kako bi se isti unaprijedili,
- ne poduzimanje daljnjih radnji, a temeljem odluke Uprave.

Odgovorna osoba svake poslovne jedinice Društva odgovorna je za integraciju radnji za obradu rizika i prilika u procese sustava upravljanja i minimalno jednom godišnje, prije provedbe Uprave ocjene, vrednovati djelotvornost tih radnji. O rizicima koji proizlaze iz konteksta Društva i iz poslovnih procesa, raspravlja se svakodnevno te su isti obrađeni u svakodnevnoj komunikaciji, o čemu se, u slučaju potrebe poduzimanja radnji, izrađuje i zapis.

5.1.2. ASPEKTI OKOLIŠA

U Komunalno trgovačkom društvu Ivanj d.o.o. provodi se identifikacija aspekata okoliša svojih aktivnosti, proizvoda i usluga te određivanje značajnosti aspekata okoliša obzirom na utjecaje na okoliš (vidi **Postupak identifikacije i ocjene aspekata okoliša**).

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 8 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

5.1.3. OBVEZE USKLAĐENOSTI

Procjena usklađenosti sa zakonskim i drugim primjenjivim zahtjevima (osobito onima koji su povezani s identificiranim aspektima okoliša) provodi se putem zapisa **Popis zakonske regulative – zaštita okoliša**.

5.1.4. PLANIRANJE RADNJI

Uprava Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o. utvrdila je planirane aktivnosti i resurse za provođenje aktivnosti za ostvarivanje ciljeva sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, te za provođenje i nadzor identificiranih procesa.

Sustavnim planiranjem i provođenjem promjena sustava upravljanja postiže se održavanje integriranih sustava. Odgovornost u utvrđivanju, primjeni i održavanju navedene aktivnosti ima Uprava.

Planiranje se sustavno provodi u nekoliko razina i oblika:

Smjernice za izradu Plana poslovanja - sadržava osnovne elemente za izradu godišnjeg plana poslovanja Društva, te ciljeve koji se planiraju ostvariti.

Godišnji plan poslovanja, predlaže Uprava, a odobrava Nadzorni odbor i Skupština Društva. Uprava Društva kontinuirano prati izvršenje plana; mjesečno, tromjesečno i godišnje, te po potrebi poduzima određene korektivne radnje i mjere za njegovu realizaciju.

Godišnji plan poslovanja može, ovisno o potrebama, sadržavati **Plan edukacije zaposlenika** koji propisuje opseg, načine i metode pomoću kojih se zaposlenici educiraju za učinkovitije obavljanje svojih svakodnevnih zadataka odnosno za usvajanje novih tehnologija ili postupaka.

Plan provedbe internih audita radi se na početku svake godine i definira učestalost provedbe audita, te područja ili procesa za koje će se isti provoditi kako bi se izvršila prosudba djelotvornosti primjene sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša te dobile smjernice za daljnja poboljšanja. (v. **Postupak interni auditi**)

5.2. CILJEVI SUSTAVA UPRAVLJANJA I PLANIRANJE NJIHOVA POSTIZANJA

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. uspostavilo je **Ciljeve kvalitete i zaštite okoliša** koji su mjerljivi i uspostavljeni u skladu s politikom kvalitete i zaštite okoliša te su uspostavljeni na odgovarajućim funkcijama i razinama društva. Ciljevi kvalitete i zaštite okoliša postavljeni su u skladu s poslovnim ciljevima za nadolazeće razdoblje.

Za ostvarenje ciljeva kvalitete i zaštite okoliša uspostavljaju se pojedinačni ciljevi/aktivnosti koji uključuju:

- Određivanje odgovornosti za ostvarenje svakog pojedinačnog cilja sustava upravljanja na relevantnim funkcijama i razinama društva;
- Načine i vremenski rok u kojem će se isti ostvariti;
- Financijska sredstva i druge resurse koje je potrebno osigurati;
- Način vrednovanja rezultata, uključujući indikatore za nadzor napretka prema postizanju mjerljivih ciljeva zaštite okoliša,
- Praćenje realizacije.

Osim postavljenih ciljeva, mjere se i prate procesi u poslovnim jedinicama (pa se tako mjeri financijski rezultat (troškovi), tijek poslovanja i stanje Društva, edukacija i razvoj zaposlenika, zadovoljstvo (reklamacije) korisnika usluga).

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 9 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Mjerenjem i izvještavanjem se stvara povratna veza prema Direktor koji je procese ujedno i definirao. Na temelju toga, Direktor može preispitivanjem i poboljšanjem svojih prethodnih odluka utjecati na daljnji razvoj poslovanja i na stalno poboljšanje procesa unutar društva.

5.3 PLANIRANJE PROMJENA

Procesi sustava upravljanja prolaze kroz promjene u slučajevima kada se:

- ukažu prilike za poboljšavanje djelatnosti procesa,
 - pojave nesukladnosti u procesima koje zahtijevaju poduzimanje korektivnih radnji,
 - promijene okolnosti u djelatnosti ili obavezama usklađenosti koje se društvo obvezalo ispuniti te se od društva zahtijeva izmjena procesa,
 - zbog povratnih informacija od korisnika usluga donese odluka o promjeni/doradi/modifikaciji procesa,
 - zbog razvijanja novih procesa postojeći se moraju modificirati,
- te u slučajevima kada Uprava društva iz bilo kojeg razloga odluči na promjenu.

U takvim slučajevima, proces mora biti promijenjen na kontrolirani način kako bi se osiguralo odgovarajuće odobrenje i provođenje promjena. To uključuje minimalno sljedeće:

- pregled prijedloga za promjenu procesa od strane odgovarajućeg Rukovoditelja poslovne jedinice (odgovorna osoba procesa) ili Direktora. Promjene moraju biti odobrene prije provedbe;
- provedbu analize rizika izmijenjenog procesa,
- ažuriranje aspekata okoliša, ukoliko je primjenjivo,
- ponovnu procjenu obaveza usklađenosti, ukoliko je primjenjivo.

Niti jedan zaposlenik nije ovlašten samostalno činiti promjene u procesima bez pismenog odobrenja Direktora društva.

Dokumentacija sustava upravlja također prolazi kroz izmjene kada se za to utvrdi potreba, odnosno u slučajevima kada dokumentacija sustava upravljanja nije u skladu sa stvarnim postupanjem u Društvu. Izmjene dokumentacije sustava upravljanja provode se sukladno **Postupku upravljanja dokumentiranim informacijama sustava upravljanja**.

6. PODRŠKA

6.1. RESURSI – 6.1.1. OPĆENITO

Da bi se osiguralo djelotvorno funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša i postigla planirana i očekivana kvaliteta proizvoda i usluga, povećalo zadovoljstvo korisnika usluga te postiglo upravljanje zaštitom okoliša Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. osigurava odgovarajuće resurse koji uključuju:

- ljudske resurse i odgovarajuću razinu stručnosti,
- materijalne resurse i infrastrukturu,
- financijska sredstva,
- opremu (uključujući procesnu opremu) i tehnologiju,
- transportna sredstva,
- energente.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 10 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

6.1.2. LJUDI

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. zapošljava zaposlenike kvalificirane za pojedina radna mjesta, te im definira odgovornosti i ovlaštenja prema tim radnim mjestima koja su utvrđena **Ugovorom o radu** svakog zaposlenika. Zaposlenici se odabiru i raspoređuju prema odgovarajućem obrazovanju, stručnosti, radnom iskustvu, znanju, sposobnostima, vještinama i psihofizičkim osobinama.

Pri tome se:

- utvrđuju potrebe za podizanje razine znanja – vještina,
- predlažu planovi edukacije zaposlenika,
- provjerava učinkovitost edukacija,
- predlažu nova rješenja (organizacijska).

Svaki zaposlenik poznaje granice osobne odgovornosti za kvalitetu usluge, kao i kome se obraća u slučaju kada se radi o slučajevima koji izlaze iz njegovog područja odgovornosti i ovlaštenja.

6.1.3. INFRASTRUKTURA

Društvo osigurava i održava infrastrukturu u skladu s **Planom poslovanja, Planom investicija i Planom investicijskog održavanja**.

U skladu s potrebama ostvarenja ciljeva, očuvanja okoliša i mogućnostima u poslovanju se koriste optimalni infrastrukturni uvjeti, transportna sredstva, oprema, uređaji, oprema za nadzor i mjerenje i informatička potpora.

Planiranje i osiguravanje odgovarajućih materijalnih resursa provodi se sukladno potrebama za postizanje kvalitete usluge, razvoj procesa i očuvanje okoliša u skladu s **Planom poslovanja**.

6.1.4. OKRUŽENJE ZA PROVEDBU PROCESA

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. je utvrdilo i implementiralo odgovarajuće zahtjeve radne okoline koji su potrebni za usklađenost sa zakonskom regulativom i internim standardima.

Okruženje za provedbu procesa utvrđuje se i provodi kroz poštivanje zakonskih propisa te internim odlukama i pravilnicima.

Osigurava se da se sve aktivnosti povezane sa značajnim aspektima okoliša provode u propisanim uvjetima sukladno važećoj zakonskoj regulativi. Po potrebi se definiraju specifični radni postupci i/ili se označava natpisima i znakovima upozorenja tamo gdje je prikladno, pogotovo tamo gdje bi njihovo nepostojanje moglo dovesti do odstupanja od politike i ciljeva zaštite okoliša.

Definiran je i način ponašanja kod incidentnih situacija (vidi **Postupak u incidentnim situacijama u zaštiti okoliša**).

Promjenom aktivnosti, promjenom procesa, same tehnologije, organizacije rada ili korištenih materijala, određuju se novi aspekti okoliša i utjecaji. Određivanje aspekata okoliša definirano je u **Postupku identifikacije i ocjene aspekata okoliša**.



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

6.1.5. RESURSI ZA NADZOR I MJERENJE

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. u procesima pružanja usluga i zaštite okoliša kao opremu za nadzor i mjerenje koristi tahografe i limitatore brzine u kamionima te vage.

Radi osiguranja valjanih rezultata, mjerna oprema, gdje je potrebno, se:

- kontrolira na ispravnost (i umjerava) u određenim vremenskim razmacima ili prije uporabe, prema uputama proizvođača,
- označava radi mogućnosti utvrđivanja stanja ispravnosti,
- čuva od podešavanja koja bi mogla obezvrijediti mjerne rezultate,
- štiti od propadanja i oštećenja tijekom rukovanja, održavanja i skladištenja.

Kada se ustanovi da uređaj za nadzor i mjerenje nije u skladu sa zahtjevima, provodi se ocjena valjanosti prethodnih mjernih rezultata, a uređaj se povlači iz upotrebe i označava kao nesukladan, te se analizira u kojoj je mjeri to utjecalo na procese koji se nadziru. U slučaju da je imalo utjecaj, poduzima se korektivna radnja.

Zapisi o rezultatima umjeravanja i potvrđivanja se održavaju. (v. **Plan umjeravanja**)

6.1.6. ORGANIZACIJSKO ZNANJE

Dokumentacija sustava upravljanja sadrži organizacijsko znanje Društva i predstavlja polaznu osnovu za uspostavljanje sustava upravljanja znanjem. Odgovornosti Direktora društva i Rukovoditelja poslovnih jedinica su da uspostave prijenos znanja, iskustva i potiču zaposlenike na međusobnu komunikaciju.

Također, u Društvu je uspostavljena praksa u kojem znanje o pojedinom procesu imaju najmanje dvije osobe iz procesa, a upravo u cilju nesmetanog nastavka poslovanja u slučaju odsustva zaposlenika s radnog mjesta.

6.2. KOMPETENCIJA

Zaposlenici Komunalnog trgovačkog društva IVANJ d.o.o. koji obavljaju poslove, te imaju utjecaja na kvalitetu i zaštitu okoliša, adekvatno su osposobljeni i obrazovani. Potrebno obrazovanje zaposlenici su stekli školovanjem i dodatnim edukacijama, vještinama i iskustvima, te su osposobljeni za rad na siguran način.

Potrebna kompetentnost zaposlenika za pojedina radna mjesta navedena je u opisima poslova u sklopu **Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji** (u nastavku teksta – Pravilnik).

U Pravilniku je opisano ostvarivanje potrebnih razina kompetentnosti i osposobljenosti zaposlenika, a dodatne edukacije provode se u skladu s **Planom poslovanja** i potrebama koje nalaže zakonska regulativa.

Provedbom planova edukacije zaposlenika ostvaruje se potrebna razina stručnosti, kompetentnosti i osposobljenosti zaposlenika posebno onih koji svojim aktivnostima mogu potencijalno izazvati značajne utjecaje na okoliš obzirom na identificirane značajne aspekte okoliša.

Dokaze o izvršenoj edukaciji sačinjavaju zapisi o provedenim edukacijama koji se čuvaju u osobnim dosjeima zaposlenika, zajedno s ostalim zapisima o školovanju i osposobljenosti zaposlenika ili kod Rukovoditelja PJ. Učinkovitost provedenih edukacija i

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 12 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

kompetentnost zaposlenika provjeravaju se praćenjem rada zaposlenika i provjerom znanja.

Za edukaciju novih zaposlenika (stalnih i sezonskih) odgovorni su Rukovoditelji PJ.

6.3. SVIJEST

Uprava Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. osigurava da su zaposlenici svjesni važnosti i značaja svojih aktivnosti te načina na koji pridonose ostvarivanju ciljeva kroz **Plan poslovanja i Ciljeve kvalitete i zaštite okoliša.**

Promicanje svijesti odvija se kroz aktivnosti interne komunikacije i edukacije zaposlenika o čemu se vode zapisi. Osiguranje svjesnosti o važnosti i značaju aktivnosti pojedinih zaposlenika, Uprava društva ističe u **Planu poslovanja** i u internim uputama.

Za sve osobe koje rade za ili u ime Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. poslove koji mogu prouzročiti značajan utjecaj na okoliš koji je u Komunalnom trgovačkom društvu Ivanj d.o.o. utvrđen, osigurano je da je ta osoba kompetentna, a temeljem primjerenog obrazovanja, osposobljavanja ili iskustva, te se čuvaju zapisi o tome. Za traženje odgovarajućih dokaza o kompetentnosti odgovoran je Rukovoditelj poslovne jedinice u kojoj se obavljaju navedeni poslovi, uz odobrenje Direktora društva.

Po pitanju okoliša svi zaposlenici (uključujući i vanjske izvođače, u slučaju angažiranja zbog potreba poslovanja – kooperanti-dobavljači proizvoda i usluga) su svjesni:

- važnosti sukladnosti s politikom sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša te definiranim postupcima,
- aspekata okoliša te njihovog potencijalnog utjecaja na okoliš, posebno s gledišta njihovog obavljanja aktivnosti, kao i dobiti po okoliš pravilnim postupanjem,
- uloge i odgovornosti u postizanju sukladnosti sa zahtjevima oba sustava,
- potencijalnih posljedica nepridržavanja procedura, postupaka i ostalih naputaka.

Više navedeno se osigurava odrednicama ugovora s dobavljačem/kooperantom i/ili putem **Izjave vanjskih dobavljača** (posebno ako isto nije riješeno ugovorom), koju na ovjeru dobavljaču/kooperantu daje odgovorna osoba Društva.

Koordinator za sustave upravljanja permanentno vodi brigu da su zaposlenici svjesni relevantnosti i važnosti svojih aktivnosti, te njihovog doprinosa i utjecaja u postizanju ciljeva sustava upravljanja kvalitetom te utjecaja na okoliš.

6.4. KOMUNIKACIJA

Komunikacija se obavlja u cilju:

- pregleda glavnih točaka poslovanja unutar pojedinih poslovnih jedinica,
- podnošenja izvještaja o tijeku važnih aktivnosti,
- upoznavanja s usvojenim ciljevima, te odgovornostima i ovlaštenjima u vezi s provedbom ciljeva,
- izvješćivanja o postignutim rezultatima ciljeva,
- upoznavanja Uprave, Direktora i zaposlenika o ključnim izmjenama - poboljšanjima/zahtjevima sustava (podrazumijeva organizacijske izmjene i/ili izmjene načina obavljanja poslovnih aktivnosti - dokumentacija sustava upravljanja),
- najave internih audita i provjera certifikacijske kuće - izvješća o rezultatima audita,
- izvješćivanja o utvrđenim nesukladnostima,
- izvješćivanja o korektivnim radnjama i radnjama za obradu rizika i prilika,
- izmjene informacija između Uprave i zaposlenika te razmjena povratnih informacija.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 13 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Teme sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša uključene su u dnevnu komunikaciju.

Uprava Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. osigurala je da su unutar Društva uspostavljeni odgovarajući procesi interne komunikacije, te da postoji komunikacija o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša.

Interna komunikacija ostvaruje se dnevnim sastancima na kojima sudjeluje Direktor i/ili rukovoditelji pojedinih poslovnih jedinica, usmenim obavještanjem, putem telefona, oglašavanjem na oglasnoj ploči, te putem elektronske pošte i internom mrežom.

(v. **Postupak – komunikacija s korisnicima usluga**)

Interna mreža povezanih računala koristi se i u svrhu komunikacije. Preporuka Uprave je da se korištenje interne mreže računala i elektroničke baze podataka intenzivira u svrhu smanjenja kolanja tiskane (papirne) dokumentacije. Osnovna prednost dokumentacije u elektroničkom obliku je trenutna dostupnost elektroničkog dokumenta svim zaposlenicima koji imaju pristup intranetu dok je tiskani (papirni) dokument dostupan samo na mjestu korištenja. Uz navedeno vodi se briga o očuvanju okoliša.

Kao alat interne komunikacije, koriste se i oglasne ploče unutar objekata društva za prenošenje važnih informacija putem dopisa. (v. **Postupak – vanjski i interni dokumenti**)

Uprava te Rukovoditelji poslovnih jedinica, svaki u svom djelokrugu rada su ovlašteni za komuniciranje sa zainteresiranim stranama izvan društva, o pitanjima koja se odnose na djelatnost društva i implementirane sustave upravljanja.

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. ne komunicira eksterno o svojim značajnim aspektima okoliša, osim u slučaju upita.

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. utvrđuje i primjenjuje postupke komunikacije s korisnicima usluga tako da korisnici usluga dobivaju informacije o usluzi preko internetske stranice društva, putem telefona i elektroničke pošte, brošura i u samim poslovnim jedinicama društva. (v. **Postupak – komunikacija s korisnicima usluga**)

Komunikacija obuhvaća i obavješćivanje korisnika usluge i lokalne zajednice o rezultatima upravljanja okolišem koji na njih djeluju, kao i odgovaranje na obavijesti o okolišu drugih zainteresiranih strana (npr. udruga za zaštitu okoliša), obavješćivanje lokalne zajednice u slučaju nezgoda i izvanrednih situacija.

U slučaju izvanrednih situacija, informiranje i komunikacija s korisnikom definirana je **Postupkom u incidentnim situacijama u zaštiti okoliša**.

6.5. DOKUMENTIRANE INFORMACIJE

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša prilagođena je veličini društva, aktivnostima u društvu te kompetentnosti zaposlenika Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. i sadrži:

- dokumentiranu izjavu o politici i ciljevima kvalitete i zaštite okoliša (vidi **Politika kvalitete i zaštite okoliša, Ciljevi kvalitete i zaštite okoliša**),
- **Poslovnik sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša** koji sadrži opseg sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, poziva se na dokumentirane postupke sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, te prikazuje međusobne odnose procesa sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša,

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 14 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

- dokumentirane postupke koji su bili izrađeni kao obavezni postupci sustava upravljanja (te je odlučeno da će se zadržati u upotrebi) te postupke za koje je Društvo procijenilo da su potrebni za održavanje i poboljšanje sustava upravljanja (v. **Listu dokumenata**),
- dokumente društva za planiranje, provođenje i upravljanje vlastitim procesima (v. **Lista dokumenata**),
- pripadajuće zapise prema zahtjevima normi i proizašle iz dokumentacije sustava.

Upravljanje dokumentima i zapisima sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša obuhvaćeno je dokumentiranim **Postupkom upravljanja dokumentiranim informacijama sustava upravljanja**.

Kompletan pregled dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša prikazan je u **Listi dokumenata**.

7. PROVEDBA

7.1. OPERATIVNO PLANIRANJE I NADZOR

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. planira, razvija i nadzire procese potrebne za realizaciju usluge kod čega utvrđuje:

- zahtjeve u pogledu pružanja svake pojedine usluge (v. dokumentirani postupci, ispunjenje zakonskih propisa - Popis zakonske regulative – zaštita okoliša, interno postavljeni ciljevi (odluke)),
- prikladan način za uspostavljanje i izvođenje svih procesa,
- potrebne aktivnosti verifikacije, validacije, nadzora i kontrole pojedine usluge,
- potrebne zapise,
- potrebne ljudske resurse.

Rezultat planiranja je **Plan poslovanja** za tekuću godinu.

U okviru sustava upravljanja zaštitom okoliša provodi se planiranje i nadziranje utjecaja vlastitih aktivnosti te utjecaj usluga na okoliš, kako bi se spriječila onečišćenja i postigla poboljšavanja sveukupnog stanja okoliša.

7.2. ZAHTJEVI ZA USLUGE/ PRIPRAVNOST I ODZIV NA HITNE SITUACIJE

Uprava Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. uspostavila je, implementirala i održava postupke za upravljanje potencijalno izvanrednim situacijama i nezgodama koje mogu imati značajan utjecaj na okoliš (vidi **Postupak u incidentnim situacijama u zaštiti okoliša**). Isti se revidira kada je nužno, a posebno nakon pojave nesreća ili hitnih situacija. Osim toga, jednom godišnje provodi se simulacija izvanrednih situacija i o tome se vodi zapis.

7.2.1. KOMUNIKACIJA SA KORISNICIMA USLUGA

Vidi poglavlje Poslovnika **6.4. KOMUNIKACIJA**.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 15 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

7.2.2. ODREĐIVANJE ZAHTJEVA ZA USLUGE

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. je uspostavilo procese kojima se utvrđuje:

- zahtjeve koje postavlja korisnik usluge (npr. Zahtjev za dodjelom grobnog mjesta - opisano u postupku Upravljanje grobljima i pogrebnim uslugama, te zahtjevi koji su propisani zakonskom regulativom i ostalim propisima (internim i vanjskim - odluke i pravilnici te ostali akti Grada Novog Vinodolskog i Općine Vinodolske općine),
- zahtjevi koje izravno ne specificira korisnik usluge/investitor, ali su potrebni za funkcionalnost usluge (zahtjevi struke, tehnička dokumentacija),
- svi dodatni zahtjevi.

7.2.3. OCJENA ZAHTJEVA ZA USLUGU

Društvo je osiguralo da zahtjevi za uslugu budu preispitani prije isporuke usluge. Nakon upita korisnika usluge/investitora o isporuci usluge, Društvo analizira sve njegove zahtjeve kako bi se utvrdilo da li je moguće udovoljiti svim zahtjevima, a ukoliko se utvrdi da nije moguće udovoljiti svim zahtjevima, obavještava korisnika usluge/investitora u svrhu dogovaranja novih uvjeta i zahtjeva na obostrano zadovoljstvo.

Ocjena zahtjeva uključuje slijedeće:

- provjeru potpunosti i jasnoće podataka o zahtjevima korisnika usluge koji se odnose na uslugu, o zahtjevima za izvršenjem usluge i radnjama nakon izvršenja usluge,
- provjeru sposobnosti zadovoljenja traženih zahtjeva,
- moguće utjecaje na okoliš,
- identifikaciju potencijalnih opasnosti.

Korisnik usluge/investitor potvrđuje svoje zahtjeve prihvaćanjem ponuđenih uvjeta (*Ponude – troškovnika radova* odnosno plaćanjem predračuna ili računa), a sve u skladu s važećom zakonskom regulativom.

7.2.4. PROMJENE ZAHTJEVA ZA USLUGE

U slučaju izmjena zahtjeva korisnika usluga, promjene se definiraju i ocjenjuju te se kao rezultat ocjene radi nova ponuda ili se promjena zahtjeva realizira kroz račun korisnika usluga.

Rukovoditelji poslovnih jedinica osiguravaju da su zahtjevi vezani uz usluge definirani i razumljivi te preispituju i osiguravaju da je društvo u mogućnosti ispuniti sve utvrđene zahtjeve.

7.3. PROJEKTIRANJE I RAZVOJ USLUGA

Napomena: Kako je svaki od projekata jedinstven, u nastavku, navedeni su minimalni zahtjevi, postupci i odgovornosti za pojedini projekt. Obaveza je odgovorne osobe za projekt prilagodba projekta tako da ispuni zadane ciljeve.

Projektiranje i razvoj prema niže navedenom trebaju proći svi zahtjevi (interni ili vanjski) koji se ne mogu rutinski odraditi u sklopu postojećih procesa i aktivnosti.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 16 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

7.3.1. INICIRANJE I PLANIRANJE PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Kada bilo koji zaposlenik društva primi zahtjev (od bilo koje zainteresirane strane) koji se ne može rutinski odraditi u sklopu postojećih procesa i aktivnosti, pokreće se niže navedeni postupak. Također, svi zaposlenici mogu identificirati nove zahtjeve ili ideje koji mogu poslužiti kao podloga za obradu novog zahtjeva.

Novi zahtjev potrebno je iznijeti Upravi društva uz točno navođenje zahtjeva, zainteresirane strane koja je iznijela zahtjev, zahtijevanih ciljeva i rokova i svih ostalih informacija koje su zahtijevane ili dostupne.

Direktor društva u suradnji s nadležnim Rukovoditeljem poslovne jedinice razmatra mogućnosti za ostvarenje projekta uzimajući u obzir:

- očekivani rezultat,
- vrijeme predviđeno za izvršenje projekta,
- resurse koji se koriste ili sudjeluju u projektu,

te donosi odluku o početku projektiranja na temelju iskazanog zahtjeva ili se zainteresiranoj strani (koja je podnijela zahtjev) daje obrazloženja (u pisanoj formi) zbog čega društvo ne može udovoljiti zahtjevu.

Ukoliko se započinje s projektiranjem za ostvarenje zahtjeva, Direktor društva imenuje odgovornu osobu projekta (nositelj).

Planiranje i razradu projekta radi nositelj projekta pri čemu uzima u obzir:

- prirodu, trajanje i složenost aktivnosti projektiranja;
- zahtijevane faze procesa, uključujući faze za ocjenu projektiranja;
- zahtijevane radnje verifikacije i validacije projektiranja;
- odgovornosti i ovlasti uključene u proces projektiranja;
- interne i vanjske potrebe za resursima za projektiranje i razvoj usluga;
- potrebu za upravljanjem sučeljima između pojedinaca uključenih u proces projektiranja;
- potrebu za uključivanjem korisnika usluga u proces projektiranja;
- zahtjeve za naknadno pružanje usluga;
- razinu očekivanog nadzora procesa projektiranja od strane korisnika usluga i ostalih relevantnih zainteresiranih strana;
- nužne dokumentirane informacije kako bi potvrdili da su zahtjevi projektiranja ispunjeni.

Proces planiranja projektiranja s praktične strane uključuje:

- Identifikaciju razine detalja za planiranje,
- Odabir tima za projekt,
- Identificiranje ciljeva pojedine faze i razradu aktivnosti te odgovornosti unutar pojedine faze projekta,
- Razradu rasporeda aktivnosti,
- Planiranje komunikacije (točke izvještavanja),
- Odobrenje plana projektiranja i razvoja.



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

7.3.2. ULAZI PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Nositelj projekta u suradnji sa zaposlenicima koji su imenovani u tim za projekt razmatraju i dokumentiraju sve ključne ulaze projektiranja koji dolaze u obzir tijekom projektiranja i razvoja nove usluge. Pri tome tim razmatra:

- Funkcionalne zahtjeve i zahtjeve performansi (istraživanje tržišta, pravni zahtjevi),
- Iskustva iz prethodnih projektiranja,
- Praksu i standarde djelatnosti,
- Zakonske i nadzorne zahtjeve za uslugu (npr. sagledavanje okolišnih, zdravstvenih ili sigurnosnih zahtjeva),
- Norme ili kodekse postupanja koje društvo primjenjuje,
- Potencijalne posljedice pogrešaka.

Multidisciplinarnost imenovanog tima za projekt, uz definirane točke kontrole/nadzora, osiguravaju da su ulazi u projekt potpuni i da ni jedan od ulaznih zahtjeva projektiranja nije kontradiktoran.

7.3.3. MJERENJE PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Pregled (ocjena) projektiranja je formalna provjera pojedinih faza projektiranja i izlaza iz svake od faza da bi se potvrdila njihova prikladnost da ispune ulaze projektiranja, da bi se identificirali problemi i razvila rješenja.

Pregled (ocjena) projektiranja može se dogoditi u bilo kojoj fazi ukupnog procesa projektiranja, imajući u vidu optimalnu razinu kontrole koja će biti u skladu s raspoloživom resursima (vrijeme, budžet).

U pregled (ocjenu) projektiranja uključeni su i zaposlenici koji nisu sudjelovali u projektiranju, a smatraju se ključni zaposlenici koji će sudjelovati u izvedbi usluge. Pregled (ocjena) projektiranja uključuje, kada je potrebno, ne samo zaposlenike iz društva, već i, gdje je važno, eksterne članove, kao na primjer, korisnike usluge i dobavljače koji su uključeni u projekt.

Ocjena projektiranja i razvoja uključuje (ne nužno sve) kontrolu: troškova, rizika, kvalitete, komunikacije, vremena, promjena, nabave i ljudskih resursa.

Cilj ocjene projektiranja i razvoja je utvrditi da su faze projekta valjane, ažurne i unutar budžeta.

Ukoliko pregledom (ocjenom) projektiranja se otkriju nedostaci ili problemi, potrebno je odlučiti koje radnje će se poduzeti da se nedostaci ili problemi riješe. Procjena djelotvornosti poduzete radnje treba biti dio slijedećeg pregleda (ocjene) projektiranja.

Vode se zapisi o pregledu (ocjeni) projektiranja te se koristi odgovarajuća metoda bilježenja podataka (na primjer, zapisnik sa sastanka, bilješka u planu projekta (uz potpis osobe koja je provela pregled i datuma kad je pregled proveden)).

7.3.4. VERIFIKACIJA PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Verifikacija je provjera da li rezultati na kraju procesa projektiranja udovoljavaju zahtjevima identificiranim kao nužnim na početku procesa projektiranja. Za velike

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 18 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

projekte, proces projektiranja je podijeljen u faze pa se verifikacija (provjera) radi na razini pojedine faze.

Projektan plan identificira metodu verifikacije (provjere), uključujući odgovornost za provedbu verifikacije, kako će biti izvedena i koje podatke je potrebno dokumentirati (zapisati) tijekom njenog izvođenja.

Kada proces verifikacije pokaže da izlazi projektiranja ne odgovaraju ili ne ispunjavaju ulazni zahtjev, tim za projekt donosi odluku kako se u tom slučaju postupa. Učinak svakog poduzetog postupka u takvom slučaju dio je slijedećeg pregleda projekta.

Ako je specificirano ugovorom/narudžbom, korisnik usluge se uključuje u proces verifikacije.

U slučaju da je projekt takav da ga treba pregledati (ocijeniti) nadležno tijelo (institucija, inspekcija) isto se organizira u primjerenom fazi projektiranja.

7.3.5. VALIDACIJA PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Validacija (dokaz valjanosti, potvrda) je proces provjere hoće li zahtijevani izlaz (konačan proizvod ili usluga) moći ispuniti zahtjeve podnosioca zahtjeva i krajnjeg korisnika.

Kada validacija pokaže da zahtijevani izlaz (usluga) ne ispunjava zahtjev, donosi se odluka kako se u tom slučaju postupa. Učinak svakog poduzetog postupka u takvom slučaju dio je slijedećeg pregleda projekta.

Rezultati procesa verifikacije i validacije su povratna (ulazna) informacija svake faze procesa projektiranja koje dovode do modifikacija i poboljšanja (ili čak slijedeće revizije projekta, ili slijedeće generacije usluge/proizvoda).

U samom projektom planu identificirana je metoda validacije koja se koristi, uključujući tko će je provesti, kako će biti provedena i koji podaci se kod izvođenja validacije trebaju bilježiti.

7.3.6. IZLAZI PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Projektan dokumentacija je izrađen tako da osigurava da su ulazni zahtjevi ispunjeni. Projektan dokumentacija treba opisati značajke krajnje usluge (proizvoda) te načine verifikacije i validacije. Pri formiranju zapisa o izlazima projektiranja potrebno je uzeti u obzir podnositelja zahtjeva, krajnjeg korisnika (koji će koristiti uslugu) i okolnosti u kojima će se usluga koristiti.

7.3.7. PROMJENE PROJEKTIRANJA I RAZVOJA

Ukoliko se u toku projektiranja i razvoja ili u fazi izvršenja projekta ustanovi potreba za promjenom, o istoj nositelj projekta sačinjava zapis, a članovi tima za projekt sudjeluju u:

- Razmatranju promjena koje je potrebno izvršiti,
- Ocjenjivanju promjena,
- Odobranju promjena,

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 19 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

- Razmatranju utjecaja promjena na cjelokupni proces projektiranja te na ulaze, izlaze i potrebu za mjerenjem (da bi se spriječili nepovoljni utjecaji promjena). Zapis o promjenama treba sadržavati sve više navedene stavke.

7.3.8. PROVEDBA PROJEKTA

Provedba projekta se sastoji od provedbenih aktivnosti definiranih u projektu kako bi se ostvarili izlazni podaci/usluga/proizvod, odnosno, ciljevi projekta. Provedba projekta uključuje koordiniranje zaposlenika i vanjskih suradnika koji sudjeluju u provedbi te sredstava, kao i integriranje i obavljanje aktivnosti projekta u skladu s planiranim. Aktivnosti provedbe projekta uključuju: upravljanje izvršenjem projekta, osiguranje kvalitete izlaznih podataka/usluga/proizvoda, upravljanje i koordinaciju tima za projekt, distribuciju podataka, provedbu nabave prema planiranom.

7.4. NADZOR VANJSKI NABAVLJENIH PROCESA, PROIZVODA I USLUGA

Proces nabave u Komunalno trgovačkom društvu Ivanj d.o.o. podrazumijeva nabavu radova, roba i usluga, a sam postupak nabave odvija se sukladno opisanom u **Postupku nabave**.

Društvo ispituje, provjerava i kontrolira nabavljene materijale te usluge kako bi se provjerilo da li su zadovoljeni svi zahtjevi (prema važećoj specifikaciji, zakonskoj regulativi, projektnom zadatku).

Opseg, metode kontrole i ispitivanja određuju se sukladno tehničkim i/ili zakonskim normama, zahtjevima korisnika usluge, prethodnim kontrolama kod dobavljača, a sve ovisno o značajkama i karakteristikama materijala ili usluge. Planiranje i provođenje kontrole osigurano je odgovarajućom mjerno-nadzornom opremom.

Nabavljena roba (materijali) koji utječu na kvalitetu usluge pregledavaju se prilikom isporuke. Sukladnost nabavljenih roba traženim zahtjevima potvrđuje Skladištar. Izuzetak je roba koja se koristi za obavljanje pogrebnih usluga gdje je odgovoran Rukovoditelj poslovne jedinice Groblja i pogrebne usluge.

Ukoliko nabavljeni radovi, roba ili usluga ne odgovaraju postavljenim zahtjevima za nabavu, isti se reklamiraju dobavljaču. Reklamacije dobavljaču kao i ocjena dobavljača provode se sukladno opisanom u **Postupku nabave**.

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. odlučilo je prepustiti dobavljačima provođenje procesa koji imaju utjecaja na usklađenost usluge sa zahtjevima (zakonskim zahtjevima, zahtjevima društva, zahtjevima lokalne zajednice i zahtjevima korisnika usluga). Procesi prepušteni dobavljačima su:

- Ovlašteni izrađivači potrebne dokumentacije
- uzgoj i dostava sadnica
- nabava urbane opreme
- nabava i održavanje opreme za parkirališta
- nabava pogrebne opreme
- servis i održavanje informatičke opreme
- servis i održavanje opreme i vozila

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 20 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Kontrolu izvršenih usluga vrše rukovoditelji poslovnih jedinica na koju se izvršena usluga odnosi.

U slučajevima koji bi mogli imati značajan utjecaj na okoliš, zahtjeva se od dobavljača primjeren odnos prema okolišu, uključujući zadovoljenja kriterija prihvatljivosti, korištenje prikladne opreme i materijala, upravljanje procesima i osposobljeno osoblje ne ugrožavajući kvalitetu usluge.

Upravljanje tim procesima osigurano je putem odredbi ugovora o poslovnoj suradnji s ovlaštenim društvom i verifikacijom ispunjenja postavljenih zahtjeva društva.

Prilikom nabavljanja vodi se briga o utvrđenim zahtjevima za usluge i materijale povezane sa značajnim aspektima okoliša. Dobavljači usluga po pitanju zaštite okoliša moraju imati odgovarajuća rješenja i ovlaštenja nadležnih regulatornih institucija. Kod odabira materijala i potrošnih sredstava uzimaju se u obzir ona koji nemaju ili imaju manje štetan utjecaj po okoliš.

Ukoliko se angažiraju vanjski suradnici / kooperanti /dobavljači usluga, prije početka aktivnosti na lokaciji upoznaju se s **Postupkom u incidentnim situacijama u zaštiti okoliša**, pravilima ponašanja po pitanju zaštite okoliša, načinom postupanja s otpadom proizašlim iz njihove aktivnosti (v. **Izjava vanjskih dobavljača**), te ostalim dokumentima i pravilima rada koje se odnose na obavljanje njihove usluge. Za upoznavanje s navedenim zahtjevima odgovoran je Rukovoditelj poslovne jedinice (ovisno o tome na čijem području se pruža usluga ili isporučuju proizvodi).

7.5 PRUŽANJE USLUGE

7.5.1. UPRAVLJANJE PRUŽANJEM USLUGE

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. planira i provodi postupke upravljanja pružanjem usluge pod nadziranim uvjetima koji uključuju:

- dostupnost informacijama koje opisuju karakteristike usluge (važeći cjenici i ugovori, zakonska regulativa i sl.),
- dostupnost radnih uputa i postupaka koji se nalaze na mjestima primjene,
- upotrebu odgovarajuće opreme i uređaja te upotrebu opreme za nadzor i mjerenje procesa usluge,
- provođenje kontinuiranog nadzora nad pružanjem usluge za što odgovornost imaju Rukovoditelji poslovnih jedinica,
- primjenu aktivnosti za izdavanje i isporuku, te aktivnosti nakon isporuke (izdavanje računa, reklamacije),
- osiguranje da se sve aktivnosti povezane sa značajnim aspektima okoliša provode u propisanim uvjetima sukladno važećoj zakonskoj regulativi.

Proces pružanja usluge detaljno je opisan je u Postupcima:

- Naplata komunalnih usluga,
- Upravljanja PJ „Čistoća”,
- Upravljanja PJ „Parkovi i javne površine”,
- Upravljanja PJ „Groblja i pogrebne usluge”,
- Upravljanja parkiralištima.

7.5.2. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 21 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Kod provedbe usluga, utvrđivanja povezanosti usluge s korisnikom usluge te kod utvrđivanja povezanosti izvršioca usluge koriste se metode za utvrđivanje sljedivosti kao što su:

- PJ Čistoća - mobilno praćenje vozila i dokazi o izvršenju usluga (vremena i volumen ispraznjenih posuda), video nadzor na odlagalištu otpada,
- PJ Parkovi i javne površine - dokumentacija koja prati izvršenje usluge (troškovnik, radni nalog),
- PJ Groblja i pogrebne usluge – dokumentacija koja prati pokojnika, sukladnost podataka na dokumentaciji i pogrebnoj opremi,
- PJ Parking - video nadzor parkirnih kućica, svakodnevni obilazak parkirališta,
- raspored i kontrola rada zaposlenika te kolanje dokumentacije za sve PJ.

7.5.3. VLASNIŠTVO KORISNIKA USLUGA ILI VANJSKIH DOBAVLJAČA

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. vodi brigu o vlasništvu korisnika usluga kad je ono pod nadzorom društva. U provedbi usluga Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. koristi ili dolazi u doticaj sa sljedećim vlasništvom korisnika usluga:

- posude za otpad,
- kartice za podzemne spremnike otpada „Molok“,
- dio pogrebne opreme, odnosno, rukovanje s njom.

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. označava, potvrđuje, čuva i štiti vlasništvo korisnika usluga. U slučaju kad bi ono bilo oštećeno, izgubljeno ili na neki drugi način utvrđeno kao neprikladno za upotrebu, komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. će o tome izvijestiti korisnika usluge, a zapise o tome će čuvati.

Društvo je osigurano policom osiguranja odgovornosti od djelatnosti gdje je Društvo osigurano prema:

- svojim zaposlenicima,
- trećim licima,
- profesionalnom odgovornošću,

te upravo tom policom u slučaju oštećenja imovine, odnosno vlasništva korisnika usluge ili investitora piše zapisnik i prosljeđuje osiguravajućem društvu radi daljnjeg rješavanja i procedure.

7.5.4. ČUVANJE

Društvo osigurava usklađenost usluge tijekom odvijanja postupaka pružanja usluge te isporuke usluge korisniku usluge poštujući propisane postupke u dokumentaciji sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša.

7.5.5. RADNJE NAKON ISPORUKE

Radnje nakon pružene usluge obuhvaćaju rješavanje eventualnih reklamacija korisnika usluga. Navedeno je opisano postupkom **Komunikacija s korisnicima usluga**.

7.5.6. UPRAVLJANJE PROMJENAMA

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 22 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

Promjene u pružanju usluga odvijaju se sukladno obvezama usklađenosti koje se društvo obvezalo poštivati. O svim promjenama čuvaju se zapisi.

7.6 IZDAVANJE PROIZVODA I USLUGA

Društvo nadzire proces pružanja usluge u svim fazama kako bi se osiguralo da su zahtjevi za proizvode i usluge ispunjeni.

7.7 UPRAVLJANJE NESUKLADNIM IZLAZIMA

Nesukladnim izlazima iz procesa upravlja se prema proceduri koja je utvrđena i održava se u društvu (v. postupak **Upravljanje nesukladnostima i provedba korektivnih radnji**).

Nesukladnim izlazima smatraju se izlazi iz pojedinog procesa koji ne zadovoljavaju kriterije i zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša te koje je Društvo postavilo.

Uočene nepravilnosti bilježe se u **Evidenciju nesukladnosti**.

Nakon poduzetih mjera za obradu nesukladnih izlaza, odgovorne osobe procesa dužne su verificirati uspješnost korektivnih radnji/korekcija.

Društvo je uspostavilo te održava postupke za upravljanje potencijalno izvanrednim situacijama koje mogu imati značajan utjecaj na okoliš (vidi **Postupak u incidentnim situacijama u zaštiti okoliša**).

Zapisi o prirodi nesukladnosti i bilo kojoj naknadno poduzetoj radnji se pohranjuju, te su sastavni dio Upravine ocjene.

8. NADZOR PERFORMANSI

Komunalno trgovačko društvo IVANJ d.o.o. planira i primjenjuje procese dokazivanja usklađenosti usluge, nadziranja, mjerenja, analiza i poboljšanja u cilju dokazivanja sukladnosti usluge i smanjenja negativnih utjecaja na okoliš te usklađenosti i trajnog poboljšanja svih primijenjenih sustava upravljanja.

Direktor društva je odgovoran za osiguravanje resursa, za funkcioniranje sustava mjerenja, analize rizika, kontrolu rizika, poboljšanje i nadzor nad praćenjem trendova. Također, odgovoran je da u Upravinoj ocjeni temeljem podataka mjerenja odredi status svih sustava upravljanja, mjera za sprječavanje negativnih utjecaja na okoliš i odredi smjernice za poboljšanje.

Rukovoditelji pojedinih poslovnih jedinica su odgovorni za planiranja koja mogu utjecati na kvalitetu i okoliš te nadzor nad aktivnostima mjerenja, praćenja i analize kao i za pokretanje korektivnih radnji, te uključivanja svih zaposlenika u cilju stvaranja napretka.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 23 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

8.1.1 ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGA

Društvo je svjesno važnosti korektnog odnosa prema korisniku usluge i potrebe da korisnik usluge dobije uslugu koja zadovoljava njegove zahtjeve i očekivanja, pa se prilikom ugovaranja detaljno definiraju zahtjevi korisnika usluge. Zadovoljstvo korisnika usluge je najvažnija mjera učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Informacije o zadovoljstvu korisnika usluge prikupljaju se neposrednim kontaktima, ispitivanjima tržišta i reklamacijama.

Ispitivanje zadovoljstva korisnika usluge provodi se analizom reklamacija korisnika putem **Upitnika o zadovoljstvu korisnika usluge** i upisivanjem svih primjedbi i prijedloga korisnika usluge u **Programski modul Pošta-reklamacije** (v. postupak **Komunikacija s korisnicima usluga**) s ciljem dobivanja podataka o zadovoljstvu korisnika usluge. Za ispitivanje zadovoljstva korisnika usluge odgovoran je Koordinator za sustave upravljanja.

Sve reklamacije se dokumentiraju i analiziraju. Broj i vrsta reklamacija su jedna od mjera zadovoljstva korisnika usluge.

Nakon analize reklamacija i zadovoljstva korisnika usluge, i dobivenih povratnih informacija putem Upitnika poduzimaju se odgovarajuće korektivne mjere. (v. postupak **Upravljanje nesukladnostima i provedba korektivnih radnji**) Zadovoljstvo korisnika usluge sastavni je dio Uprave ocjene.

8.1.2. (SZO) VREDNOVANJE USKLAĐENOSTI

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. nadzire uslugu u svim fazama, od nastanka do isporuke korisnicima kako bi se osiguralo da su zahtjevi za uslugu ispunjeni.

Nadzor nad uslugom vrši se u točkama koje su definirane u dokumentaciji sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša. Opisi postupaka definiraju i odgovornosti za nadzor i mjerenje te njihovu učestalost.

Za nadzor i mjerenje usluge koriste se i usluge vanjskih partnera, a dio nadzora propisan je i važećom zakonskom regulativom (**Popis zakonske regulative – zaštita okoliša**).

Praćenje procesa (i izvještavanje o praćenju) razrađeno je i odvija se u vremenskim intervalima i na razinama odgovornosti tako da je moguće detektirati odstupanja te pravovremeno poduzeti poboljšanja.

Procjena usklađenosti sa zakonskim i drugim primjenjivim zahtjevima (osobito onima koji su povezani s identificiranim aspektima okoliša) provodi u sklopu zapisa **Popis zakonske regulative – zaštita okoliša**, a sukladno **Postupku upravljanja dokumentiranim informacijama sustava upravljanja**.

8.1.3. ANALIZA I VREDNOVANJE

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. koristi odgovarajuće metode nadzora i mjerenja procesa s namjerom da se ostvare planirani rezultati. Aktivnosti koje se nadziru i mjere su sljedeće:

- upravljanje dokumentima i zapisima, ciljevi sustava upravljanja, planovi i politika sustava upravljanja, unutarnja komunikacija (izvješćivanja), osposobljenost i stručnost

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 24 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

zaposlenika, preventivno održavanje opreme i uređaja, značajni utjecaji na okoliš (emisije u zrak, u vode, emisije buke, upravljanje otpadom), dobavljači, zadovoljstvo korisnika usluga, financijski rezultat, interni auditi, korektivne radnje te procesi vezani uz pružanje usluga korisnicima usluga.

Ovlašteni Revizor, sukladno zakonskoj regulativi i na zahtjev Uprave provodi kontrolu svih procesa.

Uspostavljen je proces prikupljanja i analiziranja podataka koji su potrebni u svrhu utvrđivanja primjerenosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, te identifikacija mogućnosti za poboljšanja.

Analiziraju se podaci iz različitih procesa u odnosu na postavljene planove i ciljeve kvalitete.

Prikupljeni podaci rezultat su nadzora mjerenja usluge na određenim mjestima i važni su za vođenje procesa i za prepoznavanje područja za poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Analiziraju se podaci o:

- podaci o zadovoljstvu korisnika usluga, reklamacije korisnika usluga, podaci dobiveni iz nadzora procesa i pružanja usluga, podaci iz postupaka upravljanja nesukladnostima, podaci s internih, certifikacijskih i nadzornih audita, analize ciljeva i politike sustava upravljanja, analize reklamacija prema dobavljačima, podaci o značajnim utjecajima na okoliš, financijske analize, statistička obrada podataka o zaposlenicima, realizacije planova.

Rezultati navedenih analiza služe kao ulazni podatak za Upravinu ocjenu i ulazni podatak poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša.

8.2. INTERNI AUDIT

Društvo provodi interne audite kojima utvrđuje da su sustav upravljanja kvalitetom i sustav upravljanja zaštitom okoliša u skladu s planiranim aktivnostima i zahtjevima primjenjivih normi te da su isti uredno primijenjeni i održavani (v. postupak **Interni audit**).

8.3. UPRAVINA OCJENA

Uprava Komunalnog trgovačkog društva Ivanj d.o.o. jednom godišnje obavlja analizu cjelokupnih sustava upravljanja (kvalitetom i zaštitom okoliša) kako bi ustanovila da li su sustavi primjereni, učinkoviti i djelotvorni u zadovoljavanju zahtjeva primjenjivih normi, ostvarivanju zadovoljstva korisnika usluga, ispunjenju zakonske regulative te da li su postignuti planirani ciljevi kvalitete i smanjenje negativnog utjecaja na okoliš.

Analiza statusa i adekvatnosti primjenjivih sustava upravljanja obavlja se i radi donošenja novih ciljeva proizašlih iz promijenjenih okolnosti.

Sastanak Uprave ocjene saziva Koordinator za sustave upravljanja, a vodi ga Direktor društva uz sudjelovanje Rukovoditelja poslovnih jedinica kao nosioca procesa.

Ulazni podaci za Upravinu ocjenu su:

- status radnji s prethodnih Upravinih ocjena,

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 25 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I ZAŠTITOM OKOLIŠA

- promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za sustave upravljanja:
 - promjene u potrebama i očekivanjima zainteresiranih strana (uključujući obaveze usklađenosti),
 - promjene u značajnim aspektima okoliša,
 - promjene u rizicima i prilikama,
- informacije o performansama i djelotvornosti sustava upravljanja te okolišnim performansama organizacije,
 - zadovoljstvo korisnika usluga i povratne informacije relevantnih zainteresiranih strana,
 - ostvarenje ciljeva sustava upravljanja,
 - performanse procesa i sukladnost usluga,
 - nesukladnosti i korektivne radnje,
 - rezultati nadzora i mjerenja,
 - ispunjenje obaveza usklađenosti,
 - rezultati audita,
 - performanse vanjskih dobavljača,
- prikladnost resursa,
- djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika,
- relevantna komunikacija od strane zainteresiranih strana (uključujući reklamacije),
- prilike za poboljšavanje.

Koordinator za sustave upravljanja odgovoran je za prikupljanje potrebnih izvještaja vezanih za interne audite, status korektivnih radnji te o navedenom izvještava Direktora društva.

Za pripremu podataka o povratnim informacijama korisnika usluga i primljenih pohvala te reklamacija odgovoran je Koordinator za sustave upravljanja.

Definirane zaključke i zadatke koji se preciziraju prilikom Upravine ocjene, a koji se odnose na:

- prilike za poboljšavanje,
- bilo koje potrebe za promjenama sustava upravljanja,
- potrebe za resursima,
- primjerenost, prikladnost i djelotvornost sustava upravljanja,
- radnje kada ciljevi zaštite okoliša nisu ostvareni,
- integracija sustava upravljanja s ostalim poslovnim procesima,
- implikacije strateškog smjera organizacije

Koordinator za sustave upravljanja bilježi u zapisnik kojeg distribuira prisutnima.

Koordinator za sustave upravljanja nadalje nadzire provođenje korektivnih radnji te o statusu izvještava Direktora društva.

9. POBOLJŠAVANJE

Komunalno trgovačko društvo Ivanj d.o.o. trajno poboljšava primjenjive sustave upravljanja putem politike sustava upravljanja, ciljevima sustava upravljanja, provedbom audita, analizom podataka, Upravinom ocjenom, provedbom korektivnih radnji i analizom rizika i prilika te poduzimanjem radnji za njihovu obradu. Društvo kontinuirano razmatra prilike za povećanje zadovoljstva korisnika usluga i veći stupanj ispunjenja njihovih zahtjeva te svojih okolišnih performansi. U obzir se uzimaju i stavovi ostalih relevantnih zainteresiranih strana, u opsegu koji je primjeren.

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 26 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa



**POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I
ZAŠTITOM OKOLIŠA**

Revizija 01/01.09.2017.
Stranica 27 od 27

Izradili: A. Jovanović /
ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka



Odobrio:
A. Bruketa