



**MEDIMURSKE VODE d.o.o.**  
**za javnu vodoopskrbu i javnu odvodnju**  
40000 ČAKOVEC, Matice hrvatske 10

tel: 040/ 37 37 00  
fax: 040/ 37 37 71  
voda@medjimurske-vode.hr  
www.medjimurske-vode.hr  
OIB 81394716246

COMPANY WITH  
INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM  
CERTIFIED BY DNV GL  
= ISO 9001 = ISO 14001 = ISO 22000 =



Oznaka:	<b>PU-10.01</b>
Revizija:	<b>9</b>
Datum:	<b>24.5.2016.</b>
Stranica:	1/41

# PRIRUČNIK INTEGRIRANOG SUSTAVA UPRAVLJANJA PROCESIMA

**USPOSTAVLJEN I ODRŽAVAN PREMA MEĐUNARODNIM NORMAMA:  
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 22000:2005**

<b>Adrese dostave:</b>	<b>Način dostave i pristupa:</b>
• Središnje računalo	elektronički original
• Direktor	ovjereni ispis
• Predstavnik uprave za integrirani sustav upravljanja procesima	ovjereni ispis
• Voditelj integriranog sustava upravljanja procesima	ovjereni ispis
• Voditelj sustava upravljanja kvalitetom	središnje računalo
• Voditelj sustava upravljanja okolišem	središnje računalo
• Voditelj sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	središnje računalo
• Voditelji sektora i voditelji odjela	središnje računalo
• Vlasnici procesa ISUP	središnje računalo
• Javnost	www.medjimurske-vode.hr

	<b>Ime i prezime:</b>	<b>Funkcija:</b>	<b>Ovjera:</b>
<b>Izradili:</b>	Vladimir Topolnjak, dipl. ing.	Direktor	
	dr. sc. Josip Taradi	Predstavnik uprave za ISUP Voditelj ISUP	
<b>Odobrio:</b>	Vladimir Topolnjak, dipl. ing.	Direktor	

# SADRŽAJ

<b>1. Opis društva Međimurske vode d.o.o.</b> .....	<b>5</b>
1.1. Osnivanje društva Međimurske vode d.o.o.	5
1.2. Naziv tvrtke i pravni oblik	5
1.3. Sjedište i objekti	5
1.4. Vlasnici	5
1.5. Radnici	5
1.6. Djelatnosti	5
1.7. Organizacija	6
<b>2. Vizija i misija društva Međimurske vode d.o.o.</b> .....	<b>7</b>
2.1. Vizija	7
2.2. Misija	7
<b>3. Pristup, svrha i primjena integriranog sustava upravljanja procesima</b> .....	<b>8</b>
3.1. Uvod	8
3.2. Referentne norme	8
3.3. Odgovornosti	8
3.4. Nazivi i definicije	8
3.5. Pristup	8
3.6. Svrha	9
3.7. Primjena	9
3.7.1. Područje	9
3.7.2. Primjena zahtjeva iz normi	9
3.7.3. Podugovoreni ili kooperantski procesi	9
<b>4. Politika integriranog sustava upravljanja procesima</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Opći ciljevi integriranog sustava upravljanja procesima</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Organizacija integriranog sustava upravljanja procesima</b> .....	<b>11</b>
6.1. Uvod	11
6.2. Opći zahtjevi	11
6.3. Procesni i sustavski pristup	11
6.4. Popis procesa	12
6.5. Dokumentacija	14
6.5.1. Organizacija dokumentacije	14
6.5.2. Priručnik	15
6.5.3. Upravljanje dokumentima	15
6.5.4. Upravljanje zapisima	15
<b>7. Odgovornost uprave</b> .....	<b>16</b>
7.1. Uvod	16
7.2. Opredijeljenost uprave	16
7.3. Usmjerenost na korisnika i lokalnu zajednicu	16
7.4. Definiranje politike integriranog sustava upravljanja procesima	16
7.5. Planiranje integriranog sustava upravljanja procesima	17
7.5.1. Postavljanje ciljeva integriranog sustava upravljanja procesima	17
7.5.2. Planiranje integriranog sustava upravljanja procesima	17
7.6. Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje	18
7.6.1. Odgovornosti i ovlasti	18

7.6.2.	Predstavnik uprave .....	20
7.6.3.	Unutarnja komunikacija .....	20
7.6.4.	Vanjska komunikacija .....	21
7.7.	Upravina ocjena integriranog sustava upravljanja procesima .....	21
7.7.1.	Općenito .....	21
7.7.2.	Ulazni podaci za upravinu ocjenu .....	21
7.7.3.	Izlazni podaci upravine ocjene .....	22
<b>8.</b>	<b>Upravljanje resursima .....</b>	<b>23</b>
8.1.	Uvod .....	23
8.2.	Osiguranje resursa .....	23
8.3.	Ljudski resursi i znanje .....	23
8.4.	Infrastruktura .....	24
8.5.	Radno okruženje .....	24
<b>9.</b>	<b>Realizacija proizvoda .....</b>	<b>25</b>
9.1.	Uvod .....	25
9.2.	Planiranje realizacije proizvoda .....	25
9.3.	Procesi usmjereni na kupca i lokalnu zajednicu .....	26
9.3.1.	Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod .....	26
9.3.2.	Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod .....	27
9.3.3.	Komunikacija s kupcem i lokalnom zajednicom .....	27
9.4.	Oblikovanje i razvoj .....	27
9.5.	Nabava .....	28
9.5.1.	Upravljanje nabavom .....	28
9.5.2.	Specificiranje podataka o nabavi .....	28
9.5.3.	Vrednovanje i odabir dobavljača .....	28
9.5.4.	Ugovaranje s dobavljačima .....	28
9.5.5.	Provjera nabavljenih proizvoda i usluga .....	28
9.6.	Izvedba proizvoda i usluga .....	29
9.6.1.	Upravljanje procesima izvedbe proizvoda i usluga .....	29
9.6.2.	Utvrđivanje prihvatljivosti (validacija) procesa realizacije proizvoda i usluga .....	29
9.6.3.	Označavanje i sljedivost .....	29
9.6.4.	Vlasništvo kupca .....	30
9.6.5.	Čuvanje proizvoda i opreme .....	30
9.7.	Upravljanje mjernom i nadzornom opremom .....	31
<b>10.</b>	<b>Mjerenje, analiza i poboljšavanje .....</b>	<b>32</b>
10.1.	Uvod .....	32
10.2.	Zadovoljstvo korisnika .....	32
10.3.	Interni audit .....	33
10.4.	Nadzor i mjerenje procesa .....	33
10.5.	Nadzor i mjerenje proizvoda .....	34
10.6.	Upravljanje nesukladnostima .....	34
10.7.	Analiza podataka .....	34
10.8.	Poboljšavanje .....	35
10.8.1.	Neprekidno poboljšavanje .....	35
10.8.2.	Popravne radnje .....	35
10.8.3.	Zaštitne radnje .....	35

<b>11. Upravljanje utjecajem na okoliš</b> .....	<b>36</b>
11.1. Uvod.....	36
11.2. Politika upravljanja okolišem.....	36
11.3. Proces upravljanja okolišem .....	36
11.4. Aspekti okoliša.....	37
11.5. Zakonski i ostali zahtjevi .....	37
11.6. Primjena .....	37
11.7. Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama .....	37
11.8. Provjere i popravne radnje .....	38
<b>12. Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju</b> .....	<b>39</b>
12.1. Uvod.....	39
12.2. Politika upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.....	39
12.3. Proces upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.....	39
12.4. Tim za sigurnost vode za ljudsku potrošnju.....	40
12.5. Preduvjetni programi.....	40
12.6. Podaci za identifikaciju i analizu opasnosti .....	40
12.7. Analiza opasnosti .....	40
12.8. Uspostava HACCP plana i operativnih preduvjetnih programa .....	41
12.9. Verifikacija/ovjera HACCP-plana i Operativnih preduvjetnih programa.....	41
12.10. Validacija/utvrđivanje prihvatljivosti kontrolnih mjera.....	41
12.11. Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama .....	41
12.12. Ažuriranje sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju .....	41

# 1. Opis društva Međimurske vode d.o.o.

## 1.1. Osnivanje društva Međimurske vode d.o.o.

Društvo Međimurske vode d.o.o. Čakovec upisano je u sudski registar Trgovačkog suda u Varaždinu 13. veljače 1997. godine, a nastalo je preoblikovanjem dotadašnjeg društva JVP Vodoprivreda Čakovec, čiji je pravni slijednik, te usklađivanjem sa Zakonom o vodama. Organizirana vodoopskrba u Međimurju obavlja se od 1962. godine.

## 1.2. Naziv tvrtke i pravni oblik

Naziv tvrtke je Međimurske vode d.o.o. za javnu vodoopskrbu i javnu odvodnju.

Skraćeni naziv tvrtke je Međimurske vode d.o.o.

Pravni oblik društva je društvo s ograničenom odgovornošću (d.o.o.).

## 1.3. Sjedište i objekti

Sjedište društva Međimurske vode d.o.o. je u Čakovcu, Matice hrvatske 10.

Osim objekta sjedišta, u kojem je smještena uprava i zajedničke službe, društvo koristi i ostale veće radne i uredske objekte:

- izvorišta vode u Nedelišću, Prelogu i Svetoj Mariji,
- spremnici vode u Lopatincu, Mohokosu, Zebancu, Svetom Urbanu i Prelogu,
- skladište u Savskoj Vesi,
- sektor vodoopskrbe i odvodnje u Čakovcu, Mihovljanska 68,
- pročištač otpadnih voda u Čakovcu, Preloška bb,
- pročištač otpadnih voda u Podturnu,
- laboratorij za ispitivanje voda u Čakovcu, Preloška bb.

## 1.4. Vlasnici

Vlasnici društva Međimurske vode d.o.o. su jedinice lokalne i područne uprave u Međimurskoj županiji (općine, gradovi i Međimurska županija) koje sa temeljnim ulozima sudjeluju u temeljnom kapitalu društva, a njihovi predstavnici čine Skupštinu društva i Nadzorni odbor društva.

Temeljni kapital društva Međimurske vode d.o.o. iznosi 301.000.000,00 kn.

## 1.5. Radnici

Društvo Međimurske vode d.o.o. aktualno zapošljava oko 120 radnika.

## 1.6. Djelatnosti

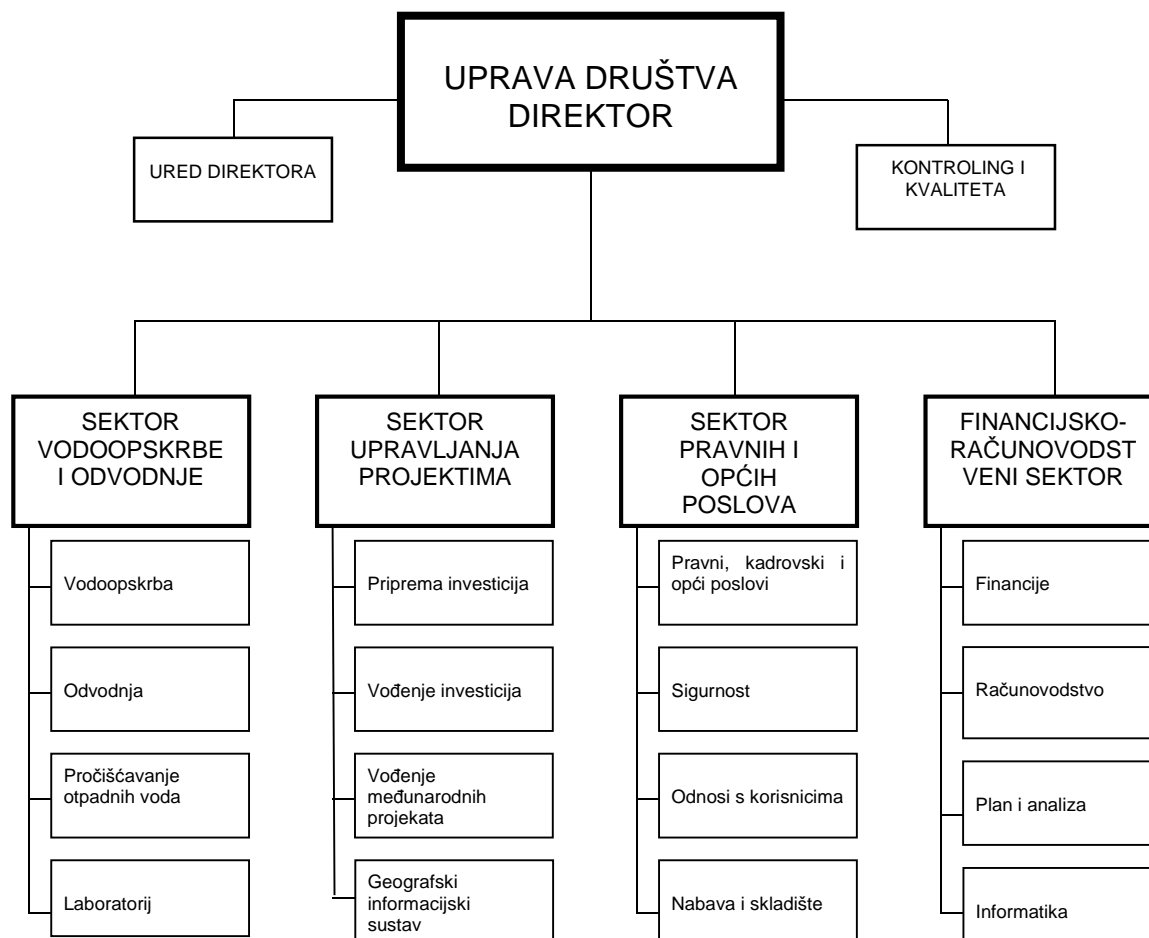
Društvo Međimurske vode d.o.o. u svom svakodnevnom radu obavlja sljedeće osnovne djelatnosti:

- javnu vodoopskrbu, koja uključuje crpljenje i distribuciju pitke vode te održavanje sustava javne vodoopskrbe,
- odvodnju otpadnih voda, koja uključuje pročišćavanje otpadnih voda i održavanje sustava javne odvodnje,

Uz ove osnovne djelatnosti društvo obavlja i pomoćne djelatnosti koje su utvrđene organizacijom.

## 1.7. Organizacija

Društvo Međimurske vode d.o.o. je organizirano je temeljem aktualnog organizacijskog akta u organizacijskim jedinicama (sektorima i odjelima) kao što prikazuje sljedeća organizacijska shema:



## 2. Vizija i misija društva Međimurske vode d.o.o.

### 2.1. Vizija

Biti predvodnik u Hrvatskoj po kvaliteti pruženih usluga u javnoj vodoopskrbi vodom za ljudsku potrošnju te odvodnji i pročišćavanju otpadnih voda, na zadovoljstvo naših korisnika.

Međimurske vode će uspostaviti cjeloviti, objedinjeni i učinkovit sustav javne vodoopskrbe, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda na području Međimurske županije do 2023. godine.

### 2.2. Misija

Vlastitim znanjem i djelovanjem Međimurske vode kontinuirano osiguravaju svim sadašnjim i novim korisnicima vodu za ljudsku potrošnju u javnoj vodoopskrbi, visoke kvalitete uz opravdanu cijenu.

Poticanjem lokalne zajednice u Međimurju, uz suradnju s hrvatskim i europskim institucijama, Međimurske vode stalno unapređuju zaštitu voda i okoliša, a time i zaštite zdravlja i sigurnosti ljudi, širenjem i održavanjem suvremenih sustava odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda.

Društvo Međimurske vode d.o.o. ističe svoje izjave o viziji i misiji kao temeljne smjernice za htijenja u budućnosti i svrhe postojanja u sadašnjosti, te dugoročnih poslovnih ciljeva i strategije.

Vizija i misija također su i temelj za uspostavu, održavanje i stalno poboljšavanje integriranog sustava upravljanja procesima, te njegove politike i općih ciljeva.

U promociji svoje vizije i misije društvo Međimurske vode d.o.o. koristi usvojeni slogan "Za zdravu kaplju života" i sljedeći plakat:



## 3. Pristup, svrha i primjena integriranog sustava upravljanja procesima

### 3.1. Uvod

Ovo poglavlje priručnika opisuje pristup upravljanju kvalitetom, upravljanju okolišem i upravljanju sigurnošću vode za ljudsku potrošnju, svrhu uspostave integriranog sustava upravljanja procesima te opseg zadovoljenja zahtjeva iz referentnih normi.

### 3.2. Referentne norme

Referentne norme za uspostavu integriranog sustava upravljanja procesima su sljedeće međunarodne norme:

- 1) HRN EN ISO 9001:2009, Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi, (ISO 9001)
- 2) HRN EN ISO 14001:2009, Sustavi upravljanja okolišem - Zahtjevi s uputama za uporabu, (ISO 14001)
- 3) HRN EN ISO 22000:2006, Sustavi upravljanja sigurnošću hrane - Zahtjevi za svaku organizaciju u lancu hrane, (ISO 22000).

### 3.3. Odgovornosti

Direktor društva odgovoran je za definiranje pristupa upravljanju procesima te za definiranje opsega zadovoljenja zahtjeva iz referentnih normi.

### 3.4. Nazivi i definicije

U cjelokupnoj dokumentaciji integriranog sustava upravljanja procesima te komunikaciji koriste se službeni nazivi i definicije iz referentnih međunarodnih normi kao i pripadajućih međunarodnih i hrvatskih normi i propisa.

### 3.5. Pristup

Upravljanje kvalitetom, upravljanje okolišem i upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju objedinjeno je u jedinstveni sustav – "Integrirani sustav upravljanja procesima" (u daljnjem tekstu ISUP).

Upravljanje kvalitetom čini temelj integriranog sustava upravljanja procesima, dok se upravljanje okolišem i upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju postiže jednim dijelom kroz nadopunu i prilagodbu sastavnih dijelova upravljanja kvalitetom, a drugim dijelom kroz nadogradnju s dodatnim zahtjevima. Takav je pristup korišten i pri izradi priručnika i cjelokupne dokumentacije ISUP-a.

ISUP je uspostavljen prema zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001 i ISO 22000, a temelji se na sljedećim načelima:

- Raspodjela odgovornosti i ovlaštenja
  - Predanost uprave društva
  - Upravljanje procesima
  - Zadovoljavanje zakonskih i drugih zahtjeva
  - Preventivno djelovanje
  - Stalno praćenje, analiziranje i poboljšavanje sustava
- 
- Upravljanje utjecajem svojih djelatnosti, proizvoda i usluga na okoliš
  - Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.



## 3.6. Svrha

Primjena integriranog sustava upravljanja procesima treba društvu Međimurske vode d.o.o. osigurati:

- postizanje utvrđene vizije, misije i ciljeva poslovanja,
- povećanje povjerenja i zadovoljstva korisnika pruženim uslugama i proizvodima,
- ekološki orijentiran odnos prema okolišu,
- neprekidnu zdravstvenu ispravnost i sigurnost vode za ljudsku potrošnju,
- smanjenje troškova poslovanja učinkovitijom provedbom procesa,
- dokazivanje zadovoljenja zahtjeva iz normi ISO 9001, ISO 14001 i ISO 22000.

## 3.7. Primjena

### 3.7.1. Područje

ISUP obuhvaća sljedeća područja:

#### **ISO 9001**

Crpljenje, tretiranje klorom i javna distribucija vode, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda.

#### **ISO 14001**

Crpljenje, tretiranje klorom i javna distribucija vode, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda.

#### **ISO 22000**

Crpljenje, tretiranje klorom i javna distribucija vode za ljudsku potrošnju.

### 3.7.2. Primjena zahtjeva iz normi

Svi zahtjevi iz referentnih normi u cijelosti su primijenjeni osim zahtjeva iz točke:

- **7.3 Oblikovanje i razvoj, iz norme ISO 9001.**

Zahtjevi iz točke 7.3 norme ISO 9001 nisu primijenjeni jer društvo Međimurske vode d.o.o. ne osmišlja nove proizvode i usluge, nego su aktivnosti u tom području ograničene na prilagođavanje proizvoda i usluga zahtjevima korisnika, poboljšavanje postojećih rješenja proizvoda i usluga te na razvoj metoda i postupaka pružanja usluga. Upravljanje kvalitetom navedenih aktivnosti osigurano je kroz zadovoljenje zahtjeva iz točke 7.1 Planiranje realizacije proizvoda norme ISO 9001 te kroz ovaj priručnik.

### 3.7.3. Podugovoreni ili kooperantski procesi

Društvo Međimurske vode d.o.o. za realizaciju svojih proizvoda i usluga koristi vanjske izvore za izvođenje posebnih građevinskih radova pri izgradnji sustava vodoopskrbe i odvodnje.

U tom slučaju i ostalim slučajevima koji bi mogli izravno utjecati na kvalitetu i sigurnost proizvoda i usluga ili imaju značajan utjecaj na okoliš, zahtjeva se od vanjskih izvora primjeren odnos prema kvaliteti i okolišu, uključujući zadovoljenja kriterija prihvatljivosti, korištenje prikladne opreme i materijala, upravljanje procesima i osposobljeno osoblje.

Nadzor nad vanjskim izvorima opisan je u dokumentima procesa: "Nabava" i "Upravljanje projektima".

## 4. Politika integriranog sustava upravljanja procesima

Poslovni uspjeh društva Međimurske vode d.o.o. počiva na postizanju zadovoljstva korisnika:

- kontinuiranom opskrbom vode za ljudsku potrošnju tako da se očuva prihvatljiva razina kvalitete i sigurnost tijekom proizvodnje, od procesa crpljenja sirove vode do distribucije vode za ljudsku potrošnju pravnim i fizičkim osobama, u svrhu zaštite zdravlja potrošača,
- kontinuiranom odvodnjom i pročišćavanjem otpadnih voda tako da se ne onečišćuju podzemne vode.

Postizanje zadovoljstva naših korisnika, kao i ostalih zainteresiranih strana: vlasnika, radnika, dobavljača i zajednice u kojoj djelujemo, nastojimo ostvariti kroz primjenu integriranog sustava upravljanja procesima koji objedinjuje sustave upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Integrirani sustav upravljanja procesima je tako dokumentiran, uspostavljen i održavan da radnici na svim razinama, na čelu s upravom, imaju obvezu:

- zadovoljavati zahtjeve i potrebe korisnika,
- zadovoljavati zakone i druge zahtjeve i pravila na koje se organizacija obvezala, a koji se odnose na njezine aspekte okoliša,
- sprječavati onečišćenja okoliša, ugrožavanje zdravlja i sigurnosti ljudi te odgovorno gospodariti s prirodnim resursima,
- postupati u skladu s utvrđenim postupcima i dodijeljenim odgovornostima,
- stalno poboljšavati djelotvornost svojih postupaka i poslovnih procesa.

Politika integriranog sustava upravljanja procesima dostupna je svim osobama koje rade za ili u ime društva Međimurske vode d.o.o., a dostupna je i javnosti općenito.

## 5. Opći ciljevi integriranog sustava upravljanja procesima

- Prepoznavati zahtjeve i potrebe korisnika te stalno provjeravati i povećavati njihovo zadovoljstvo.
- Primjenjivati najbolje dostupne i ekološki prihvatljive tehnologije i procese, koji će u svakom trenutku i za sve korisnike osigurati zdravstveno ispravnu vodu za ljudsku potrošnju.
- Utvrditi, mjeriti i stalno smanjivati nepovoljne utjecaje na okoliš.
- Osposobljavati radnike radi povećanja svjesnosti potrebe ostvarenja postavljenih ciljeva i politike.
- Uvježbavati radnike za slučaj nezgode ili izvanredne situacije.
- Uspostaviti dugoročne odnose s poslovnim partnerima i uključiti ih u ostvarenje postavljenih ciljeva i politike.
- Stalno nadzirati provedbu svih poslovnih procesa kako bi se bez odgađanja otklonili uzroci stvarnih ili mogućih smanjenja kvalitete, moguće pojave rizika vezanih uz vodu za ljudsku potrošnju i nepovoljan utjecaj na okoliš.
- Pratiti ostvarenje postavljenih općih ciljeva.

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. koju predstavlja direktor redovito utvrđuje pojedinačne godišnje ciljeve radi ostvarenja postavljene politike i općih ciljeva.

## 6. Organizacija integriranog sustava upravljanja procesima

### 6.1. Uvod

U ovom poglavlju priručnika opisana je opća organizacija integriranog sustava upravljanja procesima u društvu Međimurske vode d.o.o.

### 6.2. Opći zahtjevi

Integrirani sustav upravljanja procesima uspostavljen je tako da neprekidno poboljšava radne sposobnosti usmjeravanjem na potrebe svih zainteresiranih strana: kupaca/korisnika, vlasnika, radnika, dobavljača, državnih institucija i lokalne zajednice.

Sukladan je zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001 i ISO 22000 te održavan kao proces kojemu zahtjevi kupaca i zakonski zahtjevi predstavljaju ulaznu vrijednost, a pružena usluga/proizvod koja je isprve sukladna s tim zahtjevima je izlazna vrijednost, odnosno rezultat procesa.

U okviru ISUP-a provodi se planiranje i nadziranje utjecaja vlastitih djelatnosti, proizvoda i usluga na okoliš, kako bi se spriječila onečišćenja i postigla poboljšavanja sveukupnog stanja okoliša.

### 6.3. Procesni i sustavski pristup

Integrirani sustav upravljanja procesima društva Međimurske vode d.o.o. temelji se na procesnom pristupu koji podrazumijeva primjenu procesa u organizaciji, njihovo utvrđivanje i međusobno djelovanje te upravljanje procesima.

Procesni pristup u ISUP-u naglašava važnost:

- razumijevanja i ispunjavanja zahtjeva,
- potrebe da se procesi promatraju u uvjetima dodavanja vrijednosti,
- dobivanja rezultata procesa i njihove učinkovitosti,
- neprekidno poboljšavanje procesa temeljeno na objektivnim mjerenjima.

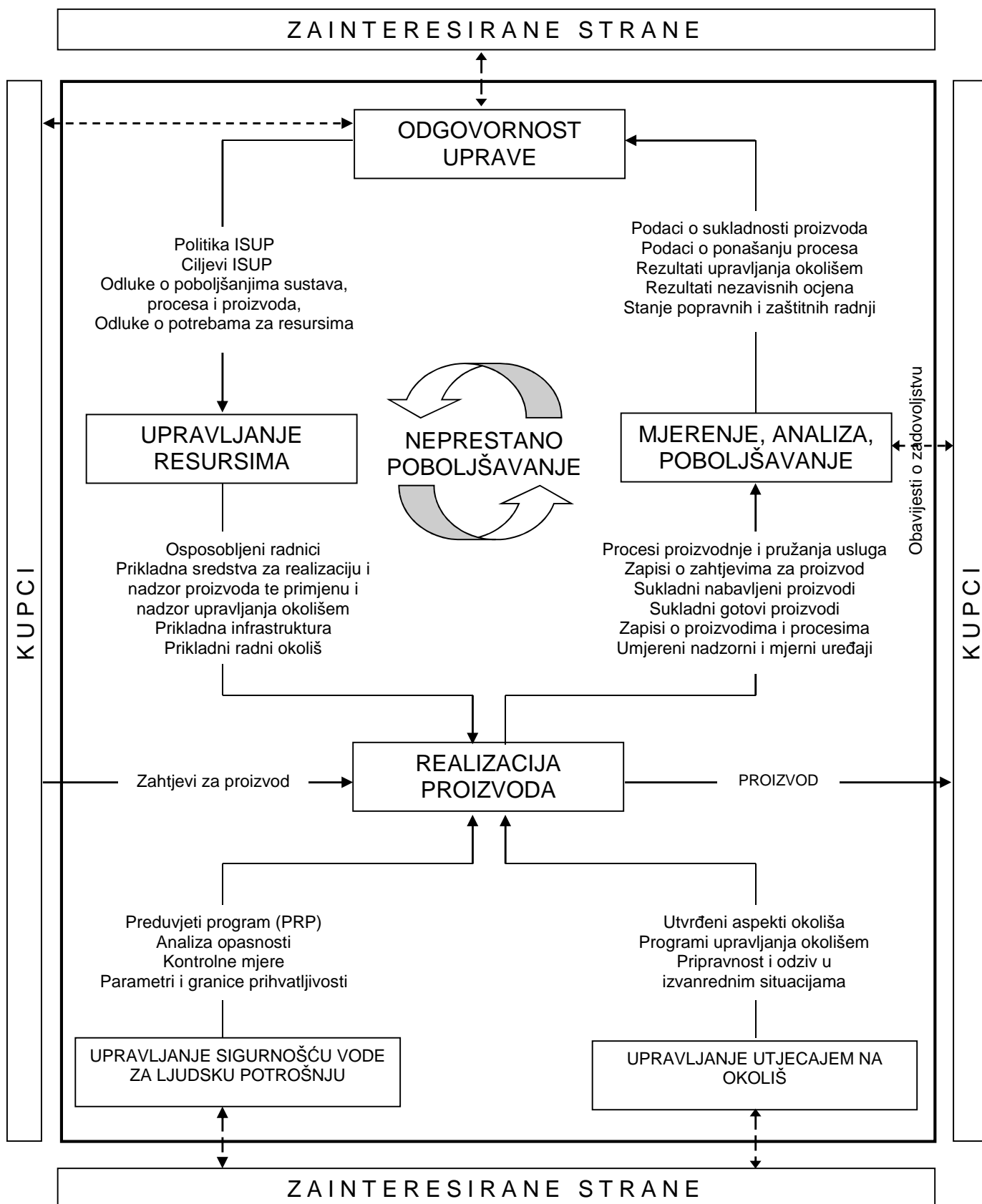
Na temelju procesnog pristupa utvrđuju se svi procesi i dokumentirani postupci ISUP-a te grupe procesa i njihov model koji ne predstavlja procese u svim pojedinostima ali obuhvaća sve zahtjeve referentnih normi ISUP-a, a to su:

- Odgovornost uprave
- Upravljanje resursima
- Realizacija proizvoda
- Mjerenje, analiza i poboljšavanje
- Upravljanje utjecajem na okoliš
- Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Ta područja zahtjeva obrađena su ovom priručniku integriranog sustava upravljanja procesima društva Međimurske vode d.o.o.

Sustavski pristup ISUP-u temelji se na upravljanju međusobno povezanim procesima ISUP-a kao sustavom što doprinosi djelotvornosti i učinkovitosti društva Međimurske vode d.o.o. u postizanju postavljenih ciljeva.

Model procesnog i sustavskog pristupa ISUP-a sa obuhvaćenim zahtjevima referentnih normi prikazan je na sljedećoj slici:



## 6.4. Popis procesa

Društvo Međimurske vode d.o.o. utvrdilo je pojedinačne procese integriranog sustava upravljanja procesima koji se mogu podijeliti u dvije opće grupe procesa:

- **Osnovni procesi** - ključni procesi realizacije i izvedbe proizvoda odnosno usluga društva Međimurske vode d.o.o.
- **Prateći procesi** - procesi utvrđeni na temelju zahtjeva referentnih normi, procesi strateškog upravljanja, pomoćni i ostali procesi ISUP-a društva Međimurske vode d.o.o.

Popis utvrđenih osnovnih i pomoćnih procesa ISUP-a sa okvirnom naznakom dokumentacije u kojoj je proces opisan prikazuje sljedeća tablica:


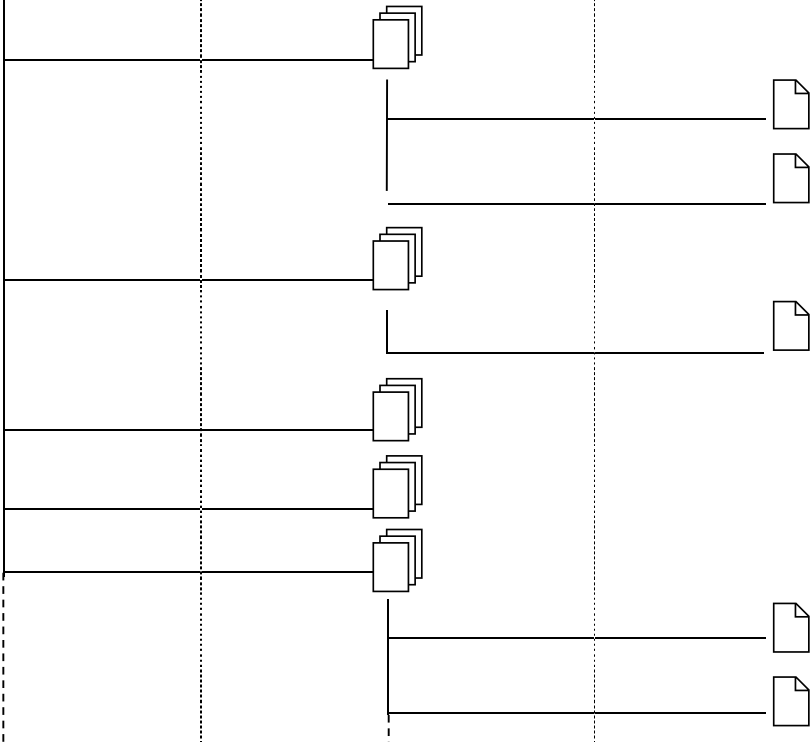





Broj:	Proces:	Priručnik ISUP-a:	Dokument procesa:	Radna uputa:
<b>Osnovni procesi:</b>				
1.	Vodopskrba	+	+	+
2.	Odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda	+	+	+
<b>Prateći procesi:</b>				
3.	Upravljanje dokumentima	+	+	+
4.	Upravljanje zapisima i podacima	+	+	-
5.	Strateški menadžment	+	+	-
6.	Unutarnja komunikacija	+	-	-
7.	Vanjska komunikacija	+	-	-
8.	Planiranje realizacije proizvoda	+	-	-
9.	Nadzor i mjerenje procesa	+	-	-
10.	Nadzor i mjerenje proizvoda	+	-	-
11.	Analiza podataka	+	-	-
12.	Upravljanje projektima	+	+	-
13.	Odnosi s korisnicima	+	+	+
14.	Nabava	+	+	-
15.	Upravljanje ljudskim resursima i znanjem	+	+	-
16.	Upravljanje mjernom i nadzornom opremom	+	-	-
17.	Upravljanje aspektima okoliša	+	+	+
18.	Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima	+	+	-
19.	Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	+	-	-
20.	Realizacija HACCP plana	+	+	+
21.	Upravljanje preduvjetnim programima	+	+	+
22.	Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama	+	-	+
23.	Laboratorijska analiza kvalitete voda	+	+	+
24.	Interni audit	+	+	-
25.	Upravljanje nesukladnostima	+	+	-
26.	Popravne i zaštitne radnje	+	+	-

## 6.5. Dokumentacija

### 6.5.1. Organizacija dokumentacije

Primijenjeni integrirani sustav upravljanja procesima opisan je ovim priručnikom, dok su, kad je potrebno, u ostalim dokumentima opširnije opisani sastavni dijelovi tog sustava: procesi u dokumentima procesa i ključni procesni koraci u radnim uputama.

Dokumentacija ISUP-a organizirana je prema hijerarhiji prikazanoj na sljedećoj slici:

NAZIV	Priručnik ISUP-a	Dokumentirani postupci i dokumenti procesa (uključujući planove i pravilnike)	Radne upute (uključujući specifikacije i obrasce)
STRUKTURA			    
OPSEG	<p><b>SUSTAV</b></p> <p>ISUP: sustav upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju</p>	<p><b>PROCESI</b></p> <p>koji čine ISUP: sustav upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju</p>	<p><b>PROCESNI KORACI</b></p> <p>(radnje) koji čine procese sustava</p>
SADRŽAJ	<p>Politika i ciljevi integriranog sustava upravljanja procesima područje primjene sustava, opis zadovoljenja zahtjeva i/ili uputnice na dokumentirane postupke, opis međusobnog djelovanja procesa.</p>	<p>Odgovori na pitanja o procesu: ŠTO i TKO (kada, gdje, zašto) treba obaviti tijekom pojedinog procesa.</p>	<p>Odgovori na pitanja o procesnom koraku: KAKO (čime, gdje) treba obaviti pojedini procesni korak (radnju).</p>

## 6.5.2. Priručnik

Priručnik opisuje organizaciju ISUP-a, a koristi se za upoznavanje kupaca, dobavljača, lokalne zajednice, radnika i ostalih zainteresiranih strana sa svrhom i načinom djelovanja uvedenog integriranog sustava upravljanja procesima društva Međimurske vode d.o.o. Zbog toga je cjelokupni priručnik ISUP-a javni dokument koji je javno dostupan svim zainteresiranim.

Priručnik se redovito održava tako da obuhvaća:

- područje primjene sustava (uključujući pojedivosti o iznimkama od zahtjeva referentnih normi i opravdanjima za te iznimke),
- politiku i opće ciljeve integriranog sustava upravljanja procesima,
- opis ključnih dijelova integriranog sustava upravljanja procesima s uputnicama na dokumentirane postupke i procese,
- opis međusobnog djelovanja procesa.

Priručnik, i bez dokumentiranih postupaka, procesa i dokumenata procesa na koje upućuje, navodi ukupnost svih mjera koje se u društvu Međimurske vode d.o.o. poduzimaju s ciljem upravljanja procesima.

Izdavanje novog ili izmijenjenog izdanja priručnika odobreno je i potvrđeno od uprave potpisom direktora društva na prvoj stranici priručnika - primjerka ovjerenog ispisa, nakon kojeg se priručnik u cijelosti javno objavljuje i distribuira, u tiskanoj ili elektroničkoj verziji, ali bez dokumentiranih postupaka i ostalih dokumenata procesa koji su vezani na priručnik.

## 6.5.3. Upravljanje dokumentima

Za upravljanje svim dokumentima ISUP-a uspostavljen je dokumentirani proces "Upravljanje dokumentima" koji treba osigurati:

- jedinstveni format u izgledu i označavanju dokumenata, uključujući označavanje izmjena i statusa prerade dokumenata,
- razumljivost, preglednost i čitljivost dokumenata,
- da odgovorne osobe odobravaju primjerenost dokumenata prije objavljivanja,
- da se ocjenjuje primjerenost dokumenata u primjeni te da se prema potrebi dokumenti prerađuju i ponovno odobravaju,
- da su važeća izdanja dokumenata dostupna na svim mjestima gdje se izvode radnje bitne za djelotvoran rad sustava te da su nevažeća izdanja istovremeno uklonjena sa mjesta izdavanja i upotrebe ili u izuzetnim slučajevima tako označena da je spriječena njihova nehotična primjena,
- da su dokumenti za vrijeme primjene i čuvanja zaštićeni od oštećenja, gubljenja i propadanja zbog neprikladnog rukovanja, uvjeta okoline i oštećenja nosača zapisa,
- prihvaćanje i upravljanje distribucijom dokumenata vanjskog porijekla.

## 6.5.4. Upravljanje zapisima

Utvrđeni su i održavani zapisi kako bi se osigurali dokazi o sukladnosti sa zahtjevima i o učinkovitoj provedenju ISUP-a te kako bi se na temelju njih uvidjele prilike za poboljšavanje.

Za označavanje, pohranu, pronalaženje, zaštitu, vrijeme čuvanja i raspolaganje zapisima uspostavljen je dokumentirani proces "Upravljanje zapisima i podacima". Zapisi su pisani u obrasce, ili u slučajevima kada ti obrasci nisu dostupni ili ne postoje, na čistom papiru tako da:

- su jasni i čitljivi,
- su datirani i ovjereni od odgovorne osobe.
- sadrže dokaze o ispunjenju traženih zahtjeva,
- su sljedivi prema pripadajućoj djelatnosti, proizvodu ili usluzi.

Zapisi su zaštićeni od oštećenja i gubljenja, te su lako dostupni ovlaštenim osobama za njihovo analiziranje i rukovanje.

## 7. Odgovornost uprave

### 7.1. Uvod

U ovom poglavlju priručnika opisane su odgovornosti i obveze uprave, te su povjerene odgovornosti i ovlaštenja za provedu, održavanje, poboljšavanje i ocjenu integriranog sustava upravljanja procesima društva Međimurske vode d.o.o.

### 7.2. Opredijeljenost uprave

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. (direktor) obvezuje se na potpunu predanost načelima upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju. Ona ima vodeću ulogu u razvoju i primjeni ISUP-a i neprekidnom poboljšavanju njegove djelotvornosti, što uključuje:

- povećanje motivacije i uključenosti svih radnika,
- povećanje svijesti o kvaliteti i sigurnosti vode za ljudsku potrošnju,
- povećanje svijesti o dobrobiti za okoliš,
- osiguranje usredotočenosti na zahtjeve kupaca i zahtjeve iz zakona i propisa,
- uspostavljanje politike, općih i pojedinačnih ciljeva ISUP-a,
- vođenje društva na način kojim će se postići zadovoljenje svih zainteresiranih strana (kupaca/korisnika, vlasnika, radnika, dobavljača i zajednice u kojoj djeluje),
- donošenje organizacijskih odredbi i upravljanje promjenama kojim će se postići stalno poboljšavanje ISUP-a,
- periodičke ocjene ISUP-a,
- osiguranje raspoloživosti resursa i potrebne komunikacije.

### 7.3. Usmjerenost na korisnika i lokalnu zajednicu

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. polazi od načela da je održanje i povećanje zadovoljstva korisnika i lokalne zajednice u cijelosti osnova za postizanje poslovnog uspjeha društva, radilo se o kvaliteti proizvoda i usluge, sigurnosti vode za ljudsku potrošnju ili o utjecaju na okoliš.

U cilju postizanja zadovoljstva korisnika i lokalne zajednice, uprava se brine da su prepoznate njihove trenutačne i buduće potrebe, da su zadovoljeni njihovi zahtjevi, te da se provode redovite provjere njihova zadovoljstva.

### 7.4. Definiranje politike integriranog sustava upravljanja procesima

Uprava društva Međimurske vode d.o.o definirala je politiku ISUP-a te je redovito nadzire tako da:

- bude u skladu sa utvrđenom vizijom i misijom društva Međimurske vode, d.o.o., te odgovara prirodi, opsegu i utjecaju na okoliš njegovih djelatnosti, proizvoda ili usluga,
- upućuje na stalno poboljšavanje djelotvornosti ISUP-a,
- upućuje na potrebu postizanja zadovoljstva korisnika,
- upućuje na obvezu osiguranja sigurnosti vode za ljudsku potrošnju,
- upućuje na potrebu suradnje s lokalnom zajednicom u vezi s okolišem,
- uključuje obvezu sprječavanja onečišćenja okoliša i usklađivanja s odgovarajućim zakonima i propisima,
- osigurava okvir za postavljanje i ocjenjivanje ciljeva ISUP-a
- bude razumljiva na svim organizacijskim razinama društva.

Politika ISUP-a je zapisana i odobrena u sklopu priručnika ISUP-a.



Politika je javno objavljena i dostupna u sklopu ISUP-a ili kao samostalni dokument svim radnicima i vanjskim zainteresiranim stranama.

Uprava najmanje jednom godišnje, u okviru upravine ocjene, prosuđuje politiku ISUP-a, te ju revidira kad je potrebno.

## **7.5. Planiranje integriranog sustava upravljanja procesima**

### **7.5.1. Postavljanje ciljeva integriranog sustava upravljanja procesima**

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. mora uspostaviti, primijeniti i održavati opće i pojedinačne ciljeve ISUP-a na relevantnim funkcijama i razinama unutar organizacije.

Opći i pojedinačni ciljevi moraju biti mjerljivi, gdje je praktično, i dosljedni sa politikom ISUP-a, uključivo obvezu sprječavanja onečišćavanja, obvezu usklađenosti s primjenjivim zakonskim zahtjevima i sa drugim zahtjevima na koje se organizacija obvezala, te obvezu stalnog poboljšanja.

Kod uspostavljanja i ocjenjivanja svojih općih i pojedinačnih ciljeva, uprava je uzela u obzir zakonske zahtjeve i ostale zahtjeve na koje se obvezala te svoje značajne aspekte okoliša. Također je razmotrila svoje tehnološke opcije, svoje financijske, radne i poslovne zahtjeve, kao i gledišta zainteresiranih strana.

Uprava je uspostavila i primijenila programe za ostvarenje svojih općih i pojedinačnih ciljeva, koji uključuju:

- određivanje odgovornosti za ostvarenje općih i pojedinačnih ciljeva na relevantnim funkcijama i razinama organizacije, i
- sredstva i rokove do kojih moraju biti ostvareni.

Pojedinačni ciljevi ISUP-a donose se planiranjem za svaku kalendarsku godinu, proizlaze iz općih ciljeva, a dokumentirani u zapisu Godišnji plan upravljanja ISUP-om. To su konkretni, mjerljivi i ostvarljivi ciljevi koji se odnose na pokazatelje uspješnosti procesa, značajne aspekte okoliša, poboljšanje sigurnosti vode za ljudsku potrošnju, zadovoljenje zahtjeva iz propisa i sprječavanje onečišćenja okoliša, a sve kako bi dosegli željeni rezultat očitovan kroz politiku i opće ciljeve ISUP-a.

Proces postavljanja i praćenja ciljeva opisan je u dokumentu procesa "Strateški menadžment" u skladu je s ovim odrednicama.

### **7.5.2. Planiranje integriranog sustava upravljanja procesima**

Planiranje ISUP-a polazi od utvrđenih vizije, misije te politike i općih ciljeva ISUP-a, a obuhvaća:

- postavljanje i razvijanje pojedinačnih ciljeva ISUP-a,
- postavljanje plana internih audita,
- postavljanje plana izobrazbi radnika.

Planiranje se provodi za svaku kalendarsku godinu i dokumentira u Godišnjem planu ISUP-a tako da sadržava odgovornu sobu te sredstva i vremenske okvire za ostvarenje plana.

Pored planiranja ISUP-a provodi se i godišnje planiranje poslovanja za svaki sektor odnosno organizacijsku jedinicu, a ti planovi moraju biti međusobno usklađeni.

Odgovorna osoba za provedbu pojedinog dijela plana, kad je potrebno, izrađuje program za postizanje planiranog cilja, odnosno program za provedbu internog audita ili izobrazbe.

Odbor ISUP-a koordinira i nadzire aktivnosti ostvarenja planova tako da se zadovolje utvrđeni zahtjevi te da se, prema potrebi, pri planiranju nove ili mijenjaju postojeće djelatnosti, proizvoda ili usluge, uvedu i održavaju programi koji će osigurati cjelovitost ISUP-a.

Proces planiranja opisan je u dokumentu procesa "Strateški menadžment" u skladu s ovim odrednicama.

## 7.6. Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje

### 7.6.1. Odgovornosti i ovlasti

Odgovornosti i ovlasti svih radnih mjesta i poslova u društvu Međimurske vode d.o.o. opisani su u dokumentaciji sistematizacije radnih mjesta i poslova te organizacijskom ustrojstvu društva. Detaljnije je određivanje tih odgovornosti i ovlasti te obavješćivanja radnika o njihovim odgovornostima i ovlastima opisano u dokumentu procesa "Upravljanje ljudskim resursima i znanjem".

Odgovornosti i ovlasti pojedinih radnika u procesima ISUP-a utvrđene su i detaljno opisane u dokumentaciji svakog procesa (dokument procesa, radna uputa, i dr.). Razine odgovornosti i ovlasti (primarna, sekundarna, uključenost) s obzirom na utvrđene procese ISUP-a i postojeće funkcionalne organizacije društva Međimurske vode d.o.o. prikazuje sljedeća tablica:

	Proces	Nositelj odgovornosti i ovlasti												
		Vodoopskrba	Odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda	Strateški menadžment	Upravljanje dokumentima	Upravljanje zapisima i podacima	Interni audit	Upravljanje nesukladnostima	Popravne i zaštitne radnje	Unutarnja komunikacija	Vanjska komunikacija	Planiranje realizacije proizvoda	Nadzor i mjerenje procesa	Nadzor i mjerenje proizvoda
1	Direktor	U	U	P	U	U	U	S	S	P	P	S	U	U
2	Predstavnik uprave za ISUP, Voditelj ISUP	U	U	S	P	P	S	P	P	S	S	S	P	P
3	Voditelj sustava upravljanja kvalitetom	U	U	U	S	S	U	S	S	S	S	S	S	U
4	Voditelj sustava upravljanja okolišem	U	U	U	S	S	U	S	S	S	S	S	S	U
5	Voditelj sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	U	U	U	S	S	U	S	S	S	S	S	S	U
6	Voditelj sustava kontrolinga	U	U	U	U	U	P	U	U	U	U	U	U	U
7	Voditelj sektora vodoopskrbe i odvodnje	P	P	S	S	S	U	S	S	S	S	S	S	S
8	Voditelj vodoopskrbe	S	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
9	Voditelj odvodnje	U	S	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
10	Voditelj pročišćavanja otpadnih voda	U	S	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
11	Voditelj laboratorija	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	S
12	Voditelj sektora upravljanja projektima	U	U	S	S	S	U	S	S	S	S	P	S	S
13	Voditelj pripreme investicija	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
14	Voditelj vođenja investicija	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
15	Voditelj međunarodnih projekata	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
16	Voditelj geografsko informacijskog sustava	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
17	Voditelj sektora pravnih i općih poslova	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
18	Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
19	Voditelj sigurnosti	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
20	Voditelj odnosa s korisnicima	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
21	Voditelj nabave i sladišta	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
22	Voditelj financijsko-računovodstvenog sektora	U	U	U	U	S	S	U	U	U	U	U	U	U
23	Voditelj financija	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
24	Voditelj računovodstva	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
25	Voditelj plana i analize	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
26	Voditelj informatike	U	U	U	U	S	U	U	U	U	U	U	U	U

Proces		Nositelj odgovornosti i ovlasti												
		Analiza podataka	Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama	Upravljanje projektima	Odnosi s korisnicima	Nabava	Upravljanje ljudskim resursima i znanjem	Upravljanje mjernom i nadzornom opremom	Upravljanje aspektima okoliša	Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima	Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	Realizacija HACCP plana	Upravljanje preduvjetnim programima	Laboratorijska analiza kvalitete voda
1	Direktor	U	P	S	S	S	S	U	U	U	S	U	U	U
2	Predstavnik uprave za ISUP, Voditelj ISUP	P	S	U	S	U	P	P	U	P	U	U	U	U
3	Voditelj sustava upravljanja kvalitetom	S	S	U	S	U	U	U	U	S	U	U	U	U
4	Voditelj sustava upravljanja okolišem	S	S	U	S	U	U	U	P	S	U	U	U	U
5	Voditelj sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	S	S	U	S	U	U	U	U	S	P	P	P	U
6	Voditelj sustava kontrolinga	S	U	U	U	U	U	U	U	U	U			
7	Voditelj sektora vodoopskrbe i odvodnje	S	S	U	U	U	S	S	S	S	S	S	S	U
8	Voditelj vodoopskrbe	U	U		U		U	U	U	U	U	U	U	U
9	Voditelj odvodnje	U	U		U		U	U	U	U		U	U	U
10	Voditelj pročišćavanja otpadnih voda	U	U		U		U	U	U	U		U	U	U
11	Voditelj laboratorija	S	U		U	U	U	U	U	S	S	U	U	P
12	Voditelj sektora upravljanja projektima	S	U	P	U	U	S	U	U	U	U			
13	Voditelj pripreme investicija	U		S	U	U	U		S	U				
14	Voditelj vođenja investicija	U		S	U	U	U		U	U				
15	Voditelj međunarodnih projekata	U		S	U	U	U		U	U				
16	Voditelj geografsko informacijskog sustava	U	U	S	U		U	U	U	U				
17	Voditelj sektora pravnih i općih poslova	S	U	U	P	P	S		S	S	U			
18	Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova	U		U	U	U	U	U		S				
19	Voditelj sigurnosti	U	S	U	U	U	U	S		S	U			
20	Voditelj odnosa s korisnicima	U	U	U	S		U	U		U	U			
21	Voditelj nabave i sladišta	U		U	U	S	U	U		U				
22	Voditelj financijsko-računovodstvenog sektora	S	U	U	U	U	U			U				
23	Voditelj financija	U		U	U	U	U			U				
24	Voditelj računovodstva	U		U	U	U	U			U				
25	Voditelj plana i analize	U		U	U	U	U			U				
26	Voditelj informatike	U		U	U		U	U		U				

P - primarna odgovornost i ovlasti za proces (vlasnik procesa)

S - sekundarna odgovornost i ovlasti za proces

U - uključenost u proces

Za svaki proces određen je jedan vlasnik procesa i on ima primarnu odgovornost i ovlast za proces. U određenim procesima, koji su složeni, mogu se odrediti osobe koje imaju sekundarnu odgovornost i ovlasti za provedbu procesa ili pojedinih dijelova procesa (potproces). Odgovornost i ovlast uključenosti u proces imaju one osobe odnosno radna mjesta koja se u određenim dijelovima procesa (procesnim aktivnostima, procesnim koracima) uključuju ili mogu uključiti u proces.

## 7.6.2. Predstavnik uprave

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. odredila je svojeg predstavnika:

- **Predstavnik Uprave za integrirani sustav upravljanja procesima** - sa utvrđenim ovlastima i odgovornostima predstavnika uprave u skladu s normama ISO 9001, ISO 14001 i ISO 22000.

Uz predstavnika uprave za ISUP, Uprava društva Međimurske vode d.o.o. odredila je operativne (izvršne) voditelje pojedinih sustava upravljanja, a to su:

- **Voditelj sustava upravljanja kvalitetom** - sa utvrđenim ovlastima i odgovornostima voditelja sustava upravljanja kvalitetom, u vezi norme ISO 9001.
- **Voditelj sustava upravljanja okolišem** - sa utvrđenim ovlastima i odgovornostima voditelja sustava upravljanja okolišem, u vezi norme ISO 14001.
- **Voditelj sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju** - sa utvrđenim ovlastima i odgovornostima voditelja sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju, u vezi norme ISO 22000.
- **Voditelj integriranog sustava upravljanja procesima** - sa utvrđenim ovlastima i odgovornostima voditelja cjelokupnog (zajedničkog dijela) ISUP-a u vezi s normama ISO 9001, ISO 14001 i ISO 22000.

Predstavnik uprave za ISUP na strategijskoj razini te voditelji pojedinačnih sustava upravljanja na operativnoj razini, ovisno o broju osoba na koje je uprava prenijela ovlasti i odgovornosti, svaki zasebno i/ili zajednički odgovorni su i ovlašteni za:

- utvrđivanje, primjenjivanje i održavanje procesa i dokumentacije procesa potrebnih za upravljanje kvalitetom, upravljanje okolišem i upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju,
- izvješćivanje uprave o učinkovitosti ISUP-a i potrebama za poboljšavanje,
- povećanje svijesti o kvaliteti, zaštiti okoliša i sigurnost vode za ljudsku potrošnju,
- povećanje svijesti o zahtjevima korisnika, lokalne zajednice te zahtjevima iz zakonskih propisa,
- komuniciranje sa zainteresiranim stranama o pitanjima koja se odnose na upravljanje kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Voditelj integriranog sustava upravljanja procesima ovlašten je i odgovoran za zadaće voditelja i koordinatora cjelokupnog ISUP-a, zajedničkih poslova ISUP-a, vođenja zajedničke dokumentacije ISUP-a, izradu i održavanje određenih dokumenata ISUP-a, te izradu i održavanje priručnika integriranog sustava upravljanja procesima.

## 7.6.3. Unutarnja komunikacija

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. uspostavila je sustav unutarnje komunikacije koji treba osigurati učinkovito vođenje procesa te dostupnost informacija o zahtjevima kvalitete i sigurnosti, aspektima okoliša, pripadajućim ciljevima i izvršenjima. Taj komunikacijski lanac je dvosmjernan, a uključuje direktora društva, voditelje sektora, voditelje odjela i sve ostale neposredne izvršitelje radnji koje mogu utjecati na kvalitetu, okoliš i sigurnost vode za ljudsku potrošnju.

Način komuniciranja prilagođava se prilici, a može biti putem računalnog sustava, sastanaka kolegija, sastanaka odbora ISUP-a, sastanaka povjerenstva, sastanaka Tima za sigurnost hrane - vode za ljudsku potrošnju, te na nižim razinama upravljanja, putem kratkih sastanaka, pisanih uputa, oglasne ploče i sl.

Pored hijerarhijskog upravljanja koje treba osigurati resurse za tijek procesa, provodi se i procesno upravljanje tako da osigura nesmetana komunikacija između osoba iz različitih sektora i odjela koje kroz timski rad dovode do postizanja ciljeva procesa.

Procesom upravljaju vlasnici procesa koji su odgovorni za postizanje planiranih ciljeva.

**Kolegij** je tijelo sastavljeno od direktora društva Međimurske vode d.o.o. i svih voditelja sektora. Sastaje se po potrebi (najmanje jednom mjesečno), a provodi strateško i operativno planiranje te ocjenjuje izvještaje voditelja o uspješnosti njihovih procesa.

**Odbor ISUP-a** je tijelo koje se sastaje nakon svakog internog audita te kada je upitna prikladnost i djelotvornost ISUP-a. Provodi upravnu ocjenu, razvija strategiju upravljanja ISUP-om (politika, ciljevi i planovi) te usmjerava i podupire njezinu primjenu.

Predsjednik odbora ISUP-a je direktor društva (predsjednik uprave), a stalni članovi su: predstavnik uprave za ISUP, voditelj ISUP te voditelji sustava upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju. Odbor ISUP-a, u slučaju potrebe, poziva i ostale vlasnike procesa ISUP, te druge stručnjake, koji se sukladno dodijeljenim im zadacima povremeno priključuju radu odbora ISUP-a.

**Povjerenstvo** je tijelo koje se oformljuje prema potrebi kako bi operativno provelo od direktora postavljene zadatke. Sastavljeno je od mjerodavnih stručnjaka za postavljene zadatke.

**Voditelji sektora** odgovorni su za osiguranje potrebnih resursa za uspješno djelovanje procesa, kao i za dostupnost informacija o zahtjevima kvalitete okoliša i sigurnosti vode za ljudsku potrošnju, te pripadajućim ciljevima i izvršenjima.

#### **7.6.4. Vanjska komunikacija**

Direktor društva Međimurske vode d.o.o. ovlašten je za komuniciranje sa zainteresiranim stranama izvan društva o pitanjima koja se odnose na upravljanje kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju. To komuniciranje može obuhvatiti prihvaćanje, dokumentiranje i odgovaranje na pitanja korisnika o kvaliteti proizvoda, na pitanja korisnika i javnosti o sigurnosti vode za ljudsku potrošnju, na pitanja javnosti o utjecajima na okoliš te na pitanja predstavnika vlasti o planiranju djelovanja u izvanrednim situacijama i o drugim zakonskim i ostalim zahtjevima.

Primanje, dokumentiranje i odgovaranje na relevantne komunikacije vanjskih zainteresiranih strana o utjecaju na okoliš detaljno je opisano u dokumentiranom procesu "Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima", a komuniciranje u izvanrednim situacijama u radnim uputama za upravljanje značajnim aspektima okoliša, radnim uputama za pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama te u planovima intervencija u zaštiti okoliša izrađenih na temelju propisa.

### **7.7. Upravina ocjena integriranog sustava upravljanja procesima**

#### **7.7.1. Općenito**

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. kroz Odbor integriranog sustava upravljanja procesima redovito ocjenjuje:

- djelotvornost ISUP-a,
- mogućnosti za poboljšavanje ISUP-a,
- prikladnost politike i ciljeva ISUP-a,
- prihvatljivost HACCP-plana (validacija).

Ocjena ISUP-a provodi se na temelju prikupljenih podataka i informacija, a rezultira ocjenama koje se odnose na primjerenost i djelotvornost ISUP-a.

Postupak upravine ocjene ISUP-a opisan je u dokumentiranom procesu "Strateški menadžment" u skladu s ovim odrednicama.

#### **7.7.2. Ulazni podaci za upravnu ocjenu**

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. svoju ocjenu ISUP-a provodi na temelju ulaznih podataka i informacija, kao što su:

- rezultati internih audita,
- rezultati ocjena koje je proveo kupac, certifikacijska kuća ili neka druga strana,
- rezultati ispitivanja zadovoljstva korisnika,
- trendovi procesa u vezi s kvalitetom, okolišem i sigurnosti vode za ljudsku potrošnju,
- analiza prijava nesukladnosti,
- analiza pritužbi predstavnika vlasti i lokalne zajednice,
- stanje pokrenutih popravnih i zaštitnih radnji,
- stanje pojedinih radnji koje su inicirane prijašnjim upravnim ocjenama ISUP-a,
- stanje ispunjenja postavljenih ciljeva,
- promjene koje bi mogle utjecati na ISUP (npr. promjene koje proizlaze iz novih tehnologija, organizacije, financijskih i društvenih uvjeta, zakona i propisa),
- stanje resursa u odnosu na potrebe i očekivanja zainteresiranih strana.
- preporuka za poboljšanje.

### **7.7.3. Izlazni podaci upravine ocjene**

Rezultati upravine ocjene ISUP-a dokumentiraju se u zapisu "Izvještaj o upravinoj ocjeni ISUP-a", a uključuju opažanja, preporuke, zaključke i odluke o potrebnim radnjama koje se odnose na:

- promjenu politike i ciljeva ISUP-a
- poboljšanje djelotvornosti ISUP-a,
- poboljšanje kvalitete proizvoda i usluga s obzirom na zahtjeve korisnika,
- udovoljavanje odgovarajućim zakonskim i ostalim zahtjevima,
- utvrđivanje prihvatljivosti HACCP-plana,
- zadovoljene svih zainteresiranih strana (korisnika, vlasnika, radnika, dobavljača, državnih institucija i lokalne zajednice),
- organizacijsku strukturu društva,
- potrebe za resursima.

## 8. Upravljanje resursima

### 8.1. Uvod

U ovom poglavlju priručnika definirani su najvažniji resursi za primjenu, praćenje i poboljšavanje integriranog sustava upravljanja procesima te je opisan način upravljanja tim resursima.

### 8.2. Osiguranje resursa

Radnici i infrastruktura su glavni resursi s kojima se upravlja na takav način da budu pravovremeno i učinkovito dostupni za:

- primjenu, praćenje i poboljšavanje integriranog sustava upravljanja procesima,
- postizanje zadovoljstva korisnika,
- sprječavanje onečišćenja okoliša.

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. najmanje jednom godišnje, u okviru upravine ocjene, vrednuje stanje resursa u odnosu na potrebe i očekivanja svih zainteresiranih strana.

### 8.3. Ljudski resursi i znanje

Svim radnicima koji utječu na kvalitetu, okoliš i sigurnost vode za ljudsku potrošnju, od direktora do izvršnog radnika, osiguravaju se potrebna ovlaštenja i znanja za ispunjenje utvrđenih zahtjeva i odgovornosti.

#### **Osposobljenost, svijest, izobrazba i unapređenje znanja**

Potrebna osposobljenost svih radnika temelji se na izobrazbi, stručnom usavršavanju, uvježbanosti i iskustvu, a određena je kroz opis poslova utvrđenog radnog mjesta radnika.

Potiče se i provodi stalno usavršavanje i izobrazba radnika u cilju osiguranja dodatnih znanja koja zajedno s uvježbanošću i iskustvom, trebaju osigurati učinkovito obavljanje procesa.

Izobrazba se provodi zbog:

- dostizanja i zadržavanja potrebne osposobljenosti za obavljanje posla koji može utjecati na kvalitetu, okoliš i sigurnost vode za ljudsku potrošnju,
- osiguranja da radnici budu svjesni:
  - važnosti svoga rada,
  - mogućim posljedicama na kvalitetu proizvoda koje mogu nastati odstupanjem od propisanih postupaka rada,
  - mogućim posljedicama na sigurnost vode za ljudsku potrošnju koje mogu nastati odstupanjem od propisanih postupaka rada
  - mogućim posljedicama na okoliš koje mogu nastati odstupanjem od propisanih postupaka rada,
  - načina na koji doprinose postizanju ciljeva integriranog sustava upravljanja procesima.

Postupci izobrazbe su opisani u dokumentu procesa "Upravljanje ljudskim resursima i znanjem" i to tako da se utvrđuju potrebe za izobrazbom, da se vrednuju djelotvornosti provedenih izobrazbi te da se o tome vode zapisi.

## 8.4. Infrastruktura

Društvo Međimurske vode d.o.o. raspolaže uredskim i popratnim prostorima, vodocrpilištima, vodospremnicima, hidrostanicama, vodovodnom mrežom (sustavom javne vodoopskrbe), kanalizacijskom mrežom i pročištačem otpadnih voda (sustavom odvodnje), nadzornim i mjernim uređajima, laboratorijem za analizu voda, voznim parkom, te s informatičkom i komunikacijskom opremom (uređajima i računalnim programima).

Infrastrukturuom se upravlja na način da se:

- vrednuje i planira u odnosu na neophodne potrebe za primjenu i praćenje ISUP-a,
- osigura sukladno utvrđenim potrebama,
- održava tako da se nastavlja udovoljavati potrebama i zahtjevima.

Poboljšavanje i održavanje infrastrukture planiraju voditelji radnih sektora, svaki u svom djelokrugu, za svaku kalendarsku godinu, te dokumentiraju u zapisu godišnjeg plana i programa sektora koji zajedno čine "Godišnji plan poslovanja" društva Međimurske vode d.o.o. za svaku godinu.

Dokumentirani postupci za procese realizacije proizvoda, tamo gdje je potrebno, određuju potrebnu opremu za uspješno vođenje procesa.

Vrednovanje potrebe za infrastrukturom i održavanja infrastrukture provodi se u okviru upravine ocjene. Kroz interni informacijski sustav vode se zapisi o raspoloživim ljudskim i infrastrukturnim resursima.

## 8.5. Radno okruženje

Radnim okruženjem upravlja se tako da ga se odredi i održava na razini:

- koja je potrebna za postizanje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima,
- koja je u skladu sa zakonima i propisima,
- koja sprječava onečišćenje prirodnog i radnog okoliša.

Dokumentirani postupci za procese realizacije proizvoda, tamo gdje je potrebno, određuju primijenjena zakonska i interno propisana mjerila za radno okruženje.



## 9. Realizacija proizvoda

### 9.1. Uvod

U ovom poglavlju priručnika opisano je planiranje i provedba procesa potrebnih za realizaciju proizvoda, procesi povezani s korisnicima, proces nabave te upravljanje s nadzornim i mjernim uređajima.

Ovdje postavljene zahtjeve primjenjuje se za sve proizvode i pri svim proizvodnim i uslužnim djelatnostima u društvu Međimurske vode d.o.o.

### 9.2. Planiranje realizacije proizvoda

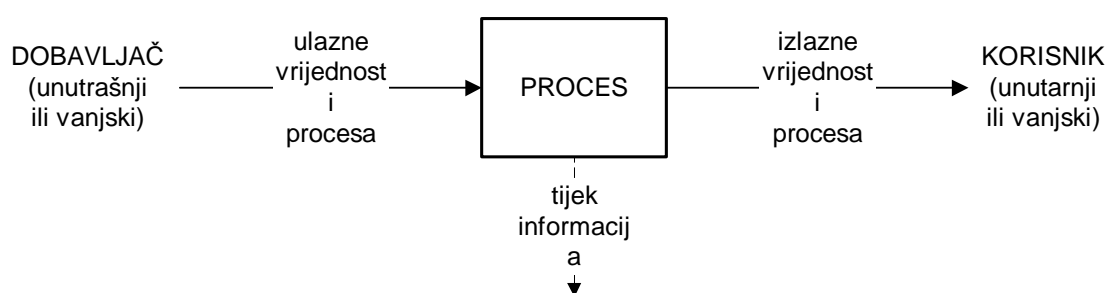
Proizvodi društva Međimurske vode d.o.o. realiziraju se kroz pružanje usluga, a planirani su i određeni kroz dokumente osnovnih procesa.

Dokument procesa, kad je to potrebno, pored opisa tijeka procesa, upućuje na ulazne i izlazne vrijednosti procesa, zahtjeve za proizvod, vlasnika procesa i odgovornosti za izvršenje procesnih koraka, potrebnu osposobljenost osoblja, zaštitu od mogućih nesukladnosti, postupke povezane s upravljanjem okolišem, potrebna sredstva, potrebne karakteristike radne okoline, radnje mjerenja i nadzora u procesu te zapise potrebne za dokazivanje da ostvareni procesi i proizvodi zadovoljavaju postavljene zahtjeve.

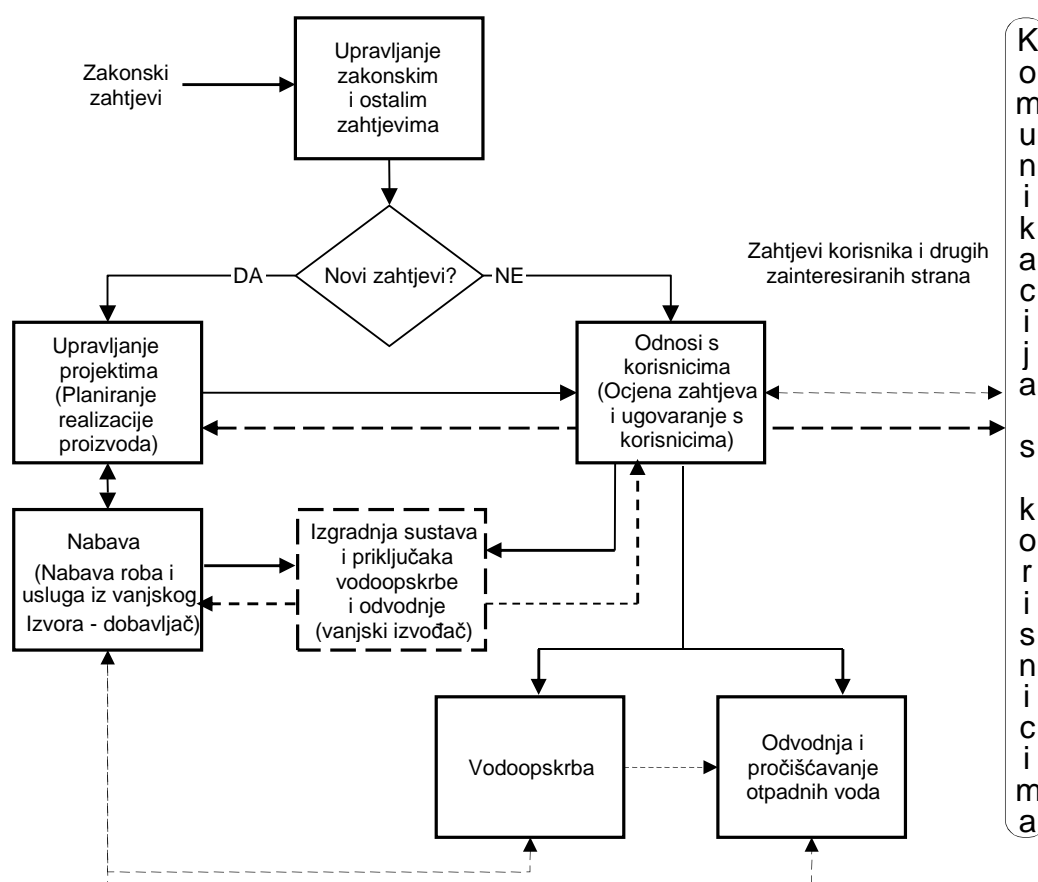
Pri odabiru postupaka realizacije proizvoda daje se prednost suvremenim informatiziranim i automatiziranim postupcima tako da omogućuje ostvarenje politike i ciljeva integriranog sustava upravljanja procesima. Prije nego što se prihvati novi način realizacije proizvoda utvrđuju se zahtjevi za proizvod, provodi se ocjena sposobnosti procesa za ispunjenje tih zahtjeva te ovjerava od Odbora ISUP-a. Provjera sposobnosti utvrđuje se na temelju objektivnih dokaza dobivenih pomoću promatranja, mjerenja, ispitivanja, analiza ili na druge primjerene načine.

Tijekom realizacije proizvoda provodi se stalni nadzor i ispitivanje kvalitete, sigurnosti vode i utjecaja na okoliš te se prema potrebi poduzimaju popravne i zaštitne radnje.

Za prikaz međudnosa procesa realizacije proizvod, pratećih procesa te komunikacije s dobavljačima i korisnicima koristi se sljedeći način opisa međusobnih odnosa procesa:



Međudnos procesa realizacije proizvoda kao osnovnih procesa, pratećih procesa i komunikacije s korisnicima prikazan je na sljedećem dijagramu:



## 9.3. Procesi usmjereni na kupca i lokalnu zajednicu

### 9.3.1. Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod

Za proizvode i usluge iz svoje standardne ponude društvo Međimurske vode d.o.o. na temelju pravila struke, istraživanja tržišta, dostignuća u zaštiti okoliša, izraženih i pretpostavljenih zahtjeva kupaca i lokalne zajednice te odgovarajućih zakona i propisa (sukladno dokumentu procesa "Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima") određuje i u dokumentiranim postupcima zapisuje zahtjeve koji se odnose na proizvod. Dodatni zahtjevi koji se mogu odnositi na rokove, dobavne količine ili svojstva proizvoda, dogovaraju se s kupcem prije preuzimanja obveze za obavljanje usluge ili isporuku proizvoda, a zapisani su ponudi ili ugovoru, sukladno dokumentima procesa "Upravljanje projektima" i "Odnosi s korisnicima".

Za posebne proizvode i usluge, koji nisu dio standardne ponude i nisu do sada nuđeni društvu Međimurske vode d.o.o. sukladno dokumentiranim postupcima pribavlja od kupca njegove zahtjeve u pisanom obliku, nadopunjuje ih sa zahtjevima iz zakona i propisa i ostalim zahtjevima koji su nužni za određenu upotrebu i zdravstvenu ispravnost proizvoda, te ih ocjenjuje prije konačnog preuzimanja obveze za obavljanje usluge ili isporuke proizvoda kupcu.

### 9.3.2. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod

U sklopu planiranja realizacije proizvoda, a prije nego što se pojedini proizvod predstavi tržištu (putem ponude, marketinške poruke, kataloga, interneta ili drugog obavijesnog materijala) ili pusti u proces realizacije, provodi se ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod, a u kojoj su uključeni odgovorni stručnjaci za upravljanje projektima i odnosima s korisnicima, realizaciju proizvoda, upravljanje kvalitetom, upravljanje okolišem, upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju, nabavu i prodaju.

Također se provodi ocjena zahtjeva koje je kupac ili potencijalni kupac iskazao kroz upit, narudžbu, prijedlog ugovora ili dodatka ugovora, a nisu određeni kroz pripadajući dokumentirani postupak za postojeći proizvod. U dokumentima procesa "Upravljanje projektima" i "Odnosi s korisnicima" opširnije je opisana ocjena zahtjeva kupaca u skladu je s ovim odrednicama, a ta ocjena obuhvaća:

- provjeru potpunosti i jasnoće podataka o zahtjevima kupca koji se odnose na uslugu ili proizvod i o zahtjevima za distribuciju i radnjama nakon distribucije,
- provjeru sposobnosti zadovoljenja traženih zahtjeva,
- utjecaje na okoliš,
- identifikaciju potencijalnih opasnosti.

### 9.3.3. Komunikacija s kupcem i lokalnom zajednicom

Direktor društva odgovoran je za komunikaciju sa zainteresiranim stranama izvan društva Međimurske vode d.o.o. o pitanjima koja se odnose na upravljanje kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju. To komuniciranje može obuhvatiti prihvaćanje, dokumentiranje i odgovaranje na pitanja korisnika o kvaliteti proizvoda, na pitanja korisnika i javnosti o sigurnosti vode za ljudsku potrošnju, na pitanja javnosti o utjecajima na okoliš te na pitanja predstavnika vlasti o planiranju djelovanja u izvanrednim situacijama i o drugim zakonskim zahtjevima.

Društvo Međimurske vode d.o.o. nastoji kroz dvosmjerno komuniciranje izgraditi takav odnos sa svojim kupcima i lokalnom zajednicom koji će dovesti do sporazumijevanja i dugoročnosti suradnje. Takvo komuniciranje uključuje:

- obavješćivanje korisnika o novim proizvodima i o promjenama u karakteristikama postojećih proizvoda putem marketinških poruka, Internetskih stranica i drugih obavijesnih materijala,
- obavješćivanje kupaca 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,
- obavješćivanje kupaca o stanju njihove narudžbe ili ugovora,
- praćenje i analiziranje povratnih obavijesti (usmenih i pisanih) od kupaca i lokalne zajednice preko Povjerenstva za reklamacije potrošača.

Prihvaćanje, dokumentiranje i odgovaranje na obavijesti o okolišu vanjskih zainteresiranih strana opširnije je opisano u dokumentu procesa "Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima", a komuniciranje u izvanrednim situacijama u radnim uputama za upravljanje značajnim aspektima okoliša.

## 9.4. Oblikovanje i razvoj

Nije primjenjivo

## **9.5. Nabava**

### **9.5.1. Upravljanje nabavom**

Društvo Međimurske vode d.o.o. je uspostavilo dokumentirani proces "Nabava" koji ima za cilj osigurati zahtijevanu kvalitetu nabavljenih proizvoda uz minimalnu ulaznu kontrolu i kasnije popravno djelovanje.

Upravljanje nabavom uključuje:

- specificiranje podataka o nabavi,
- vrednovanje i odabir dobavljača,
- ugovaranje s dobavljačima,
- provjeru nabavljenih proizvoda i usluga,
- te vođenje zapisa o tim radnjama.

Pri tome se postupa prema propisima o javnoj nabavi, a nabavljeni proizvod može biti i fizička roba (npr. armature, cijevi), i računalni programi (npr. za upravljanje poslovanjem), i usluga (npr. izvedbena, savjetodavna i sl.).

### **9.5.2. Specificiranje podataka o nabavi**

Nabavljeni proizvodi i usluge moraju biti takvi da omogućće realizaciju proizvoda i usluga sukladno zahtjevima postavljenim kroz planiranje ili ugovor s kupcem.

Nabavna dokumentacija mora sadržavati jasnu i jednoznačnu informaciju o proizvodu ili usluzi koja se nabavlja te gdje je primjereno podatke o dodatnim zahtjevima. Dodatni zahtjevi postavljaju se kada nabavljeni proizvod ili usluga može značajno utjecati na kvalitetu, okoliš ili sigurnost vode za ljudsku potrošnju, a odnose se prema potrebi na ovlaštenje za obavljanje djelatnosti, na osposobljenost osoblja i prikladnost opreme dobavljača, na postupke, procese i sustav u kojem proizvod nastaje, uključujući dobavljačev odnos prema upravljanju kvalitetom, upravljanju okolišem i upravljanju sigurnošću vode za ljudsku potrošnju. Radi osiguranja da su zahtjevi koje dobavljač mora ispuniti prikladno i jasno postavljeni, nabavnu dokumentaciju pregledava i ovjerava odgovorna osoba prije njihova izdavanja.

### **9.5.3. Vrednovanje i odabir dobavljača**

Društvo Međimurske vode d.o.o. vrednuje dobavljače proizvoda i usluga koji mogu imati utjecaj na kvalitetu ili sigurnost proizvoda i/ili koji mogu prouzročiti nepovoljan utjecaj na okoliš.

Kriteriji za odabir, ocjenu i ponovnu ocjenu utvrđuju se i evidentiraju sukladno dokumentiranom procesu "Nabava".

### **9.5.4. Ugovaranje s dobavljačima**

S odobrenim dobavljačima društvo Međimurske vode d.o.o. nastoji uspostaviti dugoročnu i na obostranom povjerenju utemeljenju suradnju.

### **9.5.5. Provjera nabavljenih proizvoda i usluga**

Društvo Međimurske vode d.o.o. provodi provjeru nabavljenih proizvoda i usluga prije nego što ih pusti u upotrebu. Način i opseg provjere kvalitete ovisi o utjecaju tog proizvoda ili usluge na vlastiti proizvod te o pokazateljima kvalitete prošlih dobavljačevih isporuka ili izvedbi, ali mora osigurati da nabavljeni proizvod odgovara specificiranim nabavnim podacima.

Kad se postavlja zahtjev za provjerom naručenog proizvoda kod dobavljača, način i metoda provjeravanja te način puštanja proizvoda u optjecaj navode se u narudžbenici ili u ugovoru.

## 9.6. Izvedba proizvoda i usluga

### 9.6.1. Upravljanje procesima izvedbe proizvoda i usluga

Društvo Međimurske vode d.o.o. upravlja svojim procesima izvedbe proizvoda i usluga (osnovnim procesima) sukladno sljedećim utvrđenim i dokumentiranim procesima:

- 1) Vodoopskrba
- 2) Odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda

Vlasnik procesa odnosno osoba odgovorna za izvedbu tih procesa osigurava:

- postupanje prema dokumentiranom postupku,
- postupanje u skladu s politikom te općim i pojedinačnim ciljevima ISUP-a,
- dostupnost podataka koji opisuju značajke proizvoda te, po potrebi, radnih uputa i obrazaca za zapise,
- prikladnost radnog okružja,
- osposobljenost i spremnost radnog osoblja,
- upotrebu prikladne opreme za pružanje usluga/proizvodnju, mjerenje i nadzor,
- po potrebi, potvrđivanje procesa prije puštanja u upotrebu,
- praćenje i zapisivanje ključnih procesnih značajki i utjecaja na okoliš te upravljanje njima.

### 9.6.2. Utvrđivanje prihvatljivosti (validacija) procesa realizacije proizvoda i usluga

Utvrđivanje prihvatljivosti procesa obvezno se odnosi na proces "Vodoopskrba", te slučaju potrebe, na one procese čiji se izlazni elementi ne mogu provjeriti naknadnim nadzorom ili mjerenjem, uključujući one procese čiji se nedostaci mogu uočiti tek kod korisnika te na one procese za koje je nadzirano puštanje u rad zahtjev iz zakona ili strukovnih pravilnika.

Potvrđivanje takvih procesa provodi posebno osposobljeno osoblje, a s namjerom dokazivanja sposobnosti tih procesa za postizanje planiranih rezultata. Postupci potvrđivanja, po potrebi, mogu obuhvatiti odobravanje tih procesa (prema određenim kriterijima i metodama), odobravanje radne okoline, opreme, ugrađenih materijala i stručnosti radnog osoblja te dokumentiranje karakteristika procesa.

### 9.6.3. Označavanje i sljedivost

Proizvodi i oprema u procesu realizacije proizvoda označuju se na odgovarajući način kada postoji mogućnost njihove nehotečajne zamjene i nenamjenske upotrebe. Označavanjem treba ukazati na vrstu ili namjenu proizvoda i opreme te na status proizvoda u odnosu na planirani nadzor i mjerenje. Označavanje se primjenjuje na materijale i proizvode koji se nalaze u skladištu, na ugrađene materijale, proizvode i opremu u vodovodnim i kanalizacijskim mrežama, instalacijama i objektima, na ključna mjesta procesa, na posude za odvojeno skupljanje otpada, na mjerna mjesta za uzimanje uzoraka, na mjernu opremu te na ostale proizvode kod kojih je to zakonski zahtjev.

Dijelovi vodovodne i kanalizacijske mreže te drugi dijelovi bitni za kvalitetu procesa realizacije proizvoda označavaju se tako da se onemogući njihova nehotečajna zamjena i nenamjenska upotreba, ali i da se poveća sigurnost pri distribuciji vode te omogući što bolje i brže snalaženja prilikom intervencija i radova na distribucijskim mrežama, instalacijama i objektima. Takvo označavanje podrazumijeva mogućnost prepoznavanja dijela, te kad je potrebno mjesta njegove ugradnje te status nadzora ili mjerenja.

Ako nabavljeni materijal i proizvod ili od korisnika primljeni proizvod (npr. brojilo protoka vode sl.) nema, na sebi ili na pripadajućoj ambalaži, prikladnu oznaku, onda mu se pri zaprimanju ona dodjeljuje putem fizičkog smještaja na za to predviđeno mjesto ili drugom internom oznakom (naljepnica, natpisna pločica, privjesak, popratni karton i sl.).

Zapisi o distribucijskoj mreži i proizvodima koji su interno umjereni su tako vođeni da je zadovoljen zahtjev za sljedivošću proizvoda. Sljedivost podrazumijeva sposobnost da se naknadno, na temelju zabilježene oznake i dokumentacije utvrde osobine ugrađenih dijelova, smještaj proizvoda, primijenjeni postupci, vrijeme izvedbe te odgovorne osobe i realizatori proizvoda.

#### **9.6.4. Vlasništvo kupca**

Društvo Međimurske vode d.o.o. vodi brigu o vlasništvu korisnika, bilo da se radi o:

- projektnoj ili izvedbenoj dokumentaciji,
- zemljištu na kojem se izvodi vodovodna ili kanalizacijska mreža,
- ili bilo kojem drugom obliku kupčeva materijalna ili intelektualna vlasništva koje se nalazi pod nadzorom društva Međimurske vode d.o.o.

Kupčevo vlasništvo koristi se kako je definirano ugovorom s kupcem. Ugovor, po potrebi, može sadržavati obavijesti ili zahtjeve koji se odnose na rukovanje, čuvanje, skladištenje i održavanje takvog vlasništva.

Za vrijeme dok je kupčevo vlasništvo pod nadzorom društva Međimurske vode d.o.o, pored ugovorom definiranih zahtjeva, vrijede isti zahtjevi i postupci kao i za materijale, proizvode i opremu u vlastitom vlasništvu, što može uključivati provjeru, označavanje i čuvanje kupčeva vlasništva.

Svaki izgubljen, oštećen ili neprikladan za upotrebu dio kupčeva vlasništva je zabilježen i dokumentiran, a kupac je o tome obaviješten od voditelja službe koja je bila u kontaktu s tim kupčevim vlasništvom.

#### **9.6.5. Čuvanje proizvoda i opreme**

Društvo Međimurske vode d.o.o. upravlja svojim proizvodima kako bi osiguralo ispunjenje postavljenih zahtjeva za proizvod. To upravljanje proizvodom obuhvaća čuvanje, zaštitu i održavanje, a primjenjuje se na vodu za ljudsku potrošnju i pročišćenu otpadnu vodu, ulazne materijale i proizvode, te na opremu, mrežu, i priključke potrebne za vodoopskrbu i odvodnju otpadnih voda.

Čuvanje proizvoda na zalihi obavlja se u unaprijed određenim skladišnim prostorima. Uskladišteni materijali i proizvodi su tako poredani, poslagani ili nagomilani da omogućuju preglednost i rukovanje bez štetnih posljedica za kvalitetu proizvoda i na okoliš.

Skladišni uvjeti su definirani prema zahtjevima proizvoda i uzimaju u obzir:

- fizičku sigurnost,
- uvjete okoliša prema preporuci proizvođača (npr. temperaturu i vlagu)
- posebne zahtjeve za opasne tvari (zapaljivost, otrovnost, nagrizajuće djelovanje i sl.)
- zaštitu od oštećenja.

Način distribucije vode za ljudsku potrošnju je takav da se osigura sigurnost te da se, koliko je to moguće, očuvaju osobine vode na prirodnoj razini.

## 9.7. Upravljanje mjernom i nadzornom opremom

Upravljanjem mjernom i nadzornom opremom (uređajima, instrumentima, i sl.) osigurava se ispravnost te opreme kako bi se moglo imati povjerenje u odluke i postupke zasnovane na podacima dobivenim pomoću njih.

Sva mjerenja i nadzorne radnje koje se provode u društvu Međimurske vode d.o.o. određena su kroz procese realizacije proizvoda (osnovne procese) i dokumentirani proces "Laboratorijska analiza kvalitete vode", a uređaji potrebni za njihovo provođenje su umjereni, označeni i evidentirani u zapisu "Popis nadzorne i mjerne opreme".

U samom dokumentu procesa opisuje se umjeravanje (izvan ili unutar društva Međimurske vode d.o.o.), ugađanje, označavanje, zaštitu od oštećenja i kvarenja tijekom rukovanja, održavanja i skladištenja te održavanje zapisa o rezultatima umjeravanja i ovjeravanja, a u skladu s ovim odrednicama.

Rukovanje, održavanje i skladištenje nadzorom i mjernom opremom provodi se sukladno uputama proizvođača.

Kada se otkrije da pojedini uređaj za nadzor i mjerenje nije u skladu sa zahtjevima, provodi se ocjena valjanosti prethodnih rezultata, a uređaj se istog trenutka povlači iz upotrebe i označava kao nesukladan.

# 10. Mjerenje, analiza i poboljšavanje

## 10.1. Uvod

U ovom poglavlju priručnika integriranog sustava upravljanja procesima opisani su uspostavljeni procesi nadzora i mjerenja, analize podataka te sprječavanja pojavljivanja i ponovnog pojavljivanja nesukladnosti.

Ovdje postavljeni zahtjevi primjenjuju se kako bi dokazali sukladnost procesa i proizvoda s postavljenim ciljevima integriranog sustava upravljanja procesima te kako bi se osiguralo neprestano poboljšavanje procesa.

Društvo Međimurske vode d.o.o. utvrdilo je i primjenjuje procese nadzora, mjerenja i analize zbog:

- upravljanja procesima te potvrđivanja i dokazivanja sposobnosti procesa za postizanje planiranih rezultata,
- dokazivanja sukladnosti proizvoda s postavljenim zahtjevima,
- upravljanja opasnostima koji mogu imati štetne posljedice na sigurnost vode za ljudsku potrošnju,
- utvrđivanja razine utjecaja na okoliš ključnih značajki radnji, djelatnosti i proizvoda društva Međimurske vode d.o.o.,
- vrednovanja usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtjevima,
- vrednovanja usklađenosti s politikom i ciljevima upravljanja integriranog sustava upravljanja procesima,
- uviđanja prilika za poboljšanje procesa.

Svi ovi procesi su tako planirani i definirani kroz dokumentaciju integriranog sustava upravljanja procesima da omogućuju neprekidno poboljšavanje sustava. To obvezno uključuje primjenu prikladne metode nadzora/mjerenja, mjeru učestalosti mjerenja/nadzora, te vođenje zapisa koji će omogućiti analizu prikupljenih podataka.

## 10.2. Zadovoljstvo korisnika

Društvo Međimurske vode d.o.o. u zadovoljstvu korisnika svojih usluga vidi osnovu za postizanje poslovnog uspjeha. Informacije o zadovoljstvu korisnika prate se kroz:

- Ispitivanje tržišta putem anketa

Provodi se u opsegu koji je definiran "Godišnjim planom ISUP-a".

- Korisnički telefon (0800 313 111)

Korisnički telefon je besplatan za korisnika, a njegov broj je javno obznanjen te otisnut na računima.

- Žalbe kupaca na kvalitetu i utjecaj na okoliš

Obuhvaćene su pisane i usmene žalbe, izravno izražene (npr. reklamacija, telefonski poziv, e-pošta) i posredno izražene (npr. novinski članak).

O svim informacijama vode se zapisi, tako da budu prikladni za analiziranje, rješavanje reklamacija preko Povjerenstva za reklamacije potrošača te izvješćivanje uprave.

Uprava na temelju izvještaja provodi ocjenu zadovoljstva korisnika i donosi odluke koje trebaju dovesti do poboljšanja zadovoljstva korisnika.



### 10.3. Interni audit

Društvo Međimurske vode d.o.o. provodi interni audit (unutarnju ocjenu) kao sustavan kritički pregled zbog utvrđivanja:

- postojanja dokumentacije ISUP-a (priručnik, dokumenti procesa, HACCP plan, Operativni preduvjetni program, radne upute, zapisi) i njene sukladnosti sa zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000,
- primjerenosti dokumentacije ISUP-a za osiguranje djelotvornog rada procesa i ispunjenje politike i ciljeva integriranog sustava upravljanja procesima,
- stupnja primjene utvrđenih postupaka,
- prilika za poboljšanje integriranog sustava upravljanja procesima.

Vrijeme i opseg internih audita te odgovornih osoba za njihovu provedbu planiraju se i zapisuju u "Godišnjem planu ISUP-a", a temelje se na važnosti pojedinih procesa i djelatnosti za kvalitetu, okoliš i sigurnost vode za ljudsku potrošnju, te na rezultatima prijašnjih audita.

Pored planiranih internih audita, on se može pokrenuti i češće, prema odluci Uprave, a zbog promjena ili loših rezultata upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Interni audit provode isključivo certificirani interni auditori, koji nisu odgovorni za procese koji se auditiraju.

Uprava ocjenjuje rezultate internih audita i osigurava da se popravne radnje poduzimaju bez nepotrebnih kašnjenja.

Proces internog audita ISUP-a opisan je u dokumentu procesa "Interni audit" koji je u skladu s ovim odrednicama, a detaljnije opisuje planiranje, provedbu, izvještavanje i daljnje radnje u vezi s rezultatima internog audita.

### 10.4. Nadzor i mjerenje procesa

Društvo Međimurske vode d.o.o. provodi nadzor i po potrebi mjerenje svojih procesa kako bi provjerilo njihovu sposobnost za postizanje planiranih rezultata.

Svaki proces ISUP-a ima osobu koja nadzire provedbu procesa, odnosno osobu koja osigurava da se kroz provedbu procesa primljene ulazne vrijednosti pretvore u planirane izlazne vrijednosti (rezultate).

Pored nadzora procesa, provode se i mjerenja:

- ključnih značajki procesa vodoopskrbe,
- ključnih značajki procesa odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda,
- ključnih značajki procesa izgradnje sustava vodoopskrbe i odvodnje,
- značajki na kritičkim kontrolnim točkama, tj. mjestima moguće pojave opasnosti vezano za sigurnost vode za ljudsku potrošnju,
- higijenskih i ostalih preduvjeta za sigurnost vode za ljudsku potrošnju,
- zadovoljstva korisnika,
- značajnih utjecaja na okoliš (emisije u zrak, u vode, emisije buke, upravljanje otpadom),
- ciljeva koji su određeni u okviru godišnjih ciljeva ISUP-a.

Mjesta nadzora i mjerenja, učestalost, značajke koje treba mjeriti, kriteriji prihvatljivosti te potrebni zapisi planirani su i zapisani u dokumentima procesa realizacije proizvoda, u dokumentu procesa "Laboratorijska analiza kvalitete vode", u HACCP planu i u radnim uputama za upravljanje značajnim aspektima okoliša. Podaci dobiveni nadzorom i mjerenjem moraju biti prikladni za analizu.

## 10.5. Nadzor i mjerenje proizvoda

Društvo Međimurske vode d.o.o. nadzire i mjeri određene značajke svojih proizvoda u svim fazama njihove realizacije i distribucije kako bi potvrdilo zadovoljenje postavljenih zahtjeva.

Mjesta nadzora i mjerenja, učestalost, značajke koje treba mjeriti, kriteriji prihvatljivosti te potrebni zapisi planirani su i zapisani u dokumentiranim postupcima realizacije proizvoda, HACCP planu, Operativnim preduvjetnim programima i u dokumentu procesa "Laboratorijska analiza kvalitete vode".

O mjerenjima proizvoda vode se zapisi. Zapisi su pisani na ranije priređene obrasce tako da sadrže dokaze o sukladnosti s kriterijima prihvaćanja i ime mjerodavne osoba odgovorne za prihvaćanje određene faze realizacije proizvoda.

Proizvodi i usluge se ne prihvaćaju kao sukladni prije nego što sve radnje navedene u dokumentiranim postupcima ne budu na zadovoljavajući način obavljene i prije nego što s njima povezani podaci i dokumentacija ne budu dostupni i prihvaćeni od odgovorne osobe.

## 10.6. Upravljanje nesukladnostima

Upravljanje nesukladnostima provodi se s ciljem sprječavanja nenamjerne primjene ili isporuke proizvoda i usluge koje ne zadovoljavaju postavljene zahtjeve te za ublažavanje prouzročene nepovoljnog utjecaja na okoliš.

Upravljanje nesukladnostima obvezno obuhvaća:

- Prijavu nesukladnosti
- Utvrđivanje količine nesukladnih proizvoda, opsega nesukladnih radnji ili veličine i opsega nepovoljnog utjecaja na okoliš
- Označavanje i/ili izdvajanje nesukladnih proizvoda ili usluge
- Obavješćavanje kupca i/ili vlasnika procesa o nastaloj nesukladnosti
- Odluku i provedbu daljnjeg postupka s nesukladnim proizvodom ili uslugom
- Prema potrebi, poduzimanje radnji za ublažavanje prouzročene nepovoljnog utjecaja na okoliš;
- Pokretanje radnje za uklanjanje uzroka nesukladnosti
- Dokumentiranje postojanja nesukladnosti i drugih povezanih spoznaja (priroda nesukladnosti, naknadno poduzete radnje, odobrenja za postupke i sl.).

Ako je donesena odluka o popravku i/ili preradi onda se ponovno provode postupci nadzora i mjerenja zbog potvrde sukladnosti sa specificiranim zahtjevima.

Proces upravljanja nesukladnostima opisan je u dokumentu procesa "Upravljanje nesukladnostima" koji je u skladu je s ovim odrednicama te detaljnije opisuje radnje, odgovornosti i ovlaštenja za postupanje s nesukladnostima.

## 10.7. Analiza podataka

U društvu Međimurske vode d.o.o. prikupljaju se podaci koji su nastali kao rezultat nadzora i mjerenja te podaci o stanju resursa. Prikupljeni podaci analiziraju se kako bi se ocijenili rezultati procesa u usporedbi s njihovim ciljevima, utvrdili uzroci problema te identificirala područja mogućih poboljšanja. Tamo gdje je to primjenjivo koriste se statističke i kvantitativne metode za analizu podataka i donošenje odluka i zaključaka. Rezultati analiza prezentiraju se kao izvještaji tako da daju korisne obavijesti o: značajkama i trendovima proizvoda, značajkama i trendovima procesa, zadovoljstvu korisnika, kvaliteti dobavljača, aspektima okoliša, prilikama za poboljšanje, uzrocima otkrivenih nesukladnosti, stanju resursa i uspješnosti poslovanja.

Dokument procesa "Upravljanje zapisima i podacima" sadrži popis obveznih izvještaja koji se koriste u radu društva Međimurske vode d.o.o., uz podatke o učestalosti i odgovornim osobama.

## 10.8. Poboljšavanje

### 10.8.1. Neprekidno poboljšavanje

Društvo Međimurske vode d.o.o. se kroz Politiku integriranog sustava upravljanja procesima opredijelilo za stalno poboljšavanje djelotvornosti ISUP-a.

Poboljšavanja se provode kroz ispunjavanje ciljeva ISUP-a te provedbu popravnih i zaštitnih radnji. Temelj za poduzimanje radnji poboljšavanja su rezultati internog audita, rezultati vanjskog audita (kupčevog ili certifikacijskog tijela), analize podataka, upravine ocjene, rezultati upravljanja okolišem i zapažanja tijekom procesa. Pri tome se kroz proces strateškog menadžmenta nastoji dati prioritet preventivnom djelovanju i sprječavanju pojavljivanja nesukladnosti.

### 10.8.2. Popravne radnje

U društvu Međimurske vode d.o.o. uveden je postupak za sprječavanje ponovnog pojavljivanja uzroka otkrivenih nesukladnosti. Proces popravnih radnji obuhvaća:

- istragu i određivanje uzroka nesukladnosti,
- povlačenje nesukladne vode za ljudsku potrošnju kada je dostupna korisnicima,
- vrednovanje i određivanje potrebnih radnji kako bi se osiguralo da se nesukladnosti ne ponavljaju,
- primjenu određenih radnji popravnih radnji,
- vođenje zapisa o poduzetim radnjama i rezultatima.

Popravna radnja mora biti na razini primjerenoj važnosti problema i odgovarati mogućim posljedicama.

Provedba popravnih radnji opisana je u dokumentu procesa "Popravne i zaštitne radnje" koji je u skladu s ovim odrednicama te opširnije opisuje izvore informacija za poduzimanje popravnih radnji, vrednovanje potrebnih radnji, korake postupka, dodijeljene odgovornosti te primjenu nadzora kako bi se osiguralo da su popravne radnje provedene i da su učinkovite.

Postupak opoziva nesukladne vode za ljudsku potrošnju opisan je u dokumentu procesa "Upravljanje nesukladnostima" i po potrebi u posebnoj radnoj uputi.

### 10.8.3. Zaštitne radnje

U društvu Međimurske vode d.o.o. uveden je preventivni postupak za identificiranje i sprječavanje pojavljivanja uzroka mogućih nesukladnosti.

Proces zaštitnih radnji obuhvaća:

- određivanje mogućih nesukladnosti i njihova uzroka,
- vrednovanje i određivanje potrebnih radnji kako bi se spriječila pojava nesukladnosti,
- primjenu određenih zaštitnih radnji,
- vođenje zapisa o poduzetim radnjama i rezultatima.

Zaštitna radnja mora biti na razini primjerenoj važnosti mogućeg problema i odgovarati mogućim posljedicama.

Provedba zaštitnih radnji opisana je u dokumentu procesa "Popravne i zaštitne radnje". koji je u skladu s ovim odrednicama te opširnije opisuje izvore informacija za poduzimanje zaštitnih radnji, vrednovanje potrebnih radnji, korake postupka, dodijeljene odgovornosti te primjenu nadzora kako bi se osiguralo da su zaštitne radnje provedene i da su učinkovite.

# 11. Upravljanje utjecajem na okoliš

## 11.1. Uvod

Ovo poglavlje priručnika opisuje ili upućuje na uspostavljene procese planiranja, primjene, provjere i poboljšavanja utjecaja na okoliš.

Ovdje postavljeni zahtjevi primjenjuju se na sve djelatnosti društva Međimurske vode d.o.o. i pri tome na one aspekte okoliša koji se mogu nadzirati i na koje se može imati utjecaj.

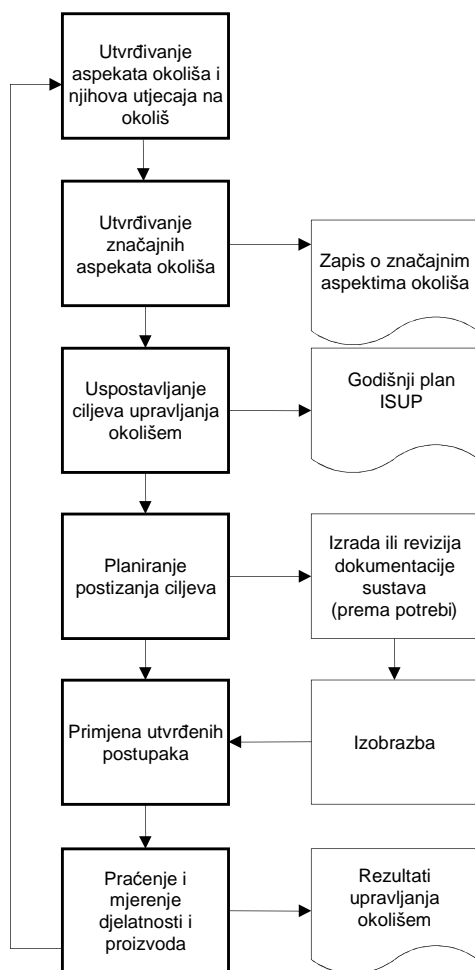
Utjecajem na okoliš upravlja se kroz uspostavljeni integrirani sustav upravljanja procesima sukladno zahtjevima norme ISO 14001. Pri tome se uzimaju u obzir zakonski zahtjevi i podaci o značajnim utjecajima na okoliš. Zadovoljenje onih zahtjeva za upravljanje okolišem koji su zajednički s zahtjevima norme ISO 9001 opisano je u ostalim poglavljima priručnika.

## 11.2. Politika upravljanja okolišem

Politika upravljanja okolišem određena je kroz je kroz Politiku i Opće ciljeve integriranog sustava upravljanja procesima i to tako da bude pokretač planiranja i uspješnog upravljanja utjecajem na okoliš.

## 11.3. Proces upravljanja okolišem

Proces planiranja i upravljanja utjecajem na okoliš prikazan je na sljedećem dijagramu:



## 11.4. Aspekti okoliša

Kroz dokument procesa "Upravljanje aspektima okoliša" uspostavljen je i održava se proces za upravljanje aspektima okoliša djelatnosti, proizvoda i usluga društva Međimurske vode d.o.o.

U procesu utvrđivanja značajnih aspekata okoliša razmatraju se:

- kontrolirane i nekontrolirane emisije u zrak (plinovi, prašina, toplina),
- kontrolirana i nekontrolirana emisija buke, vibracija,
- kontrolirane i nekontrolirane emisije u vode,
- opterećenje okoliša otpadom i upravljanje otpadom (komunalni, tehnološki, neopasni i opasni otpad),
- onečišćenje tla,
- iskorištavanje sirovina i prirodnih dobara,
- ostala lokalna pitanja okoliša i zajednice.

Potrebno je također utvrditi da li se promatrani utjecaji na okoliš javljaju pri: uobičajenim radnim uvjetima ("normalan rad"), neuobičajenim radnim uvjetima ("nenormalan rad") stajanje/pokretanje proizvodnje, realno predvidivim i izvanrednim situacijama, bivšim, sadašnjim i budućim (planiranim) djelatnostima organizacije. Značajni aspekti okoliša uzimaju se u obzir kod postavljanja općih ciljeva integriranog sustava upravljanja procesima.

## 11.5. Zakonski i ostali zahtjevi

Društvo Međimurske vode d.o.o. bez odlaganja poduzima radnje za zadovoljavanje zakonskih i drugih zahtjeva kojih je potpisnik. Dokumentirani proces "Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima" opisuje proces upravljanja zakonskim zahtjevima i ostalim zahtjevima zainteresiranih strana koji se mogu primijeniti na aspekte okoliša djelatnosti, proizvoda i usluga društva Međimurske vode d.o.o., uključujući utvrđivanje i pristup zakonskim zahtjevima te prihvatanje i odgovaranje na zahtjeve drugih zainteresiranih strana.

## 11.6. Primjena

Za primjenu djelotvornog upravljanja okolišem društvo Međimurske vode d.o.o. je:

- odredilo odgovornosti i ovlaštenja,
- utvrdilo potrebnu stručnost te potrebe za izobrazbom,
- osiguralo potrebne resurse,
- uspostavilo i održava postupke za unutrašnju i vanjsku komunikaciju,
- uspostavilo dokumentaciju i postupke za upravljanje tom dokumentacijom,
- za svaki značajni aspekt okoliša utvrdilo i održava dokument, operativni plan intervencije i/ili radnu uputu, za upravljanje tim aspektom, uključujući postupke pripravnosti i odziva u izvanrednim situacijama.

## 11.7. Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. je uspostavila, implementirala i održava postupke za upravljanje potencijalno izvanrednim situacijama i nezgodama koje mogu imati značajan utjecaj na okoliš. Postupanje, odgovornosti, ovlasti i komuniciranje u izvanrednim situacijama detaljno je opisano u radnim uputama za upravljanje značajnim aspektima okoliša, radnim uputama za pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama te u planovima intervencija u zaštiti okoliša izrađenih na temelju propisa.

## 11.8. Provjere i popravne radnje

Za provjere i stalno poboljšavanje djelatnosti koje su povezane s utvrđenim značajnim aspektima okoliša društvo Međimurske vode d.o.o. je:

- utvrdilo i provodi praćenje i mjerenje ključnih značajki svojih radnji i djelatnosti koje mogu imati značajan utjecaj na okoliš,
- uspostavilo i održava postupak s nesukladnostima,
- uspostavilo i održava postupak za pokretanje i dovršenje popravnih i zaštitnih radnji,
- uspostavilo i održava postupak za utvrđivanje, održavanje i raspored zapisa o okolišu,
- uspostavilo i održava postupak za provedbu internog audita ISUP-a,
- uspostavilo postupak upravine ocjene.

## 12. Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju

### 12.1. Uvod

Ovo poglavlje priručnika opisuje ili upućuje na uspostavljene procese planiranja, primjene, provjere i poboljšavanja sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Ovdje postavljeni zahtjevi primjenjuju se na sve djelatnosti društva Međimurske vode d.o.o. i pri tome na one moguće opasnosti koje se mogu nadzirati i na koje je moguće imati utjecaj.

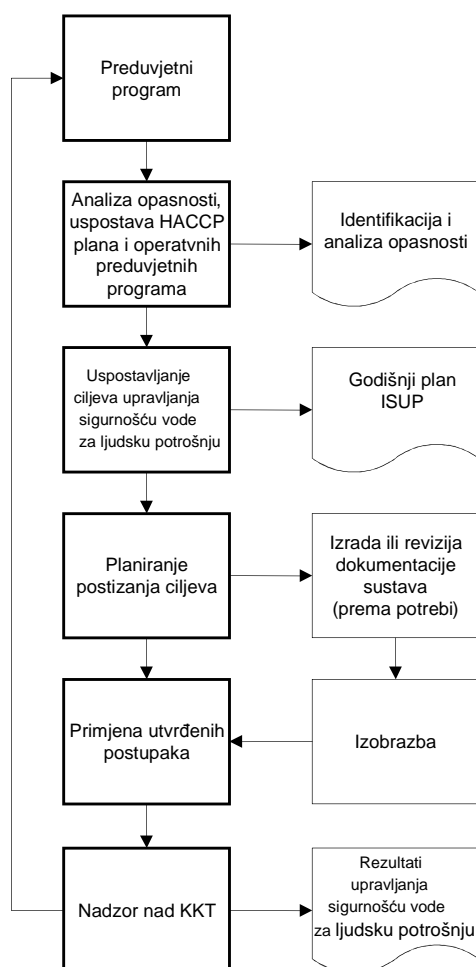
Sigurnošću vode za ljudsku potrošnju upravlja se sukladno međunarodnoj normi ISO 22000 te politici i općim ciljevima integriranog sustava upravljanja procesima koji su sastavni dijelovi priručnika. Pri tome se uzimaju u obzir zakonski zahtjevi i podaci o mogućim opasnostima.

### 12.2. Politika upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju

Politika upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju utvrđena je kroz Politiku i Opće ciljeve integriranog sustava upravljanja procesima, a postavljena je tako da bude pokretač planiranja i uspješnog upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

### 12.3. Proces upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju

Proces upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju grafički je prikazan na sljedećem dijagramu:



## 12.4. Tim za sigurnost vode za ljudsku potrošnju

Tim za sigurnost vode za ljudsku potrošnju sastavljen je kako bi uspostavio i održavao dio sustava koji se odnosi na upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju, uključujući provedbu analize opasnosti, odobravanje HACCP planova i Operativnih preduvjetnih programa te ažuriranje sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Tim za sigurnost vode za ljudsku potrošnju sastavljen je tako da ima multidisciplinarna znanja i iskustvo u vezi s razvojem i implementacijom sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju te u vezi s procesima, opremom i opasnostima iz područja primjene sustava.

## 12.5. Preduvjetni programi

Uspostavljeni su preduvjetni programi za prevenciju, uklanjanje ili smanjenje mogućnosti pojave opasnosti vezanih za sigurnost vode za ljudsku potrošnju, uključujući:

a) Programe za infrastrukturu i održavanje

- Poboljšavanje i održavanje infrastrukture planiraju voditelji sektora, svaki u svom djelokrugu, za svaku kalendarsku godinu, prije njena početka, i dokumentiraju u zapisu "Godišnji plan sektora".

b) Preduvjetne programe

- Načini provedbe preduvjetnih programa dokumentirani su u radnim uputama i planovima, tako da obuhvaćaju osobnu higijenu, čišćenje i dezinfekciju, suzbijanje štetočina i mjere za prevenciju križne kontaminacije.

Ovi programi su implementirani i održavani tako da, između ostalog, pomažu pri nadzoru vjerojatnosti unosa opasnosti kroz radno okruženje, kroz križnu kontaminaciju i sl.

Upravljanje preduvjetnim programima opisano je kroz dokument procesa "Upravljanje preduvjetnim programima".

## 12.6. Podaci za identifikaciju i analizu opasnosti

Kao temelj za provedbu analize opasnosti napravljen je detaljni opis:

a) značajki materijala koji dolaze u kontakt s vodom,

b) značajki i očekivane uporabe proizvoda (detaljnije u "Specifikaciji proizvoda")

c) procesa realizacije proizvoda, uključujući dijagrame toka i kontrolne mjere u procesnim koracima (dokumenti procesa)

d) kretanja vode od izvorišta do potrošača.

## 12.7. Analiza opasnosti

Identifikacija i analiza opasnosti provodi se za svaki korak procesa koji je bitan za sigurnost vode za ljudsku potrošnju. Uvijek kada se pojave promjene u procesima realizacije proizvoda HACCP tim provodi i dokumentira:

a) utvrđivanje svih opasnosti (bioloških, kemijskih i fizičkih) koje se realno mogu očekivati,

b) utvrđivanje prihvatljivih razina opasnosti u krajnjem proizvodu,

c) procjenu opasnosti te njihovo kategoriziranje prema potrebi za uklanjanjem ili smanjenjem na razinu koja je prihvatljiva za proizvodnju sigurne vode za ljudsku potrošnju,

d) utvrđivanje i procjenu kontrolnih mjera koje će spriječiti, ukloniti ili smanjiti prisutnost opasnosti na utvrđenu prihvatljivu razinu.

Utvrđene i procijenjene kontrolne mjere kategorizirane su kao:

a) kritične kontrolne mjere, koje se kontroliraju u kritičnim kontrolnim točkama prema HACCP planovima,

b) preduvjetne kontrolne mjere, koje su uključene u operativne preduvjetne programe.



## **12.8. Uspostava HACCP plana i operativnih preduvjetnih programa**

Uspostavljeni HACCP plan sadrži:

- a) kritične kontrolne točke za učinkoviti nadzor i primjenu kritičnih kontrolnih mjera,
- b) kritične granice za svaki odabrani parametar praćenja kritičnih kontrolnih točaka,
- c) sustav nadzora kritičnih kontrolnih točaka, uključujući metodu, učestalost, odgovornosti i zapise o nadzoru,
- d) radnje koje se poduzimaju kada se kritične granice prekorače.

Uspostavljen je dokument procesa "Realizacija HACCP plana" koji između ostalog određuje potrebu za provedbu analize opasnosti te uspostavu "HACCP-plana" i "Operativnih preduvjetnih programa".

## **12.9. Verifikacija/ovjera HACCP-plana i Operativnih preduvjetnih programa**

Verifikacija "HACCP-plana" i "Operativnih preduvjetnih programa" provodi se nakon svake njihove promjene, odnosno najmanje jednom godišnje ako nije bilo promjena. Dokumentirani proces "Realizacija HACCP plana" između ostalog određuje potrebno upravljanje za planiranje i provedbu verifikacije, te izvještavanje i održavanje zapisa o rezultatima verifikacije.

## **12.10. Validacija/utvrđivanje prihvatljivosti kontrolnih mjera**

Nakon promjena kontrolnih mjera provodi se procjena sposobnosti sustava za postizanje željene razine nadzora nad utvrđenim opasnostima.

Dokumentirani proces "Realizacija HACCP plana" između ostalog utvrđuje potrebno upravljanje za provedbu validacije, uključujući:

- radnje koje trebaju potvrditi da su uspostavljene kritične kontrolne mjere i pripadajuće kritične granice za KKT sposobne održati opasnost na prihvatljivoj razini,
- radnje koje se poduzimaju ako nije moguće potvrditi jedan ili više elemenata validacije.

## **12.11. Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama**

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. je uspostavila, implementirala i održava postupke za upravljanje potencijalno izvanrednim situacijama i nezgodama koje mogu imati utjecaj na sigurnost vode za ljudsku potrošnju i koje su od značaja za poziciju organizacije u prehrambenom lancu.

## **12.12. Ažuriranje sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju**

Kada je potrebno provodi se ažuriranje i poboljšanje sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju kako bi se osiguralo da sustav odražava aktivnosti organizacije i najnovije informacije o opasnostima koje su predmet nadzora.

Procjena i aktivnosti obnavljanja bit će temeljeni na ulaznim podacima iz komunikacije, ulaznim podacima iz drugih informacija vezanim uz prikladnost i uspješnost sustava upravljanja vodom za ljudsku potrošnju, izlaznim podacima verifikacijskih aktivnosti te izlaznim podacima upravine ocjene. Aktivnosti vezane uz poboljšanje biti će zapisane i izvještavane kao ulazni podatak za upravnu ocjenu.