



MEĐIMURSKE 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: PR-SU-1

PRIRUČNIK INTEGRIRANOG SUSTAVA KVALITETE

Uspostavljen i održavan prema međunarodnim normama:
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 i ISO 22000:2006

Napomena:

- Ovaj je dokument u elektroničkom originalu pregledan, одобren i objavljen u Registru dokumenata Integriranog sustava kvalitete u informacijskom sustavu iGrafx.
- Podaci o statusu i povijesti dokumenta generirani su u sustavu iGrafx.
- U slučaju potrebe ispisa ovog dokumenta, kao kopije elektroničkog dokumenta, odgovorna osoba (vlasnik dokumenta) ovjerava ispis:

Vlasnik dokumenta:	Datum:	Ovjera:
Direktor: Vladimir Topolnjak, dipl. ing.	1.7.2019.	

SADRŽAJ

1. Uvod.....	5
1.1. Svrha priručnika	5
1.2. Upravljanje priručnikom	5
2. Opis društva Međimurske vode d.o.o.....	6
2.1. Osnivanje društva Međimurske vode d.o.o.....	6
2.2. Naziv tvrtke i pravni oblik	6
2.3. Sjedište i objekti	6
2.4. Vlasnici	6
2.5. Radnici	6
2.6. Djelatnosti	6
2.7. Organizacija	7
2.8. Vizija	8
2.9. Misija.....	8
3. Kontekst društva Međimurske vode d.o.o.	9
3.1. Vanjsko i unutarnje okruženje organizacije	9
3.2. Očekivanja i potrebe zainteresiranih strana	9
4. Opis Integriranog sustava kvalitete.....	10
4.1. Referentne norme	10
4.2. Nazivi i definicije	10
4.3. Odgovornosti	10
4.4. Pristup	10
4.5. Svrha	11
4.6. Područje.....	11
4.7. Opseg.....	11
4.8. Primjena zahtjeva iz normi.....	11
4.9. Podugovoreni ili kooperantski procesi	11
4.10. Odnos Integriranog sustava kvalitete i poslovnih procesa	12
4.11. Procesi Integriranog sustava kvalitete.....	12
5. Vodstvo.....	16
5.1. Vodstvo i opredijeljenost	16
5.2. Usmjerenost na korisnike	16
5.3. Politika Integriranog sustava kvalitete	16
5.4. Opći ciljevi Integriranog sustava kvalitete.....	17
5.5. Uloge, odgovornosti i ovlasti	17
6. Planiranje.....	19
6.1. Aktivnosti za identifikaciju rizika i prilika	19
6.2. Planiranje i praćenje ciljeva Integriranog sustava kvalitete	19
6.3. Planiranje promjena	19
7. Podrška.....	20
7.1. Resursi.....	20
7.1.1. Općenito	20
7.1.2. Ljudski resursi	20
7.1.3. Infrastruktura.....	20

7.1.4.	Radno okruženje.....	20
7.1.5.	Upravljanje nadzornom i mjernom opremom	21
7.1.6.	Organizacijsko znanje	21
7.2.	Osposobljenost	21
7.3.	Svjesnost	22
7.4.	Komunikacija	22
7.5.	Dokumentirane informacije	22
8.	Radni proces	24
8.1.	Operativno planiranje i nadzor	24
8.2.	Zahtjevi za proizvode i usluge	24
8.2.1.	Komunikacija s korisnicima.....	24
8.2.2.	Utvrđivanje zahtjeva za proizvode i usluge	24
8.2.3.	Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge	24
8.2.4.	Promjene u zahtjevima za proizvode i usluge.....	25
8.2.5.	Komunikacija s korisnicima i lokalnom zajednicom	25
8.3.	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	25
8.4.	Nadzor vanjske nabave roba, usluga i radova.....	26
8.4.1.	Specificiranje podataka o nabavi	26
8.4.2.	Vrednovanje i odabir dobavljača	26
8.4.3.	Ugovaranje s dobavljačima	26
8.4.4.	Provjera nabavljenih roba, usluga i radova	26
8.5.	Proizvodnja i pružanje usluga	27
8.5.1.	Upravljanje procesima proizvodnje i pružanja usluga	27
8.5.2.	Utvrđivanje prihvatljivosti (validacija) procesa realizacije proizvoda i pružanja usluga	27
8.5.3.	Označavanje i sljedivost.....	27
8.5.4.	Imovina koja pripada korisnicima ili vanjskim dobavljačima	28
8.5.5.	Čuvanje proizvoda i opreme	28
8.5.6.	Radnje nakon isporuke	28
8.5.7.	Nadzor nad promjenama	29
8.5.8.	Isporuka proizvoda i usluga	29
8.5.9.	Upravljanje nesukladnim izlazima.....	29
9.	Vrednovanje mjerljivih rezultata	30
9.1.	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	30
9.2.	Zadovoljstvo korisnika.....	30
9.3.	Analiza i vrednovanje	30
9.4.	Interni audit	30
9.5.	Preispitivanje Integriranog sustava kvalitete - Upravina ocjena.....	31
10.	Poboljšavanje.....	32
10.1.	Općenito	32
10.2.	Nesukladnosti i popravne radnje	32
10.3.	Trajno poboljšavanje	32
11.	Upravljanje okolišem	33
11.1.	Uvod.....	33
11.2.	Politika upravljanja okolišem.....	33
11.3.	Proces upravljanja okolišem	33
11.4.	Aspekti okoliša.....	33
11.5.	Zakonski i ostali zahtjevi	33

11.6. Primjena	34
11.7. Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama	34
11.8. Provjere i popravne radnje	34
12. Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	35
12.1. Uvod	35
12.2. Politika upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.....	35
12.3. Proces upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.....	35
12.4. Tim za sigurnost vode za ljudsku potrošnju.....	35
12.5. Preduvjetni programi.....	35
12.6. Podaci za identifikaciju i analizu opasnosti	36
12.7. Analiza opasnosti	36
12.8. Uspostava HACCP plana i operativnih preduvjetnih programa	36
12.9. Verifikacija/ovjera HACCP plana i Operativnih preduvjetnih programa.....	36
12.10. Validacija/utvrđivanje prihvatljivosti kontrolnih mjera.....	36
12.11. Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama	37
12.12. Ažuriranje sustava upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju	37

1. Uvod

1.1. Svrha priručnika

Međimurske vode d.o.o. uspostavile su ovaj priručnik Integriranog sustava kvalitete kako bi radnicima, korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama pružile pouzdane informacije o uspostavljenom integriranom sustavu upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju, te potvrdile opredijeljenost za potpuno zadovoljenje zahtjeva i očekivanja korisnika.

Priručnik Integriranog sustava kvalitete (ISK) sadrži:

- Politiku Integriranog sustava kvalitete.
- Opis međusobnog odnosa procesa sustava Integriranog sustava kvalitete.
- Područje primjene Integriranog sustava kvalitete, uključujući pojedinosti i obrazloženje o izostavljenim zahtjevima iz referentnih normi.
- Opseg primjene Integriranog sustava kvalitete.

Integracija upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću je planirana i implementirana na strukturirani način, prema smjernici ISO 19600:2014.

1.2. Upravljanje priručnikom

Priručnik ISK je dokument utvrđenog sadržaja čija se izdanja pregledavaju, mijenjaju, odobravaju i distribuiraju u nadziranim uvjetima.

Priručnik je objavljen kao originalni elektronički dokument u informacijskom sustavu za upravljanje procesima (iGrafx) u kojem je evidencija podataka o statusu i povijesti dokumenta.

Vlasnik dokumenta je Uprava - Direktor društva Međimurske vode d.o.o.

Priručnik je kao dokument prilog procesu ISK „Strateško upravljanje“.

Kopije priručnika u tiskanom obliku moraju biti ovjerene potpisom vlasnika dokumenta.

Proces ISK „Upravljanje dokumentiranim informacijama“ unutar grupe procesa „Upravljanje kvalitetom i poboljšanjima“ definira ostale zahtjeve vezane uz upravljanje ovim priručnikom.

Priručnik ISK dostupan je svim vanjskim zainteresiranim stranicama objavom na službenoj internetskoj stranici: www.medjimurske-vode.hr.

2. Opis društva Međimurske vode d.o.o.

2.1. 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.

2.2. 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.).

2.3. 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,
- vodospreme u Lopatincu, Mohokosu, Zebancu, Svetom Urbanu, Dragoslavcu, Železnoj Gori i Prelogu,
- vodoopskrba i odvodnja u Čakovcu, Strahoninec, Kolodvorska 42, prilaz iz Zapadne ulice u Čakovcu,
- pročištač otpadnih voda u Čakovcu, Preloška 169,
- pročištač otpadnih voda u Podturnu, Ulica II. Zaloka 52,
- pročištač otpadnih voda u Donjem Kraljevcu, Cvijetna bb,
- pročištač otpadnih voda u Novom Selu na Dravi,
- laboratorij za ispitivanje voda u Čakovcu, Preloška 169.

2.4. Vlasnici

Vlasnici društva Međimurske vode d.o.o. su jedinice lokalne samouprave u Međimurskoj županiji (općine i gradovi) 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.

2.5. Radnici

Društvo Međimurske vode d.o.o. aktualno zapošljava 140 radnika.

2.6. Djelatnosti

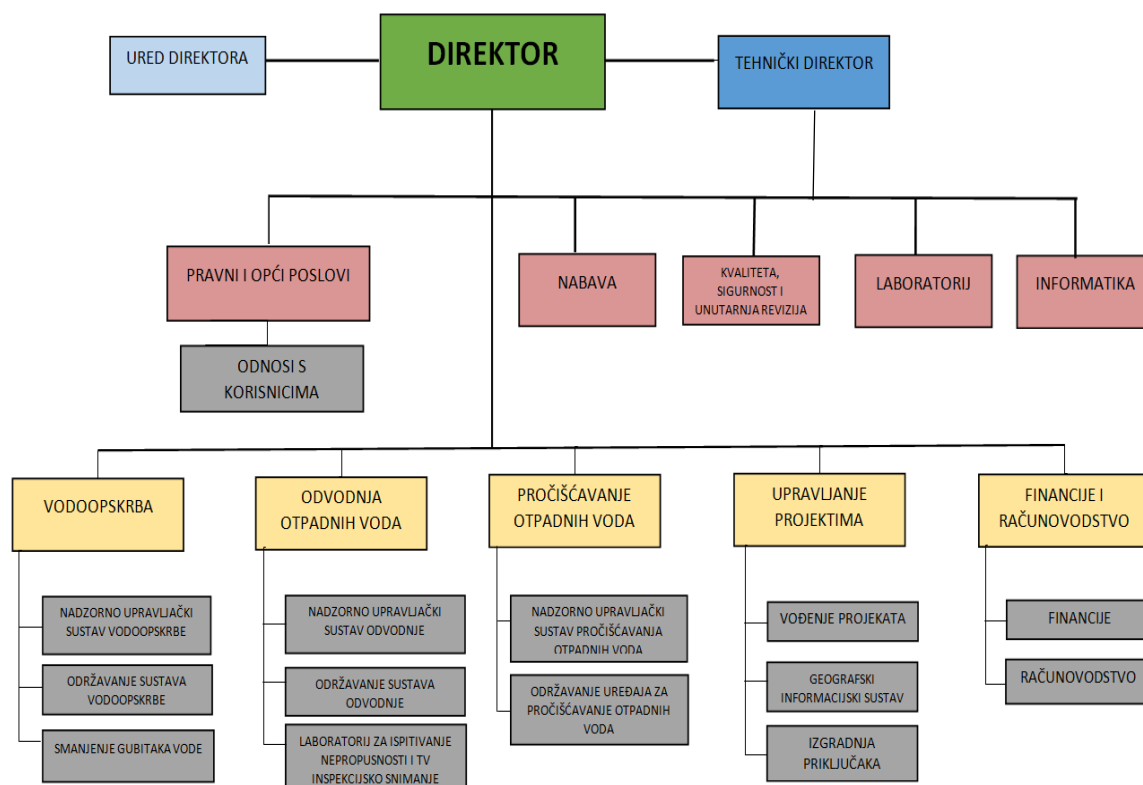
Društvo Međimurske vode d.o.o. u svom svakodnevnom radu obavlja sljedeće osnovne djelatnosti:

- javnu vodoopskrbu, koja uključuje crpljenje i distribuciju vode za ljudsku potrošnju 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.

2.7. Organizacija

Društvo je organizirano u skladu s „Odlukom o organizacijskom ustrojstvu Međimurskih voda d.o.o.“, s primjenom od 1.10.2017., prema organizacijskoj shemi:



U skladu s „Pravilnikom o ustroju i popisu poslova i radnih mjesta (katalog)“, od 28.9.2017., utvrđene su tri organizacijske jedinice:

1. Uprava Društva – Direktor,
- 1.1. Tehnički direktor,
2. odjeli.
3. odsjeci.

Tim su Pravilnikom ustrojena radna mjesta unutar organizacijskih jedinica.

Voditelji odjela i voditelji odsjeka odgovorne su i ovlaštene osobe za upravljanje svojim organizacijskim jedinicama.

2.8. 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 d.o.o. uspostaviti će cjelovit, objedinjen i učinkovit sustav javne vodoopskrbe, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, za naselja s više od 2.000 stanovnika na području Međimurske županije, do 2023. godine.

2.9. Misija

Vlastitim znanjem i djelovanjem Međimurske vode d.o.o. 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 d.o.o. stalno unapređuju zaštitu voda i zaštitu okoliša, a time i zaštitu zdravlja i sigurnosti ljudi, širenjem i održavanjem suvremenih sustava odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda.

Međimurske vode d.o.o. ističu 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 osnova su i za uspostavu, održavanje i stalno poboljšavanje Integriranog sustava kvalitete, njegove politike, strategijskih i operativnih ciljeva.

3. Kontekst društva Međimurske vode d.o.o.

3.1. Vanjsko i unutarnje okruženje organizacije

Uprava Društva – Direktor periodično (najmanje jednom godišnje) analizira se i utvrđuje čimbenike iz vanjskog i unutarnjeg okruženja društva Međimurske vode d.o.o. koji su relevantni kod određivanja strateškog smjera organizacije, upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju, te mogu utjecati na ostvarivanje očekivanih rezultata Integriranog sustava kvalitete.

Za analizu se koristi „PESTEL“ i „SWOT“ metoda.

„PESTEL“ analiza sadrži određivanje utjecajnih čimbenika i njihovih utjecaja te utvrđivanje prijetnji i prilika za skupine utjecajnih čimbenika, a to su: politički, ekonomski, društveno-kulturalni, tehnološki, okolišni i pravni čimbenici.

„SWOT“ analizom utvrđuju se unutarnje snage i slabosti te vanjske prilike i prijetnje.

3.2. Očekivanja i potrebe zainteresiranih strana

Analiza očekivanja i potreba zainteresiranih strana uključuje: korisnike, radnike, upravu, vlasnike, tijela državne i javne uprave, dobavljače i javnost.

Analizira se i određuje zahtjev ili interes, odnosno očekivanja i potrebe, utjecaj i važnost te postupak s zainteresiranom stranom.

Analizom se utvrđuje sposobnost organizacije da dosljedno pruža proizvode i usluge koji zadovoljavaju zahtjeve korisnika i primjenjive zakonske i ostale zahtjeve.

4. Opis Integriranog sustava kvalitete

4.1. Referentne norme

Referentne norme za uspostavu Integriranog sustava kvalitete su sljedeće međunarodne norme:

- 1) HRN EN ISO 9001:2015, Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi, (ISO 9001)
- 2) HRN EN ISO 14001:2015, 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).

4.2. Nazivi i definicije

U cjelokupnoj dokumentaciji ISK i komunikaciji koriste se službeni nazivi i definicije iz referentnih međunarodnih normi kao i pripadajućih međunarodnih i hrvatskih normi i propisa.

4.3. Odgovornosti

Uprava Društva – Direktor odgovoran je za definiranje pristupa upravljanju Integriranim sustavom kvalitete te za definiranje opsega zadovoljenja zahtjeva iz referentnih normi.

4.4. Pristup

Upravljanje kvalitetom, upravljanje okolišem i upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju objedinjeno je u jedinstveni sustav Integrirani sustav kvalitete (ISK).

Upravljanje kvalitetom čini temelj integriranog sustava upravljanja, 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 ISK.

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

- Usmjerenost na kupca (korisnika)
- Vodstvo i predanost Uprave
- Uključivanje ljudi – radnika
- Procesni pristup
- Poboljšavanje – stalno praćenje, analiziranje i poboljšavanje sustava
- Donošenje odluka na temelju dokaza
- Upravljanje odnosima
- Pristup utemeljen na rizicima – upravljanje rizicima i prilikama
- Raspodjela odgovornosti i ovlaštenja
- Zadovoljavanje zakonskih i ostalih zahtjeva
- Upravljanje utjecajem svojih djelatnosti, proizvoda i usluga na okoliš
- Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

4.5. Svrha

Primjena ISK 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.

4.6. Područje

Integrirani sustav kvalitete 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.

4.7. Opseg

Integrirani sustav kvalitete primjenjuje se na djelatnosti:

- 1) Javna vodoopskrba: proizvodnja i distribucija vode za ljudsku potrošnju,
- 2) Javna odvodnja: prikupljanje i pročišćavanje otpadnih voda.

Lokacije i objekti na kojima se primjenjuje opseg ISK:

- 1) Infrastruktura javne vodoopskrbe: vodocrpilišta i druge vodne građevine, primarna i sekundarna mreža za distribuciju vode za ljudsku potrošnju.
- 2) Infrastruktura javne odvodnje: pročišćivači otpadnih voda i druge vodne građevine, primarna i sekundarna mreža za prihvaćanje i odvodnju otpadnih voda.
- 3) Upravna zgrada.
- 4) Zgrada vodoopskrbe i odvodnje, sa skladištem.
- 5) Laboratorij za ispitivanje vode za ljudsku potrošnju i otpadne vode.

4.8. Primjena zahtjeva iz normi

Svi zahtjevi iz referentnih normi su primijenjeni.

4.9. Podugovoreni ili kooperantski procesi

Društvo Međimurske vode d.o.o. za realizaciju svojih proizvoda i usluga koristi vanjske izvore za:

- izradu projektne dokumentacije za razvoj sustava javne vodoopskrbe i javne odvodnje,
- izvođenje građevinskih radova izgradnje sustava javne vodoopskrbe i javne odvodnje,
- stručni nadzor izgradnje sustava javne vodoopskrbe i javne odvodnje,
- ostalu nabavu roba, usluga i radova, u skladu s „Godišnjim planom poslovanja“ i „Planom nabave“.

U 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 procesima „Upravljanje projektima razvoja javne vodoopskrbe i javne odvodnje“ i „Upravljanje nabavom“.

4.10. Odnos Integriranog sustava kvalitete i poslovnih procesa

Integrirani sustav kvalitete sastoji se od sustava međusobno povezanih procesa. Sustav procesa određuje sve procese za učinkovito upravljanje kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju

Sustav procesa ISK detaljno je opisan u informacijskom sustavu za upravljanje poslovnim procesima (iGrafx) i pripadajućim objektima i dokumentima.

Sustav procesa ISK strukturiran je hijerarhijski na četiri razine:

- 1) Skupina procesa ili glavni proces
- 2) Procesi
- 3) Podproces
- 4) Procesne radnje.

Svaki proces ima svoga vlasnika procesa koji je odgovoran za:

- a) opisivanje procesa,
- b) utvrđivanje ključnih pokazatelja (KPI) za mjerenje učinkovitosti i djelotvornosti procesa,
- c) utvrđivanje ciljeva procesa,
- d) utvrđivanje rizika i prilika,
- e) nadziranje procesa,
- f) pokretanje izobrazbi i audita procesa,
- g) pokretanje inicijativa za poboljšavanje procesa.

Stalno se provode potrebna planiranja, nadziranja, mjerenja i analiziranja procesa, te osiguravaju potrebni resursi i informacije, kako bi se postigla učinkovitost, djelotvornost i neprestano poboljšavanje svih procesa ISK.

4.11. Procesi Integriranog sustava kvalitete

Procesi ISK utvrđeni su u „Repozitoriju procesa Integriranog sustava kvalitete“.

Model procesa sastoji se od skupina procesa, a određene su dvije vrste skupina procesa:

- I) Operativni procesi
- II) Procesi upravljanja i podrške.

U operativnim procesima ostvaruje se direktni i operativni odnos s korisnicima, a utvrđenim rednim brojem procesa prati provedba djelatnosti organizacije u praksi.

Procesi upravljanja i podrške u funkciji su potpore operativnim procesima.

Repozitorij procesa Integriranog sustava kvalitete

12) Operativni procesi

Redni broj procesa	Skupine procesa i procesi Oznaka procesa
1.	Strateško upravljanje (SU)
1.1.	Analiza vanjskog i unutarnjeg okruženja
1.2.	Strateško planiranje
1.3.	Strateško organiziranje
1.4.	Provođenje strateških ciljeva i poslovnog plana
1.5.	Upravljanje odnosima s javnošću i zainteresiranim stranama
2.	Upravljanje projektima razvoja javne vodoopskrbe i javne odvodnje (UP)
2.1.	Planiranje projekata
2.2.	Priprema projekata
2.3.	Vođenje i kontrola projekata
2.4.	Analiza projekata
3.	Upravljanje nabavom (UN)
3.1.	Planiranje nabave
3.2.	Provođenje postupaka javne nabave
3.3.	Provođenje postupaka jednostavne nabave
3.4.	Analiza i izvješćivanje o nabavi
4.	Informiranje i priključenje korisnika na sustav javne vodoopskrbe i/ili javne odvodnje (IPK)
4.1.	Informiranje i pozivanje korisnika za priključenje na sustav javne vodoopskrbe i/ili javne odvodnje (IPK-IP)
4.2.	Ugovaranje priključenja korisnika na sustav javne vodoopskrbe i/ili javne odvodnje (IPK-UPK)
5.	Upravljanje javnom vodoopskrbom (UJV)
5.1.	Crpljenje vode za ljudsku potrošnju (UJV-CV)
5.2.	Distribuiranje vode za ljudsku potrošnju (UJV-DV)
5.3.	Održavanje sustava javne vodoopskrbe (UJV-OS)
5.4.	Kontrola kvalitete vode za ljudsku potrošnju (UJV-KKV)

6.	Upravljanje javnom odvodnjom (UJO)
6.1.	Prikupljanje i odvođenje otpadnih voda (UJO-PO)
6.2.	Održavanje sustava javne odvodnje (UJO-OS)
6.3.	Pročišćavanje otpadnih voda (UJO-POV)
6.4.	Kontrola kvalitete otpadnih voda (UJO-KKO)

7.	Upravljanje odnosima s korisnicima (UOK)
7.1.	Obračun potrošnje usluga korisnika
7.2.	Upravljanje reklamacijama i poslovna komunikacija s korisnicima
7.3.	Ispitivanje zadovoljstva korisnika

II) Procesi upravljanja i podrške

8.	Upravljanje ljudskim resursima (ULJR)
8.1.	Planiranje ljudskih resursa
8.2.	Zapošljavanje radnika
8.3.	Stručno usavršavanje radnika, osiguranje svjesnosti i upravljanje znanjem
8.4.	Praćenje, vrednovanje i nagrađivanje radnika
8.5.	Upravljanje unutarnjom komunikacijom

9.	Upravljanje imovinom i materijalnim resursima (UIMR)
9.1.	Upravljanje imovinsko-pravnim poslovima (UIMR-UIP)
9.2.	Upravljanje i održavanje vozila i strojeva (UIMR-UOVS)

10.	Upravljanje informacijskim sustavom (UIS)
10.1.	Upravljanje informatičkim programima i bazama podataka
10.2.	Upravljanje informatičkom i komunikacijskom opremom i tehnologijom

11.	Upravljanje financijskim resursima (UFR)
11.1.	Upravljanje financijama (UFR-UF)
11.2.	Upravljanje računovodstvom (UFR-UR)
11.3.	Upravljanje internom revizijom financijskog i materijalnog poslovanja (UFR-UIR)

12.	Upravljanje usklađenošću i rizicima (UUR)
12.1.	Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima (UUR-UZO)
12.2.	Upravljanje rizicima i prilikama (UUR-URP)
12.3.	Upravljanje okolišem (UUR-UO)
12.4.	Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju (UUR-USV)
12.5.	Upravljanje sigurnošću na radu (UUR-USR)
12.6.	Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava (UUR-USI)
12.7.	Upravljanje energijom i energetsom učinkovitošću (UUR-UE)
12.8.	Upravljanje izvanrednim situacijama (UUR-UIS)
12.9.	Upravljanje obradom osobnih podataka (UUR-UZOP)

13.	Upravljanje kvalitetom i poboljšanjima (UKP)
13.1.	Upravljanje procesima (UKP-PUP)
13.2.	Upravljanje auditom (UKP-UA)
13.3.	Upravljanje nesukladnim izlazima (UKP-UNI)
13.4.	Upravljanje popravnim radnjama (UKP-UPR)
13.5.	Upravljanje dokumentiranim informacijama (UKP-UDI)

5. Vodstvo

5.1. Vodstvo i opredijeljenost

Uprava podupire razvoj i primjenu ISK te je aktivno uključena u njegovo poboljšanje preuzimanjem potpune odgovornosti za učinkovitost ISK i ostvarenje očekivanih rezultata.

Politika i ciljevi ISK primjereni su okruženju u kojem organizacija djeluje i podupiru misiju, viziju i strategiju.

Integrirani sustav kvalitete potpuno je uklopljen u poslovne procese društva Međimurske vode d.o.o. Uprava svoju opredijeljenost i predanost također potvrđuje poticanjem procesnog pristupa i promišljanja temeljenog na rizicima i prilikama.

Uprava promiče stalno poboljšavanje ISK i njegovih procesa pružanjem podrške radnicima kako bi doprinijeli učinkovitosti ISK.

Uprava osigurava sve potrebne resurse te stalno komunicira važnost upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode ta ljudsku potrošnju, sukladnost sa zahtjevima ISK i sukladnost s utvrđenim zakonskim i ostalim zahtjevima.

5.2. Usmjerenost na korisnike

Društvo Međimurske vode d.o.o. posebno je usmjereno na korisnike proizvoda i usluga.

U tom kontekstu Uprava osigurava prepoznavanje zahtjeva korisnika i zakonskih i ostalih zahtjeva te rizika i prilika koji iz njih proizlaze, uz ispunjenje tih zahtjeva.

Održanje i povećanje zadovoljstva korisnika osnova su za postizanje poslovnog uspjeha.

5.3. Politika Integriranog sustava kvalitete

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 korisnika,
- kontinuiranom odvodnjom i pročišćavanjem otpadnih voda, tako da se ne onečišćuju podzemne vode.

Postizanje zadovoljstva korisnika, kao i ostalih zainteresiranih strana: vlasnika, radnika, dobavljača i zajednice u kojoj organizacija djeluje, nastoji se ostvariti kroz primjenu Integriranog sustava kvalitete koji objedinjuje sustave upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Integrirani sustav kvalitete tako je dokumentiran, uspostavljen i održavan da radnici na svim razinama, pod vodstvom Uprave, imaju obvezu:

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

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

Ovako utvrđena politika ISK predstavlja okvir za postavljanje svih ciljeva ISK.

Uprava redovito ocjenjuje prikladnost politike ISK.

5.4. Opći ciljevi Integriranog sustava kvalitete

Na osnovi utvrđene politike ISK postavljaju se sljedeći opći ciljevi ISK:

- 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 ciljeva.

Na osnovi politike ISK i općih ciljeva ISK Uprava donosi strategije odnosno strateške ciljeve za procese ISK, na osnovi kojih vlasnici procesa postavljaju operativne godišnje ciljeve za procese ISK. Tako postavljene i povezane ciljeve Uprava odobrava kroz „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete“.

5.5. Uloge, odgovornosti i ovlasti

Odgovornosti i ovlasti poslovnih funkcija i radnih mjesta te organizacijski odnosi između njih definirani su „Odlukom o organizacijskom ustrojstvu Međimurskih voda d.o.o.“ i Pravilnikom o ustroju i popisu poslova i radnih mjesta (katalog)“.

Uspostavljeni proces ISK „Upravljanje ljudskim resursima“, između ostalog, određuje potrebno upravljanje za određivanje ustrojstva organizacije te određivana uloga, odgovornosti i ovlasti.

Odgovornosti za integrirani sustav kvalitete prikazane su sljedećoj tablici:

Područje odgovornosti Integriranog sustava kvalitete	Odgovorna osoba
a) osiguranje da je ISK u skladu s ISO 9001 i ISO 14001 i ISO 22000	Voditelj integriranog sustava kvalitete
b) izvještavanje o učincima ISK i prilikama za poboljšanje, osobito prema Upravi	
c) osiguranje održavanja cjelovitosti ISK kad se planiraju i provode promjene ISK	
d) osiguranje promicanja svijesti o zakonskim i ostalim zahtjevima	
e) osiguranje da procesi ISK postižu namjeravane rezultate	Vlasnici procesa
f) osiguranje promicanja usmjerenosti na korisnika unutar organizacije	Uprava Voditelj odnosa s korisnicima

Voditelj integriranog sustava kvalitete i voditelj sustava upravljanja kvalitetom je, pored održavanja usklađenosti ovog priručnika u skladu s referentnim normama, ovlašten je i odgovoran za komunikaciju sa zainteresiranim stranama o pitanjima koja se odnose na upravljanje kvalitetom.

Voditelj sustava upravljanja okolišem ovlašten je i odgovoran za komunikaciju sa zainteresiranim stranama o pitanjima koja se odnose na upravljanje okolišem.

Voditelja tima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju ovlašten je i odgovoran za osiguranje da procesi nužni za sustav upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju budu uspostavljeni, primijenjeni i održavani, za promicanje svijesti o sigurnosti vode za ljudsku potrošnju i o zahtjevima korisnika, te za komuniciranje sa zainteresiranim stranama o pitanjima koja se odnose na upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju.

Službenik za zaštitu osobnih podataka, kojeg je imenovala Uprava Duštva – Direktor, u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, ovlašten je i odgovoran za informiranje i savjetovanje o obvezama iz Uredbe društva Međimurske vode d.o.o. kao voditelja obrade osobnih podataka, praćenje poštovanja Uredbe, pružanje savjeta u pogledu učinka na zaštitu podataka, praćenje izvršavanja obrade podataka, suradnju s nadzornim tijelom u pogledu obrade podataka, te vođenje računa o riziku vezanom s postupcima obrade, uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhu obrade osobnih podataka.

6. Planiranje

6.1. Aktivnosti za identifikaciju rizika i prilika

Uzimajući u obzir okruženje u kojem organizacija djeluje, kao i očekivanja i potrebe zainteresiranih strana, pri planiranju ISK procjenjuju se rizici i prilike kako bi se osiguralo da će ISK postići očekivane rezultate.

Organizacija upravlja utvrđenim rizicima i prilikama kako bi se spriječila ili ublažila pojava neželjenih posljedica ili iskoristile ponuđene prilike za poboljšavanje.

Proces za „Upravljanje rizicima i prilikama“ opisuje aktivnosti za identifikaciju, procjenu i postupanje s rizicima i prilikama.

„Katalog rizika“ utvrđuje razine rizika te mjere za postupanje.

Za značajne rizike i prilike utvrđene sumjere za ublažavanje rizika - kontrolne mjere.

Proces „Upravljanje okolišem“ opisuje aktivnosti za identifikaciju, ocjenu i postupanje sa značajnim aspektima okoliša.

Proces „Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima“ utvrđuje aktivnosti za identifikaciju i ocjenu usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima.

6.2. Planiranje i praćenje ciljeva Integriranog sustava kvalitete

U okviru operativnog procesa „Strateško upravljanje“ provodi se planiranje ciljeva ISK i način njihove realizacije.

Za svaku kalendarsku godinu vlasnici procesa postavljaju operativni godišnje ciljeve procesa ISK koje Uprava odobrava kroz „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete“. To su mjerljivi i ostvarivi ciljevi koji se postavljaju iz razloga uvođenja novih ili poboljšavanja postojećih proizvoda, usluga ili procesa, a sve kako bi se postignuo planirani rezultat očitovan kroz misiju i politiku ISK. Oni su usklađeni s politikom, uzimaju u obzir primjenjive zahtjeve ISK.

Ostvarenje godišnjih ciljeva ISK stalno se prati kroz „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete - Analiza rezultata“.

Po potrebi, ciljevi se usklađuju sa rebalansom poslovnih planova i programa.

U slučaju ne ostvarivanja postavljenih godišnjih ciljeva ISK pokreću se popravne radnje u skladu s procesima „Upravljanje nesukladnim izlazima“ i „Upravljanje popravnim radnjama“.

6.3. Planiranje promjena

Organizacija planira promjene ISK.

Prilikom provođenja promjena u obzir se uzimaju potencijalne posljedice tih promjena, dostupnost potrebnih resursa za njihovu provedbu, odgovornosti i ovlaštenja uključenih osoba te integritet ISK.

7. Podrška

7.1. Resursi

7.1.1. Općenito

Ljudskim i materijalnim resursima upravlja se na takav način da budu pravovremeno dostupni. Prije pribavljanja resursa razmatraju se mogućnosti i ograničenja postojećih resursa te utvrđuju potrebe.

Uprava u okviru „Upravine ocjene“ vrednuje prikladnost resursa u odnosu na utvrđene potrebe.

7.1.2. Ljudski resursi

Ljudske resurse društvo Međimurske vode d.o.o. pribavlja odabirom osoba s potrebnim znanjem i vještinama za učinkovitu primjenu ISK-a.

Postupak „Zapošljavanje radnika“ unutar procesa „Upravljanja ljudskim resursima“ opisuje način odabira i zapošljavanja ljudskih resursa u organizaciji.

7.1.3. Infrastruktura

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

Infrastrukturu se upravlja na način da se:

- a) vrednuje i planira u odnosu na neophodne potrebe za primjenu i praćenje ISK,
- b) osigurava sukladno utvrđenim potrebama,
- c) održava tako da se nastavlja udovoljavati potrebama i zahtjevima.

Poboljšavanje i održavanje infrastrukture planiraju voditelji odjela, svaki u svom djelokrugu, za svaku kalendarsku godinu, te dokumentiraju u zapisu „Godišnjeg program“ 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. Održavanje infrastrukture i sanitarno tehničkih preduvjeta vodnih objekata provodi se prema procesima „Održavanje sustava javne vodoopskrbe“ i „Održavanje sustava javne odvodnje“.

Upravljanje i održavanje informatičkog sustava opisano je u procesu „Upravljanje informacijskim sustavom“.

7.1.4. Radno okruženje

Organizacije je utvrdila radno okruženje neophodno za postizanje sukladnosti proizvoda i usluga. Radnim okruženjem upravlja se tako da ga se odredi i održava na razini:

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

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

Provođenjem utvrđenih preduvjetnih programa osigurava se potrebno radno okruženje za sigurnost vode za ljudsku potrošnju.

7.1.5. Upravljanje nadzornom i mjernom 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 (operativne procese) i procese „Kontrola kvalitete vode za ljudsku potrošnju i „Kontrola kvalitete otpadnih voda“, a uređaji potrebni za njihovo provođenje su umjereni, označeni i evidentirani u zapisu "Popis mjerne opreme".

U opisu procesa opisuje se umjeravanje (izvan ili unutar društva Međimurske vode d.o.o.), ugađanje, označavanje, zaštita od oštećenja i kvarenja tijekom rukovanja, održavanja i skladištenja te održavanje zapisa o rezultatima umjeravanja i ovjeravanja, 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.

7.1.6. Organizacijsko znanje

Društvo Međimurske vode d.o.o. konstantno utvrđuje i unapređuje znanja potrebna za realizaciju procesa, proizvoda usluga.

Unapređenjem postojećih znanja i pribavljanjem novih, prati se i prilagođava se novim trendovima tržišta i zahtjevima korisnika.

Za svaku godinu utvrđuju se neophodna znanja i planiraju potrebne izobrazbe. Plan izobrazbi utvrđuje potrebna znanja i vještine za ostvarenje rezultata procesa ISK.

7.2. Osposobljenost

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 i usluga 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 ISK.

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

7.3. Svjesnost

Društvo Međimurske vode d.o.o. kontinuirano promiče svijest o politici i ciljevima ISK te načinu na koji sami radnici mogu, pozitivno ili negativno, utjecati na ISK.

7.4. Komunikacija

Uprava Društva uspostavila je procese unutarnje komunikacije koji trebaju osigurati prijenos informacija vezanih uz ISK.

Postupci komunikacije prilagođavaju se prilici, a obuhvaćaju:

- a) predavanja i prezentacije za radnike,
- b) sastanke odgovornih osoba ISK,
- c) prenošenje pisanih informacija i e-pošte upotrebom softvera za komunikaciju, ili izravnim uručenjem.
- d) obavještanje Tima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju o svim promjenama vezanim za ISK.

Radi osiguranja odgovarajućih podataka i informacija o aspektima okoliša i sigurnosti vode za ljudsku potrošnju utvrđeni su smo kanali i odgovornosti za komunikaciju prema vanjskim stranama koje sudjeluju u prehrambenom lancu, uključujući dobavljače, vanjske suradnike, korisnike, ovlaštena inspeksijska i upravna tijela te druge zainteresirane strane.

Dobavljači roba, usluga i radova upoznati su sa kriterijima za odabir koji će osigurati da sva nabava zadovoljava zakonske i ostale zahtjeve za sigurnost vode za ljudsku potrošnju

Organizacija se obvezuje će sve potrebne informacije koje će nastati u našim procesima ISK prosljeđivati svim korisnicima i zainteresiranim stranama i da će s njima komunicirati sve važne aspekte okoliša i sigurnosti vode za ljudsku potrošnju.

Svi radnici odgovorni su i ovlašteni za obavještanje o informacijama koje mogu dovesti do poboljšanja kvalitete i sigurnosti proizvoda i usluga, smanjenja negativnih utjecaja na okoliš, učinkovitosti i djelotvornosti procesa te povećanja zadovoljstva korisnika.

7.5. Dokumentirane informacije

Dokumentirane informacije ISK omogućuju usklađivanje djelovanja, prijenos znanja i poboljšanje procesa ISK, a sastoje se od:

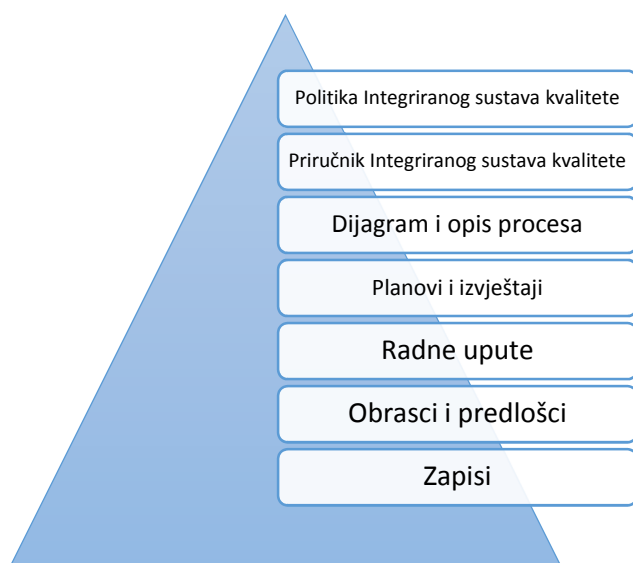
- priručnika ISK,
- dijagrama i opisa procesa ISK,
- planova ISK,
- izvještaja ISK,
- opisa proizvoda (specifikacija),
- obrazaca,
- radnih uputa,
- zapisa,
- i drugih dokumentiranih informacija.

Dokumentirane informacije objavljuju se, koriste i mijenjaju u nadziranim uvjetima. U okviru skupine procesa „Upravljanje kvalitetom i poboljšanjima“ uspostavljen je proces „Upravljanje dokumentiranim informacijama“ koji, između ostalog, određuje potrebno upravljanje za:

- a) identifikaciju i označavanje te utvrđivanje formata i nositelja dokumentiranih informacija,
- b) pregled i utvrđivanje primjerenosti i prikladnosti te odobravanje dokumenta prije objavljivanja,
- c) osiguravanje pristupa, pronalaženja te dostupnosti tijekom uporabe,
- d) mijenjanje dokumenata u slučaju potrebe te pregled i odobravanje izmijenjenih dokumenata,
- e) sprječavanje nehotečajne primjene zastarjelih dokumenata,
- f) uništavanje ili povlačenje dokumentiranih informacija nakon određenog perioda.

Organizacija je utvrdila i održava zapise o postignutim rezultatima i provedenim radnjama u okviru ISK. U procesu „Upravljanje dokumentiranim informacijama“ utvrđene su aktivnosti koje, između ostalog, određuju potrebno upravljanje za označavanje, pohranu, zaštitu, pronalaženje, vrijeme čuvanja i dostupnost tih zapisa.

Struktura dokumentacije ISK prikazana je na sljedećoj slici:



Prepoznati su i vanjski dokumenti potrebni za planiranje i funkcioniranje ISK (norme, zakonske i ostali zahtjevi), a njihova distribucija je kontrolirana.

8. Radni proces

8.1. Operativno planiranje i nadzor

Organizacija procese realizacije proizvoda i usluga planira utvrđujući:

- a) ciljeve kvalitete i zahtjeve za proizvode i usluge,
- b) kriterije za proces i prihvatljivost proizvoda i usluga,
- c) zahtjeve za sirovine i materijale koji dolaze u kontakt s proizvodima,
- d) postupke i dokumente koji su nužni za realizaciju proizvoda,
- e) resurse potrebne za odvijanje procesa i stvaranje proizvoda u skladu sa zahtjevima,
- f) zapise koji su nužni da se osigura dokaz kako su procesi realizacije proizvoda i usluga ostvareni proizvodi ispunili zahtjeve,
- g) zahtjeve za upravljanje rizikom tijekom realizacije proizvoda i usluga.

Postupci nužni za realizaciju proizvoda i usluga utvrđeni su kroz procese „Upravljanje javnom vodoopskrbom“ i „Upravljanje javnom odvodnjom“.

8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge

8.2.1. Komunikacija s korisnicima

Društvo Međimurske vode d.o.o. je s korisnicima uspostavilo postupke komunikacije kako bi se učinkovito:

- a) pružale informacije o novim, kao i o promjenama u svojstvima proizvoda i usluga,
- b) pružile informacije vezane za kvalitetu i sigurnost vode za ljudsku potrošnju te sigurnost okoliša,
- c) postupalo s upitima, ugovorima ili narudžbama,
- d) prihvaćalo i obrađivalo povratne obavijesti, uključujući njihove reklamacije.

8.2.2. Utvrđivanje zahtjeva za proizvode i usluge

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 korisnika i lokalne zajednice te utvrđenih zakonskih i ostalih zahtjeva (sukladno procesu "Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima") određuje i zapisuje zahtjeve koji se odnose na proizvod. Dodatni zahtjevi koji se mogu odnositi na rokove, dobavne količine ili svojstva proizvoda, dogovaraju se s korisnikom prije preuzimanja obveze za obavljanje usluge ili isporuku proizvoda, a zapisani su ponudi ili ugovoru, sukladno procesima "Upravljanje projektima razvoja javne vodoopskrbe i odvodnje" i "Upravljanje odnosima s korisnicima".

Za posebne proizvode i usluge, koji nisu dio standardne ponude i nisu do sada nuđeni, društvo Međimurske vode d.o.o. pribavlja od korisnika njegove zahtjeve u pisanom obliku, nadopunjuje ih sa zakonskim 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 korisniku.

8.2.3. Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge

Kod 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 korisnik ili potencijalni korisnik iskazao kroz upit, narudžbu, prijedlog ugovora ili dodatka ugovora, a nisu određeni kroz pripadajući dokumentirani postupak za postojeći proizvod.

U procesima „Upravljanje projektima razvoja javne vodoopskrbe i odvodnje“ i " Upravljanje odnosima 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 korisnika 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.

8.2.4. Promjene u zahtjevima za proizvode i usluge

Kada korisnici mijenjaju zahtjeve za proizvode osigurano je da su sve odgovorne i uključene osobe svjesne izmijenjenih zahtjeva.

8.2.5. Komunikacija s korisnicima i lokalnom zajednicom

Uprava Društva odgovorna je za komunikaciju 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.

Organizacija nastoji kroz dvosmjerno komuniciranje izgraditi takav odnos sa svojim korisnicima 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 korisnika 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 korisnika o stanju njihove narudžbe ili ugovora,
- praćenje i analiziranje povratnih obavijesti (usmenih i pisanih) od korisnika i lokalne zajednice preko „Povjerenstva za reklamacije potrošača“.

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

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Nije primjenjivo.

8.4. Nadzor vanjske nabave roba, usluga i radova

Društvo Međimurske vode d.o.o. uspostavilo je proces „Upravljanje nabavom“ koji ima za cilj osigurati zahtijevanu kvalitetu nabavljenih roba, usluga i radova 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,
- vođenje zapisa o tim radnjama.

Postupci javne nabave provode se u skladu s zakonskim i ostalim zahtjevima za javnu nabavu.

Postupci jednostavne nabave provode se u skladu s zakonskim i ostalim zahtjevima za javnu nabavu i internim „Pravilnikom o provedbi postupaka jednostavne nabave“.

8.4.1. Specificiranje podataka o nabavi

Nabavljena roba, usluge i radovi moraju biti takvi da omogućе kvalitetnu i sigurnu realizaciju proizvoda i usluga organizacije sukladno zahtjevima postavljenim u dokumentaciji o nabavi ili ugovor s korisnikom.

Dokumentacija o nabavi mora sadržavati jasnu i jednoznačnu informaciju o robi, uslugama i radovima koji se nabavljaju te gdje je primjereno podatke o dodatnim zahtjevima. Dodatni zahtjevi postavljaju se kada nabavljena roba, usluga ili radovi mogu 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, dokumentaciju o nabavi pregledava i ovjerava odgovorna osoba prije izdavanja.

8.4.2. Vrednovanje i odabir dobavljača

Organizacija vrednuje sve dobavljače roba, usluga i radova, a posebno one koji mogu imati utjecaj na kvalitetu ili sigurnost vode za ljudsku potrošnju i koji mogu prouzročiti nepovoljan utjecaj na okoliš, sukladno Zakonu o javnoj nabavi i ostalim zakonskim zahtjevima.

Kriteriji za vrednovanje i odabir dobavljača utvrđuju se u dokumentaciji o nabavi, sukladno procesu "Upravljanje nabavom" i u skladu s zakonskim i ostalim zahtjevima.

8.4.3. Ugovaranje s dobavljačima

S odabranim i odobrenim dobavljačima organizacija nastoji uspostaviti dugoročnu i na obostranom povjerenju utemeljenju suradnju.

8.4.4. Provjera nabavljenih roba, usluga i radova

Organizacija provodi provjeru nabavljenih roba kod preuzimanja. Način i opseg provjere kvalitete roba ovisi o njezinom utjecaju na vlastiti proizvod i usluge te mora osigurati da predmet nabave odgovara specificiranim podacima u dokumentaciji o nabavi. Kad se postavlja zahtjev za provjerom naručene robe kod dobavljača, način i metoda provjeravanja te način preuzimanja robe opisuju se u narudžbenici ili u ugovoru.

Provjera kvalitete i ostalih postavljenih zahtjeva za uslugu ili radove provodi se tijekom i na kraju izvršene usluge ili radova od strane odgovorne i/ili ovlaštene osobe određene od organizacije.

8.5. Proizvodnja i pružanje usluga

8.5.1. Upravljanje procesima proizvodnje i pružanja usluga

Društvo Međimurske vode d.o.o. upravlja svojim procesima proizvodnje i pružanja usluga sukladno zahtjevima opisanim u skupinama procesa:

- 1) „Upravljanje javnom vodoopskrbom“,
- 2) „Upravljanje javnom odvodnjom“.

Vlasnik procesa osigurava:

- postupanje prema postupku,
- postupanje u skladu s politikom te općim i operativnim ciljevima ISK,
- 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 iproizvodnju, mjerenje i nadzor,
- po potrebi, potvrđivanje procesa prije puštanja u upotrebu,
- praćenje i zapisivanje ključnih procesnih značajki i utjecaja na okoliš te upravljanje njima.

8.5.2. Utvrđivanje prihvatljivosti (validacija) procesa realizacije proizvoda i pružanja usluga

Utvrđivanje prihvatljivosti procesa obvezno se odnosi na proces „Upravljanje javnom vodoopskrbom“ 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.

8.5.3. Označavanje i sljedivost

Proizvodi i oprema u procesu realizacije proizvoda označuju se na odgovarajući način kada postoji mogućnost njihove nehotične 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 onemogućí njihova nehotična zamjena i nenamjenska upotreba, ali i da se poveća sigurnost pri distribuciji vode za ljudsku potrošnju te omogućí 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. vodomjeri i 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 tako su 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.

8.5.4. Imovina koja pripada korisnicima ili vanjskim dobavljačima

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 korisnikova materijalna ili intelektualna vlasništva koje se nalazi pod nadzorom društva Međimurske vode d.o.o.

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

Za vrijeme dok je vlasništvo korisnika pod nadzorom organizacije, 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 vlasništva korisnika.

Svaki izgubljen, oštećen ili neprikladan za upotrebu dio vlasništva korisnika zabilježen je i dokumentiran, a korisnik je o tome obaviješten od odgovorne osobe odjela koja je bila u kontaktu s tim vlasništvom korisnika.

8.5.5. Čuvanje proizvoda i opreme

Organizacija 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 zalihama 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.

Organizacija nema proizvoda na čuvanju.

8.5.6. Radnje nakon isporuke

Organizacija je uspostavila proces „Upravljanje odnosima s korisnicima“ koji, između ostalog, određuje postupke i odgovornosti koji se odnose na upravljanje reklamacijama i prigovorima korisnika te na ispitivanje i analiziranje podataka o zadovoljstvu korisnika.

8.5.7. Nadzor nad promjenama

Organizacija upravlja svim promjenama tijekom realizacije proizvoda i usluga.

8.5.8. Isporuka proizvoda i usluga

Distribucija (isporuka) proizvoda i usluga provodi se prema utvrđenim i opisanim aktivnostima u procesima ISK.

8.5.9. Upravljanje nesukladnim izlazima

Upravljanje nesukladnim izlazima provodi se radi sprječavanja nenamjerne uporabe ili isporuke proizvoda koji ne zadovoljava postavljene zahtjeve za proizvode i usluge.

Kada se nakon isporuke utvrdi nesukladnost proizvoda, poduzimaju se radnje primjerene nastalim ili mogućim posljedicama. U slučaju postojanja rizika za ugrožavanje zdravlja korisnika, ove radnje obuhvaćaju obavještanje zainteresiranih strana (mjerodavni predstavnici vlasti/korisnici) i/ili osiguranje cjelovitog, brzog opoziva proizvoda.

Organizacija je uspostavila postupak za „Opoziv vode za ljudsku potrošnju“ koji određuje odgovornosti i ovlaštenja za opoziv proizvoda.

U okviru skupine procesa „Upravljanje kvalitetom i poboljšanjima“ uspostavljen je postupak za „Upravljanje nesukladnim izlazima“ koji, između ostalog, određuje odgovornosti i ovlaštenja za postupanje s nesukladnim proizvodom, kao i potrebno upravljanje za:

- a) prijavu i označavanje nesukladnog proizvoda ili serije,
- b) prema potrebi, provođenje opoziva proizvoda koji je isporučen korisniku,
- c) donošenje odluke i provedbu daljnjeg postupka s nesukladnim proizvodom,
- d) pravodobno obavještanje o isporučenom nesukladnom proizvodu,
- e) održavanje zapisa o pojavi nesukladnog proizvoda i drugih povezanih podataka (priroda nesukladnosti, naknadno poduzete radnje, odobrenja za daljnji postupak i sl.).

9. Vrednovanje mjerljivih rezultata

9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

Organizacija prati i mjeri određene značajke svojih proizvoda i usluga u svim fazama njihove realizacije i distribucije kako bi potvrdila zadovoljenje postavljenih zahtjeva.

Mjesta praćenja i mjerenja, učestalost, značajke koje treba mjeriti, kriteriji prihvatljivosti te potrebni zapisi planirani su i zapisani u procesima realizacije proizvoda i usluga: „Upravljanje javnom vodoopskrbom“ i „Upravljanje javnom odvodnjom“, „HACCP planu“ i „Operativnim preduvjetnim programima“ te u procesima „Kontrola kvalitete vode za ljudsku potrošnju“ i „Kontrola kvalitete otpadnih voda“.

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

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

9.2. Zadovoljstvo korisnika

Međimurske vode d.o.o. kao osnovu za postizanje poslovnog uspjeha vide u zadovoljstvu korisnika. Informacije o zadovoljstvu korisnika prate se kroz:

- a) ispitivanje korisnika putem anketa,
- b) prihvaćanje i analiziranje reklamacija i prigovora,

U okviru procesa „Upravljanje odnosima s korisnicima“ utvrđeni su potrebni zapisi o prikupljanju i uporabi informacija o zadovoljstvu korisnika.

9.3. Analiza i vrednovanje

U društvu Međimurske vode d.o.o. prikupljaju se podaci koji su nastali kao rezultat praćenja 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 i usluga, značajkama i trendovima procesa, zadovoljstvu korisnika, kvaliteti dobavljača, aspektima okoliša, prilikama za poboljšanje, uzrocima otkrivenih nesukladnosti, stanju resursa i uspješnosti poslovanja.

Dokumentacija procesa ISK sadrži zahtjeve za analizu i vrednovanje podataka o procesima i izradu izvještaja o upravljanju procesima ISK.

9.4. Interni audit

Organizacija provodi interni audit (unutarnju ocjenu) kao sustavan kritički pregled zbog utvrđivanja:

- Postojanja utvrđene dokumentacije ISK (priručnik, dokumentacija procesa, radne upute, zapisi, i dr.) i njene sukladnosti sa zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000.
- Primjerenosti dokumentacije ISK za osiguranje djelotvornog rada procesa i ispunjenje politike i ciljeva ISK.
- Stupnja primjene utvrđenih postupaka.
- Prilika za poboljšanje ISK.

Vrijeme i opseg internih audita te odgovornih osoba za njihovu provedbu planiraju se i zapisuju u "Godišnjem planu Integriranog sustava kvalitete", 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 procesima ISK.

Interni audit provode osposobljeni 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 ISK opisan je u dokumentu procesa "Upravljanje auditom", a opisuje planiranje, provedbu, izvještavanje i daljnje radnje u vezi s rezultatima internog audita.

9.5. Preispitivanje Integriranog sustava kvalitete - Upravina ocjena

U skladu s utvrđenim procesom „Strateško upravljanje“ Uprava društva - Direktor preispituje ISK radi osiguranja trajne prikladnosti, primjerenosti, djelotvornosti i usklađenosti sa strateškim usmjerenjem u organizaciji te donosi „Upravinu ocjenu Integriranog sustava kvalitete“.

Preispitivanje ISK planira se u „Planu aktivnosti Integriranog sustava kvalitete“, te se provodi kao godišnje preispitivanje ISK, uzimajući u obzir sljedeće ulaze:

- a) status radnji iz prethodnih preispitivanja ISK,
- b) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su bitna za ISK,
- c) informacije o mjerljivim rezultatima i djelotvornosti ISK, uključujući kretanja s obzirom na:
 - 1) zadovoljstvo kupaca i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana,
 - 2) stupanj ispunjenosti ciljeva ISK,
 - 3) mjerljive rezultate procesa i sukladnost proizvoda i usluga,
 - 4) nesukladnosti i popravne radnje,
 - 5) rezultate praćenja i mjerenja,
 - 6) rezultate audita,
 - 7) mjerljive rezultate vanjskih dobavljača,
- d) primjerenost resursa,
- e) djelotvornost mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama,
- f) prilike za poboljšavanje,
- g) usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima,
- h) prikladnosti politike ISK.

Izlazi preispitivanja ISK odnosno „Upravine ocjene ISK“ uključuju odluke i mjere koje se odnose na:

- a) prilike za poboljšavanje,
- b) moguću potrebu za promjenama u ISK,
- c) potrebne resurse.

Organizacija je utvrdila i vodi zapise o:

- a) Ulaznim podacima za „Upravinu ocjenu ISK“: godišnjim izvještajima o upravljanju procesima ISK.
- b) Izlaznim podacima (rezultatima): „Upravina ocjena ISK“, uključujući odluke i potrebne radnje kako bi se osigurala neprekidna primjerenost, prikladnost i učinkovitost ISK.

10. Poboljšavanje

10.1. Općenito

Društvo Međimurske vode d.o.o. razmatra mogućnosti za poboljšavanje i provedbu potrebnih radnji kako bi se zadovoljili svi utvrđeni zahtjevi i povećalo zadovoljstvo korisnika kroz:

- a) poboljšanje proizvoda i usluga,
- b) ispravljanje, sprječavanje ili smanjivanje neželjenih posljedica,
- c) poboljšanje performansi i učinkovitosti Integriranog sustava kvalitete.

10.2. Nesukladnosti i popravne radnje

U organizaciji su utvrđeni postupci za sprječavanje ponovnog pojavljivanja uzroka otkrivenih nesukladnosti kroz procese „Upravljanje nesukladnim izlazima“ i „Upravljanje popravnim radnjama“, koji obuhvaćaju:

- 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 primjerenosti važnosti problema i odgovarati mogućim posljedicama.

Provedba popravnih radnji opisana je u procesu „Upravljanje popravnim radnjama“ 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 nesukladnim izlazima" i po potrebi u posebnoj radnoj uputi.

10.3. Trajno poboljšavanje

Društvo Međimurske vode d.o.o. se kroz Politiku integriranog sustava kvalitete opredijelilo za stalno poboljšavanje djelotvornosti ISK.

Poboljšavanja se provode kroz ispunjavanje ciljeva ISK te provedbu popravnih radnji.

Osnova za poduzimanje radnji poboljšavanja su rezultati internog audita, rezultati vanjskog audita, analize podataka i Upravine ocjene ISK.

Organizacija kroz proces „Strateško upravljanje“ nastoji dati prioritet preventivnom djelovanju i sprječavanju pojavljivanja nesukladnosti, a kroz skupinu procesa „Upravljanje kvalitetom i poboljšanjima“ upravlja poboljšanjima.

11. Upravljanje okolišem

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 kvalitete 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 integriranog sustava kvalitete i to tako da bude pokretač planiranja i uspješnog upravljanja utjecajem na okoliš.

11.3. Proces upravljanja okolišem

Proces „Upravljanje okolišem“ opisan je kroz informacijski sustav integriranog sustava kvalitete (iGrafx).

11.4. Aspekti okoliša

U skladu s procesom "Upravljanje okolišem" uspostavljen je i održava se postupak za upravljanje aspektima okoliša djelatnosti, proizvoda i usluga društva Međimurske vode d.o.o.

U postupku 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 strategija (općih ciljeva) i operativnih godišnjih ciljeva integriranog sustava kvalitete.

11.5. Zakonski i ostali zahtjevi

Društvo Međimurske vode d.o.o. bez odlaganja poduzima radnje za zadovoljavanje obveznih zakonskih i ostalih zahtjeva. 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 unutarnju 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. uspostavila je, implementirala i održava postupke za upravljanje potencijalno izvanrednim situacijama i događajima koji 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 osnovi zakonskih zahtjeva.

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 nesukladnim izlazima,
- uspostavilo i održava postupak za upravljanje popravnim radnjama,
- uspostavilo i održava postupak za utvrđivanje, održavanje i raspored zapisa o okolišu,
- uspostavilo i održava proces za provedbu internog audita ISK,
- 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 integriranog sustava kvalitete koja je sastavni dio 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 integriranog sustava kvalitete, 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 „Upravljanje sigurnošću vode za ljudsku potrošnju“ opisan je kroz informacijski sustav integriranog sustava kvalitete (iGrafx).

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 odjela, svaki u svom djelokrugu, za svaku kalendarsku godinu, prije njena početka, i dokumentiraju u zapisu "Godišnji program odjela".

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) grupa operativnih procesa ISK „Upravljanje javnom vodoopskrbom“, uključujući dijagrame tijekom i kontrolne mjere u procesnim koracima (dokumenti procesa)
- d) kretanja vode od izvorišta do korisnika.

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 tim za sigurnost vode za ljudsku potrošnju 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.

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 sigurnošću vode 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.