



- **Međimurske vode d.o.o.**
- **Javnost**

Napomena o klasifikaciji dokumenta:

Ovaj je dokument, u skladu s radnom uputom „Klasifikacija dokumentiranih informacija“, klasificiran kao „Javno“.
Dokument je dostupan svim zainteresiranim stranama, uz distribuciju i javnu objavu po nalogu Uprave.

Oznaka: PR-SU-1

PRIRUČNIK INTEGRIRANOG SUSTAVA KVALITETE

Uspostavljen i održavan prema međunarodnoj normi:
HRN EN ISO 9001:2015, Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi

Napomena:

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

Odgovorna osoba:	Datum:	Ovjera:
Uprava - Direktorica: mr.sc. Sunčana Glavina, dipl.oec.	30.1.2026.	



SADRŽAJ

1. Uvod.....	4
1.1. Svrha priručnika	4
1.2. Upravljanje priručnikom	4
2. Opis društva Međimurske vode d.o.o.....	5
2.1. Osnivanje društva Međimurske vode d.o.o.....	5
2.2. Naziv tvrtke i pravni oblik	5
2.3. Sjedište i objekti	5
2.4. Vlasnici	5
2.5. Radnici	5
2.6. Djelatnosti	5
2.7. Organizacija	6
2.8. Vizija	7
2.9. Misija.....	7
3. Kontekst društva Međimurske vode d.o.o.	8
3.1. Vanjsko i unutarnje okruženje organizacije	8
3.2. Očekivanja i potrebe zainteresiranih strana	8
4. Opis Integriranog sustava kvalitete.....	9
4.1. Referentne norme	9
4.2. Nazivi i definicije	9
4.3. Odgovornosti	9
4.4. Pristup	9
4.5. Svrha	9
4.6. Opseg.....	9
4.7. Primjena zahtjeva iz normi.....	10
4.8. Podugovoreni ili kooperantski procesi.....	10
4.9. Odnos Integriranog sustava kvalitete i poslovnih procesa	10
4.10. Procesi Integriranog sustava kvalitete.....	11
5. Vodstvo.....	14
5.1. Vodstvo i opredijeljenost	14
5.2. Usmjerenost na korisnike	14
5.3. Politika Integriranog sustava kvalitete	14
5.4. Opći ciljevi Integriranog sustava kvalitete.....	15
5.5. Uloge, odgovornosti i ovlasti	15
6. Planiranje.....	16
6.1. Aktivnosti za identifikaciju rizika i prilika	16
6.2. Planiranje i praćenje ciljeva Integriranog sustava kvalitete	16
6.3. Planiranje promjena	16
7. Podrška.....	17
7.1. Resursi.....	17
7.1.1. Općenito	17
7.1.2. Ljudski resursi	17
7.1.3. Infrastruktura.....	17
7.1.4. Radno okruženje.....	17
7.1.5. Upravljanje nadzornom i mjernom opremom	18
7.1.6. Organizacijsko znanje	18
7.2. Osposobljenost	18
7.3. Svjesnost	18
7.4. Komunikacija	19
7.5. Dokumentirane informacije	19

8. Radni proces	21
8.1. Operativno planiranje i nadzor	21
8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge	21
8.2.1. Komunikacija s korisnicima.....	21
8.2.2. Utvrđivanje zahtjeva za proizvode i usluge	21
8.2.3. Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge	21
8.2.4. Promjene u zahtjevima za proizvode i usluge	22
8.2.5. Komunikacija s korisnicima i lokalnom zajednicom	22
8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	22
8.4. Nadzor vanjske nabave roba, usluga i radova	22
8.4.1. Specificiranje podataka o nabavi	23
8.4.2. Vrednovanje i odabir dobavljača	23
8.4.3. Ugovaranje s dobavljačima	23
8.4.4. Provjera nabavljenih roba, usluga i radova	23
8.5. Proizvodnja i pružanje usluga	23
8.5.1. Upravljanje procesima proizvodnje i pružanja usluga	23
8.5.2. Utvrđivanje prihvatljivosti (validacija) procesa realizacije proizvoda i pružanja usluga 24	23
8.5.3. Označavanje i sljedivost.....	24
8.5.4. Imovina koja pripada korisnicima ili vanjskim dobavljačima	25
8.5.5. Čuvanje proizvoda i opreme	25
8.5.6. Radnje nakon isporuke	25
8.5.7. Nadzor nad promjenama	25
8.5.8. Isporuka proizvoda i usluga	25
8.5.9. Upravljanje nesukladnim izlazima	26
9. Vrednovanje mjerljivih rezultata	27
9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje	27
9.2. Zadovoljstvo korisnika.....	27
9.3. Analiza i vrednovanje	27
9.4. Interni audit	27
9.5. Preispitivanje Integriranog sustava kvalitete - Upravina ocjena.....	28
10. Poboljšavanje.....	29
10.1. Općenito	29
10.2. Nesukladnosti i popravne radnje	29
10.3. Trajno poboljšavanje	29
11. Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava	30
11.1. Uvod.....	30
11.2. Zakonski zahtjevi	30
11.3. Kategorizacija	30
11.4. Politike	31
11.5. Procjena rizika.....	31
11.6. Strateški i operativni ciljevi procesa	31
11.7. Audit, popravne radnje i stalno poboljšavanje	31

1. Uvod

1.1. Svrha priručnika

Međimurske vode d.o.o. uspostavile su ovaj Priručnik Integriranog sustava kvalitete kako bi radnicima, korisnicima i svim zainteresiranim stranama pružile ključne informacije o uspostavljenom sustavu upravljanja kvalitetom (kao integriranom sustavu kvalitete - ISK), 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.

1.2. Upravljanje priručnikom

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

Priručnik je objavljen kao originalni elektronički dokument u informacijskom sustavu.

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

Priručnik je dokument procesa ISK „Strateško upravljanje“.

Ispisi i kopije priručnika 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 zainteresiranim stranama 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, Ulica 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 i Prelogu,
- vodospreme u Lopatincu, Mohokosu, Zebancu, Svetom Urbanu, Dragoslavcu, Železnoj Gori, Prelogu i Čakovcu,
- vodoopskrba, Čakovec, Strahoninec, Kolodvorska 42, prilaz iz Zapadne ulice u Čakovcu,
- odvodnja, pročistač otpadnih voda u Čakovcu, Preloška 169,
- pročistač otpadnih voda u Podturnu, Ulica II. Zaloka 52,
- pročistač otpadnih voda u Donjem Kraljevcu, Cvjetna bb,
- pročistač otpadnih voda u Novom Selu na Dravi, Šandorovec, Dravska 25,
- pročistač otpadnih voda u Donjoj Dubravi, ulica 3. travnja, 66 a,
- pročistač otpadnih voda u Murskom Središću, Frankopanska ulica 53,
- 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 svojim 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 39.949.710,00 EUR.

2.5. Radnici

Društvo Međimurske vode d.o.o. aktualno zapošljava 180 radnika.

2.6. Djelatnosti

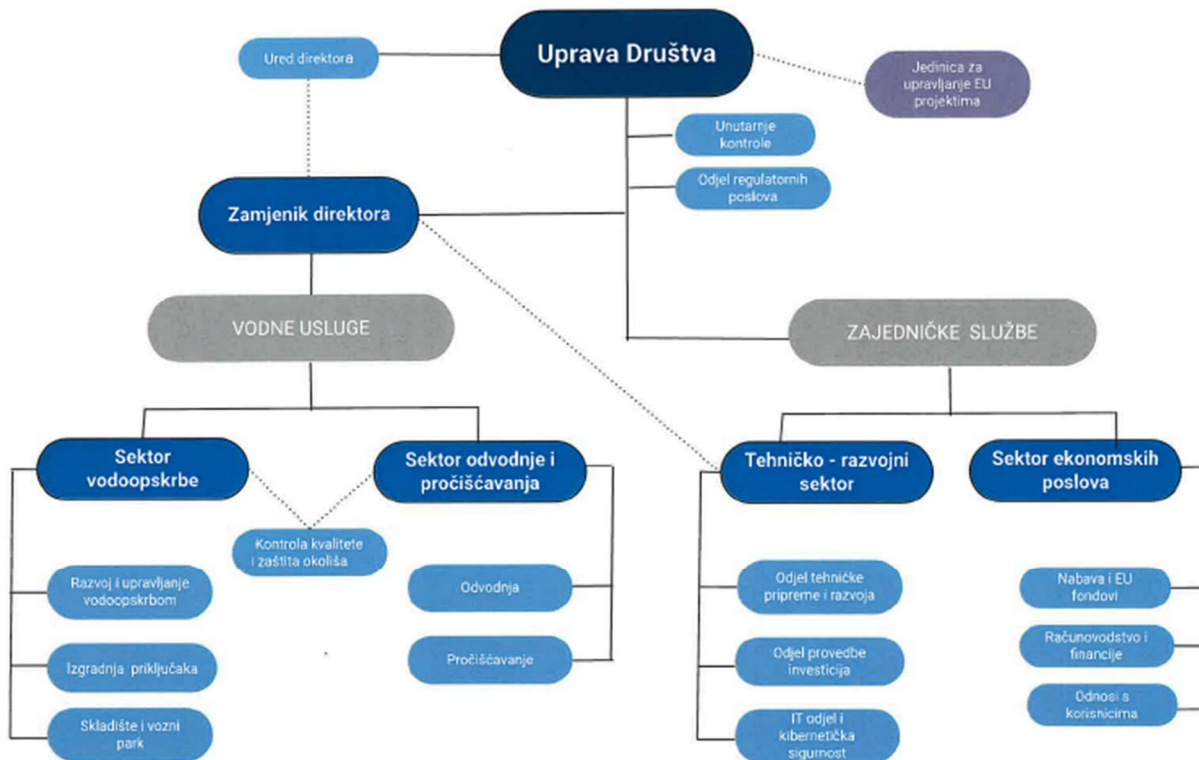
Predmet poslovanja Društva:

- javna vodoopskrba
- javna odvodnja
- izvođenje priključaka na komunalne vodne građevine za korisnike vodnih usluga na svom uslužnom području
- uzorkovanje i ispitivanje zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju za vlastite potrebe
- proizvodnja energije u procesu obavljanja djelatnosti vodnih usluga, uključujući i prodaju, u skladu s posebnim propisima o energiji

- gospodarenje otpadnim muljem nastalim u procesu pročišćavanja otpadnih voda
- gospodarenje građevnim i drugim neopasnim otpadom koji nastaje u pogonu i održavanju komunalnih vodnih građevina
- upravljanje projektom gradnje kada je Društvo investitor projekta.

2.7. Organizacija

Društvo je organizirano u skladu s „Odlukom o organizacijskom ustroju Međimurskih voda d.o.o.“ (s primjenom od 1.8.2025.) prema organizacijskoj shemi:



U skladu s „Pravilnikom o ustroju i popisu poslova i radnih mjesta (katalog)“ (s primjenom od 1.2.2024.) utvrđene su sljedeće organizacijske jedinice:

1. Uprava Društva - Direktor.
2. Sektori.
3. Odjeli.

Pravilnikom su ustrojena i radna mjesta unutar organizacijskih jedinica.

Voditelji organizacijskih jedinica 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 i svih zainteresiranih strana.

Međimurske vode d.o.o. održavat će objedinjen i učinkovit sustav javne vodoopskrbe, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda. Na području Međimurske županije, u programskom razdoblju 2025.-2028., uspostaviti će cjelovit sustav odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda za naselja s više od 2.000 stanovnika.

2.9. Misija

Vlastitim znanjem i djelovanjem Međimurske vode d.o.o. kontinuirano osiguravaju svojim 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. kontinuirano unapređuju zaštitu voda i okoliša, a time i zaštite zdravlja i sigurnosti ljudi, širenjem i održavanjem suvremenih sustava odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda. Vizija i zadani ciljevi postižu se na suvremenim načelima održivog razvoja i društvene odgovornosti, uz primjenu ekoloških, hidroloških, sigurnosnih, antikorupcijskih smjernica i zahtjeva.

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, te strategijskih i operativnih (godišnjih) ciljeva.

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

3.1. Vanjsko i unutarnje okruženje organizacije

Uprava Društva periodično (najmanje jednom godišnje) analizira i utvrđuje čimbenike iz vanjskog i unutarnjeg okruženja društva Međimurske vode d.o.o. koji su relevantni kod određivanja strateškog smjera organizacije, upravljanja kvalitetom i kontinuitetom poslovanja, 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, pravni i drugi 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, javnost i druge zainteresirane strane.

Analizira se i određuje zahtjev ili interes, odnosno očekivanja i potrebe, utjecaj i važnost te postupak sa 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:

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

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 odgovorna je za definiranje pristupa upravljanju Integriranim sustavom kvalitete te za definiranje opsega zadovoljenja zahtjeva iz referentnih normi.

4.4. Pristup

Upravljanje kvalitetom te zakonskim i ostalim zahtjevima objedinjeno je u jedinstveni Integrirani sustav kvalitete (ISK).

Upravljanje kvalitetom (ISO 9001) čini temelj integriranog sustava kvalitete, takav pristup korišten je pri izradi Priručnika i cjelokupne dokumentacije ISK.

Integrirani sustav kvalitete uspostavljen je prema zahtjevima normi ISO 9001, 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 (činjenica).
- Upravljanje odnosima.
- Pristup utemeljen na rizicima - upravljanje rizicima i prilikama.
- Raspodjela odgovornosti i ovlaštenja.
- Zadovoljavanje zakonskih i ostalih zahtjeva.

4.5. Svrha

Primjena ISK treba društvu Međimurske vode d.o.o. osigurati:

- Ostvarivanje utvrđene vizije, misije, politike i ciljeva.
- Povećanje povjerenja i zadovoljstva korisnika pruženim uslugama i proizvodima.
- Smanjenje troškova poslovanja učinkovitijom provedbom procesa.
- Dokazivanje zadovoljenja zahtjeva iz norme ISO 9001.

4.6. Opseg

Integrirani sustav kvalitete ima opseg sljedećih djelatnosti:

- **ISO 9001:** Javna vodoopskrba, javna odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda.

Lokacije i objekti na kojima se primjenjuje ISK:

1) Infrastruktura javne vodoopskrbe: vodocrpilišta i druge vodne građevine, primarna i sekundarna mreža za distribuciju vode za ljudsku potrošnju.

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

4.7. Primjena zahtjeva iz normi

Primijenjeni su svi zahtjevi iz referentnih normi.

4.8. 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, zahtjeva se od vanjskih dobavljača i partnera primjeren odnos prema kvaliteti i sigurnosti, 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“.

4.9. 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.

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

Sustav procesa ISK hijerarhijski je strukturiran 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) Utvrđivanje i opisivanje procesa.
- b) Utvrđivanje ključnih pokazatelja (KPI) za mjerenje učinkovitosti i djelotvornosti procesa.
- c) Utvrđivanje ciljeva procesa.
- d) Utvrđivanje rizika i prilika.
- e) Upravljanje procesom.
- f) Nadziranje procesa.
- g) Pokretanje izobrazbi.
- h) Audit procesa.
- i) Pokretanje inicijativa za poboljšavanje procesa.

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

4.10. 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 nova vrijednost te 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

I) 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 i izgradnja priključaka (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 sustavima unutarnjih kontrola (UFR-USUR)

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 Integriranog sustava kvalitete 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 viziju, misiju i strategiju.

Integrirani sustav kvalitete uklopljen u poslovne procese društva Međimurske vode d.o.o.

Uprava svoju opredijeljenost i predanost potvrđuje poticanjem procesnog pristupa i promišljanja zasnovanog 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 Integriranim sustavom kvalitete, sukladnost sa zahtjevima ISK te sukladnost s utvrđenim zakonskim i ostalim zahtjevima.

5.2. Usmjerenost na korisnike

Društvo Međimurske vode d.o.o. posebno je usmjereno na korisnike svojih 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 naših korisnika i svih zainteresiranih strana:

- Kontinuiranom opskrbom vode za ljudsku potrošnju, tako da se očuva prihvatljiva razina kvalitete i sigurnosti, od procesa crpljenja prirodne podzemne vode na vodocrpilištima 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 naših korisnika, kao i svih zainteresiranih strana: vlasnika, radnika, poslovnih partnera i zajednice u kojoj djeluju, Međimurske vode d.o.o. ostvaruju primjenom integriranog sustava kvalitete koji objedinjuje sustav upravljanja po međunarodnoj normi za upravljanje kvalitetom (ISO 9001) te zakonske zahtjeve, zahtjeve direktiva EU i ostale zahtjeve.

Integrirani sustav kvalitete tako je uspostavljen, dokumentiran i upravljan da radnici društva Međimurske vode d.o.o. na svim razinama, pod vodstvom Uprave, imaju obvezu:

- Zadovoljavati zahtjeve i potrebe naših korisnika i svih zainteresiranih strana.
- Zadovoljavati zakonske i ostale zahtjeve te pravila na koje se organizacija obvezala.
- Postupati u skladu s utvrđenim procesima i postupcima te obvezama i odgovornostima.
- Stalno poboljšavati kvalitetu i djelotvornost svih postupaka, poslovnih procesa i sustava.
- Stalno poboljšavati sigurnost svih postupaka, poslovnih procesa i sustava, s posebnim naglaskom na sigurnost vode za ljudsku potrošnju i sigurnost informacijskog sustava.

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.

Okvirova 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 te funkcionalnu javnu odvodnju i učinkovito pročišćavanje otpadnih voda.
- Stalno nadzirati provedbu svih poslovnih procesa kako bi se bez odgađanja otklonili uzroci stvarnih ili mogućih smanjenja kvalitete.
- Identificirati, procijeniti i stalno smanjivati rizike za Integrirani sustav kvalitete.
- Identificirati i iskoristavati prilike.
- Osposobljavati radnike radi povećanja svjesnosti potrebe ostvarenja postavljenih ciljeva i politike.
- Uvježbavati radnike za slučaj nezgode i izvanredne situacije.
- Uspostaviti dugoročne odnose s poslovnim partnerima i uključiti ih u ostvarenje postavljenih ciljeva i politike.
- Kontinuirano pratiti i analizirati 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 među njima 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 određivanja uloga, odgovornosti i ovlasti.

Područja odgovornosti za ISK i funkcije prikazane su u sljedećoj tablici:

Područje odgovornosti Integriranog sustava kvalitete	Funkcija
Strateško upravljanje. Promicanje svijesti o važnosti upravljanja kvalitetom. Osiguravanje svih potrebnih resursa. Upravljanje izvanrednim situacijama	Uprava
Upravljanje procesima i rizicima. Ostvarivanje ciljeva procesa.	Vlasnici procesa
Modeliranje i reinženjering procesa ISK. Osiguranje da je Integrirani sustav kvalitete u skladu s normom ISO 9001. Analiza i izvješćivanje o učincima ISK i prilikama za poboljšanje. Osiguranje održavanja cjelovitosti ISK kad se planiraju i provode promjene ISK. Upravljanje dokumentiranim informacijama ISK kroz informacijski sustav.	Voditelj kontrole kvalitete i zaštite okoliša Stručnjak kvalitete i sigurnosti

Kroz informacijski sustav detaljno su utvrđene odgovornosti osoba za upravljanje procesima, rizicima i dokumentiranim informacijama Integriranog sustava kvalitete.

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

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

Za značajne rizike utvrđene su mjere za ublažavanje rizika - kontrolne mjere.

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 procesa „Strateško upravljanje“ planiraju se ciljevi ISK i način njihove realizacije.

Za svaku poslovnu godinu vlasnici procesa postavljaju operativne godišnje ciljeve procesa ISK koje Uprava odobrava kroz „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete“. To su mjerljivi i ostvarljivi ciljevi koji se postavljaju sa svrhom uvođenja novih ili poboljšavanja postojećih proizvoda, usluga ili procesa, a sve kako bi se postignuo planirani rezultat očitovan kroz viziju, misiju i politiku ISK. Ciljevi su usklađeni s politikom te uzimaju u obzir primjenjive zahtjeve ISK.

Ostvarenje godišnjih ciljeva ISK kontinuirano i periodično prati se kroz informacijski sustav i zapis „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete - Praćenje i analiza ostvarenja ciljeva“.

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

U slučaju neostvarivanja 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 i kontinuirano dostupni radi osiguravanja kvalitete.

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 i zapošljavanjem radnika s potrebnim znanjem i vještinama.

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

7.1.3. Infrastruktura

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

Infrastrukturu se upravlja na način da se:

- a) Vrednuje i planira u odnosu na neophodne potrebe.
- b) Osigura sukladno utvrđenim potrebama.
- c) Održava tako da se kontinuirano udovoljava potrebama i zahtjevima.

Poboljšavanje i održavanje infrastrukture planiraju odgovorne osobe, svaki u svom djelokrugu, za svaku kalendarsku godinu, te dokumentiraju u zapisu „Godišnji 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 održavanju infrastrukture provodi se u okviru „Upravine ocjene“.

Kroz 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 informacijsko-komunikacijskog 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 zakonskim i ostalim zahtjevima,
- je u skladu sa zakonskim i ostalim zahtjevima,
- 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.

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. stalno utvrđuje i unapređuje znanja potrebna za realizaciju procesa, proizvoda usluga.

Kontinuiranim unapređenjem postojećih znanja i stjecanjem novih znanja prati se i prilagođava se novim trendovima tržišta i zahtjevima korisnika.

Za svaku godinu utvrđuju se 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 kontinuirano usavršavanje i izobrazba radnika u cilju stjecanja 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.
- Osiguranja da radnici budu svjesni:
 - važnosti svoga rada,
 - mogućim posljedicama na kvalitetu proizvoda i usluga koje mogu nastati odstupanjem od propisanih postupaka rada,
 - načina na koji doprinose postizanju ciljeva ISK.

Postupci izobrazbe opisani su u procesu "Upravljanje ljudskim resursima", 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 razmjenu informacija vezanih uz ISK.

Postupci komunikacije prilagođavaju se prilici, a obuhvaćaju:

- a) Predavanja i prezentacije za radnike, uključujući online prezentacije i webinare.
- b) Sastanke i online sastanke odgovornih osoba ISK.
- c) Prenošnje pisanih informacija i e-pošte upotrebom softvera za komunikaciju, ili izravnim uručjenjem.

Radi osiguranja odgovarajućih dokumentiranih informacija o kvaliteti utvrđeni su kanali i odgovornosti za vanjsku komunikaciju uključujuću 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 utvrđene zakonske i ostale zahtjeve.

Organizacija se obvezuje da će sve potrebne informacije koje će nastati u internim procesima ISK prosljeđivati svim korisnicima i zainteresiranim stranama i da će s njima komunicirati sve važne aspekte kvalitete.

Svi radnici odgovorni su i ovlaštteni za obavještavanje o informacijama koje mogu dovesti do poboljšanja kvalitete i sigurnosti proizvoda i usluga, 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:

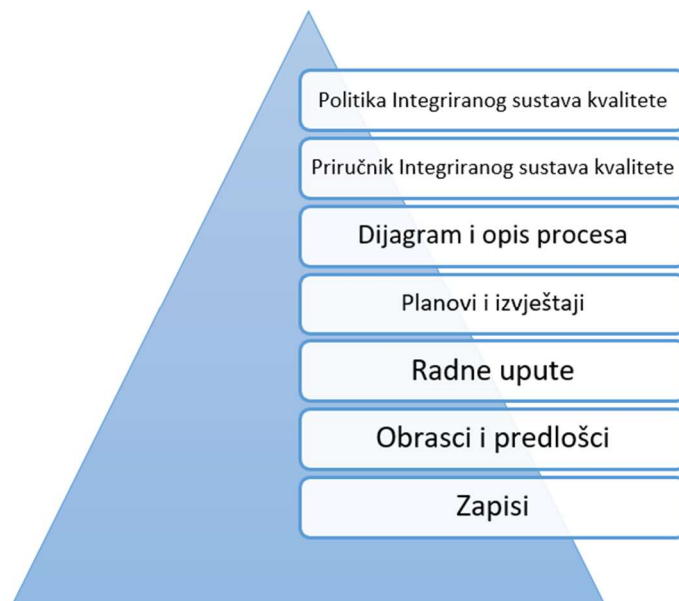
- politike i priručnika ISK,
- dijagrama i opisa procesa ISK, uključujući politike procesa,
- planova ISK,
- izvještaja ISK,
- opisa proizvoda (specifikacija),
- obrazaca,
- radnih uputa,
- zapisa,
- i drugih dokumentiranih informacija.

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) Izmjene 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, klasifikaciju, pohranu, zaštitu, pronalaženje, vrijeme čuvanja i dostupnost tih zapisa.

Hijerarhija dokumentiranih informacija (piramida) ISK prikazana je na sljedećoj slici:



Prepoznate su i određene vanjske dokumentirane informacije potrebne za planiranje i funkcioniranje ISK (norme, zakonski i ostali zahtjevi) i njima se upravlja na utvrđeni način.

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 rizicima tijekom realizacije proizvoda i usluga.

Postupci nužni za realizaciju proizvoda i usluga utvrđeni su kroz procese: „Upravljanje javnom vodoopskrbom“, „Upravljanje javnom odvodnjom“ i „Pročišćavanje otpadnih voda“.

8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge

8.2.1. Komunikacija s korisnicima

Društvo Međimurske vode d.o.o. s korisnicima je 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 svoje proizvode i usluge društvo Međimurske vode d.o.o. na osnovi 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 proizvode i usluge. 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", „Upravljanje nabavom“ 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 njihove zahtjeve u pisanom obliku, nadopunjuje ih sa zakonskim i ostalim zahtjevima 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, odnosu s korisnicima, realizaciju proizvoda, upravljanje integriranim sustavom kvalitete, nabavu i prodaju.

Također, provodi se 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.
- Identifikaciju potencijalnih rizika i prilika.

8.2.4. Promjene u zahtjevima za proizvode i usluge

Kada korisnici mijenjaju zahtjeve za proizvode i usluge 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 integriranim sustavom kvalitete.

Ta komunikacija može obuhvatiti prihvaćanje, dokumentiranje i odgovaranje na pitanja korisnika o kvaliteti i sigurnosti proizvoda i usluga, te na pitanja predstavnika vlasti o planiranju djelovanja u izvanrednim situacijama, osiguranju kontinuiteta poslovanja te 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 uslugama te o promjenama u karakteristikama postojećih proizvoda putem marketinških poruka, internetskih stranica i drugih obavijesnih materijala.
- Obavješćivanje korisnika i lokalne zajednice o rezultatima upravljanja integriranim sustavom kvalitete koji na njih djeluju.
- 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 zaštitu potrošača“.

Komuniciranje u izvanrednim situacijama opisano je u dokumentaciji procesa „Upravljanje izvanrednim situacijama“.

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Nije primjenjivo.

Obavezni zahtjevi za vodu za ljudsku potrošnju, odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda striktno su utvrđeni zakonskim i drugim zahtjevima.

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 postupcima.

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 omogućće kvalitetnu i sigurnu realizaciju proizvoda i usluga društva Međimurske vode d.o.o., sukladno zahtjevima postavljenim u dokumentaciji o nabavi ili ugovoru s korisnikom.

Dokumentacija o nabavi mora sadržavati jasnu i jednoznačnu informaciju o robi, uslugama i radovima koji se nabavljaju te gdje je primjereno i podatke o dodatnim zahtjevima. Dodatni zahtjevi postavljaju se kada nabavljena roba, usluga ili radovi mogu značajno utjecati na kvalitetu i sigurnost, 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 i sigurnošću.

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 dobavljače roba, usluga i radova, a posebno one koji mogu imati utjecaj na kvalitetu i sigurnost proizvoda i usluga, 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 osnovanu suradnju.

8.4.4. Provjera nabavljenih roba, usluga i radova

Organizacija provodi provjeru nabavljenih roba, usluga i radova 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“ i „Pročišćavanje otpadnih voda“.
- 3) „Upravljanje projektima razvoja javne vodoopskrbe i javne odvodnje“.

Vlasnik procesa osigurava i odgovoran je za:

- Postupanje prema utvrđenom 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 radnika.
- Upotrebu prikladne opreme za pružanje usluga i proizvodnju, mjerenje i nadzor,
- Po potrebi, potvrđivanje procesa prije puštanja u upotrebu.
- Praćenje i zapisivanje ključnih značajki procesa i rizika, te upravljanje njima.

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

Utvrđivanje prihvatljivosti procesa obvezno se odnosi na procese: „Upravljanje javnom vodoopskrbom“, „Upravljanje javnom odvodnjom“ i „Pročišćavanje otpadnih voda“ te u 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 kao i na one procese za koje je nadzirano puštanje u rad zakonski i ostali zahtjev.

Potvrđivanje takvih procesa provodi posebno osposobljeno osoblje, 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 se 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 nehotična zamjena i nenamjenska upotreba, ali i da se poveća sigurnost pri distribuciji vode za ljudsku potrošnju 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 (kao 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.
- Bilo kojem drugom obliku korisnikova materijalna ili intelektualna vlasništva (uključujući i licence za računalne programe) 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 i uslugama kako bi osigurala ispunjenje postavljenih zahtjeva. To upravljanje proizvodom i uslugom 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 javnu vodoopskrbu i javnu odvodnju otpadnih voda.

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

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

- Fizičku sigurnost.
- Uvjete okoliša prema preporuci proizvođača (npr. temperatura, vlaga i dr.).
- Posebne zahtjeve za opasne tvari (zapaljivost, otrovnost, nagrizajuće djelovanje i sl.)
- Zaštitu od oštećenja.

Način distribucije vode za ljudsku potrošnju takav je 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 i usluga koji ne zadovoljava postavljene zakonske i ostale zahtjeve.

Kada se nakon isporuke utvrdi nesukladnost proizvoda ili usluge poduzimaju se radnje primjerene nastalim ili mogućim posljedicama. U slučaju postojanja rizika za ugrožavanje zdravlja i sigurnosti 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 izlaza procesa.
- b) Prema potrebi, provođenje opoziva proizvoda ili usluge koji je isporučen korisniku.
- c) Donošenje odluke i provedbu daljnjeg postupka s nesukladnim izlazom.
- d) Pravodobno obavještanje o isporučenom nesukladnom izlazu (proizvodu ili usluzi).
- e) Održavanje zapisa o pojavi nesukladnog izlaza 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 i značajke koje treba mjeriti, kriteriji prihvatljivosti te potrebni zapisi planirani su i zapisani u procesima realizacije proizvoda i usluga: „Upravljanje javnom vodoopskrbom“, „Upravljanje javnom odvodnjom“ i „Pročišćavanje otpadnih voda“ te u procesima „Kontrola kvalitete vode za ljudsku potrošnju“ i „Kontrola kvalitete otpadnih voda“.

O mjerenjima proizvoda vode se zapisi. Zapisi se pišu na utvrđene obrasce tako da sadrže dokaze o sukladnosti sa kriterijima prihvaćanja i ime mjerodavne osobe 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 zadovoljstva korisnika putem anketa.
- b) Analiziranje i prihvaćanje reklamacija i prigovora korisnika.

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, 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 norme ISO 9001.
- 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 djelatnosti i procesa za kvalitetu, 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 direktno 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 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:

Ulazi za preispitivanje i ocjenu sustava upravljanja kvalitetom (ISO 9001):

- a) status radnji iz prethodnih preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom,
- b) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su bitna za sustav upravljanja kvalitetom,
- c) informacije o mjerljivim rezultatima i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, uključujući kretanja s obzirom na:
 - 1) zadovoljstvo korisnika i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana,
 - 2) stupanj ispunjenosti ciljeva kvalitete,
 - 3) mjerljive rezultate procesa i sukladnost proizvoda i usluga,
 - 4) nesukladne izlaze (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 Integriranog sustava kvalitete (prema ISO 9001) uključuju odluke i mjere koje se odnose na:

- a) prilike za poboljšavanje,
- b) moguću potrebu za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom,
- c) potrebne resurse,

Organizacija je utvrdila i vodi zapise o:

- 1) Ulaznim podacima za „Upravinu ocjenu ISK“: godišnjim izvještajima o upravljanju procesima ISK.
- 2) 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:

- Ispitivanje i određivanje uzroka nesukladnosti.
- Povlačenje nesukladnih proizvoda i usluga.
- Vrednovanje i određivanje potrebnih radnji kako bi se osiguralo da se nesukladnosti ne ponavljaju.
- Primjenu utvrđenih 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 nesukladnih proizvoda i usluga 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 sigurnošću informacijskog sustava

11.1. Uvod

Ovaj Priručnik također služi kao krovni dokument koji integrira zahtjeve kvalitete s zahtjevima informacijske i kibernetičke sigurnosti, sukladno Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti.

Međimurske vode d.o.o. opredijeljene su za postizanje visoke razine sigurnosti svog informacijskog sustava, u skladu sa zakonskim zahtjevima, štiteći time informacijsku imovinu tvrtke, korisnika i dobavljača.

Sigurnost informacijskog sustava postiže se provedbom propisanih i utvrđenih mjera informacijske i kibernetičke sigurnosti u sklopu procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“, koji je prema „Repozitoriju procesa Integriranog sustava kvalitete“ ovog Priručnika utvrđen u skupini procesa „Procesi upravljanja i podrške“ i grupe procesa „Upravljanje usklađenošću i rizicima“.

Kroz Integrirani sustav kvalitete ostvaruje se integracija, povezanost i provedba utvrđenih mjera sigurnosti informacijskog sustava u svim procesima Integriranog sustava kvalitete i svim organizacijskim jedinicama i ostalim poslovnim procesima.

Procesi upravljanja i podrške „Upravljanje informacijskim sustavom“ i „Upravljanje obradom osobnih podataka“ u direktnoj su vezi i funkciji procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“.

11.2. Zakonski zahtjevi

U skladu s procesom „Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima“ za proces „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustav“ utvrđeni su sljedeći ključni propisi:

- Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2019/881 Europskog Parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. (Zakon o provedbi kibernetičke sigurnosne certifikacije), N.N. broj 63/22.
- Zakon o kibernetičkoj sigurnosti, N.N. broj 14/24
- Uredba o kibernetičkoj sigurnosti, N.N. broj 135/24

11.3. Kategorizacija

Prema Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti, N.N. broj 14/24, Nacionalni centar za kibernetičku sigurnost (Sigurnosno-obavještajna agencija) proveo je kategorizaciju subjekta Međimurske vode d.o.o. prema osnovnim djelatnostima:

- Sektor: **voda za ljudsku potrošnju**, vrsta subjekta: **dobavljači i distributeri vode namijenjene za ljudsku potrošnju**, važnost subjekta: **važan subjekt**, nacionalna procjena kibernetičkih sigurnosnih rizika: **srednja razina**, razina mjera upravljanja kibernetičkim sigurnosnim rizicima: **srednja razina mjera upravljanja kibernetički sigurnosnim rizicima** (članak 42., stavak 2. i Prilog II. Uredbe o kibernetičkoj sigurnosti, N.N., broj 135/24), datum kategorizacije: **12.3.2025.**
- Sektor: **otpadne vode**, vrsta subjekta: **poduzeća koja prikupljaju, odlažu ili pročišćavaju komunalne otpadne vode, sanitarne otpadne vode ili industrijske otpadne vode**, važnost subjekta: **važan subjekt**, nacionalna procjena kibernetičkih sigurnosnih rizika: **srednja razina**, razina mjera upravljanja kibernetičkim sigurnosnim rizicima: **srednja razina mjera upravljanja kibernetički sigurnosnim rizicima** (članak 42., stavak 2. i Prilog II. Uredbe o kibernetičkoj sigurnosti, N.N., broj 135/24), datum kategorizacije: **13.3.2025.**

11.4. Politike

U sklopu dokumentacije procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“ utvrđene su sljedeće Politike i smjernice upravljanja sigurnošću informacijskog sustava:

- 1) Politika i smjernice informacijske sigurnosti
- 2) Politika i smjernice sigurnosti informacijskih sustava
- 3) Politika i smjernice za korištenje IT i OT resursa
- 4) Politika i smjernice kontrole pristupa na informacijske resurse
- 5) Politika i smjernice za upravljanje ljudskim resursima za sigurnost informacijskog sustava
- 6) Politika i smjernice sigurnog razvoja informacijskog sustava
- 7) Politika i smjernice sigurnosti dobavljača informacijskih rješenja.

11.5. Procjena rizika

Proces Integriranog sustava kvalitete „Upravljanje rizicima i prilikama“ daje osnove i okvir i za upravljanje rizicima sigurnosti informacijskog sustava.

Detalji i metode procjene rizika sigurnosti informacijskog sustava utvrđuju se, na osnovi zakonskih zahtjeva, u sljedećoj dokumentaciji procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“:

- Metodologija procjene i tretiranja informacijskih rizika
- Procjena rizika
- Tretiranje rizika
- Plan obrade rizika
- Izvješće o procjeni i obradi rizika.

11.6. Strateški i operativni ciljevi procesa

Proces Integriranog sustava kvalitete „Strateško upravljanje“ utvrđuje zahtjeve za postavljanje, praćenje, analizu i izvješćivanje o ostvarenju strateških (dugoročnih) i operativnih (godišnjih) ciljeva procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“.

U sklopu „Godišnjeg plana Integriranog sustava kvalitete“ za svaku godinu utvrđuje se:

- Strategija
- Godišnji cilj
- Pokazatelj ostvarenja cilja
- Ciljna vrijednost
- Praćenje ostvarenja cilja
- Vlasnik cilja (odgovorna osoba procesa)
- Vlasnik pokazatelja
- Upravljanje rizikom za ostvarenje godišnjeg cilja.

Uz periodično mjesečno praćenje i analizu ostvarenja ciljeva procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“ odgovorna osoba izrađuje „Godišnji izvještaj o upravljanju procesom“ kao obavezni ulazni izvještaj za godišnju „Upravinu ocjenu Integriranog sustava kvalitete“.

11.7. Audit, popravne radnje i stalno poboljšavanje

Proces Integriranog sustava kvalitete „Upravljanje auditom“ utvrđuje zahtjeve za vanjski audit (periodični i recertifikacijski audit ISO 9001) i interni audit sustava i procesa Integriranog sustava kvalitete, među njima i za audit procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“.

Procesi Integriranog sustava kvalitete „Upravljanje nesukladnostima“ i „Upravljanje popravnim radnjama“ utvrđuju zahtjeve i za upravljanje nesukladnostima i popravnim radnjama te tako za stalno poboljšavanje procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“.

Prema zakonskim zahtjevima procesa „Upravljanje sigurnošću informacijskog sustava“ provodi se propisana „**Samoprocjena kibernetičke sigurnosti**“ korištenjem sljedeće dokumentacije:

- Smjernice za samoprocjenu kibernetičke sigurnosti
- Procedura za samoprocjenu kibernetičke sigurnosti
- Plan samoprocjene kibernetičke sigurnosti
- Kalkulator samoprocjene kibernetičke sigurnosti
- Izvješće o samoprocjeni kibernetičke sigurnosti
- Korektivne mjere kibernetičke sigurnosti.