



MEDIMURSKE VODE d.o.o.

za javnu vodoopskrbu i javnu odvodnju

40 000 ČAKOVEC, Ulica Matice hrvatske 10

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



Naslov:

- **MEDIMURSKE VODE d.o.o.**
 - **Zainteresirane strane**
 - **Javnost**

UPRAVINA OCJENA INTEGRIRANOG SUSTAVA KVALITETE

Oznaka obrasca: OB-SU-7

Klasifikacija dokumenta:

Ovaj dokument je, 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 - Direktorice.

Napomena:

- Ovaj dokument je u elektroničkom originalu pregledan, одобren 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 i zamjenik direktora: Sunčana Glavina, Bruno Palašek	13.5.2026.	

MB: 3427323, IBAN: HR3124020061100029522-kod Erste & Steiermaerkische bank d.d., HR5223400091116013781-kod Privredne banke Zagreb, d.d., temeljni kapital: 39.949.710,00 EUR, upisano kod Trgovačkog suda u Varaždinu, pod brojem Tt-24/2595-2, Uprava/direktor Društva: mr.sc. Sunčana Glavina, dipl.oec.

Sadržaj:

Sažetak Upravine ocjene	3
1. Uvod.....	4
2. Ocjena statusa radnji iz prethodnih preispitivanja Integriranog sustava kvalitete.....	5
3. Ocjena promjena u vanjskom i unutarnjem kontekstu koja su bitna za Integrirani sustav kvalitete	5
4. Ocjena zadovoljstva kupaca (korisnika) i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana.....	5
5. Ocjena stupnja ispunjenosti ciljeva Integriranog sustava kvalitete	6
6. Ocjena mjerljivih rezultata procesa i sukladnosti proizvoda i usluga.....	6
7. Ocjena upravljanja rizicima i prilikama.....	7
8. Ocjena upravljanja nesukladnim izlazima (nesukladnostima) i popravnim radnjama	8
9. Ocjena rezultata praćenja i mjerenja	8
10. Ocjena rezultata audita.....	9
11. Ocjena mjerljivih rezultata vanjskih dobavljača.....	10
12. Ocjena primjerenosti resursa.....	10
13. Ocjena djelotvornosti mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama.....	10
14. Ocjena provedenih prilika za poboljšavanje	11
15. Ocjena usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima	11
16. Ocjena prikladnosti politike Integriranog sustava kvalitete.....	11
17. Prilike i mogućnosti za poboljšavanje Integriranog sustava kvalitete	11
18. Moguća potreba za promjenama u Integriranom sustavu kvalitete	11
19. Potrebni resursi za Integrirani sustav kvalitete	12
20. SWOT analiza Integriranog sustava kvalitete.....	12
21. Zaključak Upravine ocjene	13

Sažetak Upravine ocjene

Uprava društva Međimurske vode d.o.o. provela je godišnje preispitivanje Integriranog sustava kvalitete (ISK) za 2025. godinu, u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015 te zakonskim i ostalim zahtjevima. Cilj preispitivanja bio je ocijeniti prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava te njegovu usklađenost sa strateškim usmjerenjem Društva.

Analizom je utvrđeno da su sve planirane radnje iz prethodnog razdoblja uspješno provedene, što potvrđuju rezultati internih audita i izvještaja o nesukladnostima.

Promjene u vanjskom i unutarnjem kontekstu (PESTEL, SWOT i analiza zainteresiranih strana) pravodobno su identificirane i integrirane u upravljanje sustavom, čime je osigurana sposobnost Društva da kontinuirano pruža kvalitetne i sigurne vodne usluge.

Zadovoljstvo korisnika ocijenjeno je visokom prosječnom ocjenom 4,30 (od 5), uz relativno mali broj reklamacija koje su sve uspješno riješene. Nisu zabilježene pritužbe Povjerenstvu za zaštitu potrošača, a kvaliteta vode zadovoljava sve propisane standarde, uz kontinuirani nadzor i sustavno upravljanje.

Stupanj ostvarenja ciljeva ISK ocijenjen je vrlo dobrim – ostvareno je 80,64 % postavljenih ciljeva, uz poboljšanja u 84,21 % procesa. U potpunosti su provedeni planovi audita i izobrazbi, a uočena odstupanja obrađena su kroz sustav upravljanja nesukladnostima i popravnim radnjama.

Mjerljivi rezultati procesa i sukladnost usluga pokazuju visoku razinu kvalitete. Analizirani uzorci vode za ljusku potrošnju sukladni su sa zakonskim zahtjevima, a sustavi vodoopskrbe i odvodnje učinkovito se održavaju i unapređuju. Upravljanje rizicima i prilikama provodi se sustavno i kontinuirano, uz učinkovite mjere za smanjenje identificiranih rizika (operativnih, okolišnih, kibernetičkih i dr.).

Sustav upravljanja nesukladnostima pokazuje visoku razinu učinkovitosti – sve nesukladnosti i zapažanja pravovremeno su obrađena i zatvorena. Interni audit potvrđuje usklađenost sustava s normom ISO 9001 i internim zahtjevima te identificira prilike za daljnja poboljšanja. Dobavljači roba, usluga i radova evaluiraju se kroz definirane postupke nabave i ocijenjeni su pozitivno.

Resursi (ljudski, financijski, tehnički i informacijski) ocijenjeni su kao dostatni i prikladni. Društvo bilježi rast prihoda i broja zaposlenih, uz stabilno poslovanje i gotovo potpunu dostupnost informacijskog sustava. Praćenje i mjerenje procesa provodi se kontinuirano, uz pozitivne trendove u povećanju broja korisnika, digitalizaciji usluga i učinkovitosti poslovanja.

Integrirani sustav kvalitete usklađen je sa zakonskim i ostalim zahtjevima, dok je politika kvalitete ocijenjena kao prikladna i usmjerena na kontinuirano poboljšavanje, sa naglaskom na sigurnost vode za ljudsku potrošnju u sustavu javne vodoopskrbe te aktualnu kibernetičku sigurnost.

Zaključno, Uprava ocjenjuje ISK kao stabilan, učinkovit i djelotvoran sustav koji omogućuje kvalitetno upravljanje svim ključnim procesima i ostvarenje strateških ciljeva. Istodobno su identificirane ključne prilike za unaprjeđenje, osobito u području digitalizacije, automatizacije procesa, smanjenja operativnih pogrešaka, jačanja otpornosti na rizike te pravovremenog usklađenja s budućom normom ISO 9001:2026.

Sustav predstavlja dobru osnovu za daljnji razvoj i kontinuirano poboljšavanje kvalitete i sigurnosti vodnih usluga.

1. Uvod

Društvo Međimurske vode d.o.o. ima uspostavljen i održavan Integrirani sustav kvalitete (ISK) na osnovi zahtjeva međunarodne norme za sustav upravljanja kvalitetom HRN EN ISO 9001:2015, Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi, te zakonskih i ostalih zahtjeva.

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 i ocjena ISK provedena je kao godišnje preispitivanje i ocjena ISK u 2026. godini uzimajući u obzir sljedeće ulaze za sustave upravljanja:

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.

Na osnovi „Plana aktivnosti Integriranog sustava kvalitete za 2026. godinu“ (23.1.2026.) odgovorne osobe procesa – vlasnici procesa ISK izradili su sljedeće **godišnje izvještaje o upravljanju procesima za 2025. godinu** kao ulazne dokumente – izvještaje za Upravinu ocjenu:

1. Izvještaj o upravljanju projektima razvoja javne vodoopskrbe i javne odvodnje
2. Izvještaj o upravljanju nabavom
3. Izvještaj o upravljanju javnom vodoopskrbom
4. Izvještaj o upravljanju javnom odvodnjom
5. Izvještaj o upravljanju pročišćavanjem otpadnih voda
6. Ispitivanje i analiza zadovoljstva korisnika
7. Izvještaj o upravljanju odnosima s korisnicima
8. Izvještaj o upravljanju ljudskim resursima
9. Izvještaj o upravljanju i održavanju vozila i strojeva
10. Izvještaj o upravljanju informacijskim sustavom i sigurnošću informacijskog sustava
11. Izvještaj o upravljanju financijskim resursima
12. Izvještaj o upravljanju okolišem
13. Izvještaj o kvaliteti vode za ljudsku potrošnju
14. Izvještaj o upravljanju sigurnošću na radu
15. Izvještaj o upravljanju energijom i energetsom učinkovitosti
16. Izvještaj o upravljanju nesukladnim izlazima i popravnim radnjama
17. Izvještaj: Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu – Praćenje i analiza ostvarenja ciljeva
18. Izvještaj o internom auditu Integriranog sustava kvalitete.

Izlazi za preispitivanje i ocjenu sustava upravljanja kvalitetom (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.

Ova dokumentirana informacija kao dokaz rezultata preispitivanja ISK čuva se u Repozitoriju dokumenata ISK u informacijskom sustavu, a zainteresiranim stranama javno je dostupna na službenoj web stranici društva Međimurske vode d.o.o. na adresi:

<https://www.medjimurske-vode.hr/sustavi-kvalitete/>

2. Ocjena statusa radnji iz prethodnih preispitivanja Integriranog sustava kvalitete

Sve radnje provedene su i mogu se pozitivno ocijeniti, što dokazuje analiza „Izvještaja o nesukladnim izlazima i popravnim radnjama za 2025. godinu“ od 31.3.2026. i „Izvještaja o internom auditu“ od 30.4.2026.

Prethodno preispitivanje ISK provedeno je u 2025. godini, a rezultati su dokumentirani u prethodnoj Upravinoj ocjeni ISK (od 22.5.2025).

3. Ocjena promjena u vanjskom i unutarnjem kontekstu koja su bitna za Integrirani sustav kvalitete

Promjene u vanjskom i unutarnjem kontekstu organizacije koje su bitne za Integrirani sustav kvalitete analizirane su početkom 2026. godine (30.1.2026.) u zapisima „PESTEL analiza“, „SWOT analiza“ i „Analiza zainteresiranih strana“.

Analizom utjecaja identificiranih utjecajnih čimbenika i njihovih promjena utvrđene su unutarnje snage i slabosti te vanjske prilike i prijetnje, a analizom promjena zainteresiranih strana utvrđena je sposobnost organizacije da **kvalitetno pruža svoje proizvode i usluge koji zadovoljavaju zahtjeve korisnika i obvezne zakonske i ostale zahtjeve**.

Uz ocjenu utjecaja i važnosti, utvrđeni su postupci za suradnju s zainteresiranim stranama, u funkciji strateškog upravljanja društvom Međimurske vode d.o.o., te sustavom upravljanja kvalitetom (ISO 9001) u sklopu Integriranog sustava kvalitete.

Ocjena informacija i kretanja o mjerljivim rezultatima i djelotvornosti Integriranog sustava kvalitete

4. Ocjena zadovoljstva kupaca (korisnika) i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana

Vodne usluge društva Međimurske vode d.o.o., na dan 27.2.2026. godine, može koristiti 39.934 potrošnih mjesta u kategoriji domaćinstva i 3.756 potrošnih mjesta u kategoriji gospodarstva i ustanova.

Analiza „Izvještaja o odnosima i zadovoljstvu korisnika za 2025. godinu“ i „Rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika vodnih usluga za 2025. godinu“ pokazuje da je **prosječna ocjena zadovoljstva korisnika 4,30** (na skali ocjena 1-5), **što je visoka ocjena koja potvrđuje zadovoljstvo korisnika**.

U 2025. godini zaprimljene su sljedeće reklamacije: 34 reklamacije radi krivog očitavanja vodomjera, 19 reklamacija radi krivog unosa stanja vodomjera u ručni terminal, 38 reklamacija zbog iznosa računa za vodne usluge. Sve su reklamacije analizirane i riješene.

Na osnovi zahtjeva korisnika izvršeni su sljedeći ispravci na računima za vodne usluge: 44 računa je ispravljano radi prigovora na procjenu potrošnje uslijed nemogućnosti očitavanja vodomjera, 47 računa je ispravljano uslijed kvarova na instalacijama pod održavanjem Međimurskih voda d.o.o., 145 računa je ispravljano radi kvarova na unutarnjim instalacijama korisnika, 8 računa je ispravljano radi

ostalnih razloga (zamjene vodomjera, greške kod knjiženja, promjene, vlasništva, i dr.).

Nakon provedenih potrebnih kontrolnih mjera svim korisnicima izdani su ispravljeni računi za vodne usluge. U suradnji s Odjelom održavanja vodoopskrbe te čitačima vodomjera u 2025. realizirano je 918 radnih naloga prema korisničkim zahtjevima (kontrole očitavanja, demontaže i montaže vodomjera, kontrola instalacija, ugradnja modula za daljinsko očitavanje vodomjera, i sl.).

U Laboratoriju za ispitivanje voda tijekom 2025. godine zaprimljeno je 6 pritužbi na kvalitetu vode (kamenac, okus i miris, čestice u vodi, pijesak). Svi uzorci vode za ljudsku potrošnju ispitani su prema osnovnoj analizi i sukladni su „Pravilniku o parametrima sukladnosti, metodama analize i monitorinzima vode namijenjene za ljudsku potrošnju“ (NN 64/23, 88/23). Nakon napravljene analize ispravnosti vode poduzete su potrebne mjere radi poboljšanja stanja (gdje je za to postojala potreba). Povjerenstvo za zaštitu potrošača nije zaprimilo pritužbe u 2025. godini.

S obzirom na česte upite korisnika o **tvrdoci vode**, a radi podešavanja perilica suđa, redovito je određivana na svim zdenacima. Postoje razlike u tvrdoći vode pojedinih zdenaca, a izražena je u stupnjevima njemačkim (°D). Z-1 i Z-2 na vodocrpilištu Nedelišće, koji opskrbljuju gornje Međimurje, imaju prosječnu tvrdoću vode 16 °D dok vode iz Z-3, Z-4, Z-5 i Z-6 opskrbljuju srednje Međimurje i njihova prosječna vrijednost iznosi 13 °D. Vrijednost tvrdoće vode s vodocrpilišta Prelog, koje opskrbljuje donje Međimurje, prosječno iznosi 16 °D. Stoga vode u cijelom vodoopskrbnom sustavu Međimurske županije spadaju u **umjereno tvrde vode**.

Očekivana visoka ocjena zadovoljstva korisnika iz ankete te relativno mali broj reklamacija koje su sve riješene te nepostojanje pritužbi korisnika i drugih zainteresiranih strana osnova su za **pozitivnu ocjenu postignutog zadovoljstva korisnika**

5. Ocjena stupnja ispunjenosti ciljeva Integriranog sustava kvalitete

Za 2025. godinu Uprava je donijela je „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu“, koji sadrži ciljeve upravljanja kvalitetom.

U Planu su postavljene strategije (strateški opći ciljevi), godišnji operativni ciljevi, pokazatelji ostvarenja cilja, ciljne vrijednosti, periodičnost praćenja ostvarenja cilja (mjesečno, tromjesečno, šestomjesečno, godišnje), određeni vlasnici ciljeva i pokazatelja za sve procese ISK, te periodično praćeni ključni pokazatelji (KPI) za ostvarenje godišnjih ciljeva procesa ISK.

U zapisu „Godišnji plan integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu - Praćenje i analiza ostvarenja ciljeva“ dat je pregled ostvarenja godišnjih ciljeva i poboljšanja procesa.

U svim procesima postavljen je ukupno 31 cilj od čega je ostvareno njih 25, što iznosi 80,64 % ostvarenja ciljeva u svim procesima.

Od ukupno 19 procesa poboljšano je njih 16, što iznosi 84,21 % poboljšanja procesa.

Plan izobrazbi za Integrirani sustav kvalitete za 2025. godinu u potpunosti je proveden.

Plan audita Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu u potpunosti je proveden.

U sklopu internog audita ostvarenja ciljeva za 2025. godinu proveden je postupak upravljanja nesukladnim izlazima i popravnim radnjama za procese u kojima nisu u potpunosti ostvareni ciljevi. Pri donošenju „Godišnjeg plana Integriranog sustava kvalitete za 2026. godinu“ izrađena je revizija ciljeva i revizija rizika za ostvarenje ciljeva, uz zaključnu SWOT analizu (analizu unutarnjih snaga i slabosti te vanjskih prilika i prijetnji) za ostvarenja Plana.

Na osnovi toga može se dati vrlo dobra ocjena stupnja ispunjenosti ciljeva Integriranog sustava kvalitete (s obzirom da je ostvarena kategorija ispunjenosti ciljeva 4 = 80 – 89 %).

6. Ocjena mjerljivih rezultata procesa i sukladnosti proizvoda i usluga

Prema „Godišnjem planu uzorkovanja vode za ljudsku potrošnju za 2025. godinu“ tijekom 2025. godine uzorkovano je i analizirano ukupno 717 uzoraka vode iz zdenaca, vodosprema i razvodne mreže. Od toga je uzorkovano 128 uzoraka sirove vode iz zdenaca prije dezinfekcije, pri čemu samo jedan uzorak nije bio sukladan Pravilniku. Iz vodosprema je analizirano 280 uzoraka vode, a svi su bili u potpunosti sukladni propisanim zahtjevima. Na razvodnoj mreži analizirano je 309 uzoraka, od

kod kojih su dva uzorka bila nesukladna zbog mikrobiološke neispravnosti.

Nakon sanacije kvarova na cijevima profila $\varnothing \geq 200$ mm tijekom 2025. godine analizirano je 16 uzoraka vode, pri čemu su svi uzorci bili sukladni Pravilniku. Također, nakon rekonstrukcije pojedinih dijelova vodoopskrbne mreže i izgradnje novih cjevovoda analizirano je 17 uzoraka vode, koji su svi odgovarali propisanim zahtjevima.

Tijekom 2025. godine zaprimljeno je šest pritužbi građana na kvalitetu vode. Uzorkovanje je provedeno u dva slučaja, dok u ostalim slučajevima nije bilo potrebe za uzorkovanjem jer su uzroci pritužbi utvrđeni unutar kućnih instalacija ili bojlera. Analizirani uzorci bili su sukladni Pravilniku. Sukladno Pravilniku o sanitarno-tehničkim, higijenskim i drugim uvjetima koje moraju ispunjavati građevine za vodoopskrbu i poslovanje u njima (NN 88/23), u 2025. godini provedena su ispitivanja nusprodukata dezinfekcije (kloriti, klorati i trihalometani). U vodoopskrbnoj zoni Nedelišće i Prelog uzorkovana su po četiri uzorka vode, a svi rezultati bili su u skladu s propisanim graničnim vrijednostima.

Laboratorij Međimurskih voda tijekom 2025. godine analizirao je ukupno 752 uzorka vode iz javnog vodoopskrbnog sustava. Radi ranog uočavanja mogućih onečišćenja podzemnih voda, sukladno obvezama iz vodopravne dozvole, na mjesečnoj razini praćena je i kvaliteta podzemne vode na piezometrima vodocrpilišta Nedelišće i Prelog, na granici druge i treće zone sanitarne zaštite, što ukupno čini 128 uzoraka godišnje.

Monitoring vodocrpilišta provodio je Zavod za javno zdravstvo Križevačko-koprivničke županije, sukladno Zakonu o vodi za ljudsku potrošnju (NN 30/23) i Pravilniku. Uzorkovano je devet uzoraka vode s vodocrpilišta Nedelišće i Prelog, a provedena je potpuna analiza koja obuhvaća 115 parametara, uključujući pesticide, poliaromatske ugljikovodike, teške metale, mineralna ulja i trihalometane.

Monitoring vode iz razvodne mreže provodio je Zavod za javno zdravstvo Međimurske županije, koji je u 2025. godini uzeo 141 uzorak za osnovnu analizu te 15 revizijskih uzoraka za proširenu analizu. Samo jedan uzorak nije bio sukladan Pravilniku.

Tijekom 2025. godine ukupno je analizirano 1.045 uzoraka vode.

Na osnovi svih provedenih ispitivanja može se zaključiti da je voda za ljudsku potrošnju iz javnog vodoopskrbnog sustava Međimurske županije izvrsne kvalitete te da se nalazi pod stalnim i sustavnim nadzorom.

Analiza ostvarenja cilja procesa „Pročišćavanje otpadnih voda“, po kojem je na osnovi strategije „Poboljšanje kvalitete i sigurnosti sustava pročišćavanja otpadnih voda“ postavljen operativni godišnji cilj za 2025. godinu „Postizanje prihvatljivih vrijednosti parametara pročišćene otpadne vode“, s pokazateljem ostvarenja cilja „Broj neprihvatljivih vrijednosti parametara pročišćene otpadne vode“ i ciljnom vrijednošću ukupno „do 100“ najviše, pokazuje da vrijednost pokazatelja ukupno u 2025. godini iznosila 49 neprihvatljivih vrijednosti parametara pročišćene otpadne vode, što dokazuje ostvarenje godišnjeg cilja i potvrđuje uspješnost upravljanja pročišćavanjem otpadnih voda.

Za poboljšanje kvalitete i sigurnosti sustava javne odvodnje otpadnih voda obavljeno je TV inspekcijsko ispitivanje sustava javne odvodnje ukupne duljine 35.388 metara, čime je ostvaren i postavljeni godišnji cilj (najmanje 35.000. metara).

Na osnovi takvih rezultata može se dati pozitivna ocjena mjerljivih rezultata procesa i sukladnosti proizvoda i usluga.

7. Ocjena upravljanja rizicima i prilikama

Organizacija Međimurske vode d.o.o. kontinuirano upravlja rizicima i prilikama u skladu s utvrđenim procesom „Upravljanje rizicima i prilikama“.

Na razini svih procesa Integriranog sustava kvalitete prepoznaju se potencijalni rizici i prilike te potom provodi analiza rizika i prilika. Odgovorne osobe procesa predlažu, a Uprava odobrava radnje za upravljanje rizicima i prilikama, koje se potom provode, provjeravaju, ocjenjuju i stalno poboljšavaju.

Kontinuirano se ažuriraju procjene rizika za sljedeća područja rizika: rizici za ostvarenje ciljeva procesa, rizici za kontekst organizacije, te procjene rizika prema zakonskim zahtjevima: rizici za sigurnost vode za ljudsku potrošnju u sustavu javne vodoopskrbe, rizici kibernetičke sigurnosti, rizici za obradu osobnih podataka, rizici za sigurnost na radu, rizici za okoliš.

Za rizike koji su u postupku kvantitativne procjene rizika ocijenjeni kao visoki ili značajni rizici utvrđene su i učinkovito se provode potrebne mjere zaštite.

Procjena i upravljanje rizicima i prilikama u Integriranom sustavu kvalitete, za potrebe sustava upravljanja kvalitetom, ocjenjuje se kao prikladno i učinkovito.

8. Ocjena upravljanja nesukladnim izlazima (nesukladnostima) i popravnim radnjama

Upravljanje nesukladnostima i popravnim radnjama provodi se procesima „Upravljanje nesukladnim izlazima“ i „Upravljanje popravnim radnjama“.

Iz „Izveštaja o nesukladnim izlazima i popravnim radnjama za 2025. godinu“ vidljivo je da su tijekom 2025. godine utvrđen tri (3) nesukladna izlaza po kojima voda za ljudsku potrošnju ne odgovara zakonskim zahtjevima „Pravilnika o parametrima sukladnosti, metodama analiza i monitorinzima vode namijenjene za ljudsku potrošnju“ (NN 64/23, 88/23). Ove nesukladnosti su utvrđene u redovnom procesu laboratorijske analize kvalitete vode za ljudsku potrošnju, te na propisan način analizirane i zatvorene.

U postupku internog audita tijekom 2025. godine nije zabilježena niti jedna nesukladnost ali je zabilježeno petnaest (15) zapažanja. Iz „Izveštaja o nesukladnim izlazima i popravnim radnjama za 2025. godinu“ vidljivo je da su sva ta zapažanja zatvorena.

Tijekom 2025. godine u postupku periodičnog audita nisu zabilježene nesukladnosti niti zapažanja.

U postupku internog audita u prvoj polovici 2026. godine (20.4.2026.-22.4.2026.) utvrđena je jedna nesukladnost te tri (3) zapažanja. Za nesukladnost i za sva zapažanja otvoren je „Zapis o nesukladnim izlazima i poduzetim radnjama“ na osnovi kojih se provodi postupak popravnih radnji za zatvaranje nesukladnosti i zapažanja.

Na osnovi takvog utvrđenog stanja upravljanje nesukladnim izlazima-nesukladnostima i popravnim radnjama može se pozitivno ocijeniti.

9. Ocjena rezultata praćenja i mjerenja

Praćenje ostvarenja ciljeva prema „Godišnjem planu Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu“ provodilo se periodičnim upisom (mjesečno, tromjesečno, godišnje) pokazatelja ciljnih vrijednosti. Kroz zapis „Godišnji plan Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu - Praćenje i analiza ostvarenja ciljeva“ Uprava periodično prati i analizira aktualno stanje.

Za ocjenu rezultata praćenja i mjerenja posebno su važni podaci iz procesa „Informiranje i priključenje korisnika na sustav javne vodoopskrbe i/ili javne odvodnje“ i „Upravljanje odnosima s korisnicima“.

Tijekom 2025. godine Odjel odnosa s korisnicima zaprimio je 1.498 zahtjeva za priključenje novih korisnika na sustav javne vodoopskrbe i javne odvodnje. Po zaprimljenim zahtjevima izrađeno je 1.144 ugovora o priključenju.

Tijekom 2025. prijavljeno je 659 novih korisnika na vodoopskrbni sustav te 1.014 novih korisnika usluge odvodnje. U nove korisnike spadaju potrošači kojima su u 2025. izvedeni radovi na priključenju na sustav vodoopskrbe i odvodnje te su isti bili obračunati i fakturirani, bez obzira na vrijeme podnošenja zahtjeva i sklapanja ugovora. Tijekom 2024. aktivirane su aglomeracije Mursko Središće i Donja Dubrava zbog čega je zabilježen značajan porast korisnika odvodnje, dok se aktivacije novih korisnika odvodnje u više naselja prema projektima NPOO očekuju u 2026.

Privatnim korisnicima u kategoriji domaćinstva tijekom 2025. izdano je 437.072 računa za vodne usluge na temelju mjesečnih te izuzetno dvomjesečnih očitavanja vodomjera. U kategoriji gospodarstva izdano je 21.809 računa u 2025.

U kategoriji gospodarstva smanjena je potrošnja vode za 0,96 % - potrošnja u 2024. iznosila je

953.648 m³, dok je u 2025. zabilježena potrošnja od 944.517 m³.

Kod kategorija ustanova i udruga u 2025. primjetno je povećanje od 6,09 %, potrošnja je u 2024. iznosila 314.536 m³, dok je 2025. isporučeno je 333.685 m³.

Prema očitanjima vodomjera u 2025. u kategoriji domaćinstva iskazano je povećanje potrošnje od 2,83 %, potrošnja vode je iznosila 3.735.461 m³ u 2024., dok je u 2025. godini iznosila 3.841.011 m³. U prosincu 2025. godine očitavanje vodomjera za 8.115 potrošnih mjesta izvršeno je pomoću sustava daljinskog očitavanja vodomjera te je proces daljinskog očitavanja u potpunosti prebačen na radnike Međimurskih voda d.o.o. čime se osigurala neovisnost procesa od vanjskih izvođača. Procesom daljinskog očitavanja vodomjera omogućuje se izdavanje računa za vodne usluge prema točnim i transparentnim podacima te se samim time postiglo veće zadovoljstvo i povjerenje korisnika. Broj potrošnih mjesta s daljinskim očitanjem porastao je za 2.407 u usporedbi s krajem 2024.

Kontinuirano raste broj korisnika koji se odlučuju za suvremene načine plaćanja i dostave računa putem internet bankarstva određenih banaka, kao i servisa ePošta Hrvatske pošte i KeksPay Erste banke – 930 korisnika s 31.12.2025 (693 korisnika s 31.12.2024).

Sustav izravnih terećenja prema SEPA pravilima koristi 1.522 korisnika, dok mogućnost pristupanja podacima o potrošnji i naplati vodnih usluga za korisnike Međimurskih voda d.o.o. putem sustava e-građani koristi sve veći broj korisnika te su povratne informacije o istome vrlo pozitivne.

Uslugu dostava računa za vodne usluge direktno na adrese elektronske pošte korisnika s krajem 2025. koristi 2.751 korisnika (krajem 2024. koristi 2.397 korisnika).

Na osnovi analize Uprava daje pozitivnu ocjenu rezultata praćenja i mjerenja.

10. Ocjena rezultata audita

Interni audit ISK proveden je 20.4.2026, 21.4.2026. i 22.4.2026. godine, u skladu s „Planom audita Integriranog sustava kvalitete“ u „Godišnjem planu Integriranog sustava kvalitete za 2026. godinu“, te u skladu s „Aktivnostima Tima za interni audit“ u „Planu aktivnosti integriranog sustava kvalitete za 2026. godinu“, prema „Programu internog audita“ (od 10.4.2026.).

Opseg provedenog internog audita:

- Interni audit zatvaranja nesukladnosti i zapažanja sa prethodnih audita.
- Interni audit ostvarenja ciljeva Godišnjeg plana Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu.
- Interni audit Integriranog sustava kvalitete.

Ostvareni ciljevi provedenog internog audita:

- Utvrđena sukladnost Integriranog sustava kvalitete s zahtjevima norme ISO 9001.
- Utvrđena sukladnost Integriranog sustava kvalitete s zakonskim i ostalim zahtjevima te zahtjevima dokumentacije procesa Integriranog sustava kvalitete.
- Provjeren status popravnih radnji te zatvorene nesukladnosti i zapažanja s prethodnih audita.
- Utvrđen stupanj ispunjenosti ciljeva i učinkovitost Integriranog sustava kvalitete analizom ostvarenja ciljeva Godišnjeg plana Integriranog sustava kvalitete za 2025. godinu.
- Utvrđene prilike za poboljšanje procesa Integriranog sustava kvalitete.
- Utvrđeni podaci za Upravinu ocjenu Integriranog sustava kvalitete.

Na osnovi analize „Izvještaja o internom auditu“ (od 30.4.2026.) **ocjenjuje se da je interni audit proveden uspješno, u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001 i zahtjevima dokumentacije Integriranog sustava kvalitete, planom i programom internog audita te da su ostvareni svi ciljevi internog audita.**

Za utvrđena zapažanja i prilike za poboljšanja će se prema analizi Uprave i odgovornih osoba procesa provesti potrebni popravci i aktivnosti, čime se postiže kontinuirano poboljšavanje procesa Integriranog sustava kvalitete (sustava upravljanja kvalitetom).

11. Ocjena mjerljivih rezultata vanjskih dobavljača

Vanjski dobavljači za potrebne robe, usluge i radove ugovaraju se po provedenim postupcima javne nabave i jednostavne nabave, sukladno zakonskim i ostalim zahtjevima utvrđenim kroz proces „Upravljanje nabavom“ i „Pravilnik o provedbi postupaka jednostavne nabave“ društva Međimurske vode d.o.o.

U dokumentaciji o javnoj nabavi i pozivu za ponudu u jednostavnoj nabavi određuju se svi važni zahtjevi i specifikacije za nabavu roba, usluga i radova. U postupcima jednostavne nabave, kao prilog pozivu, ponuditeljima se dostavlja i „Upitnik za ponuditelje u postupku nabave: Upravljanje kvalitetom“.

Ponude se pregledavaju, analiziraju i ocjenjuju sukladno postavljenim zahtjevima. Kao najpovoljnija ponuda odabire se valjana ponuda prema kriterijima za odabir ponude (mjerljivim pokazateljima).

Dobavljači se, u postupcima jednostavne nabave, vrednuju i evidentiraju u „Listi odobrenih dobavljača“. Odgovorne osobe sudjeluju u analizi, ocjeni i izvještaju o izvršenja ugovora.

Analizom se može **potvrditi pozitivna ocjena mjerljivih rezultata vanjskih dobavljača.**

12. Ocjena primjerenosti resursa

Prema „Izvještaju o upravljanju ljudskim resursima za 2025. godinu“ Društvo Međimurske vode d.o.o., s danom 31.12.2025., zapošljavalo je 179 radnika. Broj radnika u odnosu na prethodnu 2024. (kada je bilo 172 radnika) veći je za sedam radnika, što iznosi 4,07 %. Trend broja radnika, u razdoblju 2014.-2025.godine, pokazuje stalni rast broja radnika, čime se osiguravaju povećane potrebe za ljudskim resursima s obzirom na porast obima poslova razvojem sustava javne vodoopskrbe, javne odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda.

Prema „Izvještaju o upravljanju financijskim resursima za 2025. godinu“ Društvo je tijekom poslovne 2025. godine ostvarilo ukupni prihod u iznosu od 15.263.943 €, što je za 19,28 % više od ukupnog prihoda ostvarenog u prethodnoj 2024. godini. Rashodi (15.250.341 €) manji su za 0,089% od prihoda, čime su osigurane potrebe za financijskim resursima.

Ostvaren je godišnji prihod po radniku u iznosu od 85.273 €, što je više za 14,61 više % u odnosu na prethodnu 2024. godinu.

Osiguravana je kontinuirana dostupnost, sigurnost i funkcionalnost informacijsko-komunikacijskog sustava (ukupno godišnje vrijeme nefunkcionalnosti iznosilo je svega dva (2) sata).

Na osnovi analize izvještaja i podataka o upravljanju procesima ISK **svi potrebni resursi** (ljudski resursi, financijski resursi, tehnički resursi (objekti, vozila, strojevi, alati, mjerni uređaji i dr.), informacijsko-komunikacijski resursi, energetski i drugi resursi, **dostupni su za planirano funkcioniranje Društva. Svi potrebni i utvrđeni resursi ocjenjuju se kao primjereni za učinkovito upravljanje kvalitetom te cjelokupnim poslovanjem društva Međimurske vode d.o.o.**

13. Ocjena djelotvornosti mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama

Za sve procese ISK, u skladu sa strategijama, postavljeni su operativni godišnji ciljevi procesa, za koje je napravljena aktualna procjena rizika za ostvarenje tih ciljeva.

Primjenom prikladnih metoda i alata procijenjena je vrijednost početnog (inherentnog) rizika (na skali 1-25), kao umnožak posljedice i vjerojatnosti štetnog događaja koji bi mogao imati utjecaj na ostvarenje cilja.

Određene su i ocijenjene kontrolne (zaštitne) mjere kojima se može smanjiti početni rizik te svesti na mjeru prihvatljivog rezidualnog rizika.

Tako su procijenjeni i ostali rizici, te utvrđene kontrolne mjere.

Analizom mjera može se pozitivno ocijeniti djelotvornosti mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama.

14. Ocjena provedenih prilika za poboljšavanje

U postupku periodičnog audita tijekom 2025. godine istaknuta je jedna (1) prilika za poboljšavanje. U postupku internog audita tijekom 2025. godine, prema „Izveštaju o internom auditu“ (16.5.2025.), istaknuto je trinaest (13)) prilika za poboljšavanje.

U internom auditu tijekom 2026. godine potvrđena je implementacija utvrđenih prilika za poboljšavanje i na osnovi njih i uočenih poboljšanja uspješnosti procesa i cijelog ISK, pa se **provedba prilika za poboljšavanje procesa i sustava može ocijeniti pozitivno.**

15. Ocjena usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima

Integrirani sustav kvalitete ocjenjuje se usklađenim s utvrđenim zakonskim i ostalim zahtjevima, jer su svi procesi ISK pojedinačno usklađeni s utvrđenim zakonskim i ostalim zahtjevima, u skladu s procesom ISK „Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima“.

Ostvaren je godišnji cilj procesa „Upravljanje zakonskim i ostalim zahtjevima“: „Provedba zakonskih i ostalih zahtjeva u procesima“, sa pokazateljem ostvarenja cilja „Broj neusklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima u procesima“, ciljna vrijednost: „3, najviše, ukupno godišnje“.

Pozitivna ocjena usklađenosti ISK s zakonskim i ostalim zahtjevima zasniva se na godišnjim izvještajima o upravljanju procesima ISK, nalazima internog audita ISK zapisanim u „Izveštaju o internom auditu“ i zapisnicima o vanjskim inspekcijskim nadzorima.

16. Ocjena prikladnosti politike Integriranog sustava kvalitete

Politika Integriranog sustava kvalitete ocjenjuje se kao prikladna.

Politika Integriranog sustava kvalitete utvrđena je u Priručniku Integriranog sustava kvalitete, kao posebno poglavlje priručnika.

Politika ISK, kao i cijeli dokument „Priručnik Integriranog sustava kvalitete“ dostupni su radnicima kroz lokanu računalnu mrežu, a zainteresiranim stranama javno je dostupna na službenoj web stranici društva Međimurske vode d.o.o. na adresi:

<https://www.medjimurske-vode.hr/sustavi-kvalitete/>

Aktualna verzija Politike ISK (od 30.1.2026.) izmijenjena je i dopunjena:

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:

- 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 ocjenjuje se kao prikladna.

17. Prilike i mogućnosti za poboljšavanje Integriranog sustava kvalitete

Prilike za poboljšanje procesa uočene u internom auditu, kao i prilike za poboljšanje istaknute u periodičnom auditu, analizirat će Uprava i odgovorne osobe procesa, te **po mogućnosti i potrebi implementirati određene prilike u procese i Integrirani sustav kvalitete.**

18. Moguća potreba za promjenama u Integriranom sustavu kvalitete

U slučaju promjena u organizaciji društva Međimurske vode d.o.o. moguće su određene potrebe za usklađivanjem i promjenama u Integriranom sustavu kvalitete.

S obzirom na pripremu i donošenje nove revizije norme ISO 9001:2026 moguće su pripreme za usklađivanje dokumentacije Integriranog sustava kvalitete sa novim zahtjevima norme.

19. Potrebni resursi za Integrirani sustav kvalitete

Potrebni ljudski resursi za ISK osiguravaju se od zaposlenih radnika, shodno utvrđenim odgovornostima i ovlastima odgovornih osoba ISK, uz njihovo kontinuirano usavršavanje i izobrazbu. Potrebni informacijsko-komunikacijski resursi za ISK osiguravaju se kroz informacijski sustav društva Međimurske vode d.o.o. Potrebni tehnički resursi za ISK osiguravaju se iz tehničkih potreba organizacijskih jedinica i procesa, u skladu s planovima i programima organizacijskih jedinica i procesa ISK. Potrebni financijski resursi za ISK osiguravaju se iz poslovanja društva Međimurske vode d.o.o.

20. SWOT analiza Integriranog sustava kvalitete

Unutarnje snage (Strengths):

- Uspostavljen i održavan ISK prema normi ISO 9001:2015 i zakonskim zahtjevima.
- Visoka razina zadovoljstva korisnika (prosječna ocjena 4,30/5).
- Visok stupanj ostvarenja ciljeva (80,64 %) i poboljšanja procesa (84,21 %).
- Dokazana učinkovitost upravljanja procesima i pozitivna ocjena ukupnog sustava.
- Izvrsna kvaliteta vode i sustavni nadzor (gotovo svi uzorci sukladni propisima).
- Učinkovito upravljanje nesukladnostima i popravnim radnjama (sve zatvorene).
- Uspješno proveden interni audit.
- Stabilni i dostatni resursi (ljudski, financijski, tehnički, IT).
- Kontinuirano upravljanje rizicima i prilikama uz provedbu učinkoviti mjera za smanjenje rizika.
- Pozitivna ocjena dobavljača i kontrolirani proces nabave.
- Digitalizacija poslovanja (daljinsko očitavanje vodomjera, e-usluge).
- Usklađenost sa zakonskim i regulatornim zahtjevima.

Unutarnje slabosti (Weaknesses):

- Neostvareni svi ciljevi.
- Relativno velik broj reklamacija vezanih uz očitavanja i račune.
- Ovisnost dijela procesa o ljudskom faktoru (ručno očitavanje, pogreške unosa).
- Postojanje zapažanja i potrebe za kontinuiranim poboljšanjima procesa.
- Potreba za stalnim ažuriranjem dokumentacije i procedura ISK.

Vanjske prilike (Opportunities):

- Daljnja digitalizacija (širenje daljinskog očitavanja, e-usluge, automatizacija procesa, sustavna primjena umjetne inteligencije AI).
- Rast broja korisnika i priključaka (širenje sustava odvodnje i vodoopskrbe).
- Projekti financirani iz NPOO i drugih razvojnih programa.
- Unaprjeđenje odnosa s korisnicima kroz digitalne kanale i transparentnost.
- Prilagodba novoj normi ISO 9001:2026 kao prilika za unapređenje sustava.
- Daljnje poboljšanje energetske učinkovitosti i upravljanja resursima.
- Implementacija inovativnih tehnologija u upravljanju vodnim sustavima.
- Jačanje suradnje sa zainteresiranim stranama.

Vanjske prijetnje (Threats):

- Promjene zakonskih i regulatornih zahtjeva (potreba prilagodbe sustava).
- Nova revizija norme ISO 9001 (rizik nepravovremene prilagodbe).
- Rizici vezani uz sigurnost vode i okoliš.
- Kibernetički rizici i sigurnost informacijskog sustava.
- Klimatske promjene i utjecaj na dostupnost i kvalitetu vode.
- Povećani zahtjevi korisnika i očekivanja kvalitete usluge.
- Ovisnost o dobavljačima i tržišnim uvjetima.
- Inflacija i rast troškova poslovanja.

21. Zaključak Uprave ocjene

Upravljanje Integriranim sustavom kvalitete može se ocijeniti učinkovitim i djelotvornim, jer su sa planiranim resursima ostvareni planirani ciljevi.

Na osnovi provedenog godišnjeg preispitivanja Integriranog sustava kvalitete (ISK) za 2025. godinu utvrđeno je da se sustavom upravlja u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015 te zakonskim i ostalim zahtjevima.

Svi ključni elementi sustava – uključujući upravljanje procesima, resursima, rizicima i prilikama, upravljanje nesukladnostima, rezultati audita te zadovoljstvo korisnika – ocijenjeni su pozitivno, što potvrđuje prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava.

Postignuti rezultati, uključujući visoku razinu zadovoljstva korisnika te visok stupanj ostvarenja ciljeva i kontinuirana poboljšanja procesa, potvrđuju da ISK učinkovito podupire strateško usmjerenje Društva te osigurava kvalitetno i sigurno pružanje vodnih usluga.

Integrirani sustav kvalitete je stabilan i pouzdan sustav koji omogućuje kontrolirano i uspješno upravljanje svim ključnim poslovnim procesima, uz osiguranu dostupnost potrebnih resursa te visoku razinu usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima.

Istodobno su prepoznate prilike za daljnje unaprjeđenje sustava, osobito u području:

- nastavka digitalizacije i automatizacije procesa, uz sustavnu primjenu suvremenih tehnologija, posebno mogućnosti primjene umjetne inteligencije (AI).
- smanjenja operativnih pogrešaka,
- jačanja otpornosti na vanjske rizike (okolišne, kibernetičke, regulatorne),
- pravovremene prilagodbe novoj reviziji norme ISO 9001:2026.

Uprava zaključuje da Integrirani sustav kvalitete čini osnovu za daljnji razvoj kvalitete i sigurnosti te kontinuirano poboljšavanje u skladu s načelima upravljanja kvalitetom i strateškim ciljevima.