



Zagorski vodovod d.o.o.

za javnu vodoopskrbu i odvodnju

INTEGRIRANI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM, ZAŠTITOM OKOLIŠA I SIGURNOŠĆU HRANE ZA LJUDSKU POTROŠNJU

U Zagorskom vodovodu d.o.o. Zabok, 2015. godine uspostavljen je integrirani sustav upravljanja koji objedinjuje Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, Sustav zaštite okoliša ISO 14001:2015 i Sustav upravljanja sigurnošću vode za ljudsku potrošnju ISO 22000:2005.

Uspostavljenim integriranim sustavom upravljanja, Zagorski vodovod potvrđuje svoju kompetentnost na tržištu i prepoznatljivost u društvenoj zajednici.

Integrirani sustav upravljanja sadrži standardizirane alate za analiziranje rizika, smanjivanje utjecaja rizika na poslovanje te mnoštvo ostalih smjernica koje direktno utječu na unapređenje i efikasnost poslovnih procesa.

Svoje namjere i opredijeljenost vezane za kvalitetu, okoliš i sigurnost vode za ljudsku potrošnju Uprava Društva izrazila je kroz Politiku kvalitete, Politiku zaštite okoliša i Politiku sigurnosti vode za ljudsku potrošnju, koje su primjerene okruženju u kojem djelujemo i podupiru našu misiju, viziju i strategiju.

Rad na projektu uvođenja integriranog sustava upravljanja trajao je nekoliko mjeseci u kojem su razdoblju stvoreni svi preduvjeti te u potpunosti zadovoljeni svi zahtjevi kako bi se moglo pristupiti certifikacijskom auditu u cilju provjere da li integrirani sustav upravljanja u Zagorskom vodovodu udovoljava postavljenim zahtjevima ISO normi 9001:2015, 14001:2015. i 22000:2005.

Tijekom travnja 2016. proveden je certifikacijski audit sustava od strane certifikacijske kuće SGS Zagreb, te je Zagorski vodovod d.o.o. ishodio certificate normi 9001:2015., 14001:2015. i 22000:2005.

Audit tim izrazio je posebno zadovoljstvo viđenim i izrekao pohvalu na cjelokupnu dokumentaciju sustava, posebno na razradi procesa i provedbi analize rizika i prilika vezanih uz kontekst organizacije, zainteresirane strane i okruženje.

**Predstavnik Uprave za integrirani sustav
upravljanja kvalitetom, sigurnošću vode
za ljudsku potrošnju i okolišem**

Željko Hren, ing. građ.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM ISO 9001:2015

Zagorski vodovod d.o.o. je krajem 2015. godine uveo u svoje poslovanje sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015. Razlog uvođenja, a nadasve održavanja i usavršavanja je spoznaja o potrebi poboljšanja vlastite organizacije i djelovanja, a sve u cilju što efikasnijeg zadovoljavanja potreba korisnika naših usluga.

U svrhu operativnog vođenja, stalnog unapređivanja i nadzora nad primjenom sustava, Uprava Društva je 09.10.2015., imenovala Voditeljicu sustava upravljanja kvalitetom, Senku Vorih, Izvršnu direktoricu za računovodstvo, financije i komercijalu, koja je neovisno o svojim ostalim obvezama i odgovornostima, odgovorna za:

- sudjelovanje u donošenju politike i ciljeva sustava upravljanja kvalitetom
- sudjelovanje u utvrđivanju opsega sustava te analizi vanjskog i unutrašnjeg okruženja
- sudjelovanje pri imenovanju vlasnika procesa
- identificiranje poslovnih procesa i utvrđivanje njihova međuodnosa (izrada repozitorija procesa)
- utvrđivanje rizika i prilika te upravljanje rizicima i prilikama procesa kvalitete
- osiguranje da su ispunjeni i održavani zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom
- održavanje i/ili utvrđivanje zapisa o kvaliteti
- planiranje i provedbu izobrazbi iz područja kvalitete
- upravljanje zakonskim zahtjevima i ostalim zahtjevima zainteresiranih strana koji se mogu primijeniti na kvalitetu
- praćenje i mjerenje i/ili utvrđivanje ključnih pokazatelja procesa i značajki radnji koje mogu imati značajan utjecaj na kvalitetu
- organiziranje i nadzor rada članova tima za kvalitetu
- pripremu i nadzor nad provođenjem internog audita sustava upravljanja kvalitetom
- praćenje i analizu podataka o rezultatima sustava upravljanja kvalitetom
- analizu i rješavanje problema kvalitete
- pokretanje i nadzor popravni radnji iz područja svog djelovanja
- osiguranje potrebnih ulaznih podataka i izvještaja za provođenje upravine ocjene

Odlukom Uprave 09.10.2015. imenovan je i Tim za kvalitetu kojeg čine:

- Senka Vorih dipl.oec, Izvršna direktorica za računovodstvo, financije i komercijalu - voditeljica tima
- Jasmina Ricijaš, dipl.iur. Rukovoditelj sektora Općih i pravnih poslova
- Marina Mihovilić, dipl.oec. Rukovoditelj odjela Računovodstvo i financije
- Krunoslav Cigula, ing.građ. Rukovoditelj odjela Vodoopskrbe
- Milan Škrnjug, ing.građ. Rukovoditelj odjela tehničke podrške i upravljanja investicijama
- Mladen Kurečić, dipl.ing.građ. Rukovoditelj odjela Odvodnje
- Josip Benković dipl.ing. Rukovoditelj voznog i strojnog parka
- Srebrenka Vidović, dipl.ing.kem. Rukovoditelj kontrole kvalitete vode
- Blaženka Petrovečki, ing.stroj. Rukovoditelj Nabave i skladišta
- Neven Krajačić, struč.spec.oec. Rukovoditelj odjela Odnosi s korisnicima

Neovisno o svojim ostalim obvezama i odgovornostima članovi tima su odgovorni za:

- sudjelovanje u provedbi identifikacije i ocjene rizika i prilika procesa integriranog sustava,
- sudjelovanje u identifikaciji zakonske regulative i ostalih primjenjivih propisa te provjera usklađenosti sa istim, svaki tim iz područja svog djelovanja

- praćenje i mjerenje ključnih aktivnosti i djelatnosti koje mogu imati značajan utjecaj na kvalitetu
- sudjelovanje u izobrazbama
- komuniciranje utvrđenih nesukladnosti, planiranih i provedenih popravnih radnji
- praćenje i analizu podataka o rezultatima sustava upravljanja kvalitetom
- pokretanje i nadzor popravnih radnji iz područja sustava upravljanja kvalitetom
- održavanje i/ili utvrđivanje zapisa sustava upravljanja kvalitetom

Rad na projektu uvođenja sustava upravljanja po ISO normi 9001:2015 trajao je nekoliko mjeseci u kojem su razdoblju stvoreni svi preduvjeti te u potpunosti zadovoljeni svi zahtjevi međunarodne norme ISO 9001:2015 kako bi se moglo pristupiti certifikacijskom auditu u cilju provjere da li sustav upravljanja u Zagorskom vodovodu udovoljava postavljenim zahtjevima ISO normi.

Sustav je uspješno certificiran 06.04.2016. i 13.04.2016.godine, od strane certifikacijske kuće SGS Zagreb, te je ishođen certifikat norme ISO 9001:2015.

Sustav održavamo i kontinuirano poboljšavamo primjenom kriterija definiranih Priručnikom o integriranom sustavu upravljanja i Priručnikom za procese.

Uspješnost stalnog poboljšavanja prati se periodičkim ocjenama sustava od strane voditeljice sustava za kvalitetu i njezinog tima te stalnom analizom podataka.

Voditeljica sustava Upravljanja kvalitetom:

Senka Vorih, dipl. oec.

SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM ISO 14001

U Zagorskom vodovodu d.o.o. Zabok, 2013. godine uspostavljen je Sustav upravljanja okolišem u skladu sa zahtjevima norme ISO 14001:2004. Početkom 2016. godine uspješno je provedena tranzicija na normu ISO 14001:2015 koja je objavljena u rujnu 2015. godine. U travnju 2016. godine certifikacijska kuća SGS Adriatica provela je certifikacijski audit, te je Zagorski vodovod d.o.o. ishodio certifikat za normu ISO 14001:2015.

Certifikacijom su obuhvaćeni svi procesi koji se odvijaju u Zagorskom vodovodu d.o.o., Zabok, a vezano uz proizvodnju i distribuciju vode za ljudsku potrošnju, te upravljanje sustavom za prikupljanje i pročišćavanje otpadnih voda.

Politikom Sustava upravljanja okolišem Uprava je izrazila namjere i opredijeljenost vezanu za zaštitu okoliša.

Sustav upravljanja okolišem uspostavljen je u skladu sa zahtjevima norme ISO 14001, uzimajući u obzir zakonske i druge regulatorne zahtjeve, okruženje, aspekte i utjecaje povezane s našim aktivnostima, potrebe svih zainteresiranih strana, ciljeve, poslovne procese i postojeću organizacijsku strukturu Zagorskog vodovoda d.o.o., Zabok.

Neprestano se poduzimaju radnje za poboljšanje učinkovitosti sustava.

Tijekom 2016. godine proveden je interni audit Sustava. Na odgovarajući način se otklanjaju utvrđene nesukladnosti, te su korektivne radnje učinkovite.

Ciljevi vezani uz upravljanje okolišem razrađeni su kroz planove postignuća cilja.

U 2016. godini Uprava je postavila pojedinačne ciljeve upravljanja okolišem, koji su realizirani u predviđenom roku.

Uspostavljen je i redovito se provodi nadzor i mjerenja učinaka na okoliš što uključuje:

- nadzor nad ostvarivanjem ciljeva upravljanja okolišem,
- nadzor nad značajnim aspektima okoliša i
- prikupljanje i analiziranje podataka o provedenim nadzorima i mjerenjima dostatnih za provođenje popravnih i preventivnih radnja.

Voditeljica sustava Upravljanja okolišem

Đurđica Ružak, dipl.iur.

SUSTAV SIGURNOST VODE ZA LJUDSKU POTROŠNJU ISO 22000

Sukladno Zakonu o vodi za ljudsku potrošnju (NN 56/13) te Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o vodi za ljudsku potrošnju (NN 64/15) čl. 15 st 2 Zagorski vodovod uspostavio je 2007.g. sustav samokontrole zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju na osnovi sustava analize opasnosti i kritičnih kontrolnih točaka – HACCP sustav. Dugogodišnja primjena HACCP sustava doprinijela je potpunoj implementaciji i velikom poboljšanju u upravljanju zdravstvenom ispravnošću vode u Zagorskom vodovodu, no obzirom da HACCP sustav više nije mogao odgovoriti na sve izazove u kontroli zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju, odlučeno je uvesti normu za sigurnost hrane - HRN EN ISO 22000 kako bi se postigla još veća sigurnost. Norma HRN EN ISO 22000 implementirana je u integrirani sustav upravljanja.

Sukladno zahtjevima već navedene norme provedena je nova analiza opasnosti te napravljena osuvremenjena procedura za (izrađena je nova radna uputa) za opoziv proizvoda tj. vode za ljudsku potrošnju, a definirani su dokumentirani postupci, radne upute, planovi i obrasci te preduvjetni programi prema smjernicama Codex alimentarius i Pravilnika o sanitarno tehničkim, higijenskim te drugim uvjetima koje moraju zadovoljavati vodoopskrbni objekti (NN 44/14) koji se redovito primjenjuju u svrhu osiguranja zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju. Preduvjetni programi se redovito primjenjuju i odnose se na proces proizvodnje i distribucije vode za ljudsku potrošnju.

Sukladno Pravilniku o pravilima uspostave sustava i postupaka temeljenih na načelima HACCP sustava (NN 68/15), a koji proizlazi iz Zakona o higijeni hrane i mikrobiološkim kriterijima za hranu (NN 81/13) čl. 22 st 1, 2, 3, 4 i 5 redovito se provode periodičke verifikacije sukladno Planu periodičkih verifikacija propisanom u sustavu upravljanja sigurnosti hranom.

Unutar sustava vode za ljudsku potrošnju određena su prikladna mjesta i učestalost uzorkovanja vode u svrhu kontrole njezine zdravstvene ispravnosti – Godišnji plan uzorkovanja neprerađene vode, prerađene vode prije isporuke potrošačima te vode u razvodnoj mreži.

Za 2016.g. završen je Plan periodičkih verifikacija tj. sve planirano u planu je odrađeno na način da su obišta sva izvorišta i vodospreme (u dogovoru s rukovoditeljem vodoopskrbe i ostalim članovima tima), prekontrolirani zapisi te obavljene sve potrebne edukacije. Na temelju obilazaka, a sukladno planu periodičkih verifikacija podignute su nesukladnosti u sustavu koje će se rješavati sukladno financijskim i ljudskim resursima prema rokovima kroz ciljeve koje smo definirali u Godišnjem planu upravljanja sigurnosti vode za ljudsku potrošnju. Neke podignute nesukladnosti već su u toku rješavanja, a neke su završene.

Nadzorni audit proveden je od strane certifikacijske kuće SGS-a 06.04.2016.g. i 13.04.2016.g. bez nesukladnosti u sustavu uz pohvale auditora.

Tijekom 2016.g. bilo je posjeta sanitarne inspekcije. 27.01.2017.g. – iznenadno uzorkovanje – hidrant kraj kavane Maksimilijan, ul. V. Šipeka, Stubičke Toplice – Analitičko izvješće bilo je sukladno zakonskoj regulativi.

29.04.2016.g. – službena revizija HACCP sustavan - 08.08.2016.g. završeno izvješće o reviziji. Podignute su dvije nesukladnosti i predloženo 11 mjera poboljšanja. Obje nesukladnosti su uklonjene kao i sve mjere poboljšanja.

30.08.2016.g. – inspekcijski nadzor na izvorištu Belečka Selnica. Nije pronađena ni jedna nesukladnost, a ni predložena jedna mjera poboljšanja.

17.11.2016.g. – službena kontrola od strane državne sanitarne inspekcije – uzeti uzorci vode za ljudsku potrošnju u caffe bar-u City Caffè, Zivtov trg 14 i na vodospremi Zabok – Analitička izvješća bila su sukladna zakonskoj regulativi.

14.02.2017.g. - izvršen inspekcijski pregled zbog ciljanog inspekcijskog nadzora održanog 29.04.2016.g. Pregledane su uklonjene nesukladnosti i 11 mjera poboljšanja. Utvrđeno je da su nesukladnosti otklonjene i provedene sve mjere poboljšanja.

U toku 2016.g. rad cijelog tima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju bio je vrlo uspješan što se može vidjeti iz opsežne dokumentacije sustava, provedenih sastanaka, provedenih propisanih postupaka, radnih uputa, planova i zapisa koji su sukladni zakonskoj regulativi te normi za sigurnost hrane.

**Voditeljica sustava sigurnost hrane
za ljudsku potrošnju**

Srebrenka Vidović, dipl. ing. kem.