



ŠUŠNIĆ

Šušnić d.o.o. za poslovno savjetovanje

Sjedište: HR-51000 Rijeka, Brdo 13

Ured: HR-51000 Rijeka, F. Čandeka 46/3

Tel 00 385 51 459 999

Mob 00 385 91 20 20 850

Email sasa.susnic@ri.t-com.hr

Web www.susnic.hr

Oznaka uredskog dokumenta: **MG 21/2017**

Rijeka, 17. svibanj 2017. godine

VODOVOD I KANALIZACIJA OGULIN d.o.o.

47 300 Ogulin, I. G. Kovačića 14

n/p gospodin Zdravko Paušić

**Predmet: Interni audit - izvješće,
d o s t a v l j a s e.**

Poštovani,

dana **11. travnja 2017. godine** obavljen je interni audit sustava upravljanja kvalitetom i HACCP sustava u Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, o čemu je sačinjeno ovo izvješće koje sadrži zapažanja poslovnog savjetnika i preporuke koje su u skladu s normom ISO 9001:2008 Sustavi upravljanja kvalitetom - zahtjevi, zakonskim propisima i dokumentom CAC RCP-1 (1969), rev.4 (2003).

Interni audit proveden je s ciljem provjere usklađenosti sustava sa zahtjevima gore navedenih dokumenata, tako da su metodom uzorka uzeti u obzir obavezni dokumentacijski i praktični aspekti, provjereni su statusi opservacija s nadzornog audita sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008 i HACCP sustava provedenog 04/11/2016 godine te internog audita sustava provedenog 19/09/2016 i učinjena poboljšanja.

PREGLED STANJA U ODNOSU NA PRETHODNO RAZDOBLJE

- S prisutnim zaposlenicima društva razgovarano je o zahtjevima novog izdanja norme ISO 9001:2015 te su uzeti podaci za izradu konteksta društva, zainteresiranih strana društva, rizika poslovanja, organizacijskog znanja, svijest osoba koje izvode poslove pod nadzorom organizacije. Poslovni savjetnik izradit će prijedloge dokumentacije te ih dostaviti na korekciju.
- INSPEKCIJSKI NADZOR – Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 27/03/2017, predmet nadzora – postupanje s otpadom, zaštita zraka i ostalo po dužnosti. Završno utvrđivanje: nije obavljen program praćenja stanja okoliša u dijelu praćenja podzemnih voda i program praćenja kvalitete zraka. Stranka je dužna ustrojiti Očevidnik o nastanku i tijeku prema

stranica 1/5

- implementacija ISO normi i HACCP sustava
- edukacija
- vještačenja
- optimizacija procesa
- nutricionizam

Društvo upisano u registar T.S. u Rijeci; MBS 040268887
Temeljni kapital od 20.000,00 kuna uplaćen u cijelosti
IBAN HR8524020061100591053 (Erste Bank)
OIB: 32325007648
Uprava: Saša Šušnić



posebnom propisu koji regulira gospodarenje otpadom. Nije ustrojen Očevidnik mulja na ONTO obrascu.

Prema zaključku Registar onečišćavanja okoliša i Godišnji očevidnik o korištenju mulja su riješeni, a rješavanju ostalog dijela će se pristupiti po dobivanju Rješenja inspektora.

- Novih zapošljavanja u proteklom periodu nije bilo.
- Zbog dugotrajno niskih temperatura tijekom zimskih mjeseci dio cjevovoda je popucao pa se sanacije gubitaka odvijaju i danas.

STATUS OPSERVACIJA SA NADZORNOG AUDITA BVC-A PROVEDENOG 04/11/2016

Status opservacija naveden je plavom bojom

HACCP SUSTAV

OPS 1: Plan edukacije zaposlenika potrebno je raditi za tekuću godinu, tj. potrebno je predvidjeti minimalno edukaciju poput higijenskog minimuma za koje se inače vodi evidencija i točno je poznato u kojem periodu koliko zaposlenika mora pohađati isti.

Prokomentirana je opservacija te je dogovoreno da će Plan edukacije i dalje ostati generički (vrijedit će za više godina, što će Poslovni savjetnik dodatno pojasniti u planu). Kako se za pojedine edukacije vode evidencije s popisom obveznika i terminima te do sad nije bilo problema u izvršavanju Plana, dogovoreno je da se zadrži postojeća praksa. Izrada godišnjeg Plana edukacije dodatna je obaveza, a ne pridonosi poboljšanju u praksi ili dokumentaciji.

ISO 9001:2008

OPS 1: Temeljem dobivenih rezultata web ankete o zadovoljstvu kupaca nije moguće poduzeti nikakve naknadne mjere obzirom da uglavnom nezadovoljni korisnici nisu dali svoj komentar, niti je moguće zaključiti koji je uzrok njihovog (djelomičnog) nezadovoljstva.

Anketa zadovoljstva potrošača je i dalje na web stranici (skraćena i kompletna verzija) i na blagajni društva. Dogovoreno je da se anketa zadovoljstva potrošača pošalje na adrese većih potrošača (cca 10 njih) te da se zaduži odgovorna osoba društva koja će poticati potrošače na ispunjavanje ankete.

Skraćenu anketu na web stranici društva do sad je ispunilo 65 potrošača od kojih je 35 zadovoljno, 10 je srednje zadovoljno, a 20 je nezadovoljnih (ali se također ne navodi razlog nezadovoljstva).

OPS 2: Analiza ankete zadovoljstva radnika provedena je na preporuku auditora, međutim temeljem dobivenih nalaza ankete nisu doneseni nikakvi zaključci niti poduzete mjere.

Od 50 anketa zadovoljstva radnika, ispunjeno je 20 anketa. Prema dobivenim podacima, obradom, vidljivo je da po svih 7 pitanja je izraženo zadovoljstvo. Za svih 7 pitanja rezultati za ocjene 1 i 2 su 5-10%, a ocjene 3,4 i 5 imaju podjednak rezultat 25-30%.

Potrebno je napraviti zaključak obrade podataka ankete zadovoljstva radnika.

STATUS OPSERVACIJA SA INTERNOG AUDITA PROVEDENOG 13/05/2016

OPS 1: Zbog pojednostavljivanja načina bilježenja nesukladnosti i poduzetih korektivnih radnji, Poslovni savjetnik će dostaviti prijedlog integracije navedenih dokumenata kako bi se izbjeglo "dupliranje" evidencija o nesukladnosti.

U Uputi za postupanje u slučaju odstupanja od parametara za provjeru sukladnosti u monitoringu vode za ljudsku potrošnju, Ministarstva zdravlja, Uprava za unaprjeđenje zdravlja, u prilogu III navedeno je Izvješće o nesukladnostima utvrđenim u monitoringu vode za ljudsku potrošnju koje sadrži sve stavke kao i Evidencija nesukladnosti, osim što ne predviđa podatke o identificiranju ovlaštene osobe koja odlučuje o radnji i u odnosu na nesukladnost (8.7.2. d). Ukoliko se tijekom

ispunjavanja Izvješća o nesukladnostima utvrđenim u monitoringu vode za ljudsku potrošnju definira i zapiše odgovorna osoba za provedbu korektivne radnje (popravne), nije potrebno ispunjavati i Evidenciju nesukladnosti za istu utvrđenu nesukladnost.

Za sve ostale nesukladnosti (koje se uoče mimo monitoringa vode za ljudsku potrošnju) potrebno je voditi Evidenciju nesukladnosti.

OPS 3: Na mjestu primjene nisu dostupne sheme deratizacijskih kutija. Iste se nalaze u upravnoj zgradi kod Rukovoditelja odjela za održavanje mreže vodoopskrbe.

Opservacija ostaje na snazi. Otklanjanje opservacije očekuje se do provedbe nadzornog audita certifikacijske tvrtke.

Obzirom da tijekom ovog internog audita nije napravljen obilazak lokacija, navedena opservacija bit će provjerena tijekom slijedećeg internog audita.

OPS 5: Prilikom obilaska crpne stanice, u Dnevniku rada ne ispunjavaju se sve predviđene rubrike, što je svakako potrebno, a s obzirom da se ista obilazi samo 1x tjedno. Navedena praksa ne pruža dokaze o provedenim aktivnostima (primjerice, 12/05/2016 napravljen je obilazak lokacije, a u Dnevniku rada nije ispunjena rubrika "čišćenje i pranje opreme" iako je vizualnim pregledom jasno kako je isto učinjeno).

Opservacija ostaje na snazi.

Obzirom da tijekom ovog internog audita nije napravljen obilazak lokacija, navedena opservacija bit će provjerena tijekom slijedećeg internog audita.

STATUS OPSERVACIJA SA INTERNOG AUDITA PROVEDENOG 19/09/2016

OPS 1: Prazni toneri se nakon upotrebe predaju na zbrinjavanje. O navedenom ne postoje Prateći listovi za otpad, kao niti drugi dokaz o tome da su isti zbrinuti na ekološki prihvatljiv način.

Posljednje preuzimanje tonera je obavljeno 07/02/2017 za što postoji potvrda o preuzimanju od strane TechProtect, ali ovlašten sakupljač nije dostavio prateći list.

OPS 2: Električni i elektronički otpad ne predaje se ovlaštenom sakupljaču. Prateći listovi se, shodno tome, ne vode za EE otpad koji nastaje na lokaciji (halogena rasvjetna tijela, računala i računalna oprema koja se otpisuje i sl.).

Od provedbe zadnjeg internog audita nije bilo preuzimanja elektroničkog otpada.

OPS 3: Pune boce plinovitog klora koje se čuvaju u prostru za kloriranje na lokaciji Vodocrpilište Zagorska Mrežnica nisu zaštićene od prevrtanja iako su na mjestu čuvanja predviđene zaštitne mjere.

Prema dobivenim informacijama, boce s plinom su pričvršćene lancem.

Obzirom da tijekom ovog internog audita nije napravljen obilazak lokacija, navedena opservacija bit će provjerena tijekom slijedećeg internog audita.

OPS 4: Potrebno je provesti Ocjenu dobavljača.

Ocjena dobavljača je napravljena u studenom 2016.

REZULTATI OVOG INTERNOG AUDITA PROVEDENOG 11/04/2017

OPS 1: Zbog kadrovskih promjena u društvu, došlo je do promjena u HACCP timu i timu internih auditora. Dokumentaciju vezano uz promjenu revidirat će Poslovni savjetnik. Potrebno je osigurati edukaciju za nove članove HACCP tima. Prijedlog je da se edukacija održi krajem kolovoza kad se planira i edukacija zaposlenika vezano uz tranziciju norme ISO 9001:2015.

OPS 2: Posljednji zapis o pranju vodosprema i prekidnih komora je od 30-31. 08/2016. VS Turkovići. Kako je od posljednjeg zapisa o pranju vodoopskrbnih objekata prošlo 7 mjeseci, potrebno je utvrditi da li pranje nije vršeno ili nisu vođeni zapisi o istome. Odgovornost prema Planu pranja i dezinfekcije vodosprema i prekidnih komora je na Rukovoditelju tehničkog odjela i Rukovoditelju odjela za održavanje mreže vodoopskrbe.

PREPORUKA: Popis zakonske regulative u obliku u kojem se vodi je opširan (139 stavki od kojih neke imaju i podstavke), ali navodi i niz pravilnika i odluka koje se samo marginalno tiču društva stoga je preporuka da se popis zakonske regulative

- implementacija ISO normi i HACCP sustava
- edukacija
- vještačenje
- optimizacija procesa
- nutricionizam

skradi i svede na Popis OSNOVNE zakonske regulative koja je vezana uz djelatnost društva. Reviziju Popisa obaviti će poslovni savjetnik.

Sukladnost analiza za 2016 – obrađene su sve analize te je napravljen zaključak. Za svaki neodgovarajući parametar otvorene su pojedinačne nesukladnosti (posljednja otvorena nesukladnost 14/03/2017 (4/2017) VS Turkovići *Clostridium perfringens* (1/100 ml) – pojačano kloriranje, slijedeće uzorkovanje 21/03: sukladan nalaz).

Pregledani su zapisi o edukaciji – 04-06/04/2017 stručna edukacija o GIS izmjerama, 17/03/2017 prilagođavanje novom Zakonu o javnoj nabavi, 19/10/2016 – 08/02/2017 tečaj za Voditelja pripreme i provedbe EU projekata.

DDD mjere - Ugovor Sanitacija d.o.o. od 25/02/2017, Izvješće o obavljenoj deratizaciji i dezinfekciji od 25/10/2017 provedene mjere, infestacija nije uočena.

PLANIRANE AKTIVNOSTI U NAREDNOM PERIODU

- Nastavak rada na tranziciji sustava upravljanja kvalitetom a sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015 (potpuno dokumentacijsko i postupovno usklađenje).
- Potrebno je postaviti ciljeve kvalitete i sigurnosti za 2017. godinu (definiranje mjerljivih ciljeva, programa za njihovu realizaciju i praćenje te definiranje odgovornosti).

ZAKLJUČAK

Internim auditom utvrđena je sukladnost s referentnom dokumentacijom u auditiranom području osim u dijelu utvrđenih opservacija. Otklanjanje utvrđenih opservacija preporuča se učiniti pravovremeno i bez odgađanja. Ističem i pohvaljujem interes odgovornih osoba za funkcioniranjem sustava, kao i predlaganjem poboljšanja.

Kako krajem 2017. godine slijedi recertifikacijski audit kojim će se izvršiti prelazak na normu ISO 9001:2015, prijedlog je, razmisliti o proširenju opsega sustava, odnosno, uključenju odvodnje u sustav upravljanja kvalitetom.

Trajanje audita: 09:15 – 14:30 h

Audit prisustvovali:

- Mirko Župan, Rukovoditelj tehničkog odjela, Predstavnik posloводства i Voditelj HACCP tima
- Drago Gerovac, Rukovoditelja odjela za održavanje mreže vodoopskrbe i Član HACCP tima
- Dubravka Boban, Rukovoditelj odjela investicija, projekata i javne nabave i Zamjenik voditelja HACCP tima
- Dubravka Popović, Tajnica i Interni auditor
- Ljerka Vuković, Referent za geodetske poslove i Interni auditor
- Ivanka Milanović, Materijalni knjigovođa - fakturist i Interni auditor
- Željka Magdić, član HACCP tima
- Hrvoje Salopek, Interni auditor

Zahvaljujemo na ukazanom povjerenju i lijepo Vas pozdravljamo.

Izradila:

stranica 4/5

- implementacija ISO normi i HACCP sustava
- edukacija
- vještačenja
- optimizacija procesa
- nutricionizam

Društvo upisano u registar T.S. u Rijeci; MBS 040268887
Temeljni kapital od 20.000,00 kuna uplaćen u cijelosti
IBAN HR8524020061100591053 (Erste Bank)
OIB: 32325007648
Uprava: Saša Šušnić



Martina Gadanec, dipl. ing.

Dostaviti:

- gospodin Zdravko Paušić,
- gospodin Mirko Župan,
- internim auditorima u Vodovod i kanalizacija Ogulin d.o.o.,
- arhiva.

- implementacija ISO normi i HACCP sustava
- edukacija
- vještačenja
- optimizacija procesa
- nutricionizam