



Bureau Veritas Certification

IZVJEŠTAJ

Report

ISO 9001:2015 **NADZORNI AUDIT**
Surveillance

SUSTAV UPRAVLJANJA
Management system

za / for

Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin

Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin

PODACI O ORGANIZACIJI / Company Information

Naziv organizacije: Company name:	Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin		
Adresa: Address:	Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin		
Telefon: Phone No:	047811096	Faks: Fax No:	047532033
Web adresa: Web Address:	www.vodovod-ogulin.hr		
Broj radnika: No. of Employees:	48	Broj smjena: No. of Shifts:	1
Obrazac smjena: Shift Pattern:	7-15		
ZIG broj ugovora: ZIG Contract No:	10331929		

Podaci za kontakt / Contact Information

Predstavnik posloводства: Management Representative:	Bojan Prebežić		
Kontakt osoba: Contact Person:	Dubravka Boban		
E-mail adresa: Email Address:	bojan.prebezic@vodovod-ogulin.hr		

Podaci o auditu / Audit Information

Audit prema standardu: Audit Standard(s):	ISO 9001:2015		
Kod djelatnosti: Industry Code(s):	27 (36)		
Vrsta audita: Audit Type:	NADZORNI AUDIT		
Datum početka audita: Audit start date:	20.12.2019	Datum završetka audita: Audit end date:	20.12.2019
Trajanje audita: Audit duration:	1 auditor-dan(a)	Redni broj nadzornog audita: Surveillance No.	2

Podaci o auditorima / Auditor Information

Voditelj tima Team Leader:	Damir Pavošević		
Članovi tima auditora: Team Member(s):			

Podaci o lokacijama / Company locations

Voditelj tima Damir Pavošević	/ Lead Auditor:	Datum pohrane	/ Last saved: 23.12.2019.
---	-----------------	---------------	-------------------------------------

IZVJEŠTAJ O AUDITU / Audit Report

1. Ciljevi audita / Audit objectives

1. Potvrda da je sustav upravljanja sukladan svim zahtjevima auditirane norme.
2. Potvrda da je poduzeće uspješno implementiralo planirane dogovore.
3. Potvrda da je sustav upravljanja sposoban provoditi politiku i ciljeve organizacije te ocjena djelovanja sustava upravljanja koja osigurava da organizacija ispunjava zakonske, regulatorne i ugovorne uvjete koji su na snazi.
4. Određivanje područja na kojima su moguća poboljšanja sustava upravljanja.
5. Ocijeniti uspješnost i učinkovitost provođenja sustava upravljanja u organizaciji.

1.1 Kriterij audita / Audit criteria

1. Referentni standard: ISO 9001:2015
2. Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 1, od 01.09.2019. i svi referentni dokumenti sustava upravljanja.
3. Ugovor br: 10331929
4. Upute za korištenje certifikacijskih znakova Bureau Veritas Certification.
5. Primjenjiva legislativa i regulativa.

2. Rezultati predhodnog audita / Previous audit results

Broj nesukladnosti na predhodnom auditu No. of nonconformities from previous audit	Veće Major	0	Manje Minor	0
Broj zatvorenih nesukladnosti No. of nonconformities closed	Veće Major	0	Manje Minor	0
Broj ponovo utvrđenih nesukladnosti No. of nonconformities re-raised	Veće Major	0	Manje Minor	0

2.1 Komentari na prethodni audit / Remarks on previous audit results

Opservacije sa nadzornog audita provedenog 05.10.2018. riješene su kako slijedi :
OPS 1 - preporuka da predstavnik uprave prođe edukaciju vezano za zahtjeve norme, 04.12.2018. provedena je edukacija predstavnika uprave i još dva zaposlenika, o istome je sačinjen zapisnik
OPS 2 - preporuka da se kod izrade evidencija i analiza napiše tko ih je izradio i verificirao, preporuka je usvojena, isto je utvrđeno pregledom zapisa na bazi uzorka.
Zaključno, primjedbe auditora su iskorištene za unaprjeđenje sustava upravljanja.

3. Osnovni ulazni podaci i inicijalno planiranje / Basic inputs and Initial Planning

Ovaj audit je bio proveden pod Bureau Veritas Certification Holdinga SAS - UK Branch navedene organizacije. Aktivnosti/lokacije/procesi/funkcije organizacije utemeljeni na planu audita koji je dostavljen i prihvaćen od strane organizacije prije ovoga audita obrađene su i dokumentirane u dijelu Sažetka audita (Matrica audita) ovoga izvještaja. Audit je proveden u prvoj smjeni.

4. Ključne auditirane osobe / Key people interviewed

Auditirane osobe su navedene unutar nalaza svakog auditiranog procesa, aktivnosti, lokacije ili funkcije.

5. Sažetak audita / Audit Findings

Auditorni tim je proveo audit temeljem procesa usmjerivši se na značajne aspekte, rizike i ciljeve. Korištena metoda audita su razgovori, promatranja aktivnosti i pregled dokumenata i zapisa. Audit na lokaciji je započeo uvodnim sastankom na kojemu je bilo prisutno najviše posloводство organizacije. Nalazi audita su predočeni poslovodu organizacije tijekom završnog sastanka, uključujući konačni zaključak rezultata audita i preporuku auditorskog tima.

5.1 Opis i konteksta i interesnih strana organizacije / Organization context and interested parties description

Vodovod i kanalizacija d.o.o Ogulin bavi se djelatnošću javne vodoopskrbe i javne odvodnje .Povijest vodovoda u Ogulinu može se podijeliti na dva djela prije i nakon 1955.godine ,kada je pregrađena Zagorska Mrežnica izgradnjom akumulacijskog jezera Sabljaci za potrebe hidroelektrane Gojak . Ekonomska stabilnost područja odražava se i na potrošnju vode .Na tom području nema većih indrustija pa tako niti većih potrošača vode .Tvrтка ima adekvatne tehnološke resurse za proizvodnju vode za ljudsku potrošnju zdravstveno ispravnu sukladno važećoj zakonskoj regulativi.

5.2 Validacija opsega & izuzimanja / Validation of Scope & Exclusions

Opseg validiran: DA -
Scope validated: DA

Opseg se odnosi na djelatnost vodoopskrbe, organizacija još nije odlučila u opseg uvrstiti proces odvodnje.

5.3 Prikkladnost zahtjevanih idokumentiranih informacija / Adequacy of required documented information

Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 1, od 01.09.2019.

Dokumentacija sustava je zasebno pregledana prije posjete lokaciji. Rezultati pregleda dokumentirani su u obrascu SF16 koji je prilog ovome izvještaju. Komentari i nesukladnosti utvrđene tijekom ovoga pregleda su	NE
Pregledane su izmjene dokumentacije nastale u periodu od posljednjeg audita pri čemu nisu utvrđene nesukladnosti.	DA

Dokumentacija je primjerena veličini i složenosti organizacije.

5.4 Stupanj integracije (u slučaju audita integriranih sustava upravljanja) / Level of Integration (in case of IMS Audit)

SREDNJA Integrirano sa HACCP.

5.5 Postizanje opredjeljenja politike i ciljeva / Achievement of Policy commitments and Objectives

Opredjeljenja politike i ciljeva postižu se na odgovarajući način.

5.6 Planiranje / Planning

Sva planiranja propisana zahtjevima norme provode se ažurno na odgovarajući način.

5.7 Nadzor i mjerjenje / Monitoring and Measurement

Nadzor i mjerjenje svih performansi kvalitete provodi se u skladu sa zahtjevima norme.

5.8 Poboljšanje / Improvement

Kontinuirano se radi na poboljšavanju sustava upravljanja kvalitetom.

5.9 Zakonski i ostali zahtjevi / Legal and other requirements

Zakonski i ostali zahtjevi ažurno se prate.

5.10 Opis sukladnosti i sposobnosti sustava / Description of system conformance & Capability

Ostvarena je puna sukladnost sustava upravljanja sa zahtjevima norme, zakonskim i ostalim zahtjevima. Isto se odnosi i na sposobnost sustava da odgovori na sve relevantne zahtjeve zainteresiranih strana.

5.11 Jake strane sustava / System strengths

Uprava daje punu podršku sustavu upravljanja.

5.12 Proces obrade nesukladnosti / Nonconformity resolving process

Tijekom audita nisu utvrđene nesukladnosti.

5.13 Opservacije / Observation

Opservacije su navedene u nalazima za svaki auditirani proces. Opservacije su označene oznakom »OBS« (Observation) i predstavljaju nalaze auditora utvrđene tijekom ovoga audita koji će, ili bi mogli, dovesti do nesukladnosti.

5.14 Prilike za poboljšanje / Opportunities for Improvement

Prilike za poboljšanje su navedene u nalazima za svaki auditirani proces. Prilike za poboljšanje su označene oznakom »OFI« (Opportunity For Improvement) i predstavljaju nalaze auditora utvrđene tijekom ovoga audita koji su, ili bi mogli biti, važni za poboljšavanje procesa.

5.15 Korištenje logotipa / Use of logo

Logotip se koristi u skladu s BVC pravilima.

6 Neizvjesnosti i prepreke koje mogu utjecati na pouzdanost zaključaka audita

Uncertainty / obstacles that could affect the reliability of audit conclusions

Nema.

7 Nerješeni različiti stavovi između auditorskog tima i organizacije / Unresolved diverging opinions

Nema.

8 Dogovorene naknadne radnje / Agreed follow-up actions

Nema.

9 Zaključci / Conclusions

÷ Dokumentacija sustava upravljanja sukladna je sa zahtjevima standarda audita i osigurava dostatnu strukturu za potporu primjeni i održavanju sustava upravljanja.	DA
÷ Organizacija je prikazala djelotvornu primjenu i održavanje/poboljšanje vlastitog sustava upravljanja.	DA

÷ Organizacija je prikazala uspostavljanje i nadzor primjerenih ključnih performansi ciljeva te nadzire napredak prema njihovom ostvarivanju.	DA
÷ Program internog audita je u potpunosti proveden i pokazuje djelotvornost kao alat za održavanje i poboljšavanje sustava upravljanja.	DA
÷ Tijekom procesa audita, sustav upravljanja je prikazao ukupnu sukladnost sa zahtjevima standarda audita.	DA

10 Preporuka / Recommendation

Auditorski tim zaključuje kako je organizacija uspostavila i održava vlastiti sustav upravljanja u skladu sa zahtjevima standarda, te je prikazala sposobnost sustava u postizanju organizacijske politike i ciljeva.

Slijedom navedenog, auditorski tim preporučuje da ovaj sustav upravljanja:

÷ **Produžena certifikacija.**

Voditelj tima
Damir Pavošević

/ Lead Auditor:

Datum pohrane

/ Last saved:
23.12.2019.



BUREAU
VERITAS

Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin
Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin
ISO 9001:2015 - NADZORNI AUDIT
Ugovor br: 10331929

Sažetak nalaza audita: / Summary of Audit Findings:												
Standard:	Vrsta audita: Audit Type:	Broj utvrđenih nesukladn			FUP	NCR Odkloni	Preporuka Recommendation	Akreditacija: Accreditation's:	Razlog za izdavanje/izmjenj Reason for certificate issue	Voditelj tima Lead Auditor	Opseg:	
		Veće	Manje	Ukupno:							Lokalno	EN
ISO 9001:2015	NADZORNI AUDIT	0	0	0	NE	Nema NCR	Produžena certifikacija	UKAS, Hrvatski, 1 UKAS, Engleski, 1		Damir Pavošević	VODOO	WATER
Datum(i) audita od Audit Date(s) from	20.12.2019	do to	20.12.2019	Broj utvrđenih nesukladnosti SF02: Number of SF02s Raised:			Veće major	0	Manje minor	0	Ukupno: total	0
Da li je potrebna dodatna posjeta: Is a follow up visit required:	NE	Datum dodatne posjete: Date(s) of follow up visit:			Trajanje dodatne posjete (br.auditor dana): Duration of follow up visit (no. of mandays)							
Podsjetnik za dodatnu posjetu: / Follow-up visit remarks:												
Preporuka voditelja tima auditora: / Team Leader Recommendation:												
Svi NCR-ovi zaključeni: All NCR's now cleared :	Nema NCR	Preporuka Recommendation			Produžena certifikacija				Datum: Date	20.12.2019		
Razlog za izdavanje/izmjenju certifikata: Reason for certificate issue/change:												
Opseg/područje certifikacije : (opseg/područje mora biti potvrđeno i napisano u prostoru niže) Scope of Supply for HQ: (scope statement must be verified and appear in the space below). Location scopes are listed in Company data.												
VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION												
Distribucija izvještaja o auditu: / Audit Report Distribution:						Dodatne informacije / Additional informations						
Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin BUREAU VERITAS CERTIFICATION SLOVENIJA												

Voditelj tima / Lead Auditor:
Damir Pavošević

Datum pohrane / Last saved:
23.12.2019.

SAŽETAK AUDITA / AUDIT SUMMARY REPORT																													
Organizacija/lokacija: / Company or site:										Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin																			
Izuzimanja: / Exclusions:										Proces / Org. jedinica / Aktivnost / Process or Department or Activity																			
Komentari: / Remarks:																													
Datum: / Date: 20.12.2019 - 20.12.2019																													
Auditor br.: / Auditor No.:																													
										Ukupno: / Totals:																			
4.1	Razumijevanje organizacije i njenog konteksta Understanding the organization and its context		x											0															
4.2	Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana Understanding the needs and expectations of interested parties		x											0															
4.3	Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom Determining the scope of the quality management system													0															
4.4	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi Quality management system and its processes													0															
5.1	Vođenje i opredjeljenje Leadership and commitment		x											0															
5.2	Politika Policy	x	x	x										0															
5.3	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti Organizational roles, responsibilities and authorities		x											0															
6.1	Radnje za obradu rizika i prilika Actions to address risks and opportunities		x											0															
6.2	Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja Quality objectives and planning to achieve them		x											0															
6.3	Planiranje promjena Planning of changes			x										0															
7.1	Resursi Resources		x											0															
7.2	Kompetencija Competence		x											0															
7.3	Svijest Awareness		x											0															
7.4	Komunikacija Communication		x											0															
7.5	Dokumentirane informacije Documented information													0															
8.1	Operativno planiranje i nadzor Operational planning and control			x										0															
8.2	Zahtjevi za proizvode i usluge Requirements for products and services													0															
8.3	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga Design and development of products and services													0															
8.4	Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga Control of externally provided processes, products and services		x											0															
8.5	Proizvodnja i pružanje usluga Production and service provision			x										0															
8.6	Izdavanje proizvoda i usluga Release of products and services			x										0															
8.7	Upravljanje nesukladnim izlazima Control of nonconforming outputs			x										0															
9.1	Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje Monitoring, measurement, analysis and evaluation		x											0															
9.2	Interni audit Internal audit		x											0															
9.3	Upravina ocjena Management review	x												0															
10.1	Poboljšavanje - Općenito Improvement - General													0															
10.2	Nesukladnost i korektivna radnja Nonconformity and corrective action													0															
10.3	Trajno poboljšavanje Continual improvement		x											0															
	Korištenje logotipa Use of Logo's		x											0															
	Pregled nalaza prethodnog audita Review of previous audit findings		x											0															
Ukupno: / Totals:										0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Lokacija: / Location: **Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin**

BILJEŠKE AUDITORA / Auditors' notes

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Uvodni sastanak**
Auditirani: / Auditee: **Bojan Prebežić, Dubravka Boban, Martina Gadanec**
Dokument: / Document:
Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

- Predstavljanje sudionika, uključujući i kratak pregled njihovih uloga;
- potvrda opsega certifikacije;
 - potvrda plana audita (uključujući vrstu i opseg audita, ciljeva i kriterija), sve promjene, i druge relevantne aranžmane s klijentom, kao što su datum i vrijeme završnog sastanka, eventualne sastanke audit tima i predstavnika klijenta ;
 - potvrda formalnih komunikacijskih kanala između audit tima i klijenta;
 - potvrda da su resursi potrebni za rad audit tima na raspolaganju;
 - potvrda pitanja u vezi za povjerljivost
 - potvrda pitanja vezanih uz sigurnost na radu, izvanredne i sigurnosne procedure za članove audit tima
 - potvrda o dostupnosti, ulozi i identitetu pratitelja promatrača;
 - način izvješćivanja, uključujući vrednovanje auditorskih nalaza;
 - Informacije o uvjetima pod kojima se audit može prijevremeno prekinuti
 - potvrda da je vođa auditorskog tima koji zastupa certifikacije tijelo odgovoran za audit, te će nadzirati izvršavanje plana audita uključujući aktivnosti audita i slijeđenje traga audita
 - potvrda o statusu nalaza prethodnog audita ako je primjenjivo
 - metode i postupke koji će se koristiti za provedbu audita na temelju uzorkovanja
 - potvrda da će tijekom aktivnosti audita, klijent biti obaviješteni o aktivnostima audita i eventualnim problemima
 - mogućnost klijenta za postavljanje pitanja

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Uprava**
Auditirani: / Auditee: **Bojan Prebežić, Dubravka Boban, Martina Gadanec**
Dokument: / Document: **Upravina ocjena za 2018. od 26.11.2019.**
Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

U okviru Upravine ocjene razmatrano je kako slijedi :

1. Status radnji s prethodnih upravnih ocjena
 - implementacija GIS sustava, odnosno snimka vodopskrbnog sustava sa detaljnim prikazima cjelokupnog sustava i dalje se usvaja i nadograđuje.
 - u tijeku je implementacija matematičkog modeliranja sustava koja će omogućiti implementaciju više radnji za obradu rizika na vodoopskrbnom sustavu.
 2. Promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za sustav upravljanja kvalitetom
 - ažuriran dokument kontekst
 3. Informacije o performansama i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom
- Zadovoljstvo kupca i povratne informacije relevantnih zainteresiranih strana
Reklamacije potrošača - u odnosu na 2017. godinu broj reklamacija domaćinstava se povećao sa 6 na 8, a poduzeća smanjio sa 12 na 4.
Analiza upitnika za ispitivanje zadovoljstva potrošača - upitnici na web stranici, u 2018. 43 ankete popunjene - razina zadovoljstva u blagom porastu u odnosu na 2017.

BILJEŠKE AUDITORA / Auditors' notes

Ostvarenje ciljeva u 2018.

- kvaliteta isporučene vode - broj nesukladnih uzoraka u 2018. smanjen u odnosu na 2017. (od 179 uzoraka u 2018., samo 3 nesukladna)

- redukcija troškova poslovanja - ostvareni veći prihodi u odnosu na 2018.

- smanjenje gubitaka crijenja vode - gubici u 2017. - 69 %, gubici u 2018. - 68 %

- smanjenje troškova električne energije - smanjena potrošnja za 5,5 %, zbog porasta cijene troškovi su porasli 1,88 %

- racionalizacija utroška korištenja fosilnih goriva - povećana potrošnja goriva zbog izlazaka radnika na veći broj intervencija, potrošnja goriva za agregat smanjena za 46,95% jer je bila urednija opskrba električnom energijom, smanjena potrošnja goriva za male alate i kosilice jer je došlo do promjene u dinamici obavljanja radova.

Performanse procesa i sukladnost proizvoda i usluga - detaljno dane u posebnim izvještajima

Rezultati nadzora i mjerenja

- umjeravanje i kalibracija mjerne opreme - ažurna

- preventivno održavanje strojeva i uređaja - ažurno se provodi

- analiza reklamacija potrošača - smanjenje u odnosu na 2017.

- analiza realizacije ciljeva, analiza reklamacija prema dobavljačima - prate se ažurno

- interni auditi - sukladno planu, detaljna analiza u uravnoj ocjeni

- inspekcijski nadzori - samostalna služba za mjeriteljsku inspekciju - utvrđena jedna nesukladnost, ista je u 2018. riješena

- performanse vanjskih dobavljača - provedena ocjena dobavljača, nema značajnijih izmjena u odnosu na 2017.

4. Prikadnost resursa - pojavljuje se potreba za povećanjem broja djelatnika , te nabavu opreme za održavanje postojećeg sustava

5. Djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika - ažurno dokumentirano u okviru dokumenta Rizici i prilike

6. prilike za poboljšavanje - prepoznati kroz izvještaje pojedinih službi

U okviru izlaznih podataka navedene su prilike za poboljšavanja, te potrebe za resursima koje su prepoznate u Planu nabave i Organizacijskoj shemi.

Zaključno, uprava ocjena je provedena uskladno zahtjevima norme.

Upravinu ocjenu za prethodnu godinu potrebno je izraditi u prvom kvartalu tekuće godine.

OBS DPV 1|1

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Sustav upravljanja kvalitetom**

Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban, Martina Gadanec, Hrvoje Salopek, Drago Gerovac, Nikola Vuković

Dokument: / Document: Navedeno u okviru Napomena

Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: Damir Pavošević

Pregledan je krovni dokument integriranog sustava upravljanja Poslovnik kvalitete od 31.05.2019., u okviru istoga na odgovarajući način povezane su procedure koje su u primjeni sa zahtjevima norme ISO 9001:2015.

Kontekst društva koji uključuje vanjska pitanja relevantna za svrhu i strateški smjer društva, te interna pitanja relevantna za svrhu i strateški smjer društva ažuriran je sa 01.09.2019.

Uprava je odgovorna za razvoj, primjenu, komunikaciju i stalno poboljšavanje sustava upravljanja.

Odlukom o imenovanju Predstavnik uprave za sustav upravljanja kvalitetom od 09.05.2019. za predstavnika uprave imenovana je Dubravka Boban.

Opsegom je obuhvaćena samo vodopskrba, odvodnja je izvan opsega.

U Poslovniku kvalitete kao opseg sustava upravljanja kvalitetom navedeno je : Skupljanje, pročišćavanje i distribucija vode, te održavanje vodoopskrbnih objekta i sistema, na certifikatu kao opseg navedena je Vodoopskrba, isto je potrebno uskladiti, upisana opservacija.

Politika kvalitete od 01.09.2019. objavljena je na web stranici, u tiskanom obliku postavljena je na zidu na nekoliko mjesta u poslovnim prostorijama Društva.

U okviru procesa planiranja izrađuju se kako slijedi :

Godišnji plan poslovanja

Plan edukacije djelatnika

Plan provedbe internih audita

Radnje za obradu rizika i prilika dokumentirane su u zapisu Rizici i prilike poslovanja društva Vodovod i kanalizacija d.o.o. od 01.09.2019., može se zaključiti da su isti utvrđeni na odgovarajući način.

Lokacija: / Location: **Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin**

BILJEŠKE AUDITORA / Auditors' notes

U okviru zapisa Ciljevi kvalitete za 2019. godinu dokumentirani su slijedeći ciljevi :

- Kvaliteta i zdravstvena ispravnost isporučene vode za ljudsku potrošnju - broj nesukladnih uzoraka zadržati na nivou 2018.

- redukcija troškova poslovanja - 0,3 % u odnosu na 2018.

- smanjenje gubitaka crpljenja vode - 1 % u odnosu na 2018.

- racionalizacija utroška korištenja fosilnih goriva - smanjiti ukupnu potrošnju u odnosu na 2018.

Realizacija postavljenih ciljeva u dosadašnjem dijelu 2019. godine ocijenjuje se odgovarajućom.

U Društvu su utvrđeni i osigurani potrebni resursi: ljudi, infrastruktura, radni okoliš, oprema za nadzor i mjerenje kao i organizacijsko znanje potrebno za učinkovito djelovanje sustava, provođenje procesa i postizanje zahtijevane kvalitete proizvoda i usluga.

Postojeća znanja pohranjena su u obliku procedura, radnih uputa, kataloga i tehnološko-operativnih uputa.

Prijenos znanja provodi se kontinuirano kroz svakodnevne radne procese, vanjsku te internu edukaciju.

Provodi se kontinuirano osposobljavanje radnika .

Tvrtka komunicira eksterno sa zainteresiranim stranama kroz redovno izvještavanje državnih i gradskih institucija te agencija prema zakonskim zahtjevima, te prema potrebi komunicira sa inspeksijskim službama, vanjskim pružateljima usluga, izvođačima radova na infrastrukturi tvrtke i slično.

U Društvu je uspostavljena odgovarajuća interna komunikacija.

Izvršena je detaljna provjera provedbe internih audita u 2019. godini kako slijedi :

- 23.03.2019. - primjedbe kako slijedi : potreba izrade Godišnjeg plana uzorkovanja, sustav za neutralizaciju klora - servis trebao biti proveden u 12/2018, navedene primjedbe su riješene na odgovarajući način

- 11.06.2019. - primjedbe kako slijedi : ažurno održavanje Popisa dokumenata, potrebo ažurirati Radni postupak nabave i Radni postupak održavanja, Plan edukacije i Plan izobrazbe spojiti u jedan plan, sanitarni i preventivn obilazak obaviti u narednom periodu, potreban pregled dokumentacije, primjedbe riješene

- 27.09.2019. - primjedbe kako slijedi : potreba ažuriranja Operativnog plana mjera za slučaj onečišćenja voda, na CS Bocino vrelo ažurirati dokumentaciju, na istoj lokaciji potrebo je obnoviti znakove opasnosti, ažurno popunjavanje evidencije pranja vodosprema, dokumentiranje zapisa sa tjednih koordinacija direktora i rukovoditelja, primjedbe riješene

- 19.11.2019. - nije bilo primjedbi

Planiranje i provedba internih audita ocijenjuje se odgovarajućima.

Provedba korektivnih radnji, koje su se ovaj puta odnosile na prilike za poboljšanje, ocijenjuje se odgovarajućim.

Zaključno, sustav upravljanja kvalitetom sukladan je sa zahtjevima norme ISO 9001:2015.

U Poslovniku kvalitete kao opseg sustava upravljanja kvalitetom navedeno je : Skupljanje, pročišćavanje i **OBS DPV 1|2** distribucija vode, te održavanje vodoopskrbnih objekta i sistema, na certifikatu kao opseg navedena je Vodoopskrba, isto je potrebno uskladiti

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Vodoopskrba**

Auditirani: / Auditee: **Dubravka Boban, Martina Gadanec, Hrvoje Salopek, Drago Gerovac, Nikola Vuković, Đorđe Ogrizović**

Dokument: / Document: **Navedeno u okviru Napomena**

Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

Lokacija: / Location: **Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin**

BILJEŠKE AUDITORA / Auditors' notes

Izvršen je uvid Radni postupak crpljenje, distribucija i dezinfekcija vode (RP-CDV).

Sukladno proceduri potrebno je voditi slijedeće zapise i dokumente :

- Očevidnik crpljenja vode - crpljenje vode i dezinfekciju prati Strojarski Domar na crpnoj stanici preko mjernih instrumenata (protokomjer, vodomjer, display klorinatora), podatke o mjesečnoj količini crpljene vode na osnovi očitavanja dostavlja nadležnoj osobi za popunjavanje očevidnika
- Dnevnik rada - svakodnevno vodi Strojarski/Domar, upisuje se ime i prezime strojara, datum i sat preuzimanja dužnosti, vrijeme rada crpki, količina utrošenog dezinficijensa, izvanredni događaji na crpilištu (isklon struje, zamućenja izvorišta)

- Godišnji plan uzorkovanja vode za ljudsku potrošnju - pregledan dokument od 01.04.2019. - za vodocrpilište Bocino vrelo (broj potrošača 3767, isporuka 226 m³/dan, broj godišnjih uzoraka 36-40.

- Knjiga uzorkovanja vode

Obilazak je proveden na crpnoj stanici Bocino vrelo na lokaciji Josipdol.

Obavljen je razgovor sa radnikom Đorđem Ogrizovićem, te pregled zapisa.

Sukladno proceduri, ažurno se vodi Dnevnik rada.

U dnevniku rada za 20.12.2019. upisani su zapisi o preventivnom održavanju opreme (crpke, elektro motori, ležajevi, klorimetar, diesel agregat), isto je sukladno Planu preventivnog održavanja opreme od 01.09.2019.

Ažurno se vodi i Dnevni očevidnik u koji se upisuju podaci kako slijedi :

- dnevna količina zahvaćene vode
- prosječni dnevni protok
- maksimalno registrirana dnevna protoka

U okviru obilaska lokacije utvrđeno je da se na mjestu upotrebe klora nalazi sigurnosno tehnički list za klor.

Sukladno svemu navedenome, zaključak auditora je da se proces vodopskrbe odvija u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2015.

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Završni sastanak**

Auditirani: / Auditee: **Bojan Prebežić, Dubravka Boban, Martina Gadanec**

Dokument: / Document:

Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

Informacija klijentu da su prikupljeni dokazi audita temeljeni na uzorku podataka;

- način i rok izvještavanja, uključujući vrednovanje nalaza audita;
- naknadne aktivnosti i procedure certifikacijskog tijela;
- informacije o procesu postupanja s prigovorima i žalbama;
- nije bilo razlika u mišljenju u vezi s nalazima audita ili zaključaka između auditora i klijenta;
- mogućnost klijenta za postavljanje pitanja;
- zahvala auditora klijentu na suradnji

Pripremio: / Prepared by:

Damir Pavošević

Datum pohrane / Last saved:

23.12.2019.