



Bureau Veritas Certification

IZVJEŠTAJ

Management System Certification Audit Report for the

ISO 9001:2015

NADZORNI AUDIT 1

Surveillance 1

za / of

Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin

Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin, Hrvatska



BUREAU
VERITAS

Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin
Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin, Hrvatska
ISO 9001:2015 - NADZORNI AUDIT
Ugovor br.: / Contract No: 11164668

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	E-mail adresa: Email Address:	bojan.prebezic@vodovod-ogulin.hr
Broj radnika: No. of personnel:	53	Broj smjena: No. of Shifts:	1
Obrazac smjena: Shift Pattern:	7-15		
ZIG broj ugovora: ZIG Contract No:	11164668		

Podaci za kontakt / Contact Information

Kontakt osoba: Contact Person:	Dubravka Boban	Telefon: Phone No:	047811096
Predstavnik posloводства: Client Representative:	Bojan Prebežić		
E-mail adresa: Email Address:	bojan.prebezic@vodovod-ogulin.hr		

Podaci o auditu / Audit Information

Opseg Lokalno: Scope (locals):	VODOOPSKRBA		
Opseg EN: Scope (EN):	WATER DISTRIBUTION		
Audit prema standardu: Audit Standard(s):	ISO 9001:2015		
Kod djelatnosti: Industry Code(s):	27 [NACE: 36]		
Vrsta audita: Audit Type:	NADZORNI AUDIT	Redni broj nadzornog audita: Surveillance No.	1
Datum početka audita: Audit start date:	29.09.2021	Datum završetka audita: Audit end date:	29.09.2021
Trajanje audita: Audit duration:	1 auditor-dan(a)	Trajanje audita na lokaciji (PD): / Onsite Audit Duration (PD): Trajanje audita izvan lokacije (PD): / Offsite Audit Duration (PD):	1 0
Datum sljedećeg audita (privremeno): Next Audit Date (Tentative):	18.09.2022	Trajanje sljedećeg audita (PD): Next Audit Duration (PD):	1
Jezik audita: Language of Audit:	Hrvatski		

Podaci o auditorima / Auditors Information

Voditelj tima Lead Auditor	Slavica Velić - Cvitaš
Članovi tima auditora: Team Member(s):	N/A

Podaci o lokacijama / Company locations

Lokacija: 1 / Location: 1	Vodocrpilište Zagorska Mrežnica
Adresa: / Address:	Desmerica 112, 47300 Desmerica, Ogulin
Opseg: / Address:	Vodoopskrba WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 2 / Location: 2	CRPNA STANICA BOCINO VRELO
Adresa: / Address:	PODVEL, 47303 JOSIPDOL
Opseg: / Address:	Vodoopskrba WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 3 / Location: 3	CRPNA STANICA ZAGORSKA MREZNICA
Adresa: / Address:	GORNJE ZAGORJE 112, 47307 GORNJE ZAGORJE



**BUREAU
VERITAS**

Opseg: / Address:	Vodoopskrba WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 4 / Location: 4	CRPNA STANICA KOSANIVIC VRELO
Adresa: / Address:	KRAKAR BB, 47313 DREŽNICA
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 5 / Location: 5	VS DESMERICE
Adresa: / Address:	DESMERICE BB, 47307 GORNJE ZAGORJE
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 6 / Location: 6	VS GAVANI
Adresa: / Address:	GAVANI BB, 47300 OGULIN
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 7 / Location: 7	VS CETINJANI
Adresa: / Address:	CETINJANI BB, 47307 GORNJE ZAGORJE
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 8 / Location: 8	VS DIMNJAK
Adresa: / Address:	DIMNJAK BB, 47307 GORNJE ZAGORJE
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 9 / Location: 9	VS RAZDOLJE
Adresa: / Address:	RAZDOLJE BB, 47264 TOUNJ
Opseg: / Address:	VODOOPSAKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 10 / Location: 10	VC BOCINO VRELO
Adresa: / Address:	PODVELJUN BB, 47303 JOSIPDOL
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 11 / Location: 11	VS MOD.SALOPEKI
Adresa: / Address:	SALOBECI MODRUSKI, 47303 JOSIPDOL
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 12 / Location: 12	PK SKRADNIK
Adresa: / Address:	SKRADNIK BB, 47264 TOUNJ
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 13 / Location: 13	PK KUKACA
Adresa: / Address:	KUKACA BB, 47264 TOUNJ
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 14 / Location: 14	PS KUCAJ
Adresa: / Address:	KUCAJ BB, 47300 HRELJIN OGULINSKI
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 15 / Location: 15	PS BRZOVICI
Adresa: / Address:	BROZOVICI BB, 47300 HRELJIN OGULINSKI



**BUREAU
VERITAS**

Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 16 / Location: 16	PS DESMERICE
Adresa: / Address:	DESMERICE BB, 47307 GORNJE ZAGORJE
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 17 / Location: 17	PS BERTOVICI
Adresa: / Address:	BERTOVOCI BB, 47307 GORNJE ZAGORJE
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 18 / Location: 18	PS PAĐENI
Adresa: / Address:	PAĐENO BB, 47307 GORNJE ZAGORJE
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 19 / Location: 19	PS SALOPEK SELO
Adresa: / Address:	SALOPEK SELO BB, 47300 OGULIN
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 20 / Location: 20	PS GAVANI
Adresa: / Address:	GAVANI BB, 47300 OGULIN
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 21 / Location: 21	PS KLANAC
Adresa: / Address:	KLANAC BB, 473030 JOSIPDOL
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 22 / Location: 22	PS CINDRIĆI
Adresa: / Address:	CEROVNIK BB, 47300 JOSIPDOL
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 23 / Location: 23	PS VUKOVICI
Adresa: / Address:	VUKOVICI BB, 47300 OGULIN
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 24 / Location: 24	CRPNA STANICA DRETULJA
Adresa: / Address:	Zebići bb, 47304 Plaški
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 25 / Location: 25	VS KOSANJAK
Adresa: / Address:	Zebići , 47304 Plaški
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 26 / Location: 26	IZVORIŠTA KOMADINOVO , STUDENOVNO, LESKOVO
Adresa: / Address:	Plaška glava , 47304 Plaški
Opseg: / Address:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 27 / Location: 27	VS GRADINA
Adresa: / Address:	Plaška glava , 47304 Plaški



**BUREAU
VERITAS**

Opseg: / Address: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 28 / Location: 28 **CRPNA STANICA SABORSKO**

Adresa: / Address: Saborsko, 47306 Saborsko

Opseg: / Address: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 29 / Location: 29 **VS ALAN**

Adresa: / Address: Saborsko , 47306 Saborsko

Opseg: / Address: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 30 / Location: 30 **CRPNA STANICA MALO VRELO**

Adresa: / Address: Lička Jesenica , 47306 Lička Jesenica

Opseg: / Address: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 31 / Location: 31 **VS Lička Jesenica**

Adresa: / Address: Lička Jasenica, 47306 Lička Jasenica

Opseg: / Address: vodoopskrba
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 32 / Location: 32 **VS Stabarnica**

Adresa: / Address: Otok Oštarijski, 47000 Ogulin

Opseg: / Address: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Voditelj tima / Lead Auditor
Slavica Velić - Cvitaš

Verzija: 3.2.34



BUREAU
VERITAS

Sažetak nalaza audita: / Summary of Audit Findings:												
Standard:	Vrsta audita: Audit Type:	Broj utvrđenih nesukladnosti SF02:			FUP	NCR Zatvore no	Preporuka voditelja tima auditora: Team Leader Recommendation:	Akreditacija: Accreditation's:	Razlog za izdavanje/izmjenu certifikata: Reason for certificate issue/change:	Datum: Date:		
		Veće	Manje	Ukupno:								
ISO 9001:2015	NADZORNI AUDIT	0	0	0	NE	Nema NCR	Produžena certifikacija			29.09.2021		
Datum(i) audita od Audit Date(s) from:		29.09.2021	do to	29.09.2021	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 audit required:		NE	Datum dodatne posjete: Follow up audit start date:		N/A		Trajanje dodatne posjete (br.auditor dana): Follow up audit duration (number of hours):		N/A			
		Stvarni datum početka audita: Actual follow up audit start date:		N/A		Stvarni datum završetka audita: Actual follow up audit end date:		N/A				
Podsjetnik za dodatnu posjetu: / Follow-up visit remarks:												
N/A												
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 information:							
Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin BUREAU VERITAS CERTIFICATION HRVATSKA					Povećan je broj lokacija . Ne treba izdavati novi certifikat							

Voditelj tima / Lead Auditor
Slavica Velić - Cvitaš

Verzija: 3.2.34

IZVJEŠTAJ O AUDITU / AUDIT SUMMARY

Ciljevi audita - Drugi audit / Audit Objectives – Other Audits

1. Potvrda da je sustav upravljanja sukladan svim zahtjevima auditirane norme.
2. Potvrda da je organizacija uspješno implementirala planirane aktivnosti.
3. Potvrda da je sustav upravljanja sposoban provoditi politiku i ciljeve organizacije te ocjena djelovanja sustava upravljanja koja osigurava da organizacija ispunjava primjenjive zakonske, regulatorne i ugovorne zahtjeve.
4. Identifikacija područja na kojima su moguća poboljšanja sustava upravljanja.
5. Ocjena uspješnosti i učinkovitosti sustava upravljanja u organizaciji.

Kriterij audita / Audit criteria

1. Referentni standard: ISO 9001:2015
2. Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, od 24.09.2021., i svi referentni dokumenti sustava upravljanja.
3. Ugovor br.: 11164668 i odgovarajući Opći uvjeti.
4. Upute za korištenje certifikacijskih znakova Bureau Veritas Certification.
5. Primjenjiva legislativa i regulativa.

Rezultati prethodnog audita / Previous Audit Results

Pregledani su rezultati posljednjeg audita ovog sustava, posebno da bi se osigurala odgovarajuća korekcija i da su provedene korektivne radnje za rješavanje svih uočenih nesukladnosti.

Broj nesukladnosti na prethodnom 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

Nije primjenjivo na ovaj audit.

Komentari na prethodni audit / Useful comparison with the previous audit findings

Na prethodnom auditu su utvrđene dvije obzervacije (upravljanje nesukladnostima i odgovorna osoba za rukovanje kemikalijama). Analizirane su , usvojene i detaljno dokumentirane kroz nalaze internih audita i kroz Upravinu ocjenu sustava.

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

Ovaj audit je bio proveden od strane Bureau Veritas Hrvatska. 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 Sažetak audita(Audit Summary) (Audit Matrix/Matrica audita) ovoga izvještaja. Audit je proveden u prvoj i drugoj smjeni u organizaciji.

Ključne auditirane osobe / Key people interviewed

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

Nalazi 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 poslovodstvo organizacije. Nalazi audita su predočeni poslovodstvu organizacije tijekom završnog sastanka, uključujući konačni zaključak rezultata audita i preporuku auditorskog tima.

Opis aktivnosti tvrtke / Description of company activities

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 .Tvrtka ima adekvatne tehnološke resurse za proizvodnju vode za ljudsku potrošnju zdravstveno ispravnu sukladno važećoj zakonskoj regulativi.

Validacija opsega / Validation of Scope



**BUREAU
VERITAS**

Opseg validiran: **DA**
Scope validated:
Bez izuzimanja / No exclusions
Opseg sustava nije mijenjan.

Planiranje / Planning

Organizacija kontinuirano provodi svoja planiranja kroz ciljeve, zakonske i druge zahtjeve, uloge i odgovornosti. Organizacija je uspostavila ciljeve kvalitete na relevantnim funkcijama, razinama i procesima.

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

Politika kvalitete podržava strateški smjer organizacije, dostupna je i održavana kao dokumentirana informacija. Uprava je osigurala sve resurse za djelovanje sustava i ostvarenje postavljenih ciljeva. Održavaju se dokumentirane informacije o ciljevima kvalitete.

Opis organizacijskog konteksta i zainteresiranih strana / Organization context and interested parties description

Kontekst organizacije kao i zahtjevi zainteresiranih strana opisani su u Poslovniku kvalitete .Tijekom 2020. godine priključena je općina Saborsko i Plaški u društvo. Djelatnici tih društava su uključeni u Vodovod i kanalizaciju d.o.o.zbog čega je i povećan broj radnika. Sukladno Zakonu o vodama tvrtka će se preregistrirati u srednje poduzeće jer ima više od 50 zaposlenih. Stoga se planira zaposliti i stručnjaka ZNR. Vodovod je dimenzioniran za korištenje u domaćinstvima, poslovnim korisnicima kao i za potrebe vatrozaštite.

Zakonski i ostali zahtjevi / Legal and other requirements

Zakonski zahtjevi se prepoznaju i uzimaju u obzir pri upravljanju organizacijom. Postoji ažurirani popis zakona koji su relevantni za organizaciju. Organizacija nema odluke inspekcijskih službi s negativnim ili rezerviranim mišljenjem.

Rizici & Prilike / Risks & Opportunities

Radnje za obradu rizika i prilika su proporcionalne potencijalnom utjecaju na sukladnost proizvoda, procesa i usluga. Analiza učinkovitosti provedena je kroz upravnu ocjenu društva. Uprava razmatra rizike i prilike svakodnevno. U skladu sa istima donose se i odluke.

Implementacija & Operacija / Implementation & Operation

Za funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom osigurani su prikladni resursi i uvjeti za operativni nadzor, prikladno upravljanje dokumentiranim informacijama te internu i vanjsku komunikaciju , održavanje kompetencije i prikladne svijesti djelatnika

Interna i vanjska komunikacija / Internal and External communication

Osigurana je prikladna interna i eksterna komunikacija

Verifikacija svakog prethodnog BVC audita NCR / Korisna usporedba sa prethodnim nalazima audita / Verification of each previous BVC audit NCR / Useful comparison with the previous audit findings

Pregled poduzetih radnji radi otklanjanja uzroka utvrđenih nesukladnosti u prethodnim nadzorima prikazani su zasebno u poglavlju "Dosadašnje performanse" za svaku nesukladnost.

Procjena usklađenosti tijekom svih smjena i učinkovitost primjene sustava / Evaluation of Compliance during all shifts and effectiveness of system implementation

Sustav upravljanja kvalitetom primjeren je veličini i složenosti organizacije.

Nadzor i mjerenje / Monitoring and Measurement

Organizacija je odredila potrebu i metode nadzora u procesima te se isti prikladno provode

Interni auditi (uključujući stupanj pouzdanosti koji se može primijeniti na proces) / Internal audits (including degree of reliance that can be placed on this process)

Interni auditi se provode vrlo djelotvorno.

Upravna ocjena (uključujući stupanj pouzdanosti koji se može primijeniti proces) / Management Review (including degree of reliance that can be placed on this process)



Upravina ocjena upućuje na podatke o stanju sustava i mjestima mogućeg poboljšanja. Ukazuju na planiranja i ostvarenje poboljšanja u sustavu.

Nesukladnost i učinkovitost korektivne radnje / Non conformity and Corrective action effectiveness

Korektivne radnje vezane za nesukladnosti su učinkovite.

Poboljšanje / Improvement

Poboljšanja se provode sukladno uočenim prilikama, procjeni rizika i mogućnostima za realizaciju

Prikladnost zahtijevanih i dokumentiranih informacija / Adequacy of required documented information

Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, od 24.09.2021.

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 verificirane i pojašnjene na lokaciji.

Ne koristi s
DA

Pregledane su izmjene dokumentacije nastale u periodu od posljednjeg audita pri čemu nisu utvrđene nesukladnosti.

Krovni dokument organizacije je Poslovnik kvalitete PK-vod revizija 02 od dana 01.09.2020. godine

Jake strane sustava / System strengths

Opredjeljenost Uprave, svijest djelatnika, korištenje mehanizama i alata sustava

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.

Opservacije / Observations

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.

Proces obrade nesukladnosti / Nonconformities

Tijekom audita nisu utvrđene nesukladnosti.

Korištenje logotipa / Use of logo

Logotip se koristi u skladu s BVC pravilima.

Neizvjesnosti i prepreke koje mogu utjecati na pouzdanost zaključaka audita / Uncertainty / obstacles that could affect the reliability of audit conclusions

Nema.

Nerišeni različiti stavovi između auditorskog tima i organizacije / Unresolved diverging opinions between the audit team & auditee

Nema.

Dogovorene naknadne radnje / Agreed follow-up actions

Nema.

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 |

Preporuka / Recommendation

Auditorni tim je proveo audit temeljem procesa usmjerivši se na značajne aspekte/rizike i ciljeve koje zahtijevaju norme.

Proces auditiranja je temeljen na postupku uzorkovanja dostupnih informacija, a metode auditiranja koje su korištene su intervjui, zapažanja, uzorkovanje aktivnosti i pregled dokumentacije i zapisa.

Struktura audita bila je u skladu sa planom audita i matricom za planiranje audita uključenom u dodatke koji su priloženi ovom izvješću.

Auditorni tim zaključuje kako je organizacija uspostavila i održava vlastiti sustav upravljanja u skladu sa zahtjevima standarda, te je pokazala primjerenu razinu sposobnosti sustava u postizanju politike i ciljeva organizacije.

Slijedom navedenog, auditorni tim daje slijedeću preporuku:

- **Produžena certifikacija.**

Voditelj tima / Lead Auditor
Slavica Velić - Cvitaš

Verzija: 3.2.34

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

BILJEŠKE AUDITORA / AUDITORS' NOTES / SIGNIFICANT AUDIT TRAILS

Proces, Aktivnost

/ Process, Activity: **Uprava**

Auditirani:

/ Audittee: **Bojan Prebežić**

Dokument:

/ Document: **U Napomeni**

Datum audita

/ Date of Audit: **Auditor:**

/ Auditor: **Slavica Velić - Cvitaš**

29.9.2021.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Direktor je upoznao s vanjskim i unutarnjim kontekstom organizacije , rizicima i prilikama , promjenama i planovima za naredno razdoblje . Unutarnji kontekst je velikim dijelom vezan za regulativu i odluku Vlade RH koja je pripremila reformu vodoopskrbnog sektora u RH na način da dođe do okrupnjavanja vodo komunalnih tvrtki- od 192 na oko 35 do 40 . Primjedbe se prikupljaju do 15.10. ove godine nakon čeka slijedi izdavanje pripadne Uredbe.

S obzirom na proširenje područja koje pokriva Vodovod i kanalizacija Ogulina na općine Plaški od 1.1.2020. i Saborsko od 1.12.2020. (povećanje oko 100 km vodovodne mreže) povećan je i broj zaposlenih .

Slijedeće godine će biti promjene zbog prelaska iz malog u srednje poduzeće .

-Detaljna i prikladna analize sustava je prikazana u okviru Uprave ocjena za 2020. godinu , srpanj 2021.

Upućuje na daljnju implementaciju GIS sustava / snimka vodoopskrbnog sustava , evidencija kvarova ...

Realizirani su ciljevi : Sklopljeni su godišnji ugovori za sanacije gubitaka na vodoopskrbnim sustavima Ogulin , Plaški i Saborsko Svakodnevno se radi na otklanjanju kvarova na vodoopskrbnim sustavima , smanjuju se gubici u mreži (Analiza podataka za ocjenu upravu 2020 godine – smanjeno je crpljenje vode u m3 , broj kvarova)

Prikladnost resursa upućuje na Financijsko Izvješće za 2020. godinu , potrebe povećanja broja djelatnika i nabavu opreme za održavanje postojećeg sustava

Istaknute su prilike za poboljšanje / Nastaviti sa sanacijom gubitaka na vodoopskrbnom sustavu ...

Politika kvalitete od 01.09.2019. je preispitana i nije mijenjana. Tijekom audita je potvrđena odanost djelatnika načelima Politike kvalitete i stalnim poboljšanjima.

Proces, Aktivnost

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

Auditirani:

/ Audittee: **Dubravka Boban
Hrvoje Salopek
Nikola Vuković
Tanja Cindrić**

Dokument:

/ Document: **U Napomeni**

Datum audita

/ Date of Audit: **Auditor:**

/ Auditor: **Slavica Velić - Cvitaš**

29.9.2021.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Povećan je broj lokacija sa 23 na 32. Opseg je nepromijenjen.

Nema promjena u dodijeljenim ulogama i odgovornostima osoblja. S ciljem pomlađivanja kadra i uključivanje u sve procese donesene su i :

- > Odluka o imenovanju Predstavnik u sustav upravljan ja kvalitetom , 22.03.2021, Hrvoje Salopek
 - > Odluka o imenovanju internih auditora , 22.03.2021. (I. Milanović , T. Cindrić , A. Puškarić)
 - > Odluka o imenovanju članova HACCP tima i zamjenika HACCP tima , 22.03.3021
- Pregledan su potvrde o edukaciji za Hrvoja Salopeka ,ing. građevine: Evidencija edukacije djelatnika (EV-EDU) / ISO 9001:2015- Zahtjevi uz naglasak na zahtjeve internog audita i nesukladnosti . 4.12.2018. ; HACCP , Zahtjevi norme , 10.07.2021; ŠUŠNIĆ d.o.o.

-O rizicima i prilikama u poslovanju tvrtke je izvijestio direktor. Operativni rizici su dokumentirani kroz -Rizike i prilike poslovanja društva ViK Ogulin (DOK-RPP) , 24.09.,2021. Utvrđena su dva ekstremna rizika vezano za potres i oštećenje infrastrukture vodoopskrbnih objekata ; Urušavanje podzemlja uslijed miniranja u blizini izvorišta

Predložene su mjere za držanje navedenih rizika pod nadzorom .Sve su radnje za obradu rizika i prilika djelotvorne (Upravina ocjena)

Prilike se odnose na širenje sustava vodoopskrbe i odvodnje potpomognuto sredstvima EU strukturnih fondova i investicijskih fondova / npr. realizirano je u naseljima Kamenica i Kukača u području općine TOUNJ .

-Analizirana je realizacija ciljeva u 2020

1.Kvaliteta isporučene vode za ljudsku potrošnju . Od 237 uzoraka , 13 uzoraka je bilo nesukladno . Prikladno su analizirani uzroci navedenih nesukladnosti. Djelotvorno je provedena popravna radnja – čišćenje izvorišta .

2. Redukcija troškova poslovanja . Cilj nije potpuno realiziran zbog preuzimanja novih lokacija (Saborsko i Plaški). Pravi pokazatelji će biti u analizi 2021. godine.

3. Smanjenje gubitaka crpljene vode .Zbog preuzimanja novih lokacija pravi pokazatelji će biti prikazani kroz analizu u 2021. godini Gubici u Saborskom su minimalizirani . U kratkom roku znatno su smanjeni gubici .

Ciljevi za 2021 se odnose na prikladnu kvalitetu i zdravstvenu ispravnost isporučene vode za ljudsku potrošnju i Smanjenje gubitaka crpljene vode , 1.04.2021. Definirani su način ostvarenja ciljeva , način mjerenja , očekivana vrijednost cilja , odgovornost za praćenje cilja

-S ciljem održavanja prikladnih kompetencija djelatnika provode se eksterne i interne obuke Interne obuke se provode uz podršku konzultantske kuće ŠUŠNIĆ d.o.o. Rijeka .

Zakonski obvezne obuke se provode u propisanom roku :

> Tanja Cindrić , HZZJZ , Potvrda o pohađanju tečaja za odgovornu osobu za rad s opasnim kemikalijama , 18.02.2021.

> Popis neposrednih izvršitelja za rad s opasnim kemikalijama , 11. izvršitelja , Potvrda HZZJZ , Služba za toksikologiju , Potvrda , Dražen Vučić , 12. 02. 2019.

- Prikladno je osigurana interna komunikacija .Realizira se na dnevnim sastancima direktora i rukovoditelja pojedinih odjela, usmenim obavješćivanjem, oglašavanjem na oglasnoj ploči te putem elektroničke pošte i umreženim računalima. Osim navedenih načina komuniciranja koristi se i knjiga primljene pošte.

Zabilježen je i inspekcijski nadzori :

> Inspekcija za elektroenergetiku Vodovod Turkovići . Izdano je rješenje prema kojem je trebalo izvršiti određene radove na priključnom dalekovodu .

> Zavod za mjeriteljstvo , provjera vodomjera 27.05.2021.

Nije bilo upita ostalih zainteresiranih strana. Evidentna je prikladna komunikacija sa općinama , npr. u suradnji s općinom Josipdol preuzeta je obveza kloriranja vode u vodo spremi i spajanje kućnih priključaka .

-Dokumentirane informacije u čvrstim kočijama i elektronskom obliku su prikladne i pod nadzorom. Revidiran je Poslovnik kvalitete (PK-VOD) , rev.3 24.09.,2021. zbog uključivanja novih lokacija , Plaški i Saborsko. Kontekst organizacije je prikladno ažuriran , kao i dokumentacija HACCP-a . Promjena u opsegu nema.Pod nadzorom su sve dokumentirane informacije u informatičkom programu SCADA .

-S osnove razvoja i projektiranja prezentirani su :

> Idejno rješenje na prespajanju vodovoda Modruš na vodocrpilište Bocino Vrelo

> Ideini proiekt u Doniim Dubravama

> projekt , opskrba TROJVRH u općini Josipdol
U pripremi je projekt – Opskrba naselja Sertić Poljana i Poljanak , općina Plitvička Jezera

-Reklamacije na zdravstvenu ispravnost vode nije bilo. Reklamacije potrošača su u jako malom broju . Ne zahtijevaju pokretanje popravnih radnji.

Upitnici za ispitivanje zadovoljstva potrošača preuzimaju se na web stranici i na blagajni uplate potrošnje vode . Rezultati su prihvatljivi U 2020. godini su ispunjena 46 upitnika . U odnosu na 2019. razina zadovoljstva korisnika usluge je povećana.

-Performanse procesa su prikladno prikazane kroz Izvješća: Tehničkog odjela ; Kadrovskog i općeg odjela ; Financijsko računovodstvenog odjela ; Odjela investicija , projekata i javne nabave . Redovito se provodi preventivno i korektivno održavanjem strojeva i uređaja .Planira se uvođenje programskog praćenje zamjene vodomjera .

Dobavljači su uredni . Reklamacija nije bilo. / Popis dobavljača nabave , roba , radova i usluga jednostavne nabave vrijednosti (EV-PJV) , 19.03.2021. i Ocjena dobavljača (EV-DOB) , 19.3.2021./

Nadzor procesa je podržano i korištenjem prikladne opreme . Obavljen uvid u :

> Plan provjere ispravnosti mjerne opreme (PL-IMO) , 18.03.2021. ;

> Izvještaj o umjeravanju CONTROL MATIK , Varaždin , analizator klora Controlmatik 1032C , 4.06.2021.

> Izvještaj o umjeravanju Vodosprema Stabarnica CONTROL MATIK , Varaždin , analizator klora Controlmatik 1032C , 2.06.2021.

> Izvještaj o umjeravanju Vodocrpilište Bocino vrelo CONTROL MATIK ,d.o.o. Varaždin , analizator klora Controlmatik 1032C , 4.06.2021.

Preporuka : Treba razmotriti potrebu provjeravanja statusa akreditacije tijela koji provode umjeravanje opreme

ISO 9001:2015 Treba razmotriti potrebu provjeravanja statusa akreditacije tijela koji provode umjeravanje opreme OFI SVC 1|1

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

Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban
Hrvoje Salopek
Nikola Vuković
Tanja Cindrić

Dokument: / Document: U Napomeni

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: Slavica Velić - Cvitaš

29.9.2021.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Interni auditi se djelotvorno provode uz podršku konzultantske tvrtke ŠUŠNIĆ d.o.o Rijeka . : U 2020.godini su provedeni 18.06.; 15.09.; i 23.11. U 2021. u siječnju , ožujku i rujnu (Interni audit – Izvješće , 28.01.2021. , ŠUŠNIĆ d.o.o. , MG 2/2021)Prikladno se i djelotvorno upravlja utvrđenim obzervacijama i preporukama npr.

Provedena je interna edukacija djelatnika od strane ŠUŠNIĆ d.o.o. o analizi uzroka nesukladnosti i korektivnim radnjama. Zbog nesukladne analize vode na CS Zagorska Mrežnica i VS Kolići pokrenuta je korektivna radnja - ispiranje tlačnog cjevovoda , pranje vodospreme Kolići , čišćenje izvora Zagorska Mrežnica od naslaga mulja i raslinja.

Pregledani su :

> Zapis (EV – Zapis) 9.08.2021. početak radova na sanaciji izvorišta Zagorske Mrežnice – Ogulin . Radovi su završeni 6.9.2021.

> Video prezentacija - Čišćenje izvora Zagorska mrežnica ; I zona sanitarne zaštite

> Evidencija pranja vodosprema i prekidnih komora (EV-PRA) VS Kolići , 2. 3. 9.2021.

> Analitičko izvješće , ZZJZ Karlovačke županije , 15.09. 2021. CS Zagorska mrežnica

> Analitičko izvješće , ZZJZ Karlovačke županije , 15.09. 2021. Vodosprema Kolići

Korektivne radnje su dale direktno mjerljive pozitivne rezultate. AF32

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Vodosprema Stabarnica**

Auditirani: / Auditee: Dražen Bičanić
Dubravka Boban

Dokument: / Document: U Napomeni

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

BILJEŠKE AUDITORA / AUDITORS' NOTES / SIGNIFICANT AUDIT TRAILS

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Slavica Velić - Cvitaš**

29.9.2021.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Proces i pripadni dokumenti su pregledani kroz nadzor HACCP sustava. Nisu utvrđene nesukladnosti. Tijekom realizacije procesa se evidentiraju nesukladnosti, provode korekcije i korektivne radnje. Provode se analize vode od strane neovisne kuće - Zavod za javno zdravstvo Karlovačke županije.

- Uspostavljen je Centar za nadzor vodovoda i kanalizacije Ogulin, Plaško i Saborsko.

Kroz informatički program SCADA prate se tehnološki parametri kod procesa proizvodnje i distribucije vode (tlakovi, protoci). Svaki poremećaj je transparentan. Dispečer procjenjuje da li se radi o manjem kvaru ili je ugrožena vodoopskrba. Nakon toga se vrši dojava / organizira popravak

- Proces se posebno nadzire od strane nadležnih inspekcija te kroz interne audite.

Mjerna oprema (klorinatori) se redovito umjeravaju (Izveštaj o umjeravanju Vodosprema Stabarnica CONTROL MATIK, Varaždin, analizator klora Controlmatik 1032C, 2.06.2021.)

- Planiraju se sve potrebne aktivnosti koje osiguravaju ispravno vođenje procesa (Plan godišnjeg održavanja opreme PL-POO, Plan tekućeg održavanja opreme PL-TOD, Plan edukacije djelatnika PL-EDU, Plan čišćenja i pranja vodoopskrbnih objekata PL-ČIP, Plan DDD, Uputnica za analizu vode, EV-UAV...). Servis ventila provodi tvrtka AUMA.

Objekt se nalazi pod nadzorom, uredno je održavan. Prostor je zaključan

Dodatno, pregledom izvješća o stanju HACCP sustava može se zaključiti da su sve faze procesa dokumentirane sukladno pravilima struke, da se poduzimaju sve preventivne radnje kojima bi se osigurala pravilna vodoopskrba. Svijest djelatnika je na vrlo visokom nivou.

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Crpna stanica Bocino vrelo**

Auditirani: / Audittee: **Dražen Bičanić
Dubravka Boban**

Dokument: / Document: **U Napomeni**

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Slavica Velić - Cvitaš**

29.9.2021.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Obavljen je obilazak CS Bocino Vrelo nakon okončanja jednog dijela investicijskog ciklusa. Postrojenje je iz 1984. god. Provodi se rekonstrukcija CS. Postavljene su nove crpke i upravljački ormari. Sustav upravljanja je vezan na informatički program SCADA tako da je CS bez posade.

Na analizatoru klora je očitana vrijednost 0,34 HOCl mg/l (Vrijednost je u okviru propisanih limita)

Program sanacije gubitaka za to područje daje planirane rezultate.

- Proces i pripadni dokumenti su pregledani kroz nadzor HACCP sustava. Nisu utvrđene nesukladnosti. Tijekom realizacije procesa se evidentiraju nesukladnosti, provode korekcije i korektivne radnje. Voda se analizira od strane neovisne kuće - Zavod za javno zdravstvo Karlovačke županije.

Proces se posebno nadzire od strane nadležnih inspekcija te kroz interne audite.

Mjerna oprema (klorinatori) se redovito umjeravaju (Izveštaj o umjeravanju Vodocrpilište Bocino vrelo CONTROL MATIK, d.o.o. Varaždin, analizator klora Controlmatik 1032C, 4.06.2021.)

Svugdje gdje je primjereno jasno su istaknute radne upute i ostali važni dokumenti poput STL za kemikalije koje se koriste (klor, klor neutralizator). Spremnik s klorom koji se koristi za dezinfekciju vode nalazi se u zasebnoj prostoriji.

Objekt se nalazi pod nadzorom, uredno je održavan. Prostor je zaključan

Dodatno, pregledom izvješća o stanju HACCP sustava može se zaključiti da su sve faze procesa dokumentirane sukladno pravilima struke, da se poduzimaju sve preventivne radnje kojima bi se osigurala pravilna vodoopskrba. Svijest djelatnika je na vrlo visokom nivou



BUREAU
VERITAS

Uspješnost na datum / PERFORMANCE TO DATE										
Proces obrade nesukladnosti / Nonconformities										
Broj / No	Ocjena / Grade	Status / Status	Uočena nesukladnost / Observed nonconformity	Korektivne radnje / Corrective Actions	Proces / Org. jedinica / Aktivnost / Process / Department / Activity:	Datum / Date	Standard / Standard	Zahtjev / Clause	Zaključak / Conclusion	Učinkovitost / Effectiveness
Opservacije - Prilike za poboljšanje / Observations - Opportunities for Improvement										
Broj / No	Vrsta / Type	Nalazi / Findings			Proces / Org. jedinica / Aktivnost / Process / Department / Activity:	Datum / Date	Standard / Standard	Provjeren / Checked		
DPV 1 1	OBS	Upravnu ocjenu za prethodnu godinu potrebno je izraditi u prvom kvartalu tekuće godine.			Uprava	20.12.2019.	ISO 9001:2015	DA		
DPV 1 2	OBS	U Poslovniku kvalitete kao opseg sustava upravljanja kvalitetom navedeno je : Skupljanje, pročišćavanje i distribucija vode, te održavanje vodoopskrbnih objekata i sistema, na certifikatu kao opseg navedena je Vodoopskrba, isto je potrebno uskladiti			Školska i adolescentna medicina- Laginjina 16	20.12.2019.	ISO 9001:2015	DA		
ICB 1 1	OBS	Do kraja godine potrebno je postaviti odgovornu osobu za postupanje s opasnim kemikalijama.			Sustav upravljanja kvalitetom	9.10.2020.	ISO 9001:2015	DA		
ICB 1 2	OBS	Potrebno je po mogućnosti otkriti stvarni uzrok nesukladnosti, jer se isti uzročnik ponavlja.			Sustav upravljanja kvalitetom	9.10.2020.	ISO 9001:2015	DA		

Voditelj tima / Lead Auditor
Slavica Velić - Cvitaš

Verzija: 3.2.34