



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:	047 811 096	Faks: Fax No:	047532 033
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:			

Podaci za kontakt / Contact Information

Predstavnik posloводства: Management Representative:	Bojan Prebežić		
Kontakt osoba: Contact Person:	Dubravka Boban		
E-mail adresa: Email Address:	vodovod-pz@ka.t-com.hr; 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		
Vrsta audita: Audit Type:	NADZORNI AUDIT		
Datum početka audita: Audit start date:	05.10.2018	Datum završetka audita: Audit end date:	05.10.2018
Trajanje audita: Audit duration:	1 auditor-dan(a)	Redni broj nadzornog audita: Surveillance No.	1

Podaci o auditorima / Auditor Information

Voditelj tima Team Leader:	Nada Hegeduš		
Članovi tima auditora: Team Member(s):			

Podaci o lokacijama / Company locations

Lokacija: 1 / Location: 1	Crpna stanica Turkovići		
Adresa: / Address:	Turkovići Ogulinski bb , 47300 Ogulin		
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal		
Lokacija: 2 / Location: 2	Crpna stanica Bocino Vrelo		
Adresa: / Address:	Podveljum, 47303 Josipdol		
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal		
Lokacija: 3 / Location: 3	Crpna stanica Zagorska Mrežnica		
Adresa: / Address:	Gornje Zagorje 112, 47307 Gornje Zagorje		
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal		
Lokacija: 4 / Location: 4	Crpna stanica Kosanović Vrelo		
Adresa: / Address:	Krakar bb , 47313 Drežnica		

Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	2) Vodospreme
Adresa: / Address:	
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Turkovići
Adresa: / Address:	Turkovići Ogulinski , 47300 Ogulin
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Kučaj
Adresa: / Address:	Selo Kučaj, 47300 Hreljin Ogulinski
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Kolići
Adresa: / Address:	Kolići bb, 47300 Ogulin
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Stabarnica
Adresa: / Address:	Šegani bb, 47300 Ogulin
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Desmerice
Adresa: / Address:	Desmerice bb, 47307 Gornje Zagorje
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Gavani
Adresa: / Address:	Gavani bb, 47300 Ogulin
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Cetinjani
Adresa: / Address:	Cetinjani bb, 47307 Gornje Zagorje
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Dimnjak
Adresa: / Address:	Dimnjak bb, 47307 Gornje Zagorje
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Razdolje
Adresa: / Address:	Razdolje bb, 47264 Tounj
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Bocino Vrelo
Adresa: / Address:	Podveljun bb , 47303 Josipdol

Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	VS Salopek Modruški
Adresa: / Address:	Salopek Modruški, 47303 Josipdol
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	3)Prekidne komore
Adresa: / Address:	
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PK Skradnik
Adresa: / Address:	Skradnik bb , 47264 Tounj
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PK Kukača
Adresa: / Address:	Kukača bb , 47264 Tounj
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	4)Prepumne stanice
Adresa: / Address:	
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PS Kučaj
Adresa: / Address:	Kučaj bb, 47300 Hreljin Ogulinski
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PS Brozovići
Adresa: / Address:	Brozovići bb, 47300 Hreljin Ogulinski
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PS Desmerice
Adresa: / Address:	Desmerice bb, 47307 Gornje Zagorje
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PS Bertovići
Adresa: / Address:	Bertovići bb, 47307 Gornje Zagorje
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PS Pađeni
Adresa: / Address:	Pađeni bb , 47307 Gornje Zagorje
Opseg: / Scope:	Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal
Lokacija: / Location:	PS Salopek Selo
Adresa: / Address:	Salopek Selo , 47300 Ogulin

Opseg: / Scope: Javna vodoopkrba i javna odvodnja
Water distribution and disposal

Lokacija: / Location:

PS Gavani

Adresa: / Address:

Gavani bb, 47300 Ogulin

Opseg: / Scope:

Javna vodoopkrba i javna odvodnja
Water distribution and disposal

Lokacija: / Location:

PS Klanac

Adresa: / Address:

Klanac bb, 37303 Josipdol

Opseg: / Scope:

Javna vodoopkrba i javna odvodnja
Water distribution and disposal

Lokacija: / Location:

PS Cindrići

Adresa: / Address:

Cerovnik bb, 47303 Josipdol

Opseg: / Scope:

Javna vodoopkrba i javna odvodnja
Water distribution and disposal

Lokacija: / Location:

PS Vukovići

Adresa: / Address:

Vukovići bb, 47300 Ogulin

Opseg: / Scope:

Javna vodoopkrba i javna odvodnja
Water distribution and disposal

Voditelj tima

Nada Hegeduš

/ Lead Auditor:

Datum pohrane

/ Last saved:

5.2.2019.

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 rev 2, od 1.09.2018 i svi referentni dokumenti sustava upravljanja.
3. Ugovor br: Contract No. : 10331929Customer No: 846026
4. Upute za korištenje certifikacijskih znakova Bureau Veritas Certification.

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

Na prošlom certifikacijskom auditu predložena su dvije opservacije od kojih je jedna provedena a druga za sada nije ali je u planu .Predložena obs1/2 bila je da netko od zaposlenih ide na edukaciju za provođenje internih audita sustava upravljanja kvalitetom i sustava Haccp .Tvrтка koristi vanjske usluge za provođenje internih audita i to tri puta godišnje .Vanjski auditor je kompetentan i vrlo kvalitetno je odradio proces provođenja internih audita oba dva sustava izvještaji su bili viđeni prilikom provođenja nadzornog audita od strane BV auditora .

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 svim smjenama u organizaciji.

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

Auditorski 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 1955godine ,kada je pregrađena Zagorska Mrežnica izgradnjom akumulacijskog jezera Sabljaci za potrebe hidroelektrane Gojak .Vlasnik tvrtke je grad OGULIN (93%) te općine Josip dol i Tounj .Ekonomska stabilnost područja odražava se i na potrošnju vode .Na tom području nema većih industija pa tako niti većih potrošača vode .Tvrтка ima za sada adekvatne tehnološke resurse za proizvodnju vode za ljudsku potrošnju zdravstveno ispravnu sukladno važećj zakonskoj regulativi.Tvrтка ima adekvatne tehnološke resurse za pročišćavanje otpadnih voda .Oprema u kombinaciji sa adekvatnom tehnologijom u području odvodnje rezultira visokim stupnjem pročišćavanja otpadnih voda .Odjel tvrtke VIK Ogulin -Odjel za investicije projekata i javne nabave sudjeluje u pripremi

projekta kojeg vode HRVATSKE VODE kao član tima a obuhvaća izgradnju vodnokomunalne infrastrukture aglomeracija Ogulin kojim se traži sufinanciranje iz fondova EU. Prilikom audita bio je viđen zapisnik sa zajedničkog sastanka od 17.07.2018.

5.2 Validacija opsega & izuzimanja / Validation of Scope & Exclusions

Opseg validiran: Bez izuzimanja / No Exclusions
Scope validated: **DA**

Opseg nije mjenjan .Opseg skupljanja ,pročišćavanja i distribucije vode te održavanje vodoopskrbnih objekata i sistema

5.3 Prikladnost zahtjevanih idokumentiranih informacija / Adequacy of required documented information

Poslovnik kvalitete PK-VOD rev 2, od 1.09.2018

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

DA

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

DA

izmjena dokumentacije provedena je u skladu s normom ISO 9001:2015

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

VELIKA

Sustav je integriran sa Haccp sustavom

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

Organizacija je u potpunosti opredjeljena za sustav upravljanja kvalitetom i sustav Haccp a Politika kvalitete podržava strateški smjer tvrtke .Ciljevi kvalitete se sustavno prate i definiraju ,utvrđuju način ostvarivanja ciljeva ,način mjerenja ,očekivana vrijednost ciljeva i odgovornost za provođenje istih .Analizom ciljeva utvrđeno je da je trend kvalitete isporučene vode isporučene vode nešto bolji broj nesukladnih uzoraka je ove godine 9,05 % s obzirom na prošlu godinu kada je bio 11,5 %..Ostvaren je cilj povećanja dobiti u 2017 godini .Trend rasta potrošnje vode je 3.2 % . U 2017 godini crpljenje vode je više s obzirom na 2016. Zadani cilj za smanjenje troškova električne energije je postignut i iznosi oko 2 % . Svi ciljevi nisu ostvareni u cijelosti ,neki su premašeni a neki su ostali na istoj razini .

5.6 Planiranje / Planning

Planiranje je provedeno u skladu sa zahtjevima norme

5.7 Nadzor i mjerenje / Monitoring and Measurement

Svi procesi su mjereni na odgovarajući način u skladu s zahtjevima norme .Umjeravanje mjerne opreme se vrši sukladno planovima i zakonski utvrđenim teminima .Umjeravaju se analizatori klora ,klorinatori na crnim stanicama i vodomjeri .Preventivno održavanje opreme provodi se prema planu .i evidentiraju zapisnicima

5.8 Poboljšanje / Improvement

Orgaganizacija predlaže i provodi preventivne mjere te osigurava trajno poboljšanje sustava .Uprava je svjesna svih rizika irazmišljanja na bazi analize rizika u svim segmentima poslovanja organizacije Najznačajniji rizici prekid vodoopskrbe zbog zdrastveno neispravne vode za ljudsku potrošnju zbog hidrogeoloških uvjeta ,kvarova opreme,analizatora klora ,mutnoće vode ili ljudske pogreške,prekid vodoopskrbe zbog dužeg nestanka struje ,zbog dužeg sušnog razdoblja ,zbog poplavazbog puknuća magistralnog cjevovoda .Predviđene su radnje za eliminaciju tih rizika ,prihvaćanja rizika na prihvatljivu razinu i za izbjegavanje rizika

5.9 Zakonski i ostali zahtjevi / Legal and other requirements

Organizacija provodi procese sukladno zakonskim i ostalim zahtjevima

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

Sustav je implementiran i sukladan zahtjevima norme .Sustav je pod stalnim nadzorom kompetentnih djelatnika tvrtke i vanjskog konzultanta Prilikom nadzornog audita nisu utvrđene nesukladnosti

5.11 Jake strane sustava / System strengths

Vođenje procesa sukladno svim zahtjevima norme ,iskustvo u provođenju i nadzoru sustava u svim segmentima organizacije ,Nadzor Haccp sustava za proizvodnju zdrastveno ispravne vode ,te maksimalna opredjeljenost posloводства za provođenje sustavupravljanja kvalitetom

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

nije bilo

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

nije bilo

8 Dogovorene naknadne radnje / Agreed follow-up actions

ne

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

Auditorni 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, auditorni tim preporučuje da ovaj sustav upravljanja:

÷ **Produžena certifikacija.**

Voditelj tima
Nada Hegeduš

/ Lead Auditor:

Datum pohrane

/ Last saved:
5.2.2019.



BUREAU
VERITAS

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

Ugovor br: Contract No. : 10331929 Customer No: 846026

Sažetak nalaza audita: / Summary of Audit Findings:												
Standard:	Vrsta audita: Audit Type:	Broj utvrđenih nesukladnosti			FUP	NCR Odkloni	Preporuka Recommendation	Akreditacija: Accreditation's:	Razlog za izdavanje/izmjenu Reason for certificate issue/change	Voditelj tima Lead Auditor	Opseg:	
		Veće	Manje	Ukupno:							Lokalno	EN
ISO 9001:2015	NADZORNI AUDIT	0	0	0	NE	Nema NCR	Produžena certifikacija			Nada Hegeduš	Javna v	Water di
Datum(i) audita od Audit Date(s) from	05.10.2018	do to	05.10.2018	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	05.10.2018		
Razlog za izdavanje/izmjenu 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.												
ISO 9001:2015: Javna vodoopkrba i javna odvodnja Water distribution and disposal : :												
Distribucija izvještaja o auditu: / Audit Report Distribution:						Dodatne informacije / Additional informations						
Vodovod i kanalizacija d.o.o., Ogulin BUREAU VERITAS CERTIFICATION HRVATSKA												

Voditelj tima / Lead Auditor:
Nada Hegeduš

Datum pohrane / Last saved:
5.2.2019.

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										
Bez izuzimanja / No Exclusions														
Komentari: / Remarks: x				Uprava	QMS	Sakupljanje, pročišćavanje i distribucija vode	Lokacija vodospreme							
Datum: / Date: 05.10.2018 - 05.10.2018				5.10.2018.	5.10.2018.	5.10.2018.	5.10.2018.							
Auditor br.: / Auditor No.:				1	1	1	1							
													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		x										0	
4.4	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi Quality management system and its processes		x										0	
5.1	Vođenje i opredjeljenje Leadership and commitment		x										0	
5.2	Politika Policy		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	x								0	
7.2	Kompetencija Competence		x										0	
7.3	Svijest Awareness			x	x								0	
7.4	Komunikacija Communication		x										0	
7.5	Dokumentirane informacije Documented information		x										0	
8.1	Operativno planiranje i nadzor Operational planning and control			x	x								0	
8.2	Zahtjevi za proizvode i usluge Requirements for products and services			x	x								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	x								0	
8.6	Izdavanje proizvoda i usluga Release of products and services			x	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		x										0	
10.2	Nesukladnost i korektivna radnja Nonconformity and corrective action		x										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	

BILJEŠKE AUDITORA / Auditors' notes

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

Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban ,Bojan Prebežić

Dokument: / Document: Zapisnik Hrvatske vode 17.07.2018

Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: Nada Hegeduš

Prilikom uvodnog sastanka nije bio prisutan direktor Zdravko Paušić jer je bio spriječen .Sa poslovanjem tvrtke upoznao nas je novo imenovan predstavnik Uprave za sustav upravljanja kvalitetom Bojan Prebežić i Dubravka Boban voditeljica Odjela investicija projekata i javne nabave Upoznali su auditore s komunikacijom tvrtke sa zainteresiranim stranama i strateškim ciljevima i projektima tvrtke kojima tvrtka učestvuje s Hrvatskim vodama koje vode Projekt izgradnje vodnokomunalne infrastrukture aglomeracije Ogulin sa sufinanciranjem iz fondova EU. Auditor BV upoznao je prisutne sa Planom audita i zamolio da svi objekti ,lokacije budu dostupne auditoru .Prisutni su upoznati sa metodama i procedurama koje će se koristiti prilikom audita ,druge relevantne informacije kao i načinom informiranja o tijeku audita ,pitanja povjerljivosti ,te načinu izvještavanja uključujući eventualne utvrđene nesukladnosti Potvrđen je plan audita ,prisutni su upoznati metodama i postupcima koji se koriste za provedbu audita na temelju slučajnog uzorka i mogućnostima klijenta za postavljanje pitanja

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

Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban ,Bojan Prebežić

Dokument: / Document: Politika kvalitete ,Ocjena Uprave od 1.listopada 2018Plan edukacije,Odluka o imenovanju predstavnika Uprave za sustav upravljanja kvalitetom od 1.5.2018;Popis zakonske regulative

Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: Nada Hegeduš

Politika kvalitete je definirana i nije mjenjana i podržava strateški smjer organizacije i opredjeljenje za zadovoljavanjem svih zahtjeva ISO 9001:2015 te ukazuje na opredjeljenjem uprave za kontinuiranim poboljšanjem sustava upravljanja kvalitetom i Haccp sustavom .Uprava osigurava resurse za provedbu sustava a okruženje za provedbu procesa je dobro .Vanjski suradnik upoznao je zaposlenike o zahtjevima nove norme ISO9001:2015,Prilikom audita bio je viđen ažuriran popis zakonske regulative od 13.09.2018

Preporuča se da novoimenovani predstavnik za kvalitetu prođe edukaciju i upozna se sa zahtjevima norme ISO 9001:2015 i prođe tečaj za internog auditora. **OBS NAD 1|1**

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

Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban ,Bojan Prebežić

Dokument: / Document: Ocjena Uprave za 2017 od 1 listopada 2018 Poslovnik kvalitete rev 2 od 1.09.2018 procjena dobavljača 14.03.2018 Plan nabave ,za 2017 i 2018 zapisii od 15.03.2018 i 18.3.2018 Ciljevi kvalitete za 2018:Plan umjeravanja :Plan preventivnog održavanja 2018

Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: Nada Hegeduš

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom nije mjenjana od prošlog recertifikacijskog audita osim odovorne osobe predstavnika Uprave za kvalitetu koji je imenovan 1-5.2018 .zaključak je da je ocjena Uprave u cjelosti provedena kao i ciljevi kvalitete.Implementacija GIS sustava ,odnosno snimka vodoopskrbnog sustava sa detaljnim prikazima cjelokupnog sustava i povezivanje s naplatom koja omogućava praćenje potrošnje vode promatranog područja i dalje se usvaja i nadograđuje .U tijeku je i implementacija i matematičkog modeliranja sustava koja će omogućiti preventivne radnje na vodoopskrbnom sustavu .svakodnevno se otklanjaju kvarovi na vodoopskrbnom sustavu čime se smanjuju gubici na mreži .Analizirano je zadovoljstvo kupca i relevantnih zainteresiranih strana i zaključak je da je trend zadovoljavajući ,ukupno je bilo 18 reklamacija uglavnom zbog potrošnje a ne zbog zdravstvene ispravnosti vode .Analizom kvalitete isporučene vode vidljivo je da je u 2017 bilo 9,05 % nesukladnih uzoraka dok je u 2016 bilo 11.5%.. Dobit poduzeća je u 2017 također je povećana s obzirom na 2016 godinu .iz podataka se vidi da je crpljenje vode više 2017 u odnosu na 2016 iz razloga nepredviđenih radova na sanaciji kanalizacijskog sustava usljed poplave u 2017 godini.Utrošak električne energije smanjen je za 2 % što je bio cilj tvrtke Prilikom audita viđen je Plan nabave za 2017 ,registar sklopljenih ugovora i procjena dobavljača izrađena je prema metodologiji 14.03.2018. U tijeku 2017 i 2018 provedena su 3 interna audita od strane vanjskog sradnika koji je i član Tima Prilikom internih audita nisu utvrđene

BILJEŠKE AUDITORA / Auditors' notes

nesukladnosti samo su preporučene 7 opsevacija koje su provedene .U tijeku 2017 u tvrtci je provedena su 6 nadzora od strane -MINISTARSTVA zaštite okoliša i energetike 27.03.2017 22.05.2017;6.06.2017; 3.10.2017;26 10.2017 i7.12 2017zatim Državnog zavoda za mjeriteljstvo 20.09.2017Svi nalazi Ministarstava se analiziraju otklanjaju nesukladnosti i za sva vodocrpilišta izdana je vodopravna dozvola .Dana 3.08.2017dobiveno je rješenje o prihvatljivosti za okoliš kanalizacijskog sustava Ogulin .

Preporuča se kod izrade svih evidencija i analiza napisati tko ih je izradio i tko je verificirao iste .

OBS NAD 1|2

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Javna vodoopsrba i javna odvodnja**
Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban ,Bojan Prebežić;Kušec Ivan
Dokument: / Document: Dnevnik rada ,Zapisi o posjetiocima
Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: **Nada Hegeduš**

Crpna stanica Zagorska Mrežnica ,klorna stanica i vodopskrbni objekti dobro su održavani ,okoliš održavan ,prostor ograđen i sve je zaključano .Crpilište se nalazi na lokaciji prirodnog izvora .U crpnoj stanici ugrađene su tri crpke .Voda s tog crpilišta koristi se za vodoopskrbu grada Ogulina Nakon kloriranja automatskim klorinatorom na samom crpilištu voda odlazi prema vodospremi Kolićii dalje prema potrošačima Prilikom audita viđen je uredno vođenje nadzora nad procesom na zadanim obrascima i Dnekvnikom rada .

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Završni sastanak**
Auditirani: / Auditee: Dubravka Boban ,BojanPrebežić
Dokument: / Document: zapisi
Napomena: / Note: **Auditor:** / Auditor: **Nada Hegeduš**

Auditorica je prezentirala rezultate audita ,dala kratak pregled auditiranih procesa .Prilikom nadzornog audita nisu utvrđene nesukladnosti .Sustav upravljanja kvalitetom je pod stalnim nadzorom uz ostale članove Tima za kvalitetu i vanjskog i suradnika koji je proveo u ovoj godini 3 interna audita i koji je član Tima za kvalitetu. Prilikom nadzornog audita predložene su 2 observacije auditorice BV te jake i slabe strane sustava,dobra praksa i prilike za poboljšanje .Prisutni na sastanku prihvatili su utvrđene observacije .Auditorica je pojasnila naknadne aktivnosti i procedure certifikacijskog tijela kao i informaciju o procesu postupanja s prigovorima i žalbama .Neriješenih pitanja između organizacije i auditorice nije bilo .

Pripremio: / Prepared by:
Nada Hegeduš

Datum pohrane / Last saved:
5.2.2019.