



Bureau Veritas Croatia d.o.o.

IZVJEŠTAJ

Management System Certification Audit Report for the

ISO 9001:2015

RECERTIFIKACIJSKI AUDIT

Re-certification Audit

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 - RECERTIFIKACIJSKI AUDIT
Ugovor br.: / Contract No: 20349385

PODACI O ORGANIZACIJI / COMPANY INFORMATION

Naziv organizacije: Company name:	Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin		
Adresa: Address:	Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin, Hrvatska		
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:	50	Broj smjena: No. of Shifts:	2
Obrazac smjena: Shift Pattern:	7-15 / 12 - 20		
ZIG broj ugovora: ZIG Contract No:	20349385		

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:	RECERTIFIKACIJSKI AUDIT		
Datum početka audita: Audit start date:	17.10.2023	Datum završetka audita: Audit end date:	17.10.2023
Trajanje audita: Audit duration:	2 auditor-dan(a)	Trajanje audita na lokaciji (PD): / Onsite Audit Duration (PD):	2
Datum sljedećeg audita (privremeno): Next Audit Date (Tentative):	16.10.2024	Trajanje audita izvan lokacije (PD): / Offsite Audit Duration (PD):	0
Jezik audita: Language of Audit:	Hrvatski	Trajanje sljedećeg audita (PD): Next Audit Duration (PD):	1

Podaci o auditorima / Auditors Information

Voditelj tima Lead Auditor	Hrvoje Petošić
Članovi tima auditora: Team Member(s):	Damir Pavošević - (Član tima)

Podaci o lokacijama / Company locations

Lokacija: 1 / Location: 1	CRPNA STANICA TURKOVIĆI
Adresa: / Address:	Turkovići ogulinski bb, 47300 Ogulin, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 2 / Location: 2	CRPNA STANICA BOCINO VRELO
Adresa: / Address:	PODVEL, 47303 JOSIPDOL, Hrvatska



**BUREAU
VERITAS**

Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 3 / Location: 3	CRPNA STANICA ZAGORSKA MREZNICA
Adresa: / Address:	GORNJE ZAGORJE 112, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 4 / Location: 4	CRPNA STANICA KOSANOVIĆ VRELO
Adresa: / Address:	KRAKAR BB, 47313 DREŽNICA, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 5 / Location: 5	VS DESMERICE
Adresa: / Address:	DESMERICE BB, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 6 / Location: 6	VS GAVANI
Adresa: / Address:	GAVANI BB, 47300 OGULIN, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 7 / Location: 7	VS CETINJANI
Adresa: / Address:	CETINJANI BB, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 8 / Location: 8	VS DIMNJAK
Adresa: / Address:	DIMNJAK BB, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 9 / Location: 9	VS RAZDOLJE
Adresa: / Address:	RAZDOLJE BB, 47264 TOUNJ, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 10 / Location: 10	VC BOCINO VRELO
Adresa: / Address:	PODVELJUN BB, 47303 JOSIPDOL, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 11 / Location: 11	VS MODRUŠKI SALOPEKI
Adresa: / Address:	SALOPECI MODRUŠKI, 47303 JOSIPDOL, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 12 / Location: 12	PK SKRADNIK
Adresa: / Address:	SKRADNIK BB, 47264 TOUNJ, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION
Lokacija: 13 / Location: 13	PK KUKACA
Adresa: / Address:	KUKACA BB, 47264 TOUNJ, Hrvatska
Opseg: / Scope:	VODOOPSKRBA WATER DISTRIBUTION



**BUREAU
VERITAS**

Lokacija: 14 / Location: 14

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS KUČAJ

KUČAJ BB, 47300 HRELJIN OGULINSKI, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 15 / Location: 15

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS BRZOVICI

BROZOVICI BB, 47300 HRELJIN OGULINSKI, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 16 / Location: 16

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS DESMERICE

DESMERICE BB, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 17 / Location: 17

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS BERTOVICI

BERTOVOCI BB, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 18 / Location: 18

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS PAĐENI

PAĐENO BB, 47307 GORNJE ZAGORJE, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 19 / Location: 19

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS SALOPEK SELO

SALOPEK SELO BB, 47300 OGULIN, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 20 / Location: 20

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS GAVANI

GAVANI BB, 47300 OGULIN, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 21 / Location: 21

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS KLANAC

KLANAC BB, 473030 JOSIPDOL, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 22 / Location: 22

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS CINDRIĆI

CEROVNIK BB, 47300 JOSIPDOL, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 23 / Location: 23

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

PS VUKOVICI

VUKOVICI BB, 47300 OGULIN, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 24 / Location: 24

Adresa: / Address:

Opseg: / Scope:

VS TURKOVIĆ

TURKOVIĆI OGULINSKI BB, 47300 OGULIN, Hrvatska

VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 25 / Location: 25

VS KUČAJ



**BUREAU
VERITAS**

Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin
Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin, Hrvatska
ISO 9001:2015 - RECERTIFIKACIJSKI AUDIT
Ugovor br.: / Contract No: 20349385

Adresa: / Address: SELO KUČAJ BB, 47300 HRELJIN OGULINSKI, Hrvatska

Opseg: / Scope: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 26 / Location: 26

Adresa: / Address: KOLIĆI BB, 47300 OGULIN, Hrvatska

Opseg: / Scope: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Lokacija: 27 / Location: 27

Adresa: / Address: ŠEGANI BB, 47300 OGULIN, Hrvatska

Opseg: / Scope: VODOOPSKRBA
WATER DISTRIBUTION

Voditelj tima / Lead Auditor
Hrvoje Petošić

Verzija: 3.2.55



BUREAU
VERITAS

Sažetak nalaza audita: / Summary of Audit Findings:															
Standard:	Vrsta audita: Audit Type:	Broj utvrđenih nesukladnosti SF02:			FUP	NCR Zatvoreno	Preporuka voditelja tima auditora: Team Leader Recommendation:	Akreditacija: Accreditation's:	Razlog za izdavanje/izmjenju certifikata: Reason for certificate issue/change:	Datum: Date:					
ISO 9001:2015	RECERTIFIKACIJSKI AUDIT	Veće 0	Manje 0	Ukupno: 0	NE	Nema NCR	Preporučena certifikacija	HAA, Hrvatski, 2	Recertifikacijski audit	17.10.2023					
Datum(i) audita od Audit Date(s) from:		17.10.2023		do to	17.10.2023		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	
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															

Voditelj tima / Lead Auditor
Hrvoje Petošić

Verzija: 3.2.55

**IZVJEŠTAJ O AUDITU / AUDIT SUMMARY****Ciljevi audita - Drugi auditi / 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, 24.09.2021., i svi referentni dokumenti sustava upravljanja.
3. Ugovor br.: 20349385 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 nisu utvrđene nesukladnosti. Utvrđene opservacije su prihvaćene i provedenene.

Verifikacija cijelog prethodnog ciklusa Bureau Veritas certifikacije / Verification of entire previous cycle Bureau Veritas Certification audit reports

U prethodnom certifikacijskom ciklusu ostvarena su načela Politike kvalitete i stalnih poboljšanja. Upravljanje promjenama kako vanjskom tako i u unutarnjem kontekstu je pod nadzorom. Pregledom izvještaja cijelog proteklog ciklusa ustanovljeno je da nije bilo zabilježenih nesukladnosti te da je Organizacija kroz cijeli ciklus sustavno poboljšavala sustav upravljanja kvalitetom koristeći pri tome sve mogućnosti i alate norme.

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 svim smjenama 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



BUREAU
VERITAS

akumulacijskog jezera Sabljaci za potrebe hidroelektrane Gojak. Ekonomska stabilnost područja odražava se i na potrošnju vode. Na tom području nema većih inderustija pa tako niti većih potrošača vode. Organizacija ima adekvatne tehnološke resurse za proizvodnju vode za ljudsku potrošnju zdravstveno ispravnu sukladno važećoj zakonskoj regulativi.

Validacija opsega / Validation of Scope

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

Opseg sustava utvrđen je na odgovarajući način i odnosi se na osnovnu djelatnost tvrtke. Svi zahtjevi norme primjenjivi su unutar opsega. Opseg sustava nije se mijenjao u odnosu na prethodni period i glasi: Vodoopskrba (Water Distribution).

Planiranje / Planning

Organizacija kontinuirano planira aktivnosti i resurse za ostvarivanje ciljeva sustava upravljanja i održavanje integriteta sustava uvažavajući pri tome zakonske i druge zahtjeve, uloge i odgovornosti. Organizacija je uspostavila ciljeve kvalitete na relevantnim razinama (funkcijama) i procesima (Ciljevi kvalitete 2023., 21.04.2023.)

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. Politika kvalitete, 04.04.2022.

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

Posljedice rata u Ukrajini (poskupljenje energenata, materijala i sirovina) negativno su utjecale na poslovanje Organizacije te je prošla poslovna godina završila s gubitkom. Predloženo je poskupljenje cijene vode s čime se složila Skupština Društva a aktivno se pregovaralo o Uredbi o uslužnim područjima (uključena Skupština i skupštinari) kojom se Vodovod i kanalizacija Ogulin pripaja Vodovodu Karlovac. Proces pripajanja je u toku. Organizacija ima adekvatne kadrovske i tehnološke resurse vezano za proizvodnju vode za ljudsku potrošnju sukladno važećoj zakonskoj regulativi. Nova oprema i nova tehnologija u području odvodnje dostatna je opsegu djelatnosti i omogućava visoki stupanj pročišćavanja otpadnih voda koje su pogodne za ispuštanje u okoliš. Kontinuirano se radi na obnovi i održavanju vodocrpilišta i vodoopskrbnih objekata. Novim investicijama smanjeni su gubici u sustavu, ostvarene značajne uštede i osigurana sigurna i konstantna opskrba vodom za ljudsku upotrebu. Cjevovod je dimenzioniran za korištenje za domaćinstva, poslovne korisnike kao i za potrebe vatrozaštite.

Zakonski i ostali zahtjevi / Legal and other requirements

Popis osnovne zakonske regulative, zadnje ažuriranje 09.10.2023. je korektan i potvrđuje usklađenost Organizacije s važećom zakonskom regulativom.

Rizici & Prilike / Risks & Opportunities

Radnje za obradu rizika i prilika su detaljno su definirane i opisane u proceduri. Radnje za obradu rizika i prilika su proporcionalne potencijalnom utjecaju na sukladnost proizvoda, procesa i usluga. Analiza učinkovitosti provedena je kroz upravnu ocjenu društva. Rizici i prilike prate se kontinuirano. Uprava razmatra rizike i prilike svakodnevno te se u skladu s procjenom donose i odluke. Procjena rizika daje jasan pregled mogućnosti i vjerojatnosti, unutarnjih ili vanjskih, kojima pojedini procesi unutar organizacije mogu biti izloženi. Rizici i prilike poslovanja društva ViK Ogulin (DOK-RPP), revizija 03, 09.09.2022.

Implementacija & Operacija / Implementation & Operation

Za potrebe funkcioniranja sustava upravljanja kvalitetom Organizacija je odredila sve potrebne elemente, sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015, za ostvarenje Politike kvalitete i postizanje ciljeva kvalitete (planiranje promjena, resurse potrebne za djelotvorno funkcioniranje sustava, kompetencije djelatnika za rad na radnim mjestima, ...). Djelatnici su svjesni važnosti značaja svojih aktivnosti te načina na koji doprinose ostvarenju ciljeva kvalitete. Uprava društva je osigurala da su unutar Organizacije uspostavljeni procesi interne komunikacije za učinkovito



upravljanje kvalitetom te kvalitetna komunikacija s vanjskim zainteresiranim stranama

Interna i vanjska komunikacija / Internal and External communication

Organizacija je uspostavila učinkovit proces interne i vanjske komunikacije. Prikladno je osigurana interna komunikacija. Realizira se na dnevnim sastancima direktora i rukovoditelja pojedinih odjela, usmenim obavještanjem, oglašavanjem na oglasnoj ploči te putem elektroničke pošte i umreženim računalima. Osim navedenih načina komuniciranja koristi se i knjiga primljene pošte.

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

Uprava društva je uspostavila stabilan sustav upravljana kvalitetom temeljen na procesnom pristupu. Sustav je u potpunosti sukladan sa svim zahtjevima norme i primjenjuje se u certificiranom opsegu Organizacije tijekom svih smjena. Orijentiran je na optimalizaciju procesa, nadzor sustava i prevenciju pogrešaka sustava.

Nadzor i mjerenje / Monitoring and Measurement

Viđene su primjerene dokumentirane informacije kao dokaz prikladnosti resursa za nadzor i mjerenja. Mjerna oprema je umjerena i verificirana u utvrđenim vremenskim intervalima prema mjernim etalonima.

Nadzor vanjskih nabavljenih procesa, proizvoda i usluga provodi se uz kriterije za vrednovanje u skladu sa definiranim zahtjevima. Organizacija čuva dokumentirane informacije o tim aktivnostima kao i o bilo kojim radnjama koje proizilaze iz tih vrednovanja.

Analiza podataka za ocjenu uprave 2022.

Upravina ocjena sustava za 2022., srpanj 2023.

Plan provjere ispravnosti mjerne opreme (PL-IMO), 16.08.2023.

EV-UPI Upitnici za ispitivanje zadovoljstva potrošača

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 provode se prema Planu internih audita PL-INA 4 puta godišnje uz podršku konzultantske tvrtke ŠUŠNIĆ d.o.o, Rijeka. Prikladno se i djelotvorno upravlja utvrđenim observacijama i preporukama (npr. Provedena je interna edukacija djelatnika od strane ŠUŠNIĆ d.o.o. o analizi uzroka nesukladnosti i korektivnim radnjama). Pregledani su Izveštaji internih audita provedenih u 2023. godini (19.01.2023., 22.03.2023., 19.06.2023. i 25.09.2023.).

Auditi, obzirom na frekvenciju provođenja i rezultate predstavljaju dobru praksu organizacije i pružaju dodanu vrijednost sustavu. Organizacija prikladno upravlja svim odstupanjima utvrđenim tijekom internih audita.

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

Upravina ocjena je pripremljena od strane predstavnika uprave kao rezultat prikupljenih pokazatelja iz svih procesa Organizacije sukladno zahtjeva norme. U upravinoj ocjeni obuhvaćen je period prethodnog razdoblja a temelji se na dokumentiranim izvještajima: Izvešće Sektora održavanja sustava vodovoda za 2022., Izvešće Ureda direktora za 2022., Izveštaj Sektora za financije za 2022., Izvešće Sektora za javnu nabavu i investicije za 2022.

Upravina ocjena sustava za 2022., srpanj 2023.

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

Definirano Rradnim postupkom Upravljanje nesukladnostima i provedba korektivnih radnji (RP-NES), Evidencija nesukladnosti EV-NES, te RP Interni audit, kao i Uputa za postupanje u slučaju odstupanja od parametara za provjeru sukladnosti u monitoringu vode za ljudsku potrošnju. Predočena je kompletna evidencija nesukladnosti.

1. Izveštaj br. 1564-1565-1567 VP, 10.08.2023. (VS Gavani, VS Stabarnica, VS Turkovići) - nesukladno (ukupni koliformi), provedena korektivna radnja, uzorkovanje ponovljeno, rezultati sukladni zahtjevima regulative.

2. Izveštaj br. 1710, 01.09.2023. (CS Bocino Vrelo) - nesukladno (C. Perfringens), provedena korektivna radnja,



BUREAU
VERITAS

uzorkovanje ponovijeno, razuitati suklaadni zantjevima regulative.

Poboljšanje / Improvement

Trajno poboljšavanje - Proces poboljšavanja djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom postiže se uvođenjem novih tehnologija i novih zaposlenika te stalnom edukacijom radnika. Nastavlja se sanacija gubitaka u vodoopskrbnom sustavu Ogulin i Saborsko. Sklopljen je Kolektivni ugovor za radnike u Društvu, usvojen Pravilnik o postupanju unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanja povjerljive osobe, 17.01.2022. te Pravilnik o zaštiti na radu i zaštiti od požara, 04.11.2022.

Prikladnost zahtijevanih i dokumentiranih informacija / Adequacy of required documented information

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

DA

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

DA

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

Jake strane sustava / System strengths

Opredjeljenost Uprave, uvođenje novih tehnologija, korištenje mehanizama i alata sustava, stalni rad na poboljšanjima te se kontinuirano provodi zacrtana politika.

Osnovna vodilja društva je kvaliteta vode.

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.

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 and/or obstacles that could affect the reliability of audit conclusions

Nema.

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

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.
- Organizacija je prikazala djelotvornu primjenu i održavanje/poboljšanje vlastitog sustava upravljanja.
- Organizacija je prikazala uspostavljanje i nadzor primjerenih ključnih performansi ciljeva te nadzire napredak prema njihovom ostvarivanju.
- Program internog audita je u potpunosti proveden i pokazuje djelotvornost kao alat za održavanje i poboljšavanje sustava upravljanja.

DA

DA

DA

DA



**BUREAU
VERITAS**

- Tijekom procesa audita, sustav upravljanja je prikazao ukupnu sukladnost sa zahtjevima standarda audita.

DA

Preporuka / Recommendation

Auditorski tim je proveo audit temeljem procesa usmjereni 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.

Auditorski 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, auditorski tim daje slijedeću preporuku:

- Preporučena certifikacija.**

Voditelj tima / Lead Auditor
Hrvoje Petošić

Verzija: 3.2.55

SAŽETAK AUDITA / AUDIT SUMMARY REPORT

Organizacija/lokacija: / Company or site:		Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin, Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin, Hrvatska																								
Izuzimanja: / Exclusions:		Proces / Org. jedinica / Aktivnost / Process / Department / Activity:																								
Bez izuzimanja / No exclusions																										
Komentari: / Remarks:		Provjera dokumentacije: Document Review:																								
Datum audita: 17.10.2023 do 17.10.2023 Audit date: to		Usklađenost (D/ANE):	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	17.10.2023	
Auditor br.: / Auditor No.:			1, 2	1	2	1	1	1	2	2																
		Uprava		Sustav upravljanja kvalitetom	Lokacija - ciplište Zagorska Mrežnica / Bočino vrelo	Sustav upravljanja kvalitetom	Kadrovski poslovi	Vodoopskrba - Nabava	Lokacija - vodosprema Gavani / Kolčići	Tehnička služba (održavanje)															Ukupno: / Total:	
4.1	Razumijevanje organizacije i njenog konteksta Understanding the organization and its context	DA	x																						0	
4.2	Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana Understanding the needs and expectations of interested parties	DA	x																						0	
4.3	Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom Determining the scope of the quality management system	DA	x																						0	
4.4	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi Quality management system and its processes	DA		x		x																			0	
5.1	Vođenje i opredjeljenje Leadership and commitment	DA	x																						0	
5.2	Politika Policy	DA	x		x			x	x	x															0	
5.3	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti Organizational roles, responsibilities and authorities	DA	x																						0	
6.1	Radnje za obradu rizika i prilika Actions to address risks and opportunities	DA	x	x	x				x	x															0	
6.2	Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja Quality objectives and planning to achieve them	DA		x																					0	
6.3	Planiranje promjena Planning of changes	DA		x																					0	
7.1	Resursi Resources	DA	x	x	x		x		x	x															0	
7.2	Kompetencija Competence	DA		x	x		x		x	x															0	
7.3	Svijest Awareness	DA		x	x				x																0	
7.4	Komunikacija Communication	DA		x	x		x		x	x															0	
7.5	Dokumentirane informacije Documented information	DA		x	x		x		x	x															0	
8.1	Operativno planiranje i nadzor Operational planning and control	DA			x				x	x	x														0	
8.2	Zahtjevi za proizvode i usluge Requirements for products and services	DA			x				x	x	x														0	
8.3	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga Design and development of products and services	DA				x																			0	
8.4	Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga Control of externally provided processes, products and services	DA							x																0	
8.5	Proizvodnja i pružanje usluga Production and service provision	DA			x					x	x														0	
8.6	Izdavanje proizvoda i usluga Release of products and services	DA			x				x	x															0	
8.7	Upravljanje nesukladnim izlazima Control of nonconforming outputs	DA			x				x	x	x														0	
9.1	Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje Monitoring, measurement, analysis and evaluation	DA			x	x	x	x			x														0	
9.2	Interni audit Internal audit	DA				x																			0	
9.3	Upravina ocjena Management review	DA	x			x																			0	
10.1	Poboljšavanje - Općenito Improvement - General	DA					x			x															0	
10.2	Nesukladnost i korektivna radnja Nonconformity and corrective action	DA			x	x				x															0	
10.3	Trajno poboljšavanje Continual improvement	DA	x							x															0	
	Korištenje logotipa Use of Logo's	DA				x																			0	
	Pregled nalaza prethodnog audita Review of previous audit findings	DA				x																			0	
Ukupno: / Total		0	0	0	0	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, Hrvatska**

BILJEŠKE AUDITORA / AUDITORS' NOTES / SIGNIFICANT AUDIT TRAILS

Proces, Aktivnost

/ Process, Activity: **Uprava**

Auditirani:

/ Audittee:

Bojan Prebežić, direktor
Hrvoje Salopek, , stručni suradnik nadzorno upravljačkog sustava, voditelj HASSAP tima
Jasmina Šerifović, savjetnik

Dokument:

/ Document:

Politika kvalitete, rev 2, 4.4.2022.
Analiza podataka za ocjenu uprave 2022.
Ciljevi kvalitete 2022. (realizacija – Upravina ocjena)
Upravina ocjena sustava za 2022., srpanj 2023.
Kontekst Društva Vodovod i kanalizacija d.o.o., Ogulin, revizija 4, 09.09.2022.
Pravilnik o parametrima sukladnosti i metodama analize vode za ljudsku potrošnju (NN 125/2017)

Datum audita

/ Date of Audit: **Auditor:**

/ Auditor:

Hrvoje Petošić

17.10.2023

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Direktor je tijekom audita Uprave prezentirao vanjski i unutarnji kontekst organizacije, rizike i prilike, promjene i planove za naredno razdoblje.

Posljedice rata u Ukrajini (poskupljenje energenata, materijala i sirovina) negativno su utjecale na poslovanje Organizacije te je prošla poslovna godina završila s gubitkom. Predloženo je poskupljenje cijene vode s čime se složila Skupština Društva a aktivno se pregovaralo o Uredbi o uslužnim područjima (uključena Skupština i skupštinari) kojom se Vodovod i kanalizacija Ogulin pripaja Vodovodu Karlovac. Proces pripajanja je u toku.

Organizacija ima adekvatne kadrovske i tehnološke resurse vezano za proizvodnju vode za ljudsku potrošnju sukladno važećoj zakonskoj regulativi. Nova oprema i nova tehnologija u području odvodnje dostatna je opsegu djelatnosti i omogućava visoki stupanj pročišćavanja otpadnih voda koje su pogodne za ispuštanje u okoliš.

Kontinuirano se radi na obnovi i održavanju vodocrpilišta i vodoopskrbnih objekata. Novim investicijama smanjeni su gubici u sustavu, ostvarene značajne uštede i osigurana sigurna i konstantna opskrba vodom za ljudsku upotrebu.

Detaljna i prikladna analiza sustava je prikazana u okviru Upravine ocjena za 2022. godinu iz srpnja 2023. Izvještaj upućuje na daljnju implementaciju GIS sustava, evidenciju kvarova i sl. Ciljevi za 2022. su u potpunosti ostvareni: Kvaliteta isporučene vode za ljudsku potrošnju je zadovoljavajuća (smanjen je broj neusklađenih uzoraka s odstupanjem parametara od M.D.K. vrijednosti propisanih Pravilnikom o parametrima sukladnosti i metodama analize vode za ljudsku potrošnju 2022./2021. – 6,51 %/2,83 %) a provođenjem regulacije i optimalizacije potrošnje, smanjeni su gubici crpljena vode te postignute velike uštede u potrošnji energije. Performanse procesa i sukladnost proizvoda dokumentirani su kroz izvještaje: Izvješće Sektora održavanja sustava vodovoda za 2022., Izvješće Ureda direktora za 2022., Izvještaj Sektora za financije za 2022., Izvješće Sektora za javnu nabavu i investicije za 2022.

Politika kvalitete (misija i vizija) revidirana je dodavanjem termina vezanih za kulturu sigurnosti hrane, rev 2, 4.4.2022. Politika kvalitete dostupna je svim zainteresiranim stranama na web stranici organizacije. Uprava je kroz audit Uprave, Politiku kvalitete, definirane ciljeve iskazala oprijedjeljenje za sustavom upravljanja kvalitetom i trajnim poboljšavanjem. Isto je utvrđeno i auditom procesa.

Proces, Aktivnost

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

Auditirani:

/ Audittee:

Drago Gerovac, voditelj sektora održavanja vodovodne mreže;
Nikola Vuković, voditelj sektora odvodnje;
Dubravka Boban, voditelj sektora javne nabave i investicija;
Hrvoje Salopek, Predstavnik sustava upravljanja kvalitetom i HASSAP

Odluka o imenovanju Predstavnik u sustav upravljanja kvalitetom, 22.03.2021.
Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021.
Politika kvalitete, 04.04.2022.
Rizici i prilike poslovanja društva ViK Ogulin (DOK-RPP), revizija 03, 09.09.2022.
Ciljevi kvalitete 2022. (realizacija – Upravina ocjena)
Ciljevi kvalitete 2023., 21.04.2023.
Dopuna procjene rizika ViK d.o.o., listopad 2021.
Izješće Ureda direktora za 2022., 02.10.2023.
Evidencija edukacije djelatnika (EV-EDU)
Popis dobavljača nabave robe, radova i usluga jednostavne nabave vrijednosti (EV-PJV)
od 27.05.2022.;

Evidencija reklamacija potrošača (EV-REK), 16.09.2022. (zadnja zabeležena reklamacija)
Ocjena dobavljača (EV-DOB) od 27.05.2022.
Plan gradnje komunalnih vodnih građevina za 2023. godinu, 27.02.2023.
Zapisnik o primopredaji br. 1808 /1/23 i o redovnom održavanju klorinatora na objektu CS Zagorska Mrežnica od 12.07.2023.
Plan internih audita PL-INA za 2022., 21.11.2022.
Plan internih audita PL-INA za 2023., 02.10.2023.
Izještaji s internih audita
Evidencija sanitarnog i preventivnog pregleda vodoopskrbnog objekta VS Kolići, 15.03.2022.

Dokument:

/ Document:

Datum audita

/ Date of Audit: **Auditor:**

/ Auditor:

Hrvoje Petošić

17.10.2023

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Opseg certifikacije je nepromijenjen u odnosu na prethodni certifikacijski ciklus. Nema promjena u dodijeljenim ulogama i odgovornostima osoblja. Viđena je Odluka o imenovanju Predstavnik u sustav upravljanja kvalitetom, 22.03.2021. (Hrvoje Salopek).

Tijekom prethodnog certifikacijskog audita nije bilo nesukladnosti. Zapisane su dvije opservacije i jedna preporuka za poboljšanje, koje su prihvaćene i provedene.

Rizici i prilike u poslovanju Organizacije dokumentirani su i dokumentu Rizici i prilike poslovanja društva ViK Ogulin (DOK-RPP), revizija 03, 09.09.2022. Utvrđena su dva ekstremna rizika vezano za potres i oštećenje infrastrukture vodoopskrbnih objekata i urušavanje podzemlja uslijed miniranja u blizini izvorišta te su donešene mjere za držanje navedenih rizika pod nadzorom (ukrajnjem slučaju – Postupanje u incidentnim situacijama). Sve radnje za obradu rizika i prilika su djelotvorne (Upravina ocjena za 2022.). Prilike se odnose na širenje sustava vodoopskrbe i odvodnje potpomognuto sredstvima EU strukturnih fondova i investicijskih fondova (npr. aplicirali za sredstva za Projekte izgradnje vodovoda Popovo selo i Tounj - Gornje Dubrave. Unutar Upravine ocjene sustava analizirana je realizacija ciljeva u 2022. Ciljevi su u potpunosti ostvareni. Ciljevi za naredni period (2023. godinu) jasno su i mjerljivo navedeni, u skladu sa strategijom same organizacije (kvaliteta i zdravstvena ispravnost isporučene vode za ljudsku potrošnju i smanjenje gubitaka crpljenja vode).

S ciljem održavanja prikladnih kompetencija djelatnika provode se eksterne i interne edukacije i osposobljavanja. Interne obuke se provode uz podršku konzultantske kuće ŠUŠNIĆ d.o.o., Rijeka koja sudjeluje i u provođenju nadzora Sustava upravljanja (interni auditi 4 puta godišnje).

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

Dokumentirane informacije dostupne u papirnoj verziji i elektronskom obliku su prikladne i pod nadzorom. Krovni dokument sustava je Poslovnik kvalitete PK-VOD, revizija 3 koji nije mijenjan od 24.09.2021. godine. 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:

Glavni građevinski projekt Magistralnog cjevovoda SJEVER, knjiga II – dionice 2 i 4 uz autocestu Bosiljevo-Josipdol br. P-01/02-2,

Kaproyekt d.o.o., Karlovac, travanj 2022.

- Mapa II/1 Pisani prilozi
- Mapa II/2 Crtani prilozi
- Mapa II/3 Situacije 1:1000

Glavni projektant: Mijo Dolajski, dipl.ing.građ.

U odnosu na 2021. godinu bilježi se porast reklamacija domaćinstava sa 7 na 32 (14 je uvaženo, 11 polovično a 7 nije uvaženo), a reklamacije pravnih osoba su smanjene s 5 na 4 (većina je vezana za prekomjernu potrošnju i očitjanju stanja vodomjera).

Reklamacija prema dobavljačima nije bilo.

Upitnici za ispitivanje zadovoljstva potrošača preuzimaju se na web stranici Organizacije i na blagajni uplate potrošnje vode.

Rezultati zaprimljenih popunjenih upitnika su prihvatljivi.

Organizacija i Uprava su zadovoljni isporukom radova, roba i suluga.

Performanse procesa su prikladno prikazane kroz Izvješća: Tehničkog odjela ; Kadrovskog i općeg odjela ; Financijsko računovodstvenog odjela ; Odjela investicija , projekata i javne nabave.

Viđen je Plan nabave za 2022. i Registar ugovora koji se objavljuju na web stranicama Organizacije. Postoji Popis dobavljača nabave robe, radova i usluga jednostavne nabave (EV-PJV 01/2023)) za 2022. godinu. Dobavljači su uredni a ocjenjuju se Ocjenom za rangiranje. Reklamacija nije bilo.

Redovito se provodi preventivno i korektivno održavanjem strojeva i uređaja. Planira se uvođenje programskog praćenja zamjene vodomjera.

Plan preventivnog održavanja opreme (PL-POO), revizija 2, 18.03.2021.

Od mjerne opreme organizacija koristi mjerne analizatore slobodnog klora (fiksne i prijenosne), zatim klorinatori (postrojenje sa pumpicom) te vodomjere. Zakonski su vodomjeri jedina mjerna oprema koju je potrebno umjeravati. Pregledan je Plan provjere ispravnosti mjerne opreme (PL-IMO), zadnja ažuriranje stanja 16.08.2023.; vodomjeri se baždare svakih 5 godina.

Pregledani su dokumenti o umjeravanju:

Izvještaj o umjeravanju br. 2023-2707-RC1 (Chlorine, Pocket Colorimeter II, Hach Company), Control matic d.o.o., Varaždin, 27.07.2023.

Zapisnik o primopredaji br. 1808/1/2023. (redovito održavanje sustava klorinaciju 2023., Servisno moneterski izvještaj br. 1272/23 IP prema Ugovoru 122/2023), Control matic d.o.o., Varaždin, 12.07.2023.

Izvještaj o umjeravanju br. 1207/2023-5-RC (Analizator klora Controlmatik ABW, Hach Company), Control matic d.o.o., Varaždin, 12.07.2023.

Izvještaj o testiranju br. 1207/4/2023RC (Aquaprocessor M5601 sa sondom za klor u zraku Controlmatik 2103C, Controlmatik ABW), Control matic d.o.o., Varaždin, 12.07.2023.

Nadzor poslovanja organizacije od strane inspeksijskih državnih tijela proveden je u 2022. godini 14 puta (5 nadzora Sanitarne inspekcije). Zabilježeno je nekoliko nesukladnosti čije je otklanjanje potvrđeno vanrednim inspeksijskim nadzorima.

Zapisnik Ur Broj: 443-02-05-16-22-1 (CS Turkovići), 30.11.2022.

Zapisnik Ur Broj: 443-02-05-16-22-1 (VS Razdolje), 19.12.2022.

Interni auditi provode se prema Planu internih audita PL-INA 4 puta godišnje uz podršku konzultantske tvrtke ŠUŠNIĆ d.o.o, Rijeka. Prikladno se i djelotvorno upravlja utvrđenim observacijama i preporukama (npr. Provedena je interna edukacija djelatnika od strane ŠUŠNIĆ d.o.o. o analizi uzroka nesukladnosti i korektivnim radnjama). Pregledani su Izvješćaji internih audita provedenih u 2023.

godini (19.01.2023., 22.03.2023., 19.06.2023. i 25.09.2023.) Utvrđena je jedna nesukladnost, 4 opservacije i 4 interne preporuke za poboljšanje. Nesukladnost i opservacije su riješeni, većina preporuka je prihvaćena i provedena, dok jedna, internom odlukom odgovornih zaposlenika, nije prihvaćena (vođenje zapisa o vanrednim ispiranjima nakon sanacije puknuća/kvarova u dostupnoj elektronskoj tablici). Utvrđeno je da auditi, obzirom na frekvenciju provođenja i rezultate predstavljaju dobru praksu organizacije i pružaju dodanu vrijednost sustavu. Organizacija prikladno upravlja svim odstupanjima utvrđenim tijekom internih audita.

Popis osnovne zakonske regulative, zadnje ažuriranje 09.10.2023. je korektan i potvrđuje usklađenost Organizacije s važećom zakonskom regulativom.

Proces, Aktivnost

/ Process, Activity: **Kadrovski poslovi**

Auditirani:

/ Audittee: **Bojan Prebežić, direktor**

Hrvoje Salopek, Predstavnik sustava upravljanja kvalitetom i HASSAP

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

BILJEŠKE AUDITORA / AUDITORS' NOTES / SIGNIFICANT AUDIT TRAILS

Dokument: / Document: Pravilnik o radu, prosinac 2020.
Evidencija edukacije djelatnika (EV-EDU), 20.09.2023.
Zakonske obvezne osposobljavanja se provode u propisanom roku.
Pregledano je nekoliko primjera Evidencije edukacije djelatnika:
M.S., električar
Uvjerenje o zdravstvenoj sposobnosti radnika br. 1614-2022-RA2, Dom zdravlja Ogulin, 16.11.2022.
Zapisnik o ocjeni sposobljenosti radnika za rad na siguran način (ZOS), Kontrol biro, 21.12.2020.
Potvrda o osposobljenosti za rad na siguran način (električar) br. 20-160-ZNR-251/ZOS-014, Kontrol biro, 20.12.2020.
Uvjerenje o položenom stručnom ispitu – uklopničar elektroenergetskih postrojenja u industriji, klasa: UP/I-133-02/22-01/258, Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, 27.05.2022. (vrijedi do 19.05.2027).
Potvrda o stjecanju potrebnih znanja za poslove neposrednog izvršitelja poslova s opasnim kemikalijama br. 107145, Služba za toksikologiju HZJZ, 12.02.2019.
V.M., viši monter na vodoopskrbi
Uvjerenje o zdravstvenoj sposobnosti radnika br. 652-2022-RA2 (čl. 3, točke 1, 18, 18(56), Dom zdravlja Ogulin, 19.05.2022.
Zapisnik o ocjeni sposobljenosti radnika za rad na siguran način VIK-2022-07, Kontrol biro, 22.04.2022.
Uvjerenje o osposobljenosti za zaštitu od požara br. 22-160-OBR—022/ZOP-007, Kontrol biro, 11.04.2022.
Potvrda o stjecanju potrebnih znanja za poslove neposrednog izvršitelja poslova s opasnim kemikalijama br. 124682, Služba za toksikologiju HZJZ, 19.07.2021.

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Hrvoje Petošić**

17.10.2023

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Organizacija broji 50 zaposlenih i nema velike fluktuacije. S obzirom na tehnološko osuvremenjavanje sustava vodoopskrbe, informatizaciju poslovanja te kontinuirano osposobljavanje novoprimitljenih i ostalih radnika te uspješno čuvanje i prenošenje organizacijskog znanja, promjene u Organizaciji ne utječu značajnije na odvijanje poslovnih procesa. Uzevši u obzir broj zaposlenika i važeću zakonsku regulativu, Organizacija je zaposlila stručnjaka zaštite na radu.

Vodi se kompletna evidencija svih zaposlenika a za svakog zaposlenika vodi se i arhivira uredna dokumentacija. Definiran je plan edukacija djelatnika u organizaciji.

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

U evidenciji edukacija tijekom audita viđeni su dokumenti djelatnika koji su osposobljeni za rad na siguran način kao i potvrde o završenim tečajevima.

Ocijenjeno je da Uprava prikladno upravlja ovim rizicima.

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

Auditirani: / Audittee: Dubravka Boban, rukovoditelj Sektora investicija i javne nabave
Drago Gerovac, rukovitelj Sektora održavanja i vodovodne mreže

Dokument: / Document: Radni postupak – nabava (RP-NAB), revizija 03, 22.08.2022.
Radni postupak – reklamacije (RP-REK), revizija 04, 27.03.2023.
Plan preventivnog održavanja opreme (PL-POO), revizija 2, 18.03.2021.
Popis dobavljača nabave robe, radova i usluga jednostavne nabave vrijednosti (EV-PJV) od 27.05.2022.
Ocjena dobavljača, siječanj 2023.
Evidencija reklamacija potrošača (EV-REK), 16.09.2022. (zadnja zabeležena reklamacija)
Ocjena dobavljača (EV-DOB) od 27.05.2022.
Plan gradnje komunalnih vodnih građevina za 2023. godinu, 27.02.2023.

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Hrvoje Petošić**

17.10.2023

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Redovito se provodi preventivno i korektivno održavanjem strojeva i uređaja. Planira se uvođenje programskog praćenja zamjene vodomjera.

Viđen je Plan preventivnog održavanja opreme i Plan nabave za 2022. i Registar ugovora koji se objavljuju na web stranicama Organizacije. Postoji Popis dobavljača nabave robe, radova i usluga jednostavne nabave za 2022. godinu. Dobavljači su uredni



BUREAU
VERITAS

Vodovod i kanalizacija d.o.o. Ogulin
Ivana Gorana Kovačića 14, 47300 Ogulin, Hrvatska
ISO 9001:2015 - RECERTIFIKACIJSKI AUDIT
Ugovor br.: / Contract No: 20349385

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

BILJEŠKE AUDITORA / AUDITORS' NOTES / SIGNIFICANT AUDIT TRAILS

Organizacije. Postoji i opis dobavljača nabave robe, radova i usluga jednostavne nabave za 2022. godinu. Dobavljači su uređeni. Reklamacija nije bilo. Pregledani su dokumenti: Popis dobavljača nabave robe, radova i usluga jednostavne nabave vrijednosti i Ocjena dobavljača, siječanj 2023. Ocjene za rangiranje kriterija te kriteriji za ocjenu su vrlo jasno definirani, pri čemu se dobavljači svrstavaju u određene kategorije. Svi su dobavljači primarni dobavljači kategorije A (primjer; AC Dujmović d.o.o., Rijeka – 15/15; Biodirekt d.o.o., Zagreb – 13/15).

Viđen je Registar ugovora (Web stranica) i Okvirni sporazum s jednim gospodarskim subjektom na period do 5 godina za sanaciju gubitaka na vodoopskrbnom sustavu Ogulin br. 256/2019 (IMGD d.o.o., Samobor), 22.11.2019.

Pripremio: / Prepared by:

Hrvoje Petošić

Verzija: 3.2.55

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: **Lokacija - crpilište Zagorska Mrežnica / Bocino vrelo**

Auditirani: / Audittee: **Dražen Vučić**

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

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

17.10.2023.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Obavljen je obilazak Crpne stanice ZAGORSKA MREŽNICA, koja je ujedno najveća odnosno pokriva najveći dio vodoopskrbne mreže. Sustav upravljanja je vezan na informatički program SCADA.

Na samoj crpnoj stanici pregledan su dokumenti kako slijedi :

Dnevnik rada u koji se upisuju slijedeći parametri: tlak, nivo vode, zapis o preventivnom održavanju opreme.

Evidenciju kontrole mutnoće vode.

Dnevni očevidnik - upisuje se dnevna količina zahvaćene vode, te posječna dnevna protoka.

Politika kvalitete od 04.04.2022. - na oglasnoj ploči.

Radni postupak crpljenje, distribucija i dezinfekcija vode (RP-CDV) od 22.08.2022.- na oglasnoj ploči.

Plan preventivnog održavanja opreme od 18.03.2021. - na oglasnoj ploči.

Ciljevi kvalitete od 21.04.2023.- na oglasnoj ploči.

STL za klor od 15.02.2018. - na oglasnoj ploči.

Dostupan je Operativni plan postupanja u slučaju izvanrednog događaja s klorom za izvor Zagorska Mrežnica iz 11/2019, preporuka je da prilozi Operativnog plana budu postavljeni na oglasnu ploču.

Pregledana je mjerna opreme na crpnoj stanici; analizator za rezidualni klor je umjeren u 7/2023.

Uzorci vode uzimaju se u skladu sa Godišnjim planom uzorkovanja vode za ljudsku potrošnju; neprerađena (sirova) voda uzima se jednom godišnje sa svih izvora nad kojima ima koncesiju. Prerađena voda prije isporuke potrošačima (vodspreme) i u razvodnoj mreži (izljevi) uzima se u skladu sa Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analize, monitoringu i planovima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju npr. za Zagorsku mrežnicu 2 izlazaka mjesečno po 5 uzoraka.

Proces se posebno nadzire od strane nadležnih inspekcija te kroz interne audite. Mjerna oprema (klorinatori) se redovito umjeravaju. Svugdje gdje je primjereno jasno su istaknute radne upute i ostali važni dokumenti poput STL za kemikalije koje se koriste. Spremnik s klorom koji se koristi za dezinfekciju vode nalazi se u zasebnoj prostoriji. Objekt se nalazi pod nadzorom, uredno je održavan.

Svijest auditiranog predstavnika organizacije je na odgovarajućem nivou.

Za D.V. pregledana je Potvrda od HZJZ o osposobljavanju za neposrednog izvršitelja poslova s opasnim kemikalijama od 12.02.2029.

Obavljen je i obilazak lokacije Bocino vrelo.

Zaključno, tijekom audita nisu utvrđena odstupanja od zahtjeva norme.

ISO 9001:2015 Dostupan je Operativni plan postupanja u slučaju izvanrednog događaja s klorom za izvor Zagorska Mrežnica iz 11/2019, preporuka je da prilozi Operativnog plana budu postavljeni na oglasnu ploču.

OFI DPV 1|1

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Lokacija - vodosprema Gavani / Kolići**

Auditirani: / Audittee: **Bojan Prebežić**

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

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

17.10.2023.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

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.

Vodosprema se nalazi u šumi, uredno je ograđena i održavana infrastruktura izvana te unutar samog objekta. Na vodospremi se vrši dokloriranje, a za klor su dostupne Sigurnosno tehničke liste, kao i Upute za siguran rad. Sama vodosprema je izgrađena od dvije prekidne komore, što olakšava njeno čišćenje.

Proces se posebno nadzire od strane nadležnih inspekcija te kroz interne audite. Mjerna oprema (klorinatori) se redovito

umjeravaju.

Zaključno, na auditiranim lokacijama vodosprema nisu utvrđena odstupanja od zahtjeva norme.

Proces, Aktivnost / Process, Activity: **Tehnička služba (održavanje)**

Auditirani: / Auditee: **Drago Gerovac**

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

Datum audita / Date of Audit: **Auditor:** / Auditor: **Damir Pavošević**

17.10.2023.

Napomena: / Details of Process / Activity audited:

Sustav upravljanja kvalitetom je dokumentiran, implementiran, održavan i poboljšavan. Dokumentacija sadrži : Politika kvalitete, misija i vizija, ciljeve kvalitete, Poslovnik kvalitete, dokumentirane radne postupke (popis dokumenata EV-DOK), dokumenti koje zahtjeva društvo za učinkovito planiranje, provođenje i upravljanje vlastitim procesima (EV-DOK), te zapise koji su proizašli iz i pojedinih vrsta dokumentacije (radni postupci, planovi i sl. koji pripadaju pojedinim vrstama dokumenata koje zahtjeva norme ISO 9001:2015.

Planira se tekuće održavanje sustava, pranje vodosprema, uzorkovanje vode, obilasci/preventivni pregledi vodoopskrbnih objekata, izvođenje raznih priključaka prema zahtjevima potrošača.

Komunicira se sa potrošačima, određuju se zahtjevi za proizvode i usluge (Zakon o vodama, Zakon o vodnom gospodarstvu, Zakon o vodi za ljudsku potrošnju, Zakon o vodnim uslugama, Pravilnik o parametrima sukladnosti, metodama analize, monitoringu i planovima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju te načinu vođenja registra pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe). Radi se na način da se provjerava sukladnost sa navedenim propisima.

Sva mjerna oprema vezana za kloriranje pitke vode redovno se umjerava (Controlmatik d.o.o. Varaždin). Primjer: Zapisnik o primopredaji br. 1808 /1/23 o redovnom održavanju klorinatora na objektu CS ZGORSKA MREŽNICA od 12.07.2023. uz napomenu da je izvršeno funkcionalno ispitivanje sustava kojim je utvrđen pravilan rad svih elemenata sustava. Predočen je Plan preventivnog održavanja opreme od 18.03.2021. u kojem se nalazi popisana sva oprema, periodi održavanja, vrste radova, otklanjanje i utvrđivanje nedostataka , izvršitelj radova, odgovorna osoba/nalogodavac, te primjedbe. Vrednovanje obavlja za vanjske radove prema javnoj nabavi i ocjeni dobavljača odabrana organizacija. Za radove koje izvode stručni radnici Vodovoda i kanalizacije d.o.o. Ogulin vrednovanje provodi nalogodavac/odgovorna osoba za pojedinu vrstu radova. Osim navedenog obavljaju se preventivni pregledi svih elemenata vodoopskrbnog sustava.

Zaključno, tijekom audita ovoga procesa nisu utvrđena odstupanja od zahtjeva norme.

Pripremio: / Prepared by:

Damir Pavošević

Verzija: 3.2.55



BUREAU

VERITAS

PREGLJED DOKUMENTACIJE (SF 16) / MANAGEMENT SYSTEM DOCUMENTATION REVIEW (SF 16)

ZAHTJEVI STANDARDA ISPUNJENI? REQUIREMENTS OF THE STANDARD FULFILLED?		DA YES	NE NO	Komentar: / Remark:
4.3	Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom Determining the scope of the quality management system	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 4.3)
4.4.2 a)	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi Quality management system and its processes	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 4.4)
4.4.2 b)	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi Quality management system and its processes	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 4.4)
5.2.2 a)	Politika Quality Policy	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 5.2) Politika kvalitete, 04.04.2022.
6.2.1	Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja Quality objectives and planning to achieve them	✓		Ciljevi kvalitete 2022. (realizacija – Upravina ocjena) Ciljevi kvalitete 2023., 21.04.2023.
7.1.5.1	Resursi Monitoring and measuring resources - General	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 7.1)
7.1.5.2 a)	Sljedivost mjerenja Measurement traceability	✓		Plan provjere ispravnosti mjerne opreme (PL-IMO), zadnja ažuriranje stanja 16.08.2023. Izveštaj o umjeravanju br. 1207/2023-5-RC (Analizator klora Controlmatik ABW, Hach Company), Control matic d.o.o., Varaždin, 12.07.2023.
7.2 d)	Kompetencija Competence	✓		Pravilnik o radu, prosinac 2020.: Opisi poslova RP-ZIE Radni postupak - zapošljavanje i edukacija, revizija 02, 01.12.2019. Evidencija edukacije djelatnika (EV-EDU), 20.09.2023. Potvrda o stjecanju potrebnih znanja za poslove neposrednog izvršitelja poslova s opasnim kemikalijama br. 107145 (M.S.), Služba za toksikologiju HZJZ, 12.02.2019.
7.5.1 b)	Dokumentirane informacije Documented information	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 7.5) RP-UDI Radni postupak - upravljanje dokumentiranim informacijama, revizija 01, 01.09.2019. Popis dokumenata (EV-DOK), revizija 20, 20.09.2023.
8.2.3.2	Zahtjevi za proizvode i usluge Requirements for products and services	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.2.3) Zahtjev za priključak na vodoopskrbni sustav; Ponuda - troškovnik radova; Predračun; RP-ODR Radni postupak - održavanje, revizija 02, 01.12.2019.
8.3.2 j)	Planiranje projektiranja i razvoja Design and development planning	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.3) RP-RIP Radni postupak - razvoj i projektiranje, revizija 03, 22.08.2022.
8.3.3	Ulazi projektiranja i razvoja Design and development inputs	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.3.2) RP-RIP Radni postupak - razvoj i projektiranje, revizija 03, 22.08.2022.
8.3.4 f)	Mjere projektiranja i razvoja Design and development controls	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.3.3) RP-RIP Radni postupak - razvoj i projektiranje, revizija 03, 22.08.2022.
8.3.5	Izlazi projektiranja i razvoja Design and development outputs	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.3.4) RP-RIP Radni postupak - razvoj i projektiranje, revizija 03, 22.08.2022.
8.3.6	Promjene projektiranja i razvoj Design and development changes	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.3.5) RP-RIP Radni postupak - razvoj i projektiranje, revizija 03, 22.08.2022.
8.4.1	Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga Control of externally provided processes, products and services - General	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.4) RP-NAB Radni postupak - nabava, revizija 03, 22.08.2022. RP-REK Radni postupak - reklamacije, revizija 04, 27.03.2023. RP-FIR Radni postupak - financije i računovodstvo, revizija 03, 22.08.2022.
8.5.1	Proizvodnja i pružanje usluga Production and service provision	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.5) RP-CDV Radni postupak - crpljenje, distribucija i dezinfekcija vode, revizija 05, 22.08.2022. RP-ISP Radni postupak - ispiranje cjevovoda, , revizija 02, 22.08.2022. RP-VOD Radni postupak - prenje i dezinfekcija VS i PK , revizija 04, 14.09.2023..
8.5.2	Identifikacija i sljedivost Identification and traceability	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.5.2) Plan uzimanja uzoraka)
8.5.3	Vlasništvo kupaca ili vanjskih dobavljača Property belonging to customers or external providers	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.5.3) RP-RIP Radni postupak - razvoj i projektiranje, revizija 03, 22.08.2022.
8.5.6	Upravljanje promjenama Control of changes	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.5.6) RP-UDI Radni postupak - upravljanje dokumentiranim informacijama, revizija 01, 01.09.2019.
8.6	Izdavanje proizvoda i usluga Release of products and services	✓		Poslovnik kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 8.6)



BUREAU
VERITAS

8.7.2	Upravljanje nesukladnim izlazima Control of nonconforming outputs	✓	RP-NES Radni postupak - upravljanje nesukladnostima i provedba korektivnih radnji, revizija 02, 01.12.2019. EV-NES Evidencija nesukladnosti
9.1.1	Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje Monitoring, measurement, analysis and evaluation	✓	Poslovník kvalitete (PK-VOD), revizija 03, 24.09.2021. (točka 9.1) Analiza podataka za ocjenu uprave 2022. Upravina ocjena sustava za 2022., srpanj 2023. Plan provjere ispravnosti mjerne opreme (PL-IMO), 16.08.2023. EV-UPI Upitnici za ispitivanje zadovoljstva potrošača
9.2.2 f)	Interni audit Internal audit	✓	RP-INA Radni postupak - interni audit, revizija 01, 01.09.2019.
9.3.3	Upravina ocjena Management review outputs	✓	Upravina ocjena sustava za 2022., srpanj 2023.
10.2.2	Nesukladnost i korektivna radnja Nonconformity and corrective action	✓	RP-NES Radni postupak - upravljanje nesukladnostima i provedba korektivnih radnji, revizija 02, 01.12.2019. EV-NES Evidencija nesukladnosti

Komentari: / Remarks:

Dokumentacija je usklađena sa zahtjevima norme i dostatna procesima Organizacije.

Pripremio: / Prepared by:
Hrvoje Petošić

Verzija: 3.2.55



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
-----------	----------------	-----------------	----------------------------------------------	----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	--------------	---------------------	------------------	------------------------	------------------------------

Potencijalne nesukladnosti - Prilike za poboljšanje / Potential Non Conformities - 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	Upravinu ocjenu za prethodnu godinu potrebno je izraditi u prvom kvartalu tekuće godine.		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		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

Hrvoje Petošić

Verzija: 3.2.55