

Z.O.K.

Zaštita od korozije d.o.o.



52 100 Pula, Sv. Polikarpa 8

POSLOVNIK KVALITETE, ZAŠTITE OKOLIŠA I ZAŠTITE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU

Revizija	Datum	Direktor
04	03.07.2017.	Adil Ademi



Poslovnik je vlasništvo Z.O.K. d.o.o. Pula. i nije dozvoljeno njegovo umnožavanje ili distribucija u bilo kojem obliku bez pismene suglasnosti Direktora tvrtke.

SADRŽAJ

PODACI O TVRTKI

Naziv tvrtke: **Z.O.K. d.o.o.**
Sjedište: **52 100 Pula, Radićeva 32**
Ured: **52 100 Pula, Sv. Polikarpa 8**
MBS: **040138087**
OIB: **44197593662**
Direktor: **Sergio Višković**
Broj zaposlenih: **29**
Djelatnost: **zaštita od korozije**

UPOTREBA POSLOVNIKA

Poslovnik kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu (u daljnjem tekstu Poslovnik) opisuje sve osnovne i potrebne elemente sustava upravljanja.

Pojedini elementi Poslovnika su detaljno razrađeni u postupcima i dokumentima koji su navedeni u **Popisu dokumenata**. Na navedene postupke i dokumente upućuju odgovarajuća poglavlja.

Razlozi zbog kojih određena poglavlja nisu opisana odgovarajućim postupkom su:

- poglavlje Poslovnika u cijelosti opisuje i određuje sve zahtijevane aktivnosti prema ISO 9001:2015.

Pregledani i izmijenjeni Poslovnik ili njegovi dijelovi se izdaju sukladno **Postupku upravljanja dokumentima i zapisima**.

Poslovnik (samo kontrolirani primjerak) je pohranjen kod Direktora tvrtke. Nekontrolirane kopije Poslovnika nisu dozvoljene, osim uz pismeno dopuštenje Direktora tvrtke.

Poglavlja Poslovnika numerirana su na način da prate brojeve zahtjeva referentnih normi.



4. KONTEKST ORGANIZACIJE

Tvrtka je definirala i analizirala ključne aspekte svog poslovanja, kao i stavove zainteresiranih strana te je odredila strateški smjer. Navedeno uključuje:

- Identifikaciju zainteresiranih strana koje koriste naše usluge kao i onih na koje naše usluge mogu imati utjecaja te drugi dionici koji imaju značajan interes u tvrtki.
- Relevantne potrebe i očekivanja te zahtjeve relevantnih zainteresiranih strana i moguće obveze usklađenosti sa zahtjevima zainteresiranih strana.
- Razumijevanje vanjskih i unutarnjih pitanja koja su relevantna za svrhu i strateški smjer tvrtke. Navedena pitanja također su definirana dokumentom.
-

Vanjska i unutarnja pitanja relevantna za svrhu i strateški smjer prate se i ažuriraju kako je prikladno, te se o njima raspravlja u svakodnevnom poslovanju. Sve promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima relevantnim za sustave upravljanja obrađene su u Upravinoj ocjeni i dokumentu **Kontekst društva**.

PODRUČJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM, ZAŠTITOM OKOLIŠA I ZAŠTITOM ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU

Ovaj Poslovnik opisuje sustave upravljanja koji su ustrojeni za poslovne aktivnosti tvrtke Z.O.K. d.o.o. Pula:

ZAŠTITA OD KOROZIJE

Sustavi upravljanja primjenjuju se na sve radne aktivnosti, zaposlenike i procese koji sudjeluju ili su obuhvaćeni gore navedenim opsegom.

Navedeni opseg primjenjuje se na sljedećim lokacijama:

- Uprava tvrtke – Sv. Polikarpa 8, 52100 Pula
- Postrojenje za brodograđevnu proizvodnju ULJANIK Brodogradilište d.d. koje se nalazi se pulskom zaljevu, u Gradu Puli. Postrojenje je locirano na katastarskim česticama 635/1, 635/5, 635/7, 635/8, 635/10, 635/11, 635/12 i , 635/16 k.o. Pula. Postrojenje ULJANIK Brodogradilište d.d. podijeljeno je na dvije lokacije: Otok – pogon 1 i Arsenal – pogon 2.
- Drugim lokacijama Naručitelja, ukoliko je primjenjivo.

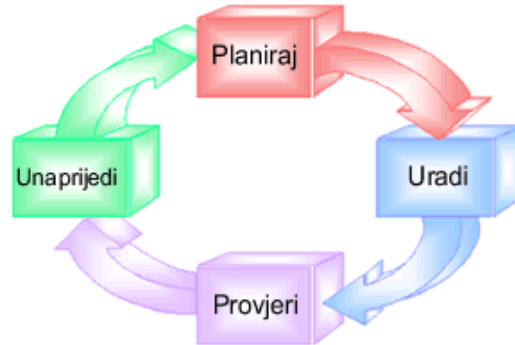
SUSTAVI UPRAVLJANJA I NJIHOVI PROCESI

Uprava tvrtke je uspostavila jedinstveni sustav upravljanja sustavom kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu koji je utemeljen na procesnom pristupu.

Model sustava upravljanja se sastoji od nekoliko glavnih procesa koje organizacija mora realizirati kako bi ispunila zahtjeve normi.

Glavni procesi su: proces planiranja, proces komunikacije, proces primjene i realizacije, proces provjeravanja, proces ocjene sustava i proces kontinuiranog poboljšavanja.

Norme se temelje na metodologiji poznatoj kao Planiraj - Provedi - Provjeri – Postupi (engl. Plan-Do-Check-Act ili PDCA). Demingov krug PDCA (slika br. 1) je proces koji omogućava organizaciji uspostavu, primjenu i održavanje politike. Faze tog procesa su:



Slika br. 1: Demingov krug u sustavu upravljanja

Za potrebe funkcioniranja sustava upravljanja tvrtka je:

- odredila poslovne procese i način njihove primjene,
- odredila slijed i međudjelovanje poslovnih procesa,
- odredila kriterije i metode kako bi se osiguralo djelotvorno odvijanje i nadzor procesa,
- osigurala resurse, nadzor i aktivnosti koje omogućuju postizanje rezultata i trajno poboljšavanje.

POSLOVNI PROCESI

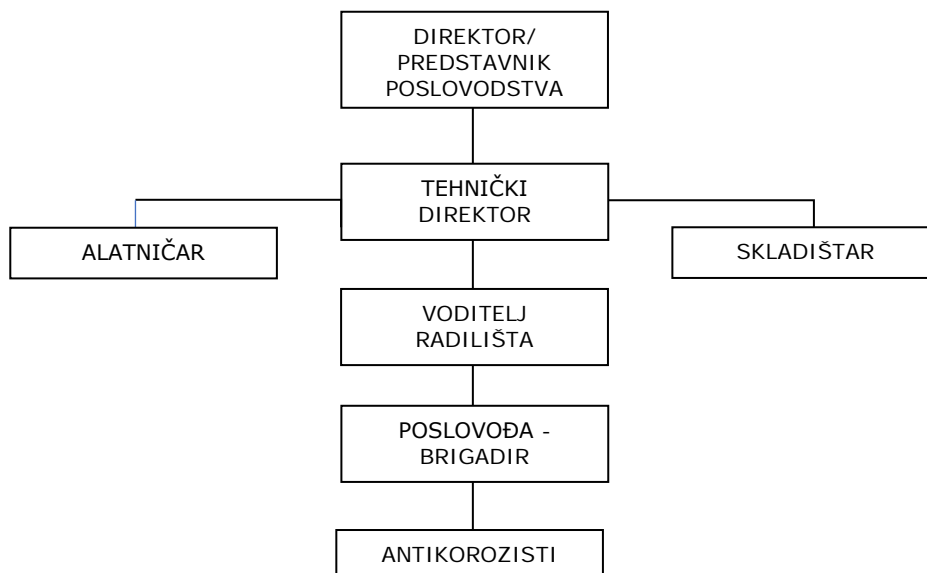
Naziv procesa	Podproces	Veza dokumenti
Upravljanje	Planiranje	<ul style="list-style-type: none"> - Ciljevi - Planovi - Upravina ocjena
	Upravljanje ljudskim potencijalima	
	Upravljanje infrastrukturom	
	Upravljanje radnim okolišem	
	Interna komunikacija	
	Nadzor i analiza	
	Ocjenjivanje sustava	
Prodaja	Obrada upita	<ul style="list-style-type: none"> - Ponude - Ugovori - Reversi - Računi - Reklamacije - Anketa zadovoljstva
	Obrada narudžbi	
	Komunikacija s kupcima	
	Mjerenje zadovoljstva korisnika usluge/Naručitelja	
Nabava	Izbor dobavljača	- Narudžbenice
	Naručivanje	
Skladištenje	Kontrola i prijem robe	<ul style="list-style-type: none"> - Ulazni računi/Dostavnice - Stanje skladišta
	Skladištenje	
	Izdavanje	
Pružanje usluge	Izvođenje AKZ radova	<ul style="list-style-type: none"> - Radni nalozi - Postupci (Uljanik) - Zapisnici o primopredaji
Administracija	Upravljanje dokumentima i zapisima	- Postupak Upravljanje dokumentima i zapisima
Interni audit	Interni audit	- Postupak Interni audit
Poboljšanje	Upravljanje nesukladnim proizvodima/uslugama	- Postupak Upravljanje nesukladnostima
	Korektivne i preventivne radnje	- Postupak Korektivne i radnje

5. VOĐENJE

Poslovodstvo ZOK-a d.o.o. predstavlja Direktor. Poslovodstvo pokazuje svoje opredijeljenje za razvoj i unaprjeđenje sustava upravljanja te trajno poboljšanje njihove učinkovitosti na način da:

- vodi Društvo način kojim će se postići zadovoljenje svih zainteresiranih strana, Naručitelja, djelatnika, dobavljača i zajednice u kojoj djeluje,
- uspostavlja politiku kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu (vidi **Politika**) i ciljeve kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu (vidi **Ciljevi**),
- postavlja organizaciju Društva kroz hijerarhiju ovlasti i odgovornosti (**organizacijska shema**)
- provodi kontinuirano poboljšanja sustava,
- planira provođenje poslovnih procesa, posebno kroz upravljanje ljudskim potencijalom i imovinom Društva,
- osigurava usredotočenost na zahtjeve Naručitelja i zahtjeve zakonskih propisa (vidi **Procjena usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtjevima**),
- provodi ocjenu sustava (vidi **Upravina ocjena**)
- osigurava resurse potrebne za uspostavljanje, primjenu, održavanje i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša
- osigurava da su zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015 i sustava zaštite okoliša prema normi ISO 14001:2015 te sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti prema BS OHSAS 18001:2007 integrirani u poslovne procese društva;
- promiče korištenje procesnog pristupa i razmišljanje na temelju rizika;

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA TVRTKE



Usmjerenost na Naručiitelja

Direktor tvrtke će omogućiti da su zahtjevi Naručiitelja utvrđeni i ispunjeni s ciljem povećanja zadovoljstva Naručiitelja.

To se postiže:

- održavanjem edukacija (v. **Plan edukacije**)
- ispunjenjem zakonskih zahtjeva (v. **Upravljanje dokumentima i zapisima, Procjena usklađenosti s zakonskom regulativom**)
- održavanjem sustava
- provedbom anketa zadovoljstva Naručiitelja usluge (v. **Anketa zadovoljstva, Upravina ocjena**)

Postignuto zadovoljstvo Naručiitelja razmatra se u Upravinoj ocjeni kroz analizu reklamacija Naručiitelja i analizu zadovoljstva Naručiitelja.

Politika kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu

Politika kvalitete i zaštite okoliša uključuje opredjeljenje za sprječavanje onečišćenja okoliša, ugrožavanje zdravlja i sigurnosti ljudi, održavanje i primjenu sustava upravljanja te stalno povećanje zadovoljstva naručiitelja, poboljšanje učinkovitosti sustava i cjelokupnog poslovanja Društva. Primjerenost Politike preispituje se u okviru Upravine ocjene i ispunjenja postavljenih ciljeva.

Prenošenje sadržaja jedinstvene Politike i razumijevanje njenog sadržaja osigurava se putem edukacije zaposlenika tvrtke i dostupnosti dokumenta. Pregled u cilju trajne primjerenosti obavlja Direktor (ujedno Predstavnik Posloводства) jednom godišnje. Politika se svim zainteresiranim stranama prezentira se unutar prostora društva, dostavom na zahtjev i na web stranici tvrtke.

Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Odgovornosti i ovlaštenja su definirani i preneseni u tvrtki (v. **Organizacijska struktura, Ugovor o radu**).

Predstavnik posloводства

Za Predstavnika Posloводства, koji ima ovlaštenje i snosi odgovornost za učinkovitu primjenu i održavanje integriranog sustava upravljanja imenovana je:

TIHANA SERGO SOKOLIĆ, Tehnolog

To podrazumijeva slijedeće ovlasti (uz mogućnost delegiranja operativnih zadataka drugim zaposlenicima):

- primjenu i održavanje sustava upravljanja u skladu sa zahtjevima normi
- izvješćivanje o učincima sustava upravljanja kvalitetom radi ocjene i usavršavanja (v. **Upravina ocjena**)
- poticanje aktivnosti usmjerenih na stalno usavršavanje sustava upravljanja (v. **Upravina ocjena, Korektivne radnje**)

Predstavnik poslovodstva je odgovoran da:

- nadzire i osigurava provođenje svih aktivnosti koje su obuhvaćene sustavom upravljanja
- promiče svijest o zahtjevima Naručitelja i zahtjevima normi u tvrtki (v. **Komunikacija**)
- izvještava i obavještava zaposlenike o provođenju i učinkovitosti sustava upravljanja (v. **Komunikacija, Upravina ocjena**)
- osigurava da svi zaposlenici razumiju osnove značaja primjene sustava upravljanja (v. **Komunikacija**)
- analizira postojeće stanje putem provedbe internih audita (v. **Postupak Interni audit**)
- nadzire i osigurava održavanje i dokumentiranje sustava upravljanja (v. **Postupak Upravljanje dokumentima i zapisima**)
- kontaktira sa certifikacijskom kućom i poslovnim savjetnikom
- izrađuje ciljeve i programe

Svi zaposlenici koji imaju utjecaj na sustave upravljanja odgovorni su za svoje postupanje. Odgovornosti i ovlaštenja su propisana za sve procese u provedbi djelatnosti tvrtke.

6. PLANIRANJE

Radnje za obradu rizika i prilika

Društvo planira sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, procese i realizaciju zahtjeva kupaca i ostalih zainteresiranih strana razmatranjem unutarnjih i vanjskih pitanja te utvrđivanjem rizika i prilika kako bi se:

- ostvarili ciljevi kvalitete
- povećali poželjni učinci
- smanjili ili spriječili neželjeni učinci
- kontinuirano unaprijedili procesi i sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša.

U procjenjivanju i analizi rizika procesa, identificiranih aspekata okoliša i obveza usklađenosti Društvo primjenjuje iskustvo odgovornih osoba procesa koji temeljem znanja i iskustva procjenjuju moguće rizike i prilike te definiraju radnje za njihovu obradu. Radnje za obradu rizika uključuju:

- prihvaćanje rizika,
- umanjenje rizika na prihvatljivu razinu i
- izbjegavanje rizika.

Radnje za obradu prilika mogu uključivati:

- usvajanje novih praksi,
- izmjene procesa i postupanja kako bi se isti unaprijedili
- ne poduzimanje daljnjih radnji, a temeljem odluke Uprave.

Odgovorne osobe procesa odgovorne su za integraciju radnji za obradu rizika i prilika u procese sustava upravljanja i minimalno jednom godišnje, prije provedbe Ocjene Uprave, vrednovati djelotvornost tih radnji. O rizicima koji proizlaze iz konteksta Društva i iz poslovnih procesa, raspravlja se svakodnevno te su isti obrađeni u dokumentu **Kontekst društva**.

Aspekti okoliša/Identifikacija opasnosti, procjena rizika i određivanje kontrola/mjera

U ZOK d.o.o. provodi se identifikacija aspekata okoliša aktivnosti i usluga te određivanje značajnosti aspekata okoliša obzirom na utjecaje na okoliš (vidi **Postupak identifikacije i ocjenjivanja aspekata okoliša, Identifikacija i ocjenjivanje aspekata okoliša**).

U svrhu identifikacije opasnosti, procjene rizika i određivanja kontrole, Z.O.K. je angažirao ovlaštenu pravnu osobu da izradi elaborat procjene opasnosti.

U obzir su uzeti i sljedeći faktori:

- rutinske i nerutinske aktivnosti svih osoba koje imaju pristup mjestima rada pod kontrolom tvrtke,
- ljudski faktor koji uvelike ovisi i o ponašanju i sposobnostima pojedinaca;
- opasnosti nastale izvan ili u blizini mjesta rada, a mogu utjecati ili imati posljedice za ljude pod kontrolom tvrtke,
- infrastruktura, oprema i materijali potrebni za rad,
- sve primjenjive zakonske, regulatorne i granske odredbe.

Obveze usklađenosti za zakonskim i ostalim zahtjevima

Procjena usklađenosti sa zakonskim i drugim primjenjivim zahtjevima provodi se Prema **Postupku praćenja zakonskih i drugih zahtjeva**, putem zapisa **Procjena usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtjevima**. Procjena usklađenosti provodi se minimalno 1x godišnje ili učestalije, a u zavisnosti od promjene zakonskih i drugih zahtjeva. Procjenu usklađenosti provode Direktor i tehnolog.

Ciljevi kvalitete i zaštite okoliša i planiranje njihova postizanja/ Ciljevi i programi

U ZOK-u d.o.o. uspostavljeni su ciljevi kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu (vidi **Ciljevi**), koji su mjerljivi i uspostavljeni u skladu s Politikom, uključujući opredijeljene za sprječavanje onečišćenja, sukladnost sa zakonskim i ostalim zahtjevima na koje se Ivakop d.o.o. obvezao, te obavezu trajnog poboljšanja.

Kod uspostavljanja i ocjenjivanja svojih općih i pojedinačnih ciljeva, uprava uzima u obzir zakonske i ostale zahtjeve na koje se obvezala te svoje značajne aspekte okoliša.

Za ostvarenje ciljeva uspostavljaju se pojedinačni ciljevi/aktivnosti koji uključuju:

- Određivanje odgovornosti za ostvarenje ciljeva kvalitete i zaštite okoliša te zaštite zdravlja i sigurnosti na radu na relevantnim funkcijama i razinama;
- Načine i vremenski rok u kojem će se isti ostvariti;
- Financijska sredstva i druge resurse koje je potrebno osigurati;
- Način vrednovanja rezultata, uključujući indikatore za nadzor napretka prema postizanju mjerljivih ciljeva zaštite okoliša,
- Praćenje realizacije.

Planiranje promjena

Procesi sustava upravljanja prolaze kroz promjene u slučajevima kada se:

- ukažu prilike za poboljšavanje djelotvornosti procesa,
- pojave nesukladnosti u procesima koje zahtijevaju poduzimanje korektivnih radnji,
- promijene okolnosti u djelatnosti ili obvezama usklađenosti koje se organizacija obvezala ispuniti te se od tvrtka zahtijeva izmjena procesa,
- zbog povratnih informacija od korisnika usluga donese odluka o promjeni/doradi/modifikaciji procesa,
- zbog razvijanja novih procesa postojeći se moraju modificirati,

te u slučajevima kada se Uprava društva iz bilo kojeg razloga odluči na promjenu.

U takvim slučajevima, proces mora biti promijenjen na kontrolirani način kako bi se osiguralo odgovarajuće odobrenje i provođenje promjena. To uključuje minimalno sljedeće:

- pregled prijedloga za promjenu procesa od strane Direktora, uključujući i odgovornu osobu procesa. Promjene moraju biti odobrene prije provedbe;
- provedbu analize rizika izmijenjenog procesa,
- ažuriranje aspekata okoliša, ukoliko je primjenjivo
- ponovnu procjenu obaveza usklađenosti, ukoliko je primjenjivo.

Niti jedan zaposlenik nije ovlašten samostalno činiti promjene u procesima bez pismenog odobrenja Direktora društva.

Dokumentacija sustava upravlja također prolazi kroz izmjene kada se za to utvrdi promjena, odnosno u slučajevima kada dokumentacija sustava upravljanja nije u skladu sa stvarnim postupanjem u Društvu. Izmjene dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom provode se sukladno **Postupku upravljanja dokumentima i zapisima**.



PODRŠKA

Resursi

Da bi se osiguralo djelotvorno funkcioniranje sustava, postigla očekivana kvaliteta usluga, te povećalo zadovoljstvo Naručitelja, ZOK d.o.o. osigurava odgovarajuće resurse koji uključuju:

- djelatnike i stručno osposobljene kadrove (ljudske resurse),
- osnovna sredstva za rad - oprema, računala i software,
- objekti i radni prostori (infrastruktura)
- transportna sredstva,
- financijska sredstva.

Direktor temeljem odgovarajućih informacija, posebice kroz upravnu ocjenu, donosi odluke i stvara uvjete za prepoznavanje, planiranje, pribavljanje i upravljanje resursima potrebnim za ostvarenje politike i ciljeva. To uključuje resurse za provedbu i poboljšanje sustava upravljanja kako bi se trajno osiguravalo zadovoljstvo Naručitelja i drugih zainteresiranih strana.

Najznačajniji resurs su stručni, osposobljeni i svjesni zaposlenici. Za učinkovitu provedbu procesa osigurava se prikladna infrastruktura i primjereno radno okruženje.

Ljudi, Kompetencija, Svijest

Zahtjevi za pojedina radna mjesta propisani su ugovorima o radu, postupcima, radnim uputama, te pisanim odlukama Direktora.

Kako bi se osiguralo da svaki novi zaposlenik bude upoznat sa sustavima upravljanja, Direktor je dužan provesti edukaciju zaposlenika prema potrebnim razinama znanja te o tome sačiniti zapis o edukaciji (v. **Evidencija edukacije zaposlenika**).

Novi zaposlenici prolaze adekvatan probni rad i obuku. Nakon probnog roka Direktor procjenjuje probni rok zaposlenika.

Dokumentacija o zaposlenicima se nalazi kod Direktora koji je odgovoran i za njeno ažuriranje.

Kvalifikacijska struktura osoblja i sustav stalnog osposobljavanja osiguravaju da je tvrtka usklađena s zakonskim obavezama te da zaposlenici raspolažu potrebnim znanjem i uvježbanošću. To se postiže pravovremenom identifikacijom potreba za osposobljavanjem i kvalificiranjem zaposlenika za pojedine poslove. Edukaciju radnika na radilištu mogu obavljati i Naručitelji.

Edukacija novih radnika provodi se prema **Postupku edukacije novih zaposlenika za izvođenje AKZ radova**.

Infrastruktura

Trajni zadatak Direktora je prepoznavanje, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti ostvarenje usluge.

Najznačajnije sastavnice infrastrukture su:

- radni prostor (radilište i uredski prostor),
- oprema za pružanje usluge,
- oprema za zaštitu na radu.



Okruženje za provedbu procesa

Svi prostori tvrtke uređeni su i održavani na način da ne utječu negativno pružanje usluge i zdravlje i sigurnost zaposlenika.

Tvrtka sve radne prostore ima usklađene sa zahtjevima Naručitelja, regulativom o zaštiti na radu i protupožarnoj zaštiti.

Za osiguranje kvalitetnog radnog okruženja unutar tvrtke odgovoran je Direktor.

Osigurava se da se sve aktivnosti povezane sa značajnim aspektima okoliša provode u propisanim uvjetima sukladno važećim zakonskim propisima. Po potrebi se definiraju specifični radni postupci i/ili se označava natpisima i znakovima upozorenja tamo gdje je prikladno, pogotovo tamo gdje bi njihovo nepostojanje moglo dovesti do odstupanja od politike, ciljeva kvalitete i zaštite okoliša.

Definiran je i način ponašanja kod incidentnih situacija (vidi **Postupanje u slučaju ugroze ljudskog života i zdravlja**).

Promjenom neke aktivnosti, tehnološke operacije, same tehnologije, organizacije rada, korištenih materijala i slično, određuju se novi aspekti okoliša i utjecaji. Određivanje aspekata okoliša definirano je u **Postupku identifikacije i ocjenjivanja aspekata okoliša**.

Resursi za nadzor i mjerenje

Društvo je osiguralo nadzor i mjerenje sukladnosti usluga, koristeći uređaje za nadzor i mjerenje.

Radi osiguranja valjanih rezultata, mjerna oprema, gdje je potrebno, se :

- umjerava u određenim vremenskim razmacima ili prije uporabe, prema uputama proizvođača (vidi **Plan kalibracije mjerne opreme, Uputa za kontrolu mjerno ispitne opreme**),
- čuva od podešavanja koja bi mogla obezvrijediti mjerne rezultate,
- štiti od propadanja i oštećenja tijekom rukovanja, održavanja i skladištenja.

Kada se ustanovi da uređaj za nadzor i mjerenje nije u skladu sa zahtjevima, provodi se ocjena valjanosti prethodnih mjernih rezultata, a uređaj se istoga trena povlači iz upotrebe i označava kao nesukladan, te se analizira u kojoj je mjeri to utjecalo na procese koji se nadziru. U slučaju da je imalo utjecaj, poduzima se korektivna radnja.

Zapisi o rezultatima umjeravanja i verifikacije se održavaju.

Organizacijsko znanje

Dokumentacija sustava upravljanja sadrži organizacijsko znanje Društva i predstavlja polaznu osnovu za uspostavljanje sustava upravljanja znanjem. Također je u Društvu uspostavljena praksa u kojem znanje o pojedinom procesu imaju najmanje 2 osobe iz službe, a upravo u cilju nesmetanog nastavka poslovanja u slučaju odsustva radnika sa posla.



Komunikacija

Interna komunikacija se obavlja u cilju upoznavanja sa usvojenim osnovama djelotvornosti i učinkovitosti implementiranih sustava upravljanja.

Osnovni vid komunikacije je održavanje sastanaka koje vodi Direktor tvrtke, a sudjeluju zaposlenici (prema procjeni Direktora). Pored toga, komunikacija se provodi postavom, dostavom ili prezentiranjem pojedinih dokumenata (Politika, izvještaji, inspekcijski nalazi, zakonski propisi i dr.).

U slučaju potrebe, o sastanku se sastavlja zapisnik, odnosno zaposlenici ovjeravaju dokumente.

Direktor je ovlašten za komuniciranje sa zainteresiranim stranama izvan tvrtke o pitanjima koja se odnose na djelatnost.

Aktivnosti vanjske komunikacije prema zainteresiranim stranama mogu obuhvatiti objavljivanje:

- Informacije o redovnim radnim uvjetima,
- Informacije o neredovnim radnim uvjetima,
- Informacije o nesrećama i/ili izvanrednim situacijama.

Dokumentirane informacije

Dokumentacija sustava upravljanja prilagođena je veličini tvrtke, odvijajućim aktivnostima te kompetentnosti zaposlenih i sadrži:

- a) dokumentiranu izjavu o politici i ciljevima (v. **Politika, Ciljevi**)
- b) Poslovnik
- c) dokumentirane postupke i zapise koje zahtjevaju norme (v. **Popis dokumenata**)
- d) dokumente organizacije za planiranje, provedbu i upravljanje procesima (v. **Popis dokumenata**)

Upravljanje dokumentima i zapisima za sve sustave upravljanja obuhvaćeno je dokumentiranim postupkom **Upravljanje dokumentima i zapisima**.

PROVEDBA

Poslovanje tvrtke temelji se na prepoznavanju, planiranju i upravljanju svim procesima nužnim za ostvarivanje usluge koji će u potpunosti zadovoljavati zahtjeve Naručitelja, zakonske i tehničke regulative, te zahtjeve koje je na uslugu postavila sama organizacija. Početak planiranja svih procesa realizacije usluge i usluga unutar je procesa prodaje. Uspostavljeni ugovor ili dobivena narudžbenica definira u većem i manjem obimu podlogu za uslugu.

Za glavne procese od strane Naručitelja su uspostavljeni dokumentirani postupci, kojima se definiraju potrebne aktivnosti u provedbi usluga.

Vezani dokumenti:

- **Postupak – Izvođenje AKZ radova**
- **Postupak uključivanja kooperanata i dobavljača u SUK/SUO brodogradilišta** (prilikom izvođenja radova za Naručitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)
- **Postupak za izvođenje AKZ radova** (prilikom izvođenja radova za Naručitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)
- **Postupak rada AKZ tima** (prilikom izvođenja radova za Naručitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)
- **Postupak rada odjela procesa bojenja** (prilikom izvođenja radova za Naručitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)
- **Uputa za izdavanje i zbrinjavanje AKZ materijala** (prilikom izvođenja radova za Naručitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)
- **Uputa za kontrolu mjerno-ispitne opreme** (prilikom izvođenja radova za Naručitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)

Prilikom obavljanja poslova AKZ, obaveze Naručitelja su:

- određivanje načina obavljanja AKZ radova (metoda, trajanje, izbor materijala),
- priprema radilišta (infrastruktura),
- organizacija upravljanja otpadom nastalim kod obavljanja radova,
- osiguravanje potrebne opreme (strojevi, uređaji),
- osiguravanje potrebne mjerne opreme,
- nadzor na obavljanjem radova.

Prilikom obavljanja poslova AKZ, obaveze tvrtke Z.O.K. su:

- osigurati da svi radnici zadovoljavaju kriterije teorijske i stručne osposobljenosti za obavljanje ugovorenog posla, rada na siguran način, te da posjeduju uvjerenja o radnoj (zdravstvenoj) sposobnosti za rad
- osiguranje uredne osobne i radne dokumentacije za zakonski rad u prostoru Naručitelja
- pridržavanje propisanih tehnoloških postupaka koji vrijede za radnike Naručitelja
- osiguranje zaštitnih sredstava, potrebne opreme i alata prema važećem Zakonu o zaštiti na radu
- osiguranje opreme za izvođenje radova, prema zahtjevima tehnološkog procesa
- korištenje opreme, strojeva i uređaja koji zadovoljavaju najviše ekološke i sigurnosne standarde te posjedovanje valjane dokumentacije za rad na siguran način i rad sukladno ekološkim standardima za svu opremu koja se koristi pri izvođenju radova
- osiguranje materijal za izvođenje radova, za zaštićivanje, instrumente za kontrolu uvjeta za KZ radove
- mjerenje debljine mokrog i suhog filma, kontrola koncentracije plina za vrijeme nanošenja premaza, uz označavanje zastavicama i oznakama zone opasnosti
- osiguranje sve ostale potrebne mjerne i nadzorne instrumente

- dostava pismeno imenovanje odgovorne osobe radilišta Naručiitelju
- vođenje dnevnika rada te dnevne evidencije svojih radnika
- osiguranje da se radnici tvrtke ponašaju prema propisima zaštite na radu i zaštite od požara koji vrijede za radnike Naručiitelja
- uklanjanje otpadnog materijala na brodu i oko broda, a koji je posljedica rada tvrtke Z.O.K. i njegovo spremanje u za to namijenjene kontejnere

Zahtjevi za proizvode i usluge/Pripravnost i odziv na hitne situacije

Uprava ZOK-a d.o.o. obvezala se poštivati i postupati prema postupcima za upravljanje potencijalno izvanrednim situacijama i nezgodama koje mogu imati značajan utjecaj na okoliš, a koje je osigurao Naručiitelj (vidi **Postupak - Postupanje u incidentnim situacijama, Postupak kod izlivanja goriva i ulja iz motornih vozila i sprječavanje akcidentnih situacija na mobilnoj naftnoj pumpi (MNP) u OJ 16, Operativni plan intervencija u zaštiti okoliša, Operativni plan intervencija u slučaju iznenadnih zagađenja, Operativni plan za provedbu mjera za slučaj iznenadnih zagađenja voda, Pravilnik o zaštiti od požara i eksplozija, Uputa za postupanje s ozlijeđenim (opće postupanje), Uputa za rad na siguran način i postupanje u slučaju požara na radnim mjestima s povećanim opasnostima za nastanak požara i eksplozije**).

U ZOK-u d.o.o. provodi se periodička procjena operativnih planova najmanje jednom godišnje i to prilikom Ocjene posloводства. Isti se revidiraju kada je nužno, a posebno nakon pojave nesreća ili hitnih situacija.

Osim toga, jednom godišnje provodi se simulacija izvanrednih situacija i o tome se vodi zapis.

Zaposlenici ZOK-a d.o.o. također periodično sudjeluju u vježbama za pripravnost na hitne situacije, a koje organizira Naručiitelj.

Komunikacija s kupcem

Osnovni cilj tvrtke je zadovoljan Naručiitelj. Osnovni preduvjet za ispunjavanje tog cilja je utvrđivanje zahtjeva koji se odnose na uslugu, što se odnosi na ispunjenje postojećih i budućih zahtjeva Naručiitelja, i što je osobito važno, zahtjeve zakonske i tehničke regulative.

Kod kontakta sa kupcem Direktor utvrđuje:

- zahtjeve koje specificira Naručiitelj,
- zahtjeve koje Naručiitelj nije naveo, ali su bitni te
- zakonske i stručne zahtjeve.

Inicijalne informacije vezane za uslugu prikupljaju se putem upita Naručiitelja. S obzirom na zahtjev Naručiitelja dodatno se mogu tražiti dodatne informacije vezane za uslugu. Obaveza je Direktora procijeniti mogućnosti realizacije zahtjeva. Ukoliko je utvrđena mogućnost realizacije Naručiiteljevih zahtjeva Direktor može potvrditi mogućnost ispunjenja zahtjeva i izraditi ponudu.

Nakon prihvaćanja ponude, s Naručiiteljem se potpisuje se ugovor u kojem se definiraju sve neophodne stavke poslovnog odnosa.

Sve reklamacije zaprimljene od strane Naručiitelja se evidentiraju putem **Evidencije nesukladnosti**.
Upravljanje nesukladnostima je definirano putem uspostavljanog postupka **Upravljanje nesukladnostima**.

Projektiranje i razvoj

Projektiranje i razvoj odvija se prema planovima koje dostavlja Naručiitelj usluge. Izrađen je i postupak **Izvođenje AKZ radova**.

Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga

Tvrtka ne koristi podizvođače za odvijanje procesa koji imaju utjecaj na sustave upravljanja.

U slučaju potrebe, nadzor nad takvim procesima provodio bi se putem utvrđenih kriterija i njihovog praćenja. Vrsta i opseg nadzora, gdje je to primjenjivo, regulirao bi se ugovorno.

Nabava se provodi za potrebe osiguranja sredstava zaštite na radu i potrošnog materijala. Potrebno se naručuje prema poznatim (stalnim) artiklima, procjeni Direktora i skladišti u priručnom skladištu do potrošnje.

Dobavljači se ocjenjuju na obrascu **Ocjena dobavljača**, jednom godišnje. Ocjenjivanje provodi Tehnolog.

Dostava se provodi uglavnom od strane dobavljača.

Ulaznu kontrolu i zaprimanje obavlja Skladištar, a ona obuhvaća vizualnu kontrolu, količinsku kontrolu i provjeru deklaracije.

Pružanje usluge

Kako bi se osiguralo izvršenje ugovorenih obveza od strane Naručiitelja ULJANIK d.d. izrađeni su potrebni dokumenti koji propisuju pružanje usluge pod kontroliranim uvjetima. Ti kontrolirani uvjeti uključuju:

- da je sva dokumentacija raspoloživa,
- da je raspoloživa odgovarajuća oprema u odnosu na zahtjeve postavljene na uslugu,
- da je raspoloživa odgovarajuća mjerna oprema,
- da su oprema i procesi provjereni i pod nadzorom,
- da se obavljanje proizvodnje može odvijati unutar postojećih uvjeta okoline,
- da će procesi biti vođeni na način koji osigurava ostvarenje propisanih zahtjeva.

Vezani dokumenti:

- **Postupak – izvođenje AKZ radova**
- **Postupak za izvođenje AKZ radova** (prilikom izvođenja radova za Naručiitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)
- **Postupak rada AKZ tima** (prilikom izvođenja radova za Naručiitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)



- **Postupak rada odjela procesa bojenja** (prilikom izvođenja radova za Naručiitelja Uljanik Brodogradilište d.d.)

Identifikacija i sljedivost

Tijekom realizacije, u slučaju potrebe, usluge proizvodi se identificiraju na odgovarajući način u odnosu na zahtjeve za nadzorom i mjerenjem.

Sljedivost postupaka je dokumentirana.

Vlasništvo korisnika usluga ili vanjskih dobavljača

Vlasništvo Naručiitelja predstavljaju korištena oprema (radna i mjerna) i materijal za rad (boje).

Vlasništvo Naručiitelja je identificirano i s njim se postupa prema zahtjevima Naručiitelja. O svakom vlasništvu Naručiitelja koje je izgubljeno, oštećeno ili za koje se utvrdi da je neupotrebljivo za primjenu tvrtka izvješćuje Naručiitelja.

Postupanje sa vlasništvom Naručiitelja definirano je Postupkom o zaduživanju i naknadi štete za nevraćeni ili uništeni alat izdan kooperantima, Uputa za izdavanje i zbrinjavanje AKZ materijala.

Čuvanje

Tvrtka osigurava usklađenost proizvoda (usluge) tijekom odvijanja postupaka poštujući propisane postupke.

Radnje nakon isporuke

Radnje nakon pružene usluge obuhvaćaju otklanjanje eventualnih reklamacija korisnika usluga i izvođenje dodatnih radova koji se ugovaraju posebnim ugovorima.

Upravljanje promjenama

Promjene u pružanju usluga odvijaju se sukladno obvezama usklađenosti koje se društvo obvezalo poštivati. O svim promjenama čuvaju se zapisi.

Izdavanje proizvoda i usluga

Društvo nadzire proces pružanja usluge u svim fazama, od ugovaranja određenog posla do predaje situacije Naručiitelju. Zapise o sukladnosti pružene usluge sa postavljenim zahtjevima naručiitelja čuvaju se kod Naručiitelja usluge. Kao potvrda obavljenog posla



podrazumijeva se podmirenje fakturiranog računa od strane Naručitelja na kraju svakog mjeseca.

Upravljanje nesukladnim izlazima

Nesukladnim izlazima iz procesa upravlja se prema proceduri koja je utvrđena i održava se u tvrtki (v. **Postupak upravljanja nesukladnostima**)

Nesukladnim izlazima smatraju se izlazi iz pojedinog procesa koji ne zadovoljavaju kriterije i zahtjeve koje postavlja Naručitelj. Također, naručitelj propisuje obrazac nesukladnost u koji se bilježe svi dodatni radovi, a koji se obavljaju prema zahtjevu Naručitelja i koji nisu potrebni krivnjom ZOK-a d.o.o.

Uočene nepravilnosti bilježe se na zapis **Evidencija nesukladnosti** koji mora minimalno sadržavati:

- opis nesukladnosti,
- opis poduzete korektivne radnje,
- opis dobivene koncesije - dozvola za izdavanje proizvoda koji nisu sukladni s utvrđenim zahtjevima,
- identifikaciju ovlaštene osobe koja odlučuje o radnji u odnosu na nesukladnost.

Nakon poduzetih mjera za obradu nesukladnih izlaza, odgovorne osobe procesa dužne su verificirati uspješnost korektivnih radnji/korekcija

9. NADZOR PERFORMANSI

ZOK d.o.o. planira i provodi procese nadzora, mjerenja, analiza i poboljšavanja kvalitete kojima se dokazuje i jamči sukladnost usluge sa zahtjevima, osigurava provedba sustava upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša i zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu te se omogućuje poboljšavanje njihove učinkovitosti.

Direktor Društva odgovoran je za osiguravanje resursa, za funkcioniranje sustava mjerenja, analize rizika, kontrolu rizika, poboljšanje i nadzor nad praćenjem trendova.

Poslovodstvo je odgovorno da u Ocjeni uprave temeljem podataka mjerenja odredi status sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, mjera za sprječavanje negativnih utjecaja na okoliš i odredi smjernice za poboljšanje.

Tvrtka koristi odgovarajuće metode nadzora i mjerenja procesa s namjerom da se ostvare planirani rezultati. Aktivnosti koje se nadziru i, gdje je primjereno, mjere su sljedeće:

- upravljanje zapisima i dokumentima, ciljevi, politika, planovi, interna komunikacija, osposobljenost i stručnost zaposlenika, izlazni podaci procesa, dobavljači, zadovoljstvo korisnika usluge/kupaca, interni auditi, korektivne i preventivne radnje.

Tvrtka nadzire uslugu od ugovaranja do prihvata od strane Naručitelja kako bi se osiguralo da su zahtjevi za uslugu ispunjeni.

Direktor je dužan u suradnji sa odgovornim osobama Naručitelja prikupljati relevantne podatke, te ih na godišnjoj razini analizirati i prikazati u ocjeni uprave. Aktivnosti nadzora i mjerenja uključuju prikupljanje i analiziranje podataka iz svih elemenata utjecaja na okoliš:

- Nastanak otpada
- Uporaba materijala
- Potrošnja energenata

Operativnu kontrolu aktivnosti povezanih sa aspektima okoliša provodi Naručitelj (ostvaruje se provjerom primjene zakonskih propisa i dokumentiranih postupaka). Periodično vrednovanje sukladnosti sa zakonskim i drugim regulativnim pravilima obavlja Naručitelj.

Procjena usklađenosti s zakonskim zahtjevima vezanim uz zaštitu zdravlja i sigurnost na radu periodički obavlja Direktor.

Zadovoljstvo Naručitelja

Praćenjem zadovoljstva Naručitelja tvrtka utvrđuje koliko su ispunjeni zahtjevi. Obradom reklamacija Naručitelja usluge mjeri se zadovoljstvo Naručitelja, kao i stalnim usmenim kontaktom sa Naručiteljima. Jednom godišnje Naručitelju se dostavlja Anketa za ispitivanje zadovoljstva koja također služi za definiranje zadovoljstva Naručitelja i kao ulazni podatak za Upravinu ocjenu.

Vrednovanje usklađenosti (EMS)/ Ocjena usklađenosti (OHSAS)

Vrednovanje usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtjevima provodi se minimalno 1x godišnje, a prema **Proceduri Praćenje zakonskih propisa**.

Analiza i vrednovanje

U ZOK-u d.o.o. provodi se kontinuirani nadzor i mjerenje procesa sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša kako bi se provjerila njihova sposobnost za postizanje planiranih rezultata.

Aktivnosti koje se nadziru su sljedeće:

- upravljanje dokumentima i zapisima,
- primjerenost politike,
- interna i vanjska komunikacija (izvješćivanje),
- osposobljenost i stručnost djelatnika,
- održavanje objekata, uređaja i opreme,
- dobavljači,
- provedba audita,
- korekcije, korektivne radnje
- djelotvornost radnji za obradu rizika i prilika
- prilike za poboljšanjem.

Aktivnosti za koje je uz nadzor uspostavljeno i mjerenje su:

- ciljevi,
- značajni utjecaji na okoliš,
- zadovoljstvo korisnika usluga,
- financijski rezultat.

Uspostavljen je proces prikupljanja i analiziranja podataka koji su potrebni u svrhu utvrđivanja primjerenosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša te identifikacija mogućnosti za poboljšanja.

Analiziraju se podaci iz različitih procesa u odnosu na postavljene planove i ciljeve. Prikupljeni podaci rezultat su nadzora mjerenja procesa na određenim mjestima i važni su za vođenje procesa i za prepoznavanje područja za poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja.

Analiziraju se podaci o:

- zadovoljstvu korisnika usluga,
- usklađenosti usluge sa zahtjevima,
- svojstvima procesa te njihov trend uključujući mogućnost za poduzimanje radnji za obradu rizika i prilika,
- zaprimljenim reklamacijama Naručitelja,
- značajnim utjecajima na okoliš
- nesukladnim proizvodima.

Rezultati navedenih analiza služe kao ulazni podatak za **Ocjenu uprave** i ulazni podatak poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša i zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu.

Interni audit

Tvrtka provodi integrirane interne audite kojima utvrđuje da su sustavi upravljanja u skladu s planiranim aktivnostima i zahtjevima normi te da su isti uredno primijenjeni i održavani (v. *Postupak Interni audit*). Interni audit provodi se 1x godišnje, a prije provedbe audita certifikacijske tvrtke.

Upravina ocjena

Direktor jednom godišnje planira i ocjenjuje stanje sustava upravljanja. Pregledom se ocjenjuju prilike za poboljšanja i potrebe za promjenama u sustavima upravljanja, uključujući politiku i ciljeve.

Za ocjenu sustava posloводство koristi slijedeće ulazne podatke:

- analizu ostvarenih ciljeva obzirom na ispunjavanje postavljenih ciljeva kvalitete , zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu,
- pregled aktivnosti proizašlih iz prethodnih ocjena sustava,
- preporuke za poboljšanje,
- zapisa o utvrđenim nesukladnostima, te statusu korektivnih radnji i djelotvornosti radnji za obradu rizika i prilika,
- analizu poduzetih korektivnih i preventivnih radnji,
- izvještaje o rezultatima internih i eksternih audita,
- izvještaje o primljenim reklamacijama korisnika usluga,
- analizu zadovoljstva Naručitelja,
- informacije o učinku organizacije na okoliš
- rezultate ocjene usklađenosti sa zakonskim zahtjevima i ostalim zahtjevima koje se ZOK d.o.o. obvezao poštivati te procjenu aspekata okoliša(vidi [Procjena usklađenosti sa zakonskim i drugim zahtjevima](#)),
- potrebe i očekivanja zainteresiranih strana,
- nastale promjene koje mogu imati utjecaja na sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša (npr. promjene koje proizlaze iz novih tehnologija, organizacije, financijskih i društvenih uvjeta, zakonskih i drugih primjenjivih propisa).

Rezultat Upravine ocjene predstavljaju aktivnosti koje se moraju poduzeti u definiranim rokovima i odgovornostima za njihovo izvršenje.

Rezultati se odnose na:

- planove za odobrena poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja,
- prijedloge o eventualnim promjenama u politici kvalitete, zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu i ciljevima kvalitete, zaštite okoliša i zdravlja i sigurnosti na radu, te ostalih elemenata sustava
- radnje, ukoliko potrebne, kada ciljevi nisu ostvareni;
- prilike za poboljšanje integracije sustava upravljanja s ostalim poslovnim procesima, ukoliko je potrebno,;
- bilo koje implikacije strateškog smjera organizacije (SUZO),
- poboljšanje proizvoda i usluga u odnosu na zahtjeve Naručitelja,
- potrebe za resursima (ljudski resursi, oprema, financijska sredstva) za ispunjavanje navedenih aktivnosti.



Poboljšavanje

Društvo kontinuirano analizira prilike za poboljšavanjem sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša kao i prilike za povećanje zadovoljstva kupaca i veći stupanj ispunjenja njihovih zahtjeva te svojih okolišnih performansi. U obzir se uzimaju i stavovi ostalih relevantnih zainteresiranih strana, u opsegu koji je primjeren.

U slučaju pojave nesukladnosti, iste se bilježe u **Evidenciju nesukladnosti** te se poduzimaju korektivne radnje, a sukladno **Postupak za provedbu korekcija i korektivnih radnji** i **Postupkom za upravljanje nesukladnostima** i vrši daljnja analiza nesukladnosti koju navodi sam obrazac.

Svi zapisi koji dokazuju prirodu nesukladnosti i bilo koje naknadno poduzete radnje, kao i rezultate korektivnih radnji moraju se čuvati.

Proces poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša temeljni je preduvjet uspješnog poslovanja ZOK d.o.o. koji se postiže primjenom politike kvalitete i zaštite okoliša i zdravlja i sigurnosti na radu, ciljevima, rezultatima audita, analizom i vrednovanjem podataka, **Upravinom ocjenom** te poduzimanjem korektivnih i preventivnih radnji i analizom rizika i prilika te poduzimanjem radnji za njihovu obradu.