

CANDOR d.o.o.

POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA

REF.: ISO 9001:2008
ISO 14001:2004

Verzija 0

CANDOR d.o.o.
AUGUSTA ŠENOJE 89
VALPOVO

IZJAVA UPRAVE

Sustav upravljanja primijenjen u CANDOR d.o.o. zasnovan je na zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001:2008 , ISO 14001:2004 i HACCP, a za cilj ima potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom procesa te skrbi o okolišu.

Procesi i aktivnosti unutar sustava upravljanja dokumentirani su ovim Poslovnikom, procedurama, pravilnicima i uputama koje se navode u Poslovniku, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlasti i metode verifikacije.

Za izradu, održavanje i razvoj Poslovnika upravljanja odgovoran je Predstavnik Uprave za sustave upravljanja.

Potvrđujemo da ovaj Poslovnik cjelovito opisuje primijenjeni sustav upravljanja.

U Valpovu, 09.09.2013.

Direktor:
Marinko Tomaz

SADRŽAJ

0	PREZENTACIJA TVRTKE CANDOR d.o.o.....	5
1	POLITIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA	6
2	PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA	7
3	OPIS MEĐUSOBNE POVEZANOSTI PROCESA.....	8
4	SUSTAV UPRAVLJANJA	9
4.1.	Opći zahtjevi	9
4.2.	Zahtjevi na dokumentaciju	9
4.2.1.	Općenito.....	9
4.2.2.	Poslovnik sustava upravljanja	10
4.2.3.	Upravljanje dokumentima.....	10
4.2.4.	Upravljanje zapisima.....	10
5.	ODGOVORNOST UPRAVE.....	11
5.1.	Opredijeljenost uprave.....	11
5.2.	Usmjerenost na kupce i druge zainteresirane strane.....	11
5.2.1.	Općenito.....	11
5.2.2.	Aspekti i utjecaji na okoliš.....	11
5.2.3.	Praćenje primjene zakonske regulative i ostalih zahtjeva.....	11
5.3.	Politika sustava upravljanja	12
5.4.	Planiranje.....	12
5.4.1.	Ciljevi sustava upravljanja	12
5.4.2.	Planiranje	13
5.5.	Odgovornosti ovlasti i komuniciranje.....	13
5.5.1.	Odgovornosti i ovlasti.....	13
5.5.2.	Predstavnik Uprave za sustave upravljanja.....	14
5.5.3.	Interno komuniciranje.....	15
5.6.	Upravina ocjena sustava upravljanja	15
5.6.1.	Općenito.....	15
5.6.2.	Ulazni podaci za pregled.....	15
5.6.3.	Izlazi pregleda.....	14
6	UPRAVLJANJE RESURSIMA.....	16
6.1.	Pribavljanje resursa	15
6.2.	Ljudski resursi.....	15
6.3.	Infrastruktura	15
6.4.	Radno okruženje.....	15
7.	PROCESI REALIZACIJE.....	16
7.1.	Planiranje procesa	16
7.1.1.	Aspekti okoliša.....	17
7.1.2.	Zakonski i ostali zahtjevi.....	17
7.2.	Procesi povezani s kupcem	16
7.2.1.	Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod	16
7.2.2.	Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod	16
7.2.3.	Komuniciranje s kupcima i drugim zainteresiranim stranama	17
7.3.	Projektiranje i razvoj.....	17
7.3.1.	Općenito.....	17
7.3.2.	Ulazni podatci za projektiranje i razvoj.....	18
7.3.3.	Rezultati projektiranja i razvoj.....	18
7.3.4.	Ocjena projektiranja i razvoja.....	18
7.3.5.	Verifikacija projektiranja i razvoja.....	18
7.3.6.	Validacija projektiranja i razvoja.....	18

POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA

7.4.	Nabavljanje.....	19
7.4.1.	Proces nabavljanja	19
7.4.2.	Informacije za nabavu.....	19
7.4.3.	Verifikacija nabavljenog proizvoda	19
7.5.	Proizvodnja (usluge).....	19
7.5.1.	Upravljanje proizvodnjom (uslugama)	19
7.5.2.	Validacija procesa isporuke proizvoda (usluga)	19
7.5.3.	Označavanje i sljedivost	19
7.5.4.	Vlasništvo kupca.....	19
7.5.5.	Čuvanje proizvoda	20
7.6.	Upravljanje nadzornom i mjernom opremom.....	20
8.	MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠANJE	20
8.1.	Općenito	20
8.2.	Nadziranje i mjerenje	20
8.2.1.	Mjerenje zadovoljstva kupca.....	20
8.2.2.	Interni audit.....	20
8.2.3.	Nadziranje i mjerenje procesa.....	21
8.2.4.	Nadziranje i mjerenje sukladnosti sustava proizvodnje	21
8.2.5.	Procjena usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima	21
8.2.6.	Nadziranje i mjerenje utjecaja na okoliš	21
8.3.	Upravljanje nesukladnostima	21
8.3.1.	Nesukladnost proizvoda.....	22
8.3.2.	Pripravnost za intervencije i brzi odziv	22
8.4.	Analiziranje podataka.....	22
8.4.1.	Općenito	22
8.4.2.	Analiziranje podataka o proizvodima i uslugama.....	22
8.4.3.	Analiziranje podataka o procesima	22
8.4.4.	Analiziranje podataka o dobavljačima	22
8.4.5.	Analiziranje podataka o zadovoljstvu kupaca.....	22
8.4.6.	Analiziranje podataka koji se odnose na zaštitu okoliša	22
8.5.	Poboljšanje	23
8.5.1.	Trajno poboljšavanje.....	23
8.5.2.	Popravne radnje	23
8.5.3.	Zaštitne radnje.....	23

PRILOZI

PRILOG 1: Referentni dokumenti sustava upravljanja	24
PRILOG 2: Matrica povezanosti sadržaja poslovnika i zahtjeva normi ISO 9001 i ISO 14001.....	25
PRILOG 3: Organizacijska shema CANDOR d.o.o.....	28

0 PREZENTACIJA CANDOR d.o.o.

Candor d.o.o. Valpovo osnovan je 1998. godine. Osnovna djelatnost poduzeća u samom početku poslovanja je bila trgovina na veliko i malo. 2001. godine gradi poslovno stambeno zgradu u kojoj je smještena poljoapoteka Agrocentar, a 2003. godine dobiva koncesiju grada Valpova za naplatu i kontrolu parkirališta u gradu Valpovu. Iste te godine počinje suradnja sa tvrtkom Multikraft iz Austrije i uvoz njihovih mikrobioloških preparata i ta suradnja traje i danas. 2006. godine članovi uprave osnivaju sestrinsku tvrtku EM Tehnologija koja svojim radom i djelovanjem na hrvatskom tržištu prodaje mikrobiološke preparate za područja poljoprivrede, otpadnih voda, odlagališta, itd. Candor d.o.o. Valpovo 2012. godine započinje sa gradnjom proizvodne i poslovno izložbene zgrade (proizvodnja i prodaja mikrobioloških preparata). 2012. godine poduzeće Candor d.o.o. Valpovo povećava temeljni kapital na 1.485.600,00 kn i u sestrinskoj tvrtci isto tako temeljni kapital se povećava i iznosi 382.400,00 kn. Proizvodim programom naše tvrtke smo se pozicionirali kako na hrvatskom tržištu, tako i na tržištima naše regije.

Realizacija prodaje na inozemnom tržištu

Od 2010. godine tvrtka Candor d.o.o. Valpovo prodaje svoje proizvode za inozemna tržišta: tržište BiH, Slovenije i Srbije.

U 2014. planira širenje na tržište Kosova i Makedonije.

1 POLITIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA

Mi ostvarujemo prepoznatljiv ugled kvalitetne i stručne tvrtke u području proizvodnje i trgovine na veliko mikrobiološkim preparatima.

Naši proizvodi i usluge se odlikuju visokom kvalitetom i pouzdanošću te su standard prema kojem se uspoređuju i vrednuju ostali.

Težimo da naši kupci i dobavljači u CANDOR d.o.o. imaju pouzdanog, sigurnog i stabilnog poslovnog partnera.

Pri izboru naših dobavljača određujemo zahtjeve kvalitete i zaštite okoliša, te stalno provjeravamo usklađenost sa istima.

Osiguravamo najbolje uvjete za rad, te mogućnost stalnog stručnog i osobnog usavršavanja svih radnika.

Također, veliku brigu posvećujemo zaštiti okoliša usklađivanjem svojih djelatnosti sa svim zakonskim i ostalim zahtjevima.

Posvećeni smo trajnom poboljšanju sustava upravljanja i poduzimamo sve potrebne mjere kako bi spriječili bilo kakvo onečišćenje okoliša.

Važna zadaća svih radnika je realizacija ciljeva kvalitete i zaštite okoliša, pri čemu svaki radnik daje svoj doprinos kvaliteti naših proizvoda i usluga i prihvatljivom utjecaju procesa na okoliš.

Težište svih aktivnosti postavljeno je na uklanjanje nesukladnosti koje se javljaju u procesu, pri čemu prioritet imaju preventivne radnje i stalna kontrola svih radnih aktivnosti.

U Valpovu, 09.09.2013.

Direktor:
Marinko Tomaz

2 PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA

Opseg sustava upravljanja je slijedeći:

- **PROIZVODNJA I TRGOVINA NA VELIKO MIKROBIOLOŠKIM PREPARATIMA**

Područje primjene sustava upravljanja su svi procesi i sve lokacije na kojima tvrtka obavlja svoju djelatnost.

3 OPIS MEĐUSOBNE POVEZANOSTI PROCESA

Procesi koji se odvijaju u društvu CANDOR d.o.o., kao i međusobna povezanost procesa, detaljno su opisani u radnoj proceduri RP-07 Opis i međusobna povezanost procesa.

4 SUSTAV UPRAVLJANJA

4.1. Opći zahtjevi

Sustav upravljanja u tvrtki CANDOR d.o.o. opisan je ovim Poslovnikom, uspostavljen je i dokumentiran u opsegu koji omogućuje učinkovito upravljanje svim procesima, primijenjen u svim osnovnim djelatnostima i održava se na način da reflektira razvoj organizacije na području kvalitete usluga, zaštite okoliša i uspješnosti poslovanja.

U tu svrhu identificirani su osnovni procesi potrebni za sustav upravljanja, utvrđen je njihov slijed i međusobna povezanost, kriteriji za prepoznavanje, nadziranje i ocjenjivanje učinkovitosti njihove provedbe. Utvrđeni su resursi potrebni za njihovu provedbu i nadzor te postupci analiziranja izmjerenih podataka o provedbi procesa. Predviđene su i propisane korektivne i preventivne mjere kojima se utječe na postizanje planiranih rezultata i ciljeva procesa i na njihovo stalno poboljšavanje.

4.2. Zahtjevi za dokumentaciju

4.2.1. Općenito

Dokumentacija sustava upravljanja primijenjenog u tvrtki CANDOR d.o.o. sadrži politiku sustava upravljanja, ovaj Poslovnik, dokumentirane procedure, upute i pravilnike te zapise kojima dokazuje performanse procesa, sustava i okoliša.

Opseg dokumentacije prilagođen je veličini i specijaliziranosti organizacije, stručnosti osoblja te postignutoj visokoj razini primjene informatičkih i komunikacijskih tehnologija.

4.2.2. Poslovnik sustava upravljanja

Poslovnik sadrži izjavu Uprave o vjerodostojnosti Poslovnika, sažetu prezentaciju tvrtke CANDOR d.o.o., politiku sustava upravljanja, područje primjene sustava, opis međusobne povezanosti procesa sustava, sažeti opis načina na koji tvrtka ispunjava zahtjeve međunarodnih normi upravljanja kvalitetom i okolišem te pozivanje na dokumentirane procedure, pravilnike i upute uključene u sustav.

U prilogu Poslovnika je (1) popis referentnih dokumenata sustava i (2) matrica kojom se povezuju poglavlja ovog Poslovnika sa zahtjevima normi ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004.

Za održavanje Poslovnika odgovoran je Predstavnik Uprave za sustave upravljanja koji ga svojim potpisom odobrava i nalaže njegovu primjenu te osigurava resurse koji su za to potrebni.

Primjerak Poslovnika, kao i ostalih dokumenata sustava upravljanja, u pisanoj formi dostupan je kod Predstavnika Uprave za sustave upravljanja.

4.2.3. Upravljanje dokumentima

Na dokumente koje zahtijeva sustav upravljanja primjenjuju se postupci upravljanja dokumentima. Postupci uključuju interne i eksterne dokumente, sukladno proceduri *Upravljanje dokumentima, RP-01*, koja detaljnije opisuje postupke čijom se provedbom upravlja internim i eksternim dokumentima.

Upravljanje dokumentima sadrži sljedeće elemente:

- a) potvrđivanje prikladnosti dokumenata prije izdavanja
- b) pregled i ažuriranje kada je to potrebno te ponovno potvrđivanje dokumenata
- c) osiguravanje da su promjene i aktualni status dokumenta identificirani
- d) osiguravanje da su na mjestima uporabe važeće verzije dokumenata
- e) osiguravanje da su dokumenti čitki i prepoznatljivi
- f) osiguravanje da su dokumenti vanjskog podrijetla identificirani, a njihova raspodjela upravljana
- g) sprječavanje nenamjenske uporabe zastarjelih dokumenata i primjenu njihove prikladne identifikacije, ako se iz kojeg razloga zadržavaju.

4.2.4. Upravljanje zapisima

Zapisima smatramo dokumente koji sadrže posredne i neposredne dokaze da procesi, aktivnosti, usluge i resursi zadovoljavaju postavljene zahtjeve povezane s kvalitetom, upravljanjem i zaštitom okoliša, neovisno jesu li nastali unutar tvrtke ili su ih izdale vanjske organizacije, kao i dokumente koji dokazuju da tvrtka CANDOR d.o.o. primjenjuje sustav upravljanja prema zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001 i HACCP. Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni.

Procedura *Upravljanje zapisima, RP-02* definira elemente upravljanja potrebne za identifikaciju, pohranjivanje, zaštitu, pronalaženje, period zadržavanja i uništavanje zapisa nakon isteka perioda čuvanja.

5. ODGOVORNOST UPRAVE

5.1. Opredijeljenost Uprave

U nastojanju da iskaže svoju opredijeljenost razvoju, primjeni i poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja, Uprava planira i poduzima sljedeće mjere te objektivnim pokazateljima i dokazima prati njihovu realizaciju:

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva kupaca i drugih zainteresiranih strana kao i zakonskih i normativnih zahtjeva provodi se kroz interno komuniciranje i osposobljavanje zaposlenika;
- politika sustava upravljanja je jasno i prepoznatljivo definirana i ostvariva; ona je ishodišta i okvir za utvrđivanje ciljeva sustava upravljanja;
- svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u razradi i ostvarenju ciljeva sustava upravljanja;
- verifikacija učinkovitosti i djelotvornosti sustava upravljanja i pripadnih procesa provodi se kroz redovite preglede koje provodi Uprava;
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja i pripadnih procesa.

5.2. Usmjerenost na kupce i druge zainteresirane strane

5.2.1. Općenito

Uprava je svjesna da ukupna uspješnost tvrtke, mjerena kroz različite pokazatelje, ovisi o shvaćanju i zadovoljavanju potreba i očekivanja sadašnjih i potencijalnih kupaca. Iz tog razloga Uprava razrađuje postupke za:

- cjelovito i sigurno izvršenje usluga,
- prepoznavanje i primjenu zakonske i ostale primjenjive regulative,
- prepoznavanje postignute razine zadovoljstva kupaca (korisnika usluga),
- razmatranje aspekata i utjecaja na okoliš uz nastojanja i aktivnosti za smanjenjem razine negativnih utjecaja

Postignuto zadovoljstvo kupaca i drugih zainteresiranih strana predmet je razmatranja na pregledu sustava kojeg provodi Uprava.

5.2.2. Aspekti i utjecaji na okoliš

Uprava je odgovorna za uspostavu i provedbu postupaka za identificiranje onih aspekata okoliša u odnosu na evidentirane procese i aktivnosti unutar procesa, kojima može upravljati i na koje može utjecati. Uprava osigurava da se aspekti koji se odnose na značajne utjecaje razmotre kod postavljanja ciljeva upravljanja okolišem. Prije uvođenja novih ili modificiranih procesa, preispituju se njihovi aspekti i utjecaji na okoliš. Postupci su utvrđeni procedurom *Ocjenjivanje aspekata okoliša, RP-10*

5.2.3. Praćenje i primjena zakonske regulative i ostalih zahtjeva

Uprava je odgovorna za primjenu zakonske i ostale obvezujuće regulative primjenjive na procese i aktivnosti organizacije. Takve zahtjeve uključuje kao sastavne elemente sustava upravljanja.

Direktor određuje osobu odgovornu za praćenje, analiziranje i primjenu zakonske regulative i ostalih zahtjeva koja se odnosi na djelatnost CANDOR d.o.o..

Osoba zadužena za praćenje navedenih zahtjeva dužna je koristiti raspoložive izvore za praćenje i analizu zakonske regulative i ostalih zahtjeva : službene objave, stručne časopise i literaturu, zahtjeve lokalne samouprave, komuniciranje sa odgovarajućim državnim tijelima, i sl.

Obvezna je voditi listu važeće zakonske regulative i ostalih zahtjeva primjenjive u djelokrugu rada i posjedovati dotičnu regulativu u otisnutom obliku, na računalo ili putem linka.

Propisi se prate na području zaštite okoliša, zaštite na radu, zaštite od požara i na ostalim područjima koja su značajna za održavanje kvalitete usluga CANDOR d.o.o..

Ukoliko sami zakoni i propisi izravno ne propisuju način njihove primjene, oni se pretvaraju u praksu putem izrade prikladne interne dokumentacije - pravilnika i uputa, uključujući osposobljavanje za njihovu primjenu i nadzor nad primjenom.

Postupci nadzora i procjenjivanja usklađenosti s primjenjivim zakonskim zahtjevima definirani su procedurom *Praćenje i nadzor primjene zakonske regulative i ostalih zahtjeva*, RP-08.

5.3. Politika sustava upravljanja

Uprava osigurava da politika sustava upravljanja bude primjerena djelatnostima tvrtke. Utvrđena politika osigurava okvire za neprekidno poboljšavanje učinkovitosti i djelotvornosti sustava upravljanja, kao i osnovicu za postavljanje poslovnih ciljeva.

Periodično se, kroz upravinu ocjenu sustava, provjerava aktualnost utvrđene politike sustava upravljanja. Politika, navedena u poglavlju 1 ovog Poslovnika, dostupna je svim radnicima organizacije kao samostalni dokument i predstavlja im trajni orijentir u svakodnevnom radu, a na web stranici tvrtke je dostupna i svim zainteresiranim stranama. S njome se upoznaju i dobavljači.

5.4. Planiranje

5.4.1. Ciljevi kvalitete i upravljanja okolišem

Ciljevi

Ciljevi koje Uprava postavlja pred sebe i pred organizaciju temelje se na politici sustava upravljanja. Definirani su na način koji omogućuje mjerenje postizanja ciljeva.

Kod definiranja ciljeva, Uprava razmatra zahtjeve kupaca i tržišta, vlastite zahtjeve za ostvarenjem stabilnosti i razvoja organizacije, aktualne performanse procesa, zakonske zahtjeve, svoje značajne aspekte okoliša, zadovoljstvo kupaca i stajališta drugih zainteresiranih strana te raspoloživost resursa potrebnih za ostvarenje ciljeva.

Ostvarenje ciljeva kvalitete i upravljanja okolišem je obvezan predmet razmatranja na pregledima sustava koje provodi Uprava.

Zadaci

Postavljeni ciljevi su ishodišta za prepoznavanje ciljeva i zadataka na razini procesa, organizacijskih jedinica i pojedinaca, ukoliko cilj zahtijeva razradu na pojedinačne zadatke. Uprava i vlasnici procesa definiraju vlastite obveze i zadatke za postizanje cilja. Način prezentiranja zadatka mora biti takav da svaki pojedinac prepozna mogućnost i nužnost svog osobnog doprinosa.

5.4.2. Planiranje sustava upravljanja

Uprava je odgovorna i zadužena da usmjerava aktivnosti planiranja na definiranje i modeliranje procesa potrebnih za neometano funkcioniranje sustava upravljanja te za djelotvorno i učinkovito postizanje utvrđenih ciljeva.

Ostvarenje ciljeva provodi se organizirano i dokumentirano, kroz programe, navodeći rokove, potrebne resurse te kontrolne točke. Pritom je složenost razrade programa kroz koji se cilj ostvaruje razmjerna važnosti ili očekivanim učincima postizanja cilja.

Kada su ciljevi povezani s novim ili bitno promijenjenim procesima, u programima za njihovo ostvarenje obvezno se razmatraju i pripadni aspekti i utjecaji na okoliš.

Ukoliko Uprava planira značajne promjene na sustavu upravljanja, takve će promjene brižno planirati kroz odgovarajući program, kako ne bi došlo do diskontinuiteta u procesima sustava. Voditelj sustava upravljanja je odgovoran za definiranje i nadzor ostvarenja programa te za izvještavanje Uprave o napredovanju programa.

Postupci utvrđivanja općih i pojedinačnih ciljeva sustava upravljanja definirani su istoimenom procedurom oznake *RP-11*.

5.5. Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje

5.5.1. Odgovornosti i ovlasti

CANDOR d.o.o. je uspostavio unutarnji ustroj koji omogućuje učinkovito upravljanje organizacijom i provedbu svih procesa sustava upravljanja.

Uprava je odgovorna za cjelokupni poslovni proces, za ukupne rezultate poslovanja tvrtke, za utemeljenje politike i ciljeva kvalitete te za utvrđivanje potreba i pribavljanje resursa za postizanje postavljenih ciljeva.

Zadatak Uprave je precizna i prepoznatljiva distribucija odgovornosti ostalim zaposlenicima koja će im omogućiti da doprinose dostizanju ciljeva i uspostaviti njihovo uključanje i motiviranost.

Uprava teži uravnoteženju odgovornosti i ovlasti. Iz tog razloga, kada se spominju odgovornosti, one istodobno impliciraju i primjerene ovlasti. Organizacijska shema pokazuje ustroj tvrtke (PRILOG 3).

5.5.2. Predstavnik Uprave za sustave upravljanja

Predstavnik Uprave za sustave upravljanja ima posebne odgovornosti i ovlasti koje uključuju:

- a) osiguravanje da su procesi potrebni za sustav upravljanja uspostavljeni, primijenjeni i održavani,
- b) izvještavanje o performansama (rezultatima) sustava upravljanja i o bilo kojoj potrebi za poboljšanjem,
- c) osiguravanje promicanja svijesti o zahtjevima kupaca i drugih zainteresiranih strana unutar organizacije.

Sukladno zahtjevima normi, za Predstavnika Uprave za sustave upravljanja određen je direktor tvrtke.

5.5.3. Interno komuniciranje

Interno komuniciranje provodi se u različitim oblicima, izravnim usmenim komuniciranjem, kolanjem podataka i dokumenata, korištenjem fiksne i mobilne telefonske mreže te kroz interno osposobljavanje.

5.6. Upravina ocjena sustava upravljanja

5.6.1. Općenito

Uprava svake godine planira pregled sustava, po određenim temama odnosno grupiranim ulaznim podacima.

5.6.2. Ulazni podaci za pregled

Minimalni opseg ulaza obuhvaća, iako time nije ograničen, sljedeće podatke:

- rezultati internih i eksternih audita,
- rezultati procjene usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima
- zadovoljstvo korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana,
- performanse procesa,
- kvaliteta pruženih usluga,
- status korektivnih i preventivnih mjera,
- ostvarena razina suradnje s dobavljačima,
- status mjera poduzetih temeljem prethodnog pregleda,
- promjene koje bi mogle utjecati na sustav upravljanja,
- preporuke za poboljšanje,
- prikladnost politike sustava upravljanja,
- postizanje ciljeva organizacije,
- ocjenu provedenog osposobljavanja,
- ekološka izvješća (događaji i incidenti, inspeksijske službe), učinak organizacije na okoliš.

5.6.3. Izlazi pregleda

Izlazi pregleda se odnose na poboljšanje djelotvornosti sustava upravljanja uključujući ekološki aspekt, poboljšanje procesa i proizvoda u odnosu na zahtjeve korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana te potrebe za resursima koji su nužni za poboljšanja.

Izlazi su u obliku mjerljivih ciljeva, uključujući ciljeve kvalitete i upravljanja okolišem, korektivnih i preventivnih mjera, odluka te zaključaka i informacija koje podupiru izbor ciljeva, mjera i odluka.

6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

6.1. Pribavljanje resursa

Uprava temeljem odgovarajućih informacija i činjenica donosi odluke i stvara uvjete za prepoznavanje, pribavljanje i upravljanje resursima potrebnim za ostvarenje poslovne politike i planova te politike i ciljeva sustava upravljanja.

To uključuje:

- stručno i specijalizirano osoblje koje se osposobljava sukladno zahtjevima novih proizvoda i zakonske regulative,
- uredski i skladišni prostor, infrastrukturu, radne i mjerne alate i radnu opremu te informatičku i komunikacijsku opremu.

6.2. Ljudski resursi

Uzimajući u obzir specijaliziranost tvrtke CANDOR d.o.o., zaposlenici moraju biti visokostručni, osposobljeni iiskusni na području koje pokrivaju.

Izobrazba se sustavno planira, na godišnjoj razini i prema posebno iskazanim prilikama i potrebama.

Provodi se u svim segmentima i osigurava da suradnici raspolažu potrebnim znanjem za uspješno izvršenje zadataka. Planiranje osposobljavanja obuhvaća sljedeće:

- stručna osposobljavanja radnika
- praćenje stručne literature
- praćenje zakonske regulative i ostalih zahtjeva primjenjivih na djelatnost tvrtke
- educiranje svih zaposlenika u vezi ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 i HACCP
- osposobljavanje internih auditora za upravljanje sustavom kvalitete i zaštite okoliša

Uprava ocjenjuje učinkovitost osposobljavanja tijekom pregleda sustava koji periodično provodi.

O provedenom osposobljavanju vode se i održavaju zapisi.

6.3. Infrastruktura

Trajni zadatak Uprave je prepoznavanje, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti ostvarenje kvalitetne usluge na učinkovit način. Najznačajnije sastavnice infrastrukture su vozila, uređeni poslovni i skladišni prostori, informatička i komunikacijska oprema.

Održavanje i osuvremenjivanje infrastrukture osigurava visoku razinu njezine raspoloživosti i učinkovitosti.

6.4. Radno okruženje

Procesi se odvijaju u zatvorenim prostorima i nema posebnih uvjeta pod kojima se odvijaju (buka, vlaga, promjene temperature, utjecaj vremenskih prilika).

Uprava ima obvezu održavati i poboljšavati radno okruženje potrebno za postizanje usklađenosti sa zahtjevima na proizvod / uslugu i zakonskim zahtjevima.

Svi zaposleni su osposobljeni za primjenu mjera zaštite na radu i zaštite od požara, a za pružanje prve pomoći osposobljen je odgovarajući broj radnika.

7. PROCESI REALIZACIJE

7.1. Planiranje procesa

Procesi su stabilni i uhodani. Ukoliko bi se pojavila potreba za razvojem novih procesa, njihovo bi se planiranje odvijalo u skladu s pravilima struke i propisa važećih u Republici Hrvatskoj.

Planiranje procesa povezano je i s primjenom zakonske regulative koja se odnosi na specifičnosti djelatnosti, pri čemu je ista vrlo detaljno definirana brojnim pravilima, propisima i smjernicama.

7.1.1. Aspekti okoliša

Uspostavljene su procedure *RP-09 Praćenje čimbenika okoliša* i *RP-10 Ocjenjivanje aspekata okoliša*, temeljem kojih tvrtka utvrđuje aspekte okoliša svojih aktivnosti i usluga u opsegu sustava upravljanja zaštitom okoliša kojima može upravljati ili na koje može imati određeni utjecaj. Koristeći kriterije definirane u navedenim procedurama najmanje jednom godišnje vrši se ocjenjivanje aspekata okoliša, sa ciljem da se jasno odrede aspekti koji mogu imati značajan utjecaj na okoliš.

7.1.2. Zakonski i ostali zahtjevi

Postupak praćenja promjena zakonskih i ostalih zahtjeva vrši se uvidom u zaprimljene primjerke narodnih novina u kojima se objavljuju zakonski i pod zakonski akti, odluke ustavnog suda i dr.

Osoba zadužena za praćenje promjena zakonskih propisa i ostalih zahtjeva iste prati neposrednim uvidom u tekst propisa putem interneta.

7.2. Procesi povezani s kupcem

Procesi realizacije usluga postavljeni su tako da moraju ispunjavati zahtjeve i očekivanja kupaca. Naprijed navedeno podrazumijeva :

- Poštivanje zakonskih propisa, pravila struke i organizacije rada
- Poštivanje standarda kvalitete usluga
- Ispunjavanje obveza dobavljača koje imaju direktni utjecaj na zadovoljstvo kupaca
- Postupanje u izvanrednim situacijama (npr. onečišćenje okoliša)

7.2.1. Određivanje zahtjeva koji se odnose na uslugu

Nakon zaprimanja upita, utvrđuje se da li je jasno definiran zahtjev kupca ili su potrebna dodatna pojašnjenja.

Nakon jasno utvrđenih zahtjeva kupaca (korisnika usluga), pristupa se ugovaranju.

Pojedinosti su propisane procedurom *RP-07 Opis i međusobna povezanost procesa*.

Redovito se održavaju zapisi koji se odnose na proizvode i usluge.

7.2.2. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod (uslugu)

Kada kupac ne postavi dokumentirane zahtjeve za proizvod ili uslugu, potrebno je poduzeti mjere u cilju jasnog definiranja i usuglašavanja zahtjeva, a potrebno ih je i potvrditi prije prihvaćanja.

U slučaju promjena zahtjeva potrebno je osigurati komunikaciju i razumijevanje o promjeni na svim zavisnim razinama.

Pojedinosti su propisane procedurom *RP-07 Opis i međusobna povezanost procesa*.

7.2.3. Komuniciranje s kupcima i drugim zainteresiranim stranama

Primjena suvremenih informatičkih i komunikacijskih tehnologija (web stranica, elektronska pošta, telefon, telefaks, mobitel) omogućava jednostavnu i neprekidnu dostupnost cjelovitih informacija o ponudi tvrtke i dostupnost zaposlenika tvrtke kupcima.

Uprava posebno važnim smatra povratne informacije kupaca, uključujući pritužbe i uzima ih u razmatranje kod ocjenjivanja zadovoljstva kupaca i poduzimanja mjera za povećanje zadovoljstva.

Komuniciranje s drugim zainteresiranim stranama

Svrha eksternog komuniciranja je:

- ispuniti zakonske i ostale obveze povezane s izvještavanjem nadležnih tijela o aspektima i utjecajima tvrtke na okoliš te o mjerama koje se poduzimaju na prevenciji ili otklanjanju njihovih štetnih utjecaja
- upoznati zainteresirane strane s mjerama koje tvrtka poduzima na zaštiti okoliša i provedbi mjera zaštite na radu i zaštite od požara.

Eksterno komuniciranje se provodi kroz sljedeće oblike:

- službeno izvještavanje u pisanom obliku, definirano zakonskim zahtjevima
- neposredno komuniciranje ovlaštenih osoba s predstavnicima nadležnih upravnih, nadzornih i inspeksijskih službi
- usmeno i pisano komuniciranje sa zainteresiranim stranama, (telefon, telefaks, pošta, elektronska pošta)
- komuniciranje ovlaštenih osoba s predstavnicima sredstava javnog komuniciranja, kada se ukaže takva potreba.

Temeljno načelo kod eksternog komuniciranja je iznošenje istinitih i provjerljivih podataka od strane ovlaštenih osoba, na način prihvatljiv i razumljiv primateljima informacija, odnosno osobama s kojima se komunicira.

CANDOR d.o.o. će, preko ovlaštene osobe, odgovoriti na svaki upit zainteresirane strane vezan za zaštitu okoliša i politiku sustava upravljanja. Za eksterno komuniciranje prema medijima ovlašten je direktor.

7.3 Projektiranje i razvoj

Ukoliko se radi o manjim projektima, moguće ih je realizirati unutar društva, a za veće projekte koriste se usluge vanjskih suradnika (outsourcing).

7.3.1. Općenito

Za razvoj i projektiranje mora se izraditi plan u kojem će se obuhvatiti sve grupe aktivnosti, njihove nositelje, rokove, kontrolne točke, te ostale relevantne pojedinosti kao što su:

- Pojedine faze razvoja i projektiranja
- Pregled, verifikaciju i validaciju primjerene pojedinim fazama
- Odgovornosti i ovlaštenja za razvoj i projektiranje

Kada je to potrebno nužno je uspostaviti tehničke veze između grupa aktivnosti, što uključuje: uspostavljanje informacijskih tokova, razmjenu i pregled dokumenata, izvješćivanje, itd.

7.3.2. Ulazni podaci za projektiranje i razvoj

U tvrtki se prikuplja potrebna ulazna dokumentacija o određenim projektima, čija se realizacija planira u određenom vremenskom razdoblju. Radi se o projektima vezanim za unapređenje procesa, odnosno razvoj novih proizvoda.

7.3.3. Rezultati projektiranja i razvoja

U procesu projektiranja i razvoja nužno je osigurati logični slijed izlaznih dokumenata, postizanje ulaznih kriterija i relevantnih zakonskih odredbi, te pregled i odobrenje dokumenata prije raspodjele. Izlazni podaci moraju sadržavati ili se pozivati na kriterije prihvatljivosti te specificirati karakteristike proizvoda/usluga koje su bitne za sigurnu i ispravnu upotrebu.

7.3.4. Ocjena projektiranja i razvoja

U primjerenim fazama provodi se sustavni pregled (nadzor) kojim se provodi:

- Ocjena mogućnosti rezultata da ispune zahtjeve
- Identifikacija eventualnih problema i predlaganje rješenja

Kroz nadzor kontrolira se kvaliteta izrade, te količina i dinamika izvođenja.

7.3.5. Verifikacija projektiranja i razvoja

Verifikacija se provodi sa svrhom utvrđivanja podudaranja izlaznih rezultata s ulaznim zahtjevima, u pojedinim fazama rada, o čemu se pripremaju odgovarajući zapisi.

7.3.6. Validacija projektiranja i razvoja

Potrebno je utvrditi da li novi proizvodi ispunjavaju funkcijske zahtjeve. Kada je to opravdano i moguće, validacija se provodi prilikom probne proizvodnje.

7.3.7. Kontrola promjena

Promjene nastale razvojnim rješenjima i ispitivanjima, zahtjevima kupaca, unapređenjima usluga, otkrivenim nesukladnostima i slično, moraju biti identificirane, kontrolirane i dokumentirane.

U procesu kontrole, posebnu pažnju treba posvetiti:

- Razvojnim rješenjima i ispitivanjima
- Zahtjevima kupaca koji se odnose na kvalitetu proizvoda i usluga
- Mogućim unapređenjima
- Otkrivenim nesukladnostima i sl.

Te se promjene moraju pregledati, verificirati i validirati, a posebna pažnja se pridaje procjeni učinka promjena na zavisne dijelove, procese i funkcioniranje organizacije u cjelini.

Eventualne promjene na pratećoj dokumentaciji moraju se označiti novim brojem revizije.

7.4. Nabavljanje

7.4.1. Proces nabavljanja

Za potrebne nabave za nesmetano odvijanje usluga tvrtke koristi se lista odobrenih dobavljača.

Pojedinosti o nabavi navedene su procedurom *RP-07 Opis i međusobna povezanost procesa*.

Performanse procesa nabavljanja i dobavljača se nadziru i mjere kroz pokazatelje poštivanja cijene, rokova i broja reklamacija u odnosu na broj izvršenih usluga. Dobavljače se periodično ocjenjuje sukladno uputi *Ocjenjivanje i kategorizacija dobavljača*.

U slučaju kada bi ocjene ukazivale na negativan trend, CANDOR d.o.o. bi na to upozorio dobavljača. Podaci o praćenju performansi dobavljača koriste se za njihovo periodično ocjenjivanje u sklopu pregleda kojeg provodi uprava, kada se i donose odgovarajući zaključci i prikladne mjere.

7.4.2. Informacije za nabavu

Operativno naručivanje provodi se temeljem uvida u aktualne ugovore i stanje zaliha robe na skladištu.

7.4.3. Verifikacija nabavljenog proizvoda

Isporuka se smatra cjelovitom kada se naručeni materijali ili oprema zaprime u specificiranoj ukupnoj količini i kvaliteti, uz zahtijevane popratne dokumente i unutar predviđenog roka. Ukoliko isporuka odstupa po bilo kojem od elemenata zahtjeva, sastavlja se zapisnik. Osoba koja je naručila materijal, stupa u kontakt s dobavljačem kako bi riješili problem, a o rješenju reklamacije vodi odgovarajući zapis.

Predstavnik Uprave za sustave upravljanja analizira podatke i zapise o reklamacijama svim dobavljačima za potrebe periodičnog ocjenjivanja njihovog boniteta.

7.5. Proizvodnja (usluge)

7.5.1. Upravljanje proizvodnjom (uslugama)

Za sve vrste proizvoda i usluga identificirani su procesi rada te utvrđene odgovornosti na nivou pojedinih aktivnosti.

Po završetku procesa, dokumentacija i zapisi se šalju u knjigovodstvo radi evidentiranja u poslovnim knjigama i arhiviranja.

Postupak upravljanja realizacijom usluga detaljnije je razrađen radnom procedurom *Opis i međusobna povezanost procesa, RP-07*.

7.5.2. Validacija procesa isporuke proizvoda (usluga)

Validaciju procesa isporuke naših proizvoda i usluga smatramo završnim korakom u procesu.

7.5.3. Označavanje i sljedivost

U svrhu ispunjenja zahtjeva, tvrtka vodi evidencije o izvršenim uslugama i isporučenim proizvodima korisnicima, te čuva, nadzire i održava pripadajuće zapise.

Svi poslovni događaji evidentiraju se zapisima, od naručivanja i zaprimanja do same realizacije iste. Velik dio takvih podataka nalazi se i u računalnom sustavu, što nam omogućava sljedivost, tj. povezivanje pojedinim proizvoda i usluga i poslovnih događaja povezanih s njima.

7.5.4. Vlasništvo kupca

Tvrtka se obavezuje da će sa vlasništvom kupca pažljivo rukovati, te verificirati, zaštititi i jamčiti sigurnost, a o eventualnom gubitku ili oštećenju, obavijestiti kupca slanjem obavijesti u pisanom obliku. Obavijesti o gubitku ili oštećenju vlasništva kupca, kao i ostale zapise o tijeku rješavanja takvih događaja (zapisnici i sl.) organizacija će pohraniti i čuvati, te osigurati dostupnost istih.

7.5.5. Čuvanje proizvoda

Skladištenje se provodi u zatvorenom prostoru, na način koji omogućuje brzo pronalaženje uskladištene robe.

7.6. Upravljanje nadzornom i mjernom opremom

Popis mjerne opreme vodi se ažurno i sadrži podatke o datumu provedbe umjeravanja pojedinih mjernih alata, te datumu potrebnog slijedećeg umjeravanja.

Ukoliko će se uočiti nesukladnost, koju bi mogli uzrokovati neispravni mjerni instrumenti, oni će biti podvrgnuti provjeri.

8. MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠANJE

8.1. Općenito

U sklopu planiranja i provedbe procesa nadziranja, mjerenja, analiziranja i poboljšanja, istaknuti su zahtjevi za nadzorom kvalitete usluga, mjerenjem zadovoljstva kupaca, mjerenjem usklađenosti i učinkovitosti sustava upravljanja, mjerenjem učinkovitosti procesa, te zahtjevi za nadziranje i mjerenje utjecaja na okoliš i procjenu usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima.

Podaci dobiveni mjerenjem su osnovica za izvođenje informacija i činjenica potrebnih za donošenje odluka Uprave usmjerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva kupaca i drugih zainteresiranih strana.

8.2. Nadziranje i mjerenje

8.2.1. Mjerenje zadovoljstva kupca

CANDOR d.o.o. smatra glavnim objektivno mjerljivim pokazateljima zadovoljstva kupaca sljedeće pokazatelje:

- povećanje prometa tvrtke,
- lojalnost kupaca
- osvajanje novih kupaca.

Izravnim pokazateljima koji pomažu u ocjenjivanju zadovoljstva kupca smatramo i reklamacije i pritužbe kupaca. Svi zaposleni i Uprava u izravnim osobnim i telefonskim kontaktima s kupcima pribavljaju i razmatraju podatke koji su povezani s njihovim zadovoljstvom i poduzimaju odgovarajuće korekcije, popravne i zaštitne radnje.

U svrhu praćenja zadovoljstva kupaca uslugama tvrtke, izrađeni su anketni upitnici koji se šalju kupcima, a temeljem povratnih informacija od kupaca, vrši se analiza zadovoljstva kupaca (korisnika usluge).

Zadovoljstvo kupca obrađeno je i kroz proceduru *Obrada i rješavanje reklamacija, RP-13*.

8.2.2. Interni audit

CANDOR d.o.o. planira i redovito provodi interne audite kako bi se odredilo da li je sustav upravljanja sukladan zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001, ISO 14001 i HACCP, te je li sustav učinkovito primijenjen i održavan. Kod planiranja programa audita uzima se u obzir status i važnost procesa i područja koja će se auditirati kao i rezultati prethodno provedenih internih i eksternih audita. Pritom se definiraju kriteriji i opseg audita, njegova učestalost i metodologija. Odabir auditora i vođenje audita osigurava objektivnost i nepristranost procesa auditiranja. Auditori ne auditiraju područja unutar kojih imaju izravnu odgovornost.

Dokumentirana procedura *Interni audit, RP-03*, utvrđuje odgovornosti i postupke za planiranje i vođenje audita, izvještavanje Uprave i vođenje zapisa.

Osobe odgovorne za auditirano područje obvezne su poduzimati pravodobne mjere za otklanjanje uočenih neusklađenosti i njihovih uzroka. Aktivnosti nadzora koje slijede auditu sadržavaju verifikaciju primjene korekcija i korektivnih mjera te izvještavanje o rezultatima verifikacije.

8.2.3. Nadziranje i mjerenje procesa

Određivanje kriterija i metoda nadzora i mjerenja procesa sastavni je dio postupka definiranja svakog identificiranog procesa.

Kada performanse procesa ukazuju da se planirani ili očekivani rezultati ne postižu u zadovoljavajućoj mjeri, poduzimaju se korektivne mjere.

Postizanje očekivanih ili planiranih performansi ne isključuje mogućnost poduzimanja mjera kojima se može poboljšati djelotvornost procesa.

Procesi koji se nadziru i razmatraju ravnopravno obuhvaćaju i elemente procesa koji su u interakciji s okolišem i performansama okoliša.

8.2.4. Nadziranje i mjerenje sukladnosti kvalitete usluga

Nadzor i mjerenje kvalitete usluga primjereno je djelatnosti i metodama rada tvrtke. U praksi se primjenjuju različiti oblici nadzora i mjerenja, uključujući i odgovarajuće metode verifikacije i validacije (ovjera zapisa o izvršenim uslugama i sl.).

8.2.5. Procjena usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima

U svrhu trajnog osiguravanja usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima, periodično se procjenjuje dosljednost primjene navedene regulative. Postupak praćenja zakonske regulative utvrđen je procedurom *Praćenje i nadzor primjene zakonske regulative i ostalih zahtjeva, RP-08*, a procjenjivanje usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima provodi se tijekom internih audita, kroz postupke i odgovornosti propisane procedurom *Interni audit, RP-03*.

O procjeni usklađenosti sa zakonskom regulativom i ostalim zahtjevima vode se primjereni zapisi, a razmatra se i kod ocjenjivanja sustava od strane Uprave.

8.2.6. Nadziranje i mjerenje utjecaja na okoliš

Utjecaji na okoliš koji su posljedica djelatnosti tvrtke iskazani su kroz uporabu energenata, stvaranje i postupanje s neopasnim i opasnim otpadom, emisije u zrak i emisije u vodu.

Postupak praćenja čimbenika okoliša utvrđen je procedurom *Praćenje čimbenika okoliša, RP-09*.

8.3. Upravljanje nesukladnostima

8.3.1. Nesukladnost proizvoda (usluga)

Postupak u slučaju uočene nesukladnosti usluga detaljnije je propisan procedurom *Upravljanje nesukladnostima, RP-04*. Ukoliko se odstupanje ponavlja ili je takvog karaktera da zahtijeva poduzimanje korektivne mjere, inicira se postupak provedbe korektivne mjere. O svakom od navedenih slučajeva rješavanja nesukladnih prilikom pružanja usluga vode se zapisi.

Za ostale nesukladnosti koje nisu povezane s pružanjem usluga, već s kvalitetom procesa i stanjem okoliša prethodno navedena procedura utvrđuje postupke, odgovornosti i vođenje zapisa.

8.3.2. Pripravnost za intervencije i brzi odziv

Postupci su propisani procedurom *Postupanje u slučaju izvanrednog događaja, RP-12*.

Ovisno o opsegu i vrsti nesukladnosti karaktera kritične situacije poduzimaju se aktivnosti interventnih mjera.

Kritične situacije za djelatnost su požar, eksplozija.

Kako bi se provjerio odziv i postupanje u slučaju izvanredne situacije godišnje se planira i provodi najmanje jedna vježba.

Nakon provedbe vježbe ili nakon akcidenta provodi se preispitivanje, i po potrebi revizija naprijed navedenih planova kao i radne procedure.

8.4. Analiziranje podataka

8.4.1. Općenito

Vodeći se načelom o odlučivanju temeljenom na činjenicama, tvrtka CANDOR d.o.o. prikuplja podatke o usklađenosti pruženih usluga s ugovorenim zahtjevima, pravilima struke i zakonskim zahtjevima, o provedbi procesa, o dobavljačima, o zadovoljstvu kupaca i o opterećivanju okoliša otpadom, kako bi kroz njihovo analiziranje došli do potrebnih informacija, činjenica i zaključaka.

8.4.2. Analiziranje podataka o proizvodima i uslugama

Prikupljeni i sistematizirani podaci o nesukladnostima, te eventualne pritužbe i reklamacije u promatranom razdoblju se razmatraju i na osnovu rezultata se iniciraju i provode korektivne mjere.

8.4.3. Analiziranje podataka o procesima

Mjerenjima procesa prikupljaju se podaci čijom se analizom određuju performanse procesa. Trajni je cilj usavršavati procese u smislu povećanja njihove učinkovitosti i djelotvornosti.

8.4.4. Analiziranje podataka o dobavljačima

Analiziranje podataka i ocjenjivanje dobavljača se provodi na osnovu kriterija definiranih uputom *Ocjenjivanje i kategorizacija dobavljača*, na temelju čega se donose ili korigiraju pravila i za komuniciranje s dobavljačima i naručivanje od njih.

8.4.5. Analiziranje podataka o zadovoljstvu kupaca

Objektivno mjerljivi podaci i informacije o zadovoljstvu kupaca upotpunjuju se podacima koje zaposleni na svim razinama prikupe kroz izravno komuniciranje s kupcima te s podacima o eventualnim pritužbama i reklamacijama. Navedeni podaci, zajedno s pokazateljima navedenim u poglavlju 8.2.1 su temelj za analizu zadovoljstva kupaca.

8.4.6. Analiziranje podataka koji se odnose na zaštitu okoliša

Primjena zakonske regulative povezane sa zaštitom okoliša, zaštitom na radu i zaštitom od požara nalaže mjerenja, analizu i praćenja podataka, što se provodi u redovitim intervalima. Podaci od posebne važnosti su nalazi inspeksijskih službi i stavovi ostalih zainteresiranih strana. Analizom navedenih podataka dolazi se do ocjene postizanja ciljeva upravljanja okolišem i do temelja za donošenje novih ciljeva i programa poboljšanja.

8.5. Poboljšanje

8.5.1. Trajno poboljšavanje

Uprava teži neprekidnom poboljšanju učinkovitosti i djelotvornosti procesa primijenjenih u organizaciji. Uz interne audite i pregled kojeg provodi Uprava, uspostavljeni su procesi koji omogućuju veću učestalost nadzora, prikupljanja podataka i informacija te donošenje mjera koje su usmjerene neprekidnom poboljšanju. Predstavnik Uprave za sustave upravljanja ima obvezu osiguravati koordinaciju sastavnica procesa trajnog poboljšavanja te inicirati i poticati mjere i nadzirati njihove rezultate. Aktivnosti trajnog poboljšanja i njihovi rezultati su dio pregleda kojeg provodi Uprava. Proces trajnog poboljšavanja temelji se na:

- pokazateljima performansi procesa i izvršenih poslova
- pokazateljima zadovoljstva kupaca i drugih zainteresiranih strana
- pregledu postizanja ciljeva kvalitete i upravljanja okolišem
- pregledu postizanja ciljeva osposobljavanja
- rezultatima internih i eksternih audita
- iniciranju i nadzoru provođenja popravnih i zaštitnih radnja.

8.5.2. Popravne radnje

Popravne radnje su sastavni dio procesa trajnog poboljšanja, a poduzimaju se u svrhu otklanjanja uzroka neusklađenosti i sprječavanje njihovog ponavljanja. Uspostavljena je pisana procedura koja utvrđuje odgovornosti, ovlasti i postupanje u procesu definiranja i nadzora provedbe popravnih mjera. Procedura utvrđuje sljedeće elemente procesa popravne mjere:

- uočavanje neusklađenosti i određivanje njihovog uzroka
- ocjenjivanje potrebe za mjerama koje sprječavaju njihovo ponavljanje
- definiranje i primjenu mjera te evidentiranje rezultata poduzete mjere
- pregled poduzetih popravnih mjera.

Postupci i odgovornosti za iniciranje, poduzimanje i nadzor djelotvornosti popravnih mjera propisane su procedurom *Popravne radnje, RP-05*.

8.5.3. Zaštitne radnje

Zaštitne radnje odražavaju proaktivni pristup sprječavanju pojave nesukladnosti, čineći dio procesa trajnog poboljšanja. Dokumentirana procedura *Zaštitne radnje, RP-06* definira odgovornosti, ovlasti i aktivnosti za:

- prepoznavanje potencijalnih neusklađenosti i njihovih uzroka
- ocjenjivanje potrebe za mjerama koje će spriječiti pojavu neusklađenosti
- definiranje i provedbu mjera te evidentiranje rezultata poduzete mjere
- pregled poduzetih zaštitnih radnji

PRILOZI

PRILOG 1 REFERENTNI DOKUMENTI SUSTAVA

PROCEDURE:

1. Upravljanje dokumentima, RP-01
2. Upravljanje zapisima, RP-02
3. Interni audit, RP-03
4. Upravljanje nesukladnostima, RP-04
5. Popravne radnje, RP-05
6. Zaštitne radnje, RP-06
7. Opis i međusobna povezanost procesa, RP-07
8. Praćenje i nadzor primjene zakonske regulative i ostalih zahtjeva, RP-08
9. Praćenje čimbenika okoliša, RP-09
10. Ocjenjivanje aspekata okoliša, RP-10
11. Utvrđivanje općih i pojedinačnih ciljeva kvalitete i okoliša te programa praćenja RP-11
12. Postupanje u slučaju izvanrednog događaja RP-12
13. Obrada i rješavanje reklamacija, RP-13

UPUTE

1. Ocjenjivanje i kategorizacija dobavljača

PRAVILNICI I OSTALI DOKUMENTI

1. Procjena opasnosti

POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA

PRILOG 2

MATRICA POVEZANOSTI SADRŽAJA POSLOVNIKA I ZAHTJEVA ISO 9001 I ISO 14001

Izvor: ISO 14001:2004, Tablica B.2 - Povezanost između ISO 9001:2008 ISO 14001:2004

Poglavlje Poslovnika	Zahtjevi ISO 9001:2008	Zahtjevi ISO 14001:2004
4. Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem (SUKO)	4. Sustav upravljanja kvalitetom (SUK)	4. Zahtjevi sustava upravljanja okolišem (SUO)
4.1 Opći zahtjevi	4.1 Opći zahtjevi	4.1 Opći zahtjevi
4.2 Zahtjevi na dokumentaciju 4.2.1 Općenito 4.2.2 Poslovnik upravljanja kvalitetom i okolišem 4.2.3 Upravljanje dokumentima 4.2.4 Upravljanje zapisima	4.2 Zahtjevi na dokumentaciju 4.2.1 Općenito 4.2.2 Poslovnik kvalitete 4.2.3 Upravljanje dokumentima 4.2.4 Upravljanje zapisima kvalitete	4.4.4 Dokumentacija 4.4.4 Dokumentacija 4.4.5 Upravljanje dokumentima 4.5.4 Upravljanje zapisima
5. Odgovornost Uprave	5. Odgovornost posloводства	
5.1 Predanost Uprave	5.1 Predanost posloводства	4.2 Politika upravljanja okolišem 4.4.1 Resursi, zadaci, odgovornosti i ovlasti
5.2 Usmjerenost na kupca i druge zainteresirane strane 5.2.1 Općenito 5.2.2 Aspekti i utjecaji na okoliš 5.2.3 Praćenje i primjena zakonske regulative	5.2 Usmjerenost na kupca	4.3.1 Aspekti okoliša 4.3.2 Zakonski i ostali zahtjevi 4.6 Pregled kojeg provodi posloводство
5.3 Politika kvalitete i upravljanja okolišem	5.3 Politika kvalitete	4.2 Politika upravljanja okolišem
5.4 Planiranje	5.4 Planiranje	4.3 Planiranje
5.4.1 Ciljevi kvalitete i upravljanja okolišem	5.4.1 Ciljevi kvalitete	4.3.3 Opći i pojedinačni ciljevi i programi
5.4.2 Planiranje SUKO	5.4.2 Planiranje SUK	4.3.3 Opći i pojedinačni ciljevi i programi
5.5 Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje	5.5. Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje	
5.5.1 Odgovornosti i ovlasti 5.5.2 Predstavnik Uprave	5.5.1 Odgovornosti i ovlasti 5.5.2 Predstavnik posloводства	4.4.1 Resursi, zadaci, odgovornosti i ovlasti
5.5.3 Interno komuniciranje	5.5.3 Interno komuniciranje	4.4.3 Komuniciranje
5.6 Upravina ocjena sustava 5.6.1 Općenito 5.6.2 Ulazni podaci za pregled 5.6.3 Izlazi pregleda	5.6 Upravina ocjena 5.6.1 Općenito 5.6.2 Ulazni podaci za ocjenu 5.6.3 Izlazni podaci	4.6 Pregled kojeg provodi posloводство
6. Upravljanje resursima 6.1 Pribavljanje resursa 6.2 Ljudski resursi	6. Upravljanje resursima 6.1 Pribavljanje resursa 6.2 Ljudski resursi 6.2.1 Općenito	4.4.1 Resursi, zadaci, odgovornosti i ovlasti
	6.2.2 Stručnost, svjesnost i osposobljenost	4.4.2 Osposobljenost, svjesnost i stručnost
6.3 Infrastruktura 6.4 Radno okruženje	6.3 Infrastruktura 6.4 Radno okruženje	4.4.1 Resursi, zadaci, odgovornosti i ovlasti
7. Proces realizacije	7. Ostvarenje proizvoda	4.4 Primjena i rad 4.4.6 Upravljanje procesima

POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA

Poglavlje Poslovnika	Zahtjevi ISO 9001:2008	Zahtjevi ISO 14001:2004
7.1 Planiranje procesa	7.1 Planiranje ostvarenja proizvoda	4.4.6 Upravljanje procesima
7.2 Procesi povezani s kupcem	7.2 Procesi povezani s kupcem	
7.2.1 Utvrđivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode	7.2.1 Utvrđivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod	4.3.1 Aspekti okoliša 4.3.2 Zakonski i ostali zahtjevi 4.4.6 Upravljanje procesima
7.2.2 Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvode	7.2.2 Pregled zahtjeva koji se odnose na proizvod	4.3.1 Aspekti okoliša 4.4.6 Upravljanje procesima
7.2.3 Komuniciranje s kupcima i zainteresiranim stranama	7.2.3 Komuniciranje s kupcem	4.4.3 Komuniciranje
7.3 Projektiranje i razvoj	7.3 Projektiranje i razvoj	4.4.6 Upravljanje procesima
7.4 Nabavljanje	7.4 Nabavljanje	4.4.6 Upravljanje procesima
7.4.1 Proces nabavljanja	7.4.1 Proces nabavljanja	
7.4.2 Informacije za nabavu	7.4.2 Informacije za nabavu	
7.4.3 Verifikacija nabavljenog proizvoda	7.4.3 Verifikacija nabavljenog proizvoda	
7.5 Proizvodnja	7.5 Proizvodni i uslužni postupci	4.4.6 Upravljanje procesima
7.5.1 Upravljanje proizvodnjom	7.5.1 Upravljanje proizvodnim i uslužnim postupcima	
7.5.2 Validacija procesa isporuke proizvoda	7.5.2 Validacija specijalnih procesa u proizvodnim i uslužnim postupcima	
7.5.3 Označavanje i sljedivost	7.5.3 Identifikacija i sljedivost	
7.5.4 Vlasništvo kupca	7.5.4 Kupčevo vlasništvo	
7.5.5 Čuvanje proizvoda	7.5.5 Očuvanje proizvoda	
7.6 Upravljanje nadzornom i mjernom opremom	7.6 Upravljanje nadzornim i mjernim uređajima	4.5.1 Nadzor i mjerenja
8. Mjerenje, analiziranje i poboljšavanje	8. Mjerenje, analiziranje i poboljšanje	4.5 Provjeravanje
8.1 Općenito	8.1 Općenito	4.5.1 Nadzor i mjerenja
8.2 Nadziranje i mjerenje	8.2 Nadziranje i mjerenje	
8.2.1 Mjerenje zadovoljstva kupca	8.2.1 Zadovoljstvo kupca	
8.2.2 Interni audit	8.2.2 Interni audit	4.5.4 Interni audit
8.2.3 Nadziranje i mjerenje procesa	8.2.3 Nadziranje i mjerenje procesa	4.5.1 Nadzor i mjerenja 4.5.2 Procjena usklađenosti
8.2.4 Nadziranje i mjerenje sukladnosti proizvoda i usluga	8.2.4 Nadziranje i mjerenje proizvoda	4.5.1 Nadzor i mjerenja 4.5.2 Procjena usklađenosti
8.2.5 Procjena usklađenosti sa zakonskom regulativom		
8.2.6 Nadziranje i mjerenje utjecaja na okoliš		
8.3 Upravljanje nesukladnostima	8.3 Upravljanje neusklađenim proizvodom	4.4.7 Spremnost za intervencije i odziv 4.5.2 Neusklađenosti, korektivne i preventivne mjere
8.3.1 Nesukladnost proizvoda		
8.3.2 Pripravnost za intervencije i brzi odziv		

POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA

Poglavlje Poslovnika	Zahtjevi ISO 9001:2008	Zahtjevi ISO 14001:2004
8.4 Analiziranje podataka 8.4.1 Općenito 8.4.2 Analiziranje podataka o proizvodima i uslugama 8.4.3 Analiziranje podataka o procesima 8.4.4 Analiziranje podataka o dobavljačima 8.4.5 Analiziranje podataka o zadovoljstvu kupaca 8.4.6 Analiziranje podataka koji se odnose na zaštitu okoliša	8.4 Analiziranje podataka	4.5.1 Nadzor i mjerenja
8.5 Poboljšavanje	8.5 Poboljšanje	
8.5.1 Trajno poboljšavanje	8.5.1 Trajno poboljšanje	4.2 Politika upravljanja okolišem 4.3.3 Opći i pojedinačni ciljevi i programi 4.6 Pregled kojeg provodi poslovodstvo
8.5.2 Korektivne mjere 8.5.3 Preventivne mjere	8.5.2 Korektivne mjere 8.5.3 Preventivne mjere	4.5.2 Neusklađenosti, korektivne i preventivne mjere

PRILOG 3 : Organizacijska shema CANDOR d.o.o.

