

**TEHNOLOŠKI PARK  
VINKOVCI**



D A C T A

Norme ISO9001, ISO14001 i ISO45001,  
prednosti, najčešće pogreške i mogući rizici implementacije



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

**DACTA d.o.o.**  
Vinkovci, Hrvatska  
[www.dacta.hr](http://www.dacta.hr)  
[huso.zoletic@dacta.hr](mailto:huso.zoletic@dacta.hr)  
Tel: +385 98 348 080

## Poslovno savjetovanje u području sustava upravljanja i organizacije poslovanja

Usluga poslovnog savjetovanja na implementaciji zahtjeva međunarodnih normi :

EN ISO 9001:2015 (Upravljanje kvalitetom)

EN ISO 14001:2015 (Upravljanje zaštitom okoliša)

EN ISO 45001:2018 (Upravljanje zaštitom zdravlja i sigurnosti radnika)

EN ISO 17025:2005 (Ustroj ispitnih laboratorija)

u vlastite sustave upravljanja organizacije kupca usluge.

### Auditor/Lead auditor

Ugovorni i licencirani Auditor/Lead auditor za provođenje audita prve, druge i treće strane (first, second and third party audit) u ime TUV Croatia d.o.o. članice

TUV Nord Group za norme:

EN ISO 9001:2015 (Upravljanje kvalitetom)

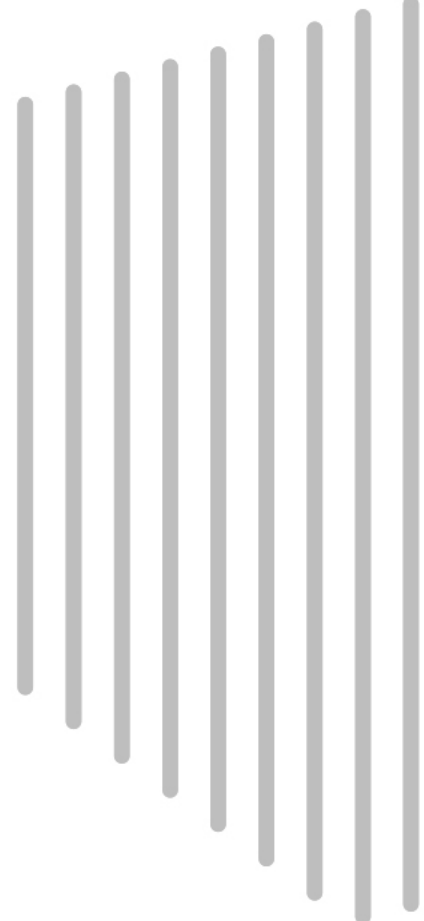
EN ISO 14001:2015 (Upravljanje zaštitom okoliša)

EN ISO 45001:2018 (Upravljanje zaštitom zdravlja i sigurnosti radnika)

## Poslovno savjetovanje u telekomunikacijama

Poslovno savjetovanje na pokretanju i realizaciji projekata razvoja širokopojasne infrastrukture (EU supported BB projects).

Edukacija i trening projektnih timova, dizajnera i instalatera u telekomunikacijama.



Dizajn vizualnog identiteta proizvoda i  
proizvođača

Izrada vizualnog identiteta

proizvođača/davatelja usluge

Izrada vizualnog identiteta proizvoda

Usluga dizajnera u promotivnim  
aktivnostima kod plasmana proizvoda

Usluge arhitektonskog dizajna

Izrada arhitektonskog koncepta i idejnog  
rješenja interijera i eksterijera





Hrvatska kvaliteta



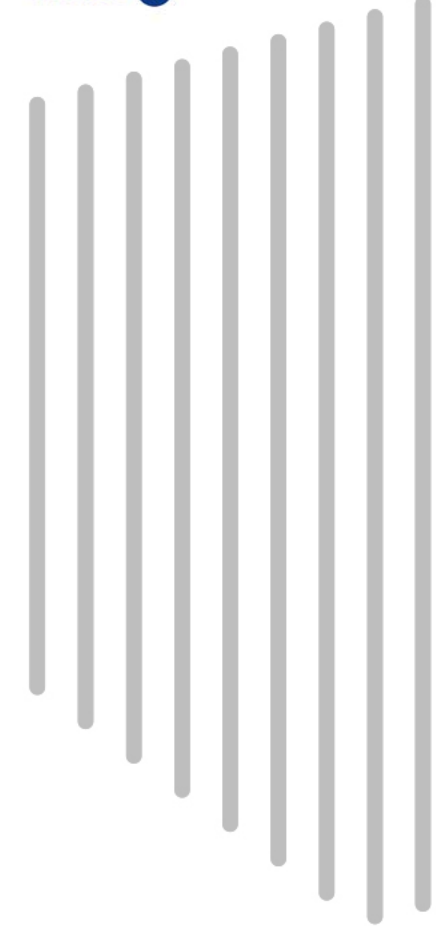
Izvorno hrvatsko



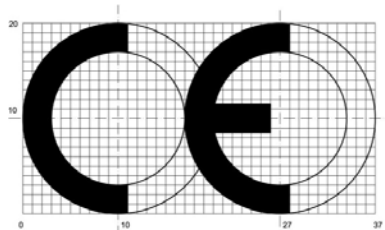
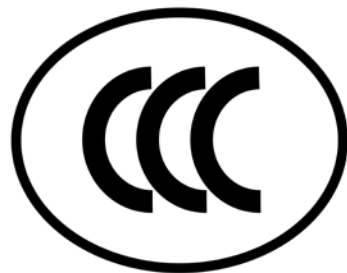
Certifikat br.44 100 101388



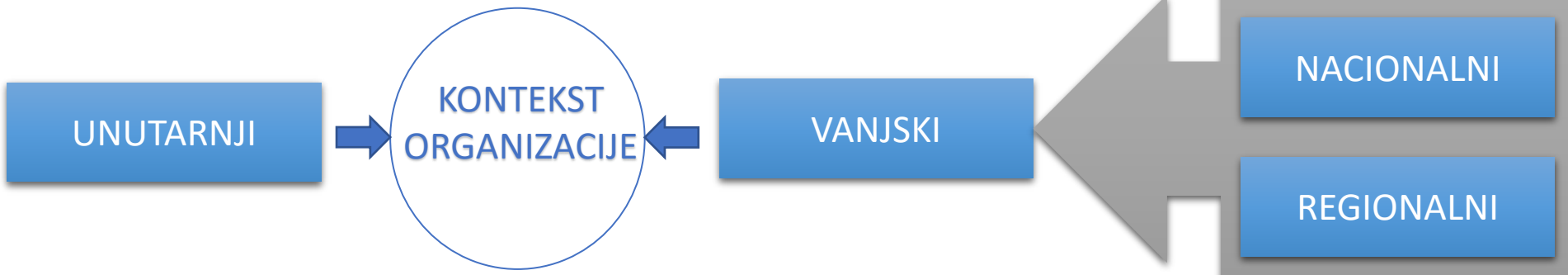
QMS.ORG \*\*\*\*\* 2013  
123456789012345



HIGH QUALITY  
MADE IN GERMANY

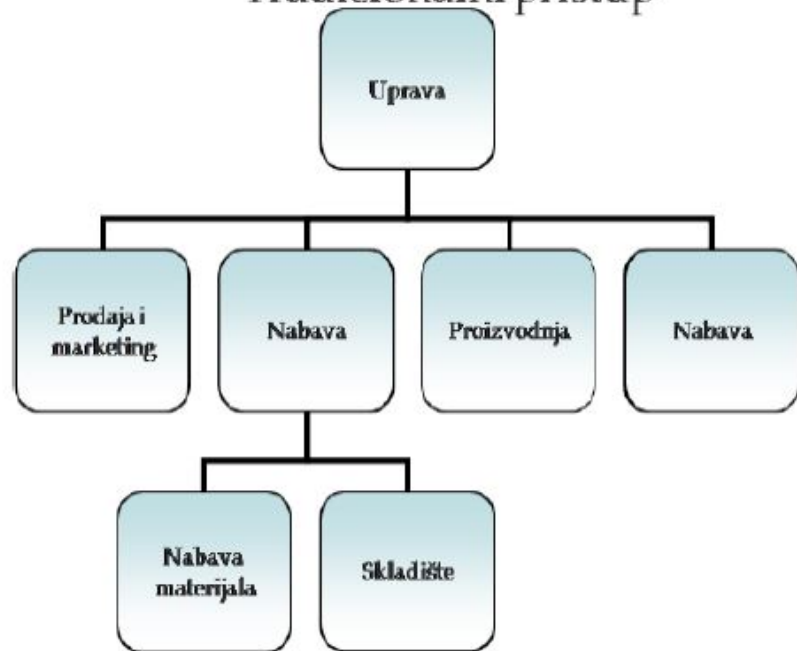


Napraviti KONTEKST organizacije, prepoznatu unutarnje i vanjske ZAINTERESIRANE STRANE i njihova očekivanja (ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 4.1. i 4.2.)



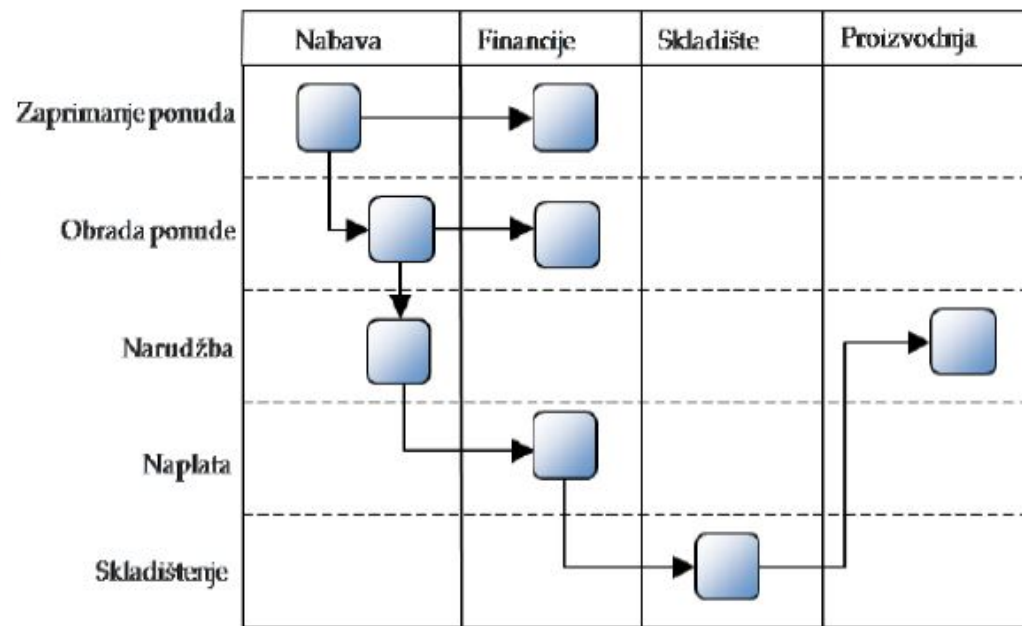
Odrediti PODRUČJE PRIMJENE sustava, PREPOZNATI PROCESE, ulaz i izlaz svakog procesa te njihovu povezanost i mjeru, odrediti VLASNIKE PROCESA i njihove uloge, odgovornosti i ovlasti (ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 4.3. i 4.4.)

### Tradicionalni pristup

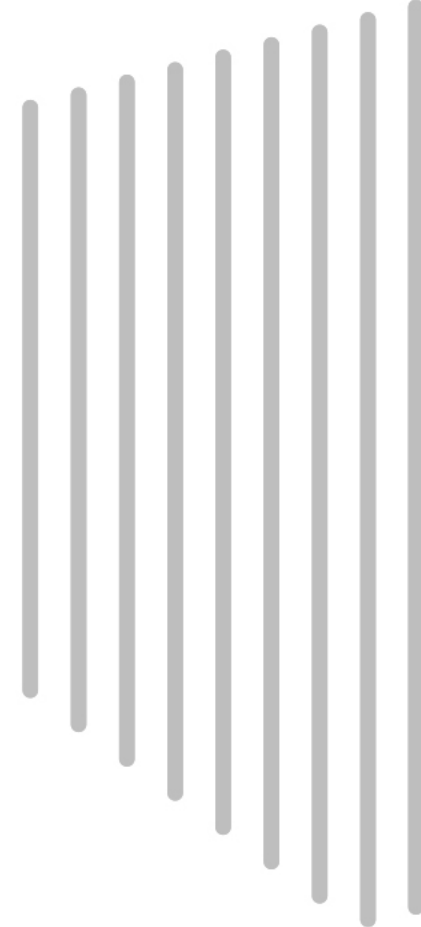


Fokus: Funkcije u poduzeću

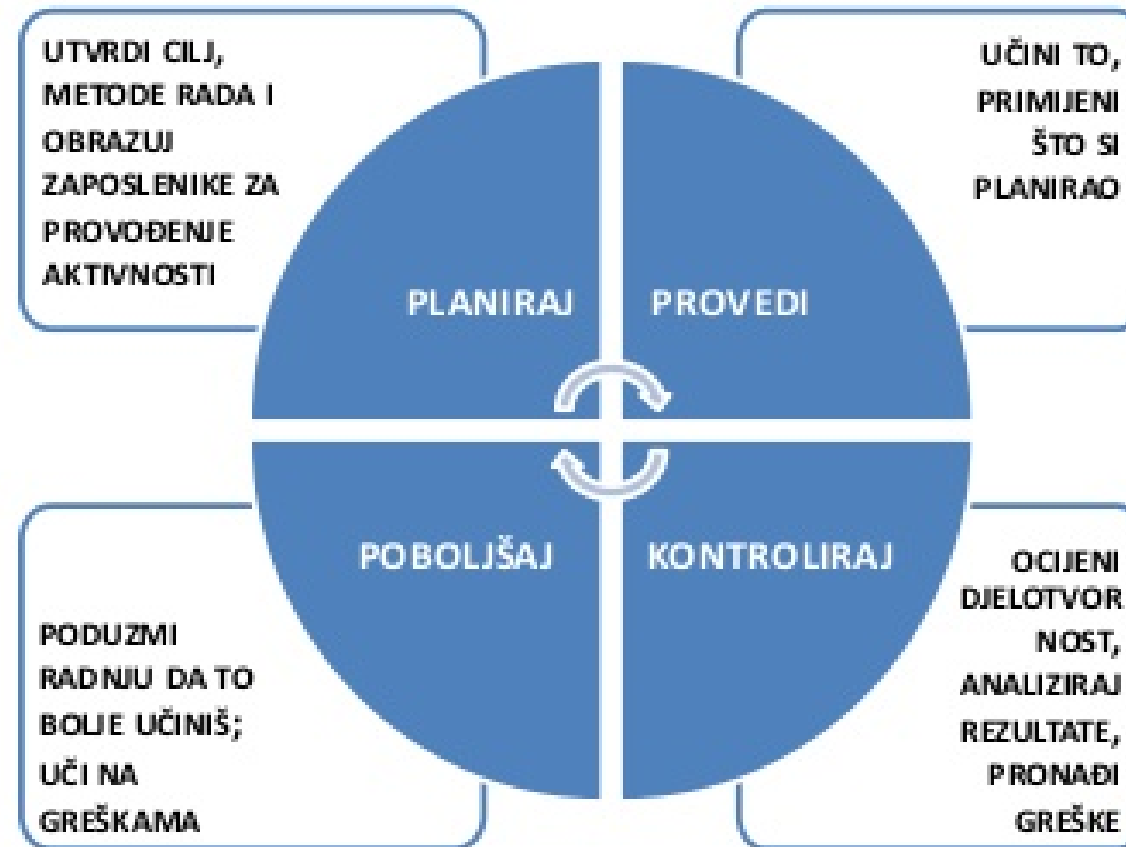
### Procesni pristup



Fokus: Aktivnosti u poduzeću



Iskazati opredijeljenost UPRAVE za uvođenje sustava  
(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 5.1.)



[William Edwards Deming \(1900/1993\)](#)

# Napisati i objaviti POLITIKU – načela sustava upravljanja kvalitetom, okolišem i zaštitom zdravlja i sigurnosti radnika (ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 5.2.)

	POLITIKA KVALITETE, SIGURNOSTI HRANE I ZAŠTITE OKOLIŠA	PK VT 01
		Revizija: 01
		Datum: 27.05.2011.

U skladu s općom poslovnom orijentacijom i etičkim načelima uspješnog i odgovorno gospodarskog subjekta, svjesni važnosti svoje uloge u društvu, kao i potreba ostalih interesno utjecajnih skupina, obvezali smo se na provedbu politike upravljanja kvalitetom, sigurnos hrane i zaštite okoliša.

Naša misija je osigurati visoku kvalitetu i zdravstvenu ispravnost šećera, vodeći brigu našim utjecaju na okoliš te na taj način zadržati status pouzdanog dobavljača našim kupcima.

Naša vizija je ostvariti vodeću poziciju na hrvatskom i europskom tržištu stalnim ispunjavanjem zahtjeva, potreba i očekivanja kupaca i potrošača održavanjem visoke kvalitete zdravstvene ispravnosti naših proizvoda, kao i brigom za zaštitu okoliša.

Svoje ciljeve postižemo ulaganjem u najsuvremeniju tehnologiju proizvodnje, kroz razvoj tržišta, prodaje i marketinga te kontinuiranim unapređivanjem sustava upravljanja pozicioniranim Viro tvornicu šećera d.d. u vrh europskih i svjetskih proizvođača šećera.

Naša obaveza kao proizvođača je ispuniti sve zahtjeve koji se odnose na prograr proizvodnje zdravstveno ispravnog šećera, uz brvno opredjeljenje svih zaposlenih d prilagodimo proizvodnju sustavu upravljanja sigurnošću hrane.

Adekvatnim projektiranjem i upravljanjem našim procesima, posebnu pažnju poklanjamo zaštiti okoliša, u prvom redu poboljšanjem sustava upravljanja zaštitom okoliša, smanjenjem štetnih utjecaja i štednjom prirodnih resursa.

Definirajući budućnost Uprava Viro tvornice šećera d.d. svojim načinom upravljanja osigurava:

- usklađenost sa svim zakonskim propisima i zahtjevima kupaca,
- resurse i edukaciju potrebnu za provedbu ove politike,
- procjenu djelotvornosti i usklađenosti s postavljanim ciljevima,
- provođenje kontinuiranog poboljšanja integriranog sustava upravljanja.

U skladu s načelima transparentnosti Uprava Viro tvornice šećera d.d. osigurava i dostupnost ove politike svojim zaposlenicima i svim interesno-utjecajnim skupinama.

Član Uprave

Željko Zderić, dipl.oec



KONSTRUKTOR INŽENJERING d.d.  
SPLIT

## POLITIKA KVALITETE

Politika kvalitete je strateško opredjeljenje i osnova poslovne politike KONSTRUKTOR-INŽENJERINGA d.d. Split. Njen smisao je osiguranje što učinkovitijeg poslovanja i optimalnog obavljanja osnovne djelatnosti, a to je

*izvođenje građevinskih radova,  
te proizvodnja i prodaja građevinskih  
materijala, poluproizvoda i proizvoda.*

KONSTRUKTOR-INŽENJERING d.d. Split je svjestan ovisnosti o tržištu i naručiteljima iz područja svoje djelatnosti, pa se zadovoljstvo naručitelja nameće kao osnovni uvjet dugoročno uspješnog i profitabilnog poslovanja Društva, a time i kao stalna i najbitnija obaveza svih zaposlenih.

U cilju postizanja zadovoljstva naručitelja Društvo poduzima prikladne mjere kako bi ispravno protumačilo zahtjeve i očekivanja naručitelja te maksimalno uvažilo njegove primjedbe i reklamacije, a sve u cilju postizanja očekivane kvalitete konačnog proizvoda, odnosno usluge.

Uprava Društva odgovorna je za ustroj Sustava upravljanja kvalitetom, a svaki zaposlenik odgovorna je za učinkovitost u okviru svojih ovlasti i odgovornosti.

Kriteriji sposobnosti i znanja, te poslovnih rezultata koji doprinose stvaranju nove vrijednosti u Društvu osnove su politike upravljanja ljudskim potencijalima Društva.

Radi postizanja neprestanog poboljšavanja ključnih procesa Uprava usvaja mjerljive ciljeve i provedive godišnje planove, čiju realizaciju prati uspostavljenim sustavom nadzora i mjerenja.

Iznašanje i primjena novih, učinkovitijih tehnologija trajno je opredjeljenje Društva.

KONSTRUKTOR-INŽENJERING d.d. Split i svi radnici Društva obvezni su primjenjivati i poštovati zakone i zakonske propise i akte.

Politika kvalitete i Sustav upravljanja kvalitetom moraju biti zaštitni znak poslovnosti i uspješnosti KONSTRUKTOR-INŽENJERINGA d.d. Split.

generalni direktor:  
Mr. sc. Željko Zderić



izgradnja i održavanje plinske mreže,  
distribucija i opskrba prirodnim plinom,  
proizvodnja, distribucija, opskrba i isporuka toplinske energije



Brod-plin d.o.o.  
Trnje Skalica 4  
35000 Slavonski Brod  
tel : 035 / 405-700  
fax: 035 / 405-707

OIB : 93572453653  
IBAN : HR 512360001102352945

www : brod-plin.hr  
e-mail : info@brod-plin.hr



Politika kvalitete i energije je dio dugoročne politike društva "BROD PLIN" d.o.o. sa ciljem poštovanja i ispunjenja svih zakonskih odredbi, ugovorima preuzetih obaveza, izgradnja fer odnosa s partnerima, zaštite zdravlja i sigurnosti ljudi, imovine i biološke okoline, te racionalnog upravljanja energijom.

Odnos s kupcem gradit ćemo na temelju međusobnog povjerenja, korektnog obavještanja i djelotvornog rješavanja problema sa ciljem postizanja maksimalne vrijednosti za kupce.

Sigurnost distribucijskog sustava, pouzdanost distribucije i opskrbe prirodnim plinom te proizvodnje, distribucije i opskrbe toplinskom energijom svih korisnika na distribucijskim područjima Društva je prioritet.

Prilikom nabave energetskih usluga, proizvoda, opreme i energije, također i kod projektiranja prioritet stavljammo na unaprjeđenje performansi energije Društva.

Visoka razina sustava upravljanja kvalitetom i energijom temelj je budućeg razvoja i jamstvo zadovoljstva korisnika naših usluga, zaposlenih, poslovnih partnera i vlasnika društva. Politika kvalitete i energije temeljni je dio Priručnika, a njene odredbe ugrađene su u sve dokumente Društva i obvezujuće su za svakog zaposlenog.

Kontinuirano unaprjeđenje performansi energije kao i osiguranje informacija i neophodnih resursa za dostizanje općih i pojedinačnih ciljeva energije trajno je opredjeljenje cijele organizacije.

Za ostvarenje ovih ciljeva nužan je angažman svih zaposlenih u Društvu. Postizanje zadane razine kvalitete, racionalno upravljanje energijom i stalno unaprjeđenje postiže se kontinuiranim praćenjem, analizom i kontrolom, otklanjanjem uzroka nekvilite i provođenjem pravnih radnji. Minimalnom razinom kvalitete i upravljanja energijom smatramo ispunjenje zahtjeva norme ISO 9001:2015 i ISO 50001:2011.

Utemeljiti Društvo na principima društva koje uči i ima sposobnosti za brzu adaptaciju u turbulentnim utjecajima okoline. Osposobljavanje zaposlenika i propagiranje spoznaje o kvaliteti i racionalnom korištenju energije trajna je zadaća uprave, a ponašati se kao odgovoran član Društva vodeći računa o njegovim interesima kao i interesima naših kupaca treba biti kontinuirana briga svakog zaposlenog.

U Slavonskom Brodu, svibanj 2017.godine

»BROD-PLIN«  
m. pl.o.o. 1  
SLAV. BROD, T. Skalica 4

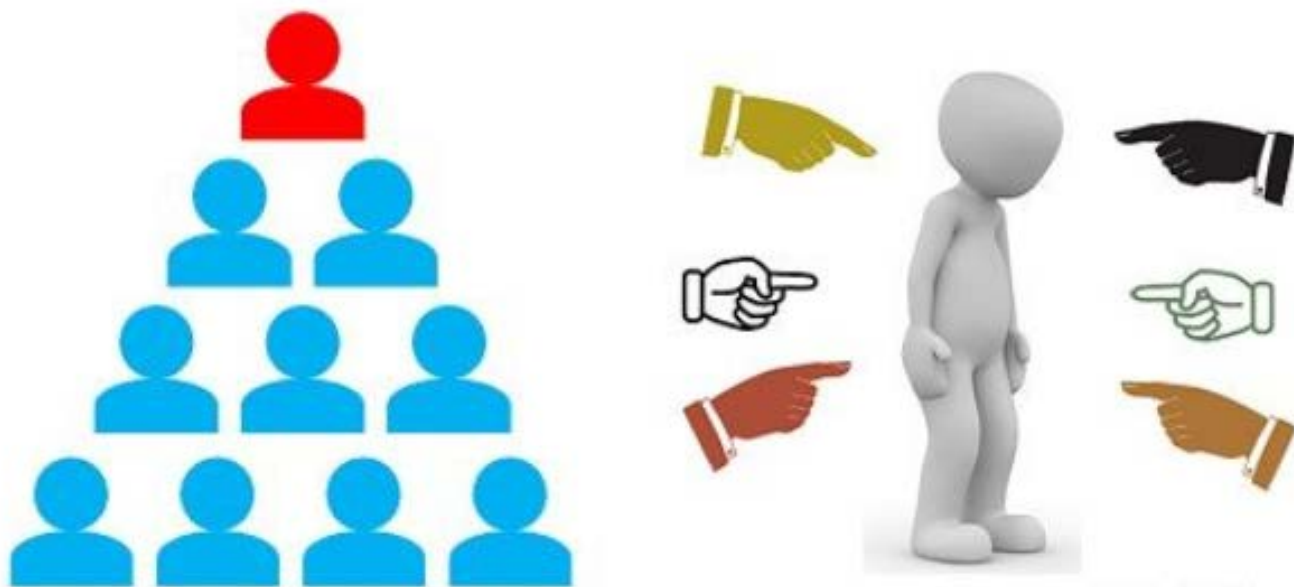
Uprava društva :

Pero Vidaković, dipl. oec., direktor

Dalibor Bukvić, dipl. ing., direktor

TRGOVAČKI SUD U OSIJEKU STALNA SLUŽBA U SLAVONSKOM BRODU, MBS:050000030, TEMELJNI KAPITAL: 2.919.747,00 kn  
uplaćen u cjelosti, IBAN: HR512360001102352945 otvoren kod Zagrebačka banka d.d. Zagreb,  
UPRAVA DRUŠTVA : Pero Vidaković dipl.oec. ; Dalibor Bukvić dipl.ing.stroj.

Podijeliti ULOGE, ODGOVORNOSTI I OVLASTI na svim nivoima rada i upravljanja.  
Priopćiti svim unutarnjim zainteresiranim stranama uloge, odgovornosti i ovlasti.  
(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 5.3.)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

Rizikovati moramo, jer je u životu najveći rizik, da ne rizikujemo.

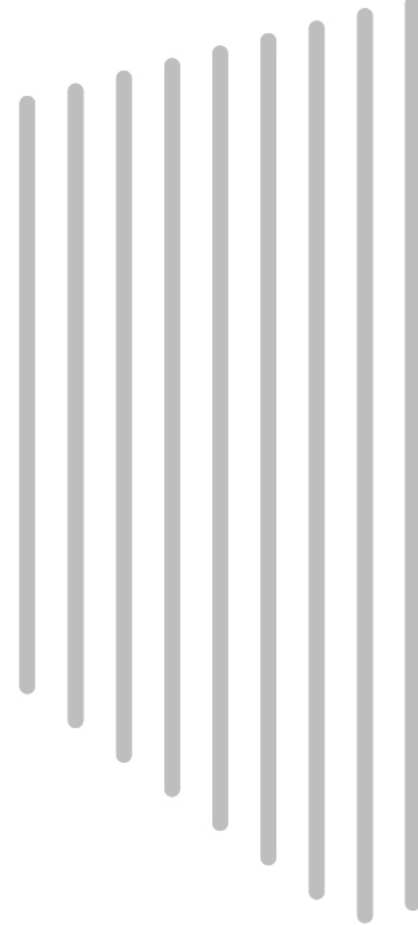
Napraviti analizu i procjenu RIZIKA I PRILIKA na procesnom i korporativnom nivou  
(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 6.1.)



Provesti analizu RIZIKA (OPASNOSTI) na poslovima koje organizacija provodi  
(ISO45001 – zahtjev 6.1.2.)



Identificirati ZNAČAJNE utjecaje na ASPEKTE OKOLIŠA (zemlja, zrak, voda, energenti, prirodni resursi ... ) i odrediti pozitivno djelovanje na prepoznate značajne utjecaje  
(ISO14001 – zahtjev 6.1.2.)



Zakon i druga regulativa	Referentni broj	Članak	Ključna riječ
Zakon o gradnji	NN 153/13, 20/17	1-47	Opće odredbe
		48-63	Sudionici u gradnji
		53-55	Izvođač
		55	Voditelj radova
		64-98	Projekti
		99-105	Tijela nadležna za izdavanje građevinske i uporabne dozvole
		106-127	Građevinska dozvola
		128-130	Građenje bez građevinske dozvole
		131-135	Početak građenja i gradilište
		136-147	Uporaba građevine
		148-149	Evidentiranje građevina u katastru i zemljišnoj knjizi
		150-152	Održavanje građevine
		153-155	Uklanjanje građevina
		156-161	Nadzor
162-172	Prekršajne odredbe		
167	Prekršaji izvođača		
173-203	Prijelazne i završne odredbe		
Zakon o komori arhitekata i komorama inženjera u graditeljstvu i prostornom uređenju	NN 78/15		
Zakon o prostornom uređenju	NN 76/07,		

Provesti dubinsku analizu usklađenosti sa zakonskom regulativom koja se odnosi na poduzeće i usklađenosti sa ostalim zahtjevima zainteresiranih strana.

(ISO14001/ISO45001 – zahtjev 6.1.3.)

Planirati radnje koje će poduzeće provesti s ciljem zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti radika

(ISO14001/ISO45001 – zahtjev 6.1.4.)



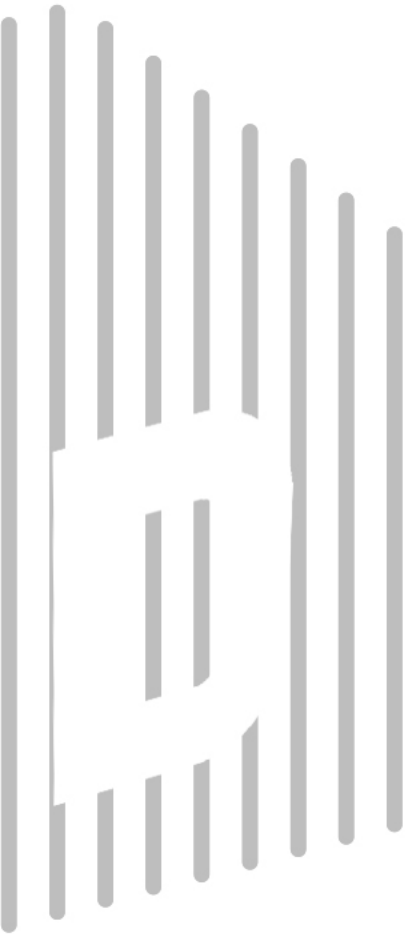


Sustavno upravljati svim promjenama u poduzeću – procijeniti rizike promjena.  
(ISO9001 – zahtjev 6.3.)



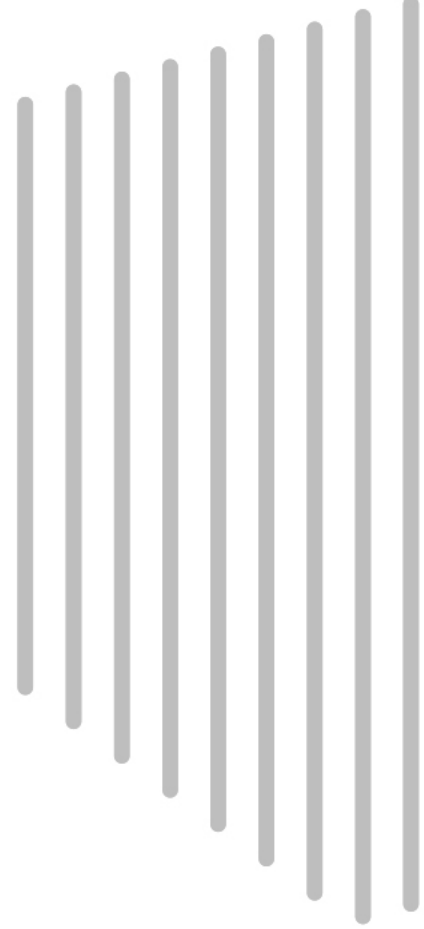
Definirati resurse s kojima organizacija raspolaže. Odvojiti sredstva za resurse koji nedostaju.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 7.1.)



„Ulaganje u znanje vraća najveću dobit.“ (Benjamin Franklin)

Definirati bazu podataka o znanju i kadrovima u poduzeću. Odvojiti sredstva za edukaciju.  
(ISO9001 – zahtjev 7.1.2.)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

Postaviti planove preventivnog održavanja, ispitivanja, umjeravanja ili remonta procesne opreme.  
(ISO9001 – zahtjev 7.1.3.)



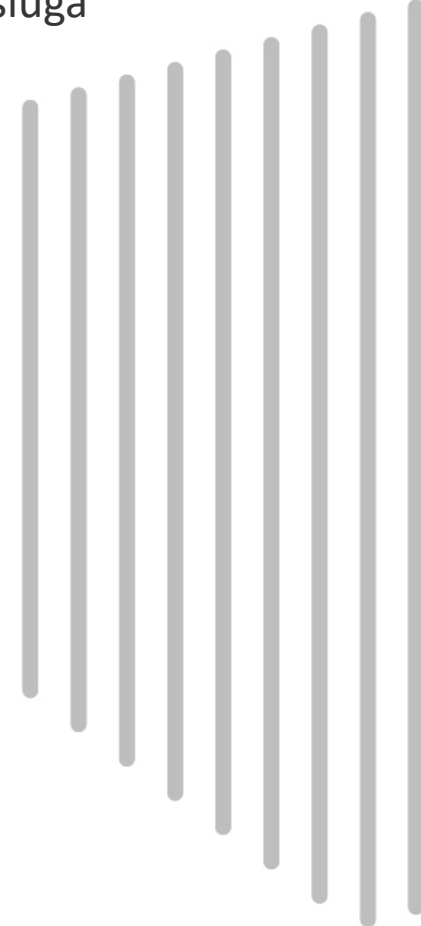
Uložiti u sigurne i zdrave uvjete rada radnika, sigurnu i održivu uslugu ili proizvodnju.

(ISO9001 – zahtjev 7.1.4.)



Osigurati mjernu sljedivost, nadzirati i umjeravati svu opremu kojom se dokazuje sukladnost usluga ili proizvoda.

(ISO9001 – zahtjev 7.1.5.)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

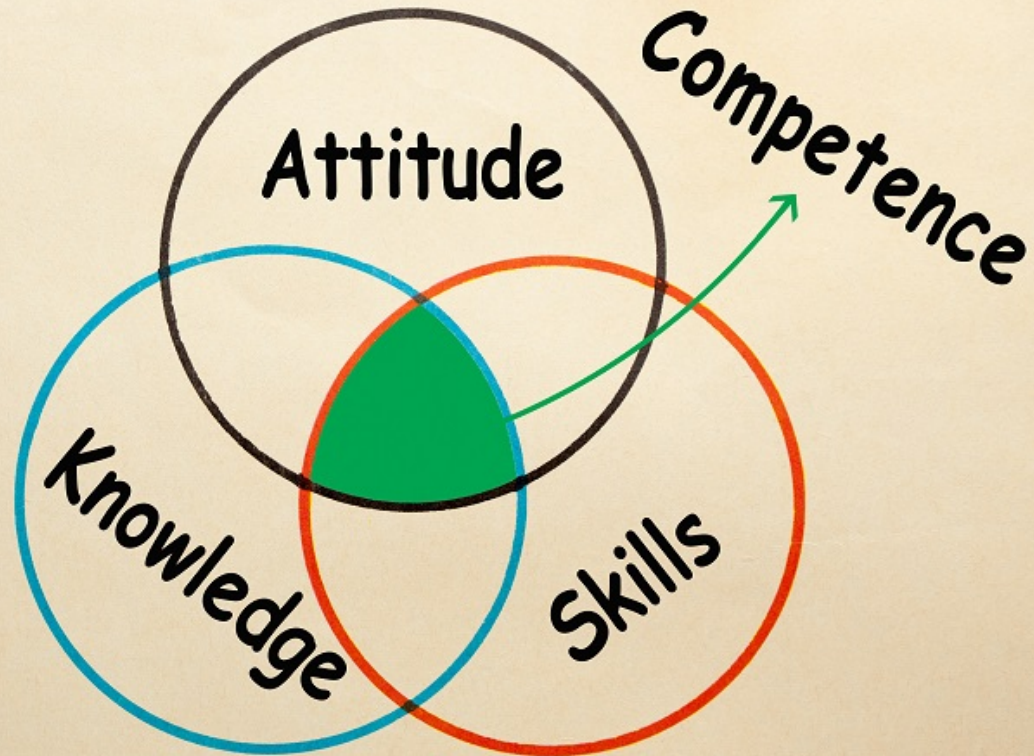
Planirati edukaciju, mjeriti učinkovitost edukacije i stjecanja znanja.

Napraviti siguran stav zaposlenika spram posla koji rade.

Treninzima i mentorstvom poboljšati vještine radnika.

– KOMPETENCIJA

(ISO9001 – zahtjev 7.1.6.) (ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 7.2)



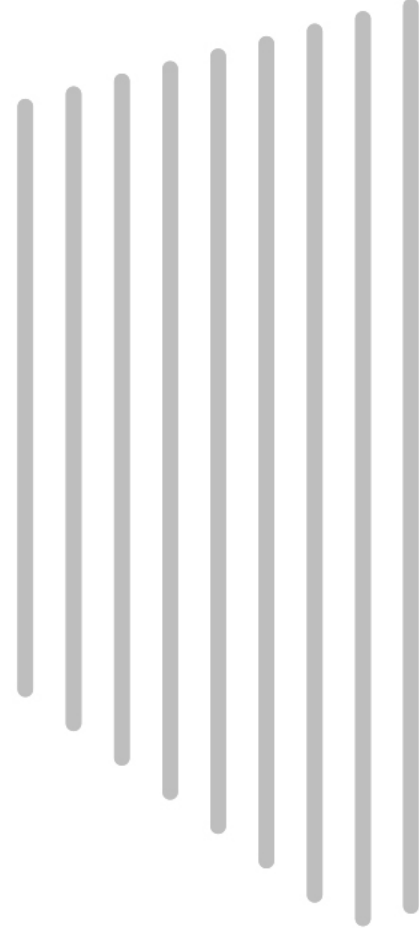
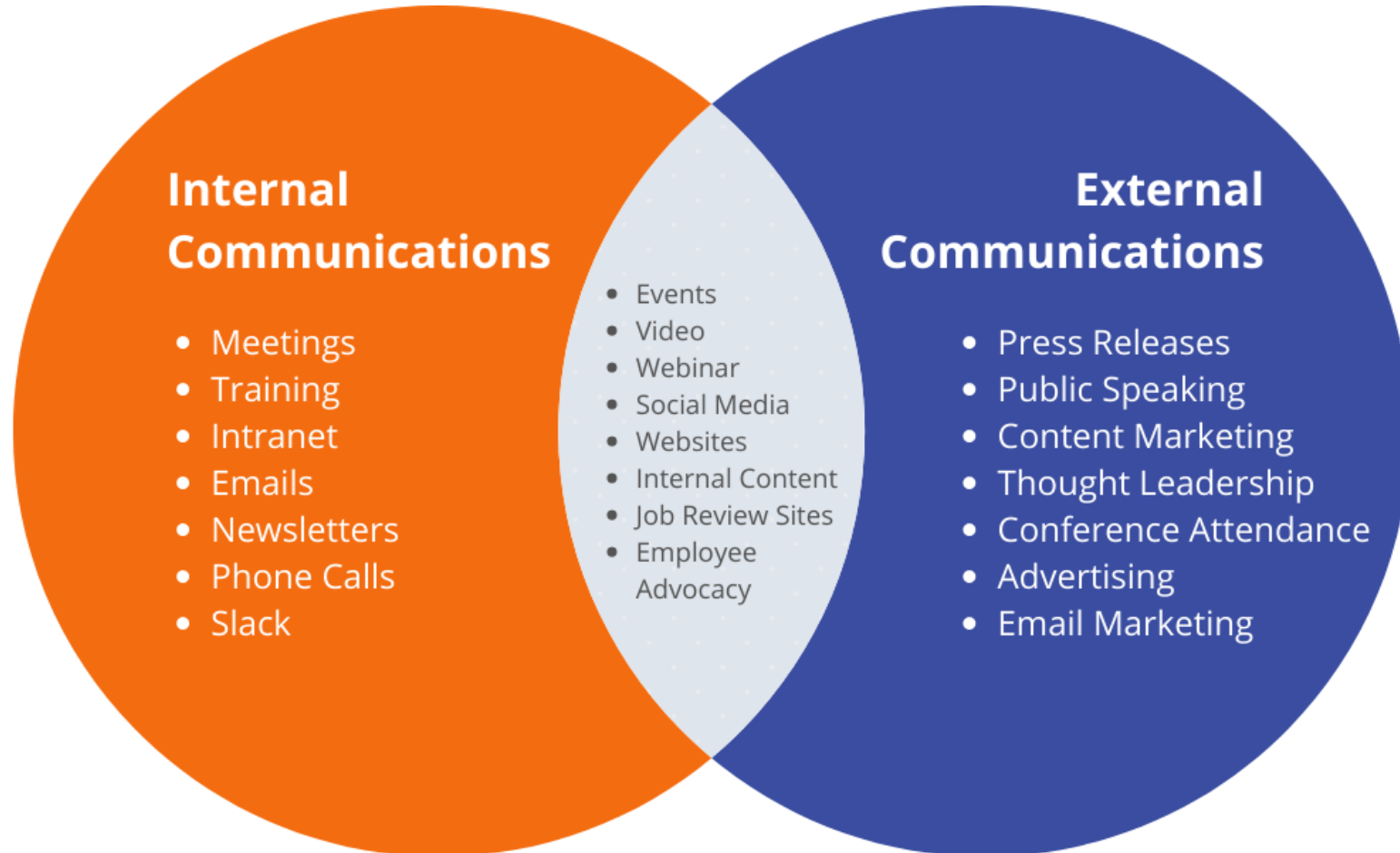
Probuditi svijest svih zaposlenika o važnosti kvalitetne usluge/proizvoda, zaštite okoliša i njihove sigurnosti i zdravlja.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 7.3.)



Uspostaviti internu komunikaciju dvosmjerno. Definirati ovlasti za vanjsku komunikaciju.


(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 7.4.)



Dokumentaciju poduzeća i sustava upravljanja pojednostaviti i težiti ka elektroničkoj dokumentaciji uz zaštitu podataka.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 7.5.)





Operativno planirati i stalno nadzirati pružanje usluga i/ili proizvodnju, kvalitetu usluga i/ili proizvoda, utjecaje na okoliš i mjere zaštite zdravlja i sigurnosti radnika.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001 – zahtjev 8.1.)

Komunicirati s kupcima u svim fazama ponudbenog postupka, ugovornog postupka, kod pružanja usluge ili isporuke proizvoda ... čuvati dokaze o komunikaciji i razmatranju i prihvaćanju ZAHTJEVA KUPCA.

(ISO9001– zahtjev 8.2.)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

Osigurati pripravnost i uvježbati postupanje u izvanrednim situacijama u poduzeću vezanim za okolišne ili sigurnosne incidente.

(ISO14001/ISO45001 – zahtjev 8.2.)



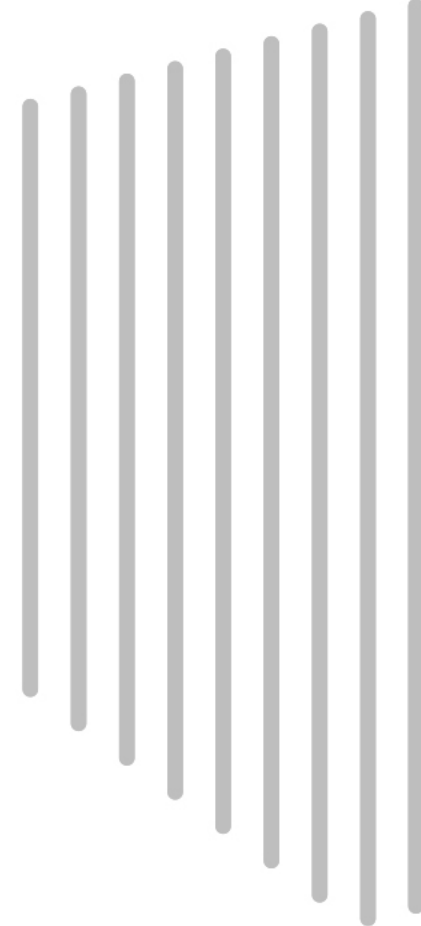
Kontinuirano ulagati u razvoj i dizajn svojih usluga i proizvoda.

(ISO9001– zahtjev 8.3.)



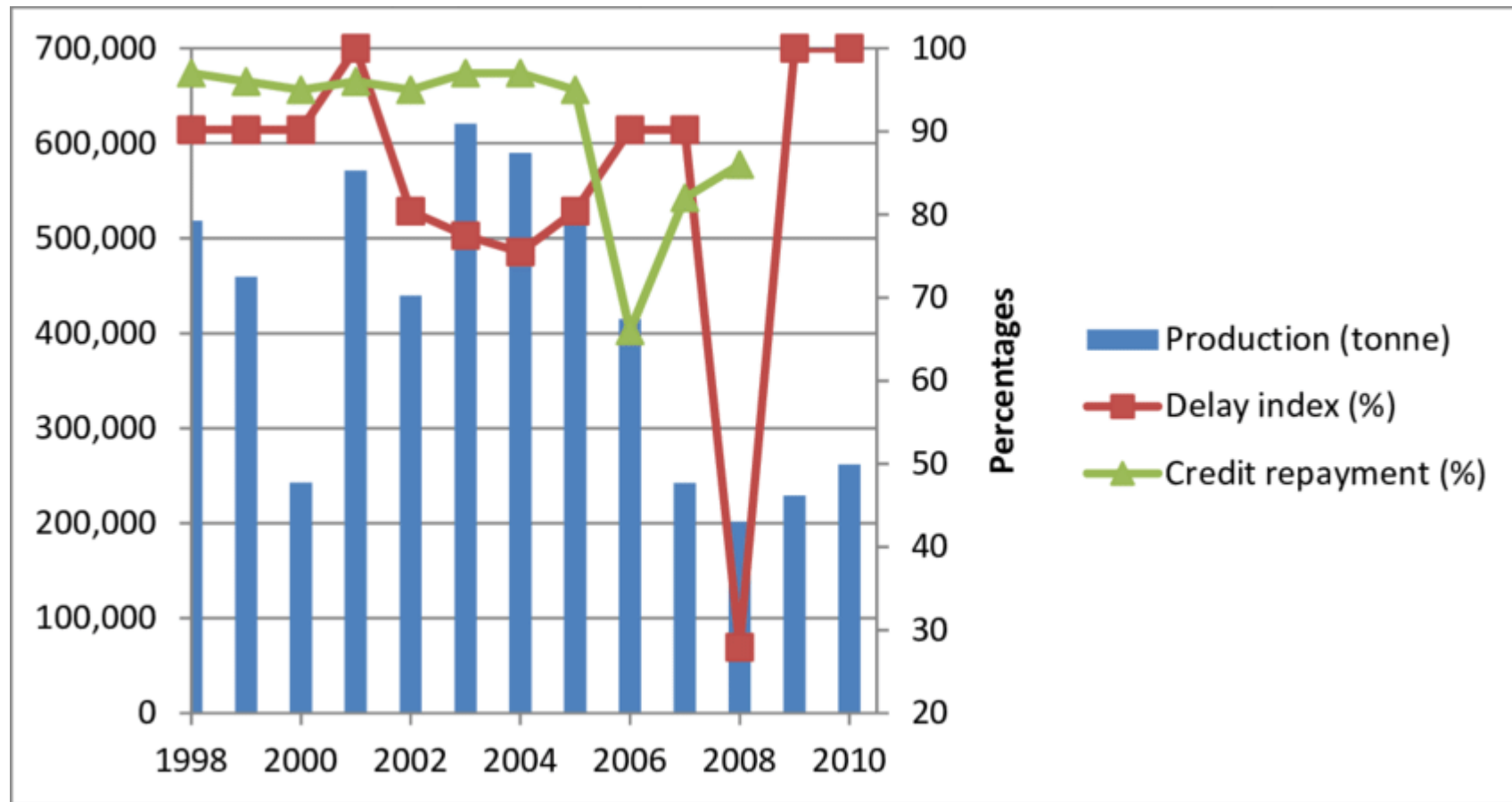
Nadzirati procese, usluge i proizvode pribavljene od dobavljača roba i/ili usluga.

(ISO9001– zahtjev 8.4.)



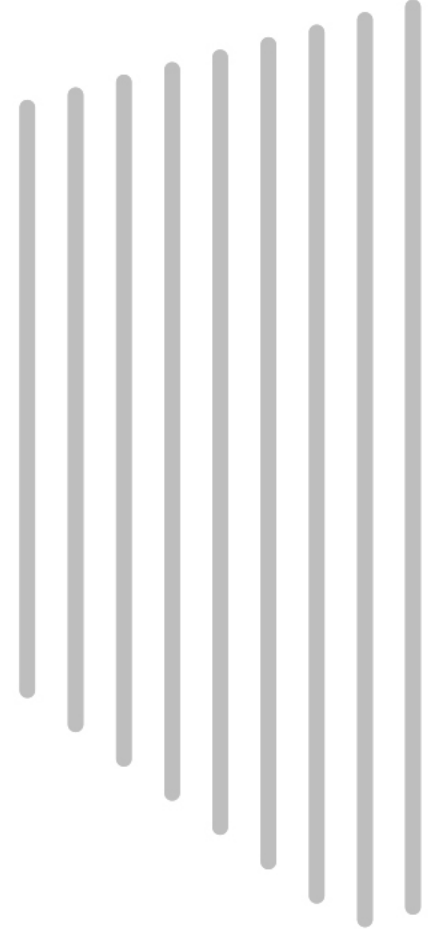
Nadzirati proizvodnju i pružanje usluga. Uspostaviti i nadzirati označavanje i sljedivost dokumentacije, imovinu kupaca koja se koristi, skladištenje, reklamacije, jamstva, primopredaje.

(ISO9001– zahtjev 8.5.1. – 8.6.)



Upravljati nesukladnim uslugama ili proizvodima.

(ISO9001– zahtjev 8.7.)





Uvesti metodologiju i kontinuirano pratiti i  
poboljšavati ZADOVOLJSTVO KUPACA

(ISO9001– zahtjev 9.1.2.)



Vrednovati rezultate i donositi odluke temeljem  
mjerenih, točnih i konkretnih informacija.

(ISO9001– zahtjev 9.1.3.)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



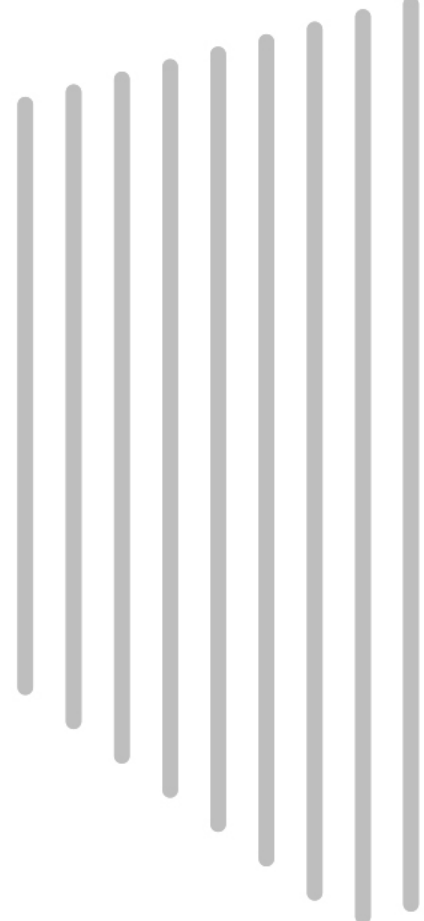
EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

Provoditi INTERNI AUDIT (internu kontrolu ili reviziju) u svim procesima. O rezultatima internog audita izvijestiti Upravu. Definirati aktivnosti za otklanjanje nesukladnosti.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001– zahtjev 9.2.)



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDOVI



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA





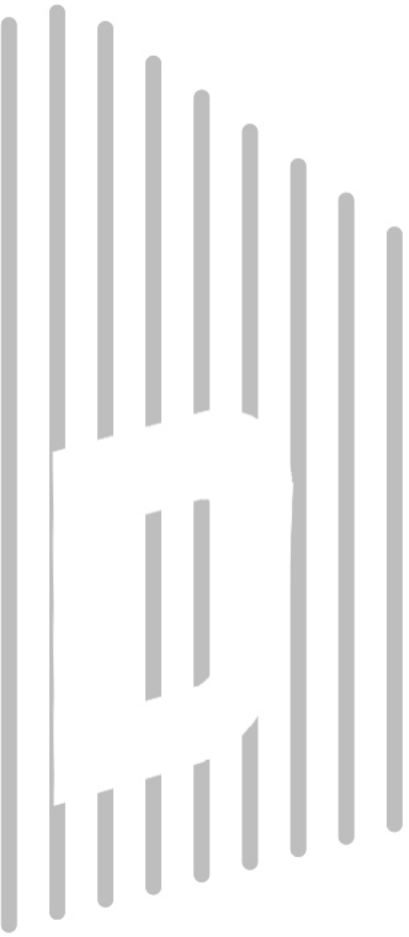
---

Rezultat Management Review-a –  
Upravine ocjene sustava upravljanja  
kvalitetom, okolišem i zaštitom  
zdravlja i sigurnosti radnika - odluke  
UPRAVE o poboljšanjima koja treba  
provesti.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001– zahtjev 10.1.)

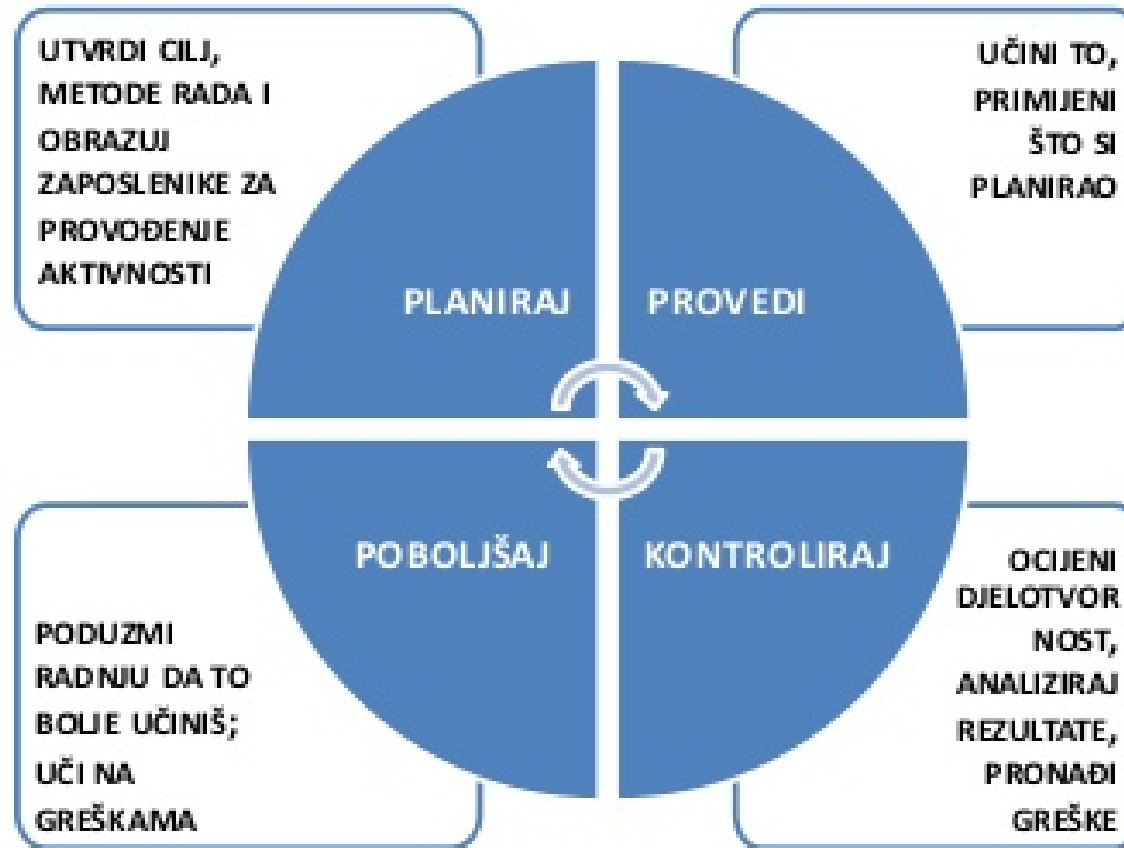


Dokazivati skladnost usluga/proizvoda, pratiti i analizirati UZROKE NESUKLADNOSTI te provoditi KOREKTIVNE MJERE u sustavu upravljanja (trajno poboljšanje)  
(ISO9001/ISO14001/ISO45001– zahtjev 10.2.)

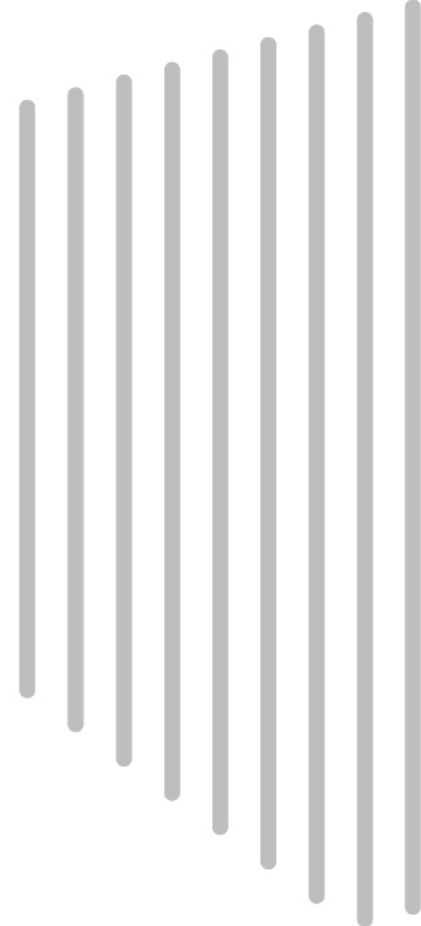


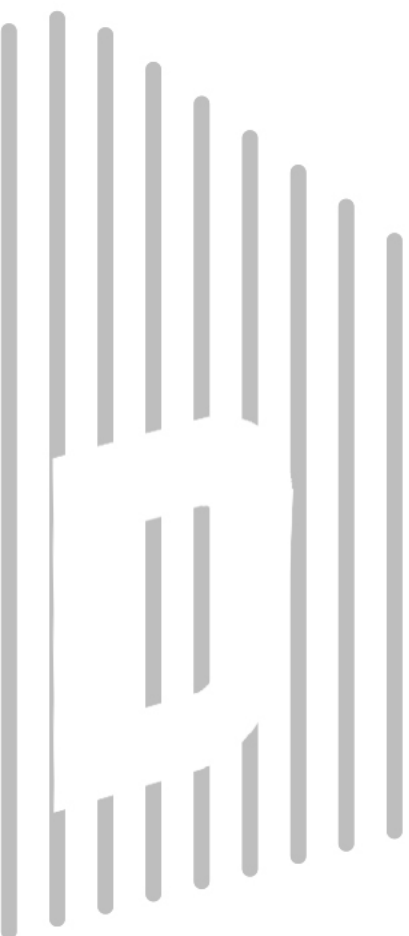
Za održivost poduzeća osigurati sustav KONTINUIRANOG POBOLJŠAVANJA.

(ISO9001/ISO14001/ISO45001– zahtjev 10.3.)



[William Edwards Deming \(1900/1993\)](#)





Svaka organizacija je specifična i primijenit će nivo standarda prikladan procesima i složenosti organizacije. Ne postoji univerzalan sustav upravljanja i ne može se kopirati.

Ne postoji zahtjev standarda koji se ne može prevesti na „normalan jezik” organizacije i koji neće dati korist, ukoliko se pravilno shvati i primijeni.

Osnovan je rizik za organizaciju implementirati norme, ukoliko Uprava ne vjeruje u pozitivne rezultate primjene zahtjeva normi.

Certifikacija sustava se provodi s ciljem provjere je li organizacija ispunila zahtjeve normi, je li ispunila zahtjeve usklađenosti i provodi li procese sukladno internoj dokumentaciji sustava.

Auditorima je cilj pronaći nesklad i dati prijedloge za poboljšanja, čijim će rješavanjem POMOĆI organizaciji da bude bolja, uspješnija i usklađenija.

Znacima certificiranog sustava upravljanja, renomiranih certifikacijskih kuća se vjeruje, stječe se povjerenje kupca, pojačava se ozbiljnost i ugled tvrtke na tržištu.

Certificirani sustavi upravljanja, temelj su za sve buduće nadogradnje po različitim normama primjerenim organizaciji.

Svaki značajniji kupac, provest će Second Party Audit i pregledati sustav po vrlo sličnoj proceduri kao certifikacijska kuća. Ugovor će se sklopiti tek kada organizacija ispunjava uvjete. Sve rečeno je temelj.

Hvala

 **TEHNOLOŠKI PARK  
VINKOVCI**



Europska unija  
Zajedno do fondova EU



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo regionalnoga razvoja  
i fondova Europske unije



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



Operativni program  
KONKURENTNOST  
I KOHEZIJA

**DACTA d.o.o.**  
Vinkovci, Hrvatska  
[www.dacta.hr](http://www.dacta.hr)  
[huso.zoletic@dacta.hr](mailto:huso.zoletic@dacta.hr)  
Tel: +385 98 348 080