



POSLOVNIK KVALITETA

U SKLADU SA ZAHTJEVIMA STANDARDA BAS EN ISO 9001:2015

PS-02-01

IZDANJE 20

IZDANJE	DATUM	IZMJENA U ODNOSU NA PRETHODNO IZDANJE
		POGLAVLJE
4	20.01.2003	Komplet usklađen sa standardom BAS EN ISO 9001:2001
5	30.05.2003	P-0, P-2 i P-6
6	20.09.2003	P-0, P-4 i P-6
7	01.06.2004.	P-0, P-4, P-6 i P-9
8	29.12.2004	P-0, P-2 i P-5
9	07.03.2006	P-0, P-5, P-7 i P-9
10	14.03.2006	P-0 i P-4
11	12.04.2006	P-0, P-5, P-8 i P-9
12	04.05.2007.	Komplet usklađen sa novom organizacijom preduzeća
13	15.04.2009	Komplet usklađen sa standardom EN ISO 9001:2008
14	15.04.2010	P-0, P-2, P-7 i P-9
15	21.04.2012	P-0, P-3, P-4, P-5, P-6, P-7, P-8 i P-9
16	12.11.2012	P-0, P-2 i P-5
17	25.03.2013	P-0, P-4, P-6, P-8 i P-9
18	25.11.2016	Komplet usklađen sa standardom EN ISO 9001:2015
19	13.02.2018	Komplet usklađen sa novom sistematizacijom
20	24.09.2018	P-2, P-4, P-5, P-7, P-8, P-9, P-10, P-11

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 1 od 3
Poglavlje P-1	UVOD	Izdanje 20

UVOD

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 2 od 3
Poglavlje P-1	UVOD	Izdanje 20

SADRŽAJ

P-0	NASLOVNA STRANA
P-1	UVOD
P-2	PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA
P-3	O POSLOVNIKU
P-4	KONTEKST ORGANIZACIJE
P-5	LIDERSTVO
P-6	PLANIRANJE
P-7	PODRŠKA
P-8	OPERATIVNI PROCES
P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI
P-10	POBOLJŠANJE
P-11	PRILOZI

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 3 od 3
Poglavlje P-1	UVOD	Izdanje 20

Poštovani !

Zadovoljstvo mi je upoznati Vas da se naše preduzeće, nakon zavidnih rezultata u rehabilitaciji osnovnih funkcija vodovoda i kanalizacije, opredjelilo za usklađivanje postojećeg sistema kvaliteta prema zahtjevima standarda ISO 9001. Ovo je rezultat našeg uvjerenja da samo uz stalno usavršavanje i poboljšavanje organizacije rada i tehnoloških procesa možemo obezbjediti zadovoljavanje svih potreba korisnika naših usluga, uz zadovoljstvo radom u ovom kolektivu.


Priroda posla kojim se bavimo nosi veliku odgovornost, a cijeneći i našu dugogodišnju tradiciju u obavezi smo da radimo na njegovom stalnom poboljšanju. Do sada postignuto smatramo samo našim prvim korakom u nikad nezavršenom putu ka obezbjeđenju potpunog kvaliteta.

Rukovodstvo Preduzeća je glavni inicijator i nosilac svih naprijed iznesenih opredjeljenja.

Obezbjedit ćemo uslove da na ovom poslu aktivno učestvuju svi zaposlenici Preduzeća.

Direktor:

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 1 od 9
Poglavlje P-2	PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA	Izdanje 20

PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 2 od 9
Poglavlje P-2	PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA	Izdanje 20

2. PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA

2.1 Osnovni podaci o Preduzeću

Naziv : Kantonalno javno komunalno Preduzeće "Vodovod i kanalizacija" d.o.o.Sarajevo,
(skraćeno: KJKP "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Sarajevo)

Sjedište: Sarajevo, Jaroslava Černija br.8

Telefon: 00387 33 237 655

Fax: 00387 33 440 658

Web site : www.viksa.ba

Logotip:



2.2 Djelatnost

Kantonalno javno komunalno preduzeće "Vodovod i kanalizacija" d.o.o. Sarajevo osnovala je Skupština Kantona Sarajevo prvenstveno u cilju organizovanog obavljanja djelatnosti snabdjevanja vodom i odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda. Preduzeće je 100% u vlasništvu Kantona Sarajevo.

Poslovne aktivnosti se obavljaju na području opština: Stari Grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi Grad, Ilidža, Vogošća i olimpijskih planina Bjelašnica i Igman (Opština Trnovo).

Dakle, djelatnost Preduzeća je:

- proizvodnja i distribucija vode,
- odvođenje i tretman otpadnih voda,
- odvođenje atmosferskih voda sa urbanih površina gradskom kanalizacijom,
- održavanje i čišćenje uličnih slivnika, ulaznih građevina i kanala za atmosferske vode.

U svrhu nesmetanog i samostalnog obavljanja navedenih djelatnosti, Preduzeće obavlja i :

- sanitarno-tehničke poslove i kontrolu kvaliteta vode,

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 3 od 9
Poglavlje P-2	PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA	Izdanje 20

- rekonstrukcije i održavanje vodovodne mreže i priključaka, vodovodnih objekata, elektro-mašinskih postrojenja, vodomjera, postrojenja za dezinfekciju vode, održavanje mjerne i regulacione tehnike vodovodnog sistema,
- rekonstrukcije i održavanje kanalizacione mreže i priključaka, kanalizacionih objekata i elektro-mašinskog postrojenja,
- projektovanje objekata vodovoda i kanalizacije i obezbjeđenje katastra podzemnih instalacija,
- upravljanje javnim vodovodom i kanalizacijom.

Preduzeće čine četiri organizacione cjeline:

1. Pogon Vodovod
2. Pogon Kanalizacija
3. Sektor za tehničke poslove i razvoj
4. Sektor za ekonomske i pravne poslove.

Organizaciona šema Preduzeća je data u ovom poglavlju Poslovnika.

2.3 Vodovodni sistem

Vodovodni sistem Sarajeva je kombinacija gravitacionog i pumpnog sistema.

Razvoj modernog sistema teče od 1889 godine, mada su prvi mali vodovodi na ovim prostorima izgrađeni još 1461 godine.

Danas, vodovodni sistem pokriva oko 450.000 stanovnika Sarajeva. Preduzeće gazduje sa 1127,5 km vodovodne mreže (transportni cjevovodi 81,8 km i distributivni cjevovodi 1.045 km). 92% količina vode obezbjeđuje se putem crpljenja vode sa tri izvorišta: Bačevo, Sokolovići i Stup. Putem 36 bunara u kojima su instalirani bunarski pumpni agregati sa snagam el.motora od 60kw do 220kW, a voda se crpi sa dubine cca.20 m, diže i transportuje do 63 rezervoara (100.000 m³ rezervoarskog prostora) u zavisnosti od pravca pumpanja.

Sistem čini i više destina pumpnih stanica, zatim hidrostanice, hidrofleks postrojenja i filterska postrojenja, čija je osnovna funkcija crpljenje i dizanje vode sa niže na višu kotu, odnosno do rezervoara koji definiše neku od zona vodosnabdijevanja.

Vodozaštitni pojas obuhvata oko 320 hektara zemljišta.

Na tehnološkim objektima vodovoda instaliran je veliki broj hidromašinske, hidromehaničke, elektroenergetske, mjernoregulacione, kontrolnomjerne, telemetrijske i opreme za hlorinaciju i dezinfekciju vode.

Da bi sistem vodosnabdijevanja funkcionisao i da bi se obezbijedio osnovni zadatak (uredna i kvalitetna isporuka pitke vode) sva navedena instalirana oprema mora funkcionisati tj. biti u pogonu, a službe održavanja moraju biti efikasne, sa kvalitetnim ljudskim i materijalnim resursima, kako bi obezbijedile pogonsku sigurnost.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 4 od 9
Poglavlje P-2	PREDSTAVLJANJE PREDUZEĆA	Izdanje 20

2.4 Kanalizacioni sistem

Na području Kantona Sarajevo pod kontrolom preduzeća je 1.300 km kanalizacione mreže raznih profila od 150-2000 mm, različitih namjena (fekalni, kišni i mješoviti), 45.281 kanalizacionih šahtova i 9.893 slivnika

Kanalizacioni sistem je gravitacioni, separatnog tipa (fekalni i kišni kanali), te starija mreža, mješovitog tipa. Sistemom kanalizacionih kolektora postavljene su osnove savremene gradske odvodnje.

Dužina glavnih kolektora iznosi oko 55 km. Kolektori transportuju otpadnu vodu iz kanalizacionog sistema centralnog dijela Sarajeva ka Postrojenju za prečišćavanje otpadnih voda (PPOV) u Butilama. Funkcionisanje PPOV je zasnovano na procesu aktivnog mulja. Izgrađenim sistemom kanalizacije, koji vodi na postrojenje, prihvataju se otpadne vode iz centralnog dijela grada, srednje – istočnog dijela Ilidže i sjevero – istočnog dijela Hadžića.

Postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda locirano je kod ušća rijeke Miljacke u Bosnu, kapaciteta je 600.000 ekvivalentnih stanovnika i trenutno su u fazi završni radovi na obnovi postrojenja.

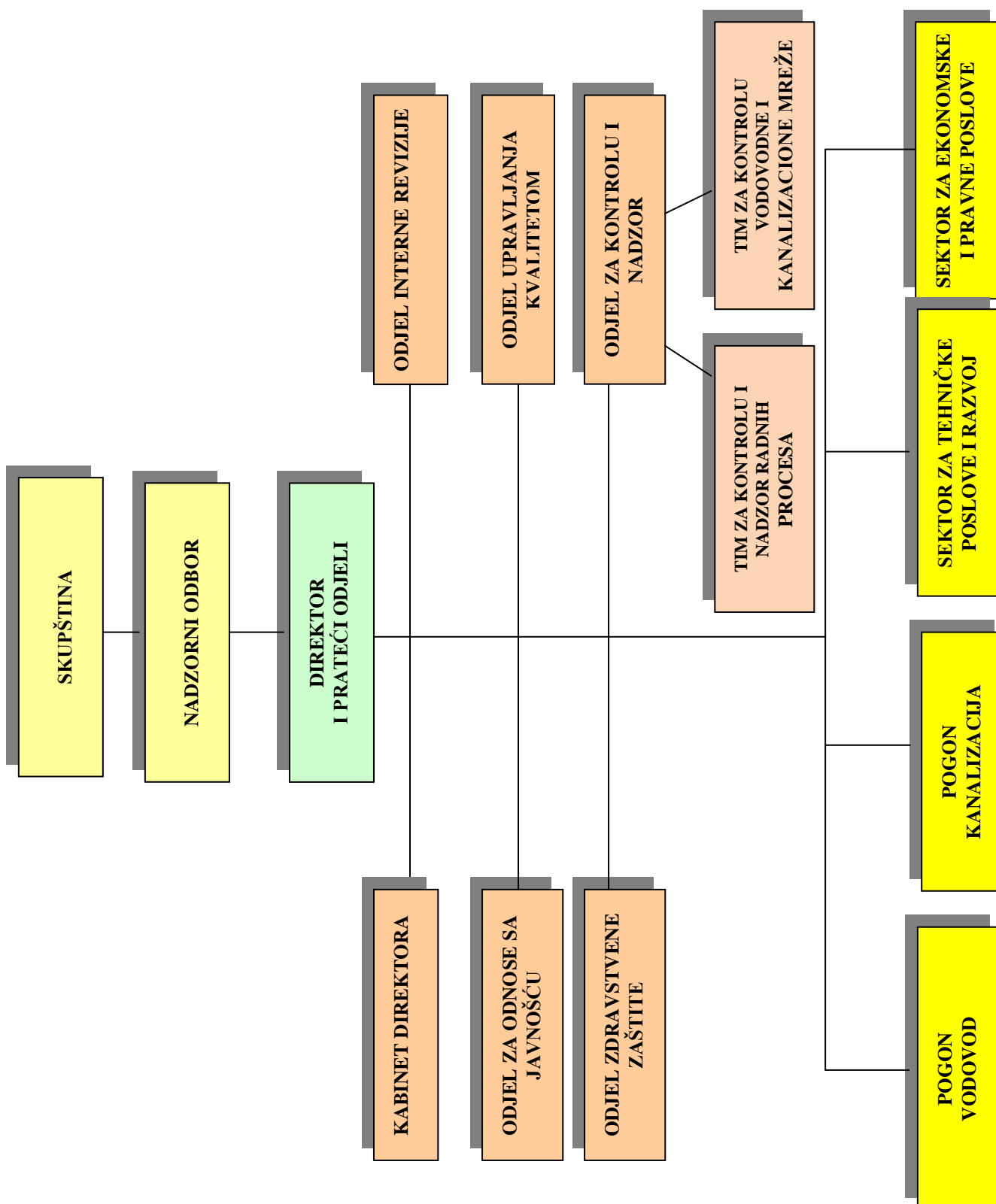
Ovako složen sistem održavamo uz pomoć niza dobro opremljenih radionica.

Vozni park Preduzeća broji preko 100 motornih vozila i građevinskih mašina. Posjedujemo i 12 specijalnih vozila za istraživanje, snimanje i očepljenje kvarova na kanalizacionoj mreži.

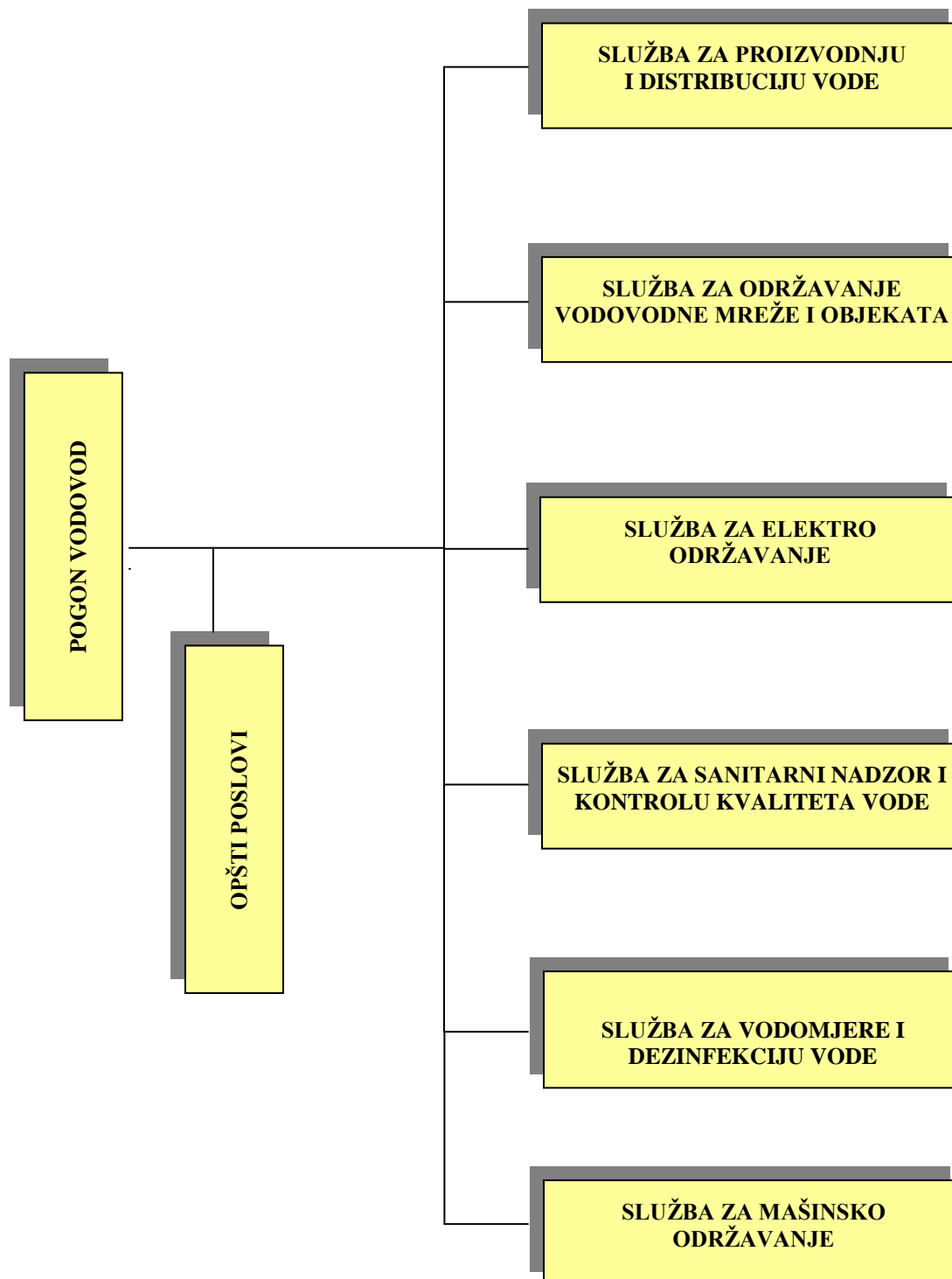
Preduzeće je uspostavilo telemetrijski i geoinformacioni sistem. Obrada velikog broja informacija koje postoje u Preduzeću vrši se putem Odjeljenja IKT-a, sa modernom hardverskom i softverskom opremom i oko 280 PC koji su uvezani u jedinstvenu mrežu.

U Preduzeću je trenutno zaposleno 964 radnika, a 148 ih je visokoobrazovanih.

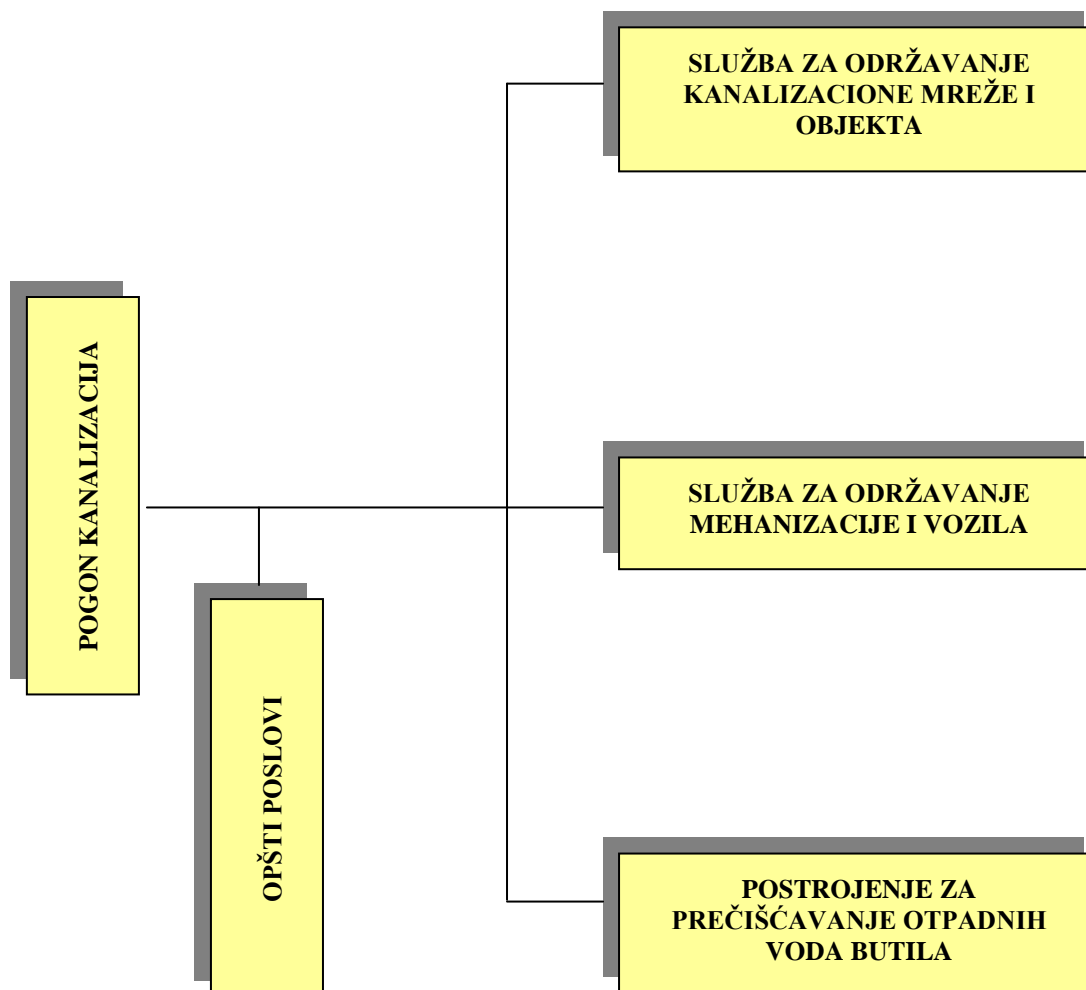
Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.



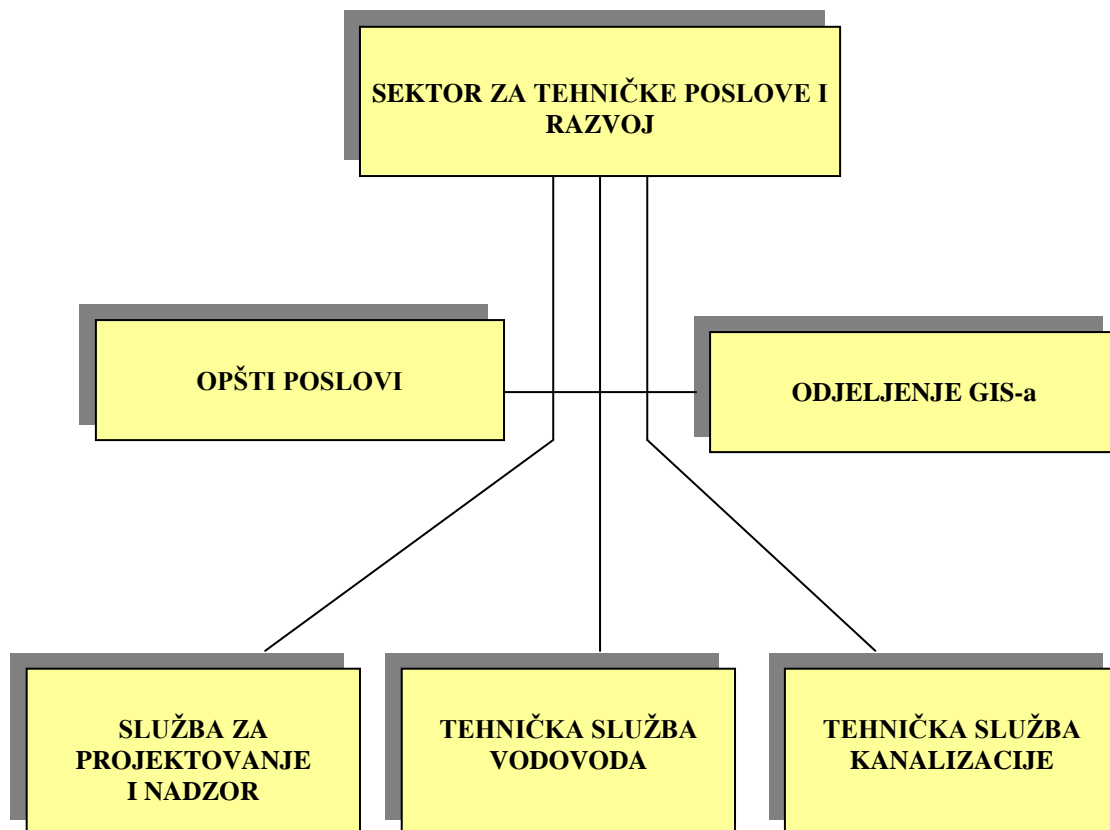
Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.



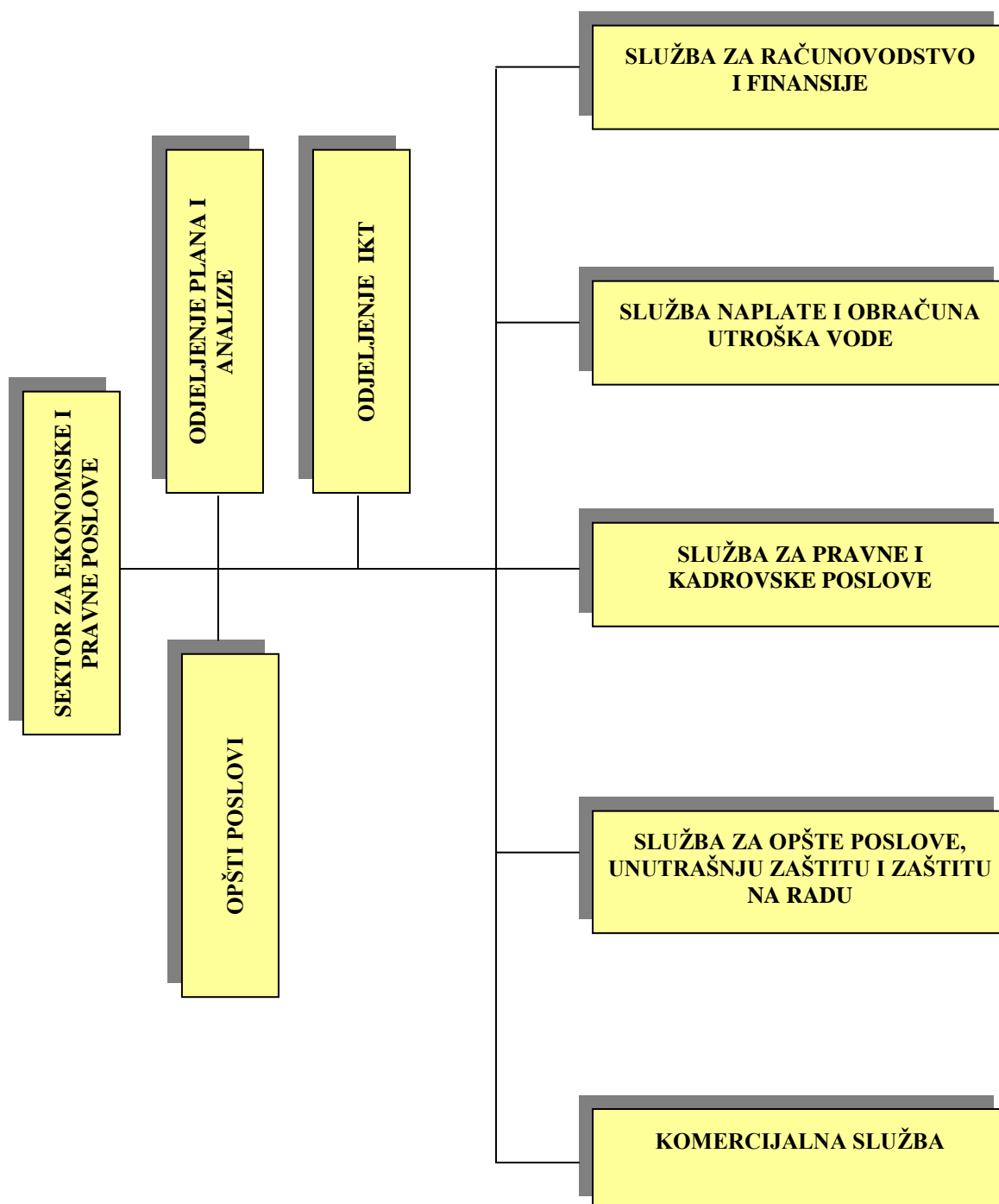
Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.




Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.



Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.




Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 31.01.2018
			strana 1 od 2
Poglavlje P-3	O POSLOVNIKU		Izdanje 20

O POSLOVNIKU

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P. VODOVOD I KANALIZACIJA* d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 31.01.2018
		strana 2 od 2
Poglavlje P-3	O POSLOVNIKU	Izdanje 20

3. O POSLOVNIKU

3.1 Svrha i cilj poslovnika

Svrha i cilj poslovnika je da opiše sistem kvaliteta u Preduzeću.

Kompletan sistem kvaliteta je u saglasnosti sa standardom EN ISO 9001:2015.

Pored toga opisani aspekti upravljanja, osiguranja i kontrole kvaliteta u saglasnosti su i sa internim propisima Preduzeća, državnim BAS standardima, međunarodnim standardima, i sa drugim propisima i standardima proizišlim iz društvenih zahtjeva ili po zahtjevima naših korisnika, a koji se mogu primjeniti u procesima u Preduzeću.

Sistem kvaliteta opisan u ovome Poslovniku, a koji se odnosi na načela osiguranja i poboljšanja kvaliteta proizvoda, rada i usluga, u cijelosti je podržan od strane Nadzornog odbora i rukovodstva Preduzeća.

3.2 Područje primjene

Poslovnik se primjenjuje u svim organizacionim cjelinama Preduzeća, osim dijela Pogona Kanalizacija koji upravlja Postrojenjem za prečišćavanje otpadnih voda. Postrojenje je dugo vremena bilo van funkcije zbog nastalih oštećenja usljed ratnih dejstava i u toku je njegova revitalizacija.

Dio ovog poslovnika kao i dokumenti sistema kvaliteta koji su kompatibilni sa standardom ISO 17020 se djelimično ili u potpunosti preuzimaju u sistemu kvaliteta Laboratorije za kalibraciju vodomjera akreditovane prema zahtjevima standarda BAS EN ISO/IEC 17020.

Poslovnik se može dati i za eksternu upotrebu, uz odobrenje direktora Preduzeća, kao nekontrolisana kopija.

3.3 Odgovornosti i ovlaštenja

Rukovodioci organizacionih jedinica Preduzeća su odgovorni za dosljednu primjenu i poštivanje svih odredaba ovog Poslovnika u domenu svojih nadležnosti.

Svi zaposlenici Preduzeća, bez izuzetka, slijede zahtjeve specificirane u Poslovniku, odnosno dokumentima proizišlim iz njega.

Menadžer kvaliteta je odgovoran:


- za praćenje i provođenje ovog Poslovnika, te informisanje direktora Preduzeća o uočenim problemima.

U slučaju eventualnih nejasnoća pri tumačenju pojedinih odredaba Poslovnika, direktor Preduzeća, ovlašten je da donese konačnu odluku, u okviru postojećih propisa.

Poslovnik će biti redovno usklađivan sa izmjenama referentnog standarda EN ISO 9001, kao i izmjenama unutar organizacione strukture Preduzeća, poslovnih procesa ili bilo kojih drugih izmjena u poslovanju Preduzeća.


Način distribucije, postupanje sa Poslovnikom i način provođenja izmjena Poslovnika, definisan je u dokumentiranim procedurama sistema kvaliteta.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P.* VODOVOD I KANALIZACIJA* d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018.
			strana 1 od 5
Poglavlje P-4	KONTEKST ORGANIZACIJE		Izdanje 20

KONTEKST ORGANIZACIJE

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018.
		strana 2 od 5
Poglavlje P-4	KONTEKST ORGANIZACIJE	Izdanje 20

4. Kontekst organizacije

4.1 Razumjevanje organizacije i njenog konteksta

4.1.1 Vanjski kontekst

Određivanje vanjskog konteksta Preduzeća podrazumijeva akceptiranje svih pitanja koja proizlaze iz zakonskih, tehnoloških, socijalnih, ekonomskih i tržišnih uslova odnosno okruženja. U tom smislu Preduzeće je uspostavilo registar eksterne dokumentacije (zakona, uredbi, pravilnika, odluka, tehničkih uslova, propisa, standarda, naredbi...) koji definiše pitanja vezana za vanjski kontekst.

U tu svrhu urađena je namjenska web aplikacija „Upravljanje eksternom dokumentacijom sistema kvaliteta“ koja je dostupna svim zaposlenicima preduzeća iz koje isti mogu razumjeti zahtjeve zainteresiranih strana.

4.1.2 Unutrašnji kontekst

Interni kontekst su sva pitanja vrijednosti, kulture, znanja i performansi Preduzeća, a sagledavaju se od osnivanja do aktualnog stanja u poslovanju. Pitanja vezana za interni kontekst preduzeća definisana su kroz interna akta preduzeća (dostupna na intranet stranici preduzeća) kao i putem sindikalnog djelovanja zaposlenika.

4.2 Razumjevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

Zbog njihovog stvarnog ili potencijalnog uticaja na sposobnost preduzeća da konzistentno isporučuje proizvod ili pruža uslugu Preduzeće je utvrdilo:


- Zainteresirane strane relevantne za sistem upravljanja kvalitetom
- Zahtjeve zainteresiranih strana

Kao zainteresirane strane prepoznati su:

- Skupština Kantona Sarajevo
- Vlada Kantona Sarajevo
- Resorno Ministarstvo
- Potrošači-korisnici usluga
- Uprava preduzeća
- Nadzorni odbor
- Zaposelnici
- Sindikato
- Dobavljači-Korisnici usluga
- Banke, sudovi i sl.

Zahtjevi zainteresiranih strana su definisani prije svega u ispunjavanju zahtjeva iz osnovne djelatnosti preduzeća a usko su vezani za ispunjenje obaveza koje proističu iz pitanja vezanih za vanjski i unutrašnji kontekst preduzeća.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018.
		strana 3 od 5
Poglavlje P-4	KONTEKST ORGANIZACIJE	Izdanje 20

4.3 Utvrđivanje područja primjene sistema upravljanja kvalitetom

Poslovnik se primjenjuje u svim organizacionim cjelinama Preduzeća, osim dijela Pogona Kanalizacija koji upravlja Postrojenjem za prečišćavanje otpadnih voda. Postrojenje je dugo vremena bilo van funkcije zbog nastalih oštećenja usljed ratnih dejstava i u toku je njegova revitalizacija.

4.4 Sistem upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Preduzeće je uspostavilo, dokumentovalo i implementiralo sistem kvaliteta u skladu sa zahtjevima standarda EN ISO 9001:2015.

Sistem kvaliteta se održava i konstantno unapređuje dosljednom primjenom politike kvaliteta, mjerljivih ciljeva, rezultata revizije, analize podataka, korektivnih i preventivnih mjera i preispitivanjem sistema od strane rukovodstva Preduzeća.

Sa ciljem uspostave i implementacije sistema kvaliteta Preduzeće je:

- identifikovalo potrebne procese za sistem upravljanja kvalitetom. Njihova primjena kroz organizaciju predstavljena je dinamičkim prikazom procesa (vidljivo u katalogu procesa) i dijagramom toka pojedinih procesa datim u procedurama sistema kvaliteta,
- identifikovalo poseban proces PL-07-04 koji je neovisan i u potpunosti usaglašen sa referentnim standardom ISO/IEC 17020
- odredilo slijed i međudjelovanje procesa. Međusobna povezanost procesa prikazana je kroz dokumente sistema kvaliteta preko:
 - a) kataloga procesa i procesnih listi
 - b) referentnih dokumenata i
 - b) dinamičkim prikazima i dijagramima toka pojedinih procesa
- odredilo kriterije i metode, potrebne radi osiguranja efektivnog odvijanja i kontrole ovih procesa,
- osiguralo konstantnu dostupnost resursa i informacija neophodnih za postizanje planiranih rezultata i konstantnog unapređenja ovih procesa,
- uspostavilo sistem za tretiranje rizika u odvijanju procesa,
- uspostavilo sistem za nadzor, mjerenje i poboljšanje ovih procesa i
- uspostavilo sistem za primjenu odgovarajućih mjera neophodnih za ostvarenje planiranih rezultata i stalnog poboljšanja ovih procesa.

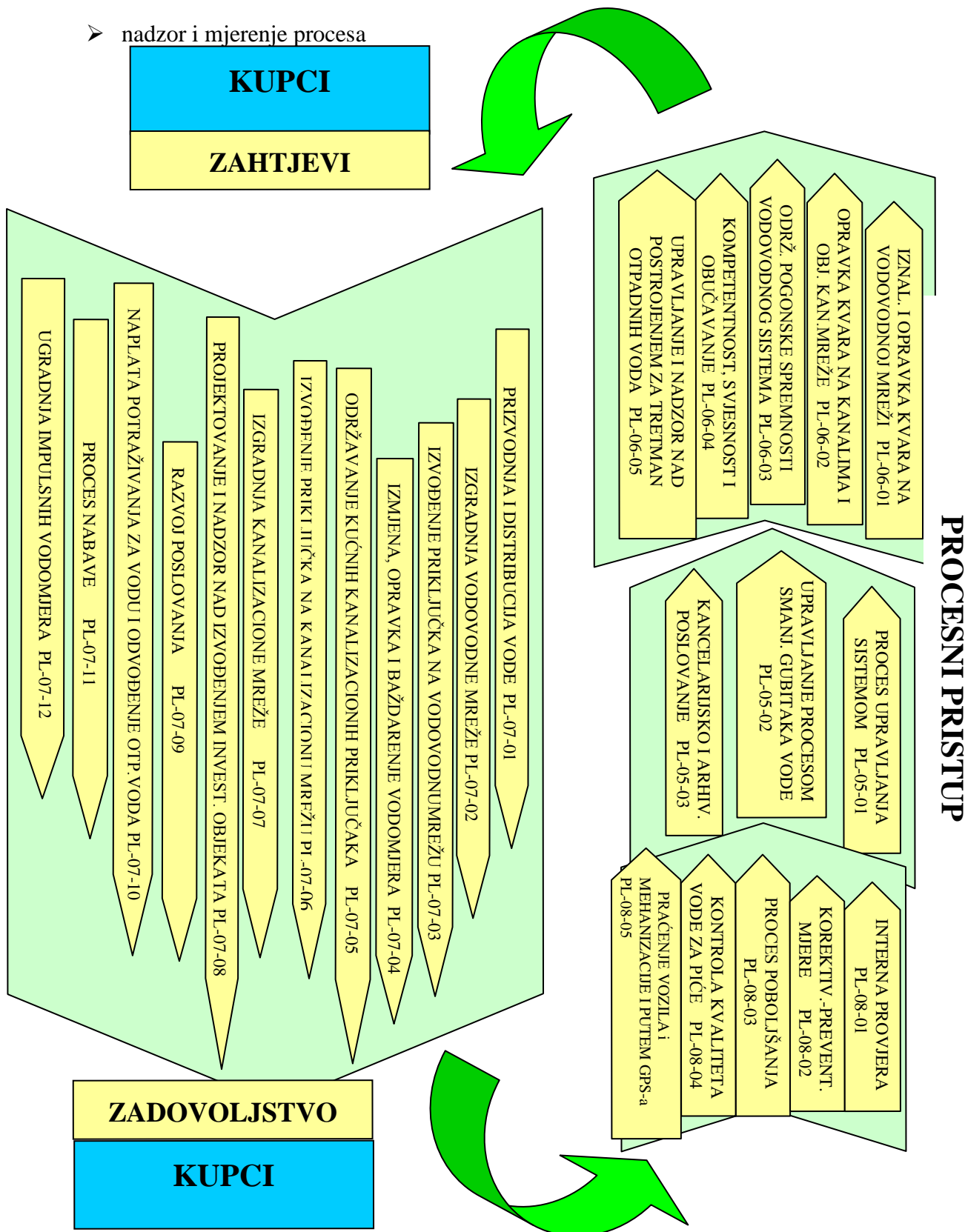
Procedurom "Praćenje performansi procesa" utvrđeni su postupci, odgovornosti i pravila za definiranje procesa i vođenje podataka o njima. Za svaki proces utvrđuje se:

- naziv procesa
- vlasnik procesa
- pokretač procesa
- nadređeni proces
- podprocesi
- ulaz, i od koga dolazi ("dobavljač")
- izlaz, i kome se dostavlja ("kupac")
- resursi potrebni za provedbu procesa
- regulativa primjenjiva za proces


Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.



➤ nadzor i mjerenje procesa



Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018.
		strana 5 od 5
Poglavlje P-4	KONTEKST ORGANIZACIJE	Izdanje 20

Kada Preduzeće za potrebe sistema angažuje treća lica za izvođenje bilo kojeg procesa koji ima uticaja na druge procese iz osnovne djelatnosti preduzeća u tim slučajevima će takve procese obavezno kontrolisati.

Angažovanje trećih lica može biti:

- na osnovu zaključenog ugovora
- po pozivu ovlaštenog servisera
- po zahtjevu hitnosti ili specifičnosti posla

Za uvođenje trećeg lica u posao imenuje se jedno ili više stručnih lica za obavljanje poslova nadzora i praćenja izvršenja posla (u zavisnosti od prirode posla).

Angažovani izvođač obavlja poslove uz puni nadzor stručnih lica. Praćenje realizacije posla se obavlja u skladu sa ugovorenim obavezama uz poštovanje zakonske regulative.

U slučajevima da se radi o investicionim radovima angažovni nazorni organi postupaju u skladu sa procedurom OP-04-02 u kojoj su definisane sve faze nadzora počev od uvođenja izvođača u posao pa do završne predaje investicionog objekta.


U slučajevima kada se angažovanje trećih lica vrši za potrebe održavanja sistema, postupak nadzora se vrši prema odredbama procedure OP-09-15.

U slučajevima kada se angažovanje trećih lica vrši za potrebe održavanja informacionog sistema, postupak nadzora se vrši prema odredbama procedure OP-09-25.

4.4.1 Referentni dokumenti


- "Katalog procesa"
- OP-04-03 "Praćenje performansi procesa"
- OP-04-02 "Nadzor nad izvođenjem investicionih radova"
- OP-09-15 "Elektromašinsko održavanje pogona vodovod u saradnji sa trećim licima"
- OP-09-25 "Intervencije na hardware i software"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
			strana 1 od 5
Poglavlje P-5	LIDERSTVO		Izdanje 20

LIDERSTVO

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 2 od 5
Poglavlje P-5	LIDERSTVO	Izdanje 20

5. Liderstvo

5.1 Liderstvo i opredjeljenost

Najviše rukovodstvo Preduzeća pokazuje liderstvo i opredjeljenost po pitanju sistema upravljanja kvalitetom, te:

- preuzima odgovornost za efektivnost sistema upravljanja kvalitetom;
- osigurava uspostavu politike i ciljeva kvaliteta za sistem upravljanja kvalitetom i osigurava usklađenost istih sa strateškim pravcima i kontekstom organizacije;
- osigurava integraciju zahtjeva sistema upravljanja kvalitetom u poslovne procese organizacije;
- promoviše upotrebu procesnog pristupa i razmišljanja zasnovanog na riziku;
- osigurava raspoloživost resursa potrebnih za sistem upravljanja kvalitetom;
- ističe važnost efektivnog upravljanja kvalitetom i usklađivanja sa zahtjevima sistema upravljanja kvalitetom;
- osigurava da sistem upravljanja kvalitetom postiže željene rezultate;
- angažuje, usmjerava i podržava zaposlenike da doprinesu efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom;
- promoviše poboljšanje;
- podržava druge relevantne upravljačke strukture da demonstriraju liderstvo kada se primjenjuje na njihovo područje odgovornosti.

5.1.2 Orijentacija prema korisnicima usluga

Najviše rukovodstvo Preduzeća pokazuje liderstvo i opredjeljenost po pitanju sistema upravljanja kvalitetom, te:


- utvrđuje, razumije i stalno ispunjava zahtjeve korisnika usluga-potrošača i utvrđuje, razumije i stalno ispunjava primjenive zahtjeve iz zakona i propisa;
- utvrđuje i tretira rizike i prilike koje mogu uticati na usklađenost proizvoda i usluga i sposobnost za povećanje zadovoljstva korisnika usluga-potrošača;
- održava fokus na povećanju zadovoljstva korisnika usluga-potrošača.

5.2 Politika kvaliteta

5.2.1 Uspostava politike kvaliteta

Direktor Preduzeća je definirao i dokumentovao Politiku kvaliteta uključujući ciljeve i obaveze vezane za kvalitet.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.


	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
			strana 3 od 5
Poglavlje P-5	LIDERSTVO		Izdanje 20

POLITIKA KVALITETA

- Zalažemo se za zadovoljenje svih potreba potrošača – korisnika naših usluga, uz poštivanje zakona, propisa i standarda, otvorenosti prema javnosti, pravo na pristup informacijama i etičnost u poslovanju.
- Poduzimamo sve da obezbjedimo postojanost i poboljšanje uslova za nesmetano snabdijevanje vodom i odvođenje otpadnih voda, kako postojećih tako i budućih korisnika naših usluga.
- Ulažemo u održavanje i razvoj vodovodnog i kanalizacionog sistema shodno potrebama postojećih i budućih korisnika usluga, te društvene zajednice, uz primjenu novih i provjerenih tehnologija i tehnoloških rješenja.
- Naš prirodni i stalni zadatak je odgovoran odnos prema prirodnim resursima s naglaskom na zaštitu okoliša i zdravlja ljudi. Stavljanje u funkciju uređaja za prečišćavanje otpadnih voda je naš primarni cilj.
- Primjenom i razvojem procesnog pristupa sistema kvaliteta, povezujemo organizacione cjeline sa preciznom i jasno definisanom ulogom i odgovornostima.
- Dajemo informacije o svim događanjima bitnim za korisnike naših usluga kao što su prekidi u snabdijevanju vodom, radovi na distributivnoj mreži i sl. i na tom planu se teži stalnom poboljšanju.
- Trudimo se da maksimalno profesionalno reagujemo na poziv, prigovor ili primjedbu korisnika usluga po bilo kojem pitanju iz domena naše djelatnosti.
- U cilju postizanja većeg zadovoljstva svih zaposlenika, težimo stvaranju ambijenta timskog rada i osiguranja dobrih uslova rada.
- Nastavićemo i dalje unapređivati praksu obučavanja zaposlenika, sa posebnim akcentom na praćenje razvoja tehnologija u svim sferama rada.
- Obezbjeđujemo kvalitetan način prikupljanja relevantnih činjenica i podataka sa ciljem donošenja kvalitetnih i dobrih odluka, prije svega u fazi planiranja.
- Striktnom primjenom Zakona o javnim nabavkama, kao i metodama ocjenjivanja partnera, razvijamo partnerske odnose sa svim obilježjima koja vode u pravcu poboljšanja stanja.

Osnove Politike kvaliteta su obavezujuće za sve zaposlenike Preduzeća.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 4 od 5
Poglavlje P-5	LIDERSTVO	Izdanje 20

Politika kvaliteta odgovara poslovnim ciljevima Preduzeća, kao i očekivanjima i potrebama korisnika.

Politika kvaliteta, također, odgovara kontekstu Preduzeća i podržava strateške pravce.

Ona uključuje opredjeljenost za ispunjenje zahtjeva i stalno poboljšanje efikasnosti sistema kvaliteta i ista je predmet preispitivanja radi stalne prikladnosti.

5.2.2 Komuniciranje politike kvaliteta

Politika kvaliteta je istaknuta na prometnim i vidljivim mjestima u cijelom preduzeću i ista je objavljena na lokalnoj Intranet mreži Preduzeća.

Rukovodstvo Preduzeća je odgovorno da sa osnovama Politike kvaliteta upozna sve zaposlenike, kako bi ista bila shvaćena, provedena i održavana na svim nivoima oraganizacije.

Politika kvaliteta je objavljena na web stranici Preduzeća, te je dostupna svim relevantnim zainteresiranim stranama.

5.3 Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlaštenja

5.3.1 Opšte


Osnivač Preduzeća i vlasnik kapitala u 100% iznosu je Skupština Kantona Sarajevo. Vlasnik kapitala upravlja Preduzećem prema šemi upravljanja i rukovođenja.

Odgovornosti, ovlaštenja i odnosi unutar i između organizacionih jedinica definisani su organizacionom šemom Preduzeća.

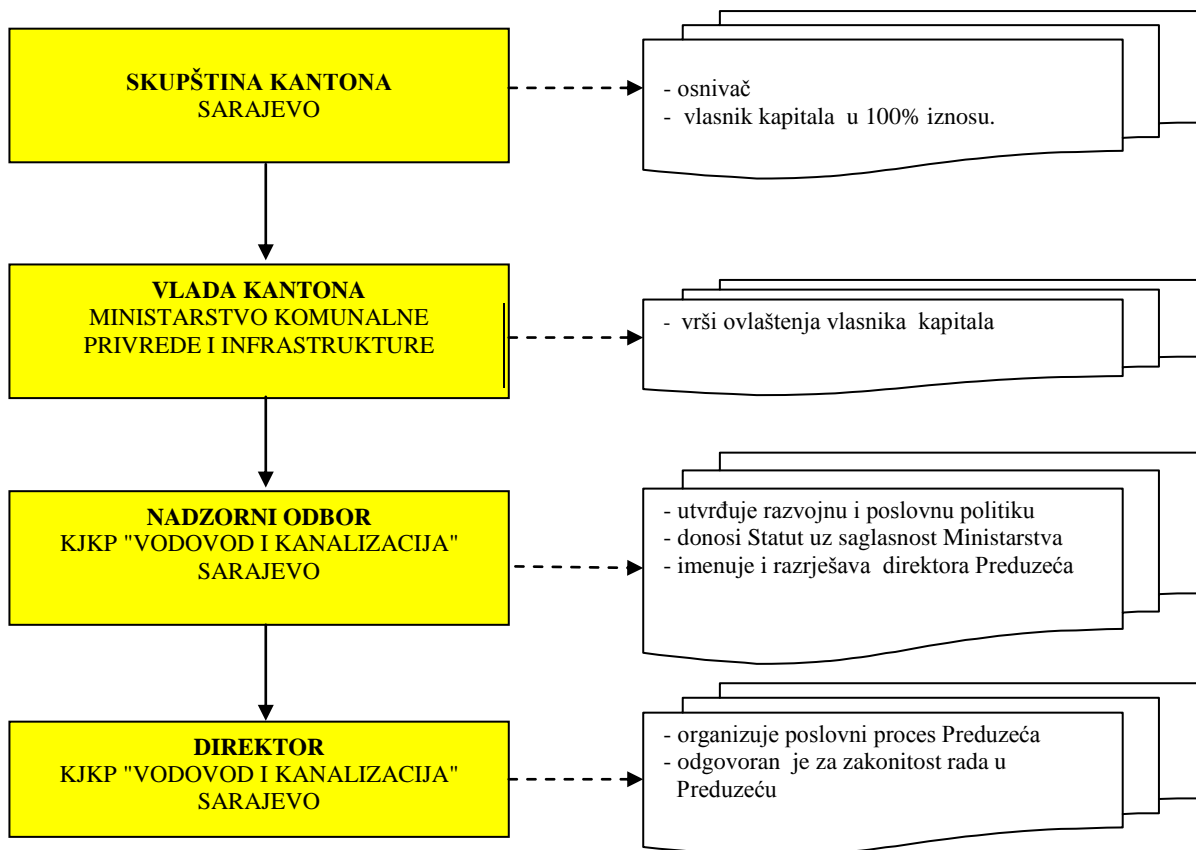
Ovlaštenja se delegiraju po poslovnoj liniji odozgo na niže, sa ciljem omogućavanja slobodnog djelovanja saradnika u stvaranju uslova za preuzimanje odgovornosti za obavljene posao.

Ovlaštenja i odgovornosti su definisana u dokumentima sistema kvaliteta za pojedine radne aktivnosti i procese.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 5 od 5
Poglavlje P-5	LIDERSTVO	Izdanje 20

UPRAVLJANJE I RUKOVOĐENJE U KJKP "VODOVOD I KANALIZACIJA" SARAJEVO



5.3.2 Predstavnik rukovodstva

Direktor Preduzeća je imenovan od rukovodstva Preduzeća kao predstavnik rukovodstva za kvalitet, i neovisno od drugih odgovornosti ima odgovornost i ovlaštenje da:

- osigura uspostavljanje, provođenje i održavanje sistema kvaliteta,
- izvještava ostalo rukovodstvo Preduzeća o provođenju zahtjeva sistema kvaliteta a što je osnov za poboljšanje sistema kvaliteta i
- osigura promovisanje svjesnosti o zahtjevima kupca u cijelom Preduzeću.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:31.01.2018.
		strana 1 od 3
Poglavlje P-6	PLANIRANJE	Izdanje 20

PLANIRANJE

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:31.01.2018.
		strana 2 od 3
Poglavlje P-6	PLANIRANJE	Izdanje 20

6. Planiranje

6.1 Aktivnosti za tretiranje rizika i prilika

Na nivou Preduzeća uspostavljen je sistem upravljanja rizicima. Definisan je proces kojim preduzeće identifikuje i upravlja rizicima koji su povezani sa svim aktivnostima unutar cjelokupnog poslovanja, sa ciljem povećanja efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, postizanja što kvalitetnijih poslovnih rezultata i smanjenja posljedica identifikovanih rizika, odnosno da se ili smanji vjerovatnoća i/ili uticaj rizika ili da se osigura spremnost na rizike koji se ne mogu lako kontrolisati.

Kriterijumi procjene rizike definišu se na osnovu mogućnosti uticaja na realizaciju postavljenih ciljeva i vjerovatnoće da će pri realizaciju postavljenih ciljeva doći do pojave utvrđenog rizika.

Procjena uticaja rizika obuhvata procjenu posljedica ako se rizik ostvari, ne uzimajući u obzir vjerovatnoću da će se rizik uistinu i dogoditi. Dakle, daje odgovor na pitanje šta će se dogoditi ako određeni rizik (događaj) ostvari-desi.

Procjena vjerovatnoće daje procjenu kolika je vjerovatnost da se neki rizik, u pravilu štetni događaj i ostvari.

Odjel upravljanja kvalitetom izrađuje Plan upravljanja rizicima, kojim se definišu prioritetajniji rizici, odgovornosti, načini i akcije koje će se poduzimati radi upravljanja rizicima. Plan upravljanja rizicima obuhvata samo najznačajnije rizike za koje se utvrđuju mehanizmi praćenja i kontrole rizika.

Identifikacija rizika vrši se anketiranjem rukovodnog osoblja-vlasnika procesa, nakon čega se uspostavlja registar rizika.

Plan upravljanja rizicima, zajedno sa registrom rizika, analizira se i prihvata na posebnoj sjednici Odbora za kvalitet. Analiza obuhvata donošenje ocjena o prihvatljivosti identifikovanih rizika i prihvatanje dostavljenog Plana upravljanja rizicima.

Uz ovu analizu, Uprava preduzeća vrši i periodične analize efekata donesenih mjera za smanjenje rizika i po potrebi predlaže i donosi nove mjere za njihovo smanjenje, i/ili zaključke o prihvatanju prepoznatih prilika i donošenje mjere za njihovu realizaciju. Zajedno sa analizom rizika, Uprava preduzeća vrši i analizu realizacije registrovanih ciljeva i po potrebi donosi mjere za poboljšanje efikasnosti realizacije.

Kada se pri analizama rizika utvrdi da je neophodno poduzeti određene akcije za korekciju mehanizama za smanjenje rizika, ili kada se utvrde prilike za povećanje efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, postizanje poboljšanih rezultata i sprječavanje negativnih efekata utvrđenih rizika, donosi se nalog za preventivne / korektivne mjere u cilju poboljšanja utvrđenog i dokumentiranog stanja. Korektivne i preventivne mjere donose se u skladu sa procedurom OP-14-01.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:31.01.2018.
		strana 3 od 3
Poglavlje P-6	PLANIRANJE	Izdanje 20

6.2 Ciljevi kvaliteta i planiranje za njihovo postizanje

Ciljevi kvaliteta se uspostavljaju kako bi se podržali napori Preduzeća pri postizanju zacrtane politike kvaliteta.

Odabir mjerljivih ciljeva vrše izvršni direktori Pogona /Sektora, i menadžer kvaliteta, a odobrava direktor preduzeća. Služe kao sredstvo za vrednovanje sprovođenja politike kvaliteta Preduzeća. Plan mjerljivih ciljeva politike kvaliteta za tekuću godinu sastavni je dio Planu poslovanja Preduzeća. Mjerljivi ciljevi se mogu donositi i tokom godine, sa rokom realizacije kraćim i dužim od jedne godine.

O odabranim mjerljivim ciljevima postoje dokumentovane informacije. U odluci o prihvatanju mjerljivih ciljeva čija realizacija će se pratiti, za svaki odabrani cilj daje se kratak opis aktivnosti koju je potrebno provesti, navodi odgovorno lice za provođenje, rok za provođenje i očekivani efekti.

Praćenje realizacije pojedinih ciljeva za promatrani period obavlja se u organizacionim jedinicama zaduženim za praćenje tih ciljeva.

Analizu stanja i ocjenu izvršenja odabranih mjerljivih ciljeva vrši menadžer kvaliteta na osnovu usvojenih pondera za ocjenu a prezentira se na intranet stranici preduzeća kao i na sjednicama Odbora za kvalitet.

Direktor razmatra izvještaj u saradnji sa izvršnim direktorima i po potrebi donosi nalog za preventivne/korektivne mjere u cilju poboljšanja utvrđenog i dokumentiranog stanja.

U iznimnim slučajevima (izrazita promjena uslova privređivanja i sl.) Odbor za kvalitet tokom godine može izvršiti promjenu ciljeva, sa obrazloženjem.

6.2.1 Referenti dokumenti


- OP-01-02 “ Izrada godišnjeg plana poslovanja Preduzeća i praćenje njegovog izvršenja“
- OP-01-03 “ Mjerljivi ciljevi “
- OP-06-09 “ Upravljanje rizicima “

6.3 Planiranje izmjena

Sistem kvaliteta je planiran i sproveden kako bi zadovoljio naše ciljeve kvaliteta i zahtjeve date u tački 4.1 standarda EN ISO 9001:2015.


Najviše rukovodstvo je osiguralo da se održava integritet sistema kada se planiraju i provode izmjene sistema kvaliteta uzimajući u obzir svrhu promjena, potencijalne posljedice, raspoloživost resursa kao i dodjelu ili preraspodjelu odgovornosti i ovlaštenja.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
			strana 1 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI		Izdanje 20

PODRŠKA

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 2 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

7. Podrška

7.1 Opšte

Preduzeće je implementiralo sistem kvaliteta koji je u skladu sa zahtjevima standarda EN ISO 9001:2015. Ova implementacija je postignuta uz obavezu najvišeg rukovodstva Preduzeća za osiguranje neophodnih resursa za implementaciju (materijalnih, ljudskih i finansijskih).

Kako bi se efektivno održavao i kontinuirano unapređivao sistem kvaliteta osigurani su resursi za:

- implementiranje i održavanje sistema kvaliteta i stalno poboljšanje njegove efikasnosti i
- povećanje zadovoljstva kupca zadovoljenjem njegovih zahtjeva.

7.1.2 Ljudski resursi

U cilju osiguranja kompetentnosti naših zaposlenika, opisi poslova su pripremljeni i identifikuju potrebne kvalifikacije za svako radno mjesto koje utiče na kvalitet proizvoda.

U godišnjem Planu poslovanja Preduzeća, iskazuju se i osiguravaju materijalni i ljudski resursi za odvijanje poslovanja za tekuću godinu, a prema OP-01-02.

U skladu sa usvojenim Planom radne snage ljudski resursi se obezbjeđuju na jedan od slijedećih načina:

- Putem internog preraspoređivanja zaposlenika (procedura OP-06-08)
- Putem eksternog prijema radne snage (procedura OP-06-07)

Preduzeće je osiguralo kvalificirano osoblje u cilju efikasnog uspostavljanja i održavanja sistema kvaliteta, kao i plansko provođenje internog audita.

Na ovim poslovima su angažovani:

-Odjel upravljanja kvalitetom u čijem sastavu se nalaze: **menadžer kvaliteta, inženjer za kvalitet i standardizaciju, referent za sisteme upravljanja kvalitetom i administrator kvaliteta** u funkciji zaposlenika, kojima je ovo osnovno zaduženje.

Ova služba je linijom rukovođenja direktno povezana sa direktorom preduzeća (vidi poglavlje 2)

-odbor za kvalitet, koga čine zaposlenici iz prve linije rukovođenja uključujući i menadžera kvaliteta, a zadatak im je da obezbjeđe uslove za stalno unapređenje sistema kvaliteta,

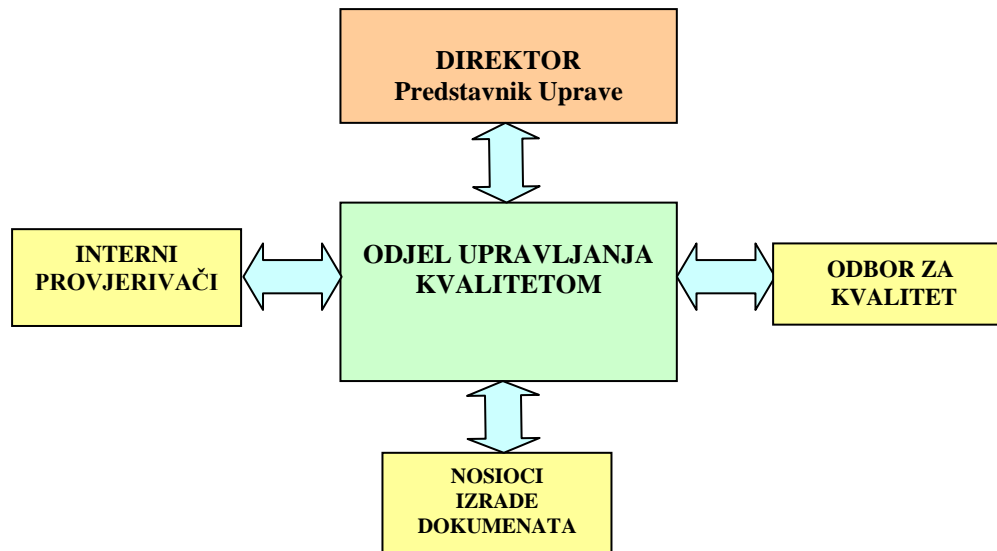
-interni provjerivači - zaposlenici obrazovani za provođenje internih audita

-nosioci izrade dokumenata sistema kvaliteta - zaposlenici zaduženi za izradu dokumenata a koji se odnose na procese koji se odvijaju u njihovim organizacionim cjelinama.

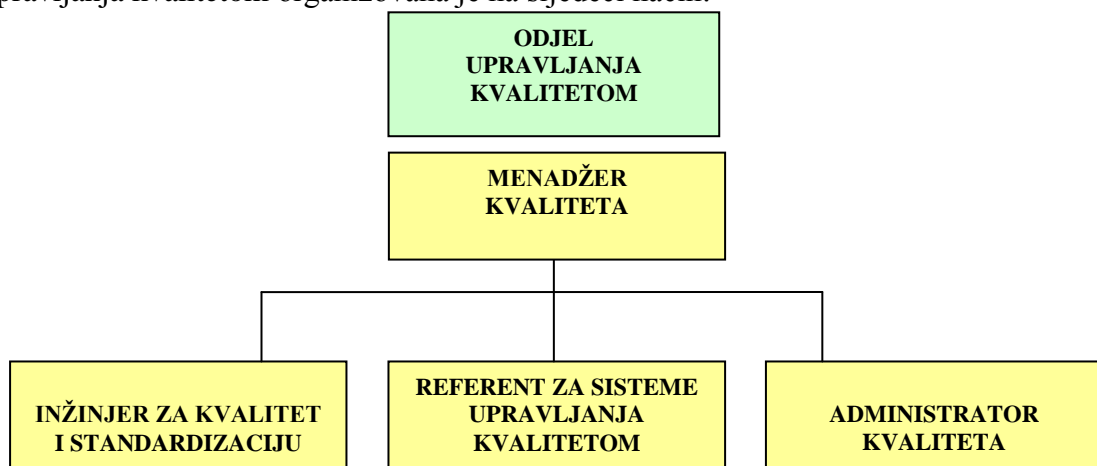
Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 3 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Organizacija ovog osoblja data je u sljedećoj organizacionoj šemi:



Odjel upravljanja kvalitetom organizovana je na sljedeći način:



7.1.3 Infrastruktura

7.1.3.1 Općenito

Kako bi se postigli kvalitativni ciljevi i zahtjevi proizvoda, Preduzeće je odredilo, osiguralo i održava potrebnu infrastrukturu. Osigurana je infrastruktura koja uključuje i objekte, radni prostor, komunalije, procesnu opremu, transport, komunikacije i podržavajuće usluge.

7.1.3.2 Održavanje postojeće infrastrukture i obezbjeđenje nove

Kontinuiranost procesa se osigurava svakodnevnim održavanjem vodovodnog i kanalizacionog sistema. Procesi ili dijelovi procesa održavanja opreme, koji se ne mogu realizovati sa resursima Preduzeća, realizuju se uz angažovanje podobnih dobavljača.

U cilju zadovoljenja potreba svih korisnika vrše se procesi proširenja gradske vodovodne i kanalizacione mreže, izgradnjom nove vodovodne i kanalizacione mreže, kao i rekonstrukcijama

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 4 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

postojeće. Ovakve promjene se registruju u odgovarajućim kartama (OP-09-12 "Plan i katastar") kao i bazi podataka geodetskog informacionog sistema- "GIS-a".

Preduzeće ima razvijen informacioni sistem od preko 280 uvezanih računara u internu mrežu.

Osigurani su neophodni aplikativni softveri.

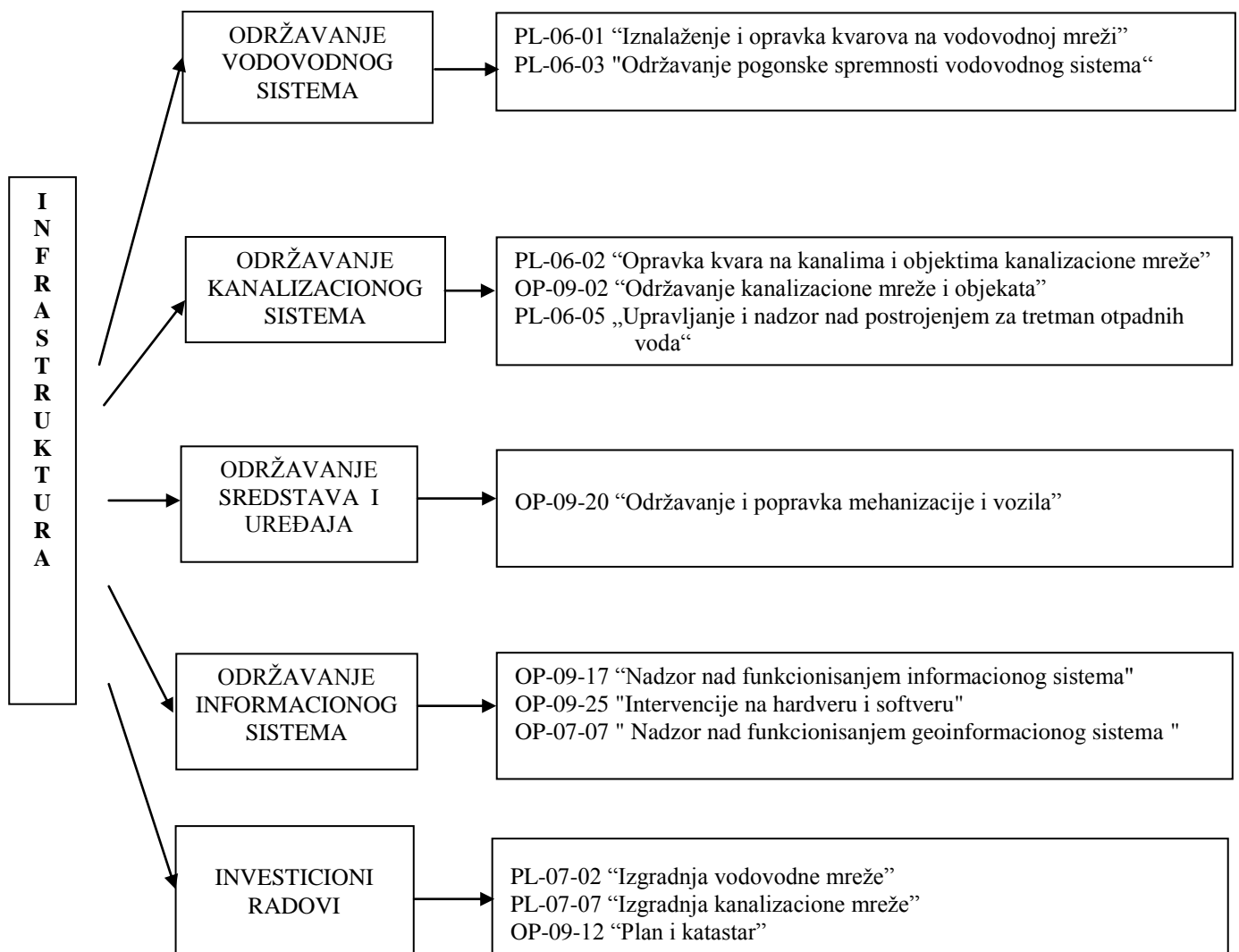
Nadzor, intervencije i upravljanje nad ovim sistemom radi se u skladu sa dokumentiranim procedurama sistema kvaliteta (OP-09-25 i OP-09-17).

Preduzeće posjeduje vlastiti vozni park sa potrebnom mehanizacijom i vozilima. Održavanje ovih resursa radi se uskladu sa dokumentiranim procedurama sistema kvaliteta. (OP-09-20).


7.1.3.3 Referentni dokumenti

Preduzeće je osiguralo neophodne procese potrebne za održavanje i obezbjeđenje novih resursa i isto dokumentovalo u dokumentima sistema kvaliteta.

Pregled dokumenata pomoću kojih se vrši održavanje postojećih i obezbjeđenje novih resursa prikazan je u sljedećoj šemi:



Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 5 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

7.1.4 Okruženje za realizaciju procesa

7.1.4.1 Općenito

Radna sredina je pogodna za ostvarivanje kvaliteta proizvoda i ista se održava. Preduzeće obezbjeđuje (fizički, sanitarno i tehnički) sve objekte vodosnadbjevanja sa jasno definisanim vodozaštitnim zonama a sve u skladu sa zakonskim propisima i odlukama Skupštine Kantona Sarajevo.

Objekti za kontrolu ispravnosti vode za piće zadovoljavaju sanitarne i tehničke uslove definisane zakonskim propisima.

Laboratorija za ispitivanje i kalibraciju vodomjera pored zakonskih zadovoljava i propise kontrolisanih radnih/referentnih uslova prema standardu ISO 17-020.

7.1.4.2 Pristup u radne prostorije

U cilju obezbjeđenja imovine, povjerljivih podataka i informacija, organizovana je zaštita prostora Preduzeća i provođenje mjera zaštite, koje su u skladu sa zakonskim propisima i važećim Pravilnikom o organizovanju i obavljanju poslova unutrašnje zaštite ljudi i imovine preduzeća.

U prostorijama laboratorije, u kojima se nalazi ispitna, kalibraciona i pomoćna oprema, etaloni, potrošni materijal, dokumenti sistema kvaliteta i dokumentovane informacije o kalibraciji i ispitivanju, može se nalaziti samo osoblje laboratorija.

Pristup ostalim licima u laboratoriju je zabranjen. Izuzetno, uz pratnju osoblja laboratorije i uz odobrenje Šefa laboratorija, dozvoljen je pristup klijentima samo u vezi kalibracije i ispitivanja, dokumentacije ili podataka koji se tiču njihove narudžbe kao i predstavnicima ocjenjivača certifikacijskog/akreditacijskog tijela.

7.1.4.3 Održavanje prostorija


Održavanje prostorija vrši se svakodnevno od strane higijeničara za održavanje poslovnih prostorija Preduzeća stalno angažovanih na ovim poslovima.

Izuzetak od ovoga su: rezervoari, izvorišta i pumpne stanice čije održavanje obavljaju zaposlenici na tim objektima.

7.1.4.4 Referentni dokumenti

- "Zakon o vodama"
- "Zakon o ispravnosti vode za piće"
- "Pravilnik o higijenskoj ispravnosti vode za piće"
- "Pravilnik o načinu uzimanja uzoraka i metoda za laboratorijsku analizu vode za piće"
- "Zakon o zdravstvenom nadzoru životnih namjernica i predmeta opšte upotrebe"
- "Odluka o Vodovodu i kanalizaciji"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 6 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

- "Odluka o zaštiti izvorišta vode Sarajevskog polja i kraških vrela sa programom inspekcijuskog nadzora i regulacije"
- "Zakon o sanitarnoj inspekciji"
- "Preporuke svjetske zdravstvene organizacije-WHO"
- "Standardne metode za fizičko-hemijsko i bakteriološko ispitivanje vode za piće"
- "Standardne Američke metode"
- "Pravilnik o organizovanju i obavljanju poslova unutrašnje zaštite ljudi i imovine preduzeća"
- "Zakon o agencijama i službama unutrašnje zaštite"
- "Pravilnik o uslovima za osnivanje laboratorija za pregled vodomjera"

7.1.5 Resursi za monitoring i mjerenje

7.1.5.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo i održava proceduru za kontrolu, kalibriranje i održavanje opreme, koju koristi za kontrolisanje, mjerenje i ispitivanje (KMI-opreme).

KMI-oprema upotrebljava se na način koji osigurava da je mjerna nesigurnost poznata i u skladu sa zahtjevanim mogućnostima mjerenja.

Kada to kupac zahtijeva, a radi verifikacije KMI-opreme, Preduzeće će omogućiti uvid kupcu u tehničke podatke koji se odnose na tu opremu.

7.1.5.2 Izbor KMI opreme

Izbor odgovarajuće KMI opreme vrši se na osnovu:

- mjerne veličine,
- opsega mjerenja i
- zahtijevane preciznosti.


7.1.5.3 Identifikacija i razvrstavanje KMI opreme

Identifikacija KMI opreme sastoji se od identifikacije sve KMI opreme koja može uticati na kvalitet proizvoda. Identifikacija se vrši putem inventurnih pločica Preduzeća, serijskog broja proizvođača ili na neki drugi podesan način.

KMI-oprema koja se koristi u Preduzeću razvrstana je u četiri grupe i to:

- radni etaloni-**A**
- zakonska mjerila-**B**
- baždarena-kontrolisana mjerila-**C**
- pomoćna ili indikatorska mjerila-**D**

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 7 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Radni etalon je KMI-oprema koja je kalibrisana-baždarena od ovlaštene državne institucije ili proizvođača KMI-opreme koji je obezbijedio mjernu sljedivost, a služi za umjeravanje – baždarenje KMI-opreme istih karakteristika u Preduzeću.

Zakonsko mjerilo je mjerilo koje mora biti kalibrirano-baždareno od ovlaštene državne institucije, a prema Zakonu o mjernim jedinicama i mjerilima.

Baždareno-kontrolisano mjerilo je mjerilo koje se poslije određenog vremenskog roka umjerava-baždari unutar Preduzeća, u odnosu na radni etalon.

Pomoćno ili indikatorsko mjerilo je mjerilo koje ne podliježe baždarenju ali podliježe kontroli ispravnosti od strane nadležne Službe ili od strane zaposlenika.

7.1.5.4 Umjeravanje KMI opreme

Identificirana KMI-oprema se umjerava u propisanim vremenskim intervalima ili prije njezine upotrebe, opremom certificiranom za to, a čija je veza sa međunarodnim i nacionalnim etalonima propisana i poznata.

Umjeravanje se izvodi u odgovarajućim uslovima okoline.

Status umjeravanja se određuje prigodnim naljepnicama ili odgovarajućim dokumentovanim informacijama.

O provedenim umjeravanjima se vode dokumentovane informacije.

Vodomjeri koji se koriste za mjerenje količine isporučene vode korisnicima, a na osnovu kojih se ispostavlja račun za utrošenu vodu, baždare se u skladu sa procedurom OP-10-03 i važećim zakonskim propisima.

7.1.5.5 Korištenje i čuvanje KMI opreme

Obaveza zaposlenika je da upotrebljavaju isključivo propisno umjerenu KMI opremu, te da njome pažljivo rukuju, kako se nebi narušila njezina tačnost.

KMI oprema se čuva u prostorijama u kojima je zaštićena od uticaja okoline, koji bi mogao narušiti njene deklarirane karakteristike.

Kada se ustanovi da je KMI oprema izvan kalibriranja, rezultati prethodnih ispitivanja se procjenjuju i dokumentuje ispravnost takvih rezultata.

Rukovodioci organizacionih jedinica u kojima se koristi KMI oprema su odgovorni za provođenje aktivnosti definisane u ovom odjeljku Poslovnika.

Nadzor nad provođenjem ovih aktivnosti vrši menadžer kvaliteta, putem redovnih i vanrednih provjera, o čemu obavještava direktora Preduzeća.


7.1.5.6 Referenti dokumenti

- OP-11-01 “Ovladavanje kontrolnom, mjernom i ispitnom opremom”
- OP-10-03 “Izmjena, opravka i baždarenje vodomjera”

7.1.6 Znanje u organizaciji

Preduzeće je utvrdilo znanje potrebno za odvijanje procesa i za postizanje usklađenosti proizvoda i usluga. Ovo znanje se održava i na raspolaganju je u potrebnom obimu.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 8 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Znanje u preduzeću je specifično i ono se generalno stiče iskustvom zbog specifičnosti odvijanja poslovnih procesa, a zasnovano je na:

- 1) Unutrašnjim izvorima (intelektualno vlasništvo, znanje stečeno iskustvom, lekcije naučene na greškama i uspješnim projektima, prikupljanje i dijeljenje nedokumentovanog znanja i iskustva, rezultati poboljšanja na procesima, proizvodima i uslugama)
- 2) Vanjskim izvorima (zakoni, propisi, standardi, seminari, prikupljanje informacija od kupaca i dobavljača).

7.2. Kompetentnost

Prikladne kvalifikacije zajedno sa potrebnim obrazovanjem obezbjeđuju kompetentnost koja je potrebna za svakog zaposlenika.

Osoblje koje izvodi rad i ima uticaj na usklađenost na zahtjeve proizvoda, je kompetentno na osnovu odgovarajućeg obrazovanja, obuke, vještine i iskustva.

Kvalifikacije su pregledane prilikom zapošljavanja, kada zaposlenici mjenjaju radno mjesto i poziciju u organizaciji ili kada se mjenjaju zahtjevi za pojedina radna mjesta. Ukoliko postoji razlika između kvalifikacija i zahtjeva za određeni posao poduzimaju se obuka ili druge prikladne mjere za obezbjeđenje kompetentnosti zaposlenika za taj posao.

Rezultati se nakon toga procjenjuju kako bi se utvrdila njihova efikasnost.

Sa ciljem provjere kompetentnosti zaposlenika, Uprava preduzeća povremeno po potrebi provodi ankete: rukovodstva preduzeća i zaposlenika preduzeća. Rezultati ovih anketa daju smjernice Upravi preduzeća za osiguranje potrebnih ljudskih resursa.

Preduzeće je uspostavilo, dokumentovalo i održava proceduru za obrazovanje kadrova koji utiču na kvalitet.

Svrha obrazovanja je da se osigura osnova za efikasno provođenje svih aktivnosti osiguranja kvaliteta u cilju ostvarenja propisanog ili višeg kvaliteta proizvoda i usluga, kroz dodatno obrazovanje zaposlenika na potreban nivo znanja.

7.2.1 Definisane potrebe za obrazovanjem


Zahtjevi za obrazovanjem iskazuju se u godišnjem planu obrazovanja Preduzeća, kojeg utvrđuje oformljena komisija, a na osnovu Pravilnika o obrazovanju kadrova i iskazanih potreba Pogona /Sektora Preduzeća.

Pravilnikom o obrazovanju kadrova reguliše se:

- obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje za rad,
- prekvalifikacija ili dokvalifikacija zaposlenika,
- stipendiranje učenika ili studenata,
- obavljanje prakse učenika ili studenata,
- stručno usavršavanje i specijalizacija zaposlenika u zemlji i inostranstvu,
- polaganje stručnih ispita,
- postdiplomski studij, kao i
- stručne kurseve i seminare.

Ovi zahtjevi su u skladu sa potrebama poslovanja Preduzeća.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 9 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Svi zaposlenici Preduzeća imaju pravo, a prema utvrđenom Planu obrazovanja, da koriste mogućnost za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje, ako ispunjavaju sljedeće uslove:

- da je za obavljanje poslova na koje je zaposlenik raspoređen predviđen viši stepen stručne spreme od onog koji zaposlenik već ima,
- da je potrebno dodatno obrazovanje, osposobljavanje ili usavršavanje zbog tehničkih unapređenja ili promjena u organizaciji rada, i
- da se dodatnim obrazovanjem, osposobljavanjem ili usavršavanjem postiže povećan kvalitet rada uposlenih.

Za provođenje ove aktivnosti odgovorni su izvršni direktori Pogona/Sektora.

7.2.2 Provođenje obuke

Obučavanje se izvodi na osnovu godišnjeg plana obrazovanja.

Oblici obrazovanja mogu biti: kursevi, seminari, ciklusi predavanja, treninzi pod vodstvom kvalificirane osobe, studijska putovanja i sl.

Obuku izvodi kvalificirano i obučeno osoblje unutar Preduzeća ili ovlaštene institucije izvan Preduzeća.

Detaljne aktivnosti planiranja, provođenja, provjeravanja i dokumentiranja osposobljenosti propisane su procesom PL-06-04 "Kompetentnost, svjesnost i obučavanje"

7.2.3 Vanredno obrazovanje

Direktor svojom odlukom odobrava vanredno obrazovanje i kada to nije planirano godišnjim Planom obrazovanja, ako se ukazala potreba za takvim vidom obrazovanja.

7.2.4 Dokumentovane informacije o provedenoj obuci

Dokumentovane informacije o izvršenoj obuci čuvaju se u Pravnoj službi, u personalnim dosijeima zaposlenih radnika.

Za provođenje ove aktivnosti odgovoran je rukovodilac Službe za pravne i kadrovske poslove.

7.2.5 Referentni dokumenti

- OP-01-02 "Izrada godišnjeg plana obrazovanja Preduzeća i praćenje njegovog izvršenja"
- PL-06-04 "Kompetentnost, svjesnost i obučavanje"
- OP-09-21 "Obračun i isplata plaća zaposlenicima"
- OP-06-07 "Planiranje i prijem radne snage"
- OP-06-08 "Interno raspoređivanje zaposlenika"
- Pravilnik o obrazovanju kadrova

7.3 Svjesnost

Preduzeće je osiguralo da su osobe koje obavljaju posao upoznate sa:

- politikom kvaliteta
- relevantnim ciljevima
- sa značajem vlastitog doprinosa u sistemu upravljanja kvalitetom, uključujući korist od poboljšanja

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 10 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

- sa posljedicama neispunjenja zahtjeva u sistemu kvaliteta

7.4 Komunikacije

7.4.1 Interna komunikacija

U cilju osiguranja efikasnosti sistema kvaliteta Preduzeće je uspostavilo pogodne procese komuniciranja unutar organizacije.

Pored rutinskih poslovnih komunikacija koje se obavljaju: telefonom, faksom, radio vezom i poslovnima protokola, Preduzeće je osiguralo i sljedeće vidove interne komunikacije zaposlenika putem:

- Razvijene intranat mreže e-mailom (oko 280 uvezanih računara u internu mrežu)
- Biltena preduzeća
- Plasiranje informacija na Intranet-u (30 dana)
- Praćenje medija o temi „Vodovod i kanalizacija“
- Priprema izvještaja o objavljenim materijalima u medijima
- Edukacija iz oblasti vještine komunikacije svih uposlenika koji dolaze u neposredan kontakt sa građanima, odnosno korisnicima naših usluga
- Info - servis na Intranetu: arhiva Biltena, informacija sa „Novo zadnjih 30 dana“, i sl.
- Putem instaliranih aplikativnih softvera (GIS, KANA, MONV, i dr.)
- oglasnih ploča Preduzeća kao i
- održavanja poslovnih sastanaka uključujući sve nivoe organizacije i dr.

7.4.2 Eksterno informisanje: Informisanje javnosti putem medija i informisanje medija

Informacija za javnost iz domena poslovanja Preduzeća, čije dostavljanje je regulisano društvenim zahtjevima ili kao vanredni zahtjev privrednih i društveno-političkih subjekata i institucija, mora biti odobrena od strane direktora Preduzeća.

Osnovna uloga informisanja javnosti je da se na adekvatan način pripremi i osigura objavljivanje određenih informacija o preduzeću, koje grade dobre odnose između preduzeća i javnosti, te stvaranja pozitivnog publiciteta, izgradnje dobrog imidža i otklanjanje negativnih priča i odnosa. Zadatak zaposlenika Odjela odnosa sa javnošću je stvaranje ugleda, kredibiliteta, povjerenja, obostranog razumijevanja, zasnovanog na istinitom i sveobuhvatnom obavlještavanju.

Informisanje javnosti se obavlja putem:

- Saopćenje za javnost (putem e-maila, audio izjava za radio stanice i TV izjava audio-on line)
- Servisne informacije (putem e-maila, audio i telefonska izjava)
- www.viksa.ba
- Facebook: Vodovod i kanalizacija Sarajevo
- Viksa info portal
- Konferencija za medije.

Izrada određene informacije za javnost sastoji se, od utvrđivanja svih relevantnih izvora, vezanih za predmet informacije, odabira saradnika i internog dogovora oko aktivnosti.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 11 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Direktori i rukovodioci preduzeća daju tražene podatke zaposlenicima Odjela za odnose s javnošću, kako bi se napravio kvalitetan i odgovarajući tekst za javnost.

Informaciju za javnost daje direktor preduzeća i/ ili izvršni direktori Pogona / Sektora, na zahtjev medija ili internog dogovora direktora preduzeća i Odjela.

7.4.3 Referentni dokumenti

- OP-05-03 "Poslovi protokola"
- OP-05-02 "Poslovi informisanja"
- OP-05-05 "Upravljanje i informisanje u incidentnim situacijama"

7.5 Dokumentovane informacije

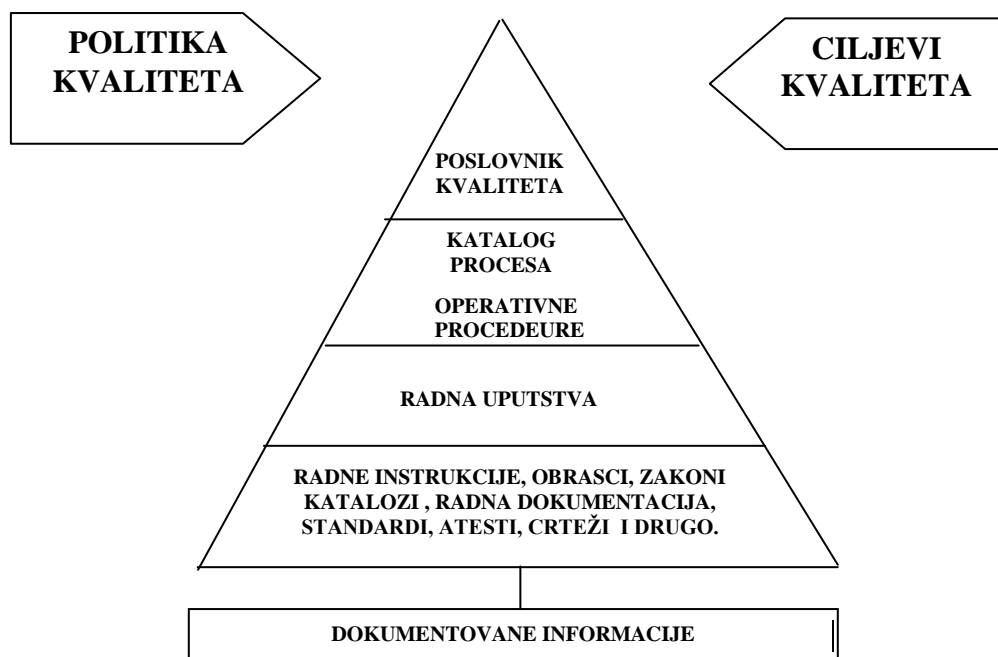
7.5.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo i održava sistem kvaliteta u skladu sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001, kao sredstvo za osiguranje usklađenosti proizvoda sa specificiranim zahtjevima.

Dokumentacija sistema kvaliteta proizašla je iz opredjeljenosti najvišeg rukovodstva Preduzeća izraženoj kroz dokumentirane izjave o politici kvaliteta i ciljevima kvaliteta .


7.5.2 Dokumenti sistema kvaliteta

Dokumenti sistema kvaliteta prema svojoj složenosti, podjeljeni su u pet nivoa, prikazanih u narednoj šemi:



Dokumenti sistema kvaliteta izrađeni su u skladu sa složenošću rada, vještinom i obučenošću osoblja koje obavlja aktivnosti.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 12 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Dokumente sistema kvaliteta čine:

1. **Poslovnik kvaliteta** - glavni dokument kojim se jasno određuje cilj sistema kvaliteta i isti upućuje na dokumentirane procedure sistema kvaliteta,
2. a) **Katalog procesa**- popis identificiranih procesa sa pripadajućim procesnim listama i dinamičkim prikazima modela tih procesa
b) **Operativne procedure** -opisuju procese koji se odvijaju u Preduzeću, kao i međusobne veze organizacionih jedinica Preduzeća,
3. **Radna uputstva** - opisuju odvijanje aktivnosti u dijelovima procesa,
4. **Prateća dokumentacija** (radne instrukcije, obrasci, zakoni, katalozi, radna dokumentacija, standardi, atesti, crteži i drugo) - dokumentacija koja čini osnovu za planiranje i izvođenje aktivnosti svake organizacione jedinice,
5. **Dokumentovane informacije** - dokaz usklađenosti sistema kvaliteta sa zahtjevima Standarda

7.5.2.1 Referentni dokumenti:

- OP-05-01 „Ovladavanje dokumentima i podacima“

7.5.3 Poslovnik o kvalitetu

Preduzeće je uspostavilo i održava Poslovnik kvaliteta koji uključuje:

- područje primjene kao i dopustiva izuzeća opisana u poglavlju P-3 i P-4 ovog poslovnika,
- upućivanje na dokumentirane procedure uspostavljene za sistem kvaliteta putem referentnih dokumenata i
- opis međusobnih djelovanja procesa datih šemom procesnog pristupa (vidi poglavlje P-4).


Šire o poslovniku dato u poglavlju P-3.

7.5.4 Kontrola dokumenata

7.5.4.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo i održava dokumentirane procedure za kontrolu svih dokumenata i podataka koji su u vezi sa zahtjevima standarda EN ISO 9001:2015, uključujući potrebne dokumente vanjskog porijekla.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 13 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

7.5.4.2 Odobravanje i izdavanje dokumenata i podataka

Dokumenti i podaci se prije izdavanja preispituju i odobravaju od strane ovlaštenih osoba.

U cilju sprječavanja upotrebe nevažećih i/ili zastarjelih izdanja dokumenata, uspostavljeni su i dostupni registri dokumenata za utvrđivanje trenutnog stanja revizije dokumenata.

Upravljanje eksternim dokumentima i formiranje registra takvih dokumenata obavlja se prema OP-05-04.

Upravljanje ostalim dokumentima i podacima obavlja se prema dokumentiranim procedurama.

Važeća izdanja odgovarajućih dokumenata dostupna su na svim lokacijama gdje se izvode radnje važne za efikasan rad sistema kvaliteta.

Dokumentacija je dostupna u elektronskoj formi putem lokalne Intranet na mjestima koji su pokriveni lokalnom Intranet mrežom.

Elektronska kopija dokumenata sistema kvaliteta na lokalnoj mreži je identična originalu koji se nalazi u Odjelu upravljanja kvalitetom. Obaveza korisnika je da se pridržavaju upozorenja datih na Intranetu. U slučaju da korisnik za potrebe službe napravi printanu kopiju važećeg dokumenta sistema kvaliteta, snosi ličnu odgovornost da istu uništi onog trenutka kada dođe do revizije ili povlačenja tog dokumenta.

Za mjesta koji nisu pokrivena lokalnom Intranet mrežom vrši se distribucija kontrolisanih kopija odobrenih dokumenata sistema kvaliteta na osnovu OP-05-01 "Ovladavanje dokumentima i podacima".

Nevažeći i/ili zastarjeli dokumenti odmah se povlače iz upotrebe.

Radna dokumentacija izvan sistema kvaliteta čuva se u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

7.5.4.3 Izmjene dokumenata i podataka


Izmjene dokumenata i podataka vrše, ocjenjuju i odobravaju, ako to nije drugačije određeno, iste ovlaštene osobe koje su te dokumente i podatke prvobitno preispitale i odobrile.

Izmjene dokumenata po osnovu zahtjeva Laboratorije za kalibraciju vodomjera u dijelu dokumentacije koja se zajednički koristi a koja ima za svrhu usklađivanje sa specifičnim zahtjevima ISO 17020 se preispituju na nivou menadžera kvaliteta.

7.5.4.4 Referentni dokumenti

- OP-05-01 "Ovladavanje dokumentima i podacima"
- OP-05-03 "Poslovi protokola"
- OP-05-04 "Ovladavanje eksternom dokumentacijom"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 14 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

7.5.5 Dokumentovane informacije

7.5.5.1 Opšte

Dokumentovane informacije izrađuju se radi dokazivanja postizanja zahtjevanog i očekivanog kvaliteta i efikasnosti djelovanja sistema kvaliteta.

Definisanjem identifikacije, pristupa, načina i vremena čuvanja, arhiviranja i uništavanja dokumentovanih informacija postizemo upravljanje dokumentovanim informacijama i njihovu raspoloživost za dokazivanje ispunjenih zahtjeva.

Uključene su i dokumentovane informacije koje se odnose na podispručioca, reklamacije i pritužbe kupaca, kao i eventualni specijalni zahtjevi za kvalitetom od strane korisnika usluga Preduzeća.

7.5.5.2 Oblici dokumentovanih informacija

Dokumentovane informacije mogu biti u obliku:

- dokumentovanih informacija na papiru (pisani) i
- u elektronskom obliku.

7.5.5.3 Identifikacija dokumentovanih informacija

Identifikaciju dokumentovanih informacija vrši nosilac izrade dokumenta sistema kvaliteta prilikom uspostave, odnosno revizije, dokumenata i to specificiranjem dokumentovanih informacija u tački 6 svake procedure i radne upute, na osnovu zahtjeva referentnog standarda EN ISO 9001:2015 i zahtjeva sistema za efikasnim upravljanjem.

Identifikacija i evidentiranje dokumentovanih informacija, kao i odlaganje, zaštitu, vrijeme čuvanja i stavljanje na raspolaganje dokumentovanih informacija, definisano je procedurom OP-16-01.

7.5.5.4 Odlaganje i zaštita dokumentovanih informacija


Dokumentovane informacije odlažu se u organizacionim jedinicama Preduzeća gdje i nastaju, u originalnom primjerku, a po odredbama procedura sistema kvaliteta, čiji su sastavni dio.

Izuzetak čine dokumentovane informacije koje menadžer kvaliteta čuva u arhivi dokumenata sistema kvaliteta, radi efikasnijeg upravljanja dokumentacijom kvaliteta i bržeg pristupa informacijama.

Dokumentovane informacije čuvaju se na mjestima zaštićenim od spoljnih uticaja, vlage, oštećenja i gubitka.

Ako je ugovorom precizirano, dokumentovane informacije moraju biti na raspolaganju za vrednovanje od kupca ili njegovog predstavnika tokom ugovornog perioda.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 15 od 15
Poglavlje P-7	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

7.5.5.5 Vrijeme čuvanja dokumentovanih informacija

Akti i predmeti koji su riješeni čuvaju se u organizacionim jedinicama 1 (jednu) godinu a po potrebi i duže u zavisnosti od potreba.

Dokumentovane informacije se čuvaju za period propisan u „Listi kategorija registratorskog materijala”.

Odgovorni za čuvanje dokumentovanih informacija, u propisanom vremenu, su rukovodioci organizacionih cjelina, odnosno menadžer kvaliteta za dokumentovane informacije upravljanja sistemom kvaliteta (dokumentovane informacije koje se čuvaju u arhivi dokumentacije sistema kvaliteta).


7.5.5.6 Arhiviranje i uništavanje dokumentovanih informacija

Nakon isteka propisanog roka za čuvanje dokumentovanih informacija u organizacionim jedinicama gdje su i nastali, odgovorna lica za čuvanje dokumentovanih informacija, vrše zapisničku predaju u arhivu Preduzeća u Službu za opšte poslove, unutrašnju zaštitu i zaštitu na radu, na dalje postupanje, u skladu sa važećom zakonskom regulativom i operativnom procedurom OP-05-06 „Rad arhive preduzeća“.

7.5.5.7 Referentni dokumenti


- PL-05-03 “Kancelarijsko i arhivsko poslovanje”
- OP-16-01 “Zapisi o kvalitetu”
- OP-05-06 „Rad arhive preduzeća“
- „Lista kategorija registratorskog materijala”

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
			strana 1 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI		Izdanje 20

OPERATIVNI PROCESI

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
			strana 2 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI		Izdanje 20

8. Operativni procesi

8.1 Operativno planiranje i kontrola

Preduzeće planira, implementira i upravlja procesima potrebnim da se ispune zahtjevi za realizaciju proizvoda i usluga. Ovo se postiže:

- Utvrđivanjem zahtjeva za proizvode i usluge,
- Uspostavljanjem kriterija za procese i prihvatanje proizvoda i usluga,
- Utvrđivanjem neophodnih resursa,
- Utvrđivanjem kontrole nad procesima u skladu sa zahtjevima,
- Definisanjem, održavanjem i čuvanjem dokumentovanih informacija u obimu koji je neophodan za:
 - a) Sticanje povjerenja da se procesi odvijaju prema planu,
 - b) Dokazivanja usklađenosti sa uspostavljenim zahtjevima.

U slučaju da dođe do izmjena u odvijanju procesa vlasnici procesa poduzimaju aktivnosti za preispitivanje izmjena i po potrebi poduzimanje akcija za ublažavanje bilo kakvih negativnih efekata.

8.1.1 Referentni dokumenti

-OP-01-02 "Izrada godišnjeg plana poslovanja i praćenje njegovog izvršenja"

8.2 Utvrđivanje zahtjeva za proizvode i usluge

8.2.1 Komunikacija sa kupcem

8.2.1.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo dokumentirane procedure za pružanje usluga korisnicima tokom i nakon isporuke proizvoda.

8.2.1.2 Servisiranje

Servisiranje korisnika obavlja se kroz pružanje sljedećih usluga:

- rješavanje reklamacija potrošača po osnovu ispostavljenih računa za utrošenu vodu i odvod otpadnih voda,
- rješavanje reklamacija po pitanju ispravnosti vodomjera,
- obavještanje javnosti o aktivnostima Preduzeća bitnih za korisnike proizvoda,
- otklanjanje kvarova, po reklamaciji, na vodovodnoj mreži,
- otklanjanje kvarova, po reklamaciji, na kanalizacionoj mreži i
- obrade upita, ugovora ili narudžbe uključujući i dopune.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 3 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Rješavanje reklamacija obavlja se u skladu sa dokumentiranim procedurama.

Sa ciljem poboljšanja komunikacije sa korisnicima, bržeg i jednostavnijeg rješavanja svih zahtjeva korisnika kao i povećanja zadovoljstva korisnika, osnovan je moderan i funkcionalan "Centar za potrošače". Centar pruža korisnicima usluge iz oblasti:

- tehničkih pitanja (izdavanje potrebnih saglasnosti, predmjera i predračuna, obrada i prijem zahtjeva za izvođenje priključaka na vodovodnu i kanalizacionu mrežu itd.),
- ekonomskih pitanja (rješavanje svih zahtjeva korisnika vezanih za račune za utrošenu vodu i odvođenje otpadnih voda, stanja vodomjera, zamjene u baždarnom roku itd.)
- protokola (prijem zahtjeva, žalbi, molbi, prigovora itd.)
- blagajne kao i
- opšte informacije vezane za djelatnost preduzeća.

Na inicijativu Vlade Kantona Sarajevo, a u saradnji sa komunalnim preduzećima u Kantonu, formiran je zajednički „Centar za komunalne usluge“ Kantonalnih javnih komunalnih preduzeća: Sarajevogas, Vodovod i kanalizacija, Toplane i Rad.

Centar za komunalne usluge pruža mogućnost građanima Kantona Sarajevo da na jednom mjestu izvrše podnošenje zahtjeva, preuzimanje rješenja i uplatu po ispostavljenim fakturama za usluge komunalnih preduzeća.

Informacije za korisnike proizvoda plasiraju se putem javnih glasila ili neposrednim obavještanjem korisnika.

Preduzeće ima razvijenu lokalnu intranet mrežu preko koje informiše svoje zaposlenike.

Korisnici usluga imaju mogućnost da svoje primjedbe i sugestije daju i na web stranici www.viksa.ba putem internet mreže.

8.2.1.3. Referenti dokumenti

- PL-07-04 "Izmjena, opravka i baždarenje vodomjera"
- PL-07-10 "Naplata potraživanja za vodu i odvođenje otpadnih voda"
- OP-05-02 "Poslovi informisanja"
- OP-09-11 „Rad zajedničkog Centra za komunalne usluge Kantonalnih javnih komunalnih preduzeća Kantona Sarajevo“

8.2.2 Utvrđivanje zahtjeva koji se odnose na proizvode i usluge


Preduzeće određuje zahtjeve kupca prije prihvatanja narudžbe ili potpisivanja ugovora.

Zahtjevi uključuju one koje su:

- specificirali kupci, uključujući zahtjeve za isporuku i zahtjeve i aktivnosti nakon isporuke,
- nisu zatražili kupci ali su neophodni za određenu upotrebu ili namjeravane upotrebe,
- proistekli iz zakona i propisa koji se odnose na proizvod kao i
- dodatne zahtjeve koje je odredilo Preduzeće.

Zahtjevi kupaca definisani su sa dokumentima sistema kvaliteta koji regulišu ovu oblast.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
			strana 4 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI		Izdanje 20

8.2.3 Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod i usluge

8.2.3.1 Postupak preispitivanja u slučaju izdavanja saglasnosti i ovjere projekta za izvođenje priključka na vodovodnu i kanalizacionu mrežu

Na zahtjev kupca Preduzeće izdaje saglasnost za priključenje na vodovodnu i kanalizacionu mrežu i vrši ovjeru projekta za izvođenje priključka na vodovodnu i kanalizacionu mrežu.

Ovim aktivnostima prethodi provjera koja mora osigurati da su:

- određeni zahtjevi i
- da je Preduzeće sposobno da zadovolji te zahtjeve

Nakon ovih aktivnosti predstoji postupak potpisivanja ugovora sa kupcem.

8.2.3.2 Preispitivanje ugovora

8.2.3.2.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo, dokumentovalo i održava proceduru za preispitivanje zahtjeva za ponudu, ponude, ugovora ili narudžbe, kako bi se, prije prihvaćanja ili dostave istih kupcu, utvrdilo:

- da su zahtjevi kupca adekvatno definisani i dokumentovani,
- da su razjašnjeni svi eventualno sporni zahtjevi, i
- da je Preduzeće sposobno ispuniti sve zahtjeve kupca.

8.2.3.2.2 Postupak preispitivanja

Prije nego se ispostavi ponuda, prihvati narudžba ili pristupi potpisivanju ugovora, provodi se postupak preispitivanja saglasno proceduri za preispitivanje ugovora.

U postupku preispitivanja učestvuju rukovodni zaposlenici Pogona/Sektora.

Napomena: Postupak preispitivanja ugovora ne vrši se kod tipskih poslova (poslovi koji se stalno ponavljaju) a što je utvrđeno posebnom odlukom direktora Preduzeća.


Ukoliko se u bilo kojoj fazi realizacije posla, dogovorenog ugovorom ili narudžbom, kupac pojavi sa novim zahtjevom, Preduzeće prije prihvatanja takvih zahtjeva vrši preispitivanje dodatka ugovoru.

Ova aktivnost se provodi po istoj proceduri kao i preispitivanje osnovnog ugovora.

8.2.3.2.3 Referentni dokumenti

- OP-03-01 "Preispitivanje ugovora"
- OP-07-02 "Pregled, ovjera i izdavanje saglasnosti na glavni projekat vodovodne i kanalizacione mreže"
- OP-09-10 "Izdavanje saglasnosti"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 5 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

8.2.4 Izmjene zahtjeva za proizvod i usluge

Ako se zahtjevi za proizvod i usluge izmjene, relevantne dokumentovane informacije se mjenjaju i dopunjuju uz izvještavanje zainteresiranih strana o izmjenjenim zahtjevima.

8.3 Dizajn i razvoj proizvoda i usluga

8.3.1 Opšte

Preduzeće je u okviru osnovne djelatnosti koju obavlja, a za potrebe realizacije zacrtanih planova poslovanja kao i poboljšanja u poslovanju obezbjedilo odgovarajuće resurse za:

- projektovanje i realizaciju projekata za vlastite potrebe na nivou Kantona Sarajevo i
- realizaciju projekata za poboljšanje poslovanja u daljnjem tekstu "Razvoj poslovanja".

Pod "Razvojem poslovanja" se podrazumjeva uvođenje novih metoda kao i tehnologija koje će unaprijediti dosadašnje poslovanje.

Realizacija ovih aktivnosti izvodi se po procesima PL-07-08 „Projektovanje i nadzor nad izvođenjem investicionih objekata“ i PL-07-09 "Razvoj poslovanja".

8.3.2 Planiranje dizajna i razvoja

Preduzeće planira i kontroliše faze dizajna i razvoja. U toku planiranja se određuju:


- faze dizajna i razvoja,
- potrebna preispitivanja, verifikacije i validacije dizajna,
- metode za zahtjeve i ovjere prikladne svakoj fazi dizajna i razvoja,
- potrebu za internim i eksternim resursima za razvoj,
- potrebu da se uključe kupci i korisnici u procesu razvoja i projektovanja,
- identifikaciju tehničkih međudjelovanja različitih grupa koje učestvuju u dizajnu,
- odgovornosti i ovlaštenja za dizajn i razvoj i
- ažuriranje plana dizajna kako projekat napreduje.

8.3.3 Ulazi dizajna i razvoja

Ulazi u vezi sa potrebama dizajna i razvoja se određuju i dokumentuju u skladu sa procedurama dizajna i razvoja. Svi ulazi se pregledaju da li su adekvatni i kompetentni kako bi se riješili svi nejasni ulazi. Ulazi sadrže:

- funkcionalne i radne zahtjeve,
- primjenjive zahtjeve iz zakona i standarda,
- gdje je primjenjivo, informaciju dobivenu iz prethodnih sličnih dizajna,
- potencijalne posljedice neispravnosti s obzirom na prirodu proizvoda ili usluga i

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 6 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

- ostale suštinske zahtjeve za dizajn i razvoj.

8.3.4 Kontrola dizajna i razvoja

8.3.4.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo mehanizme kontrole dizajna i razvoja. U fazi izrade projekta tu kontrolu obavlja reviziona komisija a u fazi realizacije imenovani zaposlenici za obavljanje nadzora. Ove aktivnosti se obavljaju prema dokumentovanim procedurama sistema kvaliteta.

8.3.4.2 Preispitivanje dizajna i razvoja

Plan dizajna definiše odgovarajuće faze projekta za izvođenje preispitivanja dizajna i razvoja.

Preispitivanja se rade u skladu sa procedurama sistema kvaliteta koje regulišu ovu oblast, a rezultati preispitivanja se dokumentuju i održavaju kao dokumentovane informacije.

Preispitivanja dizajna se obavljaju radi:

- procjene sposobnosti rezultata dizajna i razvoja da zadovolje zahtjeve, i
- identifikacije problema i predlaganja potrebnih mjera u tu svrhu

U preispitivanjima učestvuju predstavnici funkcija zainteresiranih za faze dizajna i razvoja koje se preispituju.

8.3.4.3 Verifikacija dizajna i razvoja

Verifikacija dizajna i razvoja se planira i radi kako bi se osiguralo da su izlazi dizajna i razvoja zadovoljili potrebe ulaza za dizajn i razvoj. Dokumentovane informacije o rezultatima verifikacije i svih potrebnih mjera čuvaju se u skladu sa dokumentiranim procedurama koje regulišu ovu oblast.

8.3.4.4 Validacija dizajna i razvoja

Validacija dizajna i razvoja se radi prema planu dizajna, kako bi se osiguralo da su rezultati izlaza sposobni da zadovolje određenu ili poznatu namjeravanu upotrebu ili primjenu. Validacija se završava prije primjene proizvoda kad god je to moguće. Dokumentovane informacije validacije se čuvaju u skladu sa dokumentiranim procedurama koje regulišu ovu oblast.


8.3.5 Izlazi dizajna i razvoja

Izlazi iz dizajna i razvoja su dokumentovani u skladu sa procedurama koje regulišu ovu oblast. Oni su u formi koja omogućava verifikaciju u odnosu na ulaze dizajna i razvoja i odobravaju se prije puštanja.

Izlazi iz dizajna i razvoja su takvi da:

- zadovoljavaju potrebe ulaza,
- pružaju potrebnu informaciju za nabavku, proizvodnju i pružanje usluga,
- sadrže ili daju referencu kriterija prihvatanja proizvoda i
- definišu karakteristike proizvoda koje su suštinske za njegovu sigurnu i pravilnu upotrebu.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 7 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

8.3.6 Izmjene dizajna i razvoja

Procedure dizajna i razvoja definišu procese identifikacije, zapisivanja, verifikacije i validacije izmjene dizajna. Kontrola promjena dizajna i razvoja uključuje procjenu efekata promjena na dizajnu i razvoju.

Dokumentovane informacije o izmjenama se čuvaju kako bi se pokazali rezultati pregleda i neophodne mjere identifikovane pregledom.

8.3.7 Razvoj poslovanja za manje složene projekte

Postupak planiranja, praćenja, preispitivanja, verifikacije i validacije razvoja poslovanja za manje složene projekte se može obavljati putem sjednica Odbora za kvalitet ili Uprave preduzeća kao tematske tačke dnevnog reda.

8.3.8 Referentni dokumenti

- PL-07-08 "Projektovanje i nadzor nad izvođenjem investicionih objekata
- PL-07-09 "Razvoj poslovanja"

8.4 Kontrola eksterno nabavljenih proizvoda i usluga

8.4.1 Proces nabavke

Da bi se osiguralo da nabavljeni materijal, oprema i usluge odgovaraju specificiranim zahtjevima planiraju se i kontroliraju sve aktivnosti nabavke.

Mjere osiguranja kvaliteta u području nabavke obuhvataju:

- odabir dobavljača prema njegovim sposobnostima snabdjevanja kvalitetnom robom i u traženim rokovima a u skladu sa zakonom o javnim nabavkama,
- jasnu i nedvosmisleni specifikaciju potrebnih zahtjeva za nabavku, i
- nadzor i verifikaciju udovoljenja traženim zahtjevima.

Komercijalna služba održava komercijalne kontakte sa dobavljačima i obavlja realizaciju nabavke u skladu sa dokumentiranim procedurama za nabavku, ispostavljanjem narudžbe ili realizacijom odredaba ugovora .

Dokumentacija za nabavku sadrži jasno definisane zahtjeve prema dobavljaču, a u skladu je sa zahtjevima pokretača nabavke i odgovarajućom zakonskom regulativom.


U cilju ispunjenja traženih mjera Preduzeće je dokumentovalo i uspostavilo odgovarajuće procedure za nabavku.

8.4.1.1 Vrednovanje dobavljača

Vrednovanje dobavljača vrši se na bazi njihovih mogućnosti za ispunjenje postavljenih zahtjeva, uključujući i sistem kvaliteta, te specifičnih zahtjeva, koji se odnose na osiguranje kvaliteta.

Vrednovanje dobavljača vrši Komercijalna služba, na osnovu sljedećih kriterija:

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 8 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

- kvalitet prethodnih isporuka,
- pridržavanje dogovorenih rokova isporuke,
- stepena razvijenosti sistema kvaliteta,
- prihvatljivost cijena, u odnosu na ostale dobavljače istog asortimana roba/usluga,
- traženi uslovi plaćanja, i
- vrijednosti izvršenih isporuka posmatranih u određenom vremenskom periodu.

Prema stepenu zadovoljavanja navedenih kriterija, dobavljači se razvrstavaju u tri grupe: A, B i C.

Klasa A ili B određuje podobne dobavljače. U klasu C spadaju nepodobni dobavljači.

Liste podobnih dobavljača ažuriraju se u Komercijalnoj službi.

8.4.2 Informacije za vanjske dobavljače

8.4.2.1 Pokretanje zahtjeva za nabavku

Zahtjeve za nabavku u formi standardiziranog obrasca-Interna narudžba, uspostavljaju ovlašteni pokretači nabavke iz organizacionih jedinica Preduzeća.

Zahtjevi za nabavku pored opštih elemenata (elementi koji određuju pripadnost organizacionoj jedinici Preduzeća, podaci o pokretaču nabavke i dr.), sadrže i specifične podatke za nabavku kao što su; vrstu robe/usluge, količinu, jedinicu mjere, zahtjeve za kvalitet, poziciju iz Plana poslovanja Preduzeća, kao i traženi rok i dinamiku isporuke.

Kada je to prikladno zahtjevi za nabavku uključuju i:

- zahtjeve za odobrenje proizvoda, procesa i opreme,
- zahtjeve za kvalifikaciju osoblja, i
- zahtjeve sistema upravljanja kvalitetom.

Zahtjevi za nabavku, prije realizacije istih, podliježu provjerama izvršnih direktora Pogona /Sektora sa ciljem provjere opravdanosti zahtjeva i mogućnosti realizacije.

Provjerene i usaglašene zahtjeve konačno odobrava direktor Preduzeća.

8.4.2.2 Verifikacija nabavljenog proizvoda

8.4.2.2.1 Ulazna kontrola materijala u skladišta


U cilju verifikacije, da su specificirani zahtjevi za nabavku materijala zadovoljeni, vrši se ulazna kontrola materijala koji mogu uticati na kvalitet proizvoda.

Ulaznu kontrolu, za strateške materijale Preduzeća, vrši komisija za prijem, a za ostale materijale skladištari, o čemu se vode dokumentovane informacije.

Izuzetno, kada to proces zahtijeva, uz odobrenje direktora, u proces se može pustiti i materijal koji nije prošao fazu prijema.

U tom slučaju obaveza je: da se izvrši naknadni prijem robe, da se posebno prati takva vrsta robe u procesu označavanjem, te da se u slučaju negativnog nalaza prijema ista može blagovremeno povući iz procesa.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 9 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

8.4.2.2.2 Verifikacija nabavljenog proizvoda na lokaciji dobavljača

Kad je to pogodno ili ugovorom specificirano, predstavnik Preduzeća verificira ugovoreni proizvod na lokaciji dobavljača.

Na isti način, kada je to navedeno u ugovoru, takvu kontrolu i odobravanje može izvršiti i kupac ili njegov predstavnik.

Verifikacija od strane Preduzeća ili kupca ne oslobađa dobavljača odgovornosti za prihvaćeni proizvod.

8.4.2.2.3 Referenti dokumenti

- PL-07-11 "Nabava"

8.5 Proizvodnja i pružanje usluge

8.5.1 Kontrola proizvodnje i pružanja usluge

Preduzeće planira i obavlja procese za proizvodnju i distribuciju pitke vode, odvođenje otpadnih voda, investicijske i uslužne radove u kontrolisanim uslovima.

Kontrolisani uslovi podrazumjevaju:

- uspostavljene dokumentirane procedure za upravljanje procesom, a gdje bi nepostojanje istih, moglo negativno uticati na kvalitet proizvoda,
- dostupnost informacija koje opisuju karakteristike proizvoda kao i rezultata koje treba postići,
- upotrebu odgovarajuće opreme i pogodne radne uslove,
- imenovanje kompetentnih osoba, sa odgovarajućim kvalifikacijama te poduzimanje akcija za sprječavanje ljudskih grešaka,
- rad prema utvrđenim propisima i dokumentiranim procedurama,
- raspoloživost i korištenje sredstava za mjerenje i monitoring,
- praćenje i kontrolu odgovarajućih parametara procesa i karakteristika proizvoda,
- implementaciju puštanja, isporuke i mjera nakon isporuke kao i
- odgovarajuće održavanje opreme u cilju osiguranja kontinuirane sposobnosti procesa.

8.5.1.1 Planiranje procesa

U cilju kontrole realizacije i zadovoljenja preuzetih obaveza vrši se planiranje proizvodnje, pružanja usluga, planiranje resursa (materijalnih i stručnih), vremena i potrebnih finansijskih sredstava, kao i izvještavanje o postignutim rezultatima, te provođenje korektivnih i preventivnih mjera, po potrebi.

8.5.1.2 Izvođenje procesa

Izvođenje procesa se vrši u skladu sa dokumentiranim procedurama sistema kvaliteta.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 10 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Upravljanje procesom proizvodnje i distribucije vode obavlja se manipulacijama na tehnološkim objektima vodovoda i izvršavanjem uputa dobivenim iz Dispečerskog centra, sa ciljem obezbjeđenja kontinuiranog snadbjevanja svih korisnika kvalitetnom vodom.

Odvođenje otpadnih voda vrši se razvijenom kišnom i fekalnom kanalizacionom mrežom.

Tretman otpadnih voda se obavlja u skladu sa tehnološkim mogućnostima postrojenja za tretman otpadnih voda.

Kontinuiranost procesa se osigurava svakodnevnim održavanjem vodovodnog i kanalizacionog sistema.

Po zahtjevu korisnika izvode se procesi priključenja na vodovodnu i kanalizacionu mrežu, a sve u skladu sa dokumentiranim postupcima.

Procese izvodi kvalifikovano osoblje. Kriteriji za stručnost u izvođenju poslova definisani su aktima Preduzeća.

Praćenje i kontrola parametara procesa kao i kontrola karakteristika proizvoda vrši se u skladu sa dokumentiranim procedurama izvođenja procesa i kontrolisanja.

8.5.1.3 Referentni dokumenti

- PL-07-01 "Proizvodnja i distribucije vode"
- PL-07-02 "Izgradnja vodovodne mreže"
- PL-07-03 "Izvođenje priključaka na vodovodnu mrežu"
- PL-07-04 "Izmjena, opravka i baždarenje vodomjera"
- PL-07-05 "Održavanje kućnih kanalizacionih priključaka"
- PL-07-06 "Izvođenje priključaka na kanalizacionu mrežu"
- PL-07-07 "Izgradnja kanalizacione mreže"
- PL-07-12 "Ugradnja impulsnih vodomjera"

8.5.2 Identifikacija i sljedivost

8.5.2.1 Opšte


Preduzeće je uspostavilo proceduru za identifikaciju i sljedivost proizvoda tokom svih faza proizvodnje i isporuke do korisnika. Status proizvoda se identifikira na osnovu rezultata kontrole i mjerenja.

8.5.2.2 Identifikacija proizvoda

Vršimo sljedeće vrste identifikacija:

- identifikaciju uzoraka vode za piće uzetih na kontrolnim tačkama,
- identifikaciju distributivnih vodova, objekata, vodovodne i kanalizacione mreže,
- identifikaciju armatura, potrošačkih mjesta, zona snadbjevanja i očitavih hodova na vodovodnoj mreži,
- identifikaciju ulaznih materijala u skladištima,
- identifikaciju mjerne opreme i
- identifikaciju korisnika usluga.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 11 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Identifikacija se vrši odgovarajućim identifikacionim kartonima, tablicama, naljepnicama, registrima, geodetskim kartama i podlogama koje se formiraju u okviru geodetsko informacionog sistema-“GIS” Preduzeća, ili na druge pogodne načine.

8.5.2.3 Sljedivost proizvoda

Sljedivost proizvoda omogućava praćenje odvijanja procesa i po ukazanoj potrebi njegovu rekonstrukciju.

U Preduzeću se prati:

- sljedivost kvaliteta vode za piće, shodno izvještajima o kvalitetu vode uzete na kontrolnim mjestima,
- sljedivost časovnih karakteristika procesa proizvodnje i distribucije vode (količina, protok, pritisak, stanje hlora i ostalo), shodno izvještajima sa objekata i zbirnih izvještaja distributivnog centra,
- sljedivost upotrebljene mjerne opreme i
- sljedivost dokumenata sistema kvaliteta.

8.5.2.4 Status kontrolisanja i ispitivanja

Status kontrolisanja i ispitivanja određuje se za proizvode, dobavljene materijale i opremu, od nabave do završetka procesa, u svim fazama izvođenja procesa, na način koji je određen u dokumentiranim procedurama i radnim uputstvima, po kojima se izvode kontrole tih procesa.

Određivanje statusa kontrole izvodi se na osnovu rezultata kontrolisanja.

Status kontrolisanja i ispitivanja određuje se na jedan od sljedećih načina:

- označavanjem odgovarajućim etiketama, tablicama, pečatima, identifikacionim kartonima, plombiranjem i sl.,
- uspostavljanjem dokumentovanih informacija o rezultatima kontrolisanja i ispitivanja,
- odvajanjem proizvoda, u za to određene označene prostore.

Sistem kvaliteta Preduzeća omogućava da se iz postojeće dokumentacije (dokumentirane procedure, radna uputstva i dokumentovane informacije) može u svakom trenutku utvrditi status kontrolisanja, kao i to ko je, kada i na koji način to utvrdio.

8.5.2.5 Referentni dokumenti


- OP-08-01 “Identifikacija i sljedivost proizvoda”

8.5.3 Imovina kupca ili vanjskih dobavljača

8.5.3.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo i dokumentovalo proceduru za kontrolu verifikacije, skladištenja i održavanja proizvoda dobavljenih od kupca (imovine kupca) ili vanjskog dobavljača, uključenih u isporuku ili s tim povezane aktivnosti.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 12 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

Pod imovinom kupca ili vanjskog dobavljača podrazumjeva se:

- projektna dokumentacija, koja služi za izdavanja potrebnih saglasnosti ili izvođenja radova od strane Preduzeća, a za potrebe kupca,
- proizvod za ugradnju, koga kupac ili vanjski dobavljač dostavlja Preduzeću, a isti će se ugraditi za potrebe kupca,
- lični podaci.

8.5.3.2 Kontrola proizvoda dobavljenih od kupca ili vanjskog dobavljača

Na zahtjev kupca ili vanjskog dobavljača a uz uredno priložene dokaze o kvalitetu proizvoda (projektna dokumentacija ovjerena od ovlaštenih institucija, atesti materijala i proizvoda i sl.), Preduzeće prihvata ovakve proizvode.

Prihvaćeni proizvod ne oslobađa kupca ili vanjskog dobavljača, da u slučaju naknadno uočenih grešaka na ustupljenom proizvodu, nabavi novi proizvod. Sa prihvaćenim proizvodima se postupa u skladu sa dokumentiranim procedurama.

U slučaju da je takav proizvod neprikladan za ugradnju, izgubljen ili oštećen, o tome se obavještava kupac. U slučaju gubljenja ili oštećenja ovog proizvoda, Preduzeće je obavezno nadoknaditi pričinjenu štetu kupcu ili vanjskom dobavljaču.

8.5.3.3 Lični podaci kupca ili vanjskih dobavljača

Lični podaci kupca ili vanjskog dobavljača su informacije koje se odnose na korisnike naših usluga ili vanjskih dobavljača na osnovu kojih je utvrđen ili se može utvrditi identitet naših kupaca ili vanjskih dobavljača.

Kako je zaštita ličnih podataka ustavna kategorija, Preduzeće ove podatke prikuplja, obrađuje i koristi samo uz uvjete propisane zakonom.

Svrha zaštite ličnih podataka je zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda pri obradi ličnih podataka. Zaštita ličnih podataka je osigurana svakom korisniku naših usluga bez obzira na državljanstvo, rasno i etničko porijeklo, vjersku opredjeljenost, politička ili druga uvjerenja ili bilo koje druge osobine.

Zbirka ličnih podataka korisnika naših usluga koji se obrađuju i čuvaju u skladu sa zakonom dostavljena je Agenciji za zaštitu ličnih podataka.

8.5.3.4 Referentni dokumenti

- “Zakon o zaštiti ličnih podataka”
- OP-07-01 “Kontrola proizvoda dobivenih od kupca”
- OP-07-02 “Pregled, ovjera i izdavanje saglasnosti na glavni projekat vodovodne i kanalizacione mreže”
- OP-10-03 “Izmjena, opravka i baždarenje vodomjera”

8.5.4 Čuvanje proizvoda

8.5.4.1 Opšte

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 13 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

U cilju sprečavanja oštećenja ili pogoršavanja karakteristika materijala i osiguranja odgovarajućeg skladištenja, rukovanja, pakovanja, čuvanja i dostave materijala, uspostavljena je i održava se dokumentirana procedura OP-15-01.

8.5.4.2 Rukovanje materijalom

Rukovanje materijalom obavlja se ručnim putem ili odgovarajućim transportnim sredstvima, na način kojim se sprječava oštećenje ili pogoršanje karakteristika materijala.

8.5.4.3 Skladištenje materijala

Skladištenje materijala obavlja se u određenim, otvorenim, poluotvorenim i zatvorenim skladišnim prostorima, na mjesta na kojima neće doći do oštećenja niti promjene karakteristika proizvoda.

Skladišni prostori su uređeni tako:

- da su svi skladišni prostori uredno obilježeni,
- da je omogućen nesmetan pristup uskladištenoj robi,
- da je uskladištena roba obilježena odgovarajućim identifikacionim karticama,
- da je omogućeno brzo iznalaženje uskladištene robe,
- da su obezbjeđeni i propisno obilježeni prostori za skladištenje neusklađenih materijala, materijala predviđenih za reklamaciju i otpad.

Uskladišteni materijali se provjeravaju u prikladnim vremenskim razmacima, kako bi se otkrila moguća oštećenja. Prijem i izdavanje materijala iz skladišta obavljaju skladištari, prema proceduri OP-15-01.

8.5.4.4 Pakovanje i zaštita materijala

Materijali se zaprimaju u skladišta, uglavnom, u originalnom pakovanju od dobavljača. Iznimno zaposlenici u skladištu vrše pakovanje materijala po posebnim zahtjevima. Materijal u skladištu je zaštićen na način koji sprječava umanjeње kvaliteta materijala.

8.5.4.5 Dostava materijala


Dostavu materijala do odredišta vrše zaposlenici iz organizacionih jedinica Preduzeća koji su preuzeli materijale iz skladišta.

Materijal se transportuje do odredišta transportnim sredstvima, na način koji obezbjeđuje da je materijal propisno zaštićen i prikladno obilježen.

8.5.4.6 Referenti dokumenti

- OP-15-01 "Skladištenje, izdavanje i povrat materijala"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 14 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

8.5.5 Aktivnosti nakon isporuke

Preduzeće je uspostavilo dokumentirane procedure za pružanje usluga korisnicima tokom i nakon isporuke proizvoda. Ove aktivnosti su opisane u ovom poglavlju poslovnika pod tačkom 8.2.1.2.

8.5.6 Kontrola izmjena

Preduzeće preispituje i kontroliše izmjene proizvodnje i pružanja usluga u obimu koji je neophodan da se osigura nastavak usklađenosti sa zahtjevima.

8.6 Puštanje proizvoda i usluga

8.6.1 Opšte

U cilju verifikacije da su specificirani zahtjevi za proizvod zadovoljeni, Preduzeće je uspostavilo i održava dokumentirane procedure za kontrolisanje i ispitivanje.

Dokazi o usklađenosti sa prihvaćenim kriterijima se čuvaju i ukazuju na osobe koje su odobrile puštanje proizvoda.

Puštanje proizvoda i usluge ne smije se nastaviti dok se planirano ne završi na zadovoljavajući način, osim u situaciji kada to odobri nadležni organ ili kupac.

8.6.2 Kontrolisanje i ispitivanje

8.6.2.1 Kontrolisanje i ispitivanje u proizvodnji i distribuciji vode

Uspostavljeni su postupci kontrolisanja i ispitivanja vode od zahvatanja sa izvorišta, tokom procesa obrade vode u filterskim postrojenjima i rezervoarima, do kontrole vode u distributivnoj mreži i po zahtjevu korisnika.

Sanitarno tehnička i higijenska kontrola vodovodnog sistema radi se na definisanim kontrolnim tačkama.

Laboratorijska kontrola kvaliteta vode za piće radi se u za to posebno opremljenim laboratorijima u skladu sa procesom PL-08-04 "Kontrola kvaliteta vode za piće".


Mjesečni izvještaji o provedenim sanitarno-tehničkim i higijenskim kontrolama vode za piće dostavljaju se Sanitarnoj inspekciji Ministarstva zdravlja Kantona Sarajevo.

Parametri bitni za proces proizvodnje i distribuciju vode (količine, pritisci, nivoi u rezervoarima i dr.) kontrolišu se na tehnološkim objektima vodovoda kontinuirano.

U slučaju pojave neusklađenosti proizvoda, postupa se u skladu sa rješenjima datim u procedurama sistema kvaliteta.

Pregled i ispitivanje kvaliteta vode vrši se i na zahtjev korisnika, kojem se dostavljaju izvještaji o provedenom ispitivanju.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 15 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

8.6.2.2 Kontrolisanje vodomjera

U skladu sa važećim zakonskim propisima vrši se planska, a na zahtjev korisnika i vanredna kontrola vodomjera.

Završno kontrolisanje vodomjera vrši ovlaštena državna institucija.

8.6.2.3 Referentni dokumenti

- PL-07-01 "Proizvodnja i distribucija vode"
- PL-05-02 "Upravljanje procesom smanjenja gubitaka vode"
- PL-08-01 "Kontrola kvaliteta vode za piće"
- PL-07-04 "Izmjena, opravka i baždarenje vodomjera"

8.7 Kontrola neusklađenog proizvoda/usluga

8.7.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo, dokumentovalo i održava proceduru za kontrolu neusklađenih proizvoda, kako bi se spriječila nenamjerna upotreba ili ugradnja proizvoda/usluge koja nije u skladu sa specificiranim zahtjevima.

8.7.2 Preispitivanje i postupanje sa neusklađenim proizvodima

Svaki zaposlenik obavezan je, ukoliko primjeti bilo kakvu neusklađenost proizvoda/usluge, to odmah prijaviti nadležnom rukovodiocu organizacione jedinice (OJ), u čijem odjelu je primjećena neusklađenost.

Ukoliko je to fizički moguće, dužnost zaposlenika je da takve proizvode odmah izdvoji iz procesa proizvodnje, te da preduzme radnje samostalno ili sa drugim zaposlenicima, koje će spriječiti dalje nastajanje neusklađenosti.

Rukovodilac OJ preduzima mjere i radnje u cilju trenutnog otklanjanja nastale neusklađenosti.

Ukoliko se neusklađenost ne može odmah otkloniti, ovakvi proizvodi se, ukoliko je to moguće, obilježavaju odgovarajućim identifikacionim karticama, odlažu u za to predviđene prostore ili na neki drugi podesan način obilježavaju.

Dalja prerada i ugradnja ovih proizvoda nije dozvoljena, sve dok se ne donese rješenje o datoj neusklađenosti.

Prijave neusklađenosti se dostavljaju nadležnim izvršnim direktorima Pogona/Sektora, koji su odgovorni da donesu odluku o daljem statusu neusklađenog proizvoda, a koja može biti da se proizvod:

- prihvati sa ustanovljenim odstupanjima,
- doradi kako bi bio u skladu sa specificiranim zahtjevima,
- prekvalifikuje za alternativnu namjenu,
- škartira i uputi na otpad, ili

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P.* VODOVOD I KANALIZACIJA* d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 16 od 16
Poglavlje P-8	OPERATIVNI PROCESI	Izdanje 20

➤ reklamira dobavljaču.

Dorađeni proizvodi se ponovno kontrolišu.

Po potrebi, ili ako ugovor to zahtijeva, za predloženu upotrebu ili popravak proizvoda traži se saglasnost za odstupanje, od kupca.

Za provođenje aktivnosti preispitivanja odgovorni su nadležni izvršni direktori Pogona / Sektora, a za postupanje sa neusklađenim proizvodima, u skladu sa donesenim rješenjima, rukovodioci organizacionih jedinica Preduzeća, kod kojih je ustanovljena neusklađenost.

8.7.3 Referentni dokumenti

- OP-13-01 "Kontrola neusklađenog proizvoda"
- OP-10-07 "Ulazna kontrola"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	K.J.K.P. "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
			strana 1 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI		Izdanje 20

VREDNOVANJE PERFORMANSI

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 2 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

9. Vrednovanje performansi

9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Opšte

Preduzeće planira i primjenjuje procese monitoringa, mjerenja, analize i poboljšanja za potrebe:

- pokazivanja usklađenosti proizvoda,
- osiguranja usklađenosti sistema kvaliteta i
- konstantnog unapređenja efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom.

Ovo podrazumjeva primjenu odgovarajućih metoda uključujući i statističke tehnike praćenja.

Preduzeće identificira potrebe za statističke metode koje su potrebne za uspostavljanje, kontrolisanje i poboljšanje procesne sposobnosti i karakteristika proizvoda.

Uspostavljena je procedura kojom se propisuje način i postupak korištenja statističkih metoda za praćenje bitnih karakteristika procesa u određenom vremenskom periodu, njihova obrada i grafičko prikazivanje.

Definisanje projekata i parametara statističkog praćenja obavlja se na nivou organizacionih jedinica Preduzeća.

Projekti moraju da sadrže sljedeće elemente:

- odgovorna lica za provođenje projekta,
- parametre statističkog praćenja,
- izabranu statističku metodu,
- vremenski period praćenja.

Projekte statističkog praćenja odobravaju izvršni direktori Pogona/Sektora.

Rezultati i analize statističkog praćenja su podloge za donošenja odluka na bazi činjenica na svim nivoima rukovođenja.

Po potrebi rezultati statističkog praćenja, a u cilju upoznavanja šireg auditorija uz odobrenje izvršnih direktora Pogona/Sektora mogu se objaviti na lokalnoj intranet mreži Preduzeća ili informativnom glasilu Preduzeća.

9.1.2. Zadovoljstvo kupca

Kao jedno od mjerenja performansi sistema kvaliteta, Preduzeće prati informacije u vezi sa opažanjima kupca kako bi se utvrdilo da li su zadovoljeni njegovi zahtjevi.

Do relevantnih informacija se dolazi u postupku:

- redovnog servisiranja korisnika,
- prikupljanja podataka od Mjesnih zajednica sa područja kantona Sarajevo kao predstavnika kupca o stanju vodosnabdjevanja i odvođenja otpadnih voda,
- provođenja anketa kod korisnika putem anketnih listića (ankete u Centru za potrošače, ankete na Internetu i dr.),
- provođenjem anketa putem filmskih reportaža, javnih glasila i sl.,
- komunikacije sa kupcima putem internet mreže,
- komunikacije sa kupcima putem oglasnih ploča Preduzeća.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 3 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

Informacije se obrađuju u Pogonima/Sektorima na koje se odnose i služe kao osnovica za poduzimanje odgovarajućih mjera za poboljšanje.
Praćenje učinkovitosti preduzetih mjera vrši se na sjednicama Odbora za kvalitet, o čemu se vode dokumentovane informacije.

9.1.2.1 Referentni dokumenti

- OP-10-06 "Terenski nadzor"
- OP-05-02 "Poslovi informisanja"

9.1.3 Monitoring i mjerenje procesa

9.1.3.1 Opšte

Preduzeće primjenjuje podesne metode za monitoring i gdje je primjenjivo, mjerenje procesa sistema upravljanja kvalitetom. Ove metode pokazuju sposobnost procesa da postigne planirane rezultate.

Određivanje kriterija i metoda nadzora i mjerenja procesa sastavni je dio postupka definiranja svakog identificiranog procesa, a shodno radnom upustvu "Vođenje kataloga procesa".

Nadzorom i mjerenjima procesa, prikupljaju se podaci namijenjeni ocjenjivanju sposobnosti procesa da postigne planirane rezultate. Vlasnici procesa odgovorni su za mjerenje i nadziranje procesa prema proceduri "Praćenje performansi procesa".

Kada na takav način ocijenjene performanse procesa ukazuju da se planirani ili očekivani rezultati ne postižu u zadovoljavajućoj mjeri, preduzimaju se odgovarajuće korekcije procesa ili primjerene korektivne mjere.

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

9.1.3.2 Monitoring i mjerenje procesa

Mjerenje karakteristika procesa proizvodnje i distribucije vode vrši se na tehnološkim objektima vodovoda kao i na određenom broju mjernih mjesta na distributivnoj mreži.

Podaci se dostavljaju Dispečerskom centru svakog sata odakle se vrši upravljanje cjelokupnim sistemom vodosnabdjevanja.

Većina tehnoloških objekata je snabdjevena telemetrisjkim sistemom upravljanja što omogućuje direktnu komunikaciju i upravljanje iz glavnog Dispečerskog centra.

Upravljanje procesom odvođenja otpadnih voda vrši se putem Dispečerskog centra u Pogonu Kanalizacija.

Mjerenje određenih karakteristika procesa kao što su pritisak i protok vode radi se u skladu sa dokumentiranom procedurom sistema kvaliteta.

Na osnovu rezultata mjerenja pravi se bilans stanja vodosnabdjevanja na osnovu koga se vrši analiza gubitaka vode po zonama vodosnabdjevanja.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 4 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

Lokacije mjesta gubitaka vode određuju se u postupku kontrole vodovodne mreže a u skladu sa dokumentiranom procedurom sistema kvaliteta.

Nadzor nad otklanjanjem kvarova na vodovodnoj i kanalizacionoj mreži obezbjeđen je putem terenskog nadzora.

Podaci o karakteristikama procesa kao i o intervencijama na distributivnoj mreži dodatno se prate putem aplikacija geografsko-informacionog sistema (GIS-a).

Kada rezultati mjerenja i nadzora procesa ukazuju na odstupanja provode se korekcije ili prikladne korektivne mjere.

9.1.3.3 Referentni dokumenti

- OP-04-03 "Praćenje performansi procesa"
- PL-07-01 "Proizvodnja i distribucija vode"
- OP-09-24 "Bilans stanja vodosnadbjevanja sa analizom količina neoprihodovane vode"
- OP-10-04 "Kontrola vodovodne mreže"
- OP-10-05 "Mjerenje protoka i pritiska"
- OP-10-06 "Terenski nadzor"

9.1.4 Monitoring i mjerenje proizvoda

9.1.4.1 Opšte

U cilju verifikacije da su specificirani zahtjevi za proizvod zadovoljeni, Preduzeće je uspostavilo i održava dokumentirane procedure za kontrolisanje i ispitivanje.

Dokazi o usklađenosti sa prihvaćenim kriterijima se čuvaju i ukazuju na osobe koje su odobrile puštanje proizvoda.

Puštanje proizvoda i usluge ne smije se nastaviti dok se planirano ne završi na zadovoljavajući način, osim u situaciji kada to odobri nadležni organ ili kupac.

9.1.4.2 Kontrolisanje i ispitivanje

9.1.4.2.1 Kontrolisanje i ispitivanje u proizvodnji i distribuciji vode

Uspostavljeni su postupci kontrolisanja i ispitivanja vode od zahvatanja sa izvorišta, tokom procesa obrade vode u filterskim postrojenjima i rezervoarima, do kontrole vode u distributivnoj mreži i po zahtjevu korisnika.

Sanitarno tehnička i higijenska kontrola vodovodnog sistema radi se na definisanim kontrolnim tačkama.

Laboratorijska kontrola kvaliteta vode za piće radi se u posebno opremljenim laboratorijima u skladu sa procesom PL-08-04 "Kontrola kvaliteta vode za piće".

Mjesečni izvještaji o provedenim sanitarno-tehničkim i higijenskim kontrolama vode za piće dostavljaju se Sanitarnoj inspekciji Ministarstva zdravstva Kantona Sarajevo.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 5 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

Parametri bitni za proces proizvodnje i distribuciju vode (količine, pritisci, nivoi u rezervoarima i dr.) kontrolišu se na tehnološkim objektima vodovoda kontinuirano.

U slučaju pojave neusklađenosti proizvoda, postupa se u skladu sa rješenjima datim u procedurama sistema kvaliteta.

Pregled i ispitivanje kvaliteta vode vrši se i na zahtjev korisnika, kojem se dostavljaju izvještaji o provedenom ispitivanju.

9.1.4.2.2 Kontrolisanje vodomjera

U skladu sa važećim zakonskim propisima vrši se planska, a na zahtjev korisnika i vanredna kontrola vodomjera.

Završno kontrolisanje vodomjera vrši ovlaštena državna institucija.

9.1.4.3 Referentni dokumenti

- PL-07-01 "Proizvodnja i distribucija vode"
- PL-05-02 "Upravljanje procesom smanjenja gubitaka vode"
- PL-08-01 "Kontrola kvaliteta vode za piće"
- PL-07-04 "Izmjena, opravka i baždarenje vodomjera"
- Zakonski propisi navedeni u tački 6.4.2

9.1.5 Analiza i vrednovanje

9.1.5.1 Opšte

Preduzeće određuje, prikuplja, analizira i vrednuje prikladne podatke podobnosti i efikasnosti sistema kvaliteta kako bi se procjenilo gdje su potrebna kontinuirana poboljšanja sistema kvaliteta. Prikupljanje i analiza ovih podataka izvodi se u skladu sa procedurama sistema kvaliteta.

Ovo uključuje podatke koji su proizašli kao rezultat monitoringa i mjerenja, statističke obrade podataka kao i podatke iz drugih relevantnih izvora.

Analize podataka se koriste za ocjenu:

- zadovoljstva kupca,
- usklađenosti proizvoda i usluga,
- performansi i efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom,
- da li su planovi efektivno implementirani,
- efektivnosti akcija preduzetih na tretiranju rizika i prilika,
- kvaliteta isporuka naših dobavljača i davalaca usluga Preduzeću,
- provedenih provjera sistema kvaliteta i potreba za poboljšanjem,
- stanja realizacije obuke zaposlenika,
- stanja realizacije mjerljivih ciljeva,
- realizacije investicija,
- stanja kontrolno mjerne i ispitne opreme, kao i
- rezultatima provođenja korektivnih i preventivnih mjera.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 6 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

Analiza podataka se vrši na nivoima organizacionih jedinica Preduzeća kao i na nivou Pogona i Sektora.

Rezultati analiza služe kao podloga za donošenje odluka na bazi činjenica. Odluke se donose na nivoima organizacionih jedinica Preduzeća kao i na sjednicama Odbora za kvalitet koji se održava prema ukazanoj potrebi. Sjednice priprema i organizuje menadžer kvaliteta.

9.2 Interni audit

9.2.1 Opšte

Preduzeće je uspostavilo, dokumentovalo i održava proceduru za planiranje i provođenje internih provjera kvaliteta, u svrhu provjere da li su aktivnosti za kvalitet i odgovarajući rezultati u skladu sa planiranim postupcima, te da se ocjeni efikasnost sistema kvaliteta. Interne provjere se provode minimum jedanput godišnje. Preduzeće je uspostavilo i razvilo web aplikaciju za elektronsko upravljanje auditima sistema kvaliteta.

9.2.2 Planiranje provjera

Interne provjere se planiraju i provode na osnovu stanja i prioriteta provjera.

Povod za planiranje i provođenje internih provjera najčešće je:

- Provjera u cilju pripreme za ocjenu - certificiranje sistema kvaliteta,
- redovna planirana provjera cijelog sistema kvaliteta, radi uvida u stanje sistema kvaliteta najmanje jedanput godišnje,
- provjera sistema kvaliteta na zahtjev kupca – naručioca, kada je to poseban zahtjev kupca,
- provjera sistema kvaliteta tokom realizacije ugovora, sa ciljem verifikacije efikasnosti sistema u slučaju: promjena u organizaciji preduzeća, revizije procedura ili kada postoji sumnja u ispravnost odvijanja poslovnih procesa,
- provjera sistema kvaliteta, sa ciljem provjere realizacije korektivnih mjera.

9.2.3 Provođenje interne provjere

Provjere vrše timovi za provjeru, sastavljeni od kvalifikovanog osoblja, koje nema direktnu odgovornost za aktivnosti koje treba provjeriti. Organizovanje i nadzor nad provođenjem internih provjera vrši menadžer kvaliteta. Rezultati provjere se dokumentuju elektronski putem web aplikacije.

9.2.4 Ponavljanje interne provjere

U slučaju da su prilikom provođenja provjere konstatovane neusklađenosti, obaveza tima je da izvrši ponavljanje audita, kako bi se provjerilo da li su korektivne mjere provedene i kako bi se donijela ocjena o efektu tih mjera. Rezultati ponovljenih audita se dokumentuju.

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 7 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

9.2.5 Analiza rezultata internih provjera

Nalaze internih provjera analizira Menadžer kvaliteta i isti su predmet preispitivanja sistema od strane rukovodstva Preduzeća.

9.2.6 Dokumentovane informacije o internim provjerama

Dokumentovane informacije o izvršenim internim provjerama arhiviraju se u skladu sa dokumentiranom procedurom sistema kvaliteta.

9.2.7 Referentni dokumenti

- PL-08-01 "Interna provjera"

9.3 Preispitivanje od rukovodstva

9.3.1 Općenito

Uprava Preduzeća preispituje uspostavljeni sistem kvaliteta najmanje jedanput godišnje, na sjednicama Odbora za kvalitet a sa ciljem da se osigura njegova stalna prikladnost, adekvatnost i efikasnost i usklađenost sa strateškim usmjerenjima organizacije.

Ovo preispitivanje identifikuje mogućnosti za unapređenje i potrebne promjene.

Dokumentovane informacije se kreiraju za svaki sastanak o preispitivanju.

9.3.2 Ulaz preispitivanja

Sastanak priprema Menadžer kvaliteta na osnovu:

Izveštaja koje mu dostavljaju: Direktor, izvršni direktori Pogona/Sektora i rukovodilac kvaliteta laboratorije. Izveštaji moraju istaći bitne karakteristike i probleme iz sljedećih oblasti:

- organizacione strukture, uključujući sposobnost osoblja i resurse,
 - strukture i stepena implementacije sistema kvaliteta i
 - ocjene postignutog nivoa kvaliteta krajnjeg proizvoda ili usluga, bazirane na rezultatima kod kupaca i unutarnjim podacima o rezultatima izvođenja procesa uz predložene mjere za poboljšanje.
- a) Statusa akcija sa ranijih preispitivanja od strane rukovodstva;
 - b) Izmjena internih i eksternih pitanja koja su relevantna za sistem upravljanja kvalitetom;
 - c) Informacija o performansama i efektivnostima sistema upravljanja kvalitetom, uključujući sljedeće trendove:
 1. zadovoljstvo kupaca i povratnih informacija od relevantnih zainteresiranih strana;
 2. stepen do koga su ispunjeni ciljevi kvaliteta;
 3. performanse procesa i usklađenost proizvoda i usluga;
 4. neusklađenosti i korektivne akcije;
 5. rezultati praćenja i mjerenja;
 6. rezultati audita;

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 8 od 8
Poglavlje P-9	VREDNOVANJE PERFORMANSI	Izdanje 20

- 7. performanse vanjskih dobavljača;
- d) adekvatnost resursa;
- e) efektivnost akcija poduzetih na tretiranju rizika i prilika (vidjeti tačku 6.1);
- f) prilike za poboljšanje.

9.3.3 Izlaz preispitivanja

Tokom ovih sastanaka preispitivanja Uprava preduzeća će identifikovati prikladne mjere koje se trebaju poduzeti u vezi sljedećih pitanja:


- a) prilikama za poboljšanje,
- b) bilo kakvim potrebama za promjene sistema upravljanja kvalitetom,
- c) potrebom za resursima.

Sve odluke koje se donose na sastanku, dodjeljeni zadaci, zaduženo osoblje i termini izvršenja, bilježe se u zapisnicima sa preispitivanja sistema kvaliteta od strane Uprave preduzeća.

9.3.4 Referentni dokumenti


- OP-01-01 "Preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P.* VODOVOD I KANALIZACIJA* d.o.o. SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 1 od 3
Poglavlje P-10	POBOLJŠANJE	Izdanje 20

POBOLJŠANJE

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 2 od 3
Poglavlje P-10	POBOLJŠANJE	Izdanje 20

10. Poboljšanje

10.1 Općenito

Preduzeće kontinuirano unapređuje efikasnost sistema kvaliteta kroz upotrebu: politike kvaliteta, ciljeva kvaliteta, analize podataka, korektivnih i preventivnih mjera i preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva.

U cilju otklanjanja uzroka stvarne ili potencijalne neusklađenosti, Preduzeće je uspostavilo i dokumentovalo proceduru za provođenje korektivnih i preventivnih mjera.

Mjere moraju odgovarati veličini problema i biti primjerene procjenjenom riziku, a donose se sa ciljem:

- poboljšanja usluga kako bi se ispunili zahtjevi kupaca kao i prepoznale buduće potrebe i očekivanja;
- korigovanja, sprječavanja ili smanjenja neželjenih efekta;
- poboljšanja performansi i efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom.

10.2 Neusklađenost i korektivna akcija

Kada se pojavi neusklađenost, uključujući one koje proizilaze iz reklamacija poduzimaju se mjere sa ciljem da se neusklađenost stavi pod kontrolu i ispravi uz razmatranje posljedica koju je prozrokovala neusklađenost.

Povod za pokretanje korektivnih ili preventivnih mjera mogu biti informacije koje obuhvataju sve faktore koji utiču na kvalitet kao što su:

- izvještaja vlasnika procesa o stanju realizacije performansi procesa,
- izvještaji o neusklađenosti kvaliteta vode za piće,
- izvještaj o broju i vrsti reklamacija korisnika,
- izvještaji o neusklađenosti u procesu proizvodnje i distribucije vode,
- doneseni zaključci nakon preispitivanja sistema kvaliteta od strane rukovodstva,
- doneseni zaključci sa sastanka Nadzornog odbora Preduzeća,
- doneseni zaključci sa sastanaka rukovodstva Preduzeća,
- izvještaj o neizvršenju mjesečnog plana,
- izvještaj o nastalim štetama pri tehnološkom procesu i štetama nastalim trećim licima,
- izvještaj o neusklađenosti sistema kvaliteta, ustanovljen kroz interni audit,
- izvještaj o neusklađenosti sistema kvaliteta, ustanovljen kroz eksterni audit,
- izvještaji o neusklađenim proizvodima,
- izvještaji o neusklađenostima, na temelju podataka i analiza pri statističkoj obradi, i
- neusklađenosti sistema kvaliteta ustanovljene na ostale načine.


Korektivne mjere definišu se prema PL-08-02.

Nalog za provođenje mjera potpisuje direktor Preduzeća.

Korektivne ili preventivne mjere moraju da sadrže:

- radnje koje treba izvršiti,
- odgovorno lice za provođenje,
- rok za izvršenje,
- očekivane efekte provedenih mjera

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

	POSLOVNIK KVALITETA	Datum:24.09.2018
		strana 3 od 3
Poglavlje P-10	POBOLJŠANJE	Izdanje 20

Nadležni rukovodioci organizacionih segmenata preduzeća, u kojima se provode mjere, odgovorni su za kontrolu provođenja mjera i analizu efekata provedenih mjera.

Menadžer kvaliteta je odgovoran za osiguranje potrebnih dokumentovanih informacija o korektivnim i preventivnim mjerama, kao i za provođenje izmjena na dokumentima sistema kvaliteta, koje su rezultat korektivnih i preventivnih mjera.

Izveštaji o provođenju korektivnih i preventivnih mjera su predmet preispitivanja sistema kvaliteta od strane rukovodstva.

10.3 Stalno poboljšanje

Preduzeće kontinuirano razmatra rezultate analiza i ocjena kao i izlaze iz preispitivanja od strane rukovodstva sa ciljem da se utvrdi da li ima potreba ili prilika koje se trebaju tretirati kao dio stalnog poboljšanja.

10.4 Referentni dokumenti

- PL-05-01 "Proces upravljanja sistemom"
- PL-05-02 "Upravljanje procesom smanjenja gubitaka vode"
- PL-08-02 "Korektivne i preventivne mjere"
- PL-08-03 "Proces poboljšanja"

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš	Esnef Puriš dipl. ing.maš	Azra Muzur dipl.inž.grad.

 K.J.K.P. " VODOVOD I KANALIZACIJA SARAJEVO	POSLOVNIK KVALITETA	Datum: 24.09.2018
		strana 1 od 1
Poglavlje P-11	PRILOZI	Izdanje 20

PRILOZI

1. Registar dokumenata sistema kvaliteta -operativne procedure

Uradio	Pregledao	Odobrio
Esnef Puriš dipl. ing.maš.	Esnef Puriš dipl. ing.maš.	Azra Muzur dipl.inž.grad.



**REGISTAR DOKUMENATA SISTEMA KVALITETA
- OPERATIVNE PROCEDURE-**

RED. BROJ	ŠIFRA	NAZIV	EN ISO 9001:2008	EN ISO 9001:2015
1.	OP-01-01	PREISPITIVANJE SISTEMA OD STRANE RUKOVODSTVA	5.6 i 8.4	6.2, 7.2.5, 9.3
2.	OP-01-02	IZRADA GODIŠNJEG PLANA POSLOVANJA PREDUZEĆA I PRAĆENJE NJEGOVOG IZVRŠENJA	5.4.1, 6.2 i 7.1	6.2, 7.1.2, 8.1
3.	OP-01-03	MJERLJIVI CILJEVI	5.4.1	6.2
4.	OP-03-01	PREISPITIVANJE UGOVORA	7.2.2	8.2.3
5.	OP-04-01	IZRADA I REVIZIJA INVESTICIONO-TEHNIČKE DOKUMENTACIJE	7.3	8.3
6.	OP-04-02	NADZOR NAD IZVOĐENJEM INVESTICIONIH OBJEKATA	7.3	4.4
7.	OP-04-03	PRAĆENJE PERFORMANSI PROCESA	4.1	4.4, 9.1.3
8.	OP-05-01	OVLADAVANJE DOKUMENTIMA I PODACIMA	4.2.3	7.5
9.	OP-05-02	POSLOVI INFORMISANJA	5.5.3, 7.2.3 i 8.2.1	7.4, 8.2, 9.1
10.	OP-05-03	POSLOVI PROTOKOLA	5.5.3 (4.2.3)	7.4
11.	OP-05-04	OVLADAVANJE EKSTERNOM DOKUMENTACIJOM	4.2.3	7.5
12.	OP-05-05	UPRAVLJANJE I INFORMISANJE U INCIDENTNIM SITUACIJAMA	5.5.3, 7.2.3 i 8.2.1	7.4

RED. BROJ	ŠIFRA	NAZIV	EN ISO 9001:2008	EN ISO 9001:2015
13.	OP-05-06	RAD ARHIVE PREDUZEĆA	5.5.3 (4.2.3)	7.5.5
14.	OP-06-01	USPOSTAVLJANJE INTERNE NARUDŽBE	7.4	8.4
15.	OP-06-02	NABAVA RAZNIH VRSTA ROBA	7.4.	8.4
16.	OP-06-05	VREDNOVANJE PODUGOVARAČA	7.4.	8.4
17.	OP-06-06	OTVARANJE I OBRAČUN PUTNOG NALOGA	7.5	8.5
18.	OP-06-07	PLANIRANJE I PRIJEM RADNE SNAGE	6.2	7.1.2, 7.2.5
19.	OP-06-08	INTERNO RASPOREĐIVANJE ZAPOSLENIKA	6.2	7.1.2, 7.2.5
20.	OP-06-09	UPRAVLJANJE RIZICIMA	-	6.2
21.	OP-07-01	KONTROLA PROIZVODA DOBIVENIH OD KUPCA	7.5.4	8.5.3
22.	OP-07-02	PREGLED, OVJERA I IZDAVANJE SAGLASNOSTI NA GLAVNI PROJEKAT VODOVODNE I KANALIZACIONE MREŽE	7.2.2 i 7.5.4	8.2.3, 8.5.3
23.	OP-07-03	RAZVOJ POSLOVANJA	7.3	8.3
24.	OP-07-04	UGRADNJA IMPULSNIH VODOMJERA SA PRATEĆOM ELEKTRONIKOM NA POSTOJEĆU UNUTARNJU VODOVODNU INSTALACIJU"	7.5	8.5
25.	OP-07-05	IZRADA BILANSA VODOSNABDIJEVANJA PREMA IWA PREPORUKAMA	8.2 i 8.5	9.1.3
26.	OP-07-06	REMONT PUMPNOG AGREGATA	6.3	8.5
27.	OP-07-07	NADZOR NAD FUNKCIONISANJEM INFORMACIONOG SISTEMA	6.3	7.1.3

RED. BROJ	ŠIFRA	NAZIV	EN ISO 9001:2008	EN ISO 9001:2015
28.	OP-07-08	RAD GLAVNE BLAGAJNE	7.2.3.2	8.2.1.2
29.	OP-07-09	UTVRĐIVANJE NEOVLAŠTENOG KORIŠTENJA KOMUNALNE USLUGE	7.6	9.1.3.2
30.	OP-07-10	AKTIVNOSTI I MJERE ZAŠTITE NA RADU, ZAŠTITE OD POŽARA I EKSPLOZIJE I SLIČNO	6.4.2	7.1.4.2
31.	OP-07-11	KONTROLA RADNIH PROCESA	7.1	8.1
32.	OP-08-01	IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST PROIZVODA	7.5.3	8.5.2.4
33.	OP-09-01	UPRAVLJANJE PROCESOM PROIZVODNJE I DISTRIBUCIJE VODE	7.5.1, 8.2.3 i 8.2.4	8.5
34.	OP-09-02	ODRŽAVANJE KANALIZACIONE MREŽE I OBJEKATA	6.3	8.5
35.	OP-09-03	IZGRADNJA I REKONSTRUKCIJA KANALIZACIONIH KANALA	6.3	8.5
36.	OP-09-05	IZNALAŽENJE I OPRAVKA KVAROVA NA VODOVODNOJ MREŽI	6.3	8.5
37.	OP-09-06	IZGRADNJA I REKONSTRUKCIJA CJEVOVODA	6.3	8.5
38.	OP-09-08	PREVENTIVNO ELEKTRO-MAŠINSKO ODRŽAVANJE POGONA VODOVODA	6.3	7.1.3
39.	OP-09-10	IZDAVANJE SAGLASNOSTI	7.2.2	8.2.3
40.	OP-09-11	RAD ZAJEDNIČKOG CENTRA ZA KOMUNALNE USLUGE KANTONALNIH JAVNIH KOMUNALNIH PREDUZEĆA KANTONA SARAJEVO	-	4.2
41.	OP-09-12	PLAN I KATASTAR	6.3	7.1.3
42.	OP-09-13	RUKOVANJE, KONTROLA I SERVISIRANJE HLORNIH APARATA	7.5.1 i 7.5.2	7.1.3

RED. BROJ	ŠIFRA	NAZIV	EN ISO 9001:2008	EN ISO 9001:2015
43.	OP-09-14	INTERVENTNO ELEKTRO-MAŠINSKO ODRŽAVANJE POGONA VODOVOD	6.3	7.1.3
44.	OP-09-15	ELEKTRO -MAŠINSKO ODRŽAVANJE POGONA VODOVOD U SARADNJI SA TREĆIM LICIMA	6.3	4.4
45.	OP-09-17	NADZOR NAD FUNKCIONISANJEM INFORMACIONOG SISTEMA	6.3	7.1.3
46.	OP-09-20	EKSPLOATACIJA, ODRŽAVANJE I POPRAVKA MEHANIZACIJE I VOZILA	6.3	7.1.3
47.	OP-09-21	OBRAČUN I ISPLATA PLAĆA ZAPOSLENICIMA	6.2	7.2.5
48.	OP-09-22	CRPLJENJE I ODVOZ OTPADNIH VODA	7.5.1	8.5
49.	OP-09-23	UPRAVLJANJE I NADZOR NAD POSTROJENJEM ZA TRETMAN OTPADNIH VODA	7.5.1	8.5
50.	OP-09-24	BILANS STANJA VODOSNADBJEVANJA SA ANALIZOM KOLIČINA NEPRIHODOVANE VODE	8.2.3	9.1.3
51.	OP-09-25	INTERVENCIJA NA HARDVERU I SOFTVERU	6.3	4.4, 7.1.3
52.	OP-09-27	POSTUPAK UTUŽENJA PRAVNIH I FIZIČKIH LICA	7.4	8.5
53.	OP-09-30	POSTUPAK UTVRĐ. ŠTETE NA ZAHTJEV OŠTEĆENE STRANE	8.2.1	8.2.1
54.	OP-09-31	IZVOĐENJE PRIKLJUČKA NA VODOVODNU I KANALIZACIONU MREŽU	7.5.1	8.5
55.	OP-09-32	OPRAVKA KVAROVA NA KANALIMA I OBJEKTIMA KANALIZACIONE MREŽE	6.3	8.5
56.	OP-09-33	PROČEPLJENJE KANALIZACIONIH KANALA	6.3	8.5
57.	OP-09-35	UPRAVLJANJE I NADZOR NAD HLORNIM UREĐAJIMA U EKCESNIM SITUACIJAMA	7.5.1 i 7.5.2	8.6

RED. BROJ	ŠIFRA	NAZIV	EN ISO 9001:2008	EN ISO 9001:2015
58.	OP-09-37	LABORATORIJSKA KONTROLA FIZIČKO-HEMIJSKIH PARAMETARA NA PPOV BUTILA	8.2.4.2.1	8.6.2.1
59.	OP-09-38	PRAĆENJE VOZILA I MEHANIZACIJE GPS-a	7.1	8.1
60.	OP-10-01	SANITARNO TEHNIČKA I HIGIJENSKA KONTROLA VODOVODNOG SISTEMA	7.5.2, 7.5.3 i 8.2.4	8.6, 9.1.4
61.	OP-10-02	LABORATORIJSKA KONTROLA KVALITETA VODE ZA PIĆE (fizičkog, hemijskog i mikrobiološkog)	7.5.3 i 8.2.4	8.6, 9.1.4
62.	OP-10-03	IZMJENA, OPRAVKA I BAŽDARENJE VODOMJERA	7.2.3, 7.5.3, 7.5.4, 7.6 i 8.2.4	7.1.5, 8.5.3
63.	OP-10-04	KONTROLA VODOVODNE MREŽE	7.5.2, 7.5.3, 8.2.3 i 8.2.4	8.6, 9.1.3
64.	OP-10-05	MJERENJE PROTOKA I PRITISKA	8.2.3 i 8.2.4	8.6, 9.1.3
65.	OP-10-06	TERENSKI NADZOR	7.5.3, 8.2.1 i 8.2.3	9.1, 9.1.3
66.	OP-10-07	ULAZNA KONTROLA	7.4, 7.5.3 i 8.3	7.4, 8.7
67.	OP-11-01	OVLADAVANJE KONTROLNO MJERNOM I ISPITNOM OPREMOM	7.6	7.1.5
68.	OP-13-01	KONTROLA NEUSKLAĐENOG PROIZVODA	8.3	8.7
69.	OP-14-01	KOREKTIVNE I PREVENTIVNE MJERE	8.5	10.2
70.	OP-15-01	SKLADIŠTENJE, IZDAVANJE I POVRAT MATERIJALA	7.5.5	8.5.4
71.	OP-16-01	ZAPISI O KVALITETU	4.2.4	7.5.5
72.	OP-17-01	INTERNA PROVJERA	8.2.2	9.2
73.	OP-18-01	OBRAZOVANJE KADROVA	6.2.2	7.2

RED. BROJ	ŠIFRA	NAZIV	EN ISO 9001:2008	EN ISO 9001:2015
74.	OP-19-01	OČITANJE OBRAČUNA I NAPLATA POTRAŽIVANJA ZA VODU I ODVOĐENJE OTPADNIH VODA	7.2.3	8.5
75.	OP-19-02	INFORMACIJE I REKLAMACIJA PO OSNOVU ISPOSTAVLJENIH RAČUNA ZA VODU I ODVOĐENJE OTPADNIH VODA	8.2.1 i 7.2.3	8.2.1