



PLOVPUT d.o.o. Split
Obala Lazareta br. 1
21 000 SPLIT - HR

Sektor sigurnosti plovidbe – 1/3
Broj: UK - sl./11./ŽJ
Split, 19.12.11.g.

n/p: - Direktor i ostalim članovima *Kolegija kvalitete*
(prošireni *Stručni kolegij*)

Predmet: OCJENA KOLEGIJA KVALITETE, (P-UK-07) - ZAPISNIK
(12 - mjesečno izvješće o učinkovitosti *Sustava UK*)

UVOD:

Temelj za *Ocjenu Kolegija kvalitete* je analiza zaključaka s prethodnog *Kolegija kvalitete*, te *preporuka za poboljšanje* od strane ocjenjivačke ekipe *HRB*-a s prethodne *nadzorne ocjene*, kao i s *internih prosudbi* provedenih prema godišnjem *Planu prosudbi* za 2011. godinu.

Sastanak *Kolegija kvalitete (P-UK-07)* je održan 19.12.11. g., kad je usvojena i konačna verzija ovog Zapisnika, čiju je radnu verziju prethodno *Upravitelj kvalitete* poslao putem e-pošte svim članovima *Kolegija kvalitete* na uvid. Zapisnik je izrađen u formi 12 mjesečnog izvješća o učinkovitosti *Sustava UK* sa standardnom naznakom odgovornih osoba, rokova i statusa realizacije po točkama uključujući i završne zaključke, što je ujedno i inicijalni dokument kojeg vanjski prosuditelji *HRB* – a pregledavaju prije početka prosudbi pri svakoj *nadzornoj* ili *ponovnoj (recertifikacijskoj) ocjeni*.

Zapisnik je nakon uvodnog izlaganja *Upravitelja kvalitete* i provedene rasprave po točkama usvojen bez primjedbi od strane nazočnih članova *Kolegija kvalitete*.

1. Provedba i rezultati internih prosudbi:

Cilj provođenja *internih prosudbi* je ocjena učinkovitosti *Sustava UK* i dosljednog provođenja radnih procesa u OJ, na način opisan u 10 *radnih postupaka* koji su od izravnog značaja za uspješno obavljanje temeljne djelatnosti *Plovputa*. Prosudbe je proveo *Audit tim* sastavljen od iskusnih *internih prosuditelja* (E.Mimica, V.Visković i V.Poljičak) na čelu s *Upraviteljem kvalitete* (Ž. Jahoda), koji ujedno ima i reference za *vodećeg prosuditelja (Lead Auditor)* i voditelj je tog tima. Svi *interni prosuditelji* imaju potrebno predznanje za kvalitetno provođenje *internih prosudbi*, uključujući i maksimalno poznavanje radnih procesa organizacijskih jedinica koje ocjenjuju, uz napomenu da *interni prosuditelji* ne smiju ocjenjivati radne procese za koje su izravno odgovorni.

Audit tim je proveo 15 *internih prosudbi* sukladno *Godišnjem planu internih prosudbi* za 2011. godinu, prethodno odobrenim od *Direktora*. Prosudbe su provedene prema prethodno

Direkcija:

Telefon: +385 21 390 600
Faks: +385 21 390 630
E-mail: plovput@plovput.hr

Sektor sigurnosti plovidbe

Telefon: +385 21 490 707
Faks: +385 21 490 712
sigurnostplovidbe@plovput.hr

Sektor za održavanje - Baza

Telefon: +385 21 490 407
Faks: +385 21 490 413
odrzavanje@plovput.hr



HRN EN ISO 9001:2009 - UK

Tel.: +385 21 490 707
Faks: +385 21 490 712
zejko.jahoda@plovput.hr

dostavljenom programu interne prosudbe (obrazac F-UK-08, *Priprema za internu prosudbu*) za svaku OJ, nakon čega su izrađena standardna izvješća s rezultatima internih prosudbi (obrazac F-UK-09, *Izvješće o internoj prosudbi*), gdje nesukladnosti nisu utvrđene, ali su dane brojne preporuke za poboljšanje.

Interne prosudbe su provedene na način opisan u postupku **P-UK-05, Interne prosudbe.**

ODGOVORNI: *Upravitelj kvalitete + int. prosuditelji + rukovoditelji OJ*
 ROKOVI: prema *Godišnjem planu internih prosudbi* za 2011. godinu
 REALIZACIJA: ostvareno

2. Zadovoljstvo korisnika usluga *Plovputa* i analiza podataka:

Obzirom na specifičnost temeljne djelatnosti *Plovputa* izgradnja i održavanje *objekata sigurnosti plovidbe (objekti pomorske signalizacije i radijska služba)* i kontakt s *korisnicima usluga* je tome prilagođen (pomorci, nadležne LK, resorno *Ministarstvo* i treće osobe kao ugovorne strane pri izgradnji i održavanju lučkih *objekata pomorske signalizacije*).

Zadovoljstvo *korisnika usluga* se mjeri kao što je i naznačeno u *Politici kvalitete* količinom (brojem) eventualnih primjedbi: u *Zapisnicima o primopredaji* nakon završetka ugovornih obveza ili opravdanih *pritužbi* na ostale usluge iz temeljne djelatnosti *Plovputa*. Rezultati mjerenja njihovog zadovoljstva su i dalje **izuzetno povoljni, jer u ovom izvještajnom razdoblju primjedbi nije bilo.**

Posebna pozornost se u *Sektoru 1/3* posvećuje stalnoj analizi izvješća vezanih za sigurnost plovidbe, a to su uzroci pogašenja svjetala i prekida bdjenja na kanalima sigurnosti plovidbe, te primjedbi u Zapisnicima i Rješenjima nakon inspekcijskih pregleda OSP-a od strane nadležnih LK, kako bi se ovisno o rezultatima tih analiza i donesenim zaključcima mogle poduzeti primjerene preventivne mjere, na način kako je istaknuto i u *Politici kvalitete* Društva.

Obzirom na karakter primjedbi nadležnih LK može se zaključiti da je rezultat i ove analize **i dalje izuzetno povoljan, te posebno naglasiti da pomorskih nesreća zbog nefunkcioniranja objekata pomorske signalizacije ili prekida bdjenja na kanalima sigurnosti plovidbe ni i u ovom izvještajnom razdoblju nije bilo.**

U pravitku: Zaključci nakon analize podataka o ostvarenju postavljenih ciljeva u *Politici kvalitete* (ruk. *Sektora 1/3*).

Mjerenje *zadovoljstva kupaca* i ostvarenje ostalih ciljeva iz *Politike kvalitete* je opisano u postupcima **P-UK-04, Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga** i **P-UK-06, Analiza podataka.**

ODGOVORNI: *Rukovoditelj 1/3 + inspektori + rukovoditelji OJ + Upravitelj kvalitete*
 ROKOVI: trajno tijekom godine
 REALIZACIJA: gotovo za izvještajno razdoblje

3. Provođenje radnih procesa (sukladnost s normom ISO 9001 : 9008):

Temeljni radni procesi, odgovornosti, referentna dokumentacija i obrasci su detaljno opisani u *7 radnih postupaka* koji od izravnog značaja za realizaciju godišnjeg *Programa rada - tehnički poslovi*, uključujući i *3 logistička radna postupka* (protokol, nabava i gl.

skladište). Ovim *radnim postupcima* obuhvaćena je većina najvažnijih radnih procesa izravno vezanih za temeljnu djelatnost *Plovputa*, uz napomenu da su radni postupci primjereni stvarnom tijeku poslovnih procesa, te zato učestalih potreba za većim izmjenama u proteklom razdoblju nije ni bilo.

Radni postupci se po potrebi stalno ažuriraju s ciljem njihovog trajnog poboljšavanja, kao što se iz istog razloga kontinuirano uvode i suvremeni *IT* alati, kako bi se olakšao pristup i korištenje ISO dokumentacije, pa je tako omogućen pristup odgovornim osobama (prema *Popisu primatelja*) najvažnijoj dokumentaciji *Sustava UK* putem mrežne stranice *Plovputa*.

ODGOVORNI: *Ruk. OJ + Upravitelj kvalitete + šef Odsjeka za informatičke poslove*

ROKOVI: trajno

REALIZACIJA: ostvareno

4. Analiza podataka bitnih za kvalitetu poslovanja:

Ostvarenje god. *Programa rada* i ostali bitni podatci za uspješno poslovanje *Društva* se analiziraju na sastancima *Stručnog kolegija*, gdje se donose odgovarajući zaključci, s rokovima izvršenja radnih zadataka i odgovornim osobama za njihovu realizaciju, te određuju *preventivne radnje* radi sprječavanja rizika za nastanak *nesukladnosti* koje bi mogle imati negativne posljedice na sigurnost plovidbe i poslovne rezultate tvrtke.

Podatke bitne za sigurnost plovidbe kontinuirano analiziraju inspektori *Sektora sigurnosti plovidbe*, te po potrebi predlažu rukovoditelju OJ odgovarajuće *preventivne mjere*.

Direktor saziva u pravilu 2 puta godišnje, a najmanje jednom koncem godine prošireni *Stručni kolegij* koji je ujedno i *Kolegij kvalitete* (P-UK-07), kada se analizira realizacija tekućeg *Program rada – tehnički poslovi* i ostvarenje ciljeva istaknutih u *Politici kvalitete*, što je preduvjet za provođenje *vanjske prosudbe / ocjene Sustava UK* od strane ekspertnog tima *HRB-a*.

Analiza podataka je detaljno opisana u postupku *P-UK-06, Analiza podataka*.

ODGOVORNI: *Rukovoditelji OJ + Upravitelj kvalitete + inspektori*

ROKOVI: trajno

REALIZACIJA: ostvareno

5. Status popravnih (korektivnih) i preventivnih radnji:

Od svih rukovoditelja OJ se očekuje puna podrška i dosljednost u provođenju odredbi norme *ISO 9001 : 2008* što je opisano u dokumentaciji *Sustava UK*, a naročito vezano za pravodobnu prijavu potencijalnih *nesukladnosti* čim se one uoče, na način kako je to određeno u postupku *P-UK-03, Nesukladnosti, popravke, popravne i preventivne radnje*.

Još uvijek se *nesukladnosti* većinom evidentiraju tijekom provođenja *internih prosudbi*, što ukazuje da tu još ima nekih predrasuda (tkzv. prokazivanje drugih), te je nužan dodatni angažman na poticanju svih zaposlenika na prijavu uočenih potencijalnih *nesukladnosti*.

Isto vrijedi i za *pritužbe* ili *pohvale* za izvršene usluge dobavljača, što znatno utječe na kvalitetu ocjene najvažnijih dobavljača, posebno *roba* (jer se značajniji *radovi / usluge* ocjenjuju putem *Zapisnika o primopredaji*) koje bi se na standardnim obrascima za

prijavu (F-UK-05) trebali dostavljati *šefu Odsjeka nabave*, koji je zadužen za godišnju *Ocjenu dobavljača* (P-UK-02). To je posebno bitno za *bagatelne nabave* (< 70.000 kn) koje se u pravilu realiziraju putem *narudžbenica*, gdje bi nepouzdana i nekvalitetna dobavljača bilo moguće eliminirati za određeno razdoblje jednostavnim precrtavanjem na *Popisu dobavljača*, na način koji je detaljno opisano u postupku **P-UK-02, Odabir i ocjenjivanje dobavljača**.

U proteklom razdoblju *Upravitelj kvalitete* je zaprimio 1 *pritužbu* zbog nepoštivanja rokova isporuke po ugovoru za *sukcesivnu nabavu robe* koja je prosljeđena na analizu *šefu Odsjeka nabave*.

Također je zaprimljena i 1 prijava potencijalne *nesukladnosti* od strane operatera *ORP-Du*, koja je nakon analize opravdanosti od svih odgovornih osoba utvrđena kao neosnovana jer *kvar nekog uređaja nije nesukladnost* (odstupanje od propisane procedure pri njegovoj prijavi ili otklanjanju može biti *nesukladnost*), te nije bilo potrebe za provođenem *korektivnih* ili *preventivnih* radnji detaljno opisanih u postupku **P-UK-03, Nesukladnosti, popravke, popravne i preventivne radnje**.

ODGOVORNI: *Rukovoditelji OJ + šef nabave + Upravitelj kvalitete + svi zaposlenici*

ROKOVI: *trajno*

REALIZACIJA: *gotovo, nakon analize opravdanosti prijave nesukladnosti ili pritužbe*

6. Promjene koje utječu ili bi mogle utjecati na **Sustav UK**:

Usvajanje novog organizacijskog *Ustroja Društva* 2009. godine nije uzrokovalo potrebu za bitnim promjenama opisa poslovnih procesa u 10 *radnih postupaka*, a manje izmjene se trajno po potrebi ažuriraju usklađeno sa stvarnim potrebama iz prakse.

Važno je naglasiti da su odgovornosti svakog zaposlenika detaljno navedene u pojedinačnim *opisima radnih mjesta*, koji su sastavnim dijelom *Ugovora o radu*.

Poslovník kvalitete (M-UK-01) je također već ranije usklađen s novim *Ustrojem*, te se ni u narednom periodu ne očekuju njegove bitnije promjene.

ODGOVORNI: *Direktor + Rukovoditelji OJ + Upravitelj kvalitete*

ROKOVI: *trajno*

REALIZACIJA: *ostvareno, prema potrebama*

7. Potrebe za promjenom dokumentacije **Sustava UK**:

Dokumentacija *Sustava UK* se kontinuirano prema potrebama ažurira i to većinom radi trajne potrebe za manjim prilagodbama prema zahtjevima iz prakse ili pri uvođenju novih informatičkih aplikacija. Prethodno su već ažurirani svi *radni postupci* kao i većina pripadajućih *ISO-obrazac*, osim *radnog postupka P-PP-02, Svjetioničarska služba*, jer je to tradicionalna služba s ustaljenim obvezama svjetioničara u smjeni.

Procedura izrade dokumentacije je opisana u postupku **P-UK-01, Kontrola dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom**.

ODGOVORNI: *Rukovoditelji OJ + Upravitelj kvalitete*

ROKOVI: *trajno*

REALIZACIJA: *ostvareno, prema potrebama*

8. Ocjena najvažnijih dobavljača roba, radova i usluga:

Dobavljači roba, radova i usluga koji su od značaja za realizaciju god. *Programa rada*, evidentiraju su na obrascu *Popis dobavljača*, kojeg vodi šef *Odsjeka nabave*. To su većinom specijalizirani, pouzdani ugovorni dobavljači s kojim se posluje već duže razdoblje (npr. ovlaštene dobavljači originalnih rezervnih dijelova ili ovlaštene serviseri raznih strojeva ili uređaja, te remontna brodogradilišta specijalizirana za tu vrstu poslova).

U *Odsjeku nabave* se posebno prati realizacija po ugovorima za robu sa *sukcesivnom* isporukom materijala tijekom godine putem računalnog programa *Nabavno poslovanje*, kako bi se osigurao kontinuitet isporuke prema stvarnim potrebama unutar ugovorene cijene.

Bitno je naglasiti da je odabir *dobavljača* prvenstveno uvjetovan *Zakonom o javnoj nabavi*, što znači da je uspješnost realizacije natječaja (>70.000 kn) izravno povezana s kvalitetom natječajne dokumentacije vezane za *tehnički opis* predmeta nabave, što je u odgovornosti stručnjaka koji su nositelji realizacije pojedine stavke nabave iz god. *Programa rada - tehnički poslovi*.

Najvažnije ugovorne dobavljače ocjenjuje šef *Odsjeka nabave* temeljem zaprimljenih *pritužbi* pri isporuci robe u skladište ili temeljem naknadnih reklamacija od strane odgovornih / stručnih osoba ili od strane bilo kojeg zaposlenika koji ima neke primjedbe na kvalitetu isporuke.

Također nije bilo ni značajnijih primjedbi (reklamacija) na kvalitetu izvršenih *radova* ili *usluga* od strane trećih osoba, prema evidenciji u *Zapisnicima o primopredaji*.

Obzirom da ni u ovom izvještajnom razdoblju nije bilo značajnijih pisanih pritužbi na kvalitetu isporučene *robe, radova i usluga*, može se zaključiti da je ukupna *ocjena dobavljača* zadovoljavajuća.

U prilogu: tablični prikaz s ocjenom najvažnih ugovornih dobavljača (šef *Odsjeka nabave* –1/2).

Način ocjenjivanja *dobavljača* je opisan u postupku *Ocjena statusa dobavljača, P-UK-02* i *Nabava roba, radova i usluga, P-1/2-01*.

ODGOVORNI: *rukovoditelji OJ + odg.osobe za realizaciju ugovora + šef Odsjeka nabave + svi zaposlenici + Upravitelj kvalitete*

ROKOVI: *trajno*

REALIZACIJA: *reklamacije dobavljaču, po pisanoj prijavi*

9. Ljudski resursi, izobrazba radnika i vrednovanje:

Stručna sprema, potrebno radno iskustvo i posebni uvjeti koje bi trebali zadovoljavati zaposlenici u *Plovputu* su definirani aktima vezanim za unutarnji ustroj tj. sistematizaciju radnih mjesta. Zapošljavanje novih zaposlenika se provodi sukladno kadrovskoj politici što je u odgovornosti *Uprave Društva*.

Rukovoditelji OJ imaju mogućnosti kontinuiranog vrednovanja svojih zaposlenika na način određen internim *Pravilnikom o radu* (ocjene za stimulaciju).

Izobrazba zaposlenika je većinom vezana za zadovoljavanje raznih zakonskih odredbi (npr. *Zakon za zaštitu na radu*, *Zakon o javnoj nabavi*, *Zakona o graditeljstvu* itd.) u pravilu putem stručnih seminara.

Plovput u vlastitoj izvedbi provodi internu izobrazbu pri zapošljavanju novih svjetioničara kao i za osposobljavanje za rad s novim računalnim aplikacijama.

Upravitelj kvalitete, kao član *Hrvatskog društva menadžera kvalitete*, redovito prisustvuje godišnjem stručnom simpoziju o *upravljanju kvalitetom*, gdje stiče nova saznanja o primjeni norme *ISO 9001* u praksi u drugim tvrtkama, što je često poticaj za nadogradnju i poboljšavanje našeg *Sustava upravljanja kvalitetom*. Također *Upravitelj kvalitete*, koji je uspješno prošao izobrazbu za *Lead auditora*, može vršiti i trening (izobrazbu) *internih prosuditelja*.

ODGOVORNI: *Rukovoditelji OJ + šef kadrovskog odsjeka + šef Odsjeka ZR + šef Odsjeka informatike + Upravitelj kvalitete.*

ROKOVI: *trajno*

REALIZACIJA: *ostvaruje se prema potrebama*

10. Preporuke za poboljšanje *Sustava UK*:

Većina *preporuka za poboljšanje* poslovanja se daju od strane *internih prosuditelja* ili ocjenjivača *HRB-a* tijekom provođenja *internih prosudbi* i *vanjskih prosudbi*. Isto vrijedi i za provjeru dogovorenih rokova njihove realizacije, što se utvrđuje tijekom *prosudbi* i evidentira u izvješćima s *prosudbi*, a analizira na *Kolegiju kvalitete*.

Trajno poboljšavanje *Sustava UK* je jedan od bitnih zahtjeva *ISO* norme, neovisno je li je riječ o *preporukama* s *internih prosudbi* ili s *nadzornih ocjena HRB-a* ili od bilo kojeg zaposlenika, uz punu podršku uprave. Ustaljene *preporuke HRB-a* su vezane za proširenje postojećeg *Sustava UK* za dodatne *logističke radne postupke* temeljnoj djelatnosti o kojima također bitno ovise poslovni rezultati Društva (npr.: upravljanje kadrovima; prodaja; izrada financijskog plana; praćenje i kontrola računa; plan i analiza i sl.).

Tako bi se u konačnici dobio *integralni Sustav upravljanja kvalitetom* koji bi svakako trebalo imati pozitivnog učinka na kvalitetu poslovanja, smanjenje poslovnih rizika i uspješnost ostvarenja postavljenih ciljeva istaknutih u *Politici kvalitete*.

ODGOVORNI: *Direktor + Rukovoditelji OJ + Upravitelj kvalitete.*

ROKOVI: *trajno, sukladno usvojenim rokovima s prethodnih izvješća s prosudbi*

REALIZACIJA: *trajno*

11. Analiza prikladnosti *Politike kvalitete* i potrebe za izmjenama:

Politika kvalitete je nedavno ažurirana, primjenljiva u praksi jer je prilagođena specifičnosti temeljne djelatnosti *Plovputa*, te se ne očekuje skora potreba za izmjenama.

ODGOVORNI: *Upravitelj kvalitete.*

ROKOVI: *po potrebi*

REALIZACIJA: *po potrebi*

12. ZAKLJUČCI:

- *Sustav upravljanja kvalitetom se redovito održava, ažurira i provjerava, radni procesi se većinom provode na način opisan u radnim postupcima, što potvrđuju i ocjene s internih i vanjskih prosudbi,*
- *dodatna poboljšanja su uvijek moguća realizacijom preporuka s prethodnih nadzornih / obnovnih ocjena HRB-a,*
- *od svih zaposlenika se trajno očekuje i zahtijeva dosljedna primjena odredbi istaknutih u Politici kvalitete, na način opisan u dokumentaciji Sustava upravljanjem kvalitetom Ploputa (Poslovnik UK, postupci UK i radni postupci OJ).*

Zapisnik sastavio:

Željko Jahoda, dipl.ing.
(Upravitelj kvalitete)

Zapisnik ovjerio:

dr. sc. Mate Perišić, dipl.ing.
(Direktor)

U privitku:

- Zaključci nakon analize podataka za '11.g. (ruk. Sektora 1/3)
- Popis i ocjena važnijih dobavljača za '11.g. (šef Odsjeka nabave)

Direkcija:

Telefon: +385 21 343 900
Faks: +385 21 344 330
E-mail: plovput@plovput.hr

Sektor sigurnosti plovidbe

Telefon: +385 21 490 707
Faks: +385 21 490 712
sigurnosplovidbe@plovput.hr

Sektor za održavanje - Baza

Telefon: +385 21 490 407
Faks: +385 21 490 413
odrzavanje@plovput.hr



HRN EN ISO 9001:2009 - UK

Tel.: +385 21 490 707
Faks: +385 21 490 712
zeljko.jahoda@plovput.hr