



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

# ***POSLOVNIK UPRAVLJANJA KVALITETOM***

<b>Vrst dokumenta</b>	<b>Id.broj</b>	<b>Broj stranica</b>	<b>Broj izdanja / datum</b>
Poslovnik	M-UK-01	1 od 39	3 / 2013.11.20.
<b>Privedio (<i>Upravitelj kvalitete</i>)</b>	<b>Provjerio (<i>Upravitelj kvalitete</i>)</b>	<b>Odobrio (<i>Direktor</i>)</b>	
Željko Jahoda, dipl.ing.	Željko Jahoda,dipl.ing.	Darko Meštrović, dipl.ing.	

Direkcija:

Telefon: + 385 21 390 600  
Faks: + 385 21 390 630  
E-mail: [plovput@plovput.hr](mailto:plovput@plovput.hr)  
URL: [www.plovput.hr](http://www.plovput.hr)

[Sektor sigurnosti plovidbe](#)

Telefon: + 385 21 490 707  
Faks: + 385 21 490 712  
E-mail : [sigurnostplovidbe@plovput.hr](mailto:sigurnostplovidbe@plovput.hr)

[Sektor za održavanje - Baza](#)

Telefon: + 385 21 490 413  
Faks: + 385 21 490 415  
E-mail : [odrzavanje@plovput.hr](mailto:odrzavanje@plovput.hr)



HRN EN ISO 9001:2009

UK : + 385 21 490 707



## 1. SADRŽAJ

<i>Tč.</i>	<i>Naslov</i>	<i>Str.</i>
0	IZMJENE VAŽEĆEG IZDANJA .....	2
1	SADRŽAJ .....	3
2	UVOD .....	4
2.1	Upravitelj kvalitete .....	6
3	POLITIKA KVALITETE .....	7
4	SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM .....	8
4.1	Općenito .....	8
4.2	Kontrola dokumentacije .....	8
4.3	Kontrola zapisa kvalitete .....	8
5	ODGOVORNOST STRUČNOG KOLEGIJA .....	8
5.1	Općenito .....	8
5.2	Planiranje .....	9
5.3	Odgovornosti, ovlaštenja i komuniciranje .....	9
5.3.1	Organizacijska shema <i>Plovputa</i> .....	10
5.3.2	Općenito .....	11
5.3.3	Direktor .....	11
5.3.3.1	Ured direktora .....	11
5.3.4	Sektor sigurnosti plovidbe .....	12
5.3.4.1	Rukovoditelj Sektora sigurnosti plovidbe .....	12
5.3.5	Sektor za održavanje - Baza.....	12
5.3.6	Plovna područja.....	13
5.3.7	Pravno - kadrovski sektor .....	14
5.3.8	Komercijalni sektor.....	15
5.3.9	Financijsko - informatički sektor .....	15
5.3.10	Interna komunikacija .....	15
5.4	Ocjena Kolegija kvalitete .....	16
6	UPRAVLJANJE RESURSIMA.....	16
6.1	Osiguravanje resursa .....	16
6.2	Ljudski resursi .....	17
6.3	Infrastruktura .....	17
6.4	Radni okoliš .....	17
7	REALIZACIJA PROIZVODA.....	18
7.1	Planiranje realizacije proizvoda .....	18
7.2	Procesi usmjereni prema kupcu .....	19
7.3	Projektiranje i razvoj .....	21
7.4	Nabava .....	22
7.5	Proizvodnja i pružanje usluga .....	24
8	MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE .....	26
8.1	Općenito .....	26
8.2	Mjerenje i nadzor zadovoljstva korisnika usluga .....	26
8.3	Interne prosudbe .....	27
8.4	Nadzor i mjerenje procesa .....	27
8.5	Nadzor i mjerenje proizvoda .....	27
9	UPRAVLJANJE NESUKLADNIM PROIZVODOM .....	28
10	ANALIZA PODATAKA .....	28
11	POBOLJŠAVANJE .....	28
11.1	Općenito .....	28
11.2	Popravne i preventivne radnje .....	28
12	POPIS POSTUPAKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM .....	29
13	VEZA POSLOVNIKA S NORMOM <i>HRN EN ISO 9001: 2009</i> .....	30
14	ORGANIZACIJSKE SCHEME OJ <i>PLOVPUTA</i> .....	31

## 2. UVOD

*Plovput* predstavlja kontinuitet poslova izgradnje i održavanja objekata pomorske signalizacije i svjetioničarske službe na istočnom dijelu Jadranskog mora još od davnih vremena izgradnje prvih svjetionika 1818. godine u doba Austro-Ugarske monarhije. Sjedište službe odgovorne za sigurnost plovidbe bilo je najprije u Trstu, a zatim u Puli. Služba je djelovala kroz 3 pomorske oblasti u sastavu tadašnjeg *Sekretarijata za promet i veze*, kada je osnovana je specijalizirana stručno-tehnička organizacija *Ustanova za održavanje pomorskih plovnih putova*, a 1963. godine sjedište službe se premjestilo u Split. Uredbom Vlade Republike Hrvatske 1992. godine je osnovano poduzeće *Plovput p.o.- Split*, koje je preuzelo sva sredstva, prava, obveze i radnike bivše Ustanove.

Odlukom Sabora Republike Hrvatske 1997. godine *Plovput p.o.- Split* je preoblikovan u trgovačko društvo s ograničenom odgovornošću *Plovput d.o.o.- Split* (u daljnjem tekstu *Plovput*), kao Društvo u 100 %-om državnom vlasništvu i s temeljnom djelatnosti od posebnog značaja za RH.

*Plovput* je u ime RH član svjetske organizacije svjetioničarskih službi *IALA*.

Poslovi temeljne djelatnosti *Plovputa* su regulirani je *Zakonom o Plovputu i Pomorskim zakonikom*, a organizacijski ustroj *Plovputa* je određen odredbama njegovog *Statuta*.

### **Temeljne djelatnosti *Plovputa* su:**

- održavanje i uređenje plovnih putova u unutarnjim morskim vodama i teritorijalnom moru Republike Hrvatske,
- izgradnja i održavanje objekata sigurnosti plovidbe na plovnim putovima i unutarnjim morskim vodama i teritorijalnom moru Republike Hrvatske,
- obavljanje poslova radijske službe bdjenja na kanalima za pogibelj i sigurnost plovidbe na pomorskim plovnim putovima Republike Hrvatske,
- obavljanje istraživanja i projektiranja u svrhu obavljanja prethodno navedenih poslova.

*Plovput* je odgovoran za uređenje morskih plovnih putova i ispravno funkcioniranje objekata pomorske signalizacije od općeg značaja koji su u njegovom vlasništvu, a sukladno *Zakonu o morskim lukama* i preuzetim ugovornim obvezama s trećim osobama za lučke objekata u lukama, lučicama, marinama, ribogojilištima i slično.

Učinkovitost provođenja zakonom definiranih odgovornosti iz područja sigurnosti plovidbe nadziru *Lučke kapetanije* putem inspekcijskih pregleda funkcionalnosti i stanja objekata sigurnosti plovidbe.

Sjedište Uprave *Plovputa* i svih stručnih službi je u Splitu, a u svim većim lučkim gradovima se nalazi 7 *plovnih područja* (PP-Pula, PP-Rijeka, PP-Zadar, PP-Šibenik, PP-Split, PP-Dubrovnik i PP- Korčula)., u kojima se obavljaju poslovi

redovnog održavanja *objekata pomorske signalizacije i svjetioničarske službe* na pomorskim svjetionicima s posadom

U sastavu PP- Rijeka, PP- Split i PP- Dubrovnik su i 3 *obalne radijske postaje*: ORP- Rijeka, ORP- Split i ORP- Dubrovnik, koje osim permanentnog bdjenja na VHF kanalima za pogibelj i sigurnost plovidbe emitiraju i vremenska izvješća, radijske oglase, *NAVTEX* poruke i izvanredne *MSI* informacije na zahtjev *Nacionalne središnjice za traganje i spašavanje (MRCC)* ili nadležne *Lučke kapetanije*.

Kupci, odnosno *korisnici usluga* temeljne djelatnosti *Plovputa* su brodari, lučke uprave i koncesionari na pomorskom javnom dobru, a u širem smislu svi pomorci.

*Plovput* usko surađuje s ostalim institucijama nadležnim za sigurnost plovidbe kao što su *Lučke kapetanije, Hrvatska ratna mornarica, Pomorska policija, Hrvatski registar brodova, Hrvatski hidrografski institut, Državni hidrometeo. zavod* i dr.

Kako bi se osigurala dodatna financijska sredstva potrebna za realizaciju *Godišnjeg plana poslovanja i plana razvoja i ulaganja u osnovna sredstva*, *Plovput* pruža usluge i trećim osobama, vodeći računa o svojim slobodnim kapacitetima i prioritetima stavki iz *Programa rada – tehnički poslovi* za tekuću poslovnu godinu.

*Plovput* zapošljava oko 300 zaposlenika, a od toga broja je cca 2/3 radnika raznih struka i kvalifikacija koji su izravno vezani za realizaciju poslova temeljne djelatnosti.

**Puna adresa *Plovputa* je:**

*Plovput d.o.o. - Split*

Obala Lazareta 1

21000 Split

tel: 021 - 390 600

faks: 021 - 390 630

el. pošta: [plovput@plovput.hr](mailto:plovput@plovput.hr)

Više informacija o *Plovputu* može se naći na njegovoj web stranici: [www.plovput.hr](http://www.plovput.hr).

Tijekom 2002. godine *Plovput* je implementirao *Sustav upravljanja kvalitetom* prema normi HRN EN ISO 9001:2002 koji je opisan u ovom *Poslovníku*, kojeg je sastavni dio i *Politika kvalitete* s definiranim ciljevima kvalitete, primjerenim temeljnoj djelatnosti *Plovputa*. Provođenje *glavnih poslovnih procesa* i podjela ovlasti i odgovornosti je detaljno opisana u 10 *radnih postupaka*, a poslovi *upravljanja kvalitetom* koji su u odgovornosti *Upravitelja kvalitete* su opisani u 8 *postupaka upravljanja kvalitetom*. Tijekom 2010. godine je implementirana i nova verzija norme HR EN ISO 9001:2009, uz napomenu da točke 7.5.2, 7.5.4 i 7.6 nisu predmetom certifikacije, jer se u *Plovputu* ti procesi ne provode.

## 2.1 Upravitelj kvalitete

*Upravitelj kvalitete (Quality Manager)* je predstavnik uprave (*Top Management*) za upravljanje kvalitetom provođenja poslovnih procesa uključenih u *Sustav upravljanja kvalitetom (Quality Management System)*, s odgovornostima i ovlastima da osigura da isti bude uspostavljen, održavan i primjenjivan sukladno zahtjevima međunarodne norme *ISO 9001:2008* (HR EN ISO 9001:2009), a za ostvarenje tih poslova je izravno odgovoran direktoru.

Poslovi u odgovornosti *Upravitelja kvalitete* su detaljno opisani u osam temeljnih postupaka upravljanja kvalitetom:

- P-UK-01, **Kontrola dokumentacije Sustava UK** - opis izrade, odobravanja, kontrolirane raspodjele, pohrane, čuvanja i povlačenja dokumentacije kvalitete, kada ona postane nevažeća.
- P-UK-02, **Odabir i ocjenjivanje dobavljača** - opis načina odabira, analize i ocjenjivanja sposobnosti dobavljača da zadovolje potrebnu kvalitetu robe, radova ili usluga, o kojoj ovisi kvaliteta vlastitog izlaznog proizvoda ili usluge.
- P-UK-03, **Nesukladnosti, popravne i preventivne radnje** - opis prijave *nesukladnosti* nastalih odstupanjem od zahtjeva definiranim *Sustavom UK*, te načina evidencije, analize i predlaganja *korektivnih* ili *preventivnih radnji* uz nadzor i provjeru učinkovitosti provedenih mjera.
- P-UK-04, **Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga** - opis načina mjerenja i evidencije *zadovoljstva* ili *pritužbi* korisnika (kupaca) usluga ili izlaznog proizvoda, te nakon analize njihove opravdanosti i utvrđivanja uzroka nastanka *nesukladnosti*, predlaganje odgovarajućih radnji za poboljšavanje kvalitete.
- P-UK-05, **Interne prosudbe** - opis planiranja, provođenja i predlaganja *korektivnih* ili *preventivnih radnji* nakon analize nalaza *internih prosudbi* (audita), koje se planski provode kao neovisna ocjena ostvarenja ciljeva definiranih u *Politici kvalitete*, provjerom sukladnosti provođenja radnih procesa sa zahtjevima opisanim u *radnim postupcima Sustava UK*.
- P-UK-06, **Analiza podataka** - opis analize podataka korištenjem primjerene metodologije, te ovisno o nalazima nakon analize, utvrđivanje potreba za poduzimanjem odgovarajućih mjera za unapređenje poslovanja radi poboljšanja kvalitete izlaznog proizvoda ili usluge.
- P-UK-07, **Ocjena Kolegija kvalitete** - opis obveza uprave pri ocjeni učinkovitost *Sustava UK*, usporedbom ostvarenja deklariranih ciljeva u *Politici kvalitete*, temeljem relevantnih podataka za razdoblje od prethodnog sastanka *Kolegija kvalitete* koje priprema *Upravitelj kvalitete*, radi donošenja odluka o provođenju primjerenih radnji sa ciljem poboljšanja sustava kvalitete.
- P-UK-08, **Kontrola zapisa kvalitete** - opis identifikacije, načina pohrane, održavanja i uništenja *zapisa kvalitete*, nakon isteka zakonom propisanog roka njihovog čuvanja.

*Upravitelj kvalitete*, kao voditelj *Audit tima* internih prosuditelja koji provodi neovisnu ocjenu *Sustava kvalitete*, izrađuje godišnji plan i provodi prosudbe, izvještava direktora o rezultatima tih prosudbi, te predlaže odgovarajuće *korektivne radnje* radi otklanjanja već utvrđenih *nesukladnosti* ili *preventivne radnje* radi sprječavanja nastanka novih *nesukladnosti*.

On je odgovoran za promicanje *kulture kvalitete* i za obuku (trening) *internih prosuditelja*, kao i za pripremu prije prosudbi odgovornih osoba za provođenje pojedinih *radnih postupaka*, te za kontakt s vanjskim subjektima iz područja *upravljanja kvalitetom*, uz ovlast za davanje informacija iz područja *Sustava upravljanja kvalitetom* Plovputa.

*Upravitelj kvalitete* može, ako posjeduje znanje s tečaja za *vodećeg prosuditelja (IRCA - Lead QMS Auditor)*, provoditi i *vanjske prosudbe (audite)* kod značajnijih dobavljača, radi ocjene njihove sposobnosti da zadovolje tražene uvjete kvalitete pri nabavi roba, radova.

*Upravitelj kvalitete* Plovputa je: gosp. Željko Jahoda, dipl.ing.stroj.

### 3. POLITIKA KVALITETE

Temeljni cilj *Politike kvalitete* je da usluge sigurnosti plovidbe na moru koje *Plovput* pruža budu najvišeg stupnja kvalitete, na zadovoljstvo pomoraca i brodara koji koriste te usluge, ali uz punu pozornost na zadovoljstvo i sigurnost svojih zaposlenika, posebno onih koji su izravno angažirani na poslovima izgradnje i održavanju objekata pomorske signalizacije.

#### **Ciljevi *Politike kvalitete* će se ostvarivati:**

- poštivanjem svih zakonskih propisa i drugih normi koji se odnose na sigurnost plovidbe i poslovanje Plovputa,
- osiguranjem potrebnih sredstava i opreme za pouzdan rad objekata pomorske signalizacije, kao i za osiguranje potrebne razine radijske službe,
- izobrazbom zaposlenika kako bi bili stalno ukorak s razvojem novih tehnologija,
- osiguranjem uvjeta i sredstava za rad na siguran način zaposlenika,
- ispunjenjem očekivanja i zahtjeva *korisnika usluga*,
- trajnim unapređenjem poslovanja, na zadovoljstvo *korisnika usluga* Plovputa.

#### **Ostvarenje postavljenih ciljeva mjerit će se:**

- brojem pomorskih nezgoda kojima bi uzrok bio nefunkcioniranje objekata pomorske signalizacije ili greške pri bdjenju na kanalima sigurnosti plovidbe,
- statističkim analizama broja pogašenih svjetala i prekida bdjenja na kanalima sigurnosti plovidbe u određenom razdoblju, te brojem zapisnika i rješenja nakon inspekcijskih pregleda nadležnih lučkih kapetanija,
- provjerom zadovoljstva *korisnika usluga*,
- analizom uspješnosti obavljenih radova izgradnje novih ili održavanja postojećih objekata sigurnosti plovidbe,
- ostvarenjem postavljenih planova koji se odnose podizanje postojeće razine sigurnosti plovidbe na moru,
- ostvarenim financijskim rezultatima.

**Poslodstvo će odlučno primjenjivati ovu *Politiku*, a od svih zaposlenika očekuje i zahtijeva punu podršku u njenom provođenju.**

## 4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

### 4.1 Općenito

Plovput je 2002. godine uspostavio i dokumentirao svoj *Sustav upravljanja kvalitetom* u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2002, a tijekom 2010. godine ga je uskladio s njenim novim izdanjem HRN EN ISO 9001:2009.

*Sustav upravljanja kvalitetom* je opisan u *Poslovniku upravljanja kvalitetom* kojim su obuhvaćeni opisi svih radnih procesa neophodnih za obavljanje temeljne djelatnosti, s jasno definiranim odgovornostima i opisom načina kako se oni kontroliraju, te mjeri i analizira učinkovitost poslovanja, provode primjerene radnje radi osiguravanja ostvarenja postavljenih *ciljeva kvalitete* i stalnog poboljšanja *sustava kvalitete*.

Poslovi koji su bitni za funkcioniranje sustava koji su u odgovornosti *Upravitelja kvalitete* detaljno su opisani u *8 postupaka upravljanja kvalitetom*, a *glavni radni procesi* koji su orijentirani prema *kupcu* i od značaja za obavljanje temeljne djelatnosti detaljno su opisani u *12 radnih postupaka*.

**Popis svih postupaka se nalazi u tč.12 ovog Poslovnika.**

### 4.2 Kontrola dokumentacije

*Sustava upravljanja kvalitetom* je opisana u postupku **P-UK-01, Kontrola dokumentacije**, gdje se navodi način izrade i odobrenja *kontrolirane dokumentacije*, te razdioba, izmjena i povlačenje nakon prestanka njenog važenja. Svi *dokumenti kvalitete* se prije slanja *primateljima* provjeravaju i odobravaju, te nakon raspodjele čuvaju u ISO arhivama OJ, a dostupni su samo osobama kojima su i upućeni.

Popise primatelja *interne i vanjske dokumentacije* vodi *Upravitelj kvalitete*.

### 4.3 Kontrola zapisa kvalitete

je opisana u postupku **P-UK-08, Kontrola zapisa kvalitete**, a svi *zapisi kvalitete* se čuvaju ISO arhivama OJ, sukladno *popisu arhiva* svake OJ, na način da budu lako prepoznatljivi i dostupni ako zatrebaju kao objektivni dokaz o obavljenim poslovnim aktivnostima bitnim za funkcioniranje *Sustava upravljanja kvalitetom*.

## 5. ODGOVORNOST STRUČNOG KOLEGIJA

### 5.1 Općenito

Stalni članovi *Stručnog kolegija* su direktor i rukovoditelji OJ, te po potrebi i *Upravitelj kvalitete* kao *predstavnik uprave* za kvalitetu. Na sastancima se razmatra poslovna strategija Društva, donose podloge za izradu poslovnog *plana razvoja i ulaganja*, provjerava i nadzire njegovo ostvarenje, analizira uspješnost realizacije mjesečnih planskih aktivnosti OJ prema prioritetima godišnjeg *Programa rada* i postavljenih ciljeva iz *Politike kvalitete*, te razmatraju sve ostale informacije koje su od značaja za kvalitetu i uspješnost poslovanja. Nakon analize utvrđenih rizičnih područja ili mogućnosti za poboljšanje kvalitete poslovnih procesa, Direktor donosi odluku o poduzimanju primjerenih radnji, s jasno definiranim odgovornostima i rokovima potrebnim za njihovu realizaciju, te

odobrava korištenje potrebnih financijskih sredstava, a na narednom sastanku se razmatra učinkovitost provedenih mjera i postignuti rezultati. Redovne sastanke *Stručnog kolegija*, u pravilu određeni dan u tjednu, saziva Direktor.

## **5.2 Planiranje**

Planske aktivnosti *Plovputa* vezano za obavljanje temeljne djelatnosti su definirane u *Godišnjem planu poslovanja i planu razvoja i ulaganja u osnovna sredstva*, kojeg je sastavni dio i godišnji *Programu rada - tehnički poslovi*. Na razini OJ se izrađuju mjesečni planovi najznačajnijih aktivnosti prema prioritetima tekućih obveza i stavki iz godišnjeg *Programu rada – tehnički poslovi*, te obvezama prema trećim osobama.

### ***Ulazni elementi planiranja su:***

- ocjena stanja postojećih objekata pomorske signalizacije i radijskih uređaja,
- zahtjevi Lučkih kapetanija i *korisnika usluga* za izgradnjom novih objekata,
- analiza preostalih obveza iz prethodnog razdoblja,
- ocjena financijskih mogućnosti,
- analiza mogućnosti vlastite izvedbe ili angažmana usluga trećih osoba,
- ocjena promjene zakonskih i drugih propisa koji se odnose na poslovanje,
- stečena saznanja i iskustva, te potrebe *korisnika usluga*.

### ***Izlazni elementi planiranja su:***

- odgovornosti, ovlaštenja i rokovi za izvršenje plana,
- potreban materijal i oprema,
- potrebna dokumentacija,
- angažman usluga trećih,
- potrebna financijska sredstva.

*Izlazni elementi* planiranja se redovito ocjenjuju na sastancima *Stručnog kolegija* i prema potrebi mijenjaju, s ciljem uspješnog ostvarenja godišnjeg *Programa rada – tehnički poslovi*, te stalnog poboljšanja vlastitog proizvoda ili usluge.

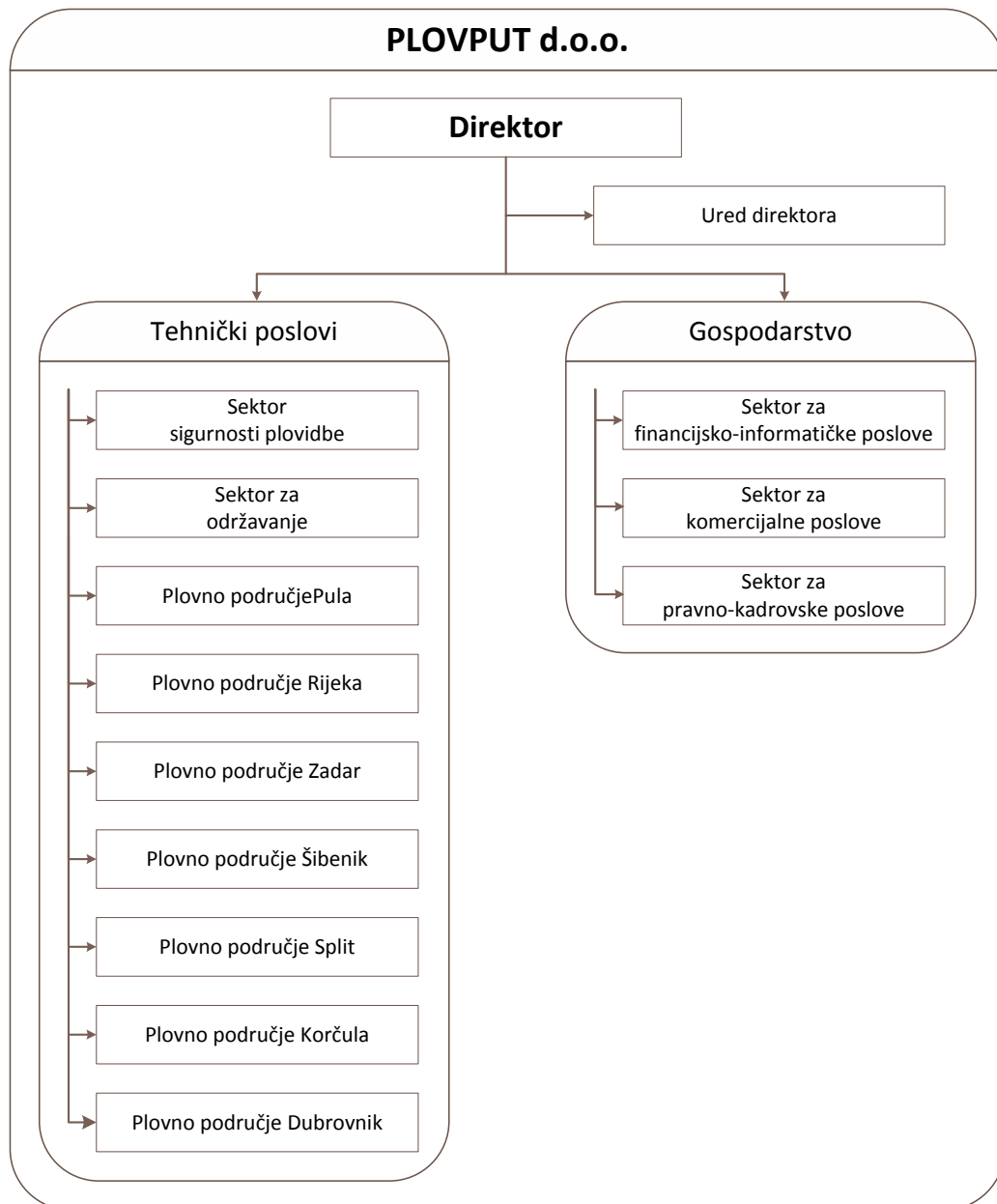
## **5.3 Odgovornosti, ovlaštenja i komuniciranje**

Odgovornosti i ovlasti u širem smislu su definirane u *Odluci o unutarnjem ustroju organizacije procesa rada i poslovanja u organizacijskim jedinicama* *Plovputa*, a pojedinačne odgovornosti zaposlenika ugovorom i opisom poslova pojedinog radnog mjesta, a za dodatne poslove u odlukama Direktora koje su u njegovoj ovlasti.

Prema Statutu *Plovputa* Upravu predstavlja Direktor, koji uz pomoć članova *Stručnog kolegija* donosi i provodi poslovnu politiku Društva i zacrtane ciljeve *Politike kvalitete*.

Sektorima i plovnim područjima rukovode rukovoditelji tih OJ, a nižim org.jedinicama šefovi, voditelji i inspektori, te zapovjednici brodova-radionica.

### **5.3.1 Organizacijska shema *Plovputa***



NAPOMENA: Detaljnija organizacijska shema svih organizacijskih jedinica je prikazana u poglavlju 14. *Poslovníka*.

### 5.3.2 Općenito

Opće odgovornosti, ovlaštenja, broj izvršitelja i potrebne kvalifikacije svih zaposlenika *Plovputa* se nalaze u *Odluci o unutarnjem ustroju organizacije procesa rada i poslovanja u organizacijskim jedinicama*, a detaljne pojedinačne

odgovornosti i ovlasti su definirane u *Opisima radnih mjesta*, koji su sastavni dio ugovora sklopljenog sa svakim zaposlenikom Društva.

### 5.3.3 Direktor (1)

Ovlaštenja i odgovornosti i kvalifikacije direktora navedeni su u *Statutu* Društva.

#### **Pored strateških i upravnih funkcija, odgovornosti direktora vezano za Sustav upravljanja kvalitetom su:**

- odobravanje *Politike kvalitete* i *ciljeva kvalitete* primjerenih temeljnoj djelatnosti Društva;
- sazivanje *Kolegija kvalitete* radi ocjene ostvarenja zacrtanih ciljeva *Politike kvalitete* i utvrđivanja učinkovitosti *Sustava upravljanja kvalitetom*, te analize potrebe za njegovim poboljšanjem;
- odobravanje odgovornih osoba za provođenje odgovarajućih *popravnih radnji* ili *preventivnih radnji*, za već utvrđene ili moguće *nesukladnosti*, te nakon zaprimanja *pritužbi* od *korisnika usluga* (kupaca);
- odobravanje primjene dokumentacije *Sustava upravljanja kvalitetom* i godišnjeg *Plana prosudbi*.

Direktora u njegovoj odsutnosti zamjenjuje član *Stručnog kolegija* kojeg on odredi, ako to nije na drugi način određeno unutarnjim aktima Društva.

#### 5.3.3.1. Ured direktora (1)

Ured direktora pomaže u provođenju odluka direktora, te obavlja poslove savjetovanja o gospodarskim pitanjima i razvoju, unutarnje revizije, koordinacije poslova sigurnosti plovidbe, poslova za EU projekte i fondove, organizacije i kontrole izvršenja mjera zaštite na radu, zaštite od požara i zaštite okoliša, administrativno-operativne i tajničke poslove za direktora i Ured direktora.

**Poslovi zaštite na radu su opisani u radnom postupku: *Zaštita na radu, P-1-01*.**

#### 5.3.3.2. Rukovoditelj Ureda direktora

Rukovoditelj Ureda direktora odgovoran je za planiranje, organizaciju, kontrolu i koordinaciju poslova u svojoj OJ, a između ostalog i za;

- kontrolu ulaznih i izlaznih pismena;
- organizaciju sastanaka i objedinjavanja potrebne dokumentacije;
- pravilnu uporabu i čuvanje pečata i faksimila;
- opravdanost korištenja službenih prijevoznih sredstava;
- nadzor vođenja arhive posebne dokumentacije;
- nadzor organizacije i kontrolu izvršenja mjera zaštite na radu, zaštite od požara i zaštite okoliša.

### 5.3.4 Sektor sigurnosti plovidbe (1/3)

*Sektor sigurnosti plovidbe* obavlja stručno-tehničke razvojne, projektantske i inspeksijske poslove iz područja pomorske signalizacije i pomorskih radijskih veza, te nadzire realizaciju redovnog održavanja plovila i brodske opreme. Nositelj je izrade godišnjeg *Programa rada* i potrebne dokumentacije za

*investicijske radne naloge, radne naloge za treće osobe i specijalne radne naloge za popunu vlastitih zaliha na skladištu, te plana investicija koji se realizira po proceduri javne nabave. U stručno-tehničkom smislu nadređen je svim tehničkim organizacijskim jedinicama koje su odgovorne za realizaciju godišnjeg Programa rada, te je tako suodgovoran za kvalitetu, kvantitetu i dinamiku izvršenih radova.*

**Poslovi Sektora sigurnosti plovidbe su opisani u radnim postupcima: *Godišnji program rada – tehnički poslovi, P-1/3-01 i Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po specijalnim radnim nalogama, P-1/3-02.***

#### 5.3.4.1 Rukovoditelj Sektora sigurnosti plovidbe

Rukovoditelj Sektora sigurnosti plovidbe je odgovoran za organizaciju poslova u svojoj OJ, a između ostalog i za:

- izradu srednjoročnog programa razvoja (3-god. Plan kapitalnih investicija koje se financiraju iz Proračuna RH);
- izradu godišnjeg Plana investicijskih radova i plana nabavki osnovnih sredstava te njegovih izmjena/dopuna tijekom poslovne godine;
- izradu godišnjih i kvartalnih Izvješća o realizaciji godišnjeg Programa rada – *teh. poslovi*;
- izradu mjesečnih Planova značajnijih aktivnosti OJ i Izvješća o ostvarenju Plana iz prethodnog mjeseca;
- određivanje *odgovornih osoba za realizaciju ugovora*;
- ovjera završne *nautičko-tehničke dokumentacije*, narudžbenica, troškovnika RN, ugovora, ponuda i računa;
- davanje naloga inspektorima za provođenje izvanrednih nadzora na objektima sigurnosti plovidbe i radnim plovilima;
- suradnju s pomorskim organima i institucijama nadležnim za sigurnost plovidbe;
- suradnju sa srodnim članovima međunarodne organizacijama *IALA*.

Inspektori su, svaki u djelokrugu svoje stručne odgovornosti, nositelji izrade planova i izvješća, potrebne tehničke dokumentacije, narudžbenica, upita i ponuda, te predugovornih aktivnosti s trećim osobama kao što je izrada projektne dokumentacije, specifikacija i troškovnika za pokretanje javne nabave, ocjene tehničke prihvatljivosti ponuda te nadziru realizacije ugovora i provode inspeksijske preglede stanja objekata sigurnosti plovidbe i radnih plovila.

#### 5.3.5 Sektor za održavanje - Baza (1/5)

*Sektor za održavanje - Baza* je odgovoran za realizaciju planskih aktivnosti u vlastitoj izvedbi kao što je izgradnja novih ili redovno održavanje postojećih objekata sigurnosti plovidbe i razne opreme. Isto vrijedi i za radove ili usluge po ugovorima za treće osobe. Svi radovi koji zahtijevaju utrošak nekog materijala ili opreme se vode, prate i obračunavaju putem računalnog programa *Radni nalozi Baze*, u kojoj se izrađuje izlazni proizvod koji je potreban za vlastite potrebe ili za potrebe trećih osoba. Isto se zatim ugrađuje na objekte sigurnosti plovidbe najčešće tijekom *planskih putovanja* specijaliziranih brodova-radionica ili putem servisnih vozila na objekte koji su dostupni s kopna.

**Poslovi Sektora za održavanje su opisani u radnim postupcima: *Vođenje radnih naloga u Sektoru za održavanje - Baza, P-1/5-01 i Planska putovanja brodova radionica, P-1/5-02.***

#### **5.3.5.1 Rukovoditelj Sektora za održavanje - Baza**

Rukovoditelj Sektora za održavanje - Baza je odgovoran za organizaciju poslova u svojoj OJ, a između ostalog i za:

- izradu i realizaciju godišnjeg *Plana značajnijih radova redovnog održavanja*;
- izradu planova i realizaciju *Planskih putovanja* brodova radionica;
- izradu *mjesečnih Planova* značajnijih aktivnosti OJ i *Izješća* o ostvarenju tih *Planova*;
- realizaciju stavki iz godišnjeg *Programa rada* i ugovornih obveza za treće osobe,
- ovjeru i provođenje postupka vođenja radnih naloga radionica *Baze*;
- suradnju s rukovoditeljima PP-a pri izvođenju radova u njihovom plovnom području;
- osiguravanje provođenja mjera zaštite na radu.

Šefovi radionica su odgovorni za realizaciju mjesečnih *Planova* svoje OJ i vođenje procedure otvaranja i zatvaranja radnih naloga, svaki u okviru svoje struke.

#### **5.3.6 Plovna područja (PP)**

*Plovna područja* obavljaju poslove kontrole ispravnosti objekata pomorske signalizacije, manje radove *redovnog održavanja* objekata sigurnosti plovidbe i *intervencije* pri pogašenju svjetala putem brzih radnih brodica ili servisnih vozila za objekte na kopnu, kao i poslove *svjetioničarske službe* na svjetionicima s posadom te *radijske službe* u plovnim područjima Rijeka, Split i Dubrovnik (ORP-Ri, St i Du), a s sklopu PP-Split se nalazi i Ispostava Ploče koja obavlja poslove vezane za *pomorsku signalizaciju*.

U 3 *obalne radijske postaje* se obavljaju poslovi *Radijske službe*, gdje je organizirano 24-satno bdjenje na VHF i VHF DCS komunikacijskim kanalima sigurnosti plovidbe.

**Poslovi u odgovornosti plovnih područja su opisani u radnim postupcima: *Vođenje radnih naloga u plovnim područjima, P-PP-01, Svjetioničarska služba, P-PP-02 i Radijska služba, P-PP-03.***

#### **5.3.6.1 Rukovoditelji plovnih područja**

Rukovoditelji plovnih područja su odgovorni za organizaciju poslova svog plovnog područja, a između ostalog i za:

- ispravno funkcioniranje i održavanje objekata sigurnosti plovidbe;
- aktiviranje pogašenih svjetala sukladno propisanim rokovima u ovisnosti o značaju po sigurnost plovidbe, te pravodobno obavještanje nadležnih Lučkih kapetanija, ako kvar nije moguće otkloniti u tom roku;

- rad *svjetioničarske službe*;
- rad *radijske službe* (u plovnim područjima koje imaju *obalne radijske posade*);
- izradu *Izvešća o stanju objekata pomorske signalizacije* nakon periodičkih obilazaka;
- izrada *mjesečnih Planova* značajnijih radova OJ i *Izvešća* o njihovoj realizaciji za prethodni mjesec;
- vođenje i ovjeru radnih naloga PP-a;
- osiguranje logistike zaposlenicima drugih OJ pri izvođenju poslova u PP-u;
- suradnju s lokalnim nadležnim tijelima za sigurnost plovidbe.

### **5.3.7 Pravno-kadrovski sektor (1/1)**

*Pravno-kadrovski sektor* obavlja poslove zastupanja, imovinsko-pravne, upravno-pravne, radno-pravne, kadrovske poslove (ljudski resursi) te administrativne i opće poslove.

#### **5.3.7.1 Rukovoditelj Pravno-kadrovskog sektora**

Rukovoditelj *Pravno-kadrovskog sektora* je odgovoran je za poslove iz djelokruga tog Sektora, a u vezi sa *Sustavom upravljanja kvalitetom* za izradu ugovora s dobavljačima ili za usluge za treće osobe, te provođenje poslova u *Odsjeku za kadrovske i opće poslove*.

**Ovi radni procesi su opisani u radnim postupcima: P-1/1-01, Protokoliranje pošte i P-1/1-02, Kadrovski poslovi.**

### **5.3.8 Komercijalni sektor (1/2)**

*Komercijalni sektor* obavlja poslove vezane za pokretanje procedure i završne realizacije *javne nabave* prema godišnjem *planu nabave* (sukladno stavkama iz god. *Programa rada*), poslove prijama, skladištenja i izdavanje opreme i materijala, poslove prodaje (uključujući i turističkih usluga) i osiguranja, te obračunsko-fakturne poslove.

#### **5.3.8.1 Rukovoditelj Komercijalnog sektora**

Rukovoditelj *Komercijalnog sektora* je odgovoran za sve poslove iz djelokruga tog Sektora, a u vezi sa *Sustavom upravljanja kvalitetom* za:

- izradu godišnjeg *Plana nabave*;
- izradu natječajne dokumentacije i provedbu procedure javne nabave sukladno *Zakonu o javnoj nabavi*;
- pravodobnost realizacije *Plana nabave* s posebnim naglaskom na plan *sukcesivne nabave* raznog potrošnog materijala, rez. dijelova i opreme;
- izradu opće natječajne dokumentacije i provedbu procedure javne nabave sukladno *Zakonu o javnoj nabavi*;
- poslove iz odgovornosti povjerenstva za izbor najpovoljnije ponude;
- izradu *mjesečnih Planova* značajnijih aktivnosti OJ i *Izvešća* o realizaciji iz prethodnog mjeseca;
- poslove vezane za rad *Glavnog skladišta*;

- ovjeru natječajne i nabavne dokumentacije, ugovora i računa.

**Ovi poslovi su opisani u radnim postupcima: P-1/2-01, Nabava roba, radova i usluga i P-1/2-02, Glavno skladište,.**

### **5.3.9 Financijsko-informatički sektor (1/4)**

*Financijsko-informatički sektor* je odgovoran za kompletiranje *Godišnjeg plana poslovanja i plana ulaganja u osnovna sredstva*, čiji je sastavni dio uz *Program rada-tehnički poslovi i Financijski plan* kojeg izrađuje *Sektor 1/4*, te obavljanje financijsko-knjigovodstvenih poslova, poslova *Plana i analize* i poslove informatičke podrške ostalim OJ Društva.

#### **5.3.9.1 Rukovoditelj Financijsko-informatičkog sektora**

Rukovoditelj *Financijsko-informatičkog sektora* odgovoran je za poslove iz djelokruga tog Sektora, a u vezi *Sustava upravljanja kvalitetom* je odgovoran za kompletiranje *Godišnjeg plana poslovanja i plana ulaganja u osnovna sredstva* i izradu godišnjeg *Financijskog plana* koji treba biti usklađen s procjenom financijskih mogućnosti Društva za narednu poslovnu godinu. Rukovoditelj *Financijsko-informatičkog sektora* prati ostvarenje *Financijskog plana* tijekom godine te po potrebi daje nalog za njegovim usklađivanjem (rebalans), temeljem kojeg *Sektor sigurnosti plovidbe* izrađuje prijedlog *Izmjena i dopuna* godišnjeg *Programa rada* radi usklađivanje stavki investicija s financijskim mogućnostima Društva.

**Izrada *Financijskog plana* je opisana u radnom postupku P-1/4-01, *Financijski plan*.**

#### **5.3.10 Interna komunikacija**

Interna komunikacija se provodi putem sastanaka *Stručnog kolegija*, sastanaka u organizacijskim jedinicama koji su u odgovornosti rukovoditelja OJ, te analizom mjesečnih planova i izvješća drugih OJ. Komunikacija mora biti primjerena onome što se želi prenijeti zaposlenicima, a važnije obavijesti i poslovne odluke se prenose putem službene pošte ili oglasnih ploča.

### **5.4 Ocjena Kolegija kvalitete**

Sastanak *Kolegija kvalitete* saziva Direktor u pravilu 2 puta godišnje, u prvoj polovici godine kao 6-mj. procjenu *sustava kvalitete* i koncem godine pred *vanjsku prosudbu* HRB-a, što je ujedno i 12-mj. ocjena učinkovitosti *Sustava upravljanja kvalitetom*. To je u pravilu prošireni sastanak *Stručnog kolegija* kojem su pridruženi i rukovoditelji dislociranih plovnih područja zbog rasprave o realizaciji *Programa rada* u tekućoj poslovnoj godini. *Upravitelj kvalitete* priprema u formi izvješća o učinkovitosti *Sustava upravljanja kvalitetom* relevantne podatke za analizu i donošenje odluka o provođenju potrebnih mjera za poboljšanje kvalitete poslovanja. Sastanak je moguće provesti i elektronskim putem, kada članovi *Kolegija kvalitete* imaju mogućnost interaktivnom

komunikacijom dati svoje primjedbe, a nakon toga *Upravitelj kvalitete* sastavlja *Zapisnik Kolegija kvalitete* kojeg ovjerava Direktor.

**Ocjena se donosi temeljem analize:**

- realizacije zadataka s prethodne ocjene *Kolegija kvalitete*;
- rezultata prosudbi i učinkovitosti provedenih *popravnih* i *preventivnih radnji*;
- pritužbi i zadovoljstva *korisnika usluga (kupaca)*;
- usklađenosti radnih procesa sa zahtjevima *Sustava UK*;
- promjena koje mogu utjecati na *Sustav UK*;
- potreba za promjenom dokumentacije kvalitete;
- potreba za poboljšanjem ili dogradnjom *Sustava UK*,
- ocjene najznačajnijih dobavljača;
- potreba za izobrazbom zaposlenika;
- preporuka za poboljšanje kvalitete poslovanja.

*Upravitelj kvalitete* priprema relevantne podatke za analizu i ocjenu *Sustava upravljanja kvalitetom*, te predlaže primjerene *popravne* ili *preventivne radnje*, koje odobrava direktor, kao i odgovorne osobe i rokove za njihovo provođenje. Zapisnik sa sastanka *Kolegija kvalitete* izrađuje i supotpisuje *Upravitelj kvalitete*.

**Ocjena Kolegija kvalitete je detaljno opisana u postupku [P-UK-07](#), *Ocjena Kolegija kvalitete*.**

## **6. UPRAVLJANJE RESURSIMA**

### **6.1 Osiguravanje resursa**

Na sastancima *Stručnog kolegija* i *Kolegija kvalitete* se analiziraju potrebni resursi za učinkovito poslovanje sukladno zahtjevima *Sustava upravljanja kvalitetom*. To se prvenstveno odnosi na zahtjeve vezane za potrebnu stručnost osoblja, materijalnih sredstava i infrastrukture potrebnih za kvalitetan i siguran rad, te osiguravanje radnog okoliša primjerenog specifičnoj djelatnosti Plovputa.

### **6.2 Ljudski resursi**

#### **6.2.1 Općenito**

Svi zaposlenici trebaju imati potrebne kvalifikacije, sposobnosti i iskustvo za poslove koje obavljaju u okviru odgovornosti svog *Opisa radnog mjesta*.

#### **6.2.2 Kompetentnost, svijest i obuka**

*Plovput* je za svako radno mjesto odredio potrebne kvalifikacije i radno iskustvo, što je definirano u *Odluci o unutarnjem ustroju organizacije procesa rada i poslovanja u organizacijskim jedinicama* i *opisima radnih mjesta*.

Svaku novozaposlenu osoba ili zaposlenika koji se postavlja na novu dužnost rukovoditelj OJ treba detaljno upoznati s poslovima koji su u odgovornosti

njegovog radnog mjesta, a u pravilu i *Upravitelj kvalitete* s temeljnim zahtjevima *Sustava upravljanja kvalitetom*. Ako je radno mjesto s povećanim opasnostima prethodno se provodi obuka iz zaštite na radu, a ako radno mjesto zahtjeva rad putem računalnih aplikacija provodi se i informatička obuka.

Svjetioničari moraju proći internu obuku vezano za upoznavanje s temeljnim dužnostima pri obavljanju svjetioničarske službe.

Stalnom kontrolom rada svakog zaposlenika od strane neposrednih rukovoditelja ocjenjuje se njegova kompetentnost i svijest za kvalitetno obavljanje poslova, što se analizira na redovnim sastancima na razini OJ, a ocjenjuje na redovnim sastancima *Stručnog kolegija* i *Kolegija kvalitete*.

Svi ugovori i podaci o stručnim kvalifikacijama zaposlenika i naknadno stečenoj obuci se čuvaju se u osobnim dosjeima radnika u Kadrovskoj službi *Pravno-kadrovskog sektora*.

Rukovoditelj *Pravno-kadrovskog sektora* je odgovoran za analizu usklađenosti ljudskih resursa s *Odlukom o unutaršnjem ustroju*, te po potrebi predlaganje dodatne obuke zaposlenika ili zapošljavanja novih radnika, kao i za uredno vođenje i cjelovitost evidencije o svim zaposlenicima, koja se čuva u *Kadrovskoj službi*.

### **6.3 Infrastruktura**

Pomorski svjetionici s posadom, obalne radijske postaje, radionice, brodovi, uredi i drugi radni prostori u kojima borave i rade ljudi moraju biti primjereni specifičnostima temeljne djelatnosti *Plovputa*, te zadovoljavati sve uvjete propisane odgovarajućim propisima i zakonskim aktima.

*Plovput* posjeduje sva potrebna materijalna sredstva, opremu i uređaje za sigurno i nesmetano obavljanje svojih poslova. U to spadaju i mnogobrojna sredstva za rad kao što su brodovi, vozila, alat, oprema i rezervni dijelovi, sredstva veze za internu komunikaciju, računala i drugo.

### **6.4 Radni okoliš**

Radni okoliš u kojem se obavljaju poslovi mora biti sukladan potrebama zaposlenika, s posebnim naglaskom na zadovoljavanje propisa zaštite na radu za radna mjesta s povećanom opasnosti, koja su definirana u *Elaboratu o procjeni opasnosti radnih mjesta*.

## **7. REALIZACIJA PROIZVODA**

Temelj *procesno orijentirane organizacije* je *sustav* u kojem se djelovanjem proizvodnih *procesa* neke *ulazne veličine* (npr. zahtjevi kupca) transformiraju u *izlazne* (pružena usluga), a kako bi se *sustav* mogao neprekidno poboljšavati, potrebna je povratna informacija o *zadovoljstvu kupca*.

**Procesi se prema njihovoj funkciji dijele na:**

1. *Upravljačke procese* - koji su temelj *sustava*, oni moraju osigurati da ostali procesi ispravno funkcioniraju stalnim nadzorom, mjerenjem i analizom poslovne učinkovitosti, s ciljem osiguravanja prilagodbe kod promjene vanjskog okruženja i kontinuiranog poboljšanja *sustava*.

2. **Glavne procese** - koji servisiraju potrebe kupaca i o njihovoj učinkovitosti ovisi zadovoljstvo kupaca. Svi ostali procesi su u funkciji *glavnih procesa, upravljački procesi* u smislu njihovog poboljšavanja, a *procesu potpore* u smislu logističke podrške da bi se oni mogli nesmetano obavljati.

3. **Procese potpore** - koji su potrebni da bi se ostali *procesu* odvijali, oni su u njihovoj funkciji, ali zbog toga nisu manje važni procesi u *sustavu kvalitete*.

## 7.1 Planiranje realizacije proizvoda

Planiranje realizacije svog izlaznog proizvoda ili usluge se u *Plovputu* provodi pri izradi godišnjeg *Programa rada-tehnički poslovi* koji je sastavni dio *Godišnjeg plana poslovanja i plana ulaganja u osnovna sredstva*. Godišnji *Program rada-tehnički poslovi* sadrži *Plan investicija* i *Plan nabavki osnovnih sredstava*. Sve aktivnosti, od izrade projekata do njihove realizacije se planiraju i provode po stavkama iz godišnjeg *Programa rada-tehnički poslovi*, te po ugovornim obvezama s trećim osobama.

### Pri planiranju realizacije proizvoda se analiziraju:

- izvješća o stanju postojećih objekata sigurnosti plovidbe i zahtjevi za postavljanjem novih objekata, temeljem čega se određuju prioritetni poslovi za narednu poslovnu godinu;
- potrebni radni procesi i sredstva za rad, materijal i dokumentacija potrebna za realizaciju, te procjena troškova vlastitog proizvoda po *radnim nalogima* i usluga od strane trećih osoba, za poslove koje *Plovput* nije u mogućnosti izvesti u vlastitoj izvedbi,
- usklađenost procijenjenih troškova s projekcijom financijskih sredstava u *Financijskom planu* za plansko razdoblje;
- procjena mogućnosti angažmana slobodnih kapaciteta za poslove za treće osobe, sukladno raspoloživim slobodnim kapacitetima tijekom realizacije aktivnosti određenih godišnjim *Programom rada – teh. poslovi*;
- potrebna odobrenja nadzornih tijela, kojima će se osigurati da se planirani poslovi provode u skladu sa zahtjevima i pravilima struke, te drugim zakonskim propisima;
- zahtjevi *Sustava upravljanja kvalitetom* za osiguravanje potrebne kvalitete izlaznog proizvoda ili usluge.

**Planiranje je detaljno opisano u radnim postupcima:** *Financijski plan*, P-1/4-01; *Godišnji program rada*, P-1/3-01; *Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po specijalnim radnim nalogima*, P-1/3-02; *Vođenje radnih naloga u Sektoru za održavanje - Baza*, P-1/5-01; *Planska putovanja brodova radionica*, P-1/5-02; *Vođenje radnih naloga u plovnim područjima*, P-PP-01 i *Nabava roba, radova i usluga*, P-1/2-01.

## 7.2 Procesu usmjereni prema kupcu

### 7.2.1 Utvrđivanje zahtjeva vezanih za proizvod

Većina zahtjeva koje se odnose na vlastiti proizvod ili uslugu, iz segmenta temeljne djelatnosti vezanog za sigurnost plovidbe na moru, se utvrđuju sukladno internim aktima, odredbama *Pomorskog zakonika* i *IALA* pravilima. To određuje

glavne nautičke karakteristike novih *objekata pomorske signalizacije*, koji su u pravilu tipski proizvod *Plovputa*, koje prethodno odobrava nadležna Lučka kapetanija, nakon čega se izrađuje potrebna *nautičko-tehnička dokumentacija* potrebna za realizaciju tog proizvoda. Isto vrijedi i za objekte pomorske signalizacije u vlasnosti trećih osoba (Lučke i županijske uprave, ACI, HEP, JANAF, INA i dr.), kojima *Plovput* nakon izgradnje nudi i uslugu održavanja, što se definira tipskim ugovorima primjerenim toj vrsti usluge.

*Plovput* nudi kompletnu uslugu, od izgradnje novih objekata do njihovog održavanja, gdje se posebna pozornost daje na pouzdan rad objekta i opreme, čime se osigurava zadovoljstvo vlasnika i njihovih korisnika u širem smislu (pomoraca). Rad najznačajnijih objekata *pomorske signalizacije* sa svjetlosnom karakteristikom (svjetala) se kontrolira putem *Sustava za daljinski nadzor*, ali i na tradicionalan način putem redovitih inspeksijskih pregleda stručnih službi *Plovputa*.

Svi *objekti pomorske signalizacije* su kategorizirani prema značaju za sigurnost plovidbe i moraju se aktivirati u propisanom roku za određenu kategoriju svjetla, naravno ovisno o vremenskim uvjetima na moru. U suprotnom se pravodobno izvještava nadležna Lučka kapetanija, koja donosi odluku o objavi odgovarajućeg *radio oglasa za pomorce*, putem *obalnih radijskih postaja Plovputa*.

*Obalne radijske postaje* su opremljene s odgovarajućim sustavima komunikacije koji osiguravaju zadovoljavajuću pokrivenost većeg dijela Jadrana, a *radijska služba* se odvija neprekidno u smjenama 24 sata na dan. Internim napatcima su propisane potrebne radnje u slučaju kvara na VHF komunikacijskim sustavima sigurnosti plovidbe ili pri dojavu alarmnih stanja na daljinski nadziranim svjetlima.

### **7.2.2 Ocjena zahtjeva vezanih za proizvod**

Za radove ili usluge za potrebe trećih osoba, *Plovput* ocjenjuje zahtjeve *kupaca* prije nego što se izradi odgovarajuća ponuda, sklopi ugovor ili izmijeni postojeći ugovor. Ocjena se odnosi na određivanje *nautičkih karakteristika* i mikro lokacije novog *objekta pomorske signalizacije*, temeljem prethodnog izvida na licu mjesta, nakon čega se izrađuje *nautičko-tehnička dokumentacija s troškovnicima*, što je temelj za izradu kvalitetne ponude.

Nakon prihvaćanja ponude, za značajnije poslove se imenuje *odgovorna osoba za realizaciju ugovora*, koja nazire kvantitetu, kvalitetu i dinamiku izvođenja radova, te izrađuje i potpisuje *Zapisnik o primopredaji*. Komunikacija s kupcem je primjerena vrsti i složenosti posla, te zahtjevima kupca, a eventualne primjedbe se otklanjaju u maksimalno mogućem roku i o njima se vodi evidencija, što je podloga za ocjenu zadovoljstva *korisnika usluga* tj. *kupaca*. Nakon primopredaje i stavljanja objekta u funkciju, u pravilu se sklapa ugovor o njegovom održavanju, te se tijekom njegovog trajanja nastavljaju prikupljati informacije o njegovom zadovoljstvu pruženim uslugama.

**Utvrđivanje zahtjeva kupaca i njihovog zadovoljstva pruženim uslugama detaljno je opisano je u radnim postupcima: *Investicijski radovi, radovi za treće***

*osobe i radovi po specijalnim radnim nalogima, P-1/3-02 i postupku UK Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga, P-UK-04.*

### **7.2.3 Komunikacija**

*Plovput* komunicira s korisnicima svojih usluga i posredno putem informacija o objektima sigurnosti plovidbe u publikacijama *Popisa svjetala i signala za maglu na Jadranskom moru* i podataka na pomorskim kartama i drugim pomorskim publikacijama koje izdaje *HHI*, te putem web stranice *Plovputa*. Komunikacija se odvija i kroz neposredne kontakte s *korisnicima usluga*.

Komunikacija vezano za *radijsku službu* na *obalnim radijskim postajama* je stalna s posadama brodova, ribarima i drugim korisnicima VHF kanala za pogibelj i sigurnost plovidbe, prigodom akcija traganja i spašavanja na moru, posredovanju pri pružanju medicinske pomoći, emitiranju radijskih oglasa, vremenskih prognoza, ali i pri pružanju komercijalnih usluga.

*Plovput* podnosi godišnja i kvartalna izvješća o stanju objekata sigurnosti plovidbe i provedbi planskih aktivnosti iz godišnjeg *Programa rada* članovima nadzornog odbora i stručnim službama iz resornog Ministarstva.

Kod radova ili usluga za treće osobe komunikacija je definirana ugovorom i primjerena je vrsti posla koji se obavlja.

**Način komunikacije *Plovputa* s *korisnicima usluga* je opisana u *radnim postupcima: Radijska služba, P-PP-03; Godišnji program rada – teh. poslovi, P-1/3-01 i Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po specijalnim radnim nalogima, P-1/3-02.***

## **7.3 Projektiranje i razvoj**

### **7.3.1 Općenito**

*Plovput* projektira *objekte pomorske signalizacije* primjenjujući nova tehnološka dostignuća i s posebnim naglaskom na zadovoljavanje postojećih pravila i propisa i na zadovoljavanje zahtjeva korisnika njegovih usluga. Značajniji projekti čeličnih konstrukcija tipskih *objekata pomorske signalizacije* su većinom odobreni i od strane *HRB-a*.

### **7.3.2 Planiranje projekta i razvoja**

Za svaki složeniji projekt se određuje nositelj projekta koji je u pravilu inspektor čija struka ima najveći udjel u poslu, koji je odgovoran za koordinaciju svih poslova za vrijeme razvoja i izrade projekta, te za konačno objedinjavanje svih parametara potrebnih za izradu *nautičko-tehničke dokumentacije i narudžbenice Sektoru za održavanje* za otvaranje *radnih naloga*.

### **7.3.3 Ulazni elementi projektiranja i razvoja**

*Ulazni elementi* su:

- potrebe i očekivanja *korisnika usluga* odnosno naručitelja radova,
- ulazni podatci koje je dao naručitelj,
- zakonske odredbe,
- pravila i standardi koji se primjenjuju na određeni proizvod,

- zapisi i analize prethodno razvijenih projektnih rješenja i isporučenih proizvoda.

*Ulazni podaci* projektiranja i razvoja se formuliraju na način kojim se omogućava da se proizvod može učinkovito ocjenjivati i potvrđivati za vrijeme svih faza realizacije.

### **7.3.4 Izlazni elementi projektiranja i razvoja**

*Izlazni elementi* koji uključuju sve bitne informacije za nabavu i proizvodnju su:

- specifikacije, troškovnici i posebni zahtjevi za nabavu potrebnog materijala i opreme i kriteriji prihvatljivosti, kada je to primjereno;
- *nautičko-tehnička dokumentacija*, nacrti, skice, tehnologija rada, procjena utroška radnih sati i troškova transportno-radnih sredstava i usluga trećih;
- *narudžbenice* s rokovima izvedbe i s pratećom dokumentacijom potrebnom za otvaranje *radnih naloga*;
- najnužnije informacije ili upute *korisnicima usluga* za pravilnu i sigurnu uporabu proizvoda.

### **7.3.5 Ocjena projekta i razvoja**

Tijekom razvoja projekta se provodi sustavno ocjenjivanje kojim se utvrđuje ostvaruju li se postavljeni ciljevi projektiranja i razvoja, o čemu se vode odgovarajući zapisi. *Izlazni elementi* se stalno uspoređuju s *ulaznim elementima* radi ocjene sukladnosti sa zahtjevima *kupca*, te se po potrebi poduzimaju poboljšanja.

Glavni elementi za ocjenu su:

- prikladnost ulaznih podataka potrebnih za projektiranje i razvoj proizvoda;
- praćenje planskih termina za realizaciju projekta;
- ostvarenje postavljenih ciljeva i identificiranje mogućih problema;
- promjene tijekom izrade i analiza njihovih posljedica na projektni i razvojni proces;
- vrijeme potrebno za realizaciju izmjena ili za otklanjanje uočenih problema.

Projektnu dokumentaciju ovjeravaju odgovorne osobe za njenu izradu, po principu izradio - provjerio - odobrio, nakon čega se ista distribuira korisnicima.

### **7.3.6 Potvrda projekta i razvoja**

Potvrda projekta se provodi u svim proizvodnim fazama primjereno složenosti pojedinog projekta, čime se i tijekom proizvodnje stalno provjerava sukladnost *izlaznih* i *ulaznih elemenata* vlastitog proizvoda. O ovim provjerama se vode odgovarajući zapisi, većinom putem dokumentacije računalne aplikacije *Radni nalozi Baze*.

### **7.3.7 Ovjera projekta i razvoja**

Provjera funkcionalnosti konačnog proizvoda se najčešće provodi na licu mjesta, što znači funkcionalno ispitivanje nakon izgradnje svakog *objekta pomorske signalizacije*, ali kad je to moguće i tijekom izrade komponenti u radionici, prije njihove ugradnje. O ovim ovjerama se vode odgovarajući zapisi.

### 7.3.8 Upravljanje promjenama projekta i razvoja

Ako tijekom izrade projekta dođe do promjena u prvobitnoj narudžbi, promjene se ocjenjuju, potvrđuju, ovjeravaju i odobravaju prije primjene. O promjenama tijekom izrade projekta i razvoja vode se odgovarajući zapisi.

**Procedure projektiranja i razvoja su opisane u radnim postupcima: *Godišnji program rada – teh. poslovi*, P-1/3-01; *Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po specijalnim radnim nalogima*, P-1/3-02; *Vođenje radnih naloga u Sektoru za održavanje - Baza*, P-1/5-01; *Planska putovanja brodova radionica*, P-1/5-02; *Vođenje radnih naloga u plovnim područjima*, P-PP-01.**

## 7.4 Nabava

### 7.4.1 Općenito

Nabava roba, radova i usluga određena je *Zakonom o javnoj nabavi*. Plan nabave je sukladan stavkama u godišnjem *Programu rada* Plovputa u poglavlju investicija i nabave osnovnih sredstava, te za godišnje *sukcesivne nabave* i god. redovite remonte u poglavlju *redovno održavanje*.

*Plovput* odabire svoje dobavljače na temelju njihovih općih i tehničkih sposobnosti osiguravanja kvalitete i rokova isporuke robe, rada ili usluge. Ovisno o vrijednosti i vrsti predmeta nabave, odabire se odgovarajuća procedura *javne nabave*, koju provodi *Komercijalni sektor*. Direktor imenuje članove povjerenstva za ocjenu najpovoljnije ponude, koje mu predlaže izbor najpovoljnijeg dobavljača. Konačni odabir potvrđuje direktor ovjerom *Odluke o odabiru*, te se sklapa ugovor s najpovoljnijim dobavljačem.

#### ***Plovput najčešće angažira sljedeće dobavljače:***

- proizvođače specijalne opreme pomorske signalizacije pomagala za navigaciju;
- građevinske organizacije, za radove izgradnje;
- arhitekate, za poslove projektiranja;
- brodogradilišta, za gradnju i remont brodova;
- specijalizirane servisere motora, strojeva i opreme;
- trgovačke organizacije, za nabavu materijala, rez. dijelova, opreme i dr.
- prema potrebi i druge dobavljače.

Kriteriji za odabir najpovoljnijeg dobavljača određeni su važećim *Zakonom o javnoj nabavi*, a stručni član povjerenstva je nositelj izrade tehničkog dijela natječajne dokumentacije s uvjetima koje uz opće sposobnosti dobavljač mora zadovoljiti.

Dobavljači se ocjenjuju prema utvrđenim kriterijima o čemu se vodi evidencija u službi nabave, što se vrednuje i analizira na sastancima ocjene *Kolegija kvalitete*.

### 7.4.2 Informacije o nabavi

Organizacijska jedinica koja je nositelj predmeta nabave šalje inicijalni zahtjev za pokretanje procedure javne nabave *Komercijalnom sektoru s tehničkim opisom predmeta nabave i specifikacijom roba ili troškovnikom radova ili usluga*, te

pozivom na stavku iz godišnjeg *Programa rada* ili god. *Plana nabave* kojeg izrađuje *Komercijalni sektor*.

Nacrt ugovora je sastavni dio natječajne dokumentacije i u njemu su unaprijed definirani svi ugovorni uvjeti i obveze dobavljača.

#### **7.4.3 Provjera nabavljenog proizvoda**

Svi nabavljeni proizvodi ili roba se prije ili pri isporuci u skladište kvantitativno i kvalitativno provjeravaju, a *odgovorne osobe za realizaciju ugovora* nadziru radove ili usluge tijekom realizacije, uspoređujući njihovu sukladnost sa zahtjevima ugovorne dokumentacije, te ovjeravaju *Zapisnik o primopredaji* stvarno obavljenog posla. Isporučena roba se također prije zaprimanja kontrolira, što se potvrđuje ovjerom *otpremnice* dobavljača i *Zapisnika o zaprimanju osnovnog sredstva*.

#### **7.4.4 Reference dobavljača**

U dokumentaciji za *javnu nabavu* se postavlja uvjet dokazivanja *referenci* dobavljača prilaganjem potvrda o uspješnosti realizacije ugovora slične vrste i vrijednosti predmete nabave u prethodnom razdoblju. Odgovorna osoba u službi nabave vodi *Popis dobavljača* i ocjenjuje značajnije dobavljače prema internom kriteriju bodovanja, što se može koristiti kod nabave predmeta male vrijednosti kada je dopuštena *izravna pogodba* s dobavljačem koji zadovoljava tražene uvjete.

To se analizira sastanku *Kolegija kvalitete* gdje se donose odluke precrtavanju nepouzdanih dobavljača na *Popisu dobavljača*, te se od njih više neće tražiti usluga u određenom vremenskom razdoblju.

**Procedura nabave detaljno je opisan u radnim postupcima: *Nabava roba, radova i usluga*, P-1/2-01 i *Glavno skladište*, P-1/2-02, a odabir i ocjenjivanje dobavljača u radnom postupku *Odabir i ocjenjivanje dobavljača*, P-UK-02.**

### **7.5 Proizvodnja i pružanje usluga**

#### **7.5.1 Upravljanjem proizvodnjom i pružanjem usluga**

Svi radovi ili usluge koje nudi *Plovput*, od projektiranja, proizvodnje i konačne izvedbe su pod nadzorom i prilagođeni su tipu pojedinog izlaznog proizvoda.

**Sektor sigurnosti plovidbe** izrađuje potrebnu *Nautičko-tehničku dokumentaciju* i izdaje interne *narudžbenice* za *Sektor za održavanje* za realizaciju investicijskih radova u vlastitoj izvedbi (npr. izgradnja novih *objekata pomorske signalizacije*) pozivom na plansku stavku u godišnjem *Programu rada - teh. poslovi*, te nadzire realizaciju značajnijih poslova.

U **Sektoru za održavanje - Baza** se obavlja ciklus proizvodnje i ugradnje svih komponenti, zaključno s njihovom ugradnjom na određenu lokaciju prema *Planu investicija* iz god. *Programa rada – teh. poslovi* ili god. *Planu značajnijih radova red. održavanja*, u pravilu uz pomoć brodova-radionica *Baze*. Svi radovi se odvijaju pod nadzorom kvalificiranog osoblja, šefova radionica *Baze* te po potrebi

i inspektora *Sektora sigurnosti plovidbe*, a novo izgrađeni objekti se stavljaju službeno u funkciju nakon primopredaje i inspekcijskog pregleda nadležne Lučke kapetanije, o čemu se sastavljaju *Zapisnici o primopredaji*.

*U plovnim područjima Plovputa* su redovne planske aktivnosti preventivno održavanje te kontrola funkcioniranja i stanja postojećih *objekata pomorske signalizacije* u njihovom akvatoriju kao i provedba žurnih *intervencija* kod pogašenja ili drugog kvara koji može ugroziti sigurnost plovidbe, dok im značajnije radove redovnog održavanje i veće sanacije obavljaju radnici *Sektora za održavanje - Baza*.

Svi objekti pomorske signalizacije se prema planu rukovoditelja PP-a redovito obilaze radi kontrole općeg stanja, a naročito svjetla zbog dnevne i noćne kontrole nautičkih karakteristika. Najznačajniji *objekti pomorske signalizacije* (I. kategorije) sa svjetlosnom karakteristikom (svjetla) se nadziru i putem *Sustava daljinskog nadzora*.

Podatci o svim *objektima pomorske signalizacije* se redovito ažuriraju putem računalne aplikacije *Baza tehničkih podataka* (BTP) kao i evidencije o njihovom red. održavanju, popravcima i zamjenama rez. dijelova rasvjetne oprame.

Na *Obalnim radijskim postajama* (ORP) u Rijeci, Splitu i Dubrovniku kvalificirani operatori pomorske komunikacije obavljaju *radijsku službu* bdjenja na frekvencijama za pogibelj i sigurnost plovidbe obavljaju, neprekidno u smjenama. Komunikacija se odvija suvremenom opremom i prema pisanim internim naputcima o postupanju pri izvanrednim situacijama ili alarmnim stanjima na daljinski nadziranim objektima. O svakoj poduzetoj radnji tijekom službe se vode zapisi, što ovjerava i šef ORP-a, a rad *radijske službe* redovito kontrolira i *radio-elektronički inspektor* iz *Sektora sigurnosti plovidbe*.

**Radove** ili **usluge za treće osobe** se obavljaju na temelju sklopljenih ugovora ili narudžbenica, a prema ponudbeno-tehničkoj dokumentaciji kojom je definiran izlazni proizvod ili usluga. Postupak izvođenja radova i nadzora tijekom izgradnje identičan je proceduri kao kod izgradnje novih *objekata pomorske signalizacije*, a *Zapisnike o primopredaji* potpisuju *odgovorne osobe za realizaciju ugovora* obje ugovorne strane. *Plovput* nudi i ugovornu uslugu redovnog održavanja objekata, koja se provodi se periodički, sukladno mjesečnim *Planovima* rukovoditelja *plovnih područja*.

### 7.5.2 Označavanje i sljedivost

Svi poslovi koji se odnose na izradu, održavanje i kontrolu *objekata pomorske signalizacije* i radova za treće osobe identificiraju se i vode putem računalne aplikacije *radnih naloga*, a o pogašenjima svjetala i drugim kvarovima se vodi posebna evidencija, koja služi za analizu i donošenje odgovarajućih preventivnih mjera.

Svi izvanredna zbivanja i događaji tijekom obavljanja *radijske službe*, kao što su posredovanje pri spašavanju pomoraca, razgovori ili prekidi bdjenja na kanalima

pogibelji i sigurnosti plovidbe, evidentiraju se u radijskim dnevnicima koje ovjeravaju dežurni operatori i šef obalne radijske postaje.

### 7.5.3 Čuvanje proizvoda

*Plovput* izrađuje u radionicama *Sektora za održavanje- Baza* većinu elemenata za objekte pomorske signalizacije, koji su većinom njegov tipski proizvod. Obzirom da se izgradnja novih i sanacija postojećih objekata pomorske signalizacije izvodi tijekom planskih putovanja brodova-radionica, najčešće u razdoblju od mj. svibnja do konca studenog, kada su povoljne vremenske prilike za radove na moru. Tijekom ostalog dijela poslovne godine se nabavlja materijal i oprema, izrađuje tehnička dokumentacija u Sektoru sigurnosti plovidbe, te obavljaju pripremni radovi i proizvodnja elemenata u radionicama Baze. Izrađeni elementi ili kompletirani proizvodi se skladište i čuvaju do otpreme na mjesto ugradnje, a prevoze se vlastitim radno-transportnim sredstvima *Plovputa*, brodovima ili vozilima.

### 7.5.4 Reference *Plovputa*

*Plovput* je trgovačko društvo u 100 % vlasništvu RH čija je temeljna djelatnost od općeg javnog značaja, što je definirano *Zakonom o Plovputu* i *Pomorskim zakonom*. *Plovput* je ekipiran s ljudskim i materijalno-tehničkim resursima koji su potrebni za nuđenje svojih usluga po principu "ključ u ruke", od izrade projekata, proizvodnje, uz kontinuirani nadzor kvalitete izvedenih radova ili usluga. U ime Republike Hrvatske *Plovput* je član svjetske organizacije svjetioničarskih službi *IALA*. *Plovput* održava oko 1000 objekata pomorske signalizacije i svake godine planski postavlja ili izgrađuje 10-ak novih objekata, prema prioritetu nadležnih Lučkih kapetanija, u skladu sa svojim teh. kapacitetima.

Od 2002. godine je implementirao *Sustav upravljanja kvalitetom* prema međunarodnoj normi *ISO 9001:2000*, te tijekom 2010. godine i prema novoj verziji *ISO 9001:2008*, a predmet certifikacije su svi glavni procesi temeljne djelatnosti koji su izravno povezani s kvalitetom izlaznog proizvoda ili usluge (popis postupaka je u poglavlju 12 ovog *Poslovnika*).

**Procedure planiranja, projektiranja i proizvodnje su opisane u radnim postupcima: *Godišnji program rada*, P-1/3-01; *Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po specijalnim radnim nalogima*, P-1/3-02; *Vođenje radnih naloga u Sektoru za održavanje - Baza*, P-1/5-01; *Planska putovanja brodova radionica*, P-1/5-02; *Vođenje radnih naloga u plovnim područjima*, P-PP-01**

## 8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE

### 8.1 Općenito

*Plovput* je uspostavio *sustav kvalitete* prema načelima procesne organizacije orijentirane prema kupcu, s utvrđenim tijekom i međusobnim odnosom poslovnih aktivnosti, zahtijeva mjerenje i analizu poslovnih rezultata, radi donošenja odluka o kontinuiranom poboljšanju sustava.

*Plovput* mjeri i ocjenjuje kvalitetu svog izlaznog proizvoda ili usluga redovitim praćenjem funkcioniranja *objekata pomorske signalizacije, te svjetioničarske i radijske službe*, a potrebne informacije za poboljšanjem prikuplja putem zapisa kvalitete i pritužbi ili pohvala *korisnika usluga*.

Na sastancima *Stručnog kolegija* i *Kolegija kvalitete* se analiziraju relevantni podatci, a rezultati tih analiza se koriste za donošenje odgovarajućih odluka za poboljšavanjem poslovnih rezultata i zadovoljstva svojih *kupaca*.

## **8.2 Mjerenje i nadzor zadovoljstva korisnika usluga**

*Plovput* prikuplja i evidentira podatke o zadovoljstvu i pritužbama *korisnika usluga*, što mu koristi za mjerenje učinkovitosti *Sustava upravljanja kvalitetom*.

Informacije o zadovoljstvu se prikupljaju iz različitih izvora, kao što su dopisi iz resornog Ministarstva, zapisnici i rješenja nakon inspekcijskih pregleda nadležnih Lučkih kapetanija, zapisnici o primopredaji nakon izvršenja ugovornih obveza *Plovputa* ili izravnom komunikacijom s *korisnicima usluga*.

Sve prikupljene informacije se analiziraju i sukladno rezultatima tih ocjena se poduzimaju odgovarajuće mjere za poboljšanjem kvalitete svog izlaznog proizvoda, kako bi se zadovoljili svi opravdani zahtjevi, potrebe i želje korisnika njegovih usluga.

Na sastancima *Kolegija kvalitete* se razmatra i mjeri učinkovitost provedenih mjera s ciljem stalnog povećavanja zadovoljstva *korisnika usluga* i kvalitete izlaznog proizvoda ili usluge.

**Procedura mjerenja zadovoljstva korisnika usluga detaljno je opisana u postupku *Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga*, P-UK-04.**

## **8.3 Interne prosudbe**

*Interne prosudbe* se provode sa svrhom utvrđivanja ostvarenja ciljeva *Politike kvalitete* i zbog ocjene učinkovitosti *Sustava upravljanja kvalitetom*.

*Interne prosudbe* se provode najmanje jednom godišnje u skladu s godišnjim *Planom internih prosudbi* kojeg izrađuje *Upravitelj kvalitete*, a odobrava Direktor. Prosudbe se provode i izvan plana, ako se utvrdi ili posumnja da postoje značajne *nesukladnosti* u nekoj OJ. Prosudbe provodi tim *internih prosuditelja* pod vodstvom *Upravitelja kvalitete*, čiji članovi ne smiju prosuđivati područje poslovanja za koje su neposredno odgovorni. Po potrebi se mogu angažirati i vanjski kvalificirani prosuditelji koji su stručnjaci za pojedino područje kod *vanjskih prosudbi* kod svojih dobavljača.

Za utvrđene *nesukladnosti* provode se *popravne (korektivne) radnje*, a njihovo se provođenje kontrolira. Isto vrijedi i za *preventivne radnje*, koje se provode radi otklanjanja mogućnosti pojave potencijalnih *nesukladnosti*.

Podatci o *nesukladnostima* se analiziraju, a rezultate tih analiza *Upravitelj kvalitete* priprema za sastanak *Kolegija kvalitete*, na kojem se donose odgovarajuće odluke i određuju odgovorne osobe i rokovi za provođenje primjerenih mjera.

**Provođenje *internih prosudbi* opisano je u postupku *Interne prosudbe*, P-UK-05.**

#### 8.4 Nadzor i mjerenje procesa

Izgradnja novih i održavanje postojećih *objekata pomorske signalizacije*, funkcioniranje *radijske službe* bdjenja na VHF kanalima za pogibelj i sigurnost plovidbe, kao i radovi ili usluge za treće osobe se redovito nadziru i prate tijekom realizacije i nakon stavljanja u funkciju. Prilikom provođenja *internih prosudbi* se također procjenjuje djelotvornost *procesnog sustava* i mogućnosti za njegovim poboljšanjem.

Funkcioniranje najznačajnijih *objekata pomorske signalizacije* sa svjetlosnom karakteristikom (svjetla) se prati putem *Sustava daljinskog nadzora*.

Na temelju analize podataka i dobivenih rezultata poduzimaju se potrebne radnje, čija se djelotvornost se razmatra na sastancima *Stručnog kolegija* i *Kolegija kvalitete*.

#### 8.5 Nadzor i mjerenje proizvoda

O broju pomorskih nezgoda, kojima bi uzrok bio nefunkcioniranje *objekata pomorske signalizacije*, se vodi evidencija temeljem koje se provodi analiza radi poduzimanja potrebnih mjera. Isto vrijedi i za evidenciju o prekidima bdjenja na VHF kanalima za pogibelj i sigurnost.

Novo izgrađeni *objekti pomorske signalizacije* se stavljaju službeno u funkciju tek nakon što su obavljani svi radovi, te provedeno probno ispitivanje, a o svim obavljenim ispitivanjima se vode odgovarajući zapisi.

**Nadzor i mjerenje izlaznog proizvoda je opisan u radnim postupcima: Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po specijalnim radnim nalogima, P-1/3-02; Vođenje radnih naloga u Sektoru za održavanje - Baza, P-1/5-01; Planska putovanja brodova radionica, P-1/5-02 i Radijska služba, P-PP-03.**

### 9. UPRAVLJANJE NESUKLADNIM PROIZVODOM

Posebna pozornost se poklanja analizi uzroka *nesukladnosti* i otklanjanju njenih posljedica, kako bi se održala kvaliteta izlaznog proizvoda ili usluga. Svaki zaposlenik je dužan prijaviti rukovoditelju OJ uočene *nesukladnosti*, koje se zatim ispisuju na odgovarajućem obrascu i prosljeđuju *Upravitelju kvalitete* na daljnju obradu. U slučaju utvrđivanja *velike nesukladnosti*, koja bi predstavljala rizik po poslovne rezultate ili imala negativne posljedice na zadovoljstvo *korisnika usluga*, *Upravitelj kvalitete* je dužan bez odgode pisano upozoriti Upravu.

Sve utvrđene *nesukladnosti* se evidentiraju, te nakon analize njihovih uzroka odgovorne osobe provode *popravne radnje* u određenom vremenskom roku, čija se učinkovitost zatim provjerava. Evidenciju o *nesukladnostima* i provedenim *popravnim radnjama* vodi *Upravitelj kvalitete*, koji te podatke priprema za sastanak *Kolegija kvalitete*, na kojem se donose odgovarajuće odluke za poboljšanjem *Sustava upravljanja kvalitetom*.

**Upravljanje nesukladnim proizvodom je opisano u postupku *Nesukladnosti, popravke, popravne i preventivne radnje*, P-UK-03.**

### 10. ANALIZA PODATAKA

Podaci o zadovoljstvu *korisnika usluga* i nesukladnostima se evidentiraju da bi se:

- kategorizirale *nesukladnosti* i *pritužbe*,

- analizirali uzroci i provele primjerene mjere,
- poboljšala kvaliteta poslovanja i poslovni rezultati,
- zadovoljili zahtjevi *korisnika usluga*.

Na temelju rezultata provedenih analiza koje priprema *Upravitelj kvalitete*, na *Kolegiju kvalitete* se donose odgovarajuće odluke s ciljem sprečavanja negativnih pojava i unapređenja kvalitete usluga i poslovanja u cjelini.

**Analiziranje podataka je opisano u postupku *Analiza podataka*, P-UK-06.**

## 11. POBOLJŠAVANJE

### 11.1 Općenito

Na sastancima *Stručnog kolegija* i *Kolegija kvalitete* se donose odluke koje osiguravaju kontinuirano poboljšavanje poslovanja i učinkovitosti *Sustava upravljanja kvalitetom*, a *Upravitelj kvalitete* je odgovoran za pripremu relevantnih podataka za analizu. Tu se također razmatra opravdanost provođenja *popravnih (korektivnih) radnji* koje se poduzimaju radi otklanjanja uzroka već utvrđenih *nesukladnosti* i spriječilo njihovo ponavljanje, kao i *preventivnih radnji* koje se provode radi otklanjanja uzroka potencijalnih *nesukladnosti* i sprječavanja njihovog nastanka.

### 11.2 Popravne i preventivne radnje

**Odluka o poduzimanju *popravnih i preventivnih radnji* donosi se na temelju:**

- izvješća o *nesukladnostima*,
- pritužbi *korisnika usluga*,
- nalaza *internih prosudbi*,
- rezultata analiziranja *nesukladnosti* i pritužbi *korisnika usluga*,
- ocjene *Kolegija kvalitete*.

**Sve *popravne i preventivne radnje* se evidentiraju, a zapisi moraju sadržavati podatke o:**

- utjecaju na poslovanje zbog kojeg je radnja bila poduzeta,
- opisu poduzete *popravne radnje*,
- ciljevima poduzete radnje,
- učinkovitosti provedene radnje.

**Poduzimanje *popravnih i preventivnih radnji* radi poboljšavanja opisano je u postupcima: *Nesukladnosti, popravke, popravne i preventivne radnje*, P-UK-03 i *Ocjena Kolegija kvalitete*, P-UK-07.**

## 12. POPIS POSTUPAKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Red.	OZNAKA	<i>RADNI POSTUPCI</i>
------	--------	-----------------------

## POSLOVNIK UPRAVLJANJA KVALITETOM

broj	POSTUPKA	
1.	<b>P-1/3-01</b>	<i>Godišnji program rada – tehnički poslovi</i>
2.	<b>P-1/3-02</b>	<i>Investicijski radovi, radovi za treće osobe i radovi po spec. RN</i>
3.	<b>P-1/5-01</b>	<i>Vođenje radnih naloga u Sektoru za održavanje – Baza</i>
4.	<b>P-1/5-02</b>	<i>Planska putovanja brodova radionica</i>
5.	<b>P-PP-01</b>	<i>Vođenje radnih naloga u plovnim područjima</i>
6.	<b>P-PP-02</b>	<i>Svjedioničarska služba</i>
7.	<b>P-PP-03</b>	<i>Radijska služba</i>
8.	<b>P-1/2-01</b>	<i>Nabava roba, radova i usluga *</i>
9.	<b>P-1/2-02</b>	<i>Glavno skladište*</i>
10.	<b>P-1/1-01</b>	<i>Protokoliranje pošte*</i>
11.	<b>P-1/1-02</b>	<i>Kadrovski poslovi*</i>
12.	<b>P-1/4-01</b>	<i>Financijski plan</i>
13.	<b>P-1-01</b>	<i>Zaštita na radu</i>
+		<b><i>POSTUPCI UPRAVLJANJA KVALITETOM</i></b>
1.	<b>P-UK-01</b>	<i>Kontrola dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom</i>
2.	<b>P-UK-02</b>	<i>Odabir i ocjenjivanje dobavljača</i>
3.	<b>P-UK-03</b>	<i>Nesukladnosti, popravke, popravne i preventivne radnje</i>
4.	<b>P-UK-04</b>	<i>Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga</i>
5.	<b>P-UK-05</b>	<i>Interne prosudbe</i>
6.	<b>P-UK-06</b>	<i>Analiza podataka</i>
7.	<b>P-UK-07</b>	<i>Ocjena Kolegija kvalitete</i>
8.	<b>P-UK-08</b>	<i>Kontrola zapisa kvalitete</i>

Napomena:

- **Radnim postupcima** su detaljno opisani svi glavni procesi vezani za temeljnu djelatnost Plovputa koji servisiraju potrebe korisnika tj. kupaca njegovih usluga, kao i njihovi neposredni procesi potpore\*.
- **Postupcima upravljanja kvalitetom** su detaljno opisani procesi koji su u odgovornosti Upravitelja kvalitete, kao predstavnika uprave za poslove kvalitete prema normi ISO 9001.

### 13. VEZA S NORMOM HRN EN ISO 9001:2009

<b>HRN EN ISO 9001:2009</b>		<b>ODGOVARAJUĆE NASLOVI U POSLOVNIKU UPRAVLJANJA KVALITETOM</b>	
4	Sustav upravljanja kvalitetom	4	Sustav upravljanja kvalitetom
4.2.2	Poslovník kvalitete	4.1	Općenito
4.2.3	Kontrola dokumentacije	4.2	Kontrola dokumentacije
4.2.4	Kontrola zapisa	4.3	Kontrola zapisa kvalitete
5.1	Opredijeljenost poslovodstva	5.1	Općenito
5.2	Orijentacija prema kupcu	3	Politika kvalitete
5.3	Politika kvalitete	3	Politika kvalitete
5.4	Planiranje	5.2	Planiranje
5.5	Odgovornost, ovlaštenje i komunikacija	5	Odgovornost Stručnog kolegija
5.5.1	Odgovornost i ovlaštenje	5.3	Odgovornosti, ovlaštenja i komuniciranje
5.5.2	Predstavnik poslovodstva za kvalitetu	5.3.4.1	Upravitelj kvalitete

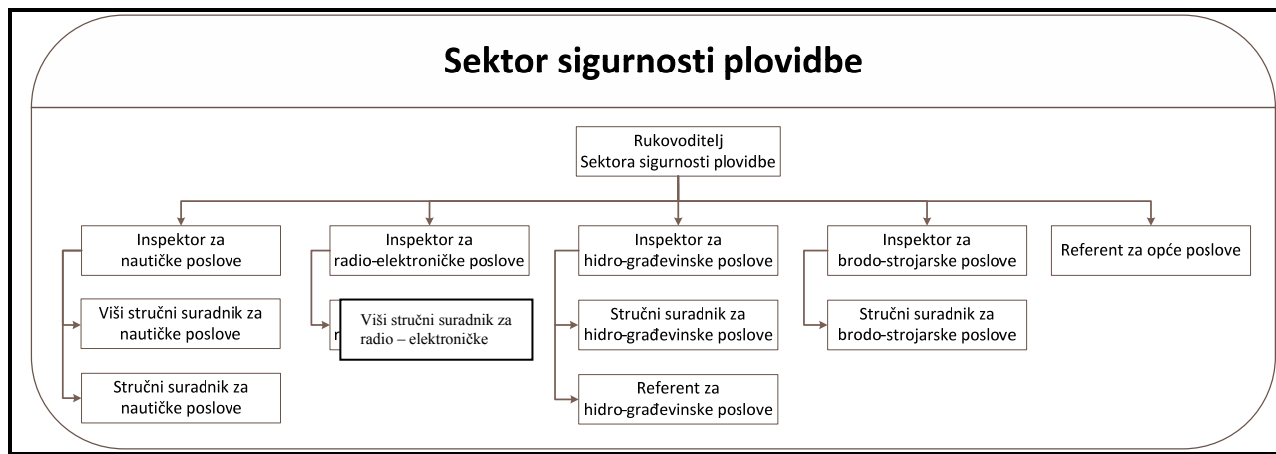
5.5.3	Interna komunikacija	5.3.10	Interna komunikacija
5.6	Ocjena poslovodstva	5.4	Ocjena Kolegija kvalitete
6	Upravljanje resursima	6	Upravljanje resursima
6.1	Osiguranje resursa	6.1	Osiguravanje resursa
6.2	Ljudski resursi	6.2	Ljudski resursi
6.3	Infrastruktura	6.3	Infrastruktura
6.4	Radna okolina	6.4	Radni okoliš
7	Realizacija proizvoda	7	Realizacija proizvoda
7.1	Planiranje realizacije proizvoda	7.1	Planiranje realizacije proizvoda
7.2	Procesi usmjereni prema kupcu	7.2	Procesi usmjereni prema kupcu
7.3	Projektiranje i razvoj	7.3	Projektiranje i razvoj
7.3.1	Planiranje projekta i razvoja	7.3.2	Planiranje projekta i razvoja
7.3.2	Ulazni elementi projektiranja i razvoja	7.3.3	Ulazni elementi projektiranja i razvoja
7.3.3	Izlazni elementi projektiranja i razvoja	7.3.4	Izlazni elementi projektiranja i razvoja
7.3.4	Ocjena projekta i razvoja	7.3.5	Ocjena projekta i razvoja
7.3.5	Potvrda projekta i razvoja	7.3.6	Potvrda projekta i razvoja
7.3.6	Ovjera projekta i razvoja	7.3.7	Ovjera projekta i razvoja
7.3.7	Upravljanje promjenama projekta i razvoja	7.3.8	Upravljanje promjenama projekta i razvoja
7.4	Nabava	7.4	Nabava
7.5	Proizvodnja i pružanje usluga	7.5	Proizvodnja i pružanje usluga
7.5.1	Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluga	7.5.1	Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluga
7.5.2	Ovjera procesa za proizvod. i pružanje usluga	/	Ne primjenjuje se
7.5.3	Označavanje i sljedivost	7.5.2	Označavanje i sljedivost
7.5.4	Vlasništvo kupca	/	Ne primjenjuje se
7.5.5	Čuvanje proizvoda	7.5.3	Čuvanje proizvoda
7.6	Upravljanje opremom za mjerenje i nadzor	/	Ne primjenjuje se
8	Mjerenje, analiza i poboljšanje	8	Mjerenje, analiza i poboljšanje
8.2.1	Zadovoljstvo kupca	8.2	Mjerenje i nadzor zadovoljstva korisnika usluga
8.2.2	Interna prosudba	8.3	Interne prosudbe
8.2.3	Nadzor i mjerenje procesa	8.4	Nadzor i mjerenje procesa
8.2.4	Nadzor i mjerenje proizvoda	8.5	Nadzor i mjerenje proizvoda
8.3	Upravljanje nesukladnim proizvodom	9	Upravljanje nesukladnim proizvodom
8.4	Analiza podataka	10	Analiza podataka
8.5.1	Stalno poboljšavanje	10	Poboljšavanje
8.5.2	Popravna radnja	11.2	Popravne radnje
8.5.3	Preventivna radnja	11.2	Preventivne radnje

## **14. ORGANIZACIJSKE SCHEME OJ PLOVPUTA (UNUTARNJI USTROJ)**

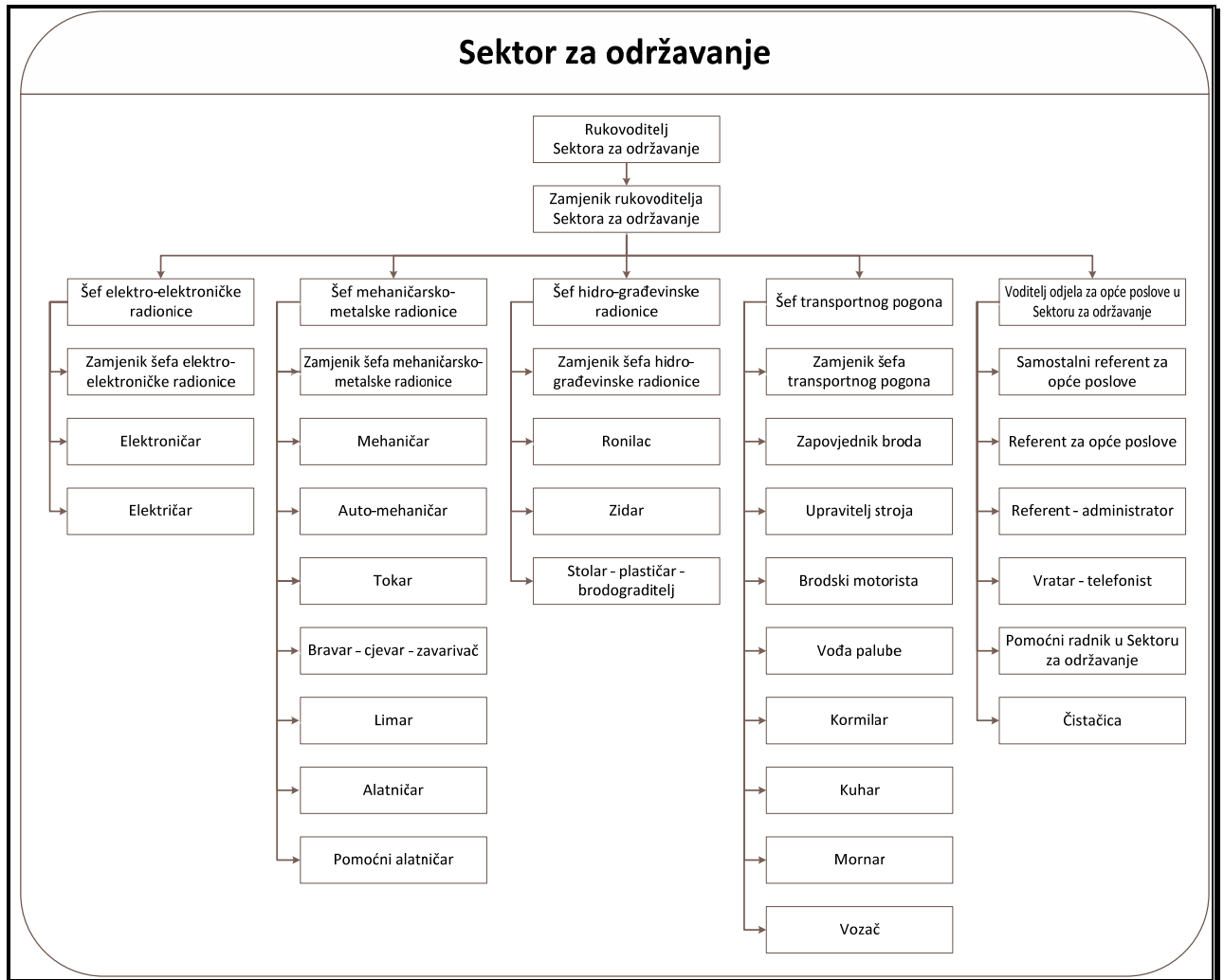
### **14.1 Direktor i Ured direktora (1)**



**14.2 Sektor sigurnosti plovidbe (1/3)**

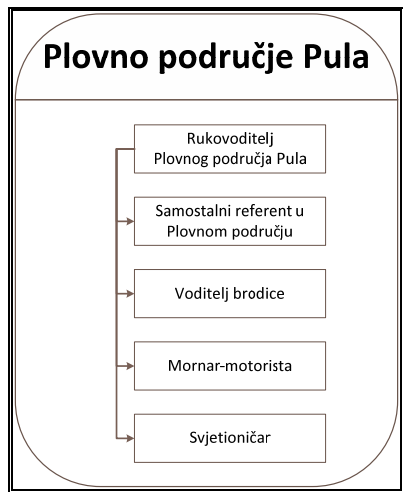


14.3 Sektor za održavanje - Baza (1/5)

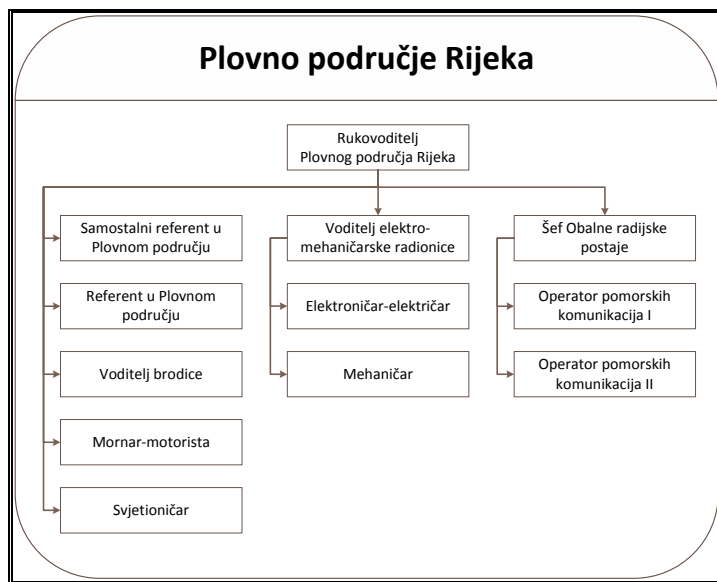


14.4 PLOVNA PODRUČJA (PP)

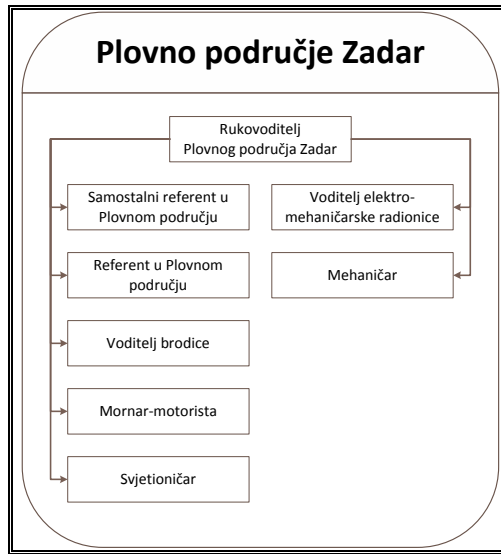
### 14.4.1 Unutarnji ustroj Plovnog područja Pula



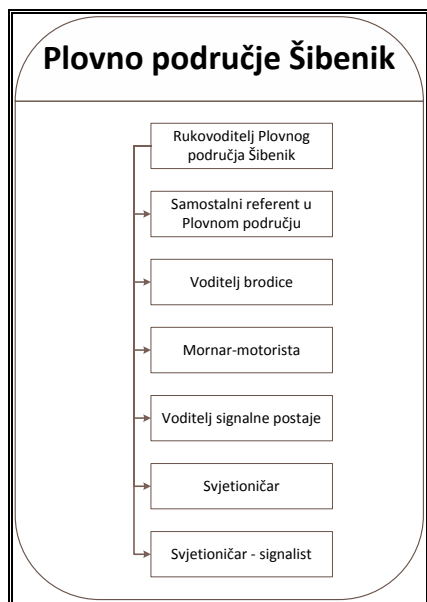
### 14.4.2 Unutarnji ustroj Plovnog područja Rijeka (s ORP-Ri)



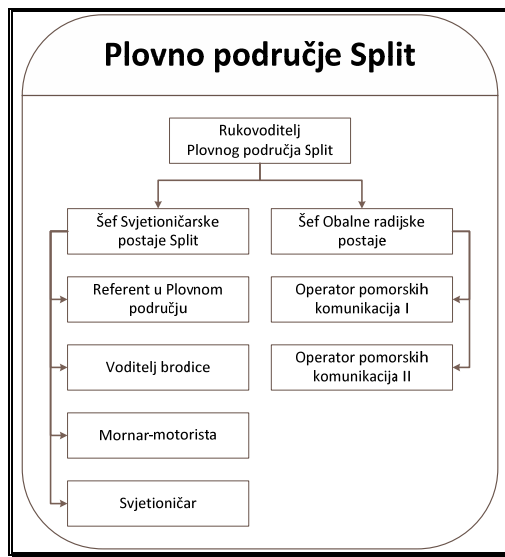
### 14.4.3 Unutarnji ustroj Plovnog područja Zadar



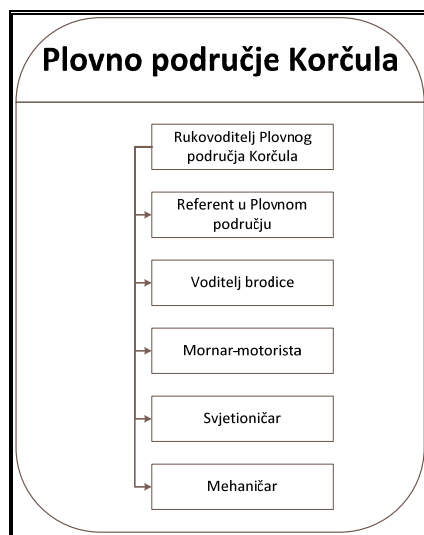
#### 14.4.4 Unutarnji ustroj Plovnog područja Šibenik



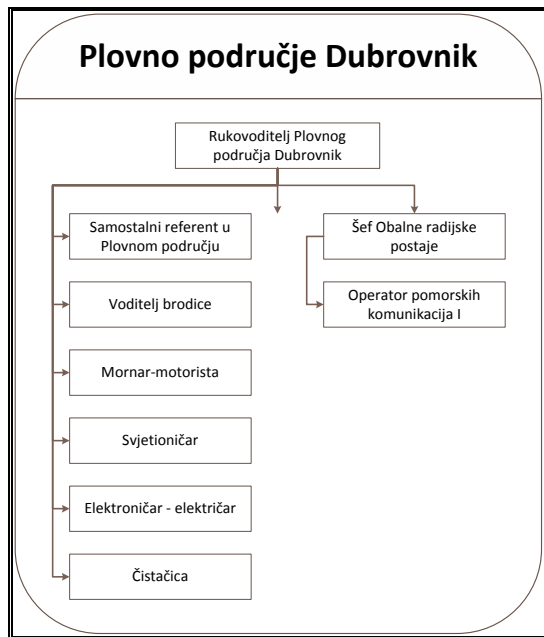
#### 14.4.5 Unutarnji ustroj Plovnog područja Split (s ORP-St)



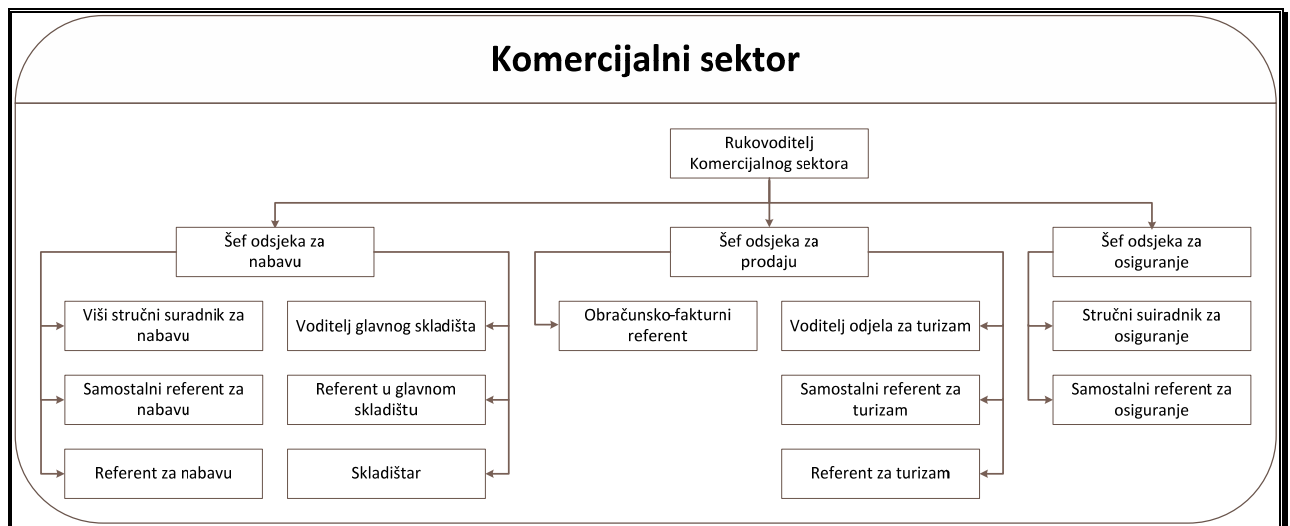
#### 14.4.6 Unutarnji ustroj Plovnog područja Korčula



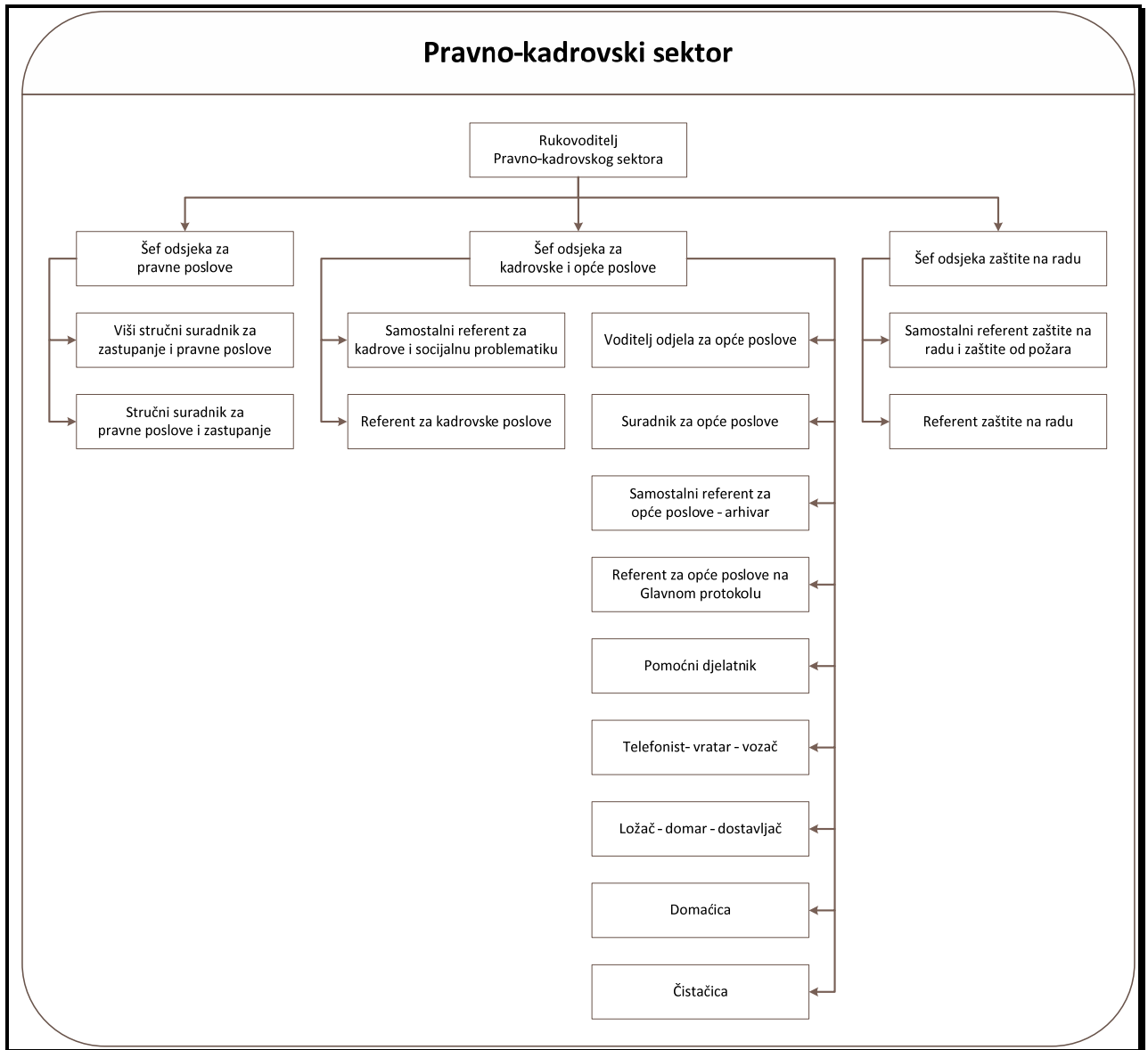
#### 14.4.7 Unutarnji ustroj Plovnog područja Dubrovnik (s ORP-Du)



14.5. Komercijalni sektor (1/2)



14.6 Pravno-kadrovski sektor (1/1)



**14.7 Financijsko-informatički sektor (1/4)**

