



LABIN STAN d.o.o.
Društvo za upravljanje nekretninama

POSLOVNIK KVALITETE

Revizija: 01

Datum: 19.06.2017.

Izradili: S. Muškinja/Šušnić d.o.o. Rijeka

Odobrila: D. Sorić



SADRŽAJ

UVOD.....	3
UPOTREBA POSLOVNIKA KVALITETE.....	3
4.KONTEKST ORGANIZACIJE.....	4
4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta, 4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana.....	4
4.3. Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom.....	4
Primjenjivost zahtjeva norme.....	4
4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	4
5. VOĐENJE.....	6
5.1. Vođenje i opredjeljenje.....	6
5.1.2. Usmjerenost na korisnike.....	6
5.2. Politika.....	6
5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti.....	6
6. PLANIRANJE.....	8
6.1. Radnje za obradu rizika i prilika.....	8
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja.....	8
6.3. Planiranje promjena.....	8
7. PODRŠKA.....	10
7.1. Resursi.....	10
7.1.2. Ljudi.....	10
7.1.3. Infrastruktura.....	10
7.1.4. Okruženje za provedbu procesa.....	10
7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje.....	10
7.1.6. Organizacijsko znanje.....	10
7.2. Kompetencija.....	11
7.3. Svijest.....	11
7.4. Komunikacija.....	11
7.5. Dokumentirane informacije.....	11
8. PROVEDBA.....	12
8.1. Operativno planiranje i nadzor.....	12
8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge.....	12
8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga.....	13
8.4. Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga.....	13
8.5. Proizvodnja i pružanje usluge.....	14
8.5.1 Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluge.....	14
8.5.2. Identifikacija i sljedivost.....	14
8.5.3. Vlasništvo kupaca ili vanjskih dobavljača.....	14
8.5.5. Radnje nakon isporuke.....	15
8.5.6. Upravljanje promjenama.....	15
8.6. Izdavanje proizvoda i usluga.....	15
8.7. Upravljanje nesukladnim izlazima.....	15
9. Vrednovanje performansi.....	16
9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	16
9.1.2. Zadovoljstvo korisnika.....	16
9.2. Interni audit.....	16
9.3. Upravina ocjena.....	17
10. POBOLJŠAVANJE.....	17



UVOD

Labin Stan d.o.o. je poduzeće za upravljanje nekretninama u 100% vlasništvu Grada Labina. U okviru osnovne djelatnosti Labin Stan d.o.o. kao upravitelj u ime vlasnika nekretnina organizira redovno održavanje zajedničkih dijelova i uređaja, obavlja povremene i godišnje preglede nekretnina, utvrđuje visinu zajedničke pričuve, osigurava zajedničke dijelove i uređaje od rizika, zastupa suvlasnike pred sudom i drugim tijelima državne vlasti te obavlja ostale poslove po osnovi odluka vlasnika čiji vlasnički dijelovi prelaze 50% ukupne vrijednosti vlasničkih dijelova.

Osim redovnog održavanja Labin Stan d.o.o. na zahtjev i uz pristanak većine obavlja i poslove izvanrednog održavanja zgrada te u tu svrhu izrađuje troškovnike, prikuplja ponude, ugovara radove, osigurava kreditna sredstva i nadzire radove.

Trenutno na upravljanju ima oko 220 000 m², a upravlja stambeni fondom Grada Labina i Općine Raša.

UPOTREBA POSLOVNIKA KVALITETE

Poslovnik kvalitete (u daljnjem tekstu Poslovnik) izrađen je kao temeljni dokument uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom, a s ciljem da svim zainteresiranim stranama pruži uvid o uspostavljenom sustavu.

Poslovnik potvrđuje našu trajnu opredijeljenost za potpuno zadovoljenje zahtjeva referentnih normi, važećih zakonskih propisa, te zahtjeva naših korisnika usluga.

Pojedini elementi Poslovnika detaljno su razrađeni u dokumentima koji su navedeni u *Popisu dokumenata*. Na navedene dokumente upućuju pojedina odgovarajuća poglavlja Poslovnika.

Izrada, odobravanje, ažuriranje i ponovno odobravanje Poslovnika kvalitete provodi se sukladno *Postupku upravljanja dokumentima i zapisima*. Poslovnik kvalitete razrađen je po zahtjevima norme ISO 9001:2015 te brojevi poglavlja poslovnika korespondiraju sa brojevima zahtjeva norme.



4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta, potreba i očekivanja zainteresiranih strana

4.2. Razumijevanje

Tvrtka je definirala i analizirala ključne aspekte svog poslovanja, kao i stavove zainteresiranih strana te je odredila strateški smjer. Navedeno uključuje:

- Identifikaciju zainteresiranih strana koji koriste naše usluge kao i onih na koje naše usluge mogu imati utjecaja te drugi dionici koji imaju značajan interes u Društvu. Ove strane definirane su u dokumentu *Kontekst društva*;
- Razumijevanje vanjskih i unutarnjih pitanja koja su relevantna za svrhu i strateški smjer društva navedena su u dokumentu *Kontekst društva*.

Vanjska i unutarnja pitanja relevantna za svrhu i strateški smjer tvrtke prate se i ažuriraju kako je prikladno, te se o njima raspravlja u svakodnevnom poslovanju. Sve promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima relevantnim za sustav upravljanja kvalitetom i njegov strateški smjer obrađene su u Upravnoj ocjeni te se ažuriraju u dokumentu *Kontekst organizacije* najmanje jednom godišnje.

4.3. Određivanje opsega sustava upravljanja kvalitetom

Poslovnik kvalitete opisuje sustav upravljanja kvalitetom koji obuhvaća:

Sustav upravljanja obuhvaćaju sve procese, aktivnosti i zaposlenike tvrtke koji sudjeluju u više navedenom opsegu sustava upravljanja kvalitetom na svim lokacijama na kojima Društvo izvodi radove.

Primjenjivost zahtjeva norme

7.1.5 Resursi za nadzor i mjerenje

Ovaj zahtjev je izostavljen budući da Labin Stan d.o.o. ne koristi nadzornu i mjernu opremu za pružanje usluga niti za dokazivanje sukladnosti usluga.

4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

U Labin Stan d.o.o. utvrđeni su potrebni procesi sustava upravljanja kvalitetom koji se dokumentiraju *Poslovníkom kvalitete*, sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015. Utvrđena je primjena procesa u praksi, njihov slijed, međusobno djelovanje (u dokumentiranim postupcima) te kriteriji i metode potrebni za učinkovito provođenje i nadzor nad njima. Osigurana je dostupnost resursima i informacijama nužnim za provođenje i nadzor identificiranih procesa. Provođe se postupci nužni za ostvarivanje planiranih rezultata te trajno poboljšavanje procesa.

Identificirani su sljedeći procesi:

a) ključni procesi:

- donošenje politike i ciljeva sustava upravljanja kvalitetom, provođenje analize i poboljšanje procesa,
- istraživanje zahtjeva korisnika usluga i praćenje njihova zadovoljstva,



- realizacija usluge:
 - upravljanje stambenim zgradama,
 - provedba projekata prijave stambenih zgrada za energetske obnove,
 - održavanje stambenih zgrada,
 - osiguranje stambenih zgrada i rješavanje nastalih šteta.
- b) Procesi podrške:
 - upravljanje resursima,
 - nabava,
 - upravljanje nesukladnostima,
 - provedba korektivnih i preventivnih radnji,
 - upravljanje dokumentima i zapisima.

Dokumentiranost sustava upravljanja kvalitetom osigurana je putem dokumentiranih postupaka i zapisa (vidi *Popis dokumenata*).



5. VOĐENJE

5.1. Vođenje i opredijeljenje

Upravu Labin Stan d.o.o. predstavlja Direktorica. Uprava pokazuje svoje opredijeljenje za razvoj i unaprijeđenje sustava upravljanja kvalitetom te trajno poboljšanje njegove učinkovitosti kroz:

- preuzimanje odgovornosti za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom sukladno ciljevima kvalitete i politici kvalitete (v. *Politika kvalitete*, v. *Ciljevi kvalitete*); te osiguravanjem da su isti uspostavljeni i usklađeni sa kontekstom i strateškim smjerom organizacije
- osiguravanja integracije zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom u poslovne procese organizacije kroz opise radnih mjesta, edukacijom djelatnika, implementiranjem u postupke i radne zadatke;
- promicanja korištenja procesnog pristupa i razmišljanja na temelju rizika;
- osiguravanja da su resursi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom dostupni;
- komunikacije o važnosti djelotvornog upravljanja kvalitetom i sukladnosti sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom;
- osiguravanje da sustav upravljanja kvalitetom ostvari svoje namjeravane rezultate;
- sudjelovanja, usmjeravanja i pružanja potpore osobama kako bi doprinijele djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom;
- promicanja poboljšavanja;
- pružanjem potpore ostalim relevantnim upravljačkim ulogama kako bi pokazali njihovo vođenje, primjenjivo na područja njihove odgovornosti.
- provedbu ocjene sustava (v. [Ocjena Uprave](#), v. *Interni audit*)

5.1.2. Usmjerenost na korisnike

U Labin Stan d.o.o. osigurano je planiranje i provođenje aktivnosti usmjerenih ka poboljšanju proizvoda i usluga sukladno zahtjevima naših korisnika usluga što se postiže:

- ispunjavanjem zakonskih zahtjeva,
- edukacijom zaposlenika sukladno *Planu edukacije zaposlenika*,
- održavanjem sustava upravljanja kvalitetom,
- provedbom ispitivanja zadovoljstva korisnika usluga putem upitnika (*Upitnik za stanare*).

5.2. Politika

Direktorica Labin Stan d.o.o. uspostavila je politiku kvalitete (vidi *Politika kvalitete*) primjerenu svrsi tvrtke. Politika kvalitete odnosi se na upravljanje i održavanje stambenih zgrada, održavanje i primjenu sustava upravljanja kvalitetom te stalno povećanje zadovoljstva korisnika, poboljšanje učinkovitosti sustava i cjelokupnog poslovanja Labin Stan d.o.o. Primjerenost Politike kvalitete preispituje se u okviru Ocjene uprave i ispunjenja postavljenih ciljeva (vidi *Ciljevi kvalitete*).

S politikom kvalitete upoznati su svi zaposlenici. Politika kvalitete dostupna je svim zainteresiranim stranama na web stranici Društva, kao i na zahtjev i u poslovnim prostorijama.

5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Organizacijska struktura Labin Stan d.o.o. prikazana je u *Organizacijskoj shemi*. Sastavljeni su *Opisi radnih mjesta*. U opisima su detaljno navedene potrebne kvalifikacije zaposlenika i radni zadaci vezani uz radno mjesto. Uprava je osigurala da su ovlaštenja i odgovornosti jasno definirana i prenesena među zaposlenicima.

Izrađeni su *Postupci* za pojedine procese koji se odvijaju unutar organizacijskih dijelova u kojima su definirane odgovornosti i ovlaštenja uključenih zaposlenika.

Direktorica Labin Stan d.o.o. ujedno je i Predstavnik uprave za kvalitetu. Operativno upravljanje sustavom kvalitete u slučaju njezina izbivanja ima Koordinatora za pravne poslove, Silvija Muškinja.

6. PLANIRANJE

6.1. Radnje za obradu rizika i prilika

Društvo planira sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom zdravlja i sigurnosti, procese i realizaciju zahtjeva kupaca i ostalih zainteresiranih strana razmatranjem unutarnjih i vanjskih pitanja te utvrđivanjem rizika i prilika kako bi se:

- ostvarili ciljevi kvalitete
- povećali poželjni učinci
- smanjili ili spriječili neželjeni učinci
- kontinuirano unaprijedili procesi i sustav upravljanja kvalitetom.

U procjenjivanju i analizi rizika procesa, Društvo primjenjuje iskustvo odgovornih osoba procesa koji temeljem znanja i iskustva procjenjuju moguće rizike i prilike te definiraju radnje za njihovu obradu. Rizici su dokumentirani u pisanim Procedurama za svaki opisani procesa te su definirane radnje za njihovu obradu. Radnje za obradu rizika uključuju:

- prihvaćanje rizika,
- umanjeње rizika na prihvatljivu razinu i
- izbjegavanje rizika.

Radnje za obradu prilika mogu uključivati:

- usvajanje novih praksi,
- izmjene procesa i postupanja kako bi se isti unaprijedili
- ne poduzimanje daljnjih radnji, a temeljem odluke Uprave.

Odgovorna osoba svake službe Društva odgovorna je za integraciju radnji za obradu rizika i prilika u procese sustava upravljanja kvalitetom i minimalno jednom godišnje, prije provedbe Upravine ocjene, vrednovati djelotvornost tih radnji.

6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

U Labin Stan d.o.o. uspostavljeni su ciljevi kvalitete (vidi *Ciljevi kvalitete*) koji su mjerljivi i uspostavljeni u skladu s *Politikom kvalitete*. Ciljevi kvalitete postavljeni su u skladu s poslovnim ciljevima za nadolazeće razdoblje. Određeni su na svim razinama značajnim za postizanje kvalitete pružene usluge. Uspostavljeni ciljevi kvalitete su realni i ostvarivi te su definirane odgovornosti za praćenje postavljenih ciljeva.

U Labin Stan d.o.o. se osim postavljenih ciljeva kvalitete prate i ostali procesi te se prati zadovoljstvo korisnika usluga putem *Upitnika*.

6.3. Planiranje promjena

Planiranje promjena temelji se na utvrđivanju svrhe promjena i očekivanih ishoda, analizu akcija i mjera potrebnih za njihovo ostvarivanje koje obuhvaćaju sve rizike, prilike, potrebe resurse i odgovornosti za njihovu realizaciju.

Sve promjene iskomunicirati će se na sastanku koji se tjedno održava sa svim odgovornim osobama procesa. Promjene će se načiniti u postojećoj dokumentaciji, ili će, ukoliko je potrebno, biti izrađena nova.

S obzirom na veličinu Društva, sve promjene komuniciraju se na dnevnoj bazi, usmenim kontaktom ili e-mailom.



7. PODRŠKA

7.1. Resursi

Da bi se osiguralo djelotvorno funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom, postigla očekivana kvaliteta pruženih usluga, te povećalo zadovoljstvo korisnika usluga Labin Stan d.o.o. osigurava odgovarajuće resurse koji uključuju:

- zaposlenike i stručno osposobljene kadrove (ljudske resurse),
- oprema i uređaji za provođenje procesa, računala i software,
- objekti i radni prostori (infrastruktura)
- transportna sredstva,
- financijska sredstva.

7.1.2. Ljudi

Labin Stan d.o.o. zapošljava zaposlenike kvalificirane za pojedina radna mjesta te im definira odgovornosti i ovlaštenja prema tim radnim mjestima koja su utvrđena u ugovoru o radu svakog zaposlenika i *Opisima radnih mjesta*. Zaposlenici se odabiru i raspoređuju prema odgovarajućem obrazovanju, stručnosti, radnom iskustvu, znanju, sposobnostima, vještinama i psihofizičkim osobinama.

7.1.3. Infrastruktura

Labin Stan d.o.o. osigurava i održava postojeću infrastrukturu u skladu s potrebama. Infrastruktura uključuje uredski prostor, alate i pribor za provođenje popravka, informatičku opremu, komunikacijska i transportna sredstva.

Planiranje i osiguravanje odgovarajućih materijalnih resursa provodi se sukladno potrebama za postizanje kvalitete usluge i razvoj procesa u skladu s planiranim aktivnostima.

7.1.4. Okruženje za provedbu procesa

Labin Stan d.o.o. je osigurao odgovarajuću radnu okolinu u kojoj zaposlenici mogu ostvarivati utvrđene ciljeve kvalitete. Radna okolina mora biti u skladu sa općim zdravstvenim i sigurnosnim zahtjevima, zakonima i pravilnicima, što uključuje čist, uredan i održavan radni prostor, čist okoliš, ispravnu opremu i uređaje za rad, te kvalitetne međuljudske odnose.

7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje

Zahtjev norme nije primjenjiv u Labin Stan d.o.o.

7.1.6. Organizacijsko znanje

Dokumentacija sustava upravljanja sadrži organizacijsko znanje Društva i predstavlja polaznu osnovu za uspostavljanje sustava upravljanja znanjem.

Također, zbog veličine Društva, moguća je svakodnevna komunikacija zaposlenika i brzi prijenos informacija koje su važne za odvijanje posla. Znanje se prenosi se i sudjelovanjem na vanjskim edukacijama, a koje se po povratku sa istih komunicira ostalim zaposlenicima na tjednom sastanku.

7.2. Kompetencija

Zaposlenici Labin Stan-a d.o.o. koji obavljaju poslove koji imaju utjecaja na kvalitetu su adekvatno osposobljeni na temelju školovanja, dodatnih edukacija, vještina i iskustava.

Potrebna kompetentnost zaposlenika za pojedina radna mjesta navedena je u *Opisima radnih mjesta*.

Edukacije zaposlenika provode se sukladno *Planu edukacije zaposlenika*.

Provoditelji edukacije sačinjavaju zapise o provedenim edukacijama koji se čuvaju u dosjeima skupa s ostalom dokumentacijom vezanom za zaposlenika. Učinkovitost provedenih edukacija i kompetentnost provjeravaju se praćenjem rada zaposlenika i razgovorom s njima.

7.3. Svijest

Promicanje svijesti odvija se kroz aktivnosti interne komunikacije i edukacije zaposlenika o čemu se vodi zapis **Evidencija edukacija radnika** ili je zapis u slobodnoj formi, a sadrži minimalno datum, termin provedbe edukacije, tema edukacije, imena i prezimena zaposlenika, potpise zaposlenika, način i datum verifikacije, ime i prezime provoditelja edukacije i potpis provoditelja edukacije.

Uloga i odgovornost zaposlenika provodi se i upoznavanjem sa postavljenim ciljevima kvalitete (v. **Ciljevi kvalitete**).

7.4. Komunikacija

Unutar Labin Stan d.o.o. uspostavljeni su odgovarajući procesi interne komunikacije te postoji komunikacija o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Interna komunikacija ostvaruje se svakodnevnim kontaktima usmenim putem, putem emaila te na tjednim sastancima.

Vanjska komunikacija sa zainteresiranim stranama odvija se putem web stranice Društva, usmenim i pismenim kontaktom te e-mailom. Ovlaštena osoba za komunikaciju sa javnosti je Direktorica Društva.

7.5. Dokumentirane informacije

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom Labin Stan d.o.o. sadržava:

1. dokumentiranu izjavu o politici kvalitete i ciljeve kvalitete (vidi *Politika kvalitete, Ciljevi kvalitete*),
2. poslovnik kvalitete (vidi *Poslovník kvalitete*) koji sadrži opseg sustava upravljanja kvalitetom, poziva se na dokumentirane postupke sustava upravljanja kvalitetom te prikazuje međusobne odnose procesa sustava upravljanja kvalitetom,
3. dokumentirane postupke koje zahtjeva norma ISO 9001:2015 (vidi *Postupak upravljanja dokumentima i zapisima, Postupak upravljanja nesukladnostima, Postupak provedbe korektivnih radnji, Postupak provedbe internog audita*),
4. dokumente koje zahtjeva tvrtka za učinkovito planiranje, provođenje i upravljanje vlastitim procesima (vidi *Popis dokumenata*),
5. zapise koji su proizašli iz pojedinih vrsta dokumentacije (postupci, radne upute, planovi, evidencije) te pripadaju pojedinim vrstama dokumentacije koje zahtjeva norma ISO 9001:2015.

Kompletan pregled dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom prikazan je u *Popisu dokumenata*.

8. PROVEDBA

8.1. Operativno planiranje i nadzor

Uprava Labin Stan d.o.o. utvrdila je planirane aktivnosti i resurse za provođenje aktivnosti za ostvarivanje ciljeva sustava upravljanja kvalitetom te za provođenje i nadzor identificiranih procesa.

Sustavnim planiranjem i provođenjem promjena sustava upravljanja kvalitetom postiže se održavanje integriteta sustava. Odgovornost u utvrđivanju, primjeni i održavanju navedene aktivnosti ima Uprava.

Planiranje se sustavno provodi u nekoliko razina i oblika:

Godišnji plan poslovanja je osnovni planski dokument Društva kojeg predlaže Direktor, a odobrava Nadzorni odbor i Skupština Društva. Sadrži sve elemente potrebne za usklađenje zadataka i mogućnosti Društva u odnosu na potrebe i zahtjeve za pružanjem usluga.

Direktor Društva kontinuirano prati izvršenje plana, podnosi izvješća i po potrebi poduzima određene korektivne radnje i mjere za njegovu realizaciju (rebalans plana).

Godišnji plan nabave je dokument kojeg predlaže Direktor, a odobrava nadzorni odbor i Skupština društva. Godišnji plan nabave sadrži prepoznate potrebe za resursima.

Plan edukacije radnika precizira tip potrebne edukacije, izvršitelja edukacije, trajanje edukacije i osobe koje su određene za edukaciju.

Odgovorne osobe procesa odgovorne su za identifikaciju potreba za edukacijom vezanom za djelokrug rada radnika i primjenu sustava upravljanja te za praćenje njihove realizacije.

Plan internih audita definira učestalost provedbe audita i područja ili procesa za koje će se audit provoditi kako bi se izvršila prosudba djelotvornosti primjene sustava upravljanja i dobile smjernice za daljnja poboljšanja.

8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge

U Labin Stan d.o.o. su uspostavljeni procesi kojima se utvrđuju:

- zahtjevi koje postavlja korisnik prije izvršenja usluge – zahtjevi su specificirani u Upitu za izradu troškovnika i traženje ponuda. Upit sadrži sve potrebne podatke vezane uz provedbu usluge,
- zahtjevi koji su propisani zakonskom regulativom (npr. za poslove upravljanja stambenim zgradama),
- zahtjevi koje izravno ne specificira korisnik, ali su potrebni za funkcionalnost usluge (usluge) (zahtjevi struke, tehnička dokumentacija),
- svi dodatni zahtjevi.

U Labin Stan d.o.o. je osigurano da zahtjevi za uslugu budu preispitani prije izvršenja iste.

Razmatranje zahtjeva korisnika usluga opisano je u [Postupku upravljanja stambenim zgradama](#).

Komunikacija s korisnicima odvija se usmenim putem (sastanci sa suvlasnicima), telefonom, elektroničkom poštom, fax-om i poštom.

Komunikacija obuhvaća:

- informacije o uslugama koje Labin Stan d.o.o. pruža kao upravitelj,
 - rješavanje pritužbi korisnika,
 - rješavanje upita (zahtjeva) korisnika vezane za izradu ponude,
 - povratne informacije od korisnika prikupljene putem [Upitnika za stanare](#).
- Povratne informacije od korisnika ulazni su podatak za ocjenu uprave.

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Labin Stan d.o.o. planira i upravlja razvojem i projektiranjem na način da određuje faze razvoja i projektiranja, odgovornost za izvršenje svih faza u planiranom roku, te pregled svake definirane faze razvoja i projektiranja. Proces projektiranja i razvoja kreće odlukom suvlasnika o provođenju energetske obnove stambene zgrade. Osigurana je komunikacija među izvršiocima pojedinih faza i sa ovlaštenim predstavnikom stanara.

Projektiranje i razvoj opisano je u *Postupku prijave projekata energetske obnove višestambenih zgrada na natječaje Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost (FZOEU) radi sufinanciranja*.

8.4. Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga

Labin Stan d.o.o. prepustio je dobavljačima djelomično ili u potpunosti procese koji imaju utjecaja na sukladnost usluge sa zahtjevima. Procesi prepušteni dobavljačima su:

- ❖ energetski pregled i energetsko certificiranje,
- ❖ projektantske usluge,
- ❖ građevinski radovi,
- ❖ stručni nadzor nad izvođenjem radova
- ❖ geodetske usluge,
- ❖ pravne – odvjetničke usluge,
- ❖ web dizajn Internet stranice,
- ❖ održavanje software-a i hardware-a
- ❖ usluge čišćenja stambenih zgrada.

Obaveze dobavljača i naručioca propisane su u Ugovorima koji se sklapaju sa dobavljačima (izvođačima) ili su propisane u Ponudi koju dostavlja izvođač a koju Labin Stan d.o.o. prihvaća.

Proces nabave u Labin Stan d.o.o. podrazumijeva nabavu vezanu uz:

- upravljanje stambenim zgradama,
- upravljanje vlastitim procesima rada.

Nabava je proces koji obuhvaća izbor dobavljača, dogovaranje cijene i ostalih nabavnih uvjeta, praćenje izvođenja radova, praćenje toka narudžbi do isporuke, provjeru adekvatnosti pošiljke i izdavanje naloga za plaćanje, kao i povrat robe, odnosno reklamaciju dobavljaču u slučaju neodgovarajućih zahtjeva (kada je primjenjivo).

Svi nabavljeni proizvodi/usluge koji se u procesu realizacije upravljanja stambenim zgradama koriste za ispunjavanje zahtjeva korisnika nabavljaju se na kontroliran način koji održava važnost tih proizvoda za završni proizvod/uslugu.

Ugovaranje izvođenja radova za održavanje stambenih zgrada opisano je u Postupku upravljanja zgradama.

Nabavu svih proizvoda i usluga za potrebe Labin Stan d.o.o. odobrava Direktorica.

Svi dobavljači podliježu ocjenjivanju (vidi *Uputa za provedbu ocjene dobavljača*) najmanje jednom godišnje.



8.5. Proizvodnja i pružanje usluge

8.5.1 Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluge

Svi procesi koji su nužni za realizaciju usluge u Labin Stan d.o.o. su planirani i provedeni u skladu sa zahtjevima ostalih procesa sustava upravljanja kvalitetom.

Planiranje poslovnih aktivnosti za svaku godinu definirano je u *Planu poslovanja*.

Za planiranje i provođenje realizacije usluge utvrđeno je sljedeće:

- definirani su ciljevi kvalitete i zahtjevi za uslugu (putem zakonske regulative, zahtjeva korisnika i vlastitih zahtjeva tvrtke);
- osigurani su potrebni resursi za realizaciju, a osigurava ih Uprava;
- utvrđeni su kriteriji prihvaćanja usluge (temeljem zakonske regulative i vlastitih zahtjeva),
- dokumentirana je provedba planiranih procesa u vidu zapisa,
- dokumentirana je analiza i ocjena učinkovitosti procesa.

Procesi koji su nužni za realizaciju usluge utvrđeni su kroz dokumentirane postupke. Labin Stan d.o.o. planira i provodi postupke upravljanja pružanjem usluge pod nadziranim uvjetima koji uključuju:

- dostupnost informacijama koje opisuju način upravljanja nekretninama (zakonska regulativa),
- dostupnost uputama i postupcima koji se nalaze na mjestima primjene,
- upotrebu odgovarajuće opreme i uređaja za provedbu održavanja,
- provođenje kontinuiranog nadzora nad pružanjem usluga,
- primjenu aktivnosti za izdavanje i isporuku te aktivnosti nakon isporuke (reklamacije).

Proces upravljanja zgradama detaljno je opisan u *Postupku upravljanja zgradama*.

8.5.2. Identifikacija i sljedivost

Identifikacija i sljedivost pružene usluge Labin Stan d.o.o. omogućena je putem pripadajuće dokumentacije vezane uz upravljanje zgradama, a koja uključuje ugovore o upravljanju, planove održavanja zgrada, radne naloge o izvršenim radovima te ostale zapise koji služe kao dokaz o obavljenim aktivnostima.

8.5.3. Vlasništvo kupaca ili vanjskih dobavljača

Zaposlenici Labin Stan d.o.o. pažljivo rukuju sa vlasništvom korisnika usluga dok je ono pod njihovim nadzorom ili ga koriste (prilikom provedbe radova na održavanju). O svakom vlasništvu korisnika koje je oštećeno ili neupotrebljivo za primjenu, Labin Stan d.o.o. izvještava korisnika i održava zapise o tome.

8.5.4. Čuvanje

U Labin Stan d.o.o. s proizvodima zaprimljenim od dobavljača/proizvođača rukuje se na način koji onemogućuje njihovo oštećenje, koristeći prikladna sredstva internog transporta te upute za rukovanje koje propiše proizvođač. Oni se mogu skladištiti na lokaciji Labin Stan d.o.o. (manji rezervni dijelovi ili potrošni materijal) ili se mogu otpremiti direktno korisniku. Otpremanje proizvoda korisnicima provodi se prikladnim transportnim sredstvom ili direktno od dobavljača/proizvođača na lokaciju izvođenja radova.

U svim navedenim procesima osigurano je sačuvanje usklađenosti proizvoda.

8.5.5. Radnje nakon isporuke

Radnje nakon izvršene usluge obuhvaćaju otklanjanje reklamacija korisnika usluga i rješavanje reklamacija prema dobavljačima ili izvođačima radova.

8.5.6. Upravljanje promjenama

Procesi sustava upravljanja prolaze kroz promjene u slučajevima kada se:

- ukažu prilike za poboljšavanje djelotvornosti procesa,
- pojave nesukladnosti u procesima koje zahtijevaju poduzimanje korektivnih radnji,
- promijene okolnosti u djelatnosti ili zakonskim zahtjevima te se od tvrtke zahtijeva izmjena procesa,
- zbog povratnih informacija od korisnika usluga donese odluka o promjeni/doradi/modifikaciji procesa,
- zbog razvijanja novih procesa postojeći moraju modificirati,

te u slučajevima kada Uprava tvrtka iz bilo kojeg razloga odluči na promjenu.

U takvim slučajevima, proces mora biti promijenjen na kontrolirani način kako bi se osiguralo odgovarajuće odobrenje i provođenje promjena. To uključuje minimalno sljedeće:

- pregled prijedloga za promjenu procesa od strane Direktora. Promjene moraju biti odobrene prije provedbe;
- odgovarajući ulazi u proces/izlazi iz procesa, definirati će se ponovno u dokumentiranim procedurama koje opisuju određeni proces, ukoliko su se isti mijenjali,
- provedbu analize rizika izmijenjenog procesa, definiranje radnji za obradu rizika i njihovu implementaciju.

Niti jedan zaposlenik nije ovlašten samostalno činiti promjene u procesima bez pismenog odobrenja Direktora društva.

Dokumentacija sustava upravlja također prolazi kroz izmjene kada se za to utvrdi promjena, odnosno u slučajevima kada dokumentacija sustava upravljanja nije u skladu sa stvarnim postupanjem u Društvu. Izmjene dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom provode se sukladno **Postupku upravljanja dokumentima i zapisima**.

8.6. Izdavanje proizvoda i usluga

Društvo nadzire proces pružanja usluge u svim fazama, od postupka zaprimanja zahtjeva za obnovu zgrada do primopredaje izvedenog stanja kako bi se osiguralo da su zahtjevi za proizvode i usluge ispunjeni. Također se kontinuirano nadziru vanjski dobavljači te se osigurava da se provedba aktivnosti koji su sa istima ugovoreni, odvijaju sukladno sklopljenim ugovorima.

8.7. Upravljanje nesukladnim izlazima

Nesukladnim izlazima upravlja se sukladno *Postupku upravljanja nesukladnostima*.

9. Vrednovanje performansi

9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

Labin Stan d.o.o. planira i provodi procese nadzora, mjerenja, analiza i poboljšavanja kvalitete kojima se dokazuje i jamči sukladnost pružene usluge sa zahtjevima, osigurava provedba sustava upravljanja kvalitetom te se omogućuje poboljšavanje njegove učinkovitosti.

Direktorica Labin Stan d.o.o. odgovorna je za osiguravanje resursa, za funkcioniranje sustava mjerenja, analize rizika, kontrolu rizika, poboljšanje i nadzor nad praćenjem trendova.

Uprava je odgovorna da u Ocjeni uprave temeljem podataka mjerenja odredi status sustava upravljanja kvalitetom i odredi smjernice za poboljšanje.

Direktorica Labin Stan d.o.o. odgovorna je za planiranja koja mogu utjecati na kvalitetu i nadzor nad aktivnostima mjerenja, praćenja i analize kao i za pokretanje korektivnih i preventivnih radnji i uključenje svih zaposlenika u cilju stvaranja napretka.

9.1.2. Zadovoljstvo korisnika

Labin Stan d.o.o. kao organizacija svjesna je važnosti korektnog odnosa prema korisnicima i potrebe da korisnik dobije uslugu koja zadovoljava njegove zahtjeve i očekivanja, pa se prilikom ugovaranja detaljno definiraju zahtjevi i obaveze i korisnika i Labin Stana d.o.o. kao upravitelja.

Zahtjev korisnika mora biti određen, potpun i po potrebi dokumentiran.

Zadovoljstvo korisnika je najvažnija mjera učinkovitosti sustava kvalitete. Informacije o zadovoljstvu korisnika prikupljaju se neposrednim kontaktima, ispitivanjima zadovoljstva i reklamacijama. Ispitivanje zadovoljstva korisnika provodi se najmanje jednom godišnje putem *Upitnika za stanare* s ciljem dobivanja podataka o njihovom zadovoljstvu. Vremenski termin provedbe ispitivanja zadovoljstva korisnika putem *Upitnika*, odabir korisnika koji će biti obuhvaćeni ispitivanjem određuje Direktorica u suradnji s ostalim zaposlenicima.

Analizu prikupljenih podataka putem anketa provodi Pravnica.

U slučaju reklamacije zaprimljene od strane korisnika usluga, ista se rješava sukladno *Postupku održavanja stambenih zgrada*. Sve reklamacije se dokumentiraju i analiziraju. Broj i vrsta reklamacija su jedna od mjera zadovoljstva korisnika. Nakon analize reklamacija i dobivenih povratnih informacija putem *Upitnika* poduzimaju se odgovarajuće korektivne i preventivne radnje.

Analiza zadovoljstva kupaca sastavni je dio *Ocjene uprave*.

9.2. Interni audit

U Labin Stan d.o.o. provode se interni auditi kojima se utvrđuje da je sustav upravljanja kvalitetom u skladu s planiranim aktivnostima i zahtjevima norme ISO 9001:2008 te da je isti uredno primijenjen i održavan (vidi *Postupak provedbe internog audita*).



9.3. Upravina ocjena

Uprava Labin Stan d.o.o. jednom godišnje obavlja pregled (*Ocjena uprave*) sustava upravljanja kvalitetom. Pregledom se provjerava primjerenost i učinkovitost uspostavljenog sustava kroz zadovoljavanje zahtjeva norme ISO 9001:2015, ispunjavanje postavljenih ciljeva kvalitete i ostvarivanje zadovoljstva korisnika usluga.

Sastanak Ocjene uprave organizira i vodi odgovorna osoba procesa, a prisustvuju zaposlenici koje ona odredi.

Za ocjenu sustava Uprava koristi slijedeće ulazne podatke:

- analizu ostvarenih ciljeva obzirom na ispunjavanje postavljenih ciljeva kvalitete,
- pregled aktivnosti proizašlih iz prethodnih ocjena sustava,
- preporuke za poboljšanje,
- izvještaje o nesukladnostima u procesima/uslugama i vrednovanje djelotvornosti radnji za obradu rizika i prilika,
- analizu poduzetih korektivnih radnji,
- izvještaje o rezultatima internih i eksternih audita,
- izvještaje o primljenim pritužbama korisnika usluga,
- analizu *Upitnika za stanare*,
- nastale promjene koje mogu imati utjecaja na sustav upravljanja kvalitetom,
- primjerenost *Politike kvalitete*,
- rezultate nadzora i mjerenja,
- performanse vanjskih dobavljača,

Izvještaje o navedenim ulaznim podacima priprema odgovorna osoba procesa ili osoba koju ona ovlasti.

Rezultat Ocjene uprave predstavljaju aktivnosti koje se moraju poduzeti u definiranim rokovima i odgovornostima za njihovo izvršenje.

Rezultati se odnose na:

- planove za odobrena poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom,
- prijedloge o eventualnim promjenama u politici kvalitete i ciljevima kvalitete,
- poboljšanje usluga u odnosu na zahtjeve korisnika usluga,
- potrebe za resursima (ljudski resursi, oprema, financijska sredstva) za ispunjavanje navedenih aktivnosti.

Aktivnosti i zaključke s Ocjene uprave odgovorna osoba procesa evidentira u obliku Izvještaja i distribuira ga zaposlenicima koji su bili prisutni na sastanku.

10. POBOLJŠAVANJE

U slučaju uočenih nesukladnosti, u Labin Stan d.o.o. je osigurano poduzimanje radnje u svrhu uklanjanja uzroka nesukladnosti i sprečavanja njihova ponavljanja, prema dokumentiranom postupku (vidi *Postupak provedbe korektivnih radnji*), a koji utvrđuje slijedeće zahtjeve za:

- utvrđivanjem nesukladnosti (uključujući pritužbe korisnika),
- određivanjem uzroka nesukladnosti te uklanjanja istog,
- procjenom potrebe za poduzimanjem radnji kako bi se osiguralo da se nesukladnost ne ponovi,
- određivanjem i primjenom potrebnih radnji,
- zapisima o rezultatima provedenih radnji,
- ocjenjivanjem učinkovitosti provedenih korektivnih radnji.



Trajno poboljšavanje

Proces poboljšanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom temeljni je preduvjet uspješnog poslovanja Labin Stan d.o.o., koji se postiže primjenom politike kvalitete, ciljevima kvalitete, rezultatima audita, analizom podataka, ocjenom uprave te poduzimanjem korektivnih radnji i radnji za obradu rizika i prilika.