

POLITIKA KVALITETE POSLOVANJA
SEKTOR TEHNIČKIH POSLOVA

Pouzdanost vodoopskrbnog sustava, sustava javne odvodnje i sustava pročišćavanja otpadnih voda na području pružanja vodne usluge trgovačkog društva VODOVOD-OSIJEK d.o.o., isporuka zdravstveno ispravne vode za ljudsku potrošnju, kontrola kvalitete isporučene vode i kontrola kvalitete pročišćenih otpadnih voda primarni su ciljevi Sektora tehničkih poslova.

Usluge izgradnje, popravka i rekonstrukcije vodovodnih priključaka i priključaka na sustavu odvodnje, aktivnosti vezane za funkcionalnost vodoopskrbne mreže, aktivnosti vezane za funkcionalnost sustava javne odvodnje te trajno nastojanje biti u službi korisnika vodne usluge na ekološki prihvatljiv način i u skladu sa zakonskom regulativom i europskim standardima neki su od procesa Sustava upravljanja kvalitetom poslovanja u djelatnosti opskrbe vodom za ljudsku potrošnju, pročišćavanja otpadnih voda kao i održavanja sustava javne odvodnje.

U cilju povećanja zadovoljstva korisnika, cjelokupno poslovanje Sektora tehničkih poslova usklađeno je sa zahtjevima norme ISO 9001:2015 i zahtjevima za upravljanje rizicima odnosno sigurnošću koji imaju za cilj spriječiti neželjene ishode, povećati učinkovitost, poboljšati rezultate i spriječiti negativne učinke.

Sustavni pristup zadatcima, primjena stečenih znanja i iskustava svakog radnika, timski rad, korektan odnos s korisnicima, preduvjeti su za ostvarenje zacrtanog cilja. Periodičnim vrednovanjem Sustava upravljanja Uprava će pronalaziti mogućnosti za neprekidna poboljšanja temeljena na mjerenju učinkovitosti i tako dosljednom primjenom propisa i zakonskih zahtjeva osiguravati visoku razinu kvalitete proizvoda i usluga, povećanje zadovoljstva korisnika i svih zainteresiranih strana.

Kroz proces održavanja Sustava upravljanja kvalitetom poslovanja, vrednovanjem njegove prikladnosti, učinkovitosti i djelotvornosti Uprava će usmjeriti pažnju na kontinuirano unapređenje Sustava i poslovanja.

član Uprave - direktor
mr. sc. Marko Eljuga, dipl. oec.

KONTEKST I OPSEG KVALITETE POSLOVANJA

Počeci organiziranog oblika vodoopskrbe u gradu Osijeku protežu se daleko u povijest još dok je rimska Mursa bila uvrštena u gradove prvog reda. Protekom vremena kroz stoljeća su nastajali vodovodi prilagođeni tadašnjem mogućnostima, a prvi pogon za vodoopskrbu u gradu Osijeku osnovan je 1883. godine koji je koristio otvoreni vodotok rijeke Drave kao izvor vode. Od tada pa do današnjih dana vodovod je doživio mnoge preinake glede rekonstrukcije i modernizacije kako kapaciteta tako i organizacijske strukture. VODOVOD-OSIJEK d.o.o. je trgovačko društvo za vodoopskrbu i odvodnju sa sjedištem u Osijeku osnovano temeljem Društvenog ugovora o promjeni oblika organiziranja javnog poduzeća u trgovačko društvo i o usklađivanju općih akata i temeljnog kapitala sa Zakonom o trgovačkim društvima od 19. listopada 1998. godine i Odluke Društva od 14. rujna 2001. godine.

Kontekst sustava kvalitete je skup vanjskih i unutarnjih čimbenika koji utječu na sposobnost društva VODOVOD-OSIJEK d.o.o. da ostvari svoju misiju, viziju, ciljeve i strategije. Kontekst sustava može se temeljiti na vanjskim čimbenicima kao što su potrebe i očekivanja korisnika usluga vodoopskrbe i odvodnje koji traže pouzdanu, dostupnu i ekonomičnu opskrbu pitkom vodom te odvođenje otpadnih voda uz minimalne smetnje. Korisnici očekuju visoku razinu kvalitete proizvoda i usluga, pouzdan vodoopskrbni sustav s cjelokupnim praćenjem rada svih elemenata sustava prilikom rada. Vanjski čimbenici uvelike su vidljivi u potrebama i očekivanjima vlasnika Društva koji traže financijsku stabilnost, transparentnost, odgovornost i društvenu korist od poslovanja Društva. Uz sve navedeno tu su i očekivanja drugih zainteresiranih strana (dobavljači, podizvođači, nadležna tijela, lokalna zajednica, mediji, stručne udruge te znanstvene institucije) koji traže kvalitetnu, pravovremenu suradnju i komunikaciju s Društvom. Zakonski okvir u području vodoopskrbe i odvodnje propisuje standarde kvalitete, sigurnosti, zaštite okoliša i drugih aspekata djelatnosti Društva, dok tržišni i konkurentski uvjeti u području vodoopskrbe i odvodnje utječu na cijene, potražnju, ponudu i inovacije. Tehnološki i znanstveni razvoj u području vodoopskrbe i odvodnje omogućava primjenu novih rješenja, metoda i alata za poboljšanje kvalitete usluga, procesa i resursa.

Unutarnji čimbenici vezani su potrebama i očekivanjima radnika koji traže sigurno, zdravo i motivirajuće radno okruženje te profesionalni razvoj i organizacijsku strukturu kod vođenja, politike, ciljeva, kvalitetan informacijski sustav, resurse i znanja svih unutarnjih sudionika.

Opseg sustava kvalitete je definiran djelatnostima koje društvo VODOVOD-OSIJEK d.o.o. obavlja u skladu sa svojim registriranim djelatnostima, a to su javna vodoopskrba koja obuhvaća zahvaćanje, proizvodnju, transport i distribuciju pitke vode do krajnjeg korisnika, javna odvodnja koja obuhvaća prikupljanje, transport, pročišćavanje i ispuštanje otpadnih voda uz kvalitetnu zaštitu okoliša te izgradnja, rekonstrukcija, održavanje i upravljanje infrastrukturom za vodoopskrbu i odvodnju. Osnovne navedene djelatnosti ne bi bilo moguće provoditi bez popratnih poslova koji obuhvaćaju planiranje, nadzor, savjetovanje, istraživanje, razvoj, edukaciju i promociju u području vodoopskrbe i odvodnje te komunikaciju s kupcima kao korisnicima vodne usluge. Prilikom ispunjavanja opsega sustava kvalitete društvo se vodi propisanom normom kako bi ispunilo zahtjeve koji se od njega očekuju određeni Hrvatskom normom HRN EN ISO 9001 osim dijela koji se odnosi na projektiranje i razvoj proizvoda i usluga (točka 8.3) jer ta aktivnost nije primjenjiva u procesu pružanja usluga registriranih djelatnosti društva.

član Uprave – direktor
mr. sc. Marko Eljuga, dipl. oec.

U Osijeku, rujan 2024. godine

izdanje br. 2

