



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.: 5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

P O S L O V N I K

SISTEMA VODENJA

Izdaja: 09

Datum: 22. 1. 2018

Odobril: Danilo BURNAČ

☐ za
informacijo

☐ za uporabo



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02)320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

Spremna beseda direktorja

Na osnovi dolgoročno zastavljene poslovne politike smo opredelili tudi razvoj sistema vodenja poslovanja.

Sistem je zgrajen na osnovah zahtev standarda ISO 9001, *zahtev standarda ISO 14001* in standarda vodenja varnosti in zdravja pri delu BS OHSAS z upoštevanjem posebnosti storitev podjetja. Sprejeta so načela za vodenje poslovanja:

- usmerjenost k naročniku, uporabniku,
- ciljno vodenje,
- sodelovanje vseh zaposlenih,
- obvladovanje procesov po določenih kriterijih in spremljava učinkovitosti,
- odločanje na osnovi podatkov in
- stalno izboljševanje sistema kakovosti.

Sistem vodenja bo vodstvo podjetja redno spremljalo z vidika primernosti in učinkovitosti.

Vodstvo podjetja zagotavlja, da so vsi zaposleni seznanjeni s cilji sistema ter, da bodo aktivnosti izvajali skladno z opredeljenimi zahtevami.

Direktor podjetja je imenoval predstavnika vodstva kot odgovorno osebo, ki ima vsa pooblastila za uresničevanje s poslovníkom in postopki določenih zahtev.

Maribor, 22.1.2018

Direktor:

Danilo BURNAČ

magister ekonomskih in poslovnih ved



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02)320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

1. NAMEN IN PODROČJE VELJAVNOSTI.....	4
1.1 Namen.....	4
1.2 Izrazi.....	4
1.3 Področje uporabe sistema vodenja.....	5
1.4 Odgovornosti in pooblastila.....	5
1.5 Izdaja, razdeljevanje in spremembe poslovnika.....	6
2. PREDSTAVITEV DRUŽBE	8
2.1 Kontekst organizacije.....	8
2.2 Razumevanje potreb in pričakovanj zainteresiranih strani	9
2.3 Pregled s strani vodstva.....	11
2.4 Politika sistema vodenja.....	11
2.5 Sistem vodenja in procesi (priloga).....	11
2.6 Komuniciranje.....	12
2.7 Spremembe.....	13
2.8 Evidenca dokumentacije (priloge).....	14



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 MARIBOR, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.: 5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

1. NAMEN IN PODROČJE VELJAVNOSTI

1.1 Namen

Poslovník sistema vodenja (v nadaljevanju: **poslovník**) družbe Mariborski vodovod javno podjetje d.d. (v nadaljevanju: **MB vodovod**) opisuje sistem vodenja skladno z vsemi zahtevami standardov ISO 9001, ISO 14001 in BS OHSAS 18001. Kjeroli se v poslovníku, sistemskih postopkih, sistemskih navodilih in obrazcih pojavi besedna zveza »**sistem vodenja**« pomeni, da izpolnjujemo zahtevo posameznega standarda ali vseh treh navedenih standardov in posebej ne omenjamo npr. zahteve za ravnanje z okoljem.

Namen poslovníka je v kratki in pregledni obliki:

- dokazovanje sposobnosti družbe, da dosegamo kakovost izdelka in storitev, ki izpolnjujejo zahteve zainteresiranih strani in zahteve zakonodaje;
- doseganje ukrepov za zagotavljanje kakovosti, ravnanja z okoljem ter vodenja varnosti in zdravja pri delu, preprečevanje neskladnosti, obveščanja in usposabljanja delavcev, dajanja navodil, ustrezne organiziranosti ter zagotavljanja materialnih sredstev v ta namen;
- doseganje zadovoljstva zainteresiranih strani z učinkovito uporabo sistema vodenja;
- zagotavljanje trajnega razvoja družbe.

1.2 Izrazi

sistem vodenja	⇒ organizacijska zgradba, postopki, procesi in sredstva, ki so potrebna za uresničitev upravljanja kakovosti, ravnanja z okoljem ter vodenja varnosti in zdravja pri delu
Standard	⇒ dokumentiran dogovor, ki vsebuje tehnične specifikacije ali druge natančne zahteve, ki naj bodo stalno uporabljane kot pravila oziroma smernice; definicija karakteristik, ki zagotovijo skladnost materialov, proizvodov, procesov in storitev



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 MARIBOR, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.: 5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

1.3 Področje uporabe sistema vodenja

Poslovnik velja za celotno družbo MB vodovod. Veljavna in obvezujoča je samo izdaja na strežniku. Izvirnik poslovnika je napisan v slovenskem jeziku. Kljub temu, da so mogoče tudi izdaje poslovnika v tujem jeziku, je obvezujoča vedno slovenska izdaja. Sistem vodenja velja za vse procese iz predmeta poslovanja družbe in naslednje lokacije:

- sedež družbe na Jadranski cesti,
- črpališče Vrbanski plato.

Kot neprimerne smo prepoznali zahteve standarda ISO 9001 v točki 8.3.
Certificirano področje veljavnosti je »Oskrba in prodaja pitne vode«.

1.4 Odgovornosti in pooblastila

Vodstvo podjetja je odgovorno za uspešnost sistema vodenja kakovosti. Imenovalo je lastnike procesov in podelilo odgovornosti in pooblastila za vodenje procesov ter za nadzor nad izvajanjem in vzdrževanjem procesov. Določena so tudi pooblastila in odgovornosti posameznih aktivnosti znotraj systemskega postopka. Zadnje raven predstavljajo odgovornosti in pooblastila neposrednih izvajalcev aktivnosti sistema integriranega vodenja.

Vodstvo podjetja je dodelilo odgovornosti in pooblastila za:

- a) zagotavljanje, da je sistem vodenja kakovosti skladen z zahtevami standarda;*
- b) zagotavljanje, da procesi dajejo predvidene izhode;*
- c) poročanje vodstvu podjetja o izvajanju sistema vodenja kakovosti in o priložnostih za izboljšanje;*
- d) spodbujanje osredotočenosti na odjemalce po vsej organizaciji;*
- e) zagotavljanje, da se pri planiranju in izvajanju sprememb sistema vodenja kakovosti ohrani njegova celovitost.*

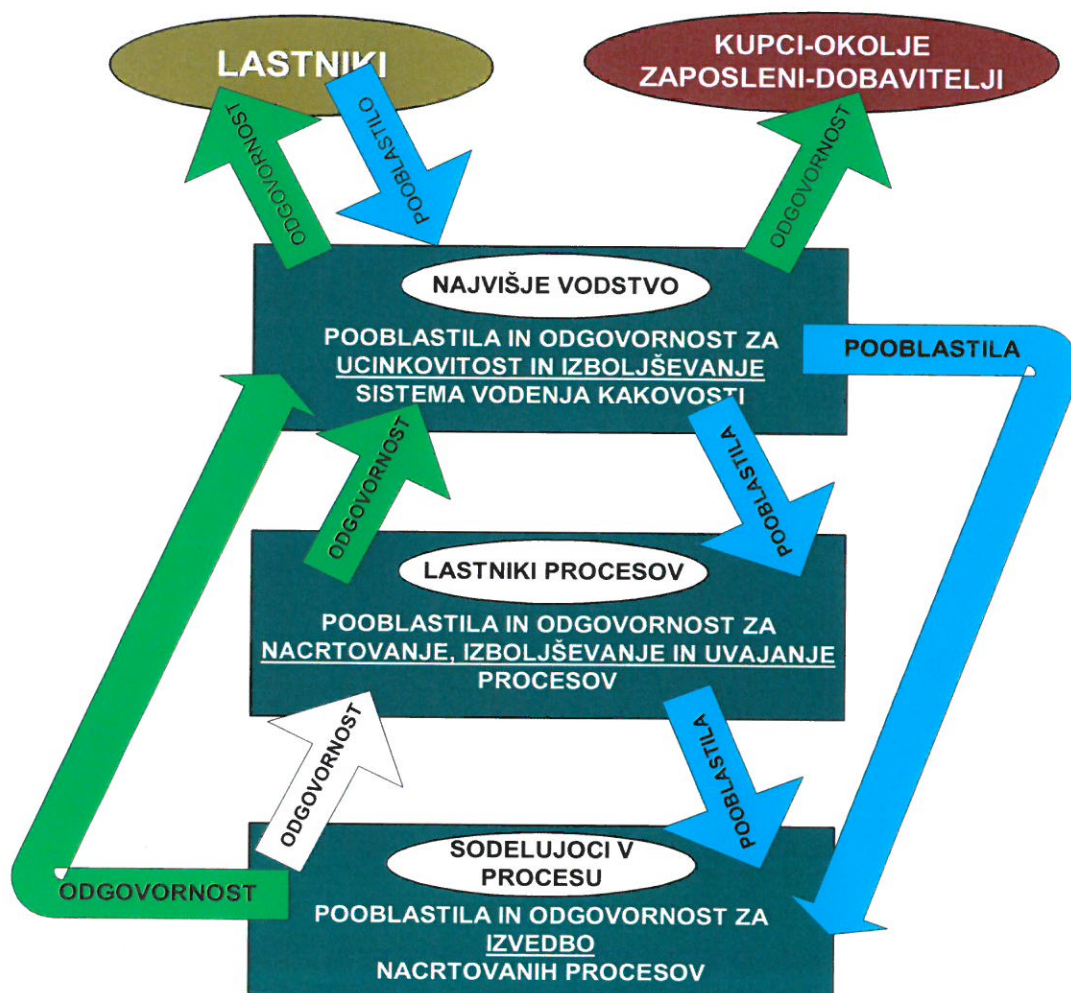


MARIBORSKI VODOVOD

JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>



1.5 Izdaja, razdeljevanje in spremembe poslovnika

Prejemniki pisnih izvodov so vsi lastniki procesov. Poslovnik se razdeljujejo samo v elektronski obliki. V elektronski obliki se nahaja na internem strežniku in je dostopen delavcem ki so odgovorni za aktivnosti iz poslovnika. Obvladovanje dokumentov je opisano v *sistemskem navodilu SN 4.2.3-1 Obvladovanje dokumentacije in zapisov*.

Poslovnik in spremljajočo dokumentacijo prilagajamo potrebnim spremembam. Predlagatelj spremembe poslovnika je lahko kdorkoli. Pisno pobudo za spremembo predlagatelj naslovi na predstavnika vodstva, ki pobudo obravnava v smislu skladnosti z obstoječim sistemom vodenja in izdela predlog spremembe ter ga preda



MARIBORSKI VODOVOD

JAVNO PODJETJE D.D.

2110 MARIBOR, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.: 5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

direktorju v odobritev.

Vsako spremembo poslovnika je potrebno evidentirati tudi s spremembo stopnje izdaje v vrstici za izdajo.

Tajnost podatkov

Poslovník je zaupnega značaja, ker vsebuje določeno mero organizacijskega in strokovnega "Know-How-a". Samo z dovoljenjem direktorja in/ali predstavnika vodstva se sme izdati poslovnim partnerjem in drugim osebam. Pisni izvodi se lahko nahajajo samo pri pooblaščenih osebah, določenih s seznamom prejemnikov delovnih izvodov. Za tajnost in varovanje podatkov iz poslovnika so prejemniki osebno odgovorni. Brez dovoljenja direktorja in/ali predstavnika vodstva ni dovoljeno delno ali v celoti kopirati poslovnika in ga posredovati tretjim osebam.

2. PREDSTAVITEV PODJETJA

Mariborski vodovod je bil ustanovljen 1901. leta in je danes delniška družba, javno podjetje, ki je organiziran v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah in Zakonom o gospodarskih javnih službah. Oskrbuje s pitno vodo gospodinjstva in industrijo v Mestni občini Maribor, občini Ruše, Selnica ob Dravi, občini Kungota, občini Pesnica, občini Šentilj, občini Lenart, občini Benedikt, občini Sv. Ana, občini Miklavž na Dr. Polju, občini Hoče – Slivnica, občini Gornja Radgona, občini Cerkevénjak, občini Duplek, občini Sveti Jurij v Slov. goricah, občini Sveta Trojica in občini Apače.

Podjetje ustvarja večino prihodka podjetja s prodajo vode, ostali prihodki pa so iz tržnih dejavnosti.

Usmeritev dopolnilne tržne dejavnosti omogočajo podjetju, da optimalno izkorišča vse razpoložljive resurse in posluje pozitivno kljub večletni restriktivni cenovni politiki pri določanju cen pitne vode. Nenehna skrb za čisto, zdravo okolje in družbena odgovornost je sestavni del poslovne politike podjetja saj je to edina prava pot, da zavarujemo vodne vire in zagotovimo pitno vodo za naše uporabnike ter prispevamo k razvoju slovenske družbe. V prizadevanju za razvoj družbene odgovornosti je podjetje dobilo nagrado za »Družbeno odgovornost« in certifikat »Družini prijazno podjetje«.

Obstoječi vodni viri so praktično v celoti izkoriščeni, zato intenzivno izvajamo raziskave za novi oziroma rezervni vodni vir, ki bi nam zagotovil vsaj 200-300 l/s iz enega od naslednjih vodnih virov:



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02)320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

- Vrbski plato v kombinaciji z reko Dravo;
- Selniška dobava in Lobnica ali
- Dravsko polje.

Podjetje je ustanovljeno predvsem za to, da v vsako gospodinjstvo v severovzhodni Sloveniji priteče ob vsakem času zdrava pitna voda. Zaposleni v podjetju se tega še kako dobro zavedamo, zato je naša glavna skrb obratovanje, vzdrževanje in obnavljanje obstoječih objektov in naprav za distribucijo pitne vode, da bi tudi v tista gospodinjstva, ki danes še niso priključena na naše omrežje čim prej pritekla voda - vir življenja iz sistema mariborskega vodovoda.

2.1 Kontekst organizacije

Zunanji okvir poslovanja:

- *Pravni*
- *Finančni*
- *Tehnološki*
- *Tržni*
- *Konkurenčni*
- *Kulturni*
- *Družbeni*
- *Mednarodni*

Notranji okvir poslovanja:

- *Poslanstvo, vizija, strategija in cilji*
- *Upravljanje, organizacija, vloge odgovornosti*
- *Vrednote*
- *Viri in znanja*
- *Informacijski sistem*
- *Standardi*
- *Pogodbena razmerja*



MARIBORSKI VODOVOD

JAVNO PODJETJE D.D.

2110 MARIBOR, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.: 5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

Navedene zunanji in notranji okvirji poslovanja vodstvo podjetja prepoznava in redno preverja v letnem poslovnem načrtu, in to upošteva v prepoznavanju tveganj in priložnosti po posameznih procesih.

2.2 Razumevanje potreb in pričakovanj zainteresiranih strani

- Zainteresirane strani, ki so relevantne za sistem vodenja,
- Zahteve teh zainteresiranih strani, ki so relevantne z sistem vodenja,
- Identificirali smo zainteresirane strani in njihove potrebe/zahteve, ki so relevantne za sistem vodenja z namenom preprečevanja potencialnih vzrokov za nezmožnost stalnega zagotavljanja proizvodov, storitev ipd. v skladu z odjemalčevimi in/ali regulativnimi zahtevami.

Zainteresirana stranka	Zahteva	Spremljanje in nadzor
Lastniki	Dobiček Dolgoročna stabilnost podjetja Razvoj	Letni plan Planiranje investicij in kadrov
Odjemalci (zahteve za končne uporabnike)	Kakovost proizvodov in storitev Pravočasnost dobav Odzivnost na reševanje problemov Ustrezna komunikacija Varnost informacij Izpolnjevanje pogodbeno dogovorjenih in drugih splošnih zahtev	Mesečno spremljanje primernih kazalnikov ter ukrepanje ob nedoseganju le teh in Vodstveni pregled Analize ocen in pritožb odjemalcev
Zakonodaja/Regulativne zahteve / Revizije	Skladnost z zakonodajnimi zahtevami	Interne presoje Inšpekcijski pregledi Spremljanje sprememb in usposabljanje



MARIBORSKI VODOVOD

JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02)320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

<i>Zaposleni</i>	<i>Podpora vodstva Pravično in pravočasno plačilo Varnost Usposabljanje/osebni razvoj Delovanje v skladu s pogodbami o zaposlitvi</i>	<i>Sestanki z zaposlenimi (komuniciranje) Upoštevanje zakonodajnih zahtev Plan usposabljanja Dnevna komunikacija, predstavniki zaposlenih</i>
<i>Interne zahteve</i>	<i>Doseganje ciljev Produktivnost Učinkovitost Stalno izboljševanje</i>	<i>Spremljanje primernih kazalnikov in ukrepanje ob nedoseganju le teh in Vodstveni pregled Interne presoje</i>
<i>Dobavitelji (vključno certifikacijski organi in kooperanti)</i>	<i>Zadostne informacije Upoštevanje pogodbenih dogovorov (pravočasno plačilo ...) Partnerski odnos</i>	<i>Spremljanje primernih kazalnikov ter ukrepanje ob nedoseganju le teh in Vodstveni pregled Komuniciranje</i>
<i>Okolje, mediji, lokalna skupnost</i>	<i>Odzivnost na vprašanja Zmanjševanje porabe virov Pravočasna informiranost kadar je to potrebno, transparentnost Zaposlovanje</i>	<i>Spremljanje pritožb Spremljanje porabe materialov in odpadkov Deljenje informacij javnega značaja preko internetne strani ipd. Omogočanje dostopnosti do informacij</i>
<i>Banke</i>	<i>Odzivnost na spremembe in izpolnjevanje dogovorjenih obveznosti</i>	<i>Računovodstvo Usposabljanje</i>
<i>Konkurenca</i>	<i>Držanje pravil</i>	<i>Letni plan</i>



MARIBORSKI VODOVOD

JAVNO PODJETJE D.D.

2110 MARIBOR, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02) 320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.: 5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

2.3 Pregled s strani vodstva

Vodstvo družbe MB vodovod je oblikovalo in imenovalo **TEAM ZA VODENJE SISTEMOV** v okviru katerega vodstvo družbe vrši pregled sistemov vodenja. Pregled se izvaja najmanj enkrat letno. Podrobnejše delovanje in nadzor sistemov vodenja je podano v opisu **SN 5.6.1 Vodstveni pregled sistema vodenja**.

2.4 Politika sistema vodenja

Politiko sistema vodenja določi vodstvo podjetja in njeno primernost pregleda 1x letno na vodstvenem pregledu. Z njo so seznanjeni vsi zaposleni in vse osebe, ki delajo za našo organizacijo ali v našem imenu. V skladu z vizijo razvoja in poslovno politiko podjetja je vodstvo podjetja opredelilo politiko sistema vodenja kot osnovo za cilje sistema vodenja, ki so določeni v poslovnih planih podjetja. Politika je na voljo zainteresiranim stranem na naši internetni strani.

Družba MB vodovod zagotavlja kakovostno izvajanje aktivnosti v smislu proizvodnje in storitev s strokovno usposobljenim kadrom, ki je podrobneje opisan v **SN 6.2.-1 Razvoj kadrov**, hkrati pa strmi k uresničevanju zahtev po stalnem izboljševanju učinkovitosti sistema vodenja.

*Najvišje vodstvo je imenovalo Predstavnik vodstva za sisteme vodenje. Njegovo imenovanje, imenovanje skrbnika sistema in odgovornosti ter pooblastila so podana v dokumentu **Imenovanje predstavnika vodstva**.*

2.5 Sistem vodenja in procesi

Sistem vodenja obsega vse aktivnosti, ki jih izvajamo z namenom vodenja, obvladovanja in zagotavljanja učinkovitosti sistema vodenja:

- Določili smo procese na osnovi konteksta organizacije.*
- Za vsak proces smo določili odgovornega lastnika procesa.*
- Zaporedje in vplivi med procesi so predstavljeni v shemi procesov.*
- Za učinkovito delovanje in obvladovanje smo določili merljive cilje za vsak proces.*
- S poslovnim načrtom zagotavljamo, da so zagotovljeni potrebni viri in sredstva za podporo, delovanje in nadzorovanja teh procesov.*
- Procesni so nadzorovani in merjeni preko merljivih ciljev za tekoči mesec ali leto.*
- S pregledi rezultatov doseganja ciljev in z vodstvenim pregledom prepoznavamo in izvajamo ukrepe za nenehno izboljševanje procesov.*

*Tveganja in priložnosti vodstvo in lastniki procesov obvladujejo preko zapisa **OB 5.4.1-3 Seznam potencialnih nevarnosti**.*



MARIBORSKI VODOVOD

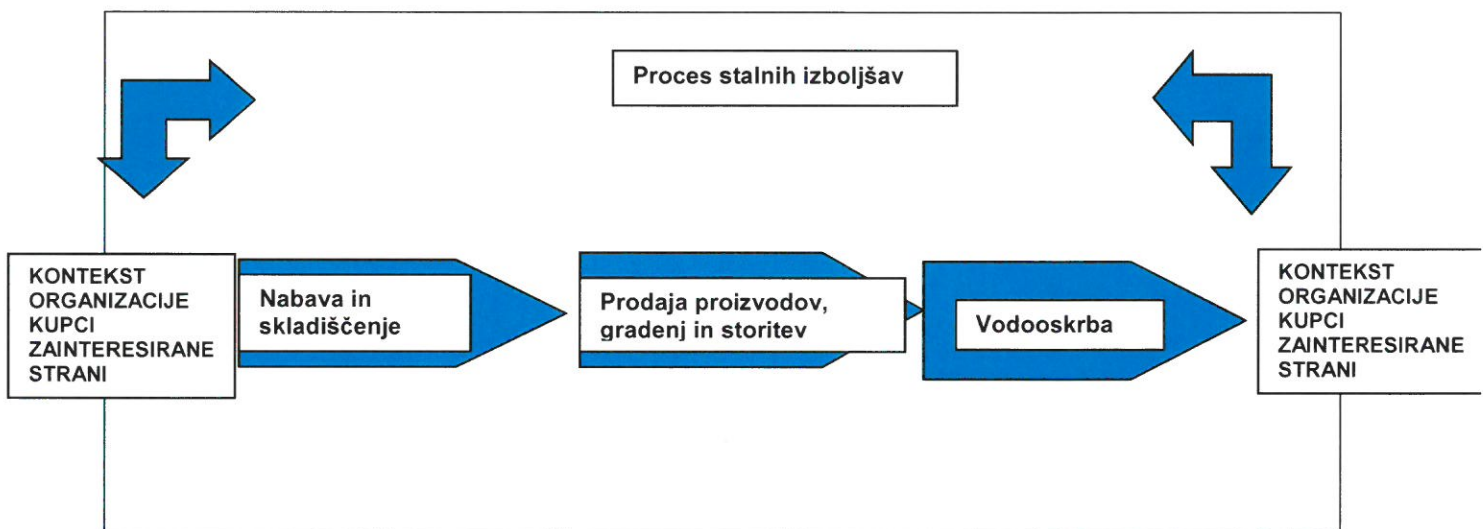
JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02)320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

Prepoznali smo naslednje procese sistema vodenja:

1. *Proces Stalnih izboljšav*
2. *Proces Vodooskrbe*
3. *Proces Prodaja*
4. *Proces Nabava in skladiščenje.*



2.6 Komuniciranje

MB vodovod izvaja dela pretežno na objektih javne uporabe. Komuniciranje z uporabniki ima namen pravočasno seznanjanje uporabnikov s stanjem vodovodov in drugih objektov na katerih se izvaja redno vzdrževanje ali pa rekonstrukcije in obnove.

Komuniciranje z uporabniki se izvaja praviloma preko sredstev javnega obveščanja (časopisi, radio...).

Predstavitvene oblike komuniciranja so opisane v **SN 5.2-1 Komuniciranje**.

MB vodovod izbira povratne informacije kupcev in ugotavlja njihovo zadovoljstvo skladno s **SP 7.2-2 Prodaja proizvodov, gradenj in storitev**.



MARIBORSKI VODOVOD JAVNO PODJETJE D.D.

2110 M A R I B O R, Jadranska cesta 24, p.p. 1202 - Telefon (02) 320 77 00, Telefax (02)320 34 60

TRR: 04515-0000539052 pri NKBM Matična št.:5067880 ID za DDV: 68041527 <http://www.mb-vodovod.si>

2.7 Planiranje sprememb

Morebitne spremembe sistema vodenja kakovosti bomo izvajali planirano in sistematično. Pri tem bomo upoštevali:

- a) namen sprememb in njihove možne posledice (lahko so tudi negativne),*
- b) celovitost sistema vodenja kakovosti (da ne ogrozimo delovanje sistema in sposobnost za izdelavo izdelkov in storitev),*
- c) razpoložljivost virov (tudi zunanjih),*
- d) razporeditev ali prerazporeditev odgovornosti in pooblastil (sodelujočih v spremembah).*