

MEHUN d.o.o.
42000 Varaždin
Mažuranićeva 70
Tel.: 042 240 366, Fax.: 042 204 860
e-mail: info@mehun.hr



POSLOVNIK KVALITETE PK 9001

REFERENTNA NORMA: HRN EN ISO 9001:2000

Red. br.

Kontrolirana
kopija

☒

Nekontrolirana
kopija

☐

Odobrio:.....

Datum: 12.07.2007.

SADRŽAJ:

IZJAVA DIREKTORA.....	4
PREZENTACIJA TVRTKE	5
1. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	5
1.1 PRIMJENA	5
1.2 IZUZEĆA	5
<i>Opis međusobne povezanosti procesa</i>	<i>6</i>
<i>Realizacija usluge.....</i>	<i>7</i>
4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM	8
4.1 OPĆI ZAHTEJEVI.....	8
4.2 ZAHTEJEVI NA DOKUMENTACIJU	8
4.2.1 Općenito	8
4.2.2 Poslovník kvalitete.....	8
<i>Namjena Poslovníka kvalitete</i>	<i>8</i>
<i>Distribucija Poslovníka kvalitete.....</i>	<i>8</i>
<i>Upravljanje promjenama.....</i>	<i>8</i>
<i>Sustav označavanja Poslovníka.....</i>	<i>9</i>
<i>Oblik Poslovníka kvalitete</i>	<i>9</i>
4.2.3 Upravljanje dokumentima	10
4.2.4 Upravljanje zapisima.....	10
5 ODGOVORNOST UPRAVE.....	11
5.1 OPREDIJELJENOST UPRAVE.....	11
5.2 USMJERENOST NA KUPCU.....	11
5.3 POLITIKA KVALITETE	12
5.4 PLANIRANJE.....	14
5.4.1 Ciljevi kvalitete	14
<i>Pojedinačni ciljevi</i>	<i>14</i>
<i>Strateški ciljevi</i>	<i>14</i>
5.4.2 Planiranje sustava upravljanja kvalitetom.....	14
5.5 ODGOVORNOSTI, OVLAŠTENJA I KOMUNIKACIJA	14
5.5.1 Odgovornost i ovlasti.....	14
<i>Organizacijska shema.....</i>	<i>15</i>
5.5.2 Predstavnik za kvalitetu.....	15
5.5.3 Interno komuniciranje	15
5.6 UPRAVINA OCJENA SUSTAVA	15
5.6.1 Općenito	15
5.6.2 Ulazni podaci pregleda	15
5.6.3 Izlazni podaci pregleda	16
6. UPRAVLJANJE RESURSIMA	17
6.1 OSIGURANJE RESURSA	17
6.2 LJUDSKI RESURSI	17
6.3 INFRASTRUKTURA	17
6.4 RADNO OKRUŽENJE	17
7 REALIZACIJA PROIZVODA / USLUGA.....	18
7.1 PLANIRANJE REALIZACIJE PROIZVODA/USLUGA	18
7.2 PROCESI USMJERENI PREMA KUPCU	18

7.2.1	<i>Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod</i>	<i>18</i>
7.2.2	<i>Pregled zahtjeva koji se odnose na proizvod.....</i>	<i>18</i>
7.2.3	<i>Komuniciranje s Kupcem.....</i>	<i>18</i>
7.3	PROJEKTIRANJE I RAZVOJ.....	18
7.4	NABAVA.....	19
7.4.1	<i>Proces nabave.....</i>	<i>19</i>
7.4.2	<i>Podaci za nabavu.....</i>	<i>19</i>
7.4.3	<i>Ovjera/verifikacija nabavljenog proizvoda</i>	<i>19</i>
7.5	PROIZVODNJA I PRUŽANJE USLUGA	19
7.5.1	<i>Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluga</i>	<i>19</i>
7.5.2	<i>Utvrdjivanje prihvatljivosti/validacija procesa proizvodnje/pružanja usluga</i>	<i>20</i>
7.5.3	<i>Prepoznavanje i sljedivost</i>	<i>20</i>
7.5.4	<i>Vlasništvo Kupca</i>	<i>20</i>
7.5.5	<i>Čuvanje proizvoda.....</i>	<i>20</i>
7.6	UPRAVLJANJE NADZORNOM I MJERNOM OPREMOM	20
8	MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠANJE	21
8.1	OPĆENITO	21
8.2	NADZOR I MJERENJE	21
8.2.1	<i>Zadovoljstvo kupca</i>	<i>21</i>
8.2.2	<i>Interni audit</i>	<i>21</i>
8.2.3	<i>Nadzor i mjerenje procesa.....</i>	<i>21</i>
8.2.4	<i>Nadziranje i mjerenje proizvoda</i>	<i>22</i>
8.3	UPRAVLJANJE NESUKLADNIM PROIZVODOM / USLUGOM.....	22
8.4	ANALIZA PODATAKA	22
8.4.1	<i>Analiziranje podataka o proizvodu.....</i>	<i>22</i>
8.4.2	<i>Analiziranje podataka o procesima</i>	<i>22</i>
8.4.3	<i>Analiziranje podataka o zadovoljstvu Kupaca</i>	<i>22</i>
8.4.4	<i>Analiziranje podataka o dobavljačima.....</i>	<i>22</i>
8.5	POBOLJŠANJE	23
8.5.1	<i>Trajno poboljšavanje.....</i>	<i>23</i>
8.5.2	<i>Popravne radnje</i>	<i>23</i>
8.5.3	<i>Zaštitne radnje.....</i>	<i>23</i>

IZJAVA DIREKTORA

Sustav upravljanja kvalitetom primijenjen u tvrtki MEHUN d.o.o. zasnovan je na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2000 i ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom usluga i procesa.

Procesi i aktivnosti unutar sustava upravljanja kvalitetom dokumentirani su ovim Poslovnikom, radnim procedurama koje se navode u Poslovniku i drugim dokumentima sustava, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlasti i metode verifikacije.

Za izradu, održavanje i razvoj poslovnika kvalitete odgovoran je Predstavnik za kvalitetu.

Politika kvalitete i utvrđena načela upravljanja kvalitetom primjenjuju se u cijeloj organizaciji, a odnose se na cijelo područje primjene sustava upravljanja kvalitetom. Potvrđujem da ovaj Poslovnik cjelovito opisuje sustav upravljanja kvalitetom proveden u tvrtki MEHUN d.o.o..

Direktor:

.....

PREZENTACIJA TVRTKE

Poduzeće za zdravstvenu djelatnost zubotehničkog laboratorija Mehun d.o.o. među prvim je takvim poduzećima u Republici Hrvatskoj.

Pravni je slijednik Zubotehničkog laboratorija Darka Mehuna osnovanog 1992. godine.

Mehun d.o.o. danas je stabilno i ozbiljno malo poduzeće koje zapošljava trinaest suradnika specijaliziranih za pojedine segmente moderne zubne tehnike.

Zbog potrebe permanentnog stručnog usavršavanja i praćenja suvremenih tehnoloških postupaka znatna se sredstva izdvajaju u tu svrhu, jer jedino se na taj način može garantirati uvijek isti nivo gotovih proizvoda koji izlaze iz poduzeća.

Upravo praćenje novih trendova i postupaka u radu predstavlja konstantu u radu i razvoju poduzeća, pa se zbog toga zubotehnički laboratorij poduzeća svrstava u sam vrh hrvatske zubne tehnike kako po opremljenosti tako i po standardu u pružanju usluga svojim korisnicima.

Osim ortodontskih aparata, laboratorij je u stanju izvršiti svaki drugi zahtijevani rad od folija za izbjeljivanje, aparatića protiv hrkanja pa sve do najsloženijih radova na implantate u svim materijalima od neplemenitih preko galvana i cirkon oksida do titana, a posebnost u radu laboratorija je izrada facijalnih epiteza, proteza uha, nosa i sl. Uz osnovne djelatnost interesi poduzeća kreću se i u sferi edukacija tako da je organizacija tečajeva i stručnih seminara dio stalne ponude poduzeća.

1. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

1.1 Primjena

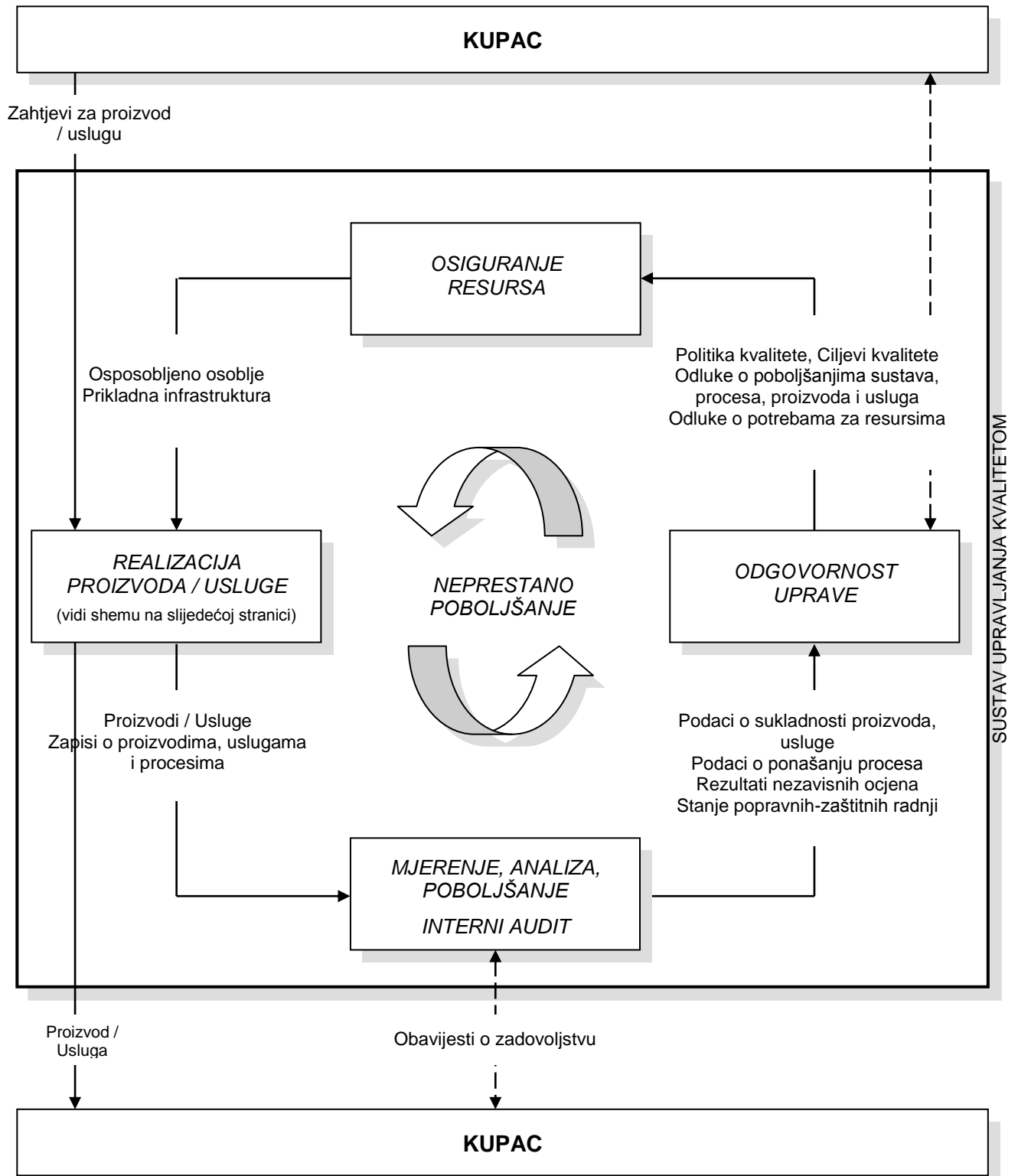
Sustav upravljanja kvalitetom primjenjuje se na proces izrade zubno-protetskih nadomjestaka. Sustav se primjenjuje na sve faze i segmente rada od prijama otisaka i izdavanje radnih naloga, praćenja pojedinih faza rada preko kontrole istih do završne kontrole .

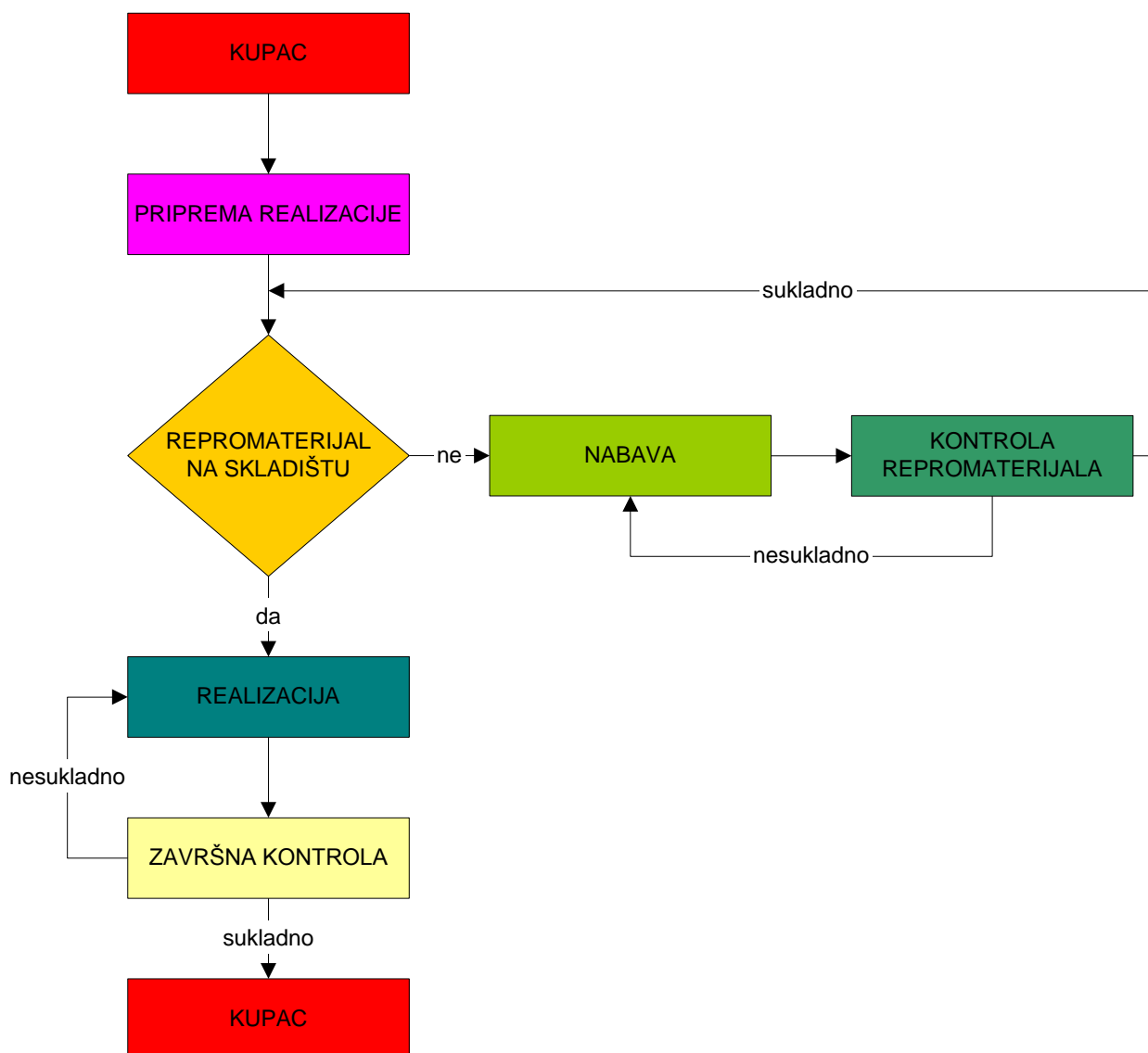
1.2 Izuzeća

Zahtjev iz točke 7.3 Projektiranje i razvoj, nije primjenjiv jer tvrtka ne provodi takve aktivnosti.

Opis međusobne povezanosti procesa

Shematski simbolički prikaz naznačuje međusobnu povezanost procesa. Detaljniji opis procesa, njihovih veza i elemenata kojima su definirani naveden je u poglavlju 4.1 ovog Poslovnika i u dokumentu Podaci o procesu.



Realizacija usluge

4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

4.1 Opći zahtjevi

Sustav upravljanja kvalitetom u tvrtki MEHUN d.o.o. opisan je ovim Poslovnikom, uspostavljen je i dokumentiran u opsegu koji omogućuje djelotvorno upravljanje procesima sustava i održava se na način da reflektira razvoj same organizacije i razvoj sustava, iskazan poboljšanjem njegove djelotvornosti.

U tu svrhu identificirani su osnovni procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom, utvrđen je njihov slijed i međusobna povezanost, te kriteriji za nadziranje i ocjenjivanje djelotvornosti njihove provedbe. Utvrđeni su resursi potrebni za njihovu provedbu i nadzor, te postupci analiziranja izmjerenih podataka o provedbi procesa. Performanse procesa i eventualni prijedlozi za poboljšanje istih, jedan je od ulaznih podataka za Ocjenu uprave.

Predviđene su i propisane popravne i zaštitne mjere kojima se utječe na dostizanje planiranih rezultata i ciljeva procesa i na njihovo stalno poboljšavanje.

4.2 Zahtjevi na dokumentaciju

4.2.1 Općenito

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom primijenjenog u tvrtki sadrži politiku i ciljeve kvalitete, ovaj Poslovnik kvalitete, dokumentirane procedure i druge dokumente potrebne za planiranje, provedbu i nadzor nad prepoznatim procesima i zapise kojima dokazuje rezultate procesa i sustava.

Opseg dokumentacije i medij na kojem se nalazi prilagođen je specifičnostima tvrtke, stručnosti osoblja, visokoj razini primjene informatičkih i komunikacijskih tehnologija i jednostavnosti internog komuniciranja.

4.2.2 Poslovnik kvalitete

Namjena Poslovnika kvalitete

Namjena ovog Poslovnika kvalitete je:

- opisati politiku i sustav kvalitete koji je primijenjen u tvrtki MEHUN d.o.o..
- odgovoriti na zahtjeve sustava kvalitete u skladu sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2000.

Distribucija Poslovnika kvalitete

Poslovnik se distribuira kao kontrolirana i nekontrolirana kopija.

Kontrolirane kopije distribuiraju se primateljima koji su navedeni u Listi distribucije.

Popis primatelja odobrava Direktor, a održava Predstavnik za kvalitetu.

Nekontrolirane kopije se distribuiraju kao informativni materijal (Kupci, auditori), te se korisnicima nekontroliranih kopija po promjeni ne dostavljaju nova izdanja.

Distribuciju Poslovnika provodi Predstavnik za kvalitetu.

Pri raskidu radnog odnosa, korisnici kontrolirane kopije dužni su vratiti Poslovnik kvalitete.

Upravljanje promjenama

Poslovnik kvalitete podložan je izmjenama i dopunama.

Zahtjev za promjenama i dopunama Poslovnika može podnijeti svaki korisnik kontrolirane kopije.

Promjene i dopune se izvode u pravilu jednom godišnje, a u iznimnim prilikama, kada je to nužno zbog učinkovitosti rada, promjene i dopune se izvode odmah.

Izmjene i dopune provodi Predstavnik za kvalitetu u suradnji sa podnosiocem zahtjeva, a odobrava Direktor.

Izmijenjena poglavlja Poslovnika distribuiraju se tako da Predstavnik za kvalitetu najprije povuče iz optičaja Kontrolirane primjerke Poslovnika, promjeni im izmijenjena poglavlja te ih zatim ponovo distribuiraju.

U izmijenjenim poglavljima promijeni se broj verzije poglavlja i datum, na način da se "stari" broj verzije i datum ~~dvostruko precrta~~ a "novi" – dvostruko podcrta.

Stara izdanja se bacaju osim jednog primjerka za arhivu, a on se označi sa oznakom "Poništeno".

Svi izmijenjeni, i zato neaktualni, tekstovi Poslovnika kvalitete čuvaju se 2 godine u jednom primjerku, a za što je odgovoran Predstavnik za kvalitetu.

Sustav označavanja Poslovnika

Poglavlja Poslovnika se raspoznaju po oznaci poglavlja, izdanju, datumu i broju strane.

Za označavanje se koriste slova engleske abecede, brojevi od 0 do 8 te znakovi "-" (crtica) i "." (točka).

U nastavku je prikazana struktura identifikacijske oznake za poglavlja Poslovnika kvalitete.

PK 9001 - X

Brojčana oznaka poglavlja:

0 – Uvodni dio Poslovnika kvalitete

1 – Područje primjene

4 do 8 – Elementi sustava upravljanja kvalitetom

Nepromjenljiva slovna oznaka:

PK 9001 = Poslovnik Kvalitete

Oblik Poslovnika kvalitete

Naslovna stranica Poslovnika sadrži:

- zaštitni znak i naziv tvrtke,
- adresu, broj telefona i faks,
- web i e-mail adresu,
- naziv dokumenta (Poslovnik kvalitete).

Svaka stranica poglavlja Poslovnika kvalitete sadrži u zaglavlju:

- znak tvrtke,
- naziv dokumenta i njegovog poglavlja,
- oznaku poglavlja,
- datum izdanja,
- broj izdanja (revizije).

U podnožju se nalazi:

- broj strane i ukupan broj stranica u Poslovniku.

Poslovnik kvalitete sadrži izjavu Direktora o vjerodostojnosti Poslovnika, sažetu prezentaciju tvrtke, područje primjene sustava upravljanja kvalitetom, opise procesa sustava upravljanja kvalitetom i pozivanje na dokumentirane procedure sustava te opis međusobne povezanosti procesa.

Elementi sustava upravljanja kvalitetom su opisani na način da se naslov poglavlja prepíše iz norme, a da se unutar teksta koriste termini karakteristični za tvrtku.

Poslovnik kvalitete izrađuje i održava Predstavnik za kvalitetu, a odobrava Direktor koji svojim potpisom nalaže njegovu primjenu te osigurava resurse koji su za to potrebni. Direktor je ovlašten za eksternu distribuciju Poslovnika, pri čemu određuje i evidentira njegov status registriranosti (kontrolirana / nekontrolirana kopija). Status registriranosti Poslovnika naveden je na naslovnoj stranici.

Predstavnik za kvalitetu vodi evidenciju eksterne distribucije Poslovnika.

4.2.3 Upravljanje dokumentima

Na dokumente koje zahtijeva sustav upravljanja kvalitetom primjenjuju se postupci upravljanja dokumentima. Postupci uključuju interne i eksterne dokumente, sukladno proceduri "**Upravljanje dokumentima**", koja detaljnije opisuje primjenu postupaka čijom se provedbom upravlja dokumentima.

Upravljanje dokumentima sadrži sljedeće elemente:

- a) potvrđivanje prikladnosti dokumenata prije izdavanja
- b) pregled i ažuriranje kada je to potrebno te ponovno potvrđivanje dokumenata
- c) osiguravanje da su promjene i aktualni status revizije dokumenta identificirani
- d) osiguravanje da su na mjestima uporabe relevantne verzije primjenjivih dokumenata
- e) osiguravanje da su dokumenti čitki i prepoznatljivi
- f) osiguravanje da su dokumenti vanjskog podrijetla identificirani, a njihova raspodjela upravljana
- g) sprječavanje nenamjenske uporabe zastarjelih dokumenata i primjenu njihove prikladne identifikacije ako se iz kojeg razloga zadržavaju

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom dostupna je svakom djelatniku, a distribuirana je prema Listi distribucije.

Predstavnik za kvalitetu odgovoran je i za održavanje zaštite i sigurnosti dokumentacije na disku računala, uključujući zaštitu od neovlaštenog pristupa, zaštitu od gubitka podataka i zaštitu od računalnih virusa.

4.2.4 Upravljanje zapisima

U zapise o kvaliteti ubrajaju se dokumenti koji sadrže posredne i neposredne dokaze da usluge i procesi zadovoljavaju postavljene zahtjeve na kvalitetu, neovisno jesu li nastali unutar tvrtke ili su ih izdali dobavljači ili neovisni ispitni laboratoriji, kao i dokumente koji dokazuju da MEHUN d.o.o. primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2000. Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni.

Procedura "**Upravljanje zapisima**" definira elemente upravljanja potrebne za prepoznavanje, pohranjivanje, zaštitu, pronalaženje, period zadržavanja i raspolaganje zapisima o kvaliteti.

5 ODGOVORNOST UPRAVE

5.1 Opredijeljenost uprave

U nastojanju da iskaže svoju predanost razvoju, primjeni i poboljšanju djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, poslovodstvo planira i poduzima sljedeće mjere te objektivnim pokazateljima i dokazima pratiti njihovu realizaciju:

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva Kupaca kao i zakonskih i normativnih zahtjeva provodi se kroz osposobljavanje zaposlenika;
- politika kvalitete je jasno i prepoznatljivo definirana i ostvariva;
- politika kvalitete je ishodište za utvrđivanje ciljeva kvalitete; svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u njihovom predlaganju, razradi i djelotvornom ostvarenju;
- verifikacija djelotvornosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa provodi se kroz redovite godišnje preglede na sastancima;
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja kvalitetom i pripadnih procesa.

5.2 Usmjerenost na Kupcu

Poslovodstvo je svjesno da ukupna uspješnost tvrtke, mjerena kroz različite karakteristike, ovisi o shvaćanju i zadovoljavanju potreba i očekivanja sadašnjih i potencijalnih Kupaca. Iz tog razloga poslovodstvo operativno razrađuje aktivnosti za:

- preoblikovanje prepoznatih potreba i očekivanja u zahtjeve i specifikacije
- dostupnost i poznavanje tih zahtjeva kod svih zaposlenika
- prepoznavanje i primjenu zakonske i srodne regulative
- prepoznavanje postignute razine zadovoljstva Kupaca
- permanently usklađivanje tehnoloških procesa
- sustavnu izobrazbu uposlenika sukladnu njihovim specijalnostima

Prepoznavanje potreba Kupaca provodi se na utvrđeni način u fazi razmatranja upita, te kod nuđenja i ugovaranja. Izlazni podaci tog procesa nedvojbeno utvrđuju zahtjeve i očekivanja Kupca. U daljnjim fazama i procesima preoblikuju se u sklop projektne dokumentacije i nabavne specifikacije.

Prema iskazanim zahtjevima i potrebama, Kupac se može i izravno uključiti u pregled i verifikaciju pojedinih elemenata preoblikovanja potreba i očekivanja u specifikacije.

Postignuto zadovoljstvo Kupaca razmatra se na pregledu kojeg provodi poslovodstvo.

5.3 Politika kvalitete

Direktor MEHUN d.o.o. opredjeljuje se za sljedeću politiku kvalitete:

Usmjerenost na potrebe Kupca i zadovoljstvo Kupca izvršenim poslom, brzina i kompletnost isporuke, najvažnije su vrijednosti prema kojima MEHUN d.o.o. mjeri i određuje svoju ukupnu uspješnost u području svojeg djelovanja dakle u zubotehničkim poslovima izrada kojih je danas nezamisliva bez stalnog ulaganja u kvalitetu opreme , materijala i kadrova koji ih koriste.

Da bismo postizali, održavali i osnaživali te vrijednosti, trajno se obvezujemo:

- *zapošljavati stručno i ambiciozno osoblje koje će imati mogućnosti i obveze stalno se razvijati i usavršavati u područjima za koje se usko specijaliziraju*
- *pribavljati najsuvremenije informatičke , **tehničko tehnološke** i komunikacijske resurse te ostalu opremu, infrastrukturu i okruženje za ugodan rad*
- ***njegovati i stalno unaprjeđivati međuljudske odnose uposlenika unutar kolektiva***
- *njegovati i razvijati partnerske odnose s dobavljačima*
- *nuditi klijentima optimalna i cjelovita rješenja*
- ***nuditi klijentima vlastite resurse u pronalaženju optimalnih rješenja u svakom pojedinom slučaju***
- *realizirati rješenja koja u cijelosti podržavaju zahtjeve i potrebe Kupaca*
- ***pridržavati se najviših ostvarivih standarada u kvaliteti proizvoda***
- ***osiguravati pristup svim recentnim stručnim resursima***
- *primjenjivati i poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom temeljenog na zahtjevima međunarodne norme HRN EN ISO 9001 i težiti nadilaženju razine tih zahtjeva*
- ***razvijati svijest uposlenika o važnosti pravilnog odnosa s klijentima***
- *postavljati si ambiciozne, mjerljive i ostvarive ciljeve kvalitete.*

Svaki djelatnik tvrtke mora biti upoznat s politikom kvalitete, shvatiti je i prihvatiti kao trajno načelo u vlastitom djelovanju.

Direktor:

.....

Politika kvalitete izdaje se i kao samostalni dokument kojeg potpisuje Direktor. Ima status upravljanog dokumenta.

5.4 Planiranje

5.4.1 Ciljevi kvalitete

Ciljevi koje poslovodstvo postavlja pred sebe i pred cijelu organizaciju temelje se na politici kvalitete. Definirani su na način koji omogućuje mjerenje rezultata i stupnja postizanja ciljeva.

Kod definiranja ciljeva, poslovodstvo razmatra zahtjeve na uslugu i aktualne karakteristike usluga i procesa, zadovoljstvo Kupaca i raspoloživost resursa potrebnih za ostvarenje ciljeva.

Ostvarenje ciljeva kvalitete je obvezan predmet razmatranja na pregledima koje provodi poslovodstvo.

Pojedinačni ciljevi

Opći ciljevi su ishodišta za prepoznavanje ciljeva na razini pojedinih procesa. Pojedinačni ciljevi postavljaju se jedanput godišnje. Osobe odgovorne za pojedini proces definiraju mjerljivi doprinos svog procesa u postizanju općeg cilja. Način prezentiranja pojedinačnog cilja mora biti takav da svaki suradnik u procesu prepozna mogućnost ili obvezu svog osobnog doprinosa.

Strateški ciljevi

- Postizanje punog zadovoljstva korisnika naših usluga
- **Postizanje punog zadovoljstva uposlenika tvrtke**
- Konkurentski položaj na tržištu
- **Stalno poboljšanje kvalitete usluga**
- Ispunjenje dogovorenih rokova izvršenja
- Zapošljavati, dodatno educirati i zadržati kvalificirano osoblje
- Održavati pozitivnu predodžbu javnosti o tvrtki.

5.4.2 Planiranje sustava upravljanja kvalitetom

Planiranje se provodi u svrhu osiguranja resursa potrebnih za dostizanje ciljeva kvalitete.

Planiranje kvalitete uključuje:

- a) potrebne vještine i znanja,
- b) potrebne resurse,
- c) potrebne dokumente i zapise, te
- d) indikatore ostvarenja.

U slučajevima planiranja i provedbe promjene sustava upravljanja kvalitetom, integritet sustava je osiguran kroz izradu, oblikovanje i distribuciju dokumenata sustava kvalitete.

5.5 Odgovornosti, ovlaštenja i komunikacija

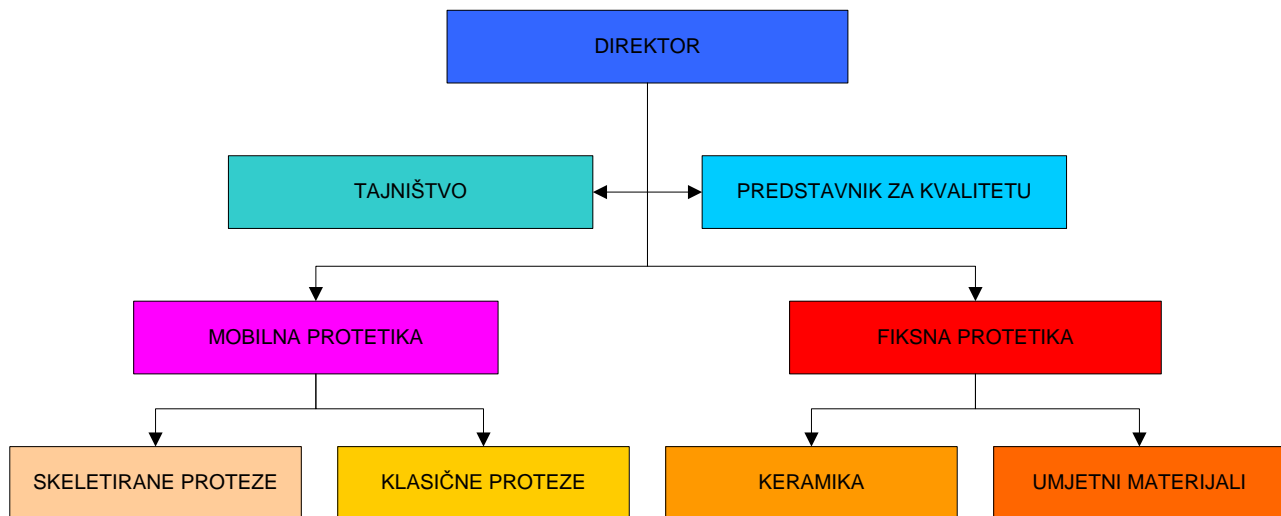
5.5.1 Odgovornost i ovlasti

Ugovorima o radu sa zaposlenicima jasno su utvrđene odgovornosti i ovlaštenja svakog pojedinca.

Odgovornost uključuje:

- utvrđivanje ciljeva i zadataka,
- planiranje, provođenje i nadziranje ostvarenja,
- kontinuirano unapređivanje i poboljšavanje rezultata djelovanja,
- dobro informiranje o unutarnjim i vanjskim reakcijama Kupaca na rezultate rada, analiziranje uzroka prigovora ili žalbi i poduzimanje korektivnih mjera.

Organizacijska shema



5.5.2 Predstavnik za kvalitetu

Predstavnik za kvalitetu ima odgovornosti koje, uz njegove ostale poslove, uključuju:

- osiguravanje da su procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom uspostavljeni, primijenjeni i održavani,
- obavješćavanje Direktora o sustavu upravljanja kvalitetom i bilo kojoj potrebi za poboljšavanjem,
- osiguravanje promicanja svijesti o zahtjevima Kupaca.

5.5.3 Interno komuniciranje

Svrha internog komuniciranja je ostvariti takav protok podataka koji će osigurati pravovremenu i cjelovitu informaciju osobama zaduženima i odgovornima za poduzimanje aktivnosti temeljenih na informaciji, osigurati svim zaposlenicima bolje upoznavanje s politikom i ciljevima kvalitete te omogućiti svakom zaposleniku da svojim prijedlogom utječe na poboljšanja i da se u njih izravno uključi.

Interno komuniciranje provodi se u različitim oblicima, izravnim usmenim komuniciranjem, kolanjem dokumenata i kroz interno osposobljavanje.

5.6 Uprava ocjena sustava

5.6.1 Općenito

Direktor svake godine (minimalno jedanput godišnje) planira pregled sustava. Vremenski raspored pregleda omogućava pravodobno prikupljanje potrebnih podataka i informacija, kako bi se moglo objektivno ocijeniti prikladnost, sukladnost i djelotvornost sustava. Pregledom se ocjenjuju prilike za poboljšanja i potrebe za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom, uključujući politiku i ciljeve kvalitete.

5.6.2 Ulazni podaci pregleda

Ulazni podaci pregleda kojeg provodi Direktor sadrže podatke o:

- rezultatima provedenih internih i eksternih audita,
- povratnim informacijama Kupaca,
- sukladnosti usluga,
- statusu popravnih i zaštitnih mjera,

- e) praćenju mjera poduzetih temeljem prethodnih pregleda,
- f) promjenama koje bi mogle utjecati na sustav upravljanja kvalitetom,
- g) preporukama za poboljšanja.

Predstavnik za kvalitetu odgovoran je za prikupljanje podataka i zapisa na kojima se temelji pregled. Ovlašten je zatražiti relevantne podatke i izvještaje od suradnika u tvrtki.

5.6.3 Izlazni podaci pregleda

Izlazi pregleda se odnose na:

- poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa,
- poboljšanje usluga u odnosu na zahtjeve Kupaca,
- potrebe za resursima koji su nužni za poboljšanja.

Izlazi su u obliku:

- odluka o mjerljivim ciljeva,
- odluka o popravnim i zaštitnim mjerama (radnjama),
- zaključaka i informacija koje podupiru izbor ciljeva, mjera i odluka.

Direktor komunicira odluke o mjerama i postavljenim ciljevima sa poslovođstvom, koje ima obavezu dobijene informacije prenijeti svojim zaposlenicima.

Predstavnik za kvalitetu vodi cjelokupnu evidenciju i zapise pregleda.

6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

6.1 Osiguranje resursa

Direktor temeljem odgovarajućih informacija, posebice kroz pregled kojeg provodi, donosi odluke i stvara uvjete za prepoznavanje, planiranje, pribavljanje i upravljanje resursima potrebnim za ostvarenje politike i ciljeva kvalitete. To uključuje resurse za provedbu i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom kako bi se trajno osiguravalo zadovoljstvo Kupaca i, u primjerenom opsegu, drugih zainteresiranih strana.

Najznačajniji resurs je stručno, osposobljeno i svjesno osoblje. Za djelotvornu provedbu procesa osigurava se prikladna infrastruktura i primjereno radno okruženje. Resursi koji također bitno utječu na procese i kojima se pristupa i upravlja na prepoznatljivi način su znanje, informacije, pravila, dobavljači i partneri te financijski resursi.

6.2 Ljudski resursi

Sistematizacijom poslova unutar tvrtke utvrđeni su zahtjevi za formalnu osposobljenost (vrsta i razina školske spreme, potreban radni staž i dr.), zakonom definirani posebni uvjeti za obavljanje pojedinih skupina poslova i, gdje je to potrebno, dodatni zahtjevi za određena znanja i vještine.

Kvalifikacijska struktura osoblja i sustav stalne izobrazbe osiguravaju da djelatnici raspolažu potrebnim znanjem i uvježbanošću za uspješno izvršenje zadataka. To se postiže pravovremenom identifikacijom potreba za osposobljavanjem i kvalificiranjem zaposlenika za pojedine poslove.

Direktor utvrđuje godišnje planove stručnog osposobljavanja osoblja. Nakon završenog stručnog osposobljavanja, ispunjava se obrazac Izvješće o osposobljavanju.

Za praćenje učinkovitosti osposobljavanja svakog pojedinog zaposlenika odgovoran je njegov rukovoditelj koji, tri mjeseca po provedenom osposobljavanju, u obrazac Izvješće o osposobljavanju, upisuje ocjenu učinkovitosti osposobljavanja.

Svi zaposleni posjeduju osnovna znanja o usvojenom sustavu upravljanja kvalitetom, a detaljno poznaju sve zahtjeve koji se izravno odnose na njihova radna zaduženja.

6.3 Infrastruktura

Trajni zadatak Direktora je prepoznavanje, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti ostvarenje usklađene usluge na djelotvoran i učinkovit način. Najznačajnije sastavnice infrastrukture su uređeni radni prostor, radionice te radna, informatička i komunikacijska oprema, uključujući softver.

Održavanje i osuvremenjivanje infrastrukture osigurava visoku razinu njezine raspoloživosti i djelotvornosti.

6.4 Radno okruženje

Direktor ima obvezu osiguravati radno okruženje potrebno za postizanje usklađenosti sa zahtjevima na uslugu, pod čime podrazumijevamo:

- čist, uredan i održavan radni prostor unutar tvrtke,
- sve potrebne uvjete za osiguranje kvalitetne realizacije usluge na terenu,
- planiranje i nadzirano provođenje mjera zaštite na radu, kada postoji izloženost realnim opasnostima.

7 REALIZACIJA PROIZVODA / USLUGA

7.1 Planiranje realizacije proizvoda/usluga

MEHUN d.o.o. planira, razvija i nadzire procese koji su nužni za realizaciju usluga.

Pri planiranju realizacije utvrđuju se slijedeći podaci:

- ciljevi kvalitete i zahtjevi u pogledu pojedine usluge,
- potreba za uspostavljanjem procesa, dokumentacije i osiguranje resursa potrebnih za realizaciju, a čije bi odsustvo utjecalo na kvalitetu vođenja procesa,
- potrebne aktivnosti verifikacije, nadzora i kontrole koje su specifične za uslugu,
- potrebne zapise,
- osposobljeno radno osoblje.

7.2 Procesi usmjereni prema Kupcu

7.2.1 Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod

Zahtjevi koje tvrtka određuje su:

- zahtjevi koje specificira Kupac,
- zahtjeve koje Kupac nije naveo, ali su bitni za Kupca, te
- zakonski i stručni zahtjevi.

7.2.2 Pregled zahtjeva koji se odnose na proizvod

MEHUN d.o.o. pregledava sve zahtjeve koji se odnose na pojedinu uslugu. Na tom se pregledu mora utvrditi:

- da su zahtjevi vezani uz pojedinu uslugu razumljivi i definirani,
- da je MEHUN d.o.o. u mogućnosti ispuniti sve utvrđene zahtjeve.

7.2.3 Komuniciranje s Kupcem

Primjena suvremenih informatičkih i komunikacijskih tehnologija (elektronska pošta, telefon, telefaks, mobitel) omogućava jednostavnu i neprekidnu dostupnost informacija o uslugama tvrtke i njegovih partnera i dostupnost osoblja Kupcima.

Direktor potiče i razvija metode komuniciranja s Kupcima, težeći da od upita ili konstatiranja problema do odziva protekne što manje vremena. Pritom posebno važnima smatra povratne informacije Kupaca, uključujući reklamacije i pritužbe, i uzima ih u razmatranje kod ocjenjivanja zadovoljstva Kupaca i poduzimanja mjera za povećanje zadovoljstva.

7.3 Projektiranje i razvoj

Zahtjev nije primjenljiv jer tvrtka ne razvija nove usluge.

7.4 Nabava

7.4.1 Proces nabave

Utvrđeni slijed aktivnosti u procesu nabavljanja osigurava da će nabavljeni proizvod biti sukladan utvrđenim zahtjevima u pogledu definiranih značajki, cijene i roka isporuke. Za definirani predmet nabave ili grupu takvih predmeta dobavljaču se dostavlja narudžba uz zahtjev da dobavljač istu potvrdi.

MEHUN d.o.o. posluje sa stalnim dobavljačima na načelima partnerstva i dugoročne suradnje. Performanse procesa nabavljanja i dobavljača se nadziru i mjere kroz broj reklamacija u odnosu na broj isporuka, pokazatelje kvalitete, poštivanja cijene i naznačenih rokova isporuke. U slučaju kada bi navedeni podaci ukazivali na negativan trend, MEHUN d.o.o. bi na to upozorio dobavljača. Podaci o praćenju performansi dobavljača koriste se za njihovo periodično ocjenjivanje u sklopu pregleda kojeg provodi Direktor, kada se i donose odgovarajući zaključci i prikladne mjere.

Za praćenje rada s dobavljačima koristiti se Lista praćenja odobrenih dobavljača, na kojoj su navedeni strateški dobavljači tvrtke koji čine 90% prometa.

Sa ostalim dobavljačima posluje se isključivo po odobrenju Direktora, nadzire se njihov rad, i ako steknu uvjete, stavlja ih se na Listu praćenja odobrenih dobavljača, koja se revidira najmanje jedanput godišnje, a po potrebi i češće.

7.4.2 Podaci za nabavu

Nabavni dokumenti jednoznačno definiraju proizvod koji se nabavlja.

7.4.3 Ovjera/verifikacija nabavljenog proizvoda

Isporuka se smatra cjelovitom kada se naručeni proizvod zaprimi u traženoj količini i kvaliteti, uz zahtjevine popratne dokumente i unutar predviđenog roka. Ukoliko isporuka odstupa po bilo kojem od elemenata zahtjeva, sastavlja se reklamacijski zapisnik. Služba nabave je odgovorna i ovlaštena za kvalitativni i količinski prijem robe.

Predstavnik za kvalitetu vodi podatke i zapise o reklamacijama dobavljačima za potrebe periodičnog ocjenjivanja boniteta dobavljača.

7.5 Proizvodnja i pružanje usluga

7.5.1 Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluga

Prije početka realizacije pojedine usluge, odgovorne osobe poduzimaju korake koji će osigurati slijedeće:

- da je raspoloživa odgovarajuća proizvodna oprema u odnosu na zahtjeve postavljene na uslugu i na ugovorenu količinu proizvoda,
- da su proizvodna oprema i procesi provjereni i pod nadzorom,
- da se realizacija usluge može odvijati unutar postojećih uvjeta okoline,
- da će procesi biti vođeni na način koji osigurava ostvarenje propisanih zahtjeva.

Nastavno na osnovne ulazne podatke, podaci vezani uz proces realizacije usluge dokumentirani su u opsegu koji osigurava realizaciju svih postavljenih zahtjeva na kvalitetu tijekom procesa realizacije usluge.

7.5.2 Utvrđivanje prihvatljivosti/validacija procesa proizvodnje/pružanja usluga

Prati se preko reklamacija Kupaca.

7.5.3 Prepoznavanje i sljedivost

Osigurana je preko dokumentacije koja se koristi u tvrtki.

7.5.4 Vlasništvo Kupca

Sa vlasništvom Kupca postupa se prema pravilima struke i u najboljoj maniri "dobrog gospodara".

7.5.5 Čuvanje proizvoda

Repromaterijal se skladišti u posebnim prostorijama koje su sukladne zahtjevima koje nalaže Pravilnik o otvaranju zubotehničkih laboratorija , za poluplemenite i plemenite slitine koristi se poseban sef . Tijekom radnog procesa o čuvanju radova brinu uposlenici koji rade na pojedinoj fazi dok se gotov proizvod deponira na za to predviđeno mjesto i uz evidenciju u elektroničkom obliku otprema do naručitelja , odnosno klijenta .

7.6 Upravljanje nadzornom i mjernom opremom

Djelatnici koji koriste mjernu opremu, ne smiju koristiti opremu kojoj je istekao period važenja umjeravanja. S mjernom se opremom postupa pažljivo, kako se ne bi utjecalo na njihovu preciznost. Korisnici su dužni obavijestiti neposredno nadređenog šefa o svakom slučaju uočenog oštećenja na mjernoj opremi koju koriste. Ako se konstatira neispravnost ili se u nju sumnja, voditelj laboratorija ili po njemu zadužena osoba povlači uređaj iz upotrebe i obilježava ga. Kada se ustanovi da mjerni uređaj nije u potpunosti ispravan, odgovorna osoba procjenjuje mogućnost da su prethodni podaci dobiveni mjerenjem netočni u određenoj mjeri, te poduzimaju potrebne mjere.

Sva nova dimenzionalna mjerila i mjerila električnih veličina prolaze prijemni postupak prije prvog korištenja. Postupak se sastoji od provjere kompletnosti isporučene opreme i popratnih dokumenata, provjere neoštećenosti i prvog umjeravanja.

Rezultati umjeravanja (ispitni list) se arhiviraju.

Za svaku skupinu mjerne i ispitne opreme propisani su zahtjevi za umjeravanje i navedeni su ovlašteni laboratoriji koji umjeravanje provode.

Mjerni se uređaji čuvaju na način koji onemogućuje utjecaje na njihova svojstva i njihovo neovlašteno korištenje, za što je odgovoran svaki korisnik mjernog uređaja.

8 MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠANJE

8.1 Općenito

U sklopu planiranja i provedbe procesa nadziranja, mjerenja, analiziranja i poboljšanja, istaknuti su zahtjevi za mjerenjem usklađenosti i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, mjerenjem zadovoljstva Kupaca i za mjerenjem djelotvornosti procesa. Podaci mjerenja su osnovica za analiziranje, izvođenje zaključaka i dobivanje (generiranje) izvještaja potrebnih za donošenje djelotvornih odluka Direktora usmjerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva Kupaca.

8.2 Nadzor i mjerenje

8.2.1 Zadovoljstvo kupca

Mjerenje zadovoljstva Kupaca provodi se praćenjem lojalnosti Kupaca, evidentiranjem i obradom svih njihovih pritužbi, povremenim anketama, te analizom konkurencije.

8.2.2 Interni audit

Interni audit se provode periodično, barem jednom godišnje, u svrhu provjere djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, utvrđivanja jesu li rezultati istih u suglasju sa planiranima i podobni za postizanje utvrđenih ciljeva, te predlaganja i provedbe potrebnih popravni mjera.

Interni audit se planiraju uzimajući u obzir značaj pojedinih procesa za funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom te rezultate prethodno provedenih audita. Plan internih audita utvrđuje kriterije audita i područje provedbe, a dokumentirana procedura "**Interni audit**" utvrđuje metodologiju provedbe, uključujući i načelo neovisnosti auditora o auditiranom području. Ona sadrži odgovornosti i zahtjeve za planiranje i vođenje audita, te za izvještavanje Direktora i vođenje zapisa o provedenim auditima.

Za svaku neusklađenost uočenu i evidentiranu tijekom provedbe audita, odgovorne osobe auditiranog područja dužni su utvrditi uzroke i predložiti i provesti korekciju ili popravnu mjeru te rok provedbe. Auditori provjeravaju djelotvornost poduzetih mjera i verificiraju otklanjanje neusklađenosti te o tomu izvještavaju nadležnu osobu.

Interni auditori su stručno osposobljeni za provedbu internih audita sustava upravljanja kvalitetom, a periodično dograđuju znanja i vještine potrebne za djelotvornu provedbu internih audita.

8.2.3 Nadzor i mjerenje procesa

Vlasnici procesa prate da li se procesi odvijaju unutar zadanih parametara.

Na temelju podataka o mjerenju procesa periodično analiziraju i ocjenjuju djelotvornost procesa za koje su nadležni. Uspoređuju dobivene ocjene i dosege sa ciljevima koji su postavljeni za dotični proces, organizacijski segment i funkciju. Ocjenjuju trendove i poduzimaju odgovarajuće korekcije, popravne i zaštitne mjere.

Izvještaje s podacima dostavljaju Predstavniku za kvalitetu na godišnjoj razini.

Predstavnik za kvalitetu periodično analizira ukupnost performansi procesa i trendove, te ocjenjuje omogućuju li postignute performanse dostizanje zacrtanih ciljeva.

Predstavnik za kvalitetu i voditelji projekata na svojim razinama ovlasti donose odluke o korektivnim i preventivnim mjerama u odnosu na performanse procesa i iskazane trendove.

Performanse procesa su predmet razmatranja prilikom pregleda kojeg provodi poslovodstvo.

8.2.4 Nadziranje i mjerenje proizvoda

Vrši se preko reklamacija Kupaca.

8.3 Upravljanje nesukladnim proizvodom / uslugom

Tvrtka je osigurala da proizvod ili usluga koja nije u skladu sa zahtjevima na proizvod ili uslugu bude prepoznata i pod nadzorom kako bi se spriječila nenamjerna upotreba ili isporuka.

Utvrđena je procedura o postupanju s nesukladnim proizvodima **Upravljanje nesukladnim proizvodom / uslugom**, gdje su jasno utvrđene i dokumentirane odgovornosti i ovlaštenja.

8.4 Analiza podataka

Vodeći se načelom o odlučivanju temeljenom na informacijama, MEHUN d.o.o. na organiziran i definiran način prikuplja podatke o usklađenosti usluga, provedbi procesa, o zadovoljstvu Kupaca i o dobavljačima, kako bi kroz njihovo analiziranje došli do potrebnih informacija i činjenica.

8.4.1 Analiziranje podataka o proizvodu

Prikupljena i sistematizirana odstupanja na uslugama u promatranom razdoblju periodično se razmatraju i na osnovu rezultata se, prema potrebi, iniciraju i provode popravne mjere.

8.4.2 Analiziranje podataka o procesima

Svakom procesu pridružene su metode nadzora i postupci mjerenja procesa. Mjerenjima procesa prikupljaju se podaci čijom se analizom određuju performanse procesa. Trajni je cilj usavršavati procese u smislu povećanja njihove djelotvornosti i učinkovitosti.

8.4.3 Analiziranje podataka o zadovoljstvu Kupaca

Uz podatke koji se prikupljaju iz reklamacija i pritužbi Kupaca, Predstavnik za kvalitetu prikuplja i analizira podatke o realiziranim i provedenim uslugama te podatke koji se evidentiraju kroz komuniciranje s Kupcima.

Broj Kupaca koji se je ponovno javljaju tvrtki također je bitan za ocjenu zadovoljstva Kupaca.

8.4.4 Analiziranje podataka o dobavljačima

MEHUN d.o.o. ima uspostavljene partnerske odnose sa svojim ključnim dobavljačima temeljene na međusobnom uvažavanju i dugoročnoj uzajamnoj koristi. Politika tvrtke je njegovati i proširivati takve odnose.

8.5 Poboljšanje

8.5.1 Trajno poboljšavanje

Direktor teži neprekidnom poboljšavanju djelotvornosti i učinkovitosti procesa primijenjenih u organizaciji. Uz interne audite i pregled kojeg provodi Direktor, po potrebi se uspostavljaju procesi koji omogućuju veću učestalost nadzora, prikupljanja podataka i informacija te donošenje mjera koje su usmjerene neprekidnom poboljšanju.

Predstavnik za kvalitetu ima obvezu osiguravati koordinaciju sastavnica procesa trajnog poboljšanja te inicirati i poticati mjere i nadzirati njihove rezultate. Aktivnosti trajnog poboljšavanja i njihovi rezultati su dio pregleda kojeg provodi Direktor.

Proces trajnog poboljšavanja temelji se na:

- pokazateljima performansi procesa,
- pokazateljima performansi usluga,
- pokazateljima zadovoljstva Kupaca,
- analiziranju problema,
- pregledu postizanja ciljeva na razini pojedine organizacijske cjeline,
- pregledu postizanja planova i ciljeva osposobljavanja,
- rezultatima internih audita,
- iniciranju i nadzoru provođenja popravni i zaštitnih mjera.

8.5.2 Popravne radnje

Popravne mjere poduzimaju se u svrhu otklanjanja uzroka neusklađenosti i sprječavanje njihovog ponavljanja. Uspostavljena je dokumentirana procedura "**Popravne radnje**" koja utvrđuje odgovornosti, ovlasti i postupanje u procesu definiranja i nadzora provedbe popravni mjera.

Predstavnik za kvalitetu vodi evidencije o procesima povezanim s popravni mjerama i priprema izvještaje za pregled kojeg provodi Direktor.

8.5.3 Zaštitne radnje

Zaštitne mjere odražavaju proaktivni pristup sprječavanju pojave neusklađenosti, čineći dio procesa trajnog poboljšanja. Dokumentirana procedura utvrđuje elemente procesa za zaštitne mjere, definirajući odgovornosti, ovlasti i aktivnosti za:

- prepoznavanje potencijalnih neusklađenosti i njihovih uzroka,
- ocjenjivanje potrebe za mjerama koje će spriječiti pojavu neusklađenosti,
- definiranje i provedbu mjera,
- evidentiranje rezultata poduzete mjere,
- pregled poduzetih zaštitnih mjera.

Postupci i odgovornosti za iniciranje, poduzimanje i nadzor djelotvornosti zaštitnih mjera propisani su procedurom "**Zaštitne radnje**".