

PROGRAM

ZA OBLADOVANJE KAKOVOSTI ZA
LETO

2023



Brežice, februar 2023





KAZALO

1	UVOD	1
2	DOKUMENTACIJA SISTEMA KAKOVOSTI	1
3	PLANIRANJE KAKOVOSTI	2
4	IZVAJANJE PROGRAMA	5
5	MERJENJE USPEŠNOSTI PROGRAMA KAKOVOSTI	5
	<i>a. Notranja presoja</i>	5
	<i>b. Vodstveni pregled</i>	5
	<i>c. Zunanja presoja.....</i>	6
6	REŠEVANJE PROBLEMOV KAKOVOSTI TER NENEHNO IZBOLJŠEVANJE	6



KAZALO TABEL

TABELA 1: STRATEŠKI KAZALNIKI V JP KOMUNALA BREŽICE, D.O.O.....	2
TABELA 2: OPERTIVNI KAZALNIKI KAKOVOSTI V JP KOMUNALA BREŽICE D.O.O.....	2
TABELA 3: SHEMA PROCESOV	4



1 UVOD

Kakovost poslovanja v Komunali Brežice obvladujemo s pomočjo mednarodnega standarda za vodenje kakovosti ISO 9001:2015, ter v okviru 6. člena Zakona o gospodarskih javnih službah (Uradni list RS, št. 32/93, 30/98 - ZZLPPO, 127/06 - ZJZP, 38/10 - ZUKN, 57/11). Skladnost poslovanja s standardom dokazujemo od leta 2014, s certificiranjem ključnih procesov. Certificiranje sistema vodenja opravlja Slovenski inštitut za kakovost in meroslovje (v nadaljevanju SIQ).

Pozornost posvečamo kakovosti v procesih realizacije proizvoda (ključnih poslovnih procesih), v katerih kazalce uspešnosti nadzorujemo mesečno. Obseg certifikata vsebuje oddelke Oskrbe s pitno vodo, Odvajanja in čiščenje odpadnih voda, Zbiranja in obdelave ter prevoza odpadkov, Pogrebno pokopališke dejavnosti, Vzdrževanja zelenic in javnih površin, Vzdrževanja občinskih javnih cest ter oddelek Vzdrževanja javne razsvetljave. Med podporne procese procesov realizacije proizvoda uvrščamo Nabavo, Skladiščenje, Vozni park, Izvajanje javnih pooblastil, Varnost in zdravje pri delu, Vodenje katastra ter Vodenje projektov. Podporne procese nadzorujemo četrletno. V podpornih procesih, ki niso podvrženi zunanji presoji, izvajamo notranjo presojo.

2 DOKUMENTACIJA SISTEMA KAKOVOSTI

Podjetje letno revidira Poslovnik kakovosti, ki je usklajen z zahtevami standarda ISO 9001:2015. V Poslovniku kakovosti definiramo postopke za celovito obvladovanje kakovosti, zahteve ter odgovornosti za kakovost. S Poslovnikom kakovosti lažje dosegamo, vzdržujemo, izboljšujemo ter komuniciramo zahtevano raven kakovosti. Eno od poglavij dokumenta evidentira spremembe v Poslovniku, kjer sledimo zgodovini vodenja kakovosti od leta 2016. Poslovnik je tako krovni dokument sistema kakovosti, uporabljamo pa tudi dokumente opisov procesov (v nadaljevanju OP), kjer so določene detajlnejše zahteve za različna področja sistema kakovosti. Za zapise OP-jev izvajamo letne posodobitve. S posodobitvami nadzorujemo spremembe v aktivnostih procesov in nalogah odgovornih oseb ter dokumente v uporabi. Vsaj enkrat letno posodabljam še obrazce, navodila in druge organizacijske predpise, ki jih vodimo v strežniški mapi z nazivom Kazalo dokumentov.

Poglaviten dokument za vzdrževanje kakovosti imenujemo Letni program kakovosti (v nadaljevanju LPQ). V LPQ zapišemo strateške in operativne cilje kakovosti, ki jih zasledujemo v tekočem letu. LPQ vsebuje še Register tveganj in priložnosti ter ukrepe zunanje presoje ter vodstvenega pregleda. Ukrepe notranje presoje evidentiramo posebej, v strežniški mapi Evidenca notranje presoje ter Poročilu notranje presoje.



3 PLANIRANJE KAKOVOSTI

Koncept vodenja kakovosti temelji na teoriji kroga PDCA (angl. »plan, do check, act«), kar pomeni, da podjetje mora, da bi izpolnjevalo zahteve standarda, svoje delovanje planirati, ga uspešno izvesti, preveriti ali je doseženo v skladu z željenim ter ugotoviti potrebe po izboljšavah. Strateške cilje kakovosti planiramo upoštevajoč uravnotežen sistem kazalnikov Komunale Brežice ter glede na vizijo, strategijo in poslanstvo podjetja ter politiko kakovosti. Uravnotežen sistem kazalnikov temelji na strategiji trajnostnega razvoja in ga definiramo v Poslovniku kakovosti. Politika kakovosti se obravnava na vodstvenem pregledu, kjer preverimo, ali je le-ta odgovarjajoča spremembam v notranjem in zunanjem okolju podjetja. Vizija, poslanstvo in strategija se analizirajo ob reviziji Poslovnika kakovosti. Spodnja tabela prikazuje potrjene **strateške kazalnike** uspešnosti, katere nameravamo meriti v prihodnjem letu (letni vodstveni pregled, 10. 10. 2022).

Tabela 1: Strateški kazalniki v JP Komunala Brežice, d.o.o.

STRATEŠKI VIDIK	KAZALNIK	PERIODA SPREMLJANJA
Vidik uporabnikov	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	letno
Vidik uporabnikov	% ZAKLJUČENIH INŠPEKCIJSKIH PREGLEDOV	četrletno
Finančni vidik	PLAN IN REALIZACIJA STROŠKOV	mesečno
Finančni vidik	FINANČNI REZULTAT	mesečno
Finančni vidik	PLAN IN REALIZACIJA NABAVE OSNOVNIH SREDSTEV	četrletno
Vidik notranjih procesov	REKLAMACIJE	mesečno
Vidik notranjih procesov	REALIZACIJA ZASNOV RAZVOJNIH PROJEKTOV	mesečno
Vidik učenja in rasti	PLAN IN REALIZACIJA USPOSABLJANJ IN IZOBRAŽEVANJ	četrletno
Vidik učenja in rasti	ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH	letno

Operativni kazalniki za prihodnje obdobje, v procesih realizacije proizvoda ter podpornih procesih realizacije, se pregledajo in potrdijo na Letnem vodstvenem pregledu. Kazalniki morajo biti skladni s Poslovnim načrtom ter Programi izvajanja gospodarskih javnih služb. Operativni kazalniki, s katerimi je vodstvo soglašalo na vodstvenem pregledu iz dne, 10. 10. 2022, so predstavljeni v sledeči tabeli:

Tabela 2: Operativni kazalniki kakovosti v JP Komunala Brežice d.o.o

ZAP. ŠT.	PROCES	KAZALNIK	OBDOBJE SPREMLJANJA
1	Oskrba s pitno vodo	VODNE IZGUBE	mesečno
2	Oskrba s pitno vodo	PLAN/REAL. VZORČENJ PITNE VODE	mesečno
3	Oskrba s pitno vodo	PLAN/REAL. ČIŠČENJA OBJEKTOV	mesečno
4	Oskrba s pitno vodo	PLAN/REAL. REDNIH MENJAV VODOMERJEV	mesečno
5	Oskrba s pitno vodo	PLAN /REAL. OBNOVE PRIKLJUČKOV	mesečno
6	Oskrba s pitno vodo	PLAN /REAL. MENJAVE HIDRANTOV	mesečno
7	Oskrba s pitno vodo	PLAN/REAL. REDNIH ODČITAVANJ VODOMEROV	mesečno



25	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	POZIVI UPORABNIKOM, KI IMAJO MOŽNOST PRIKLJUČITVE NA KANALIZACIJO, SPREMLJANJE REALIZACIJE	letno
8	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	PLAN/REAL. ČIŠČENJA KANALIZACIJSKIH SISTEMOV	mesečno
9	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	PLAN/REAL. PRAZNEJNA GREZNIC	mesečno
10	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	PLAN/REAL. PREGLEDA MKČN	mesečno
11	Zbiranje in prevoz odpadkov	KOLIČINA LOČENO ZBRANIH ODPADKOV NA IZVORU - ZMANJŠANJE ZA 0,5% GLEDE NA PRETEKLO LETO	mesečno
12	Zbiranje in prevoz odpadkov	PLAN/REAL. OBDELAVE ODPADKOV	mesečno
13	Zbiranje in prevoz odpadkov	MANJ ODLOŽENIH BIO ODPADKOV MED MEŠANIMI KOMUNALNIMI ODPADKI GOSPODINJSTEV	letno
14	Pogrebna služba	PLAN/REAL. VZDRŽEVANJA POKOPALIŠČA	četrtno
15	Pogrebna služba	PLAN/REAL ŠT. PREVOZOV DEŽURNE POGREBNE SLUŽBE (424 odvozov)	mesečno
16	Vzdrževanje zelenic in javnih površin	PLAN/REAL KLJUČNIH AKTIVNOSTI UREJANJA IN ČIŠČENA JAVNIH POVRŠIN (Ročno čiščenje javnih površin, praznejnje košev, strojno čiščenje javnih površin, košnja zelenic, obrezovanje rastlinja)	mesečno
17	Vzdrževanje javne razsvetljave	PLAN/REAL KLJUČNIH AKTIVNOSTI REDNEGA VZDRŽEVANJA JAVNIH RAZSVETLJAVE (Vzdrževanje svetilk JR, vzdrževanje linij JR, popravilo JR po nezgodnem dogodku)	mesečno
18	Vzdrževanje javnih občinskih cest	PLAN / REAL KLJUČNIH AKTIVNOSTI REDNEGA VZDRŽEVANJA OBČINSKIH JAVNIH CEST (Košnja trave, popravilo bankin-strojno, redni, izredni pregledi cest, krpanje udarnih jam, odstranjevanje plevla ob robnikih, posipavanje vozišč-strojno, pluzenje in posipanje)	mesečno
19	Vodenje projektov	PLAN/REAL TERMINSKIH PLANOV PROJEKTOV za projekte v vrednosti nad 20.000 €	mesečno
20	Vodenje projektov	PLAN/REAL FINANČNIH PLANOV PROJEKTOV nad 20.000 eur	mesečno
21	Razvojni projekti	% PROJEKTOV FINANCIRANIH S STRANI NEPOVRATNIH SREDSTEV	četrtno
22	Razvojni projekti	PLAN/ REAL LETNIH RAZGOVOROV	četrtno
23	Nabava	STROŠKI ZALOG V SKLADIŠČU 1, ne presegajo 80.000 eur	mesečno
24	Nabava	BLAGO V SKLADIŠČU VEČ KOT 30 DNI	mesečno
26	Vodenje katastra	PLAN/ REAL NAROČIL GEODETSKIH STORITEV	mesečno
27	Vodenje katastra	FINANČNI REZULTAT	mesečno
28	Izvajanje javnih pooblastil	PLAN/REAL EVIDENCE IZVAJANJA (zakonski roki, interna določila)	mesečno
29	Izvajanje javnih pooblastil	FINANČNI REZULTAT	mesečno
30	Varstvo in zdravje pri delu	POŠKODBE PRI DELU	četrtno
31	Varstvo in zdravje pri delu	PLAN /REAL PROGRAMA PROMOCIJE ZDRAVJA NA DM	četrtno



32	Varstvo in zdravje pri delu	PLAN / REAL USPOSABLJANJ	četrtno
33	Varstvo in zdravje pri delu	PLAN REAL UKREPOV VARSTVA IN ZDRAVJA PRI DELU	četrtno
34	Vozni park	OKVARE NA VOZILIH IN STROŠKI VZDRŽEVANJA VOZIL	četrtno
35	Vozni park	PORABA GORIVA NA PREVOŽENE KILOMETRE	četrtno

Planiranje v posameznih procesih je določeno v drugi točki dokumentov opisov procesov. Planiranje vodenja sistema kakovosti opredeljujemo v opisu procesa Vodenje (OP 5.). Spodnja tabela prikazuje označevanje in številčnost dokumentov OP-jev, kjer so zapisane vse zahteve za posamezen proces (planiranje, izvedba, merjenje, izboljševanje, odgovornosti, dokumentacija).

Tabela 3: Shema procesov

Procesi oz. področja	Dokumenti, ki proces oz. področje opisujejo
KLJUČNI PROCESI	
Vodenje	OP 1
Zbiranje in odvoz odpadkov	OP 2
Odvajanje in čiščenje odpadnih vod	OP 3
Pogrebno pokopališke storitve	OP 4
Oskrba s pitno vodo	OP 5
Urejanje in vzdrževanje javnih površin	OP 6
Vzdrževanje občinskih javnih cest	OP 7
Vzdrževanje javne razsvetljave	OP 8
PODPORNI PROCESI	
Nabava	OPP 1
Skladiščenje	OPP 2
Izvajanje javnih pooblastil	OPP 3
Vodenje katastra GJL	OPP 4
Varnost in zdravje pri delu	OPP 5
Vozni park	OPP 6
Vodenje projektov	OPP 7
Projektiva	OPP 8

Poleg ciljev kakovosti, tveganj in priložnosti, planiramo še vire za podporo. Viri se nanašajo na ljudi, infrastrukturo in okolje. Načrtujemo usposabljanja in izobraževanja ter nabavo osnovnih sredstev. Uspešnost planiranega analiziramo štirikrat letno, na mesečnih pregledih stanja ter skozi Letni vodstveni pregled.

Pomemben aspekt obvladovanja kakovosti v podjetju se nanaša na upravljanje tveganj in priložnosti, oziroma s tem povezanim razmišljanjem na podlagi tveganj. Tveganja in priložnosti nadzorujemo tako, da jih prepoznavamo (pri pripravi programa izvajanja, poslovnega načrta, oblikovanju registra tveganj in priložnosti), jih ocenjujemo z matriko vpliva in verjetnosti (njihove posledice in možnost, da se uresničijo) in še z izvedbo ukrepov za zmanjševanje



tveganj. Ločimo nesprejemljiva, zmerna ter zanemarljiva tveganja. Tveganja skozi ukrepe zmanjšujemo tako dolgo, dokler ta ne postanejo zanemarljiva.

4 IZVAJANJE PROGRAMA

Izvajanje, karakteristično za posamezen proces, definiramo v predpisih opisa procesa. Na notranji presoji preverjamo ustreznost izvajanja procesov glede na zahteve v OP-jih. Proces Vodenje OP-5, opredeljuje izvajanje podpornih procesov vodenja (informatika, računovodstvo in izterjava, razvojni projekti, odnosi z javnostjo, kontroling, pravna služba, kadrovska služba).

Izvajanje procesov spremljamo skozi:

- uspešnost kazalnikov kakovosti,
- uspešnost ukrepov vodstva, notranje in zunanje presoje,
- uspešnost ukrepov obvladovanja tveganj in priložnosti,
- nadzor nad dokumentacijo,
- obvladovanje reklamacij ter pritožb uporabnikov,
- kompetentnost zaposlenih (letni razvojni razgovori, usposabljanje in izobraževanje zaposlenih)
- nadzor izpolnjevanja zahtev zakonodaje,
- obvladovanje dobaviteljev (z ocenjevanjem dobaviteljev),
- obvladovanje sprememb v kontekstu organizacije ter spremembah v procesih,
- vodenje izboljšav (knjiga idej, brainstorming sestanki, raziskovalna skupina, itd.)

5 MERJENJE USPEŠNOSTI PROGRAMA KAKOVOSTI

Učinkovitost procesov merimo ob mesečnih pregledih stanja kakovosti, odvisno od obdobja spremljanja kazalnikov (glej Tabela št.1). Ugotovitve arhiviramo v strežniški mapi Operativni kazalniki ključni procesi ter mapi Operativni kazalniki podporni procesi in/ali na poročilu oziroma zapisniku. Ukrepe glede financ spremljamo v strežniški mapi Kazalniki finance. V primeru nedoseganja željenega, postavimo preventivne in korektivne ukrepe ter korekcije v namen izboljšanje stanja. Poglavitno merjenje kakovosti, generalni presek stanja za celotno podjetje, opravimo na letnem vodstvenem pregledu. Rezultati vodstvenega pregleda so zapisani v Poročilu vodstvenega pregleda.

a. Notranja presoja

Notranje presoje opravljamo v okviru Programa notranje presoje, za tekoče obdobje. Namen notranje presoje je ugotovljati skladnost sistema z zahtevami standarda ter z drugimi kriteriji, katere je organizacija sprejela. Smernice za izvedbo notranje presoje določi vodstvo. Smisel presoje je preverjanje delovanja kroga PDCA, iskanje možnosti za izboljšave ter odkrivanje nevarnosti in tveganj. Presoja ponuja skrbnikom procesov priložnost komunikacije z vodstvom in zajema vse podporne procese v podjetju. Ugotovitve notranje presoje so zapisane na Poročilu notranje presoje 2022 ter v strežniški mapi Evidenca notranje presoje 2022.

b. Vodstveni pregled

Vodstvo podjetja najmanj enkrat letno pregleda dosežene rezultate kakovosti in jih primerja s pričakovanimi. Vodstveni pregled poteka po dnevnem redu, predpisanem v standardu (točka



9.2) in Poslovniku kakovosti. Vodstvo na podlagi meritev, predlaga nove organizacijske predpise in priporočila za nadgradnjo sistema kakovosti. Odločitve vodstva so zapisane v Poročilu vodstvenega pregleda.

c. Zunanja presoja

Zunanja presoja s strani Slovenskega inštituta za kakovost (v nadaljevanju SIQ) na letni ravni opravi ocenjevanje vodenja kakovosti. SIQ poda poročilo, kako uspešni smo pri izpolnjevanju zahtev standarda. Podjetje je zavezano, v roku 3 mesecev po presoji, podati odgovore o načinu reševanja ugotovljenih neskladnosti/ priporočil (glej dokument Poročilo o izpolnitvi zahtev zunanji presoji). Priporočila presoje vnesemo v Letni program kakovosti, kjer spremljamo realizacijo. Zunanja presoja pregleda delovanje vodenja sistema kakovosti, obvladovanje tveganj in priložnosti ter dokumentacije podjetja, raven zadovoljstva odjemalcev, kompetentnost zaposlenih in organizacijsko znanje, notranje in zunanje komuniciranje podjetja, izpolnjevanje zahtev zakonodaje, obvladovanje dobaviteljev, sprememb v podjetju in obvladovanje razvoja.

6 REŠEVANJE PROBLEMOV KAKOVOSTI TER NENEHNO IZBOLJŠEVANJE

Reševanje problemov kakovosti poteka na sestankih kolegija direktorice, na kolegijih po enotah, sestankih tima za reklamacije, na mesečnih pregledih kazalcev uspešnosti ter skozi notranjo presojo in vodstveni pregled. Rast obvladujemo z izvrševanjem priložnosti iz Registra tveganj in priložnosti ter z vodenjem razvojnih projektov (Knjiga idej, družbeno odgovorni projekti). Obe področji, obvladovanje neskladnosti in izboljševanje, sta podrobneje opisana v Poslovniku kakovosti. Razvojne projekte vodimo skozi samostojen podproces vodenja, imenovan OPPV 5.-5 Razvojni projekti.

Pripravila:

Petra Osojnik

Direktorica

mag. Jadranka Novoselc