



POSLOVNIK PODJETJA

upoštevajoč

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

Avtor:
Aleksandra Vogrinčič, univ.dipl.ekon.

Odobritev:
Drago Dervarič, univ.dipl.ekon.

Velja od: 13.6.2023

Izdaja: 24

1	UVOD	5
2	IZRAZI IN DEFINICIJE	5
3	PREDSTAVITEV DRUŽBE	6
3.1	OSNOVI PODATKI O DRUŽBI.....	6
3.2	PRAVNE OSEBE, KI DELAJO POD NAŠIM NADZOROM.....	6
3.3	LOKACIJE IZVAJANJA DEJAVNOSTI.....	6
3.4	PRAVNE PODLAGE ZA IZVAJANJE DEJAVNOSTI.....	7
4	KONTEKST ORGANIZACIJE.....	7
4.1	RAZUMEVANJE ORGANIZACIJE IN NJENEGA KONTEKSTA.....	7
4.2	RAZUMEVANJE POTREB IN PRIČAKOVANJ ZAINTERESIRANIH STRANI.....	8
4.3	OPREDELJEVANJE PODROČJA UPORABE SVK.....	9
4.4	SISTEM VODENJA KAKOVOSTI IN NJEGOVI PROCESI	9
5	VODITELJSTVO.....	12
5.1	VODITELJSTVO IN ZAVEZANOST.....	12
5.1.1	SPLOŠNO	12
5.1.2	OSREDOTOČENOST NA ODJEMALCE, ZAPOSLENE, DRUŽBENO SKUPNOST, LASTNIKE IN OSTALE ZAINTERESIRANE	12
5.2	POLITIKA KAKOVOSTI, RAVNANJA Z OKOLJEM TER VARNOSTI IN ZDRAVJA PRI DELU PODJETJA SAUBERMACHER - KOMUNALA MURSKA SOBOTA	13
5.3	ORGANIZACIJSKE VLOGE, ODGOVORNOSTI IN POOBLASTILA.....	15
5.3.1	SKRBNIKI SISTEMOV VODENJA.....	16
6	PLANIRANJE.....	17
6.1	UKREPI ZA OBRAVNAVANJE TVEGANJ IN PRILOŽNOSTI	17
6.2	CILJI KAKOVOSTI, OKOLJSKI VIDIKI IN PROGRAM SRO, OCENA TVEGANJA IN PROGRAM VZD	17
6.3	PLANIRANJE SPREMEMB SVK, SRO IN VPD.....	18
7	PODPORA.....	18
7.1	VIRI.....	18
7.1.1	SPLOŠNO	18
7.1.2	LJUDJE	18
7.1.3	INFRASTRUKTURA (STAVBE, OPREMA, TRANSPORTNI VIRI, IT OPREMA)	19
7.1.4	OKOLJE ZA DELOVANJE PROCESOV	20
7.1.5	VIRI NADZOROVANJA IN MERJENJA	20
7.1.6	ORGANIZACIJSKO ZNANJE	20
7.2	KOMPETENTNOST	20
7.3	OZAVEŠČENOST	21
7.4	KOMUNICIRANJE	21
7.5	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE	22

7.5.1 SPLOŠNO - DOKUMENTACIJA SISTEMA IN NJENA STRUKTURA.....	22
7.5.2 OBVLADOVANJE DOKUMENTOV IN PODATKOV – USTVARJANJE IN POSODABLJANJE	23
7.5.2.1 Odobritev in izdajanje dokumentov	23
7.5.2.2 Spremembe dokumentov.....	24
7.5.2.3 Obvladovanje podatkov.....	24
7.5.2.4 Obvladovanje dokumentov zunanjega izvora.....	24
7.5.3 OBVLADOVANJE DOKUMENTIRANIH INFORMACIJ (ZAPISI)	24
8 DELOVANJE	25
8.1 SPLOŠEN OPIS	25
8.2 ZAHTEVE ZA IZDELKE IN STORITVE	25
8.2.1 KOMUNICIRANJE Z ODJEMALCI.....	26
8.2.2 OPREDELJEVANJE ZAHTEV ZA IZDELKE IN STORITVE	26
8.2.3 PREGLED ZAHTEV ZA IZDELKE IN STORITVE.....	26
8.2.4 SPREMEMBE ZAHTEV ZA IZDELKE IN STORITVE	26
8.3 SNOVANJE IN RAZVOJ IZDELKOV IN STORITEV	26
8.4 OBVLADOVANJE PROCESOV, IZDELKOV IN STORITEV ZUNANJIH PONUDNIKOV	27
8.4.1 PROCES NABAVE MATERIALA IN STORITEV ZUNANJIH PONUDNIKOV	27
8.4.2 VRSTA IN OBSEG OBVLADOVANJA	27
8.4.3 INFORMACIJE ZA ZUNANJE PONUDNIKE.....	28
8.5 PROIZVODNJA IN IZVEDBA STORITEV	28
8.5.1 OBVLADOVANJE PROIZVODNJE IN IZVEDBE STORITEV	28
8.5.2 IDENTIFIKACIJA IN SLEDLJIVOST	28
8.5.3 LASTNINA ODJEMALCEV ALI ZUNANJIH PONUDNIKOV	28
8.5.4 OHRANITEV	28
8.5.5 AKTIVNOSTI PO DOSTAVI	29
8.5.6 OBVLADOVANJE SPREMEMB	29
8.6 SPROSTITEV IZDELKOV IN STORITEV	29
8.7 OBVLADOVANJE NESKLADNIH IZHODOV	29
9 VREDNOTENJE IZVEDBE	30
9.1 NADZOROVANJE, MERJENJE, ANALIZIRANJE IN VREDNOTENJE.....	30
9.1.1 SPLOŠNO	30
9.1.2 ZADOVOLJSTVO ODJEMALCEV, ZAPOSLENIH IN DRUGIH ZINTERESIRANIH	33
9.1.3 ANALIZIRANJE IN VREDNOTENJE	33
9.2 NOTRANJE PRESOJE.....	33
9.3 VODSTVENI PREGLED.....	33
9.4 OPERATIVNO OBVLADOVANJE RAVNANJA Z OKOLJEM TER VARNOSTI IN ZDRAVJA PRI DELU	34
9.5 RAVNANJE V PRIMERU IZREDNIH OKOLJSKIH RAZMER, POŠKODB PRI DELU IN IZREDNIH SITUACIJAH	34
10 IZBOLJŠEVANJE	35

10.1	SPLOŠNO	35
10.2	NESKLADNOSTI IN KOREKTIVNI UKREPI	35
10.3	NENEHNO IZBOLJŠEVANJE	36
DODATEK A: SEZNAM SPREMEMB POSLOVNIKA KAKOVOSTI.....		37

1 UVOD

Vodstvo podjetja predstavlja direktor skupaj z vodjem skupnih služb in vodjem ravnanja z odpadki. Za sistem kakovosti je odgovoren skrbnik sistema vodenja kakovosti (Aleksandra Vogrinčič), za sistem ravnanja z okoljem organizator odvoza - referent (Smiljan Korpič) in za sistem varnosti in zdravja pri delu vodja skupnih služb (Matevž Ružič).

Dokumenti Sistema vodenja kakovosti so intelektualna lastnina podjetja Saubermacher - Komunala Murska Sobota d.o.o. (v nadaljevanju: SM-K). Vsako nepooblaščenno kopiranje delov ali celotne dokumentacije, posredovanje dokumentov nepooblaščenim osebam, je kaznivo dejanje in se sankcionira skladno z zakonodajo.

V poslovniku SM-K so upoštevane zahteve naslednji standardov:

- Zahteve ISO 9001:2015
- Zahteve ISO 14001:2015
- Zahteve ISO 45001:2018

V nadaljevanju je prikazana tabela prejemnikov poslovnika kakovosti.

Prejemnik	Kopija	Obvladovanje
Vodja sistema vodenja kakovosti (SVK) Vodja sistema ravnanja z okoljem (SRO) Vodja sistema varnosti in zdravja pri delu (VPD)	elektronska verzija	obvladovan, overjen nežigosen izvod
Presojevalska organizacija	elektronska verzija	neobvladovan izvod
Direktor družbe, vodje procesov in ostali zaposleni	elektronska verzija na rač. mreži oziroma v izpisani obliki v prostorih podjetja	obvladovan izvod

Tabela 1: Seznam prejemnikov poslovnika kakovosti

2 IZRAZI IN DEFINICIJE

V nadaljevanju prikazujemo izraze, ki jih uporabljamo v tem poslovniku:

- najvišje vodstvo – direktor organizacije in vodje procesov
- odjemalec – naročnik storitev in/ali neposredni uporabnik storitev
- odjemalčeve zahteve – katerakoli dokumentirana odjemalčeva zahteva
- dobavitelj – organizacija ali fizična oseba, ki dobavlja storitve ali proizvode naši organizaciji
- prevzemnik odpadkov – organizacija, ki ji predamo zbrane odpadke
- naročilo – naročilo je lahko pogodba, naročilnica, pisno ali ustno naročilo s strani odjemalca ali drugače posredovano naročilo dobavitelju
- interni naročnik – posameznik oziroma proces, ki naroča proizvod ali storitev drugemu posamezniku oziroma procesu znotraj organizacije
- SVK – sistem vodenja kakovosti
- SRO – sistem ravnanja z okoljem
- VPD – varstvo in zdravje pri delu
- dokument – zahteve, opisi procesov in aktivnosti v sistemu vodenja
- zapis – sklop zapisanih podatkov na digitalnem ali papirnem mediju, ki nastaja zunaj ali znotraj organizacije in je objektivno dokazilo o izpolnjevanju določenih zahtev
- planiranje kakovosti – vsakoletni postopek planiranja poslovanja za naslednje leto

- obvladovanje kakovosti – obvladovanje naročil odjemalcev in storitev procesov od naročila do plačila računa, ki morajo biti skladni z zahtevami ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 in ISO 45001:2018
- procesni pristop – sistematična identifikacija in vodenje procesov in podprocesov v organizaciji, s ciljem visokega zadovoljstva odjemalcev, lastnikov in zaposlenih
- nenehno izboljševanje – aktivnosti za povečanje sposobnosti pri izpolnjevanju zahtev odjemalcev
- KO – korekcija (takojšnja odprava neskladnosti)
- KU – korektivni ukrep (ukrep, ki bo v bodoče preprečil enako neskladnost kot se je že pojavila)
- UT - ukrep za obvladovanje tveganj
- zunanja neskladnost – neizpolnitev predpisanih zahtev odjemalca na podlagi ISO 9001:2015 v točki 10.2.
- notranja neskladnost oziroma obvladovanje neskladnih izhodov – neizpolnitev predpisanih notranjih zahtev za proizvod ali storitev po zahtevi ISO 9001:2015 v točki 8.7
- vodja procesa - oseba, ki je odgovorna za poslovni izid procesa in zagotavlja pogoje za izvedbo posameznega procesa

Drugi izrazi in definicije so opredeljene v dokumentih nižjih nivojev.

3 PREDSTAVITEV DRUŽBE

3.1 Osnovi podatki o družbi

Pravna identiteta podjetja izhaja iz družbene pogodbe. Osnovni podatki o podjetju so dosegljivi na spletni strani podjetja v rubriki [O nas/Osebná izkaznica](#). Tam so navedene vse dejavnosti, ki jih kot področje uporabe SVK izvajamo za naše odjemalce.

V razvoju podjetja, ki je bilo ustanovljeno aprila 1991, je kar nekaj mejnikov, ki kažejo njegov razvoj in prepoznavnost v svoji dejavnosti in širše. Glavni mejniki v razvoju podjetja so zbrani na spletni strani podjetja v rubriki [O nas/Mejniki v razvoju](#). Na spletni strani smo aprila 2021 oblikovali podstran [30 let podjetja](#).

Našo vpetost v celoten krog gospodarnega ravnanja z odpadki opisujemo na spletni strani v rubriki [»O nas/Gospodarno ravnanje z odpadki«](#).

3.2 Pravne osebe, ki delajo pod našim nadzorom

- Sintal Maribor d.o.o. – tehnično varovanje poslovnega objekta
- Balvept d.o.o. – varnost in zdravje pri delu
- Haki IT, d.o.o. – informatizacija poslovnih procesov in vzdrževanje računalniške opreme in druge informacijske tehnologije
- Aktiva čiščenje d.o.o. - čiščenje poslovnih prostorov

3.3 Lokacije izvajanja dejavnosti

Podjetje Saubermacher - Komunala Murska Sobota d.o.o. opravlja svojo dejavnosti na sedežu družbe in na terenu, kjer zbiramo različne vrste odpadkov in sicer:

- komunalni, vključno s kosovnimi in nevarnimi ter posebnimi odpadki iz gospodinjstev i: območje občin Beltinci, Cankova, Črenšovci, Dobrovnik, Gornji Petrovci, Grad, Hodoš, Kobilje, Kuzma, Moravske Toplice, Murska Sobota, Odranci, Puconci (brez naselij Puconci in Vaneča), Rogašovci, Šalovci, Tišina in Turnišče
- nevarni in posebni odpadki iz industrije in obrti ter od drugih komunalnih podjetij (akcije zbiranja iz gospodinjstev)

Storitve izvajamo tudi v zbirnih centrih za ločeno zbiranje frakcij, ki so v lasti občin ali najemu podjetja in to na naslednjih lokacijah:

- Beltinci - Zbirni center Beltinci
- Cankova - Zbirni center Cankova
- Dobrovnik – Zbirni center Dobrovnik
- Fokovci – Zbirni center Fokovci (občina Moravske Toplice)
- Kobilje – Zbirni center Kobilje
- Kuzma – Zbirni center Kuzma
- Murska Sobota – Zbirni center Murska Sobota
- Odranci – Zbirni center Odranci
- Petanjci – Zbirni center Petanjci (občina Tišina)
- Serdica – Zbirni center Rogašovci
- Srednja Bistrica – Zbirni center Črenšovci
- Šalovci – Zbirni center Šalovci
- Turnišče – Zbirni center Turnišče
- Vidonci – Zbirni center Vidonci (občina Grad)

3.4 Pravne podlage za izvajanje dejavnosti

Podjetje Saubermacher - Komunala Murska Sobota d.o.o. je pri Agenciji RS za okolje vpisano v:

- Evidenco zbiralcev komunalnih odpadkov na osnovi Potrdila št. 35469-40/2014-2, z dne 31.07.2014, za območje občin: Beltinci, Cankova, Gornji Petrovci, Grad, Hodoš, Kuzma, Moravske Toplice, Murska Sobota, Puconci, Rogašovci, Šalovci, Tišina, Kobilje, Dobrovnik, Turnišče, Odranci, Črenšovci;
- Evidenco zbiralcev odpadkov na osnovi Potrdila št. 35469-58/2012-8 z dne 24.01.2013, Odločbe št. 35469-31/2013-2 z dne 10.12.2013, Sklepa št. 35469-31/2013-3 z dne 17.12.2013 in Odločbe št. 35469-62/2016-5 z dne 26.05.2017;
- Evidenco prevoznikov odpadkov na osnovi Potrditve št. 35470-148/2010-2 z dne 03.06.2010 (pod številko 1316);
- Evidenco posrednikov odpadkov na osnovi Potrditve št. 35471-95/2009-3 z dne 08.01.2010 (pod številko 423);
- Register prevoznikov živalskih stranskih proizvodov na osnovi Potrdila št. U34453-79/2011-3-U950-06 z dne 06.12.2017, izdanega s strani Veterinarske uprave RS pod evidenčno številko SI B 09 25 01.

Gospodarsko javno službo zbiranja odpadkov izvajamo na osnovi odlokov občin, koncesijskih pogodb in predmetne področne zakonodaje.

4 KONTEKST ORGANIZACIJE

Sistem vodenja kakovosti zajema celotno organizacijo SM-K. Organizacija izpolnjuje zahteve ISO 9001:2015 brez omejitev.

4.1 Razumevanje organizacije in njenega konteksta

Organizacija SM-K ima izdelan in sprejet Strateški razvojni program 2025 (SRP 2025), v katerem med drugim obravnava vizijo, vrednote in poslanstvo podjetja. Definiran je krovni strateški cilj 2025, strateška področja, strateški in operativni cilj ter sistem izvajanja SRP 2025. Zunanja vprašanja obvladujemo preko posameznih kontekstov, ki jih pojasnjujemo v nadaljevanju.

Pravni kontekst	Sledimo zahtevam slovenske in EU zakonodaje. Relevantno zakonodajo za organizacijo nenehno spremljamo.
Tehnološki kontekst	Trendom na področju razvoja napredne tehnologije sledimo in le-te upoštevamo pri razvoju naših storitev in proizvodov ter smo trajnostno naravnani. Pri svojem delu skušamo uporabljati najsodobnejšo tehnologijo, seveda v odvisnosti od finančnih sredstev (vozila in druga oprema).
Konkurenčni kontekst	Opazujemo konkurenco ter se s svojimi storitvami in proizvodi trudimo biti najboljši. Delujemo sinergijsko in smo tako lažje konkurenčni.
Tržni kontekst	Za uspešno prodajo uporabljamo napredne oglaševalske kanale in stremimo k osvajanju novih odjemalcev. Sodelujemo z občinami pri snovanju storitev za neposredne uporabnike.
Kulturni kontekst	Stremimo k izboljševanju naših vrednot in krepimo spoštovanje do različnih kultur, tako v EU kot drugih po svetu. Povezujemo se z različnimi organizacijami in skupinami v našem okolju.
Socialni kontekst	Z različnimi akcijami pomagamo socialno šibkim in delujemo družbeno odgovorno. Sodelujemo z vzgojno-izobraževalnimi zavodi, podjetji in organizacijami, športnimi, kulturnimi in podobnimi društvi, centrom za socialno delo.
Gospodarski kontekst	Spremljamo spremembe na področju gospodarstva in se jim prilagajamo, sledimo trendom in se pravočasno pripravimo na vsesplošna stanja v gospodarstvu (recesija, rast).
Notranji kontekst	Stremimo k izboljševanju organizacijske klime. Spodbujamo pozitivizem in uspešnost posameznika ter stalno usposabljanje, trudimo se povezovati zaposlene preko različnih družabnih dogodkov.



4.2 Razumevanje potreb in pričakovanj zainteresiranih strani

Vlada	Upoštevamo zahteve regulative/zakonodaje in redno spremljamo spremembe.
Lastniki	Delujemo skladno s pričakovanji lastnikov in s sredstvi podjetja ravnamo kot skrben gospodar.
Odjemalci	Sistematično merimo zadovoljstvo odjemalcev na različnih področjih dela.
Dobavitelji	Upoštevamo valutne roke in z dobavitelji ter prevzemniki odpadkov sodelujemo partnersko. Nenehno iščemo nove možnosti dobav boljšega in cenejšega ter okolju prijaznega vhodnega materiala in/ali storitev.
Zaposleni	Zaposlenim nudimo trajnostno naravnano delovno mesto, cenimo in upoštevamo njihovo mnenje in želje, trudimo se usklajevati poklicno in zasebno življenje zaposlenih (certifikat Družbeno odgovoren delodajalec).
Skupnost	Organizacija je odgovorna in aktivna članica lokalnih skupnosti, v katerih poslujemo in širše družbene skupnosti (npr. članstva v različnih združenjih...). Svojo odgovornost uresničujemo tudi s pomočjo aktivnosti certifikata Družbeno odgovorno delodajalec na vseh štirih področjih (organizacijsko upravljanje, medgeneracijsko sodelovanje, varnost in zdravje na delovnem mestu, usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja).

Družine zaposlenih

Upoštevamo želje zaposlenih in jim omogočamo odsotnosti, ko so lahko z družino, družinske člane zaposlenih vključujemo v naše aktivnosti (certifikat Družbeno odgovoren delodajalec).



4.3 Opredeljevanje področja uporabe SVK

Obseg certificiranja (angl. SCOPE) po zahtevah ISO 9001:2015 je sledeč: **»Zbiranje odpadkov«**.

4.4 Sistem vodenja kakovosti in njegovi procesi

Organiziranost podjetja smo prilagodili našim temeljnim izhodiščem delovanja kot so:

- hiter odziv na potrebe odjemalcev,
- jasne pristojnosti in odgovornosti na vseh nivojih,
- učinkovito notranje in zunanje komuniciranje.

Organiziranost podjetja je podrobno opredeljena v Sistemizaciji delovnih mest družbe Saubermacher - Komunala Murska Sobota d.o.o., ki je bila nekoliko spremenjena v letu 2023. Shemo organiziranosti pa ponazarja v nadaljevanju predstavljena slika 1:

ORGANIGRAM PODJETJA SAUBERMACHER – KOMUNALA MURSKA SOBOTA d.o.o.



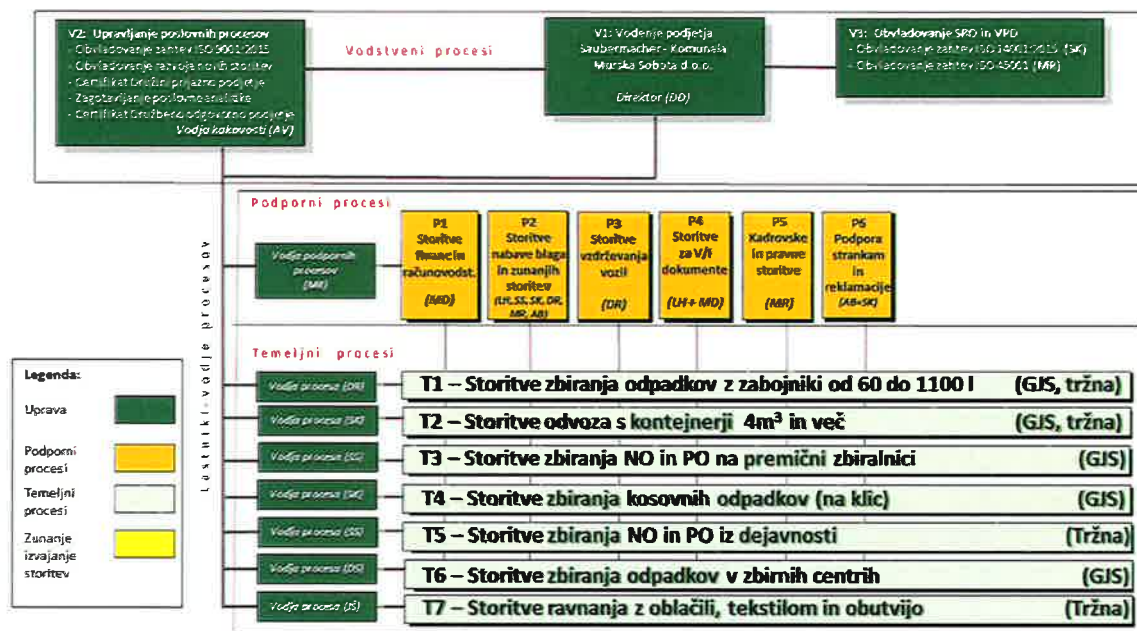
V podjetju smo v letu 2019 vzpostavili procesno orientirano organiziranost poslovnih procesov ter s tem še okrepili obvladovanje zainteresiranih strani. Procese smo razdelili v vodstvene, podporne in temeljne.

Vodstveni procesi zagotavljajo vire za poslovanje, poskrbijo za pravočasno pripravo strategije razvoja in letnih poslovnih načrtov poslovanja.

Podporni procesi nudijo storitve vsem v podjetju in pri tem zagotavljajo stroškovno učinkovitost v primerjavi s podobnimi zunanjimi storitvami.

Temeljni procesi prejemajo naročila s strani odjemalcev preko izvajanja dejavnosti obveznih gospodarskih javnih služb ali preko tržnega principa ponudbe in povpraševanja.

Arhitektura poslovnih procesov in njihove medsebojne povezave



Pri vsakem poslovnem procesu je narisan procesni diagram, kjer so po PDCA krogu opredeljena opravila po zaporedju od začetka do konca procesa. Vsako opravilo je tudi opisano z vsebino storitev, vlogami zaposlenih v procesih (odgovornost, pooblastila, nadomeščanje), navedeni so zapisi, ki nastajajo pri tem opravilu in referenčni dokumenti (zakonodaja, pravilniki, navodila), ki jih morajo odgovorni in sodelujoči v procesu upoštevati, ko izvajajo storitve.

S sistemom vodenja smo določili in dokumentirali integriran sistem vodenja, ki vključuje vodenje kakovosti, ravnanje z okoljem, sistem varnosti in zdravja pri delu, družbeno odgovornost in družbeno odgovornega delodajalca, kar pomeni, da smo določili:

- temeljne procese, ki so prikazani v arhitekturi in njihovo medsebojno povezanost tako z vidika vpliva teh procesov na zadovoljstvo odjemalcev, zdravje in varnost zaposlenih ter njihovo zadovoljstvo, na okolje in na širšo družbeno skupnost in odgovornost do družbe,
- kriterije in metode za zagotovitev ustreznega delovanja in nadzora učinkovitosti procesov, vključno s prepoznavanjem tveganj in priložnosti, z merjenjem in analiziranjem procesov ter na osnovi tega ustreznim ukrepanjem za doseganje planiranih rezultatov,
- zagotovitev ustreznih virov in informacij za podporo delovanja ter nadzora procesov in njihovega nenehnega izboljševanja.

Sistem vodenja velja za celotno dejavnost podjetja na sedežu podjetja v Murski Soboti in na vseh lokacijah, kjer izvajamo svoje aktivnosti.

Strokovno vodenje področja varnosti in zdravja pri delu zagotavljamo s pogodbenimi izvajalci. Prav tako so v izvajanje pogodbenim izvajalcem predane storitve čiščenja, varovanja premoženja, vzdrževanja poslovno-informacijskega sistema, delno servisiranja vozil, sortiranja nevarnih odpadkov ob akcijah zbiranja iz gospodinjstev s strani kemika, v nekaterih primerih tudi storitve skrbništva v zbirnem centru.

Obveznosti izvajalcev so navedene v pogodbah, s katerimi smo zagotovili, da je nivo opravljenih storitev v skladu z našimi pričakovanji. Nadzor nad pogodbami je zagotovljen s strani skrbnikov pogodb, ki ustreznost storitev potrjujejo z likvidacijo izdanih računov s strani pogodbenih izvajalcev.

Referenčni dokumenti:

- **Procesni diagrami vseh procesov**
- **Opisi opravil z vlogami udeležencev, zapisi in referenčnimi dokumenti**

Referenčni dokumenti se hranijo kot dokumentirane informacije v elektronski obliki.

5 VODITELJSTVO

5.1 Voditeljstvo in zavezanost

5.1.1 Splošno

Direktor in ostali vodje procesov dokazujejo svojo zavezanost kakovosti tako, da:

- definirajo poslanstvo, vizijo in vrednote družbe (v sodelovanju z ostalimi zaposlenimi),
- nenehno obveščajo zaposlene o pomenu izpolnjevanja zahtev odjemalcev in zakonodajno pravnih zahtev,
- opredeljujejo in vzdržujejo cilje poslovanja pri doseganju kakovosti storitev, primerno kontekstu organizacije,
- zagotavljajo vrste virov, potrebnih za doseganje ciljev in zadovoljstva odjemalcev in ostalih zainteresiranih strani,
- periodično izvajajo vodstvene preglede in notranje presoje s ciljem nenehnih izboljšav,
- zagotavljajo skladnost delovanja organizacije z zakonodajo,
- skrbijo za zadovoljstvo notranjih in zunanjih zainteresiranih strani.

5.1.2 Osredotočenost na odjemalce, zaposlene, družbeno skupnost, lastnike in ostale zainteresirane

Vodstvo zagotavlja in skrbi, da se zapisana vizija, poslanstvo in vrednote podjetja vsakodnevno uresničujejo v:

- **odnosu do odjemalcev.** To pomeni, da se zahteve odjemalcev v celoti obravnavajo, nedvoumno proučijo in izpolnjujejo glede na skupno dogovorjene obveznosti. S takšnim načinom se krepi zaupanje odjemalcev in njihovo zadovoljstvo. V obravnavanje in prepoznavanje zahtev odjemalcev vključujemo tudi zahteve zakonodaje, ki posredno ščiti odjemalce storitev in širšo družbeno skupnost ter okolje.
- **odnosu do zaposlenih.** To pomeni, da se pričakovanja zaposlenih raziskujejo, obravnavajo in da se jim omogoča takšne delovne pogoje, ki vodijo do njihovega zadovoljstva in zavzetosti, vključno z izboljševanjem pogojev dela, ki vplivajo na varnost in zdravje pri delu. Zaposlenim je omogočeno oziroma imajo pravico do ustanavljanja in članstva v sindikatih ter pravico do kolektivnih pogajanj. Predstavniki zaposlenih imajo dostop do direktorja in/ali neposrednega vodje in niso diskriminirani (pri zaposlovanju, plačilih, usposabljanju, napredovanju, odpuščanju, upokojevanju glede na raso, narodnost, vero, spol, invalidnost, politično usmeritev ali katerikoli drug vidik). Pri zaposlovanju ne zaposluje otrok oziroma oseb mlajših od 18 let.
- **odnosu do okolja.** To pomeni, da trajno skrbi za zmanjševanje negativnih vplivov dejavnosti podjetja na zmanjševanje vrednosti okolja pri izvajanju vseh temeljnih in

- pomožnih poslovnih procesov v skladu z usmeritvami okoljskega standarda ISO 14001:2015 in zahtevami aktualne okoljske zakonodaje
- **odnosu do dobaviteljev, prevzemnikov odpadkov in drugih poslovnih partnerjev.** To pomeni, da jih prepoznavamo kot partnerje, ki so pomembni za naše delovanje in kakovost naših storitev
 - **odnosu do družbe.** To pomeni, da skrbi za družbeno odgovorno in angažirano delovanje s spodbujanjem tistih aktivnosti, predvsem pri mladini ter nevladnih organizacijah, ki pomagajo ohranjati okolje in krepijo zavest o trajnostnem razvoju.
 - **v odnosu do lastnikov.** To pomeni, da skrbi za oplemenitenje lastniškega kapitala in izvrševanje sklepov skupščine, ki jo sestavljajo predstavniki lastnikov.

5.2 Politika kakovosti, ravnanja z okoljem ter varnosti in zdravja pri delu podjetja Saubermacher - Komunala Murska Sobota

V podjetju Saubermacher - Komunala Murska Sobota d.o.o. smo se zaposleni obvezali, da bomo vsi, vsak na svojem področju in skupaj uresničevali ter izboljševali naš sistem dela, usmerjen v njegov trajnostni razvoj. S tem bomo prispevali k uspešnemu delovanju podjetja, ki ima širši družbeni pomen. Način našega delovanja smo zapisali v *Poslovnik podjetja*, ki predstavlja temeljni dokument za izvajanje našega dela, krepitev medsebojnih odnosov in določa osnovne odgovornosti ter usmeritve delovanja.

Pri našem delovanju nam je osnovno izhodišče osredotočenost na odjemalce, zaposlene, okolje in družbeno skupnost, lastnike ter druge partnerje. Pri tem upoštevamo zakonske zahteve ter v celoti in vseh lokacijah (stacionarne in mobilne) zahteve in smernice mednarodnih standardov ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, kakor tudi določila in usmeritve certifikata Družbeno odgovoren delodajalec, ki zajema štiri področja (organizacijsko upravljanje, medgeneracijsko sodelovanje, zdravje in varnost pri delu, usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja). Vse smo integrirali v nam lasten poslovni model.

Temelj naše kakovosti predstavlja **poslanstvo podjetja**, ki se glasi *»Ustvarjamo zdravo okolje za zaposlene, bivanje (čista narava) in ostale deležnike (kupci, dobavitelji, lastniki, ožja in širša družbena skupnost).«* Pri tem sledimo **viziji podjetja**, ki se glasi: *»Postajamo vodilno podjetje, ki nudi celovite rešitve gospodarnega ravnanja z odpadki v Sloveniji.«* Pri delu nas vodijo prepoznane **ključne vrednote**, ki so: usmerjenost k strankam, skrb za zaposlene, poslovna odličnost, gospodarnost in družbena odgovornost.

Vse navedeno lahko dosegamo tako, da delujemo v skladu z **našo politiko kakovosti, varovanja okolja ter varnosti in zdravja pri delu** ter usmeritvami [družbene odgovornosti](#), [družini prijaznega podjetja](#) in [družbeno odgovornega delodajalca](#), ki jih predstavljamo na spletni strani in so usmerjene v trajnosti razvoj in kakovost.

Politika kakovosti

- osredotočenost na izpolnjevanje zahtev in pričakovanj vseh odjemalcev (naročnikov in neposrednih uporabnikov naših storitev) ter odzivnost na njihove zahteve,
- izpolnjevanje zakonskih in drugih zahtev, h katerim smo zavezani ter zahtev standardov, v skladu s katerimi delamo,
- partnerski odnosi z vsemi odjemalci, dobavitelji in prevzemniki odpadkov
- skrb za kakovostno in dosledno izvajanje vseh delovnih procesov,
- nenehno izboljševanje in razvijanje obstoječih in novih procesov dela ter storitev,
- postavljanje in spremljanje merljivih ciljev po posameznih procesih dela,
- ukrepanje v primeru napak in preprečevanje njihovega ponavljanja,
- nenehno izboljševanje in posodabljanje sistema vodenja kakovosti,
- skrb za strokovnost, osebno kakovost in fleksibilnost slehernega zaposlenega ter ustvarjanje pogojev za zadovoljne, zavzete in usposobljene sodelavce, ker le tak sodelavec prispeva k uspešnosti podjetja,
- spodbujanje inovativnosti in dajanja predlogov pri zaposlenih,

- ustvarjanje pogojev za stimuliranje, cenjenje in nagrajenost (plačanost) zaposlenih v ravnovesju med opravljenim delom in rezultati,
- skrbno ravnanje z delovnimi sredstvi in racionalizacija rabe surovin in energije,
- zagotavljanje ustreznih virov za izpolnjevanje politike, skrb za pripadnost zaposlenih integriranemu sistemu vodenja, njegovo spoštovanje ter nenehno izboljševanje s strani vodstva,
- spoštovanje vpeljanega sistema družbene odgovornosti, ki jo razumemo kot odgovoren odnos do zaposlenih, dobaviteljev in prevzemnikov odpadkov, okolja, mladih, kulture, športa, lokalne skupnosti in družbenih institucij,
- spoštovanje in izvajanje ukrepov v okviru certifikata Družbeno odgovoren delodajalec,
- spoštovanje Kodeksa etike podjetja,
- spremljanje konkurence na trgu posebnih in nevarnih odpadkov in drugih podjetij, ki se ukvarjajo s specifičnimi vrstami odpadkov ter iskanje skupnih projektov in sinergij,
- spremljanje potencialne konkurence za področje naše dejavnosti, saj se zavedamo, da so konkurenti vsa komunalna podjetja, seveda pogojno, kajti vsa delajo v svojih okoliših na osnovi pridobljene koncesijske pogodbe, ker kakovost, rok in cena še niso vedno pogoj, da dobiš delo,
- dostopnost naše politike kakovosti vsem zainteresiranim javnostim.

Politika ravnanja z okoljem

- sodelovanje v aktivnostih za zmanjševanje nastajanja odpadkov na izvoru, kar se odraža v naših aktivnostih osveščanja in pri dvigovanju ekološke zavesti pri občanah, v vzgojno-izobraževalnih zavodih in društvih, ki si prizadevajo za ohranitev čistega okolja, ter v vključevanju v krožno gospodarstvo z ustrežno pozornostjo do življenjskega cikla izdelkov,
- sodelovanje pri zagotavljanju ponovne uporabe nastalih odpadkov,
- izvajanje predpisanih ukrepov za zagotavljanje varovanja okolja pri izvajanju dejavnosti,
- stalna skrb za preprečevanje okoljskih nesreč in zmanjševanje negativnih vplivov na okolje,
- nenehno izboljševanje in razvijanje obstoječih in novih postopkov ter storitev v pogledu varovanja okolja,
- gospodarno ravnanje z vozili, vključujoč optimalno porabo goriva,
- spoštovanje veljavne okoljske zakonodaje in predpisov,
- učinkovita raba energije in izkoriščanje naravnih virov (npr. sončna elektrarna na strehi upravne zgradbe in skladiščne hale, toplotna črpalka voda-voda za ogrevanje in hlajenje...),
- identificiranje in spremljanje morebitnih škodljivih vplivov na okolje, ki so posledica izvajanja storitev,
- sodelovanje z dobavitelji, prevzemniki odpadkov, odjemalci in zainteresirano javnostjo v zvezi z okoljskimi vprašanji,
- sistematično preverjanje realizacije zadanih ciljev na področju okolja in prepoznavanje pomembnih okoljskih vidikov ter pravočasno odpravljanje odstopanj,
- nenehna skrb za izboljševanje sistema ravnanja z okoljem,
- dostopnost naše politike ravnanja z okoljem vsem zainteresiranim javnostim.

Varovanje okolja izhaja že iz osnovne dejavnosti podjetja, ki je zbiranje odpadkov in pomeni ponuditi odjemalcem na območju domače regije ter pri določenih vrstah odpadkov v celotni Sloveniji storitve, s katerimi se zagotavlja upoštevanje prednostnega vrstnega reda hierarhije ravnanja z odpadki:

- preprečevanje,
- priprava za ponovno uporabo,
- recikliranje,
- drugi postopki predelave (npr. energetska predelava) in odstranjevanje odpadkov.

Politika varnosti in zdravja pri delu

- preprečevanje možnih tveganj za nastanek poškodb ali poslabšanje zdravstvenega stanja sodelavcev in zunanjih partnerjev,
- določanje varnostnih ukrepov glede na možnosti odstranitve nevarnosti na izvoru, zmanjšanje nevarnosti, izvedba tehničnih in organizacijskih ukrepov ter uporaba osebne varovalne opreme,
- z izvedbo varnostnih ukrepov dosegati nenehno zmanjševanje tveganja za nastanek poškodb ali zdravstvenih okvar sodelavcev ter sodelavcem zagotavljati varno in prijazno delovno okolje glede na naravo dela z uporabo ustrezne, brezhibne in ergonomske delovne opreme,
- zaposlene teoretično in praktično poučiti o načinu izvajanja varnega dela na svojem delovnem mestu, o nevarnostih/škodljivostih na delovnem mestu, o tveganjih, varnostnih ukrepih, dolžnostih in odgovornostih posameznikov za zagotavljanje varnosti in zdravja vseh zaposlenih,
- izvajanje preventivnih in obdobjnih zdravstvenih pregledov in razporejanje zaposlenih na taka dela, ki ustrezajo njihovemu zdravstvenemu stanju,
- s periodičnimi meritvami delovnega okolja spremljanje zagotavljanja varnega delovnega okolja,
- periodično spremljanje, merjenje, poročanje o delovanju sistema varnosti in zdravja pri delu, vključno s cilji in programi za izboljšanje,
- vključevanje zahtev varnosti in zdravja pri delu v vsako novo dejavnost,
- redno presojanje stanja varnosti in zdravja pri delu ter ukrepanje v smeri preprečevanja in nenehnih izboljšav,
- obveščanje sindikata o varnosti in zdravju pri delu in posvetovanje s sindikatom ob sprejemanju novih internih aktov oz. organizacijskih predpisov,
- posodabljanje Izjave o varnosti z oceno tveganja glede na zakonske spremembe in spremembe v delovnih procesih,
- nenehno usposabljanje in dviganje zavesti vseh zaposlenih in zunanjih partnerjev o pomembnosti varnosti in zdravja pri delu,
- spremljanje zakonodaje in drugih zahtev na vseh področjih, ki so povezana z varnostjo in zdravjem pri delu ter uresničevanje teh zahtev v praksi s primernim in pravočasnim ukrepanjem,
- zagotavljanje politike kot javnega dokumenta vsem zainteresiranim javnostim.

POSLOVNIK PODJETJA je obvezujoči dokument za vse zaposlene v celotnem podjetju. Kot direktor se obvezujem, da z vsebino seznanjam vse zaposlene in tudi razlagam posamezna določila na način, razumljiv zaposlenim in drugim zainteresiranim javnostim ter hkrati sprejemam vse pobude in predloge zaposlenih ter drugih zainteresiranih o morebitnih spremembah, ki bi pomenile večjo operativnost in učinkovitost zagotavljanja našega dela. Zainteresirani javnosti pa omogočam, da jim je poslovnik dostopen preko spletne strani našega podjetja.

Direktor,
Drago Dervarič

5.3 Organizacijske vloge, odgovornosti in pooblastila

Organizacijske vloge so pri vsakem opravilu opredeljene v vseh poslovnih procesih, kjer navajamo, kdo je pri posameznem opravilu odgovoren, kdo je zadolžen za operativno izvedbo, kdo sodeluje pri operativni izvedbi in kdo nadomešča osebo, ki je zadolžena za izvedbo opravila.

V nadaljevanju prikazujemo odgovornosti in pooblastila direktorja in ostalih vodij procesov.

Odgovorna oseba	Odgovornosti za vodenje kakovosti	Pooblastila
Direktor	- vodenje družbe - določanje politike in ciljev kakovosti - načrtovanje procesov - izvajanje korektivnih ukrepov in izboljšav - odobravanje strateških dobaviteljev in prevzemnikov odpadkov - notranje in zunanje komuniciranje	- v skladu z zakonom o gospodarskih družbah in družbeno pogodbo - podpis prodajnih in nabavnih pogodb - potrjevanje pogodb o zaposlitvi - določanje plač in nagrad - potrjevanje pravilnikov in ostalih internih aktov
Vodja kakovosti	- odgovoren je, da so procesi vzpostavljeni, da se izvajajo in vzdržujejo dokumentirane informacije - poroča vodstvu o delovanju sistema vodenja kakovosti in kakršnih koli potrebah za izboljševanje - načrtuje in sodeluje pri izvedbi notranjih presoj po zahtevah 9.2. (ISO 9001:2015) - sodeluje pri izvedbi vodstvenega pregleda po zahtevah 9.3. (ISO 9001:2015), skupaj z vodji procesov	- planiranje notranjih presoj in usklajevanje zunanjih presoj v skladu s programom presoje - spreminjanje sistema vodenja, usklajeno z direktorjem in vodji procesov
Vsi vodje procesov	- odgovornost za izvajanje posameznih procesov in izvedbo načrtovanih aktivnosti ter doseganje zadanih rezultatov - doseganje ciljev iz poslovnega načrta – letnega plana poslovanja - zajem podatkov o neskladnostih iz vseh procesov, reševanje reklamacij po postopku in poročanje direktorju - obvladovanje dokumentov in zapisov	- pooblaščen za odločanje o spremembah v procesih - v sodelovanju z direktorjem pooblaščen za nabavo virov pri poslovanju
Zaposleni v procesih	- dosledno izvajanje del po delovnih nalogih in v skladu z neposrednimi naročili (nalogami) predpostavljenih - odgovorni za dosledno uporabo zaščitnih sredstev, če so zahtevana	pooblaščen za zaustavitev procesa v primeru nevarnosti za zdravje in življenje, vendar mora takoj obvestiti nadrejene

Tabela 2: Glavne odgovornosti in pooblastila v poslovnih procesih

5.3.1 Skrbniki sistemov vodenja

Direktor podjetja ima ne glede na druge odgovornosti in pooblastila skupaj s skrbnikom sistema vodenja kakovosti in skrbniki ostalih sistemov tudi odgovornosti in pooblastila za vzpostavljanje, izvajanje, vzdrževanje ter za pregled in tudi stalno izboljševanje sistema vodenja kakovosti na osnovi standarda ISO 9001, sistema ravnanja z okoljem na osnovi standarda ISO 14001, sistema zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu ISO 45001. Direktor in skrbniki posameznih sistemov (SVK, SRO in VZD) so odgovorni za prenos in širjenje politike do slehernega zaposlenega, kakor tudi za nadzor nad izvajanjem sistema ter aktivnosti, povezane s širitvijo pomena zavedanja izpolnjevanja dogovorjenih zahtev z odjemalci med vsemi zaposlenimi. Njihova vloga je tudi v povezovanju z zunanjimi institucijami na področju zgoraj omenjenih sistemov.

Predstavniki zaposlenih, ki ima vedno dostop do direktorja glede obveščanja o neskladnostih, predlogih, ki so kakorkoli povezani z delom delavcev, je predsednik sindikata.

6 PLANIRANJE

6.1 Ukrepi za obravnavanje tveganj in priložnosti

Politiko podjetja in izhajajoče cilje uresničujemo z jasno začrtanimi cilji in nalogami v [letnem planu poslovanja](#). Cilji so zastavljeni na osnovi upoštevanja zunanjih in notranjih dejavnikov, ki bi lahko vplivali na njihovo določitev in uresničevanje, kar pomeni upoštevanje celovitega konteksta naše organizacije. V letnem planu so cilji opredeljeni merljivo in s kazalci, ki jih spremljamo glede na določene periode. Pri določanju ciljev smo pozorni tudi na tveganja in priložnosti, ki lahko pomembno vplivajo na njihovo realizacijo. Spremljanje in doseganje ciljev predstavlja tudi osnovo za korektivno ukrepanje in posledično morebitno uvajanje sprememb.

Tveganja in priložnosti redno prepoznavamo in analiziramo na kolegiju vodstva, kolegiju prodaje in projektnem kolegiju ter srečanjih skupin - timov (logistika, ekonomika) ter ob uvajanju sprememb v procese oziroma druge spremembe, kjer ocenjujemo ali bi lahko do njih prišlo. V kolikor ocenimo, da bi lahko prišlo do povečanega tveganja ali se pokažejo priložnosti, se uvedejo dodatni ukrepi za zmanjšanje tveganja ali izkoristek priložnosti. Izvedene ukrepe ocenimo na kolegijih ali sestankih, kar je razvidno iz zapisnikov le-teh.

Tudi v primeru spremljanj trendov posameznih podatkov ugotavljamo in prepoznavamo možna tveganja in priložnosti oz. možnosti za pojavljanje potencialnih odstopanj z namenom, da **določimo ustrezne priložnosti za izboljšave**. V takih primerih se ukrepi za obvladovanje tveganj in priložnosti običajno v formalizirani obliki sprožijo na kolegiju ali drugih internih sestankih. Takrat definiramo ukrep, kdo je zadolžen in v kakšnem času mora biti ukrep izvršen.

Z vidika zmanjševanja tveganj in izkoriščanja priložnosti pa spodbujamo tudi kulturo razmišljanja o tveganjih in priložnostih med vsemi zaposlenimi.

6.2 Cilji kakovosti, okoljski vidiki in program SRO, ocena tveganja in program VZD

Z uveljavljenimi postopki načrtovanja določamo:

- **nedvoumen potek naših temeljnih procesov oziroma storitev** z namenom, da potekajo na standardiziran, ponovljiv in učinkovit način, kar je razvidno vse od prepoznavanja zahtev odjemalcev in drugih zainteresiranih, do izvajanja postopkov dela, njihove kontrole, do ukrepov ravnanja v primeru odstopanj in razčiščevanja vzrokov odstopanj ter nadaljnjih ukrepov,
- potrebne vire,
- **izboljšave celotnega sistema** tudi z uvajanjem novih storitev, kar je razvidno pri vodenju razvojnih projektov in uvajanju sprememb.

Postopki planiranja zajemajo tudi pripravo [letnega plana poslovanja](#), ki ga pripravi vodstvo skupaj z vodji posameznih procesov. Letni plan poslovanja sprejme skupščina. Na osnovi letnega plana poslovanja so opredeljeni tudi operativni plani.

V omenjenem letnem planu poslovanja je zajeto tudi načrtovanje potrebnih virov (oprema, finančni viri, kadri idr.), potrebnih za doseganje zastavljenih ciljev in s tem tudi izpolnjevanje dogovorjenih obveznosti do odjemalcev, zaposlenih, lastnikov in okolja.

Naše izvajanje procesov povzroča tudi različne vplive na okolje. S tem namenom smo prepoznali okoljske vidike naših procesov, storitev, materialov na okolje ter določili:

- **metodologijo za določanje pomembnosti okoljskih vidikov in z njimi povezanimi tveganji** (sestavni del okoljskega poročila), to je tistih aktivnosti, naših storitev, materialov v naših procesih, ki lahko povzročijo vplive na okolje oz. spremembe v okolju.

V dokumentu [Okoljsko poročilo s cilji](#) smo pri določevanju pomembnosti okoljskih vplivov upoštevali tudi zakonske zahteve, ki so povezane s prepoznanimi okoljskimi vidiki ter pričakovanja in vplive

zainteresiranih strani. Tako vrednoteni pomembni okoljski vplivi so nam osnova za določanje okvirnih in izvedbenih ciljev, ti pa osnova za program izvedbe, ki je definiran v zgoraj navedenem dokumentu. Okoljske vidike ovrednotimo najmanj enkrat letno ob pripravi Okoljskega poročila in ciljev za letni vodstveni pregled oz. kadar uvajamo spremembe v naše procese, ki bi lahko povzročile spremenjene ali nove vplive na okolje ali ob spremembi zakonodaje, ki je povezana z našimi okoljskimi vidiki. Za prepoznane pomembne okoljske vidike imamo zastavljene cilje in programe v Okoljskem poročilu in ciljih, za ostale, ki so obravnavani z vplivi na poslovanje, pa imamo vzpostavljen nadzor (monitoring), podatke pa zbiramo v Okoljskem poročilu s cilji. V Okoljskem poročilu s cilji je določena tudi zakonodaja – zakonske zahteve, ki se navezujejo na posamezne okoljske vidike. Prav tako so v tem poročilu navedena tudi prepoznana možna odstopanja oziroma izredne razmere.

Naše delo je povezano tudi z določenimi vplivi na varnost in zdravje zaposlenih. Tudi za to področje imamo opredeljeno metodologijo ocenjevanja tveganj. Na osnovi le-te izvajamo ocenjevanje tveganj za vsako delovno mesto – Izjava o varnosti z oceno tveganja. Iz ocene tveganja pa izhajajo potrebni cilji in ukrepi, ki so opredeljeni in zbrani tudi v Ciljih varnosti in zdravja pri delu. Uspešnost doseganja ciljev obravnavamo letno. Spremljamo kazalnike uspešnosti in glede na potrebe uvajamo različne ukrepe. Z obravnavo področja varnosti in zdravja pri delu na zborih zaposlenih in internih delavnicah ozaveščamo zaposlene o pomenu varnosti in zdravja pri delu, spodbujamo k izboljševanju procesa s podajanjem predlogov in opozarjamo na prepoznana tveganja.

6.3 Planiranje sprememb SVK, SRO in VPD

Pri vseh spremembah SVK, SRO in VPD te spremembe načrtujemo, jih izvedemo in vzdržujemo dokumentirane informacije o izvedenih spremembah. Vzdrževanje sprememb izvajamo preko postopkov obvladovanja dokumentiranih informacij, ki so opisani v poglavju 7.5. Spremembe dogovorimo na mesečnih vodstvenih, projektnih, prodajnih kolegijih, srečanjih skupin (ekonomika, logistika, odbor za varnost in zdravje pri delu, tim za inovativnost) ali letnih strateških konferencah.

7 PODPORA

7.1 Viri

7.1.1 Splošno

Za naloge, opredeljene v tem poslovniku in dokumentih nižjih nivojev, zagotavljamo potrebna sredstva (finančna, informacijska, materialna, znanje) in osebje. Določa in izbira jih direktor podjetja skupaj z ostalimi vodji, upoštevajoč zakonsko določene zahteve za osebje, opremo in finančna sredstva. Potrebe po omenjenih sredstvih so planirane v letnem planu poslovanja.

7.1.2 Ljudje

Ustrezna usposobljenost in kompetentnost osebja za pravilno in učinkovito izvajanje dela je temeljno vodilo pri kadrovanju in usposabljanju. Potrebe po usposabljanju in kadrovanju nastajajo zaradi zahtev, ki izhajajo iz:

- zahtev za delovno mesto, kar določa sistemizacija delovnih mest,
- sprotnega uvajanja novih postopkov dela in opreme,
- analiziranega konteksta naše organizacije ter navezujočih tveganj in priložnosti,
- spreminjajočih se zahtev zakonodaje in izvajanja postopkov dela v kateremkoli delovnem področju, s posebnim poudarkom na rednem usposabljanju s področja zdravja in varnosti za vse zaposlene in novo zaposlene, o splošnem, tehničnem, požarnem in zdravstvenem varstvu.

Ne zaposlujemo oseb, mlajših od 18 let. Dijakom in študentom omogočamo počitniško delo in praktično usposabljanje z namenom pridobivanja novih izkušenj, znanj in spoznavanja sistema ravnanja z okolje. V podjetju zagotavljamo takšne pogoje dela, da je prisilno delo onemogočeno.

Zaposlenemu osebju omogočamo periodične preventivne zdravstvene preglede, ki so razvidni iz evidence zdravstvenih pregledov, ki je del kadrovske evidence.

7.1.3 Infrastruktura (stavbe, oprema, transportni viri, IT oprema)

Skladno z razvojem podjetja ustrezno skrbimo tudi za vzdrževanje zgradbe, delovnih prostorov in opreme. Poseben poudarek namenjamo ustreznemu razvoju in vzdrževanju delovne opreme (vozila in druga oprema), saj ima ta velik vpliv na kakovost našega dela in vplive na okolje ter varnost in zdravje zaposlenih.

V prizadevanjih za okolju prijazno delovanje in poslovanje smo v letu 2022 na strehi skladiščne hale postavili sončno elektrarno za samooskrbo, že od leta 2009 pa se v upravni zgradbi ogrevamo in hladimo v pomočjo toplotne črpalke voda-voda. V okviru finančnih zmožnosti si prizadevamo, da so v našem voznem parku okolju prijazna vozila z motorji najmanj Euro 6 in da starejša vozila nadomeščamo s sodobnejšimi, okolju bolj prijaznimi. Redno se v okviru finančnih zmožnosti preverja tudi možnost zamenjave vozil s pogonom na fosilna goriva z vozili na alternativna goriva oziroma energente (npr. električno gnana vozila). Kjer je bilo možno, smo razsvetljavo zamenjali za varčnejšo (LED tehnologija). Redno nadgrajujemo tudi razno IT opremo (računalniki, strežniki, prikazovalniki), ki z novejšimi energetske standardi oziroma z večjo zmogljivostjo in manjšo porabo električne energije prispeva k boljši energetski učinkovitosti.

Proces vzdrževanja poteka tako, da za vsa delovna sredstva vodja ravnanja z odpadki spremlja večje posege na vozilu in stroške teh posegov ter servisov in o tem poroča na kolegiju ali srečanjih skupine za logistiko. V primeru večjih odstopanj se pripravijo dodatne analize. Odgovoren za vzdrževanje vozil je vodja ravnanja z odpadki. Za tekoče vzdrževanje vozila so odgovorni vozniki in mehanika, ki o tekočem vzdrževanju vodita evidenco. Operativno izvajata naloge preventivnega vzdrževanja vozil in popravil mehanika, predvsem manjša popravila. Za določena popravila organizirata servis pri za to izbranih in pooblaščenih servisnih službah.

Podrobneje določa opravila na motornih vozilih Pravilnik o izvajanju notranje kontrole v podjetju Saubermacher – Komunala Murska Sobota d.o.o. (prevozi v cestnem prometu). Vozniki morajo poleg zgoraj omenjenega pravilnika upoštevati tudi interna navodila za delo, ki veljajo za posamezen temeljni proces in so razvidna iz Seznama internih navodil za delo v podjetju Saubermacher – Komunala Murska Sobota d.o.o. po procesih oziroma skupinah zaposlenih.

Vsi zaposleni pa morajo poleg internih navodil za delo pri svojem delu upoštevati tudi določila Pravilnika o izvajanju notranje kontrole pri ugotavljanju prisotnosti alkohola in drugih nedovoljenih narkotičnih sredstev, kajenja na mestih, kjer je to prepovedano, kontroli in nadzoru bolniških odsotnosti z dela in odkrivanju ter preprečevanju kršitev na področju varovanja premoženja družbe in tretjih oseb ter uporabi sredstev in opreme za osebno varnost in zaščito delavcev, Pravilnika o uporabi sistema za elektronsko upravljanje voznega parka in Pravilnika o uporabi službenih vozil in uporabi lastnih vozil za službene potrebe.

V primeru, da bi prišlo do kakršnih koli negativnih vplivov na okolje kot posledica dela v mehanični delavnici, na parkirišču oziroma vsepovsod, kjer se izvajajo naši procesi, ravnamo v skladu z navodili za varno delo in navodili za ravnanje v primerih nesreč in izrednih razmer (požar, razlitje nevarne snovi ipd.).

Za delovne stroje in delovna mesta imamo izdelana interna navodila za varno delo, ki poleg omenjenega določajo tudi potrebno zaščitno obleko in njeno nošenje, uporabo zaščitnih sredstev in ukrepe ob neizvajanju ter opozorila. Za vso opremo imamo zagotovljene periodične preglede in preskuse delovne opreme, opredeljene v pregledu obveznosti. Izdelano je tudi Navodilo o ravnanju v primeru poškodbe pri delu in raziskavi vzrokov hujše ali smrtne poškodbe pri delu.

7.1.4 Okolje za delovanje procesov

Delovno okolje je tisti dejavnik, ki v določenih pogojih lahko bistveno vpliva na kakovost naših storitev in počutje zaposlenih. Prostori in vozila so urejeni tako, da v danih pogojih omogočajo kakovostno in nemoteno opravljanje dela. Ustrezno delovno vzdušje ustvarjamo tudi:

- z delovnim časom, ki je prilagojen naravi dela in pri tem upoštevamo [Podjetniško kolektivno pogodbo](#). Tudi delo izven rednega delovnega časa in nagrajevanje upošteva določbe kolektivne pogodbe. Z nadzorom nad delom so zaposleni seznanjeni preko navodil in postopkov dela;
- z ustreznim izplačilom (plačo) za opravljeno delo, ki ravno tako upošteva določila [Podjetniške kolektivne pogodbe](#). Pri opredelitvi plače – nagrajevanja je pomembna tudi stimulacija, ki je pogojena s prekoračitvijo planiranega obsega dela za tekoči mesec. Zaposleni imajo vedno možnost dostopa do direktorja ali vodje pri obrazložitvi strukture plač in drugih prejemkov.
- z rednim letnim družabnim srečanjem zaposlenih ob koncu leta ter piknikom in izletom med letom. Za ohranjanje in izboljšanje zdravja zaposlenih skrbimo tudi s kolesarskim maratonom, bowlingom ter drugimi družabnimi in športnimi srečanji (npr. predbožični izlet, komunalne igre, kosanjev piknik...).

7.1.5 Viri nadzorovanja in merjenja

Pri našem delu uporabljamo nekatero lastno kontrolno, merilno in preizkusno opremo. V primerih, kadar potrebujemo podatke, npr. teža odpadka, se poslužujemo storitev drugih podjetij, ki razpolagajo z ustrežno kontrolno, merilno, preizkusno opremo. Vodje procesov so odgovorni, da preverjajo ustreznost lastne kontrolne, merilne in preizkusne opreme in komunicirajo z dobavitelji in prevzemniki odpadkov o ustreznosti njihove opreme.

V skupino obvladovanih merilnih pripomočkov uvrščamo tudi ankete. To pomeni, da kadar se poslužujemo anketiranja zainteresiranih strani, ankete ustrezno preverimo in potrdimo njihovo primernost.

Merilne naprave, ki se kalibrirajo, so navedene v *Seznamu kontrolne, merilne in preizkusne opreme*, ki se nahaja pri prodajniku.

7.1.6 Organizacijsko znanje

Dostopnost do novih strokovnih informacij in znanj zagotavljamo na naslednje načine:

- s članstvom v strokovnih društvih in združenjih, kar je razvidno iz [Seznama članstva v strokovnih združenjih](#)
- z naročanjem strokovnih publikacij, ki so razvidne iz [Pregleda naročenih publikacij](#).
- z udeležbo na strokovnih srečanjih, seminarjih, konferencah ipd., kar je razvidno iz personalnih map in periodičnih poročil o usposabljanju,
- s povezavo v spletno omrežje (internet), SharePoint (intranet) in dostopnostjo do določenih baz podatkov (Tax-Fin-Lex, ebonitete, Uradni list RS,...).

7.2 Kompetentnost

Realizacijo politike in izhajajočih ciljev omogoča primerno usposobljeno in izkušeno osebje, ki se zaveda svojih odgovornosti, pooblastil in nalog. Ta so podana v [Sistemizaciji delovnih mest družbe Saubermacher-komunala Murska Sobota d.o.o.](#) ter v internih predpisih, ki jih navaja ta poslovnik. Za posebne naloge ali projekte pa direktor formalno imenuje odbore, npr. Odbor za varnost in zdravje pri delu, tim za certifikat Družbeno odgovoren delodajalec, prodajni tim, skupina za logistiko, skupina za ekonomiko... ali pa se določi delovne in projektne skupine na kolegiju (razvidno v zapisnikih kolegijev).

Kompetentnost zaposlenih zagotavljamo s sistematičnim usposabljanjem, ki vključuje tudi prenos znanja in izkušenj med zaposlenimi ter s spodbujanjem stalnega strokovnega usposabljanja. Vsebine usposabljanj in potreb po kadrih, ki so z omenjenimi potrebami povezane, planiramo bodisi letno, kar je razvidno iz Letnega plana in pregleda usposabljanja, bodisi sproti, kar je razvidno iz sprotnih odobritev direktorja v omenjenem planu.

Za pripravo letnega plana in pregleda usposabljanja sta odgovorna vodja skupnih služb in skrbnik sistema vodenja kakovosti, za odobritev in nadzor nad izvajanjem pa direktor podjetja. Letni plan mora vsebovati naslednje podatke: osebje, ki se bo usposabljal, vsebino - področje usposabljanja, planirano število ur in/ali dni.

V kolikor so na usposabljanju udeleženci prejeli tudi potrdila, le-te hranimo v personalni mapi in/ali mapi usposabljanja. Učinkovitost usposabljanja oceni direktor ali neposredno nadrejeni po opravljenem razgovoru z udeležencem usposabljanja o dodani vrednosti zaključenega usposabljanja in o osvojenem znanju oziroma pridobljenih informacijah.

Postopek zaposlovanja, sprejema ter uvedbe ustreznega kadra v delo poteka v skladu s predpisi in utečenim postopkom v podjetju. Novo zaposlene sistematično uvajamo v delo v obdobju poskusne dobe in z določitvijo mentorja, kar je razvidno iz Aktivnosti ob sprejemu novozaposlenega v delovno razmerje.

V podjetju zagotavljamo tudi, da so poleg zaposlenih o pomenu izpolnjevanja politike in drugih postopkov seznanjeni in jih pri svojem delu upoštevajo tudi vsi drugi, ki v našem imenu ali za nas izvajajo dejavnosti.

Reference:

- **Izjava o varnosti z oceno tveganja**
- **Osebna mapa delavca s podatki o usposobljenosti in veščinah**

7.3 Ozaveščenost

Direktor in vodje procesov za vse zaposlene ali za zunanje izvajalce, ki delajo pod nadzorom našega podjetja, zagotavlja periodično ozaveščanje preko sprotne medsebojne osebne komunikacije, na internetnih straneh in preko internega obveščanja (obvestila v mobilni aplikaciji, preko SMS in elektronskih sporočil, obvestil na oglasni deski, ...). Skupaj z vodji direktor zagotavlja za vse osebe (zaposleni, pogodbeniki), ki delajo za organizacijo, da se v sklopu začetnega uvajanja v delo ustrezno seznanijo tudi z zahtevami SVK, SRO in VPD. Vsi zaposleni so, v skladu s prepoznanimi potrebami, vključeni v programe usposabljanja in osveščanja. Zaposleni na delovnih mestih, kjer lahko pride do nesreč ali izrednih razmer, so deležni ustreznega usposabljanja za pravilno ukrepanje v takšnih situacijah.

7.4 Komuniciranje

Ustrezno informiranje zaposlenih, vse od strateških do operativnih zadev, izvajamo skozi različne oblike. Najbolj običajni komunikacijski kanal poteka preko sestankov, mobilne aplikacije Saubermacher - Komunala, SharePointa (intraneta), oglasne deske, elektronske pošte, internega glasila, SMS sporočil, web poštarja in dostopnosti do direktorja oziroma neposrednih vodij in/ali vodij procesov.

Zaposleni lahko kadarkoli posredujejo svoje mnenje o delu – kakovosti, okoljskih vidikih, varnosti in zdravju pri delu ter drugih predlogih in izboljšavah direktorju ali svojemu neposrednemu vodji in/ali vodji procesov, ki taka mnenja sistematično zbirajo in nanje tudi odgovarjajo ter jih analizirajo in po potrebi sprožijo korektivne ukrepe ali pa prepoznajo določena tveganja ali priložnosti, ki zahtevajo določeno ukrepanje. S planiranim usposabljanjem pa se zaposleni še dodatno seznajajo z okoljskimi vidiki, tveganji, povezanimi z varnostjo pri delu in vplivi dela na zdravje.

V primeru komunikacije do zunanjih zainteresiranih strani je postopek sprejemanja opisan v točki 8.2.1. Mnenje prebivalcev o naših okoljskih vidikih – vplivih na območju, ki ga z našo dejavnostjo pokrivamo, sistematično zbiramo z metodo anketiranja. Tako zbrani podatki so nam osnova za korektivne ukrepe, prepoznavanje morebitnih tveganj in priložnosti ter s tem vpliv na naše nenehno izboljševanje sistema dela oziroma glede na oceno pomembnosti, za določanje ciljev in okoljskega programa.

Sistematično spremljamo objave v medijih, odgovarjamo na vprašanja medijev ter neposredno komuniciramo z odjemalci preko različnih kanalov (e-mail, mobilna aplikacija, pošta, osebno). Pri komunikaciji sodelujemo tudi z lokalnimi skupnostmi, ki nam pomagajo pri posredovanju vsebin neposrednim uporabnikom.

Za komuniciranje z inšpekcijskimi organi in drugimi zainteresiranimi (mediji ipd.) je odgovoren direktor oz. od njega pooblaščen oseba.

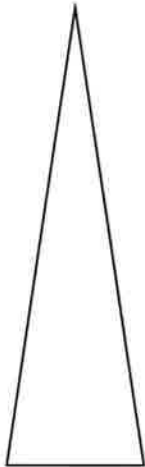
7.5 Dokumentirane informacije

7.5.1 Splošno - dokumentacija sistema in njena struktura

Strukturo dokumentacije v naši družbi kaže spodnja slika. V dokumentacijo uvrščamo:

- dokumente kot tisto vrsto dokumentacije, v kateri so podane zahteve, obveze, postopki dela,
- zapise, ki dokazujejo skladnost našega delovanja z zahtevami in učinkovitost delovanja.

Dokumentacijo sistema vodenja predstavlja slika 2:



Nivo	Ime dokumenta	Področje uporabe	Odgovoren
1	Poslovnik podjetja	podjetje	direktor, skrbnik sistema vodenja kakovosti
2	Navodila, pravilniki (opisi procesov, postopkov dela)	posamezna delovna področja	direktor, vodja skupnih služb, vodja ravnanja z odpadki, skrbnik sistema vodenja kakovosti, vodje procesov (navodila)
3	Zakonodaja, odloki (zunani), pogodbe	podjetje	direktor, vodja skupnih služb
4	Obrazci in zapisi	posamezna delovna področja	direktor, vodja skupnih služb, vodja ravnanja z odpadki, skrbnik sistema vodenja kakovosti, vodje procesov

Dokumente, ki so zunanjega izvora in vplivajo na naše delo, vodijo posamezniki v regulatorjih ali v elektronski obliki. Dokumente notranjega izvora imamo zbrane v Seznamu internih predpisov, ki določajo medsebojne notranje odnose, povezave in odgovornosti. Posebej vodimo pregled nad pogodbami, ki določajo medsebojne obveznosti med podjetjem in zunanjimi partnerji (odjemalci, dobavitelji, prevzemniki odpadkov).

Poslovnik podjetja (v nadaljevanju poslovnik) je dokument, v katerem opisujemo integriran sistem vodenja kakovosti, sistem ravnanja z okoljem, sistem varnosti in zdravja pri delu, družbeno odgovornost. Strukturo poslovnika smo določili tako, da pokriva celotno naše delovanje z osredotočenostjo na procese. Kot sistemski dokument je dostopen vsem zaposlenim v izpisani

obliki pri direktorju podjetja ali skrbniku sistema vodenja kakovosti. Označen je po načelih, ki veljajo za kontrolirano dokumentacijo. V dodatku A podajamo tabelo izvedenih sprememb poslovnika.

Odgovoren za vzdrževanje ažurne verzije poslovnika je skrbnik sistema vodenja kakovosti. Pobudo za dopolnitev in spremembe poslovnika dajejo lahko vsi vodje procesov in zaposleni. Poslovnik je sprejet, ko ga odobri/podpiše direktor.

Spremembe in dopolnitve se izvajajo enkrat letno oziroma po potrebi. Med letom pa se zbirajo predlogi in pripombe pri skrbniku sistema vodenja kakovosti. Ob večji spremembi je možna sprememba poslovnika večkrat med letom, o čemer odloči direktor.

Vsaka sprememba poslovnika se odraža v novi številki izdaje. Skrbnik sistema vodenja mora poskrbeti za odstranitev stare izdaje iz uporabe in posredovanje nove.

Odobren izvod poslovnika hrani direktor in služi tudi v morebitne pravne namene. Neveljavne izvode poslovnika hrani skrbnik kakovosti najmanj dve leti po uveljavljeni spremembi. Izpisani primeri poslovnika ali njegovih posameznih poglavij, ki si jih lahko izpiše vsak zaposleni za svojo interno uporabo, so samo informativne narave in kot taki uradno niso veljavni. Poslovnik smo preko spletne strani podjetja dali na voljo zainteresirani javnosti.

Vsebina poslovnika kakovosti je zgrajena tako, da je povezava do dokumentov nižjega nivoja (t.i. referenčnih dokumentov) načeloma mogoča z direktnim vpogledom v dokument ali seznam veljavnih dokumentov, s »klikom« na oznako oziroma navedbo dokumenta (podčrtano in osvetljeno mesto v tekstu).

7.5.2 Obvladovanje dokumentov in podatkov – Ustvarjanje in posodabljanje

Pod pojmom obvladovanje dokumentov in podatkov obravnavamo in določamo ravnanje ter odgovornosti, ki so vezane na nastanek, kontrolo, odobritev, razdelitev in vodenje sprememb dokumentov in podatkov, pomembnih za delovanje organizacije in njeno pravno zaščitenost ter sledljivost.

Dokumente in podatke obvladujemo po sistemu, ki zagotavlja da:

- se uporabljajo samo veljavni postopki in podatki,
- so dokumenti in podatki pravilni in popolni,
- je jasna dostopnost ter seznanjenost z dokumenti in podatki,
- so zbrani in posredovani ustrezni podatki o sistemu vodenja kakovosti, sistemu ravnanja z okoljem, sistemu varnosti in zdravja pri delu.

7.5.2.1 Odobritev in izdajanje dokumentov

Odobritev, izdaja in distribucija dokumentov sistemov vodenja (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) kot je POSLOVNIK, je opisana v točki 7.5.1. poslovnika.

Odgovoren za pripravo navodil in pravilnikov veljavnih za celotno podjetje ter obrazcev, vezanih na izvajanje določenih navodil, je direktor podjetja ali od njega pooblaščen oseba. Pripravljajo jih lahko tudi vodje posameznih delovnih področij oz. procesov. Vsi odobreni dokumenti so načeloma shranjeni na mrežnem pogonu v posebni mapi, ki je za branje dosegljiv vsem zaposlenim ali v SharePointu. Dokumente lahko spreminja direktor ali od njega pooblaščen oseba. Odgovoren za vodenje evidence izdanih in veljavnih dokumentov je skrbnik sistema vodenja kakovosti.

V dokumentih, ki so bili izdani pred vzpostavitvijo formaliziranega sistema, to je pred izdajo tega poslovnika, zgoraj navedene zahteve še niso popolnoma vključene, pač pa so ti dokumenti vključeni v seznam veljavnih dokumentov. V primeru, ko bo prišlo do sprememb pri teh dokumentih, veljajo zanje enaki postopki obvladovanja kot so določeni v tem poglavju in spremljajočih, povezanih dokumentih.

7.5.2.2 Spremembe dokumentov

Predlog spremembe dokumenta ali obrazca lahko kdorkoli posreduje direktorju ali skrbniku sistema vodenja kakovosti. V kolikor je sprememba smiselna, direktor odobri spremembo in z vodji oziroma s skrbnikom vodenja kakovosti poskrbi za izvedbo spremembe. Obravnavanje sprememb poteka na enak način kot [priprava novega dokumenta](#) opisana zgoraj. S podpisom odobrene dokumente hrani skrbnik sistema. Tako hranjen dokument služi tudi v morebitne pravne namene. Enako hrani tudi neveljavne izvode dokumentov najmanj dve leti po uveljavljeni spremembi. Neveljavni izvodi dokumentov se lahko hranijo tudi v računalniku v mapi F:\Saubermacher in Kom\Poslovnik podjetja \Neveljavne verzije poslovnika, ki jo ureja skrbnik sistema.

Pri ponudniku interneta (Telekom Slovenije) imamo zakupljen tudi varnostni paket »varni poslovni splet« in varnostno rešitev OCKV (operativni center kibernetске varnosti), ki poleg standardnih varnostnih rešitev (antivirus, protipožarni zid, varnostno kopiranje) poskrbi za dodatno varnost naših podatkov in osebnih podatkov strank. Ta varnost se obdobjno tudi testira preko varnostnega pregleda.

7.5.2.3 Obvladovanje podatkov

Pri našem delu je obvladovanje podatkov praviloma povezano z računalniškim informacijskim sistemom. Varno shranjevanje, kontroliran dostop do podatkov in spreminjanje le-teh je določeno s [Politiko čiste mize in čistega zaslona](#) ter zagotovljeno s periodičnim menjavanjem gesel. Osnova za varno delo s podatki nam je Zakon o varstvu osebnih podatkov, evropska uredba GDPR in sprejet interni Pravilnik o zavarovanju osebnih podatkov.

Podatki in informacije v e-obliki so tudi sms obvestila, obvestila v mobilni aplikaciji, Informator, e-novice, web-poštar, obvestila in naloge v SharePointu, za katere imamo dogovorjene načine njihovega obvladovanja.

Za obvladovanje ostalih podatkov, povezanih s spremljanjem kakovosti našega dela, so odgovorne osebe navedene bodisi v posameznih poglavjih poslovnika ali navodilih, v katerih se taki podatki pojavljajo.

7.5.2.4 Obvladovanje dokumentov zunanjega izvora

Naše delo je povezano z vrsto zakonskih zahtev - predpisov in odlokov. Spremljanje in posredovanje je zagotovljeno s sprotnim vsebinskim pregledovanjem Uradnega lista RS, ki ga izvaja vodja skupnih služb. Po pregledu se posamezne relevantne objave dodelijo v pregled dotičnim osebam, ki podajo oceno, ali so relevantni za nas. V tem primeru se obravnavajo na mesečnem kolegiju in po potrebi določijo nadaljnje aktivnosti, roki in nosilci. Dostop do Uradnega lista je zagotovljen preko portala UL (<http://www.uradni-list.si>), uporabljamo pa tudi portal Tax-Fin-Lex. Izhajajoče zakonske zahteve ter odgovornosti za implementacijo in nadzorovanje pa imamo zbrane za področje okolja v [Okoljskem poročilu s cilji](#) in v [Oceni tveganja](#) za področje varnosti in zdravja pri delu.

7.5.3 Obvladovanje dokumentiranih informacij (Zapisi)

Zapisi predstavljajo dokazila oziroma prikaze o doseženi zahtevani kakovosti in učinkovitosti delovanja sistema vodenja kakovosti, sistema ravnanja z okoljem ter sistema varnosti in zdravja pri delu. Predstavljajo dokazila o izvedenih aktivnostih in rezultatih dela. Zapisi so tako vezani na operativno delo, kakor tudi na celoten sistem vodenja. V skupino zapisov uvrščamo tudi vsa poročila, ki kažejo opravljeno delo ali rezultate in to tako v papirni, kakor tudi e-obliki.

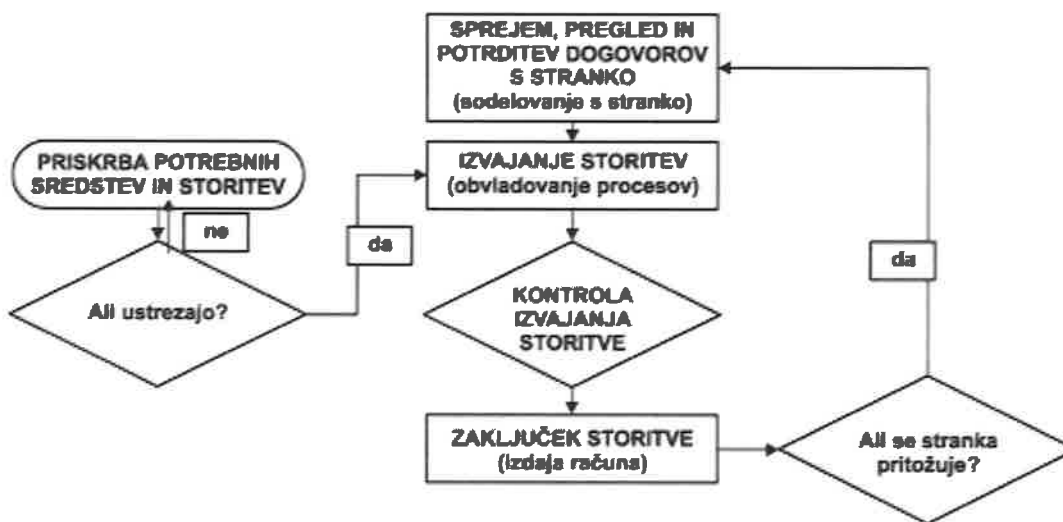
Zapisi, določeni kot obrazci v tem poslovniku, so hranjeni v mapah - registratorjih, zvezkih. Matični podatki o naročnikih storitev zbiranja komunalnih odpadkov iz gospodinjstev in opravljanja dejavnosti pa so hranjeni v računalniškem sistemu.

Oseba, odgovorna za arhiviranje zapisov, je dolžna hraniti zapise na način, ki preprečuje poškodovanje, spreminjanje, uničenje ali odtujitev zapisa. Vsi zapisi so enolično določeni z imenom zapisa, datumom nastanka, in podpisom avtorja(-ev) zapisa. V primeru kasnejših popravkov ali dodatnih vpisov, morajo biti ti datirani in odobreni s podpisom avtorja zapisa.

8 DELOVANJE

8.1 Splošen opis

V podjetju smo opredelili procese, razvidne iz točke 4.4 tega poslovnika. Osnovno zanko procesov sodelovanja z odjemalci (proces prodaje) in izvajanja storitev (zbiranje odpadkov) predstavlja naslednja shema:



Referenčni dokumenti:

- Procesni diagrami vseh procesov (glej arhitektura procesov v točki 4.4.)
- Opisi opravil pri vsakem procesu

8.2 Zahteve za izdelke in storitve

Zahteve za naše storitve so opredeljene s pričakovanji naših odjemalcev, ki so lahko naročniki storitev ali neposredni uporabniki storitev. Zahteve so opredeljene tudi v zakonskih in podzakonskih izvedbenih predpisih ter predpisih lokalnih skupnosti.

Odvisno od vrste storitve se srečujemo:

- s povpraševanjem odjemalcev o storitvah, za katere želijo pridobiti ponudbo,
- s pripravo in overitvijo pogodb, v katerih definiramo medsebojne obligacijske odnose s specifikacijo naših storitev in pogojev za izvedbo storitev.

V obeh primerih smo podrobneje določili odgovornosti in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti z namenom, da zagotovimo, da je ponudba ali pogodba v skladu s smernicami podjetja, da obstaja usklajenost med obveznostmi iz pogodbe in dejanskim izvajanjem pogodbe ter da je preverjena izvedljivost pogodbe in zagotovljen informacijski tok v podjetju za izvedbo pogodbe ter tako zmanjšanja tveganja, ki lahko vplivajo na zadovoljstvo naših odjemalcev.

Cilj podjetja je z izvajanjem tega postopka preprečiti napake in zagotoviti optimalni potek naših storitev s čim manj možnimi vplivi na okolje.

Pri delu se srečujemo s pogodbami, s katerimi urejamo medsebojna razmerja z našimi odjemalci.

8.2.1 Komuniciranje z odjemalci

V podjetju smo se odločili, da izvajamo tudi obsežno zunanje komuniciranje z odjemalci, z namenom seznanjanja s problematiko gospodarnega ravnanja z odpadki in dvigovanja ekološke zavesti. Tako planiramo in izvajamo vrsto aktivnosti, ki so razvidne iz Letnega plana dela odnosov z javnostjo. O aktivnostih in rezultatih redno obveščamo vse zainteresirane z informacijami preko obvestil na hrbtni strani računov, portala za kupce, mobilne aplikacije, spletne strani, e-novic, člankov v občinskih glasilih in lokalnih medijih, oddaje Minutke za zdravo okolje na radiu Murski val, gostovanja na lokalnih televizijah in občinskih svetih, obiskov občin, priročnika za pravilno ravnanje z odpadki, priložnostnih letakov ter drugih (s)poročil za javnost.

8.2.2 Opredeljevanje zahtev za izdelke in storitve

Za področje gospodarske javne službe so zahteve za storitve opredeljene v odlokih Občin, koncesijskih pogodbah, letnih programih dela, elaboratih ter uredbah in ostalih podzakonskih aktih. Pri tržnih storitvah so zahteve opredeljene v povpraševanjih ali v javnih naročilih.

8.2.3 Pregled zahtev za izdelke in storitve

Na področju gospodarske javne službe se pred prijavo na koncesijski razpis pregledajo zahteve za izvajanje storitev ravnanja z odpadki, na podlagi katerih se pripravi ponudba. Pri tržnih storitvah se pregledajo zahteve iz povpraševanja in na podlagi tega se pripravi ponudba, ki jo mora naročnik pred izvedbo storitve potrditi. V primeru permanentnega opravljanja storitev so zahteve za storitve določene v pogodbi.

8.2.4 Spremembe zahtev za izdelke in storitve

Spremembe za storitve se obvladujejo preko sklenjenih aneksov k pogodbam ali novih ponudb/pogodb. Na področju gospodarske javne službe se spremembe pri storitvah dogovorijo v letnih programih dela, z elaborati pa se spremenijo cene.

8.3 Snovanje in razvoj izdelkov in storitev

Razvoj v našem podjetju razumemo kot uvajanje novih storitev, tehnologij in postopkov dela. Z namenom učinkovitega vodenja razvoja, navedene aktivnosti vodimo na projektni način. V projektu nosilec projekta predvidi namen, cilje, potek projekta in odgovornosti, okvirne roke za izvedbo aktivnosti in dokumente/zapise, ki bodo v okviru projekta pripravljeni. Pri tem mu je lahko v pomoč Projektni list. Skozi sam potek projekta je razvidno, kdaj in v katerih stopnjah so predvideni mejniki za ocenjevanje razvoja, pri čemer direktor sam ali s sodelavci ugotavlja in preverja, ali so zahteve za razvoj nove storitve izpolnjene oziroma na osnovi pregleda predlaga ustrezne spremembe - popravke. Spremembe se lahko dogovorijo tudi na posameznih kolegijih in srečanjih skupin.

Rezultati razvoja so glede na projekt lahko zelo različni. Pri novih storitvah so to: izdelano potrebno gradivo - informacije za odjemalce, pripravljeni delovni postopki oz. navodila za delo, ustrezno usposobljeno osebje, pripravljena vsa ostala dokumentacija: kalkulacije, cenik. Vso dokumentacijo, ki je določena kot rezultat razvoja, pred izdajo pregleda in odobri direktor po postopkih, ki so podrobneje določeni v točki obvladovanja dokumentacije.

Pri razvoju nove storitve upoštevamo in predvidimo tudi zakonske zahteve, okoljske vidike in pomembne vplive na okolje, kakor tudi vpliv na varnost in zdravje zaposlenih, ki jih novosti zadevajo. Ocena tveganja za posamezno delovno mesto se izdelava vedno, ko se uvaja nov delovni postopek oz. nova tehnologija. Zapisi, vezani na razvojne dejavnosti, so zbrani in sledljivi v mapi projekta, če gre za izpisano dokumentacijo in v e-mapi projekta za elektronsko posredovane zapise oz. dokumentacijo in/ali v SharePointu.

Spremembe, povezane z razvojem nove storitve ali postopka dela, v kolikor do njih prihaja tekom trajanja projekta, vodja projekta sproti dokumentira in dopolnjuje projekt. Aktivne projekte spremljamo na projektnih kolegijih. V kolikor je sprememba vezana na storitev, ki jo izvajamo, jo odobri in vodi direktor, ki lahko pooblasti vodjo projekta za izvedbo. O izvedeni spremembi, v kolikor poteka kot projekt, se vodijo zapisi, ki se hranijo v mapi projekta (izpisani ali elektronski).

Referenčni dokument:

- Projektni list

8.4 Obvladovanje procesov, izdelkov in storitev zunanjih ponudnikov

8.4.1 Proces nabave materiala in storitev zunanjih ponudnikov

V podjetju Saubermacher – Komunala Murska Sobota d.o.o. imamo decentralizirano nabavo. V proces nabave smo zajeli nedvoumen potek dela od izbora, ocenjevanja in odobritve dobavitelja in prevzemnika odpadkov z namenom, da bomo v procesu nabave zagotavljali take proizvode in storitve, ki bodo skladni s predhodno postavljenimi zahtevami. Pri nabavi smo pozorni, da vključujemo dobavitelje z odgovornim okoljskim in družbeno odgovornim ravnanjem. Pri našem delu nastopajo kot dobavitelji podizvajalci določenih storitev npr. izvajalci servisiranja vozil, dobavitelji sredstev za opravljanje naših storitev npr. vozila, zabojniki, osebna zaščitna sredstva, repromaterial ter prevzemniki odpadkov. Parameter kakovosti nabavljenih proizvodov praviloma zajema tudi okoljski vidik proizvoda in vidik družbene odgovornosti dobavitelja.

Kako poteka proces nabave je razvidno iz sheme in opisa opravil procesa P2 (Storitve nabave blaga in zunanjih storitev) in opisa opravil.

Kriteriji za posamezne nabave se sproti dogovarjajo na kolegiju ali delovnih sestankih, pri zahtevnejših nabavah pa se po potrebi formira delovna skupina, ki natančneje definira nabavne pogoje in kriterije, na osnovi katerih se sprejme odločitev za nabavo. Ker je podjetje del skupine Saubermacher, pa pri večjih nabavah upoštevamo tudi nabavno politiko oziroma smernice (navodila, kriterije), ki se definirajo v skupini Saubermacher v Sloveniji in/ali Avstriji.

8.4.2 Vrsta in obseg obvladovanja

Izvedbo naših storitev obvladujemo s postopki za planiranje in izvajanje temeljnih procesov ter postopke ravnanja v izrednih situacijah oziroma preprečevanju le-teh. Za obvladovanje so odgovorni vodje temeljnih procesov.

Vsi postopki od načrtovanja, zbiranja do njihove izvedbe, poročanja in analiziranja so podrobno določeni v shemah in opisih opravil procesov (glej poglavje 4.4). Določene imamo načine ravnanja, skladiščenja, pakiranja, zaščite in odpreme proizvodov ali storitev z upoštevanjem dogodkov, ki bi lahko negativno vplivali na okolje ter varnost in zdravje zaposlenih ali zadovoljstvo odjemalcev. Praviloma so postopki integralni del naših temeljnih procesov, zato jih na tem mestu posebej podrobneje ne obravnavamo.

Na področju varnosti in zdravja pri delu planiramo zdravniške preglede, usposabljanja s področja varnosti in zdravja pri delu, spremljamo kazalnike uspešnosti, prepoznavamo tveganja in ukrepamo (interni nadzori).

Z validacijo temeljnih procesov zagotavljamo, da so predvsem t.i. postopki zbiranja nevarnih in posebnih odpadkov iz gospodinjstev in industrije ustrezno obvladovani.

Prepoznavanje in sledljivost naših proizvodov oziroma storitev in dobavljenih proizvodov (zabojniki za odpadke) je zagotovljena skozi naročila strank in evidenco v naših aplikacijah (TRAK8). Za lokacije zabojnikov imamo na razpolago ICHY sistem - evidenca čipiranih zabojnikov.

Odpadke v določenih primerih skladiščimo samc predhodno (zaradi količin). Komunalne odpadke odpeljemo praviloma direktno k prevzemnikom le-teh. Voznik mora pri oddaji pridobiti prevzemnico ali/in tehtni list o oddanih odpadkih oziroma sekundarnih surovinah. Tehtalne liste in drugo dokumentacijo lahko pridobimo tudi po elektronski pošti. Nevarne odpadke, zbrane iz industrije in gospodinjstev, označimo skladno z zakonskimi zahtevami in jih praviloma takoj po zbiranju odpeljemo do znanih prevzemnikov oziroma obdelovalcev.

Postopki so podrobneje določeni v arhitekturi procesov in shemah ter opisih posameznih procesov. V naši dejavnosti se kot oprema, ki je lahko lastnina odjemalcev, pojavljajo zabojniki za odpadke, s katerimi ravnamo v skladu z našimi delovnimi navodili tako, da je možnost poškodb in ogrožanje okolja minimalna oziroma preprečena. Načeloma so zabojniki last podjetja, nekateri (predvsem podjetja), pa imajo svoje. V primeru, da vseeno pride do poškodb s strani našega podjetja, stranki nadomestimo poškodovan zabojnik na naše stroške.

Pri našem delu lahko pride tudi do poškodb na infrastrukturi odjemalcev ali javni infrastrukturi.

8.4.3 Informacije za zunanje ponudnike

Informacije za zunanje ponudnike predstavimo v ponudbi na povpraševanje po nakupu izdelkov ali storitev. V pogojih za usposobljenost zunanjega izvajalca – ponudnika, predpišemo zahteve, ki jih mora dobavitelj izdelkov ali prevzemnik odpadkov izpolnjevati, če želi začeti pogovore za sklepanje naročila. Letno se največji dobavitelji in prevzemniki odpadkov (glede na letni promet, vpliv na naše poslovanje) ocenjujejo po naslednjih kriterijih: točnost, kakovost, odzivnost na potrebe kupca, komunikacija s kupcem, stroškovna učinkovitost. Dobaviteljem in prevzemnikom odpadkov se po opravljenem ocenjevanju pošlje obvestilo o ocen dobavitelja, v katerem navedemo tudi potencialne za izboljšave oziroma področja, na katerih se pojavljajo težave in jih zaprosimo za povratno informacijo, kako bi to lahko dosegli oziroma izboljšali. Spremljamo tudi trend ocen po posameznih letih za stalne dobavitelje in prevzemnike odpadkov.

Referenčni dokumenti:

- **Ocena dobavitelja**
- **Obvestilo o oceni dobavitelja**

8.5 Proizvodnja in izvedba storitev

8.5.1 Obvladovanje proizvodnje in izvedbe storitev

Obvladovanje proizvodnje in izvedbe storitev izvajamo preko delovnih navodil in standardiziranih postopkov, definiranih v temeljnih procesih podjetja (glej arhitekturo procesov v točki 4.4.). Ker gre za izvajanje storitev do odjemalcev, nimamo postopkov za proizvodnjo izdelkov.

8.5.2 Identifikacija in sledljivost

Identifikacijo in sledljivost storitev spremljamo preko izdanih potnih nalogov, prevoznic, potrdil o prevzemu (evidenčnih listov) in ostalih dokumentov v informacijskih rešitvah podjetja Haki IT in Poligram.

8.5.3 Lastnina odjemalcev ali zunanjih ponudnikov

Pri izvajanju storitev uporabljamo lastna osnovna sredstva (vozila, zabojniki in oprema za zbiranje odpadkov...) oziroma javno infrastrukturo (npr. zbirni centri), ki je v lasti občin, s katerimi imamo sklenjene koncesijske pogodbe. Nekateri odjemalci pa imajo še svoje zabojnike.

8.5.4 Ohranitev

Pri izvajanju storitev upravljanja z odpadki ravnamo tako, da se njihova kakovost ne poslabša. Odpadki so pri transportu ustrezno zaščiteni v skladu z zahtevami zakonodaje (npr. ADR, Cestno

prometni predpisi), torej primerna embalaža za prevoz, označenost odpadkov, pritrjenost tovora ipd.

8.5.5 Aktivnosti po dostavi

Po izvedeni storitvi našim odjemalcem na sedežu podjetja (v upravni zgradbi) zagotavljamo storitev podpore strankam, kjer lahko opravijo postopke informiranja, naročanja ali reklamiranja že izvedenih storitev.

Pri aktivnostih po izvedenih storitvah spremljamo zakonodajne in regulativne zahteve, naravo in življenjsko dobo svojih storitev in vsako povratno informacijo obvladujemo odgovorno in v zadovoljstvo odjemalca.

8.5.6 Obvladovanje sprememb

V podjetju SM-K nenehno ocenjujemo in vrednotimo, ali so potrebne spremembe v poslovnih procesih. Vodja kakovosti skupaj z vodji procesov obvladuje spremembe in jim pomaga pri prilagajanju navodil, postopkov in obrazcev.

8.6 Sprostitev izdelkov in storitev

Pri vsakomesečnih obračunih dobavnic, potrdil o prevzemu odpadkov, potnih nalogov in ostale dokumentacije izvajamo kontrolo, ali so bile izvedene vse storitve zbiranja odpadkov, tako na področju gospodarskih javnih služb kot na tržnem področju. Za vsako izvedeno storitev hranimo dokumentirane informacije preko delovnih nalogov in pripadajočih listin (npr. tehtalni listi, evidenčni listi, ostali zapisi).

8.7 Obvladovanje neskladnih izhodov

S tem postopkom določamo ravnanje v primeru pojava neskladnih proizvodov - situacij, ki se lahko pojavijo pri našem delu. Neskladnosti so po izvoru nam lastne - izhajajo iz našega dela ali so posledica neustreznega sortiranja in manipulacije z odpadki s strani odjemalca. Odgovoren za obvladovanje neskladnih proizvodov in situacij, ki lahko ogrozijo tudi okolje, je vodja ravnanja z odpadki.

V podjetju permanentno, občasno pa tudi na internih revizijah delovnih procesov na terenu, preverjamo ustreznost izvajanja v skladu z zahtevami storitev (npr. pregled vozila, uporaba predpisane osebne varovalne opreme pri zaposlenih...) in pri tem dokumentiramo odstopanja.

Enkrat na tri mesece opravimo preglede vozil, ki so zapisniško dokumentirani. Pomanjkljivosti na vozilih vozniki sproti dnevno beležijo na potnih nalogih, kar je potem posredovano vodji ravnanja z odpadki, ki poskrbi za to, da se le-te odpravijo.

V primeru **okvare vozila** je voznik dolžan obvestiti vodjo ravnanja z odpadki o okvari. Ta poskrbi za popravilo s strani mehanikov ali pa naroči popravilo ustreznemu servisu. Ukrepi se evidentirajo na obrazcu o opravljenem preventivnem pregledu. Podrobneje določa obveznosti voznikov Pravilnik o izvajanju notranje kontrole v podjetju Saubermacher – Komunala (prevozi v cestnem prometu).

Poškoduje se lahko **zabojnik za zbiranje odpadkov**. Če komunalni delavec poškoduje zabojnik med zbiranjem odpadkov, o tem obvesti voznika, ki na potni nalog evidentira lokacijo prevzemnega mesta, število, velikost in vrsto poškodovanega zabojnika. Referent za obračun in podporo strankam fotokopira potni nalog s podatki o poškodovanem zabojniku in ga preda servisni službi, ki neustreznega zabojnika zamenja. Če komunalni delavec med zbiranjem odpadkov ugotovi, da je zabojnik poškodovan, o tem obvesti odjemalca z opozorilno nalepko, ki vsebuje informacije o zamenjavi zabojnikov. Smetarska vozila so opremljena s tipkami za sporočanje nepravilnosti v sistem za čipiranje.

V kolikor so **odstranjene oznake** - nalepke z zabojnikov za zbiranje odpadkov, mora voznik to evidentirati na potnem nalogu ali o tem obvestiti v pisarno, da se s servisno službo poskrbi za ponovno pravilno označitev. Na rajonih, kjer so zabojniki čipirani, stanje zabojnikov spremljamo preko aplikacije za čipiranje, ki omogoča ažurne evidence (usklajenost stanja na terenu in v evidencah).

Kadar komunalni delavci ugotovijo, da odjemalec ni ravnal skladno z navodili, ki jih je prejel, mu pustijo *opozorilno nalepko*.

V kolikor pri delu nastopijo izredne situacije - nesreče, ki lahko negativno vplivajo na okolje ali človeka, morajo udeleženci ravnati v skladu s postopki ravnanja v izrednih primerih. O vseh okoljskih nesrečah in poškodbah pri delu vodimo zapis okoljskih nesreč in poškodb pri delu, ki nam služi kot osnova pri vrednotenju vplivov na okolje in oceni tveganj za posamezno delovno mesto ter pri določanju lastnih ciljev varnosti in zdravja pri delu.

Neskladnosti, ugotovljene pri izvajanju notranjih, zunanjih presoj in internih revizij na terenu vodstveni tim obravnava z odgovornimi vodji procesov. Pri tem opredeli potrebne aktivnosti za odpravo ugotovljenih odstopanj. Zapisi neskladnosti, ugotovljenih pri notranji presoji, so podrobneje določeni v točki notranje presoje tega poslovnika.

Odstopanja, ki jih ugotovimo na osnovi pritožb strank, natančno obravnavamo. Podrobneje je postopek ravnanja in reševanja izražene pritožbe odjemalca opisan v točki 10.2 tega poslovnika.

9 VREDNOTENJE IZVEDBE

9.1 Nadzorovanje, merjenje, analiziranje in vrednotenje

Vsak vodja procesa je odgovoren za nadzorovanje, merjenje, analiziranje in vrednotenje svojega procesa. Vodje procesov izvajajo vrednotenje izvedbe preko kazalcev učinkovitosti in uspešnosti, preko analiz in vrednotenja rezultatov poslovanja (prihodki, stroški,...). O tem obdobju (mesečno in/ali letno) poročajo direktorju.

Viri podatkov so:

- podatki o zadovoljstvu odjemalcev,
- podatki, ki izvirajo iz merjenja ter nadzorovanja procesov in proizvodov,
- podatki iz postopka obvladovanja neskladnosti,
- podatki iz notranjih presoj,
- podatki iz procesov,
- namenske meritve za ugotavljanje priložnosti za izboljšave.

Podatke analiziramo tako, da dobimo informacije o:

- zadovoljstvu odjemalcev,
- skladnosti proizvodov in storitev,
- lastnostih in gibanjih procesov in storitev skupaj s priložnostmi za izboljšave,
- ustreznosti dobaviteljev in prevzemnikov odpadkov.

9.1.1 Splošno

V podjetju smo v postopkih poteka procesov zagotovili nadzor izvajanja in merjenje učinkovitosti posameznih procesov, kar nam omogoča njihovo analiziranje in nenehno izboljševanje. Z namenom zagotoviti skladnost z zahtevami in pričakovanji odjemalcev, izvajamo redni nadzor nad izvajanjem naših storitev ter periodično ugotavljamo zadovoljstvo odjemalcev bodisi neposredno ali posredno s pomočjo določenih kazalcev.

Z notranjimi presojami, internimi revizijami procesov, vodstvenim pregledom, na kolegijih vodstva, projektnih kolegijih in sestankih delovnih skupin, ugotavljamo skladnost in učinkovitost sistemov

vodenja in iščemo priložnosti za njegovo izboljševanje. Za ravnanje z okoljem imamo opredeljeno nadzorovanje okoljskih vidikov. Rezultate prikazujemo v Okoljskem poročilu s cilji. Za področje varnosti in zdravja pri delu imamo opredeljene redne preglede delovnega okolja, infrastrukture in delovne opreme. Rezultati so zbrani v letnem poročilu.

Nadzor nad izvajanjem procesov poteka po naslednjem planu:

Proces	Kazalci ustreznosti in učinkovitosti	Perioda poročanja	Odgovoren za nadzor
Prodaja	- ocena zadovoljstva (anketa) - število reklamacij - višina prihodkov	letno	direktor
		polletno	direktor
		mesečno	direktor
Razvoj	- število uspešno uvedenih novih ali izboljšanih storitev	letno	direktor
Zagotavljanje virov – nabava	- število neustreznih nabav	letno (ob interni presoji)	direktor
Zbiranje komunalnih odpadkov	- količina odpadkov	letno	vodja ravnanja z odpadki
Kontejnerski prevoz odpadkov	- količina odpadkov, prihodki in stroški	letno	vodja ravnanja z odpadki
Zbiranje nevarnih odpadkov	- količina odpadkov, prihodki in stroški	mesečno	direktor
Zbiranje kosovnih odpadkov	- količina odpadkov, prihodki, delovne ure, število naročil	mesečno	direktor
Zbiranje odpadkov v zbirnih centrih za ločeno zbiranje frakcij	- količina odpadkov, evidenca obiskov v zbirnih centrih	mesečno	direktor
Ravnanje z odpadnim tekstilom, oblačili in obutvijo	- zbrane količine, izdane količine, prihodki in stroški	mesečno	direktor
Odvoz odpadkov s kanal-jetom	- opravljene delovne ure, prihodki in stroški	mesečno	direktor
Vzdrževanje	- višina stroškov vzdrževanja - število prometnih nesreč - število in vrsta popravil	mesečno	direktor
Odgovorno okoljsko ravnanje	Opremljeni v Okoljskem poročilu in ciljih	letno	direktor
Varnost in zdravje pri delu	- število poškodb pri delu - število bolniških dni - število odločb invalidske komisije - osebe, vključene v izobraževanje s področja VZD	letno	direktor
Družbena odgovornost	- število in višina sponzorskih / donatorskih	letno	direktor

Proces	Kazalci ustreznosti in učinkovitosti	Perioda poročanja	Odgovoren za nadzor
	sredstev - število brezplačnega servisiranja prireditev - število organiziranih športno-družabnih dogodkov za zaposlene - število vzgojno-izobraževalnih dogodkov (predavanja)		
Družbeno odgovoren delodajalec	- kazalniki uspešnosti po ukrepih	letno	zastopnik podjetja za DOD

Merljivi kazalci in cilji zanje so določeni v letnih planih dela, Okoljskem poročilu in ciljih ter Ciljih varnosti in zdravja pri delu.

Ustreznost končne storitve zagotavljamo s pregledi s strani za to odgovornih oseb, določenih v postopkih poteka dela. Končno kontrolo dokumentacije zbiranja komunalnih odpadkov in kontejnerskega prevoza izvaja referent za obračun in podporo strankam in sicer na osnovi pregleda tehničnih listov in potnih nalogov, ki jih vsakodnevno izpolnjujejo vozniki, z opisom opravljenega dela in v primeru kontejnerskega prevoza tudi s preverjanjem prevoznice. Odstopanja referent za obračun in podporo strankam evidentira na potnem nalogu in o odstopanju obvesti delavca in/ali organizatorja odvoza – referenta.

Končno kontrolo zbiranja nevarnih odpadkov iz gospodinjstev opravi voznik, ki razvrsti vse prejete odpadke glede na njihove lastnosti v primerno embalažo in jih stehta glede na številko odpadka.

Monitoring okoljskih parametrov zajema: zbiranje in analizo porabe goriva po vozilih, prevoženih kilometrih za tovorna vozila in opravljenih delovnih urah za smetarska vozila, izkoriščenost vozil ter zbiranje in analizo podatkov o zbranih odpadkih po vrstah odpadkov, porabljeno količino električne energije in porabljeno količino pitne vode.

Z namenom ugotavljanja ustreznosti in učinkovitosti sistema vodenja smo določili podatke, ki jim moramo posvetiti posebno pozornost. Analiza teh podatkov nam omogoča oblikovati korektivne aktivnosti ali prepoznavanje novih tveganj in priložnosti, ki so osnova za določanje aktivnosti z namenom preprečevanja odstopanj ali nadaljnje izboljševanje našega sistema dela. Analiza mora vključevati najmanj podatke o:

- kontekstu naše organizacije (notranjih in zunanjih dejavnikov, ki lahko vplivajo na naše delovanje)
- izvedenih notranjih in zunanjih presojah, ocenjevanjih ali pregledih ter s tem ovrednotenje ustreznosti ukrepov, določenih za zmanjšanje ali odstranjevanje tveganj,
- reklamacijah - pritožbah odjemalcev, zainteresirane javnosti, zaposlenih,
- izvajanju kontrol,
- dobaviteljih in prevzemnikih odpadkov,
- realizaciji letnega programa dela,
- delovanju v širšem družbenem okolju,
- izvajanju kontrole in monitoringa okoljskih parametrov, izrednih dogodkih in poškodbah pri delu,
- oceni ustreznosti z zakonodajnimi in drugimi z okoljem povezanimi zahtevami.

Za prikaz in analiziranje podatkov o naših procesih uporabljamo tudi določene statistične metode, predvsem za prikazovanje podatkov o delu in spremljanje ekonomike posameznih delovnih procesov.

Uporabljamo preprostejše metode deskriptivne statistike opisane v literaturi, s katero so se uporabniki srečali tekom svojega študija in z uporabo statističnih orodij v računalniških programih. Na nižjih strokovnih nivojih statističnih metod ne uporabljamo, razen grafičnega prikaza rezultatov (npr. različni mesečni pregledi).

9.1.2 Zadovoljstvo odjemalcev, zaposlenih in drugih zainteresiranih

Zadovoljstvo odjemalcev spremljamo posredno z obdelavo podatkov o pritožbah odjemalcev in s pomočjo aktivnega pristopa z anketiranjem. Podatki so nam osnova za poglobljeno analizo in določitev korektivnih ukrepov ali prepoznavanje morebitnih tveganj in novih priložnosti, ki zahtevajo uvedbo sprememb. Zadovoljstvo zaposlenih spremljamo z anketiranjem, skozi pobude in pripombe ter skozi posredne kazalnike kot so boleznine, fluktuacija. Druge zainteresirane spremljamo skozi pobude, pritožbe, objave v medijih.

9.1.3 Analiziranje in vrednotenje

Analiziranje in vrednotenje se izvaja na rednih mesečnih kolegijih vodstva, prodaje in projektnih kolegijih ter ostalih odborih in skupinah (logistika, ekonomika, odbor za varnost in zdravje pri delu).

9.2 Notranje presoje

S postopkom vodenja notranjih presoj ugotavljamo učinkovitost izvajanja sistema vodenja in dela ter ustreznost politike in ciljev kakovosti, ravnanja z okoljem ter varnosti in zdravja pri delu, in družbene odgovornosti. Notranje presoje planiramo in izvajamo glede na pomembnost in ugotovljeno stanje sistemov vodenja v danem področju.

V našem podjetju izvajamo presojo najmanj enkrat letno po vseh elementih sistema kakovosti, ravnanja z okoljem ter zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu. Presojo lahko planiramo za določene elemente sistema tudi večkrat letno, odvisno od ugotovljenih kritičnosti in šibkosti v sistemu. Osnova je *Program presoje*, ki ga pripravi vodja presoje skupaj s presojevalci. Presojo izvajajo za to usposobljeni notranji presojevalci (Seznam notranjih presojevalcev) po potrebi z zunanjim usposobljenim presojevalcem, kar je razvidno iz programa presoje. Presojevalec se na notranjo presojo pripravi glede na vsakokrat določene cilje presoje, v pomoč pa so mu sheme procesov in vprašanja, ki si jih vnaprej pripravi, ter ugotovitve prejšnjih presoj.

Po končani presoji vodja notranje presoje pripravi poročilo o notranji presoji, ki temelji na zapisanih priporočilih in neskladnostih ter izdanih korektivnih in/ali preventivnih ukrepih s strani notranjih presojevalcev. To poročilo je osnova za vodstveni pregled in določitev korektivnih ukrepov. Predstavlja tudi osnovo za pripravo na naslednjo planirano presojo in preverjanje učinkovitosti izvedenih korektivnih in preventivnih ukrepov.

V obseg notranje presoje uvrščamo tudi presoje procesov v postopkih interne revizije.

9.3 Vodstveni pregled

Vodstvo sistematično spremlja uspešnost poslovanja in delovanja podjetja. Najmanj enkrat letno direktor skupaj s skrbnikom sistema vodenja kakovosti in/ali ostalim vodstvenim timom tudi preverja ustreznost in izvajanje politike, doseganje ciljev in učinkovitost sistema podjetja, kontekst organizacije ter navezujoča tveganja in priložnosti. Na osnovi takih pregledov se po potrebi spreminja, dopolnjuje politika, cilji ali sistem vodenja.

Osnovo za pregled predstavljajo:

- rezultati izvedenih notranjih in zunanjih presoj, ocenjevanj ali pregledov (inšpekcijskih, revizijskih),

- reklamacije - pritožbe odjemalcev, zainteresirane javnosti, zaposlenih,
- rezultati izvajanj notranjih kontrol,
- usklajenost z veljavno zakonodajo in predpisi,
- status (izvršenost) korektivnih ukrepov in ukrepov, izhajajočih iz predhodnih pregledov ter ukrepov izhajajočih iz prepoznanih tveganj in priložnosti,
- status (izvršenost) razvojnih projektov,
- analize dobaviteljev in prevzemnikov odpadkov,
- poročilo o realizaciji letnega plana poslovanja, vključno s pregledom in oceno učinkovitosti izvajanja procesov,
- okoljsko poročilo, vključujoč realizacijo okoljskih programov in doseganje ciljev,
- rezultati delovanja v širšem družbenem okolju,
- letno poročilo s področja varnosti in zdravja pri delu,
- obdobjno poročilo s področja certifikata Družbeno odgovoren delodajalec,
- ocena okoliščin, vključno z oceno sprememb zakonodajnih ali drugih zahtev in vplivnih notranjih ali zunanjih dejavnikov, ki bi lahko bistveno vplivali na sistem kakovosti, ravnanja z okoljem, varnosti in zdravja pri delu.

Na osnovi pregleda in obravnavanja zgoraj omenjenih podlag se zaključke zapisniško dokumentira v zapisnikih kolegijev, ki vključujejo aktivnosti, odločitve in ukrepe (v kolikor so potrebni) za spremembo ali dopolnitev politike kakovosti, ciljev, izvajanj postopkov dela, zagotovitve ustreznih sredstev (virov). Tako s pregledi zagotavljamo stalno primerljivost in učinkovitost sistema vodenja v podjetju ter skladnost s standardi in zakonodajnimi in drugimi zahtevami ter odločitve o nenehnem izboljševanju.

9.4 Operativno obvladovanje ravnanja z okoljem ter varnosti in zdravja pri delu

Operativno obvladovanje ravnanja z okoljem zagotavljamo z usposobljenim osebjem, ki se zaveda in spoštuje opredeljena navodila za delo, navedena v opisih posameznih procesov in v tem poslovniku ter z ustrezno opremo za preprečevanje oziroma omejevanje vplivov na okolje (npr. primerna transportna embalaža, ustrezno opremljena vozila, absorbenti).

Operativno obvladovanje varnosti in zdravja pri delu zagotavljamo z ustreznim delovnim okoljem in infrastrukturo. Parametre delovnega okolja spremljamo z izvajanjem rednih meritev, pregledi infrastrukture (elektroinstalacij) po letnem planu in delovne opreme – oboje s strani pooblaščenih inštitucij. Zagotavljamo ustrezno osebno varovalno opremo po Seznamu osebne varovalne opreme, ki je priloga izjave o varnosti z oceno tveganja. Oprema se predaja zaposlenim proti podpisu in se vodi v e-obliki. Varstvo pred požarom zagotavljamo z doslednim upoštevanjem požarnega reda, izvlečki iz požarnega reda, ustrezno protipožarno opremo, ki je postavljena na ustreznih mestih in redno vzdrževana. Poleg tega spremljamo indikatorje uspešnosti in izvajamo interne nadzore na terenu.

9.5 Ravnanje v primeru izrednih okoljskih razmer, poškodb pri delu in izrednih situacijah

Na področju ravnanja z okoljem smo prepoznali možna tveganja ter določili izredne dogodke, ki bi se lahko zgodili in zanje opredelili navodila za ravnanje. Prepoznani izredni dogodki so razvidni iz Okoljskega poročila s cilji, ukrepi za preprečevanje in ravnanje v primeru pojava le-teh pa so navedeni v navodilih za varno delo in navodilih za ravnanje v primeru nesreč in izrednih razmer (požar, razlitje nevarne snovi ipd.).

Na področju požarne varnosti oz. v primeru požara, potresa imamo izdelan požarni red in evakuacijski načrt. Postopki ravnanja v primeru poškodb pri delu pa so določeni z Navodilom o ravnanju v primeru poškodbe pri delu in raziskave vzrokov manjše ali smrtne poškodbe pri delu.

Z namenom ugotavljanja pripravljenosti zaposlenih na ravnanje v primeru izrednih razmer, izvajamo periodične »suhe vaje«. Rezultate analiziramo in jih uporabimo za izboljševanje pripravljenosti ali pogojev dela.

10 IZBOLJŠEVANJE

10.1 Splošno

V podjetju dnevno merimo in analiziramo poslovanje ter pri tem ugotavljamo, ali je mogoče izboljšati poslovanje. Manjše odločitve za izboljšave se izvajajo direktno v poslovnih procesih. O večjih priložnostih za izboljšave se sprejme odločitev na mesečnih kolegijih vodstva, kolegijih prodaje, projektnih kolegijih in srečanjih ostalih skupin (logistika, ekonomika, odbor za varnost in zdravje pri delu).

10.2 Neskladnosti in korektivni ukrepi

Kakršnekoli pritožbe odjemalcev ali informacije, ki so povezane z našim svetovanjem odjemalcem, sistematično zbiramo in odjemalce o rešitvi tudi obveščamo. Pritožbe bodisi ustne ali pisne evidentiramo v modulu »Reklamacije«. Reklamacije, povezane z delom na terenu, samostojno rešujejo vodja ravnanja z odpadki, koordinator in nadzornik terenskih del in/ali organizator odvoza - referent. Večje reklamacije rešuje direktor podjetja skupaj z vodjem ravnanja z odpadki in/ali vodjem skupnih služb. Po enakem postopku zbiramo tudi kakršnekoli pritožbe zainteresirane javnosti, povezane z vplivi na okolje in pritožbe zaposlenih. Zaposleni imajo tudi možnost obveščanja s terena preko aplikacije, tudi slikovni material (odstopanja in nepravilnosti na terenu) in tipk za sporočanje nepravilnosti na terenu.

V podjetju izvajamo ukrepe, s katerimi odpravljamo vzroke neskladnosti, da bi preprečili njihovo ponovitev. Izvajamo jih, kadar se odkrije odstopanje od standardov v naših procesih dela in posledično neskladnost storitev, ali pojav izrednih dogodkov in poškodb. Možne pa so tudi druge nepravilnosti v delovanju, dokumentih, postopkih ali poslovniku. Posamezni vodje so na kolegijih dolžni analizirati vsa odstopanja od predpisanega načina dela, ki se pojavijo pri njihovem delovanju in sprejeti ustrezne ukrepe.

Skrbnik sistema vodenja kakovosti mora usklajevati delo v zvezi s presojo in poskrbeti za preverjanje, če so bili korektivni ukrepi za odpravo nepravilnosti realizirani. Analize in rezultate o neskladnostih oziroma odstopanjih dobimo in pregledamo na kolegijih in srečanjih skupin. Na kolegijih in srečanjih se vodijo zapisniki z navedbo rokov in sodelavcev, ki so zadolženi za izvedbo sklepov z navedbo realiziranih aktivnosti in morebitnimi pripadajočimi dokazili.

S postopki za kontrolo in splošnim postopkom za neskladnost lahko evidentiramo odstopanja od standardov – navodil za delo in tako nudimo potrebne informacije o vzrokih, ki so privedli do odstopanj. Posege za odpravo napak je potrebno opredeliti in obvestiti zaposlene o vrsti in stopnji odstopanj.

Če posegi zahtevajo spremembo postopkov, morajo biti ti postopki natančno predvideni in pod vodstvom osebe, ki je zadolžena za sistem vodenja. Postopek teče po sledečem vrstnem redu: nova opredelitev, odobritev, razdelitev, zamenjava predhodnih dokumentov.

Učinkovitost korektivnih ukrepov preverja vodstvo na kolegijih, kar je razvidno iz zapisnikov kolegijev – tabele s sklepi.

Za sledljivo spremljanje korektivnih ukrepov so izdelane tabele (zapisniki kolegijev in skupin), kjer je opis potencialne neskladnosti, predlog ukrepa, določen rok in nosilec naloge. Dokumenti so na SharePointu (intranetu).

Neskladne storitve oz. upravičene reklamacije odjemalcev obravnavamo po enotnem postopku, ki je predpisan za vse poslovne procese v procesu P6 – Podpora strankam. Po korekciji (odpravi napake do odjemalca) na odborih in internih srečanj posameznih skupin (prodaja, logistika, ekonomika) ugotavljamo vzrok za reklamacije in iščemo ukrepe za izboljšave. Obdobno ugotavljamo število reklamacij.

Reference:

- **Proces P6**

10.3 Nenehno izboljševanje

V podjetju nenehno izboljšujemo učinkovitost sistema vodenja kakovosti, sistema ravnanja z okoljem in sistema varstva in zdravja pri delu z:

- uporabo ugotovitev pri notranjih presojah,
- vsakodnevnim merjenjem učinkovitosti in uspešnosti,
- prepoznavanjem in obvladovanjem tveganj in priložnosti za izboljšave,
- analizo podatkov,
- anketiranjem zaposlenih,
- izvajanjem internih delavnic,
- usposabljanji (npr. tečaji varne vožnje),
- uvajanjem dodatne opreme (kape, termovke,...),
- korektivnimi ukrepi in ugotovitvami iz vodstvenega pregleda.

V skladu z zahtevami standarda ISO 14001 in aktualne okoljske zakonodaje podjetje v vseh poslovnih procesih stremi k energetski učinkovitosti in posledično zmanjšanju emisij oziroma negativnih vplivov na okolje.

Občasno izvajamo interne revizije poslovnih procesov, kjer ocenjujemo, kako se obvladujejo zahteve ISO 9001, ISO 14001 in ISO 45001.

V podjetju imamo formiran Tim za inovativnost, ki sistematično evidentira in obravnava podane predloge za izboljšave in drugače zaznane priložnosti (Seznam predlogov, izboljšav in inovacij).

Ozka grla obravnavajo in iščejo rešitve ter možnosti za izboljšave tudi formirane skupine (prodaja, logistika, ekonomika), odbor za varnost in zdravje pri delu ter tim za certifikat Družbeno odgovoren delodajalec.

Izboljšave se nanašajo predvsem na:

- večanje zaupanja pri odjemalcih in njihovega zadovoljstva,
- zniževanje stroškov skupaj z zniževanjem porabe virov,
- optimizacijo proizvodnih procesov z namenom skrajševanja časa izvajanja storitev,
- izboljševanje procesov in s tem tudi storitev.

Na ta način dosegamo večje zadovoljstvo naših odjemalcev in zaposlenih. Ukrepe za obvladovanje tveganj in priložnosti za izboljšave izvajamo z namenom, da preprečimo pojave neskladnosti in nenehno izboljšujemo poslovanje.

Ukrepe za nenehno izboljševanje poslovanja izvajamo s ciljem nenehnega izboljševanja poslovanja preko usposabljanja zaposlenih.

Ukrepi se obravnavajo na mesečnih kolegijih vodstva, prodajnih in projektnih kolegijih ter srečanjih skupin (ekonomika, logistika), kjer ugotavljamo (ocenjujemo) uspešnost izvedenih ukrepov.

Učinkovitost našega sistema dela nenehno izboljšujemo z določanjem ustrezne politike in ciljev sistemov vodenja, z analizo rezultatov notranjih presoj in notranjih revizij, z vodstvenimi pregledi, izvajanjem korektivnih aktivnosti, analiziranjem konteksta naše organizacije, prepoznavanjem tveganj in priložnosti ter predlogi za izboljšave s strani zaposlenih.

DODATEK A: SEZNAM SPREMEMB POSLOVNIKA KAKOVOSTI

Datum spremembe	Vsebina spremembe	Št. nove izdaje
01.08.2001	- popolna prenova poslovnika glede na zahteve standarda ISO 9001:2008, z vključitvijo zahtev OHSAS 18001 in SA 8000 - poslovnik je oblikovan kot enovit dokument, zato dobi št. izdaje 3, ker je bila večina poglavij predhodne izdaje označena s št.2	3
12.10.2001	dopolnjena/spremenjena vsebina poslovnika glede na upoštevanje priporočil iz Poročila o zunanji presoji z dne 26.09.2001	4
05.05.2003	dopolnjena/spremenjena vsebina poslovnika glede na upoštevanje priporočil iz Poročila o zunanji presoji z dne 6.8.2002	5
13.04.2004	dopolnjena/spremenjena vsebina poslovnika glede na upoštevanje priporočil iz Poročila o zunanji presoji z dne 28.05.2003	6
10.05.2004	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja	7
18.02.2005	spremenjena vsebina poslovnika glede na nove zahteve standarda ISO 14001:2005	8
11.01.2006	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja	9
06.04.2006	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja in poimenovanje odpadkov	10
01.09.2006	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijo dela in organizacijsko shemo podjetja	11
14.05.2008	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijo dela in organizacijsko shemo podjetja	12
18.05.2009	spremenjena vsebina poslovnika glede na novi akt o sistemizaciji delovnih mest in nove zahteve standarda OHSAS 18001:2007	13
22.09.2010	v celoti prenovljen poslovnik, upoštevajoč novo izdajo ISO 9001:2008 in usmeritev vodstva v integriran sistem vodenja ter upoštevanje posledic prenehanja opravljanja dejavnosti gospodarske javne službe odlaganja odpadkov	14
31.05.2011	izključitev zahtev standarda SA 8000:1997 in upoštevanje priporočil iz Poročila o presoji št. OSV 01037/2010	15
01.06.2012	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja in upoštevanje priporočil iz Poročila o presoji št. OSV 00745/2011	16
25.05.2013	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja	17
04.06.2014	spremenjena vsebina poslovnika glede na nezasedeno delovno mesto vodja za tehnične zadeve in upoštevanje priporočil iz Poročila o presoji št. OSV 00571/2013	18
10.05.2016	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja, dokumente in računalniške aplikacije	19
10.4.2017	spremenjena vsebina poslovnika, upoštevajoč vsebinske spremembe v novih izdajah ISO 9001:2015 in ISO 14001:2015	20
18.5.2018	spremenjena vsebina poslovnika glede na novo organizacijsko shemo podjetja in kadrovske spremembe	21
27.5.2019	prilagoditev poglavij poslovnika zahtevam standarda ISO 9001:2015 in ISO 14001:2015 ter OHSAS 18001:2007.	22
9.6.2021	spremenjena vsebina poslovnika zaradi prehoda na standard	23

	ISO 45001, sprememb v procesih, nove organizacijske sheme.	
13.6.2023	• nova sistemizacija delovnih mest (nova organizacijska shema), upoštevanje priporočil zunanje presoje, spremembe znotraj podjetja (prerazporeditev del med zaposlenimi)	24