

INTEGRIRANI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM, ZAŠTITOM OKOLIŠA, ZDRAVLJEM I SIGURNOŠĆU

U lipnju ove godine su Maziva – Zagreb d.o.o. ostvarila jedan od značajnih ciljeva-uspješno su recertificirala sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša, te certificirala sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću i time su ušla u zasjad uzak krug tvrtki koje su izgradile integrirani sustav upravljanja. Dobiveni certifikati potvrđuju da su sustavi sukladni zahtjevima normi ISO 9001:2000, ISO 14001 i OHSAS 18001. Sva tri sustava integrirana su u jedan cjeloviti sustav upravljanja, a to omogućuje poslovodstvu Maziva Zagreb da djeluje u svim segmentima poslovanja.

SVRHA izgrađenog i implementiranog sustava upravljanja je:

- Dokazati sposobnost ostvarivanja proizvoda po zahtjevima kupca/korisnika i zakonske regulative;
- Ostvariti zadovoljstvo kupca/korisnika i ostalih zainteresiranih strana učinkovitom primjenom sustava-trajnim poboljšanjem i prevencijom neusklađenosti,
- Zaštititi okoliš, zdravlje i sigurnost zaposlenika.

MISIJA Maziva Zagreb je povećati zadovoljstvo kupca, zaposlenika, vlasnika i okruženja, postići partnerstvo s dobavljačima, uz optimalne troškove, sigurnost rada i očuvanje okoliša. Stalnim unapređenjem svih aktivnosti i proizvoda postići veću uspješnost poslovanja i poboljšati poziciju na tržištu.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM temelji se na osam principa upravljanja:

- Organizacija usmjerena prema kupcu/korisniku;
- Vođenje (leadership) organizacije;
- Uključenost svih zaposlenika;
- Procesni pristup;
- Sustavni pristup upravljanja;
- Stalno poboljšavanje;
- Odlučivanje na temelju činjenica;
- Obostrano koristan odnos s dobavljačima.

PROCESNI PRISTUP temelji se na: Prepoznavanju, analizi, projektiranju, ovladavanju i upravljanju svim procesima. Svaka aktivnost ili skup aktivnosti koja koristi resurse za pretvaranje ulaznih veličina u izlazne može se smatrati procesom. Sustavno prepoznavanje i upravljanje procesima, a posebno međusobno povezivanje i međudjelovanje procesa definira se kao procesni pristup.

Da bi sustav mogao dobro funkcionirati bilo je potrebno:

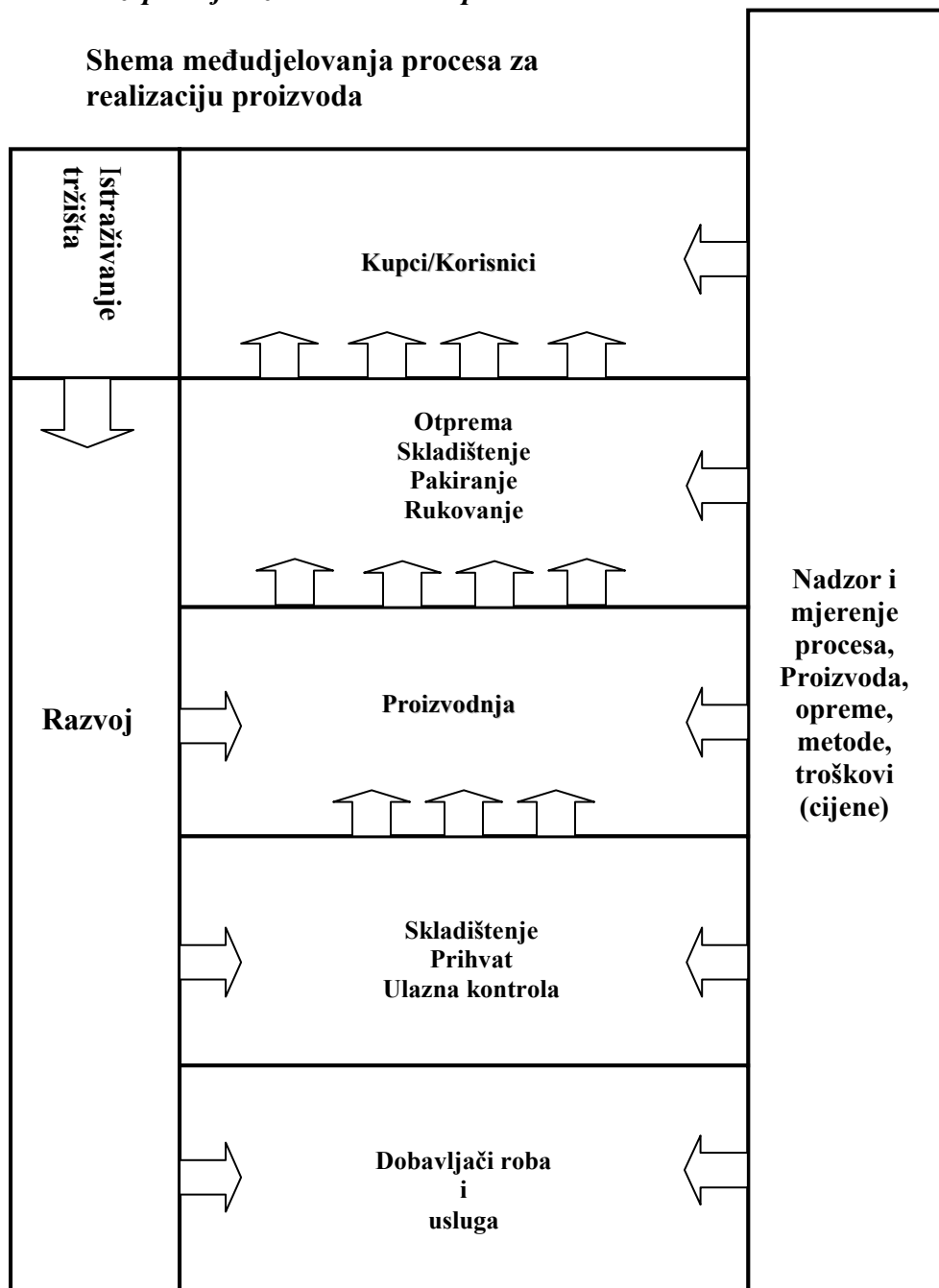
- Identificirati procese neophodne za sustav upravljanja;
- Odrediti slijed i međusobno djelovanje svih procesa;
- Odrediti kriterije i metode kojim će se osigurati učinkovito provođenje i nadzor procesa;

- Nadzirati, mjeriti, analizirati procese, provoditi postupke nužne za ostvarenje planiranih rezultata i neprekidno ih poboljšavati;
- Osigurati pristup informacijama nužnim za potporu učinkovitom provođenju i nadzoru procesa.

Procese možemo promatrati:

- Kao strateške procese: procesi upravljanja sustavom, kadrovima, resursima ...
- Procese vezane uz taktiku: prodaja, nabava, razvoj, proizvodnja, pružanje usluga...
- Procesne korake koji povezuju pojedince u izvršenju njihovih zadataka, gdje oni unose svoj know how u proces.

Nema jedinstvene metodologije za identifikaciju i opis procesa. Svaka organizacija mora definirati svoje vlastite procese, kako bi se unutar organizacije stvorilo njihovo jedinstveno razumijevanje. Sveukupni proces u Mazivima-Zagreb d.o.o. može se opisati na sljedeći način: *On započinje i završava kod kupca.*



Razmišljanja o procesima:

- Nadzor nad procesima i njihovo kontinuirano poboljšavanje osnovni je dio procesnog modela;
- Do odstupanja i grešaka često ne dovodi « loš rad » već nestabilni procesi, koji predstavljaju prepreku za postizanje željenih rezultata;
- Uklanjanje tih prepreka (smetnji) znači dobitak u obliku: smanjenja vremena obrade; smanjenja troškova unutrašnjih gubitaka; smanjenja troškova vanjskih gubitaka; podizanja razine kvalitete....

Uvjet za uklanjanje prepreka je:

- Potpuno poznavanje procesa;
- Zajednički rad u timu, voditelj tima je voditelj procesa;
- Voditelj procesa preuzima koordinaciju s drugim voditeljima procesa;
- Kultura rješavanja problema i otvorena komunikacija;
- Izbjegavanje pripisivanja krivnje;
- Utvrđivanje uzroka i njihovo uspješno uklanjanje.

ZAŠTITA OKOLIŠA U INTEGRIRANOM SUSTAVU UPRAVLJANJA

Kroz Politiku zaštite okoliša Maziva-Zagreb d.o.o. izrazila su svoje opredjeljenje da se, koliko god je moguće, zaštiti okoliš od štetnog djelovanja i da se neprekidno radi na poboljšanjima.

Politika prema okolišu obuhvaća:

- Redovitu analizu aspekata okoliša;
- Utvrđivanje značajnih aspekata i utjecaja na okoliš;
- Poduzimanje odgovarajućih mjera za smanjenje onečišćenja okoliša unutar Maziva Zagreb i okoliša gdje se proizvodi koriste;
- Stalno usklađivanje s važećim zakonima i provedbenim propisima.

Za ostvarenje navedenih namjera Maziva Zagreb uložu napore na:

- Smanjenju ispuštanja otpadnih tvari već kod njihovog nastanka;
- Izboru sirovina i razvoju proizvoda manje štetnih za okoliš;
- Uvođenju novih tehnologija s ciljem smanjenja negativnih utjecaja na okoliš;
- Besprijekornom održavanju sredstava rada koja imaju utjecaj na okoliš;
- Optimalizaciji korištenja energije i sirovina ponovnim korištenjem i/ili reciklažom tehnološkog otpada ili korištenih proizvoda;
- Razvoju svijesti i osposobljavanju zaposlenih pri provođenju konkretnih mjera zaštite okoliša.

ZDRAVLJE I SIGURNOST U INTEGRIRANOM SUSTAVU UPRAVLJANJA

Uvođenjem sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću Maziva Zagreb su odlučna ustrajati u očuvanju i unapređenju zaštite na radu, zaštite zdravlja zaposlenika, zaštite od požara, zaštite objekata i prostora.

Politika sadržava sljedeća načela:

- Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću sastavni je dio sveukupnog poslovnog sustava tvrtke, koji omogućuje spriječavanje gubitaka uzrokovanih ozljedama zaposlenika, profesionalnim bolestima u svezi s radom i oštećenjem imovine;

- Visok stupanj zaštite temelji se na ispunjenju svih zakonskih i ostalih propisa, ali se istovremeno i unapređuje kroz kontinuirano poboljšanje učinkovitosti sustava;
- Za provedbu ove politike Maziva Zagreb osiguravaju odgovarajuća sredstva, primjerena stupnju opasnosti, poštujući zakonske, tehničke, financijske i druge zahtjeve;
- Ciljevi sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću objavljuju se u internom glasilu, kako bi se informirali svi zaposlenici, te osiguralo njihovo uključivanje u provedbu i primjenu politike u praksi;
- Ostvarivanje ciljeva, kao i provedba i održavanje cjelokupnog sustava, odgovornost su rukovoditelja svih razina;
- Peridična prosudba sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću obavlja se u sklopu prosudbi integriranog sustava.

Za prihvaćanje navedenih načela pri provođenju konkretnih mjera zaštite, Maziva Zagreb ulažu napore na razvoju svijesti i osposobljavanju zaposlenih.

METODOLOGIJA UPRAVLJANJA CILJEVIMA

Za sva tri sustava integrirana u jedan cjeloviti sustav upravljanja primjenjuje se ista metodologija upravljanja ciljevima. *Metodologija omogućuje:*

- Postavljanje, praćenje i ocjenu postavljenih ciljeva;
- Sustavno registriranje svih odstupanja od postavljenih ciljeva;
- Odlučivanje na temelju mjerljivih pokazatelja;
- Postavljanje temelja za utvrđivanje novih ciljeva;
- Trajno poboljšavanje.

ODGOVORNOST UPRAVE

Direktor (Predsjednik uprave):

- usmjeren na kupce;
- donosi Misiju i Politiku kvalitete, zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti;
- odobrava ciljeve, zadatke i programe;
- odgovoran za osiguranje resursa (ljudski, tehnički, financijski..);
- odgovoran za realizaciju ciljeva;
- pregled uprave (management review);
- poboljšanja.

UČINKOVITOST SUSTAVA POSTIŽE SE AKO JE:

- poslovodstvo opredjeljeno za kvalitetu
- vođenje pomoću timskog rada
- menadžer vođa (leader) - trener (coach)
- menadžer preuzima brigu o razvoju zaposlenih i procesa

PROGRAMI UPRAVLJANJA

Provedbom konkretnih programa omogućuje se postizanje postavljenih ciljeva i zadataka. Programi sadržavaju:

- imenovane osobe odgovorne za ostvarenje ciljeva i zadataka na svim funkcijama i razinama
- sredstva i vremenske okvire za ostvarenje tih ciljeva

PRAĆENJE ZADOVOLJSTVA KUPACA

Zadovoljstvo kupca prati se:

- putem obilazaka kupaca/korisnika
- na prezentacijama asortimana i kvalitete
- prilikom obrade reklamacija
- provođenjem ankete o zadovoljstvu kupaca
 - za cjelokupni asortiman maziva
 - ciljano za određenu grupu proizvoda
 - na sajamskim i sličnim manifestacijama

CILJ je donošenje poslovnih odluka vezanih za nastup na tržištu.

MJERENJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIKA

Služba kadrovskih poslova jednom godišnje provodi anketiranje zaposlenika radi prikupljanja mišljenja da li i u kojoj mjeri su zadovoljene njihove potrebe i očekivanja.

CILJ je utvrditi potrebe i prioritete za poboljšanja

PREGLED SUTAVA

Savjet za kvalitetu dva puta godišnje provodi pregled integriranog sustava upravljanja.

Temelj ocjene:

- rezultati eksternih, internih i prosudbi dobavljača;
- pregled reklamacija i pritužbi kupaca;
- rezultati i analiza mjerenja zadovoljstva kupca;
- analiza rješenja prijavljenih neusklađenosti;
- rezultati pokrenutih korektivnih i preventivnih radnji;
- provedba zaključaka predhodnog pregleda sustava;
- rezultati i analize mjerenja zadovoljstva zaposlenika;
- rezultati i analize troškova kvalitete, zaštite okoliša...;
- pritužbe zainteresiranih strana;
- ***pregledi u kojoj su mjeri postignuti ciljevi;***
- ***preporuke za poboljšanja;***
- osiguranje potrebnih resursa.

ZAKLJUČAK

Maziva Zagreb izgradila su sustave upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša, zdravljem i sigurnošću. Sva tri sustava integrirana su u jedan cjeloviti sustav upravljanja.

Maziva Zagreb će i dalje pratiti trendove razvoja sustava upravljanja, a putove će prilagoditi uvjetima u kojima radi i resursima s kojim raspolaže, poglavito ljudskim potencijalima. Pri tome je važno naglasiti da je početak svake aktivnosti planiranje, a mjerljivost ciljeva pretpostavka učinkovitog vođenja.

Bitno je da se politika i ciljevi nedvosmisleno definiraju i da se transparentno povežu s ciljevima pojedinih organizacijskih cjelina i njihovim planovima, jer to je pretpostavka uspješnosti u ostvarenju postavljenih ciljeva.

Rad na unapređivanju integriranog sustava ima svoj kontinuitet kroz opredjeljenost posloводства za jedinstvenu koncepciju upravljanja svim procesima, kroz organizirani timski rad, stalno ulaganje u ljude i u njihovu izobrazbu.

Literatura:

1. ISO 9001:2000
2. ISO 9004:2000
3. ISO 14001:1996
4. OHSAS 18001:1999
5. Nenad Injac: Mala enciklopedija kvalitete – I, II dio, Oskar, Zagreb 2001.
6. Vlasta Čizmić: Zaštita okoliša u integriranom sustavu upravljanja – Primjer iz prakse, Zbornik radova, Kvaliteta 21. stoljeća, Oskar, Zagreb 2000, str. 81-86.
7. Vlasta Čizmić: Prednosti integriranog sustava upravljanja, Zbornik radova, Praksa i daljni razvoj upravljanja kvalitetom, Oskar, Zagreb 2001., str. 51.-54.
8. Dr W Edwards Deming, Father of the quality revolution, 080 Study notes Quality leaders, European Quality, Volume 9 Number 1, 2002.