



Sklonište za nezbrinute
životinje Grada Zagreba

Dumovec



SKLONIŠTE ZA NEZBRINUTE ŽIVOTINJE GRADA ZAGREBA

PRIRUČNIK UPRAVLJANJA KVALITETOM I OKOLIŠEM

REF.: **ISO 9001:2015**
ISO 14001:2015

Sklonište za nezbrinute životinje Grada Zagreba
Franjčevićeva 43, Dumovec, 10631 Sesevski Kraljevec
tel. 2008-354

E-mail: info@dumovec.hr

www.azilzagreb.com



SADRŽAJ

1.	IZJAVA POSLOVODSTVA.....	4
2.	O SKLONIŠTU.....	5
3.	POLITIKA KVALITETE I UPRAVLJANJA OKOLIŠEM, VIZIJA I MISIJA.....	6
3.1	POLITIKA KVALITETE I UPRAVLJANJA OKOLIŠEM	6
3.2	VIZIJA I MISIJA.....	7
4.	KONTEKST ORGANIZACIJE	8
4.1	Razumijevanje organizacije i njezina konteksta	8
4.2	Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	9
4.3	Određivanje područja primjene sustava upravljanja kvalitetom i okolišem	10
4.4	Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem i njegovi procesi	10
5.	VODSTVO.....	12
5.1	Vodstvo i opredijeljenost	12
5.1.1	Općenito	12
5.1.2	Usmjerenost na kupca.....	12
5.2	Politika upravljanja kvalitetom i okolišem.....	13
5.2.1	Uspostava politike upravljanja kvalitetom i okolišem	13
5.2.2	Priopćavanje politike upravljanja kvalitetom i okolišem	13
5.3	Uloge, odgovornosti i ovlasti u organizaciji.....	13
6.	PLANIRANJE	15
6.1	Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama	15
6.1.1	Općenito	15
6.1.2	Aspekti okoliša.....	15
6.1.3	Usklađenje sa zakonskim i drugim obvezujućim zahtjevima	16
6.1.4	Planiranje mjera i aktivnosti	16
6.2	Ciljevi upravljanja kvalitetom i okolišem i planiranje njihova postizanja.....	16
6.3	Planiranje promjena.....	16
7.	PODRŠKA	17
7.1	Resursi	17
7.1.1	Općenito	17
7.1.2	Ljudi	17
7.1.3	Infrastruktura	17
7.1.4	Okruženje za odvijanje procesa	18
7.1.5	Resursi za praćenje i mjerenje	18
7.1.6	Znanje u organizaciji	18
7.2	Osposobljenost.....	18
7.3	Svjesnost.....	19
7.4	Komunikacija	19
7.4.1	Općenito	19
7.4.2	Interno komuniciranje	19
7.4.3	Eksterno komuniciranje	19
7.5	Dokumentirane informacije.....	20
7.5.1	Općenito	20
7.5.2	Izrada i aktualiziranje	20
7.5.3	Upravljanje dokumentiranim informacijama.....	20
8.	RADNI PROCES.....	22
8.1	Operativno planiranje i nadzor	22
8.2	Zahtjevi koji se odnose na usluge	22



8.2.1	Komunikacija s korisnicima usluga.....	22
8.2.2	Određivanje zahtjeva koji se odnose na usluge.....	22
8.2.3	Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na usluge.....	23
8.2.4	Promjene zahtjeva za usluge.....	23
8.3	Razvoj.....	23
8.4	Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od dobavljača.....	24
8.4.1	Općenito.....	24
8.4.2	Vrsta i opseg nadzora.....	24
8.4.3	Informacije za dobavljače.....	24
8.5	Izvršenje usluga.....	24
8.5.1	Upravljanje izvršenjem usluga.....	24
8.5.2	Identifikacija i sljedivost.....	24
8.5.3	Postupanje s vlasništvom korisnika usluga.....	25
8.5.4	Čuvanje proizvoda.....	25
8.5.5	Radnje nakon odricanja ili udomljavanja životinje.....	25
8.5.6	Nadzor nad promjenama.....	25
8.6	Predaja životinja udomiteljima.....	26
8.7	Upravljanje nesukladnim uslugama.....	26
8.8	Spremnost za intervencije i brzi odziv.....	26
9.	VREDNOVANJE MJERLJIVIH REZULTATA.....	28
9.1	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	28
9.1.1	Općenito.....	28
9.1.2	Zadovoljstvo korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana.....	28
9.1.3	Analiza i vrednovanje.....	28
9.1.4	Ocjena sukladnosti.....	28
9.2	Interni audit.....	29
9.3	Preispitivanje sustava koje provodi Poslovodstvo.....	29
9.3.1	Općenito.....	29
9.3.2	Ulazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.....	29
9.3.3	Rezultati preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.....	30
10.	POBOLJŠAVANJE.....	31
10.1	Općenito.....	31
10.2	NesukladnostI i popravne mjere.....	31
10.3	Trajno poboljšavanje.....	31

PRILOZI

PRILOG 1: Referentni dokumenti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.....	32
PRILOG 2: Tablica revizija.....	33



1. IZJAVA POSLOVODSTVA

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem (SUKO) primijenjen u Skloništu za nezbrinute životinje Grada Zagreba kao organizacijskom segmentu Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba zasnovan je na zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 te Pravilnika o uvjetima kojima moraju udovoljavati veterinarske organizacije, veterinarska praksa i veterinarska služba u sustavu provedbe veterinarske djelatnosti koji navodi "Ovlaštene veterinarske organizacije moraju imati implementiran sustav upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom mora biti definiran, dokumentiran, implementiran, kontroliran, revidiran i kontinuirano unapređivan."

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom procesa i usluga, vodeći se načelima zaštite okoliša u najširem smislu, a posebice skrbi o životinjama. Prilagođen je specifičnostima djelatnosti skloništa i kompatibilan SUKO-u primijenjenom u ZOO-u.

Aktivnosti unutar sustava upravljanja kvalitetom i okolišem dokumentirane su ovim Priručnikom, procedurama koje se navode u Priručniku, te uputama, pravilnicima i planovima, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlasti i metode verifikacije.

Kada norma ISO 9001 navodi pojam "kupac", u Skloništu "kupcima" odnosno korisnicima usluga smatramo sljedeće kategorije:

- osobe koje prijavljuju nezbrinutu ili izgubljenu životinju
- vlasnici kojima je vraćena životinja
- osobe koje udomljuju nezbrinutu životinju,
- djeca iz vrtića i škola i građanstvo, kroz čije se posjete, edukaciju ili drugi oblik komunikacije ili aktivnosti senzibilizira javnost i potiče povezivanje ljude sa životinjama, suživot i civilizirano ponašanje.

Za izradu, održavanje i razvoj Priručnika upravljanja kvalitetom i okolišem odgovoran je voditelj Skloništa.

Potvrđujem da ovaj Priručnik upravljanja kvalitetom i okolišem cjelovito opisuje sustav upravljanja primijenjen u Skloništu za nezbrinute životinje Grada Zagreba.

Zagreb, 10. travnja 2026.

Voditeljica skloništa

Tatjana Zajec, dr. med. vet.



2. O SKLONIŠTU

Sklonište za nezbrinute životinje Grada Zagreba postoji od siječnja 2001. godine. Smješteno je u Dumovcu na istočnom rubu grada.

Sklonište je sagrađeno adaptacijom starog ruševnog gospodarskog objekta te prilagođeno držanju i smještanju nezbrinutih pasa s područja grada Zagreba. Tu se prvenstveno nalaze razne kategorije i pasmine pasa, a zajednička im je sudbina neželjenih kućnih ljubimaca.

Svi psi koji se udomljavaju iz skloništa cijepljeni su protiv bjesnoće i ostalih zaraznih bolesti te mikročipirani, a odrasli i sterilizirani tj. kastrirani. Ukoliko udomi štene, vlasnik ima pravo na besplatnu kastraciju tj. sterilizaciju u skloništu uz prethodni dogovor s djelatnicima skloništa i to u dobi šteneta od 5-6 mjeseci. Prilikom udomljavanja potpisuje se Ugovor o udomljavanju nezbrinutih životinja između Skloništa i udomitelja.

Od 2009. godine Sklonište za nezbrinute životinje Grada Zagreba organizacijski je pripojeno Ustanovi Zoološki vrt Grada Zagreba koji je u nadležnosti Gradskog ureda za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje.

Aktualni podaci dostupni su na www.azilzagreb.com.



3. POLITIKA KVALITETE I UPRAVLJANJA OKOLIŠEM, VIZIJA I MISIJA

3.1 Politika kvalitete i upravljanja okolišem

Osnovna zadaća Skloništa za nezbrinute životinje Grada Zagreba je stalna i primjerena skrb o nezbrinutim životinjama. Sklonište promiče pozitivan odnos ljudi prema životinjama, radi na smanjivanju broja nezbrinutih životinja u Zagrebu te se trudi životinje smještene u Skloništu što brže i kvalitetnije udomiti.

Glavne su nam vodilje trajno poboljšanje svih aspekata djelovanja usmjerenih prema dobrobiti životinja te osmišljavanje marketinških i edukativnih aktivnosti i programa koji potiču kvalitetan suživot ljudi sa životinjama.

Primjenom univerzalnih strukovnih normi, propisa i načela dobre prakse te međunarodno prepoznatljivih sustava upravljanja kvalitetom i okolišem nastojimo iskazati našu usklađenost s civilizacijskim dosezima suvremenih društava u odnosu prema životinjama.

Naši radnici su motivirani, stručni, ustrajni te spremni i obvezni trajno se usavršavati. Etičnost, poštovanje i razumijevanje ključne su sastavnice međusobnih odnosa radnika na svim razinama organizacije.

Sustavno usklađujemo svoje aktivnosti, radne procese i djelovanje s primjenjivim zakonima i provedbenim propisima te redovito preispitujemo njihove utjecaje na okoliš i težimo učiniti ih što manje škodljivima za okoliš.

S otpadom različitih kategorija postupamo na zakonski utemeljen, tehnološki i ekološki prihvatljiv način, osmišljavajući korisne načine izravne uporabe što većeg dijela otpada.

Potičemo radnike, volontere i ostale građane da djeluju na poboljšanju kvalitete okoliša i svojeg odnosa prema životinjama.

Postavljamo si specifične, relevantne, ostvarive i mjerljive ciljeve te nastojimo da svaki radnik prepozna svoju ulogu i korist od postizanja tih ciljeva.

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem integriramo u cjeloviti poslovni sustav primjenjujući zahtjeve normi ISO 9001 i ISO 14001 te nastojimo trajno poboljšavati njegovu učinkovitost i djelotvornost.

U Zagrebu, 20. ožujka 2026. godine

Voditeljica:

Tatjana Zajec, dr. med. vet.



3.2 Vizija i misija

Vizija

Sklonište za nezbrinute životinje prepoznato u Europi po izvrsnosti u skrbi za nezbrinute kućne ljubimce, spašavanju divljih životinja i edukaciji građana o odgovornom odnosu prema životinjama.

Misija

- 1) pomaganje životinjama u nevolji
- 2) pružanje veterinarske i ostale skrbi nezbrinutim psima i mačkama
- 3) udomljavanje kućnih ljubimaca
- 4) sudjelovanje u spašavanju bolesnih i ozlijeđenih divljih životinja
- 5) pomoć građanima u slučajevima izgubljenih i pronađenih ljubimaca
- 6) kontinuirani razvoj znanja i vještina zaposlenika
- 7) edukacija građana o odgovornom odnosu prema životinjama



4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1 Razumijevanje organizacije i njezina konteksta

Poslovodstvo Skloništa odredilo je vanjska i unutarnja pitanja koja su bitna za njegovu svrhu i usmjerenje, a koja utječu na njegovu sposobnost za postizanje očekivanih rezultata sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.

Elementi vanjskog konteksta Skloništa su:

- korisnici usluga:
 - o osobe koje prijavljuju nezbrinutu ili izgubljenu životinju
 - o vlasnici kojima je vraćena životinja
 - o osobe koje udomljuju nezbrinutu životinju,
 - o djeca iz vrtića i škola i građanstvo, kroz čije se posjete, edukaciju ili drugi oblik komunikacije ili aktivnosti senzibilizira javnost i potiče povezivanje ljude sa životinjama, suživot i civilizirano ponašanje.
- druge zainteresirane strane
- javnost i mediji
- primjenjivi zakonski i regulatorni zahtjevi,
- klimatske promjene
- Gradska uprava i Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje
- Veterinarski fakultet
- srodne organizacije i udruge u Hrvatskoj i inozemstvu
- volonteri
- dobavljači proizvoda i usluga
- opće ekonomske i društvene prilike u Hrvatskoj
- pojava posebnih situacija (npr. pandemija) koje mogu značajno utjecati na rad Skloništa i na šire okruženje

Elementi unutarnjeg konteksta Skloništa su:

- specifična znanja i iskustva koje je organizacija stekla u dosadašnjem radu,
- definirani i prepoznatljivi ciljevi, misija, vizija, politika i strategija
- snažan marketing u izravnim i posrednim oblicima
- definirana struktura, odgovornosti i ovlasti unutar Skloništa,
- Info-centar sa specifičnim zadaćama
- stručni i iskusni zaposlenici,
- sustavna edukacija
- uređeni prostor i infrastruktura
- suvremena informatička i komunikacijska oprema
- otvorenost prema vanjskoj komunikaciji, uključujući i elektroničke medije i društvene mreže

Utjecaj elemenata vanjskog i unutarnjeg konteksta na procese u Skloništu razmatraju se putem analize rizika (vidi 6.1). Poslovodstvo razmatra promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima najmanje jednom godišnje prilikom preispitivanja sustava (vidi 9.3).

Klimatske promjene smatramo relevantnom temom za rad Skloništa, obzirom da trošenje energenata (el. energija, gorivo, plin) i stvaranje emisija u zrak značajno utječu na potrebu za ublažavanjem klimatskih promjena i zaštitom ozonskog sloja. Iz tog je razloga u Skloništu, kao dijelu Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba, već instalirana solarna elektrana snage 35 kW.



4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

Značajne zainteresirane strane za sustav upravljanja kvalitetom i okolišem u Skloništu su:

Zainteresirane strane	Potrebe/očekivanja
Korisnici usluga <ul style="list-style-type: none">osobe koje prijavljuju nezbrinutu ili izgublenu životinjuvlasnici kojima je vraćena životinjaosobe koje udomljuju nezbrinutu životinju,djeca iz vrtića i škola i građanstvo	Dostupnosti podataka o životinjama u skloništu te o izgubljenim, pronađenim, zlostavljanim i ranjenim životinjama Učinkovita komunikacija kroz različite komunikacijske kanale Mogućnost dolaska i upoznavanja sa načinom rada Skloništa i životinjama u skloništu
Poslovodstvo Skloništa i Zoološkog vrta Upravno vijeće Ustanove	Zadovoljni korisnici usluga Usklađenost s propisima i odlukama nadređenih tijela Racionalno poslovanje Sigurnost posjetitelja i zaposlenika Djelotvorno korištenje resursa Dobro upravljanje rizicima Razvoj sukladan zacrtanim planovima Postizanje specifičnih ciljeva Skloništa Ekološki prihvatljivo djelovanje
Grad Zagreb Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje	Kreiranje pozitivne slike o Skloništu u javnosti Osmišljavanje daljnjeg razvoja Skloništa i komplementarnih aktivnosti Usklađenost s odlukama nadređenih tijela Uključivanje u projekt „Sunčani krovovi” - postavljanje dodatnih solarnih izvora el. energije
Državna tijela RH kroz koja se može aplicirati za sredstva iz vanjskih izvora	Poštivanje svih uvjeta natječaja, polazno i tijekom realizacije dodijeljenih sredstava
Udruga za zbrinjavanje zaštićenih vrsta životinja, Centar 112, PolICIJA, Awap, Lovački savez Grada Zagreba, Javna vatrogasna postrojba	Dobra i brza komunikacija u posebnim situacijama
Srodne organizacije i udruge u Hrvatskoj i inozemstvu	Aktivan doprinos radu EAZE Poštivanje smjernica, Suradnja u programu skrbi i udomljavanja životinja
Veterinarski fakultet	Suradnja na obostranu korist
Zakonodavna i regulatorna tijela, inspekcije	Sukladnost s propisima
Osiguravajuća društva	Uredan i stabilan rad bez incidentnih situacija i šteta
Dobavljači	Jasno definirani zahtjevi na proizvode i usluge Redovno plaćanje Dugoročna suradnja
Zaposlenici	Dobri radni uvjeti Mogućnost usavršavanja i napredovanja Redovite plaće



Zainteresirane strane	Potrebe/očekivanja
Volonteri	Mogućnost sudjelovanja u programima Stjecanje novih znanja, vještina i iskustava

Zainteresirane strane, prvenstveno Grad Zagreb, odn. Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje, ali i Upravno vijeće Ustanove te posloводство Skloništa iskazuju zahtjeve za aktivnim sudjelovanjem Skloništa u svim aktivnostima povezanim s ublažavanjem klimatskih promjena i zaštitom ozonskog sloja, što uključuje i financiranje takvih aktivnosti.

4.3 Određivanje područja primjene sustava upravljanja kvalitetom i okolišem

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem primjenjuje se na osnovnu djelatnost -

Zbrinjavanje životinja s ciljem sudjelovanja u oblikovanju društva odgovornog prema životinjama

Aktivnosti obuhvaćene SUKO-m, osim hvatanja, odvijaju se u prostorima Skloništa u Dumovcu.

Primjenjuju se svi zahtjevi ISO9001:2015 i ISO 14001:2015.

Pri utvrđivanju područja primjene, uzeli smo u obzir:

- vanjska i unutarnja pitanja (vidi 4.1);
- zahtjeve relevantnih zainteresiranih strana (vidi 4.2);
- usluge koje Sklonište pruža korisnicima usluga i drugim zainteresiranim stranama.

4.4 Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem i njegovi procesi

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem u Skloništu za nezbrinute životinje Grada Zagreba opisan je ovim Priručnikom, uspostavljen je i dokumentiran u opsegu koji omogućuje učinkovito upravljanje procesima sustava, primijenjen u cjelokupnoj osnovnoj djelatnosti i održava se na način da reflektira razvoj Skloništa i razvoj sustava iskazan poboljšanjem kvalitete usluga, skrbi o životinjama i zaštite okoliša.

U tu svrhu identificirani su osnovni procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom i okolišem, utvrđen je njihov slijed i međusobna povezanost, kriteriji za prepoznavanje, nadziranje i ocjenjivanje učinkovitosti njihove provedbe. Utvrđeni su resursi potrebni za njihovu provedbu i nadzor te postupci analiziranja izmjerenih podataka o provedbi procesa. Predviđene su i propisane popravne i preventivne mjere kojima se utječe na dostizanje planiranih rezultata i ciljeva procesa i na njihovo stalno poboljšavanje.

Procedurom *Upravljanje procesima, P7*, utvrđeni su postupci, odgovornosti i pravila za definiranje procesa i vođenje podataka o njima. Za svaki proces utvrđuje se:

- naziv procesa
- vlasnik procesa
- svrha i cilj procesa
- pokretač procesa
- ulaz, i od koga dolazi ("dobavljač")
- izlaz, uključujući i procesne ostatke, i kome se dostavlja ("kupac")
- resursi potrebni za provedbu procesa
- regulativa primjenjiva na proces
- nadzor i mjerenje procesa.



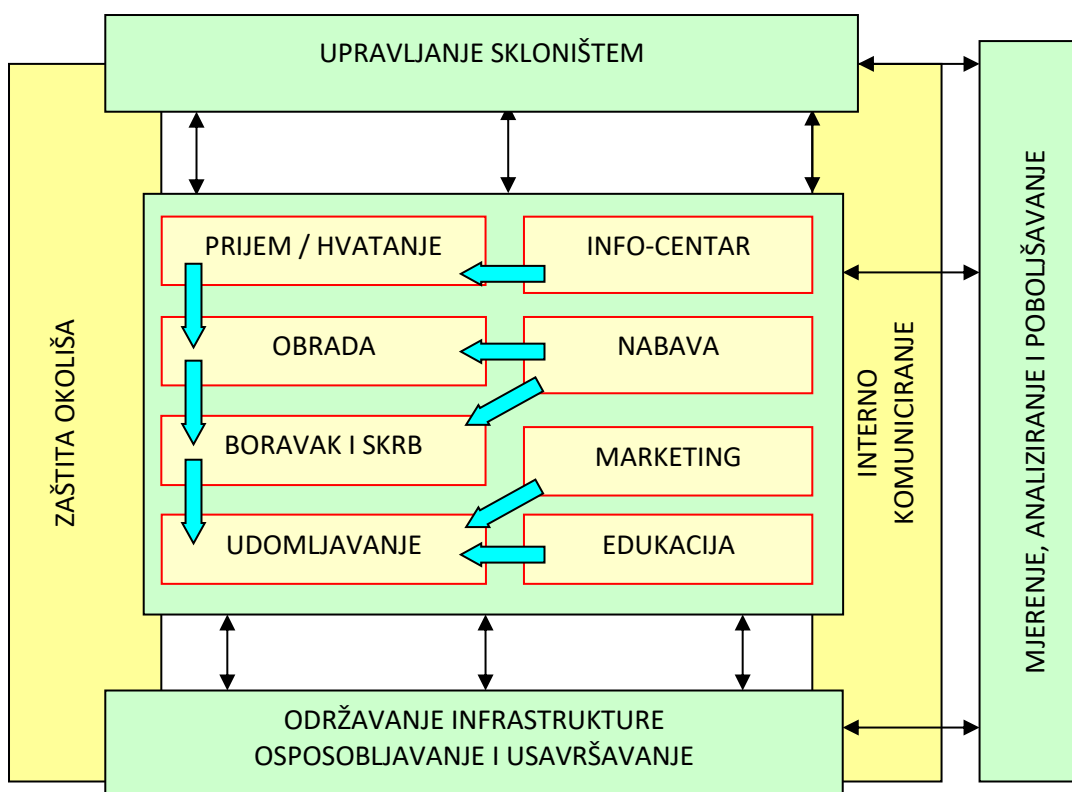
Sklonište ustupa dio procesa specijaliziranim ustanovama ili dobavljačima. Složeniji dijagnostički ili operativni zahvati provode se na Veterinarskom fakultetu.

Za procjenu opasnih pasa, sukladno Pravilniku o opasnim psima, a u svrhu visoke razine sigurnosti udomitelja sklopljen je ugovor sa Školom za obuku pasa. Operativno vođenje marketinga povjereno je specijaliziranoj marketinškoj agenciji, dok ugovorna PR agencija vodi održavanje aktivnosti na društvenim mrežama i aktualiziranje web stranice.

Također, veći zahvati na održavanju infrastrukture se ustupaju specijaliziranim servisima.

Ustupanje provedbe navedenih dijelova procesa / usluga vanjskim izvođačima ne smanjuje odgovornost Skloništa za njihovu kvalitetu i učinkovitost izvršenja.

Shematski simbolički prikaz naznačuje osnovne procese kroz koje se provodi djelatnost i njihovu međusobnu povezanost.



Slika 1 - Prikaz procesa i njihove povezanosti



5. VODSTVO

5.1 Vodstvo i opredijeljenost

5.1.1 Općenito

U nastojanju da iskaže svoju predanost razvoju, primjeni i poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem, Poslovodstvo planira i poduzima sljedeće mjere te objektivnim pokazateljima i dokazima prati njihovu realizaciju:

- preuzimanje odgovornosti za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom i okolišem
- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zakonskih, normativnih i drugih obvezujućih zahtjeva te zahtjeva zainteresiranih strana provodi se kroz osposobljavanje zaposlenika;
- politika kvalitete i politika upravljanja okolišem su jasno i prepoznatljivo definirane i ostvarive; one su ishodišta i okviri za utvrđivanje ciljeva kvalitete i upravljanja okolišem;
- svi zaposlenici imaju mogućnost sudjelovati u predlaganju, razradi i ostvarenju ciljeva kvalitete i upravljanja okolišem;
- promicanje primjene procesnog pristupa i pristupa temeljenog na rizicima;
- verifikacija učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem i pripadnih procesa provodi se kroz redovite godišnje preglede koje provodi Poslovodstvo;
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja kvalitetom i okolišem i pripadnih procesa.

5.1.2 Usmjerenost na kupca

Kada norma ISO 9001 navodi pojam "kupac", u Skloništu "kupcima" odnosno "korisnicima usluga" smatramo sljedeće kategorije:

- osobe koje prijavljuju nezbrinutu ili izgubljenu životinju
- vlasnici kojima je vraćena životinja
- osobe koje udomljuju nezbrinutu životinju,
- djeca iz vrtića i škola i građanstvo, kroz čije se posjete, edukaciju ili drugi oblik komunikacije ili aktivnosti senzibilizira javnost i potiče povezivanje ljude sa životinjama, suživot i civilizirano ponašanje.

Poslovodstvo je svjesno da ukupna uspješnost Skloništa, mjerena kroz različite pokazatelje ovisi o prepoznavanju, shvaćanju i postizanju zadaća Skloništa. Iz tog razloga Poslovodstvo razrađuje postupke za:

- prikupljanje podataka o potrebama i mogućnostima Skloništa,
- dostupnost podataka o radu Skloništa (web stranica, tiskani i elektronički mediji)
- održavanje zaštite i sigurnosti radnika, životinja u Skloništu i posjetitelja,
- procjenjivanje i analizu rizika i prilika
- prepoznavanje i primjenu zakonske i ostale primjenjive regulative,
- razmatranje aspekata i utjecaja na okoliš,
- prepoznavanje postignute razine zadovoljstva korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana.

Postignuto zadovoljstvo korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana predmet je razmatranja na preispitivanju učinkovitosti SUKO koje provodi Poslovodstvo.



5.2 Politika upravljanja kvalitetom i okolišem

5.2.1 Uspostava politike upravljanja kvalitetom i okolišem

Poslovodstvo osigurava da politika kvalitete bude primjerena djelatnostima Skloništa i sukladna politici kvalitete i upravljanja okolišem Zoološkog vrta Grada Zagreba. Utvrđena politika osigurava okvire za trajno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem, kao i osnovicu za postavljanje ciljeva.

Periodično se, kroz ocjenu sustava koju donosi poslovodstvo, provjerava aktualnost utvrđene politike kvalitete i upravljanja okolišem.

5.2.2 Priopćavanje politike upravljanja kvalitetom i okolišem

Uprava osigurava da je politika upravljanja kvalitetom i okolišem poznata zaposlenima, da je poticajna te primjerena ukupnim ciljevima organizacije.

Politika, navedena u poglavlju 3 ovog Priručnika, dostupna je svim zainteresiranim stranama na web - stranici Skloništa, a zaposlenicima Skloništa je trajni orijentir u svakodnevnom radu.

Politika upravljanja kvalitetom i okolišem održava se kao dokumentirana informacija (vidi 7.5.3).

5.3 Uloge, odgovornosti i ovlasti u organizaciji

Sukladno Statutu Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba, tijela Ustanove su Upravno vijeće i ravnatelj. Ustanovom upravlja Upravno vijeće.

Sklonište Dumovec je organizacijska jedinica unutar Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba.

Opće odgovornosti za svako radno mjesto unutar Ustanove i Skloništa kao njezinog dijela utvrđene su *Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i načinu rada Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba*, dok su posebne odgovornosti definirane dokumentacijom sustava upravljanja kvalitetom i okolišem - ovim Priručnikom, procedurama sustava, uputama, protokolima, programima i planovima.

Težnja da se poslovi obavljaju djelotvorno i učinkovito uvjetuje da Poslovodstvo / Voditeljica Skloništa prema potrebi preuzima operativne uloge u upravljanju i provedbi poslovnih funkcija.

Organizacijska shema na sljedećoj stranici prikazuje unutarnji ustroj Skloništa.

Poslovodstvo

Za vođenje Skloništa nadležna je Voditeljica Skloništa. Voditeljica ima zamjenika s jednakim ovlastima u slučaju njezine odsutnosti. Voditeljica se kod donošenja odluka konzultira s ravnateljem ustanove Zoološki vrt, a važnije odluke donosi ili potvrđuje Upravno vijeće Zoološkog vrta.

Poslovodstvo nema jednoznačno definirani sastav, već ga čini Voditeljica Skloništa, njezin zamjenik, predstavnik poslovodstva za kvalitetu i okoliš i suradnici koje ona odredi ovisno o tematici koju se razmatra. Poslovodstvo je odgovorno za definiranje politike i ciljeva kvalitete i upravljanja okolišem, sukladno politici kvalitete i upravljanja okolišem Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba te za planiranje, utvrđivanje potreba i pribavljanje resursa za postizanje ciljeva definiranih godišnjim Planom i programom rada i razvoja Ustanove ZOO.

Zadatak Poslovodstva je precizna i prepoznatljiva distribucija zaduženja zaposlenicima koja će im omogućiti da doprinose dostizanju ciljeva i uspostaviti njihovo uključivanje i motiviranost.



Svi zaposleni

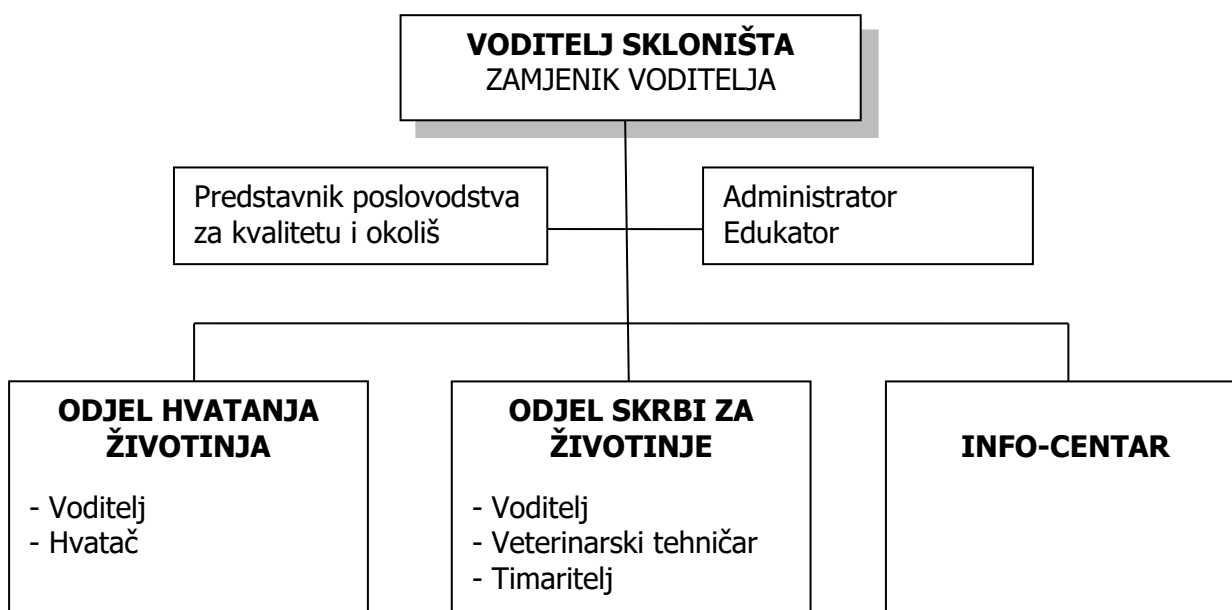
Svaki zaposlenik je odgovoran unutar područja svoga rada za:

- provođenje svih utvrđenih organizacijskih i poslovnih zadataka;
- obavljanje svoga rada u skladu sa zahtjevima za kvalitetu, skrb o životinjama i zaštitu okoliša;
- promptnu prijavu uočenih odstupanja u svom djelokrugu, a koja imaju utjecaj na kvalitetu procesa i usluga, zdravlje životinja te na okoliš.

Da bi Poslovodstvo moglo operativnije djelovati na području upravljanja kvalitetom i okolišem, Voditeljica Skloništa odlukom imenuje Predstavnik Poslovodstva za kvalitetu i okoliš koji ima posebne odgovornosti i ovlasti, uključujući:

- osiguravanje da su procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom i okolišem uspostavljeni, primijenjeni i održavani,
- izvještavanje Poslovodstva o rezultatima sustava upravljanja kvalitetom i okolišem i o bilo kojoj potrebi za poboljšanjem,
- osiguravanje promicanja svijesti unutar organizacije o zahtjevima korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana.

U slučaju spriječenosti predstavnika poslovodstva za kvalitetu i okoliš tu ulogu obavlja voditeljica Skloništa.



Slika 2 - Organizacijska shema Skloništa



6. PLANIRANJE

6.1 Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama

6.1.1 Općenito

Sklonište je uspostavilo, primjenjuje i održava procese potrebne za provedbu zahtjeva navedenih u poglavljima 6.1.1 do 6.1.4.

Kada se planira sustav upravljanja kvalitetom i okolišem, razmatra se kontekst organizacije (poglavlje 4.1), potrebe i očekivanja zainteresiranih strana (poglavlje 4.2) te područje primjene sustava upravljanja kvalitetom i okolišem (poglavlje 4.3).

Pritom se identificiraju i rješavaju rizici i prilike koji se odnose na:

- a) osiguranje da integrirani sustav upravljanja može postići planirane rezultate;
- b) procese definirane u Skloništu;
- c) aspekte okoliša koji proizlaze iz djelatnosti tvrtke;
- d) poboljšanje željenih učinaka;
- e) sprečavanje ili smanjenje neželjenih učinaka;
- f) postizanje poboljšanja.

Metoda rješavanja tih rizika i prilika uključuje identifikaciju i ocjenjivanje rizika te primjenu određenih mjera na značajne rizike, što može uključiti izbjegavanje rizika, preuzimanje rizika kako bi se slijedilo priliku, eliminiranje izvora rizika, mijenjanje vjerojatnosti ili posljedica, dijeljenje rizika, odnosno zadržavanje rizika potkrijepljeno odlukom. Mjere za rješavanje rizika i prilika razmjerne su mogućem utjecaju na sukladnost usluga, sigurnost i zaštitu posjetitelja i na okoliš.

Djelotvornost provođenja mjera rješavanja rizika i prilika preispituje se i ocjenjuje na internim auditima i kod preispitivanja sustava koje provodi posloводство.

Postupci i odgovornosti za rješavanje rizika i prilika povezanih s procesima realizacije i s aspektima okoliša detaljnije su opisani u proceduri *Rješavanje rizika i prilika, P11*.

Unutar područja primjene sustava upravljanja kvalitetom i okolišem, Sklonište određuje moguće izvanredne situacije, uključujući one koji mogu imati utjecaj na okoliš, zdravlje i sigurnost zaposlenika i posjetitelja.

Posloводство provodi analizu rizika i prilika redovito, svake godine, i po potrebi, u slučaju značajnih izmjena u sustavu upravljanja kvalitetom i okolišem, opremi, procesima i uslugama ili pojave situacije sa značajnim neželjenim posljedicama.

O rizicima i prilikama koji se trebaju rješavati te o procesima zahtijevanim u 6.1.1 do 6.1.4 održavaju se dokumentirane informacije.

6.1.2 Aspekti okoliša

Posloводство je odgovorno za uspostavu i provedbu postupaka za identificiranje onih aspekata okoliša u odnosu na evidentirane procese i proizvode, kojima može upravljati i na koje može utjecati, te vrednuje njihov utjecaj na okoliš. Posloводство osigurava da se aspekti koji se odnose na značajne utjecaje razmotre kod postavljanja ciljeva upravljanja okolišem. Prije uvođenja promjena, preispituju se njihovi aspekti i utjecaji na okoliš. Postupci su utvrđeni procedurom *Aspekti okoliša, P8*.



6.1.3 Usklađenje sa zakonskim i drugim obvezujućim zahtjevima

Poslovodstvo je odgovorno za primjenu zakonske i druge obvezujuće regulative primjenjive na usluge, procese i aktivnosti Skloništa. Takve zahtjeve uključuje kao sastavne elemente sustava upravljanja kvalitetom i okolišem. Postupci i odgovornosti za praćenje zakonske i druge regulative opisani su u proceduri *Upravljanje dokumentima, P1*.

Zakonska regulativa RH dostupna je putem Interneta (www.nn.hr). Za njeno praćenje u stručnom dijelu odgovorna je voditeljica Skloništa, a u specijaliziranim segmentima (računovodstvo, zaštita na radu i sl.) stručne službe Ustanove Zoološki vrt. Predstavnik Poslovodstva za kvalitetu i okoliš odgovoran je za praćenje zakonske i druge obvezujuće regulative povezane sa okolišem.

Ukoliko načini primjene zakona nisu izravno propisani, oni se pretvaraju se u praksu putem izrade prikladne dokumentacije - internih pravilnika, programa, planova, procedura i uputa, uključujući osposobljavanje za njihovu primjenu i nadzor nad primjenom. Nadzor sukladnosti sa zakonskom i drugom obvezujućom regulativom definiran je procedurom *Sukladnost sa zakonskom regulativom, P10*.

6.1.4 Planiranje mjera i aktivnosti

Sklonište planira mjere i aktivnosti kojima će rješavati svoje značajne aspekte okoliša, usklađenja sa zakonskim i drugim obvezujućim zahtjevima, prepoznate rizike i prilike te način na koji će te aktivnosti integrirati i primijeniti u svojim procesima sustava upravljanja kvalitetom i okolišem i svojim poslovnim procesima.

Kod planiranja ovih mjera, uprava razmatra svoje tehnološke mogućnosti te svoje financijske, operativne i poslovne planove i resurse.

Djelotvornost poduzetih mjera razmatra se kod preispitivanja sustava (vidjeti 9.3).

6.2 Ciljevi upravljanja kvalitetom i okolišem i planiranje njihova postizanja

Ciljevi koje Poslovodstvo postavlja pred sebe i pred organizaciju temelje se na politici kvalitete i upravljanja okolišem. Definirani su kroz godišnji Plan i program rada i razvoja Ustanove ZOO kojeg predlaže poslovodstvo, a potvrđuje Upravno vijeće.

Kod definiranja ciljeva, Poslovodstvo razmatra zahtjeve Grada Zagreba, aktualne rezultate procesa, zakonske zahtjeve i obveze usklađenosti, svoje značajne aspekte okoliša, prepoznate rizike i prilike, zadovoljstvo korisnika usluga i stajališta drugih zainteresiranih strana, te raspoloživost resursa potrebnih za ostvarenje ciljeva.

Planiranje postizanja ciljeva je definirano na način da su definirani glavni ciljevi i pojedinačni ciljevi unutar njih, pripadne aktivnosti i njihovi pokazatelji za svaki od pojedinačnih ciljeva te odgovornosti i potrebni resursi za provedbu.

6.3 Planiranje promjena

Kada poslovodstvo odredi potrebu za promjenom u sustavu upravljanja kvalitetom i okolišem, promjena se provodi na planirani način.

Kod planiranja promjena razmatra se svrha promjena i njihove moguće posljedice, cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom i okolišem, raspoloživost resursa te dodjela i raspodjela odgovornosti i ovlasti. Provode se i nadziru prema postupku opisanom u poglavlju 10.1.



7. PODRŠKA

7.1 Resursi

7.1.1 Općenito

Poslovodstvo određuje i osigurava resurse potrebne za uspostavu, primjenu, održavanje i stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom i okolišem. Pri tome razmatra sposobnosti i ograničenja postojećih unutarnjih resursa i određuje resurse koje treba pribaviti od vanjskih dobavljača, ako se oni angažiraju.

Potrebni resursi se mogu identificirati prilikom:

- rješavanja rizika i prilika (vidi 6.1)
- postavljanja ciljeva (vidi 6.2)
- planiranja promjena (vidi 6.3)
- planiranja i upravljanja realizacijom operativnih aktivnosti (vidi 8.1)
- pregleda rezultata internih audita (vidi 9.2)
- preispitivanja sustava od strane uprave (vidi 9.3)
- rješavanja nesukladnosti (vidi 10.2)

7.1.2 Ljudi

Određeno je i osigurano osoblje koje je nužno za djelotvornu provedbu sustava upravljanja, kao i za realizaciju operativnih aktivnosti procesa i upravljanje njima (vidi 5.3).

7.1.3 Infrastruktura

Trajni zadatak Poslovodstva je prepoznavanje, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti pružanje usluga na djelotvoran i učinkovit način.

Najznačajnije sastavnice infrastrukture su

- građevinski objekti u funkciji smještaja za životinje i skrbi o njima
- otvoreni ograđeni prostor
- zgrada za obavljanje administrativnih, stručnih, edukativnih i ostalih poslova
- informatička i komunikacijska oprema
- instalacije u funkciji dovoda energenata i vode
- prostori za skladištenje hrane za životinje i za ostale potrebe
- strojevi, alati, vozila i ostala oprema za potporu provođenja osnovne djelatnosti i održavanja infrastrukture.

Veterinarska služba stručno je i tehnički osposobljena za temeljnu preventivnu i kurativnu skrb o životinjama. Postupci održavanja, čišćenja, dezinfekcije i sterilizacije odgovarajućih prostora i opreme se utvrđuju planovima.

Redovito održavanje infrastrukture osigurava visoku razinu njezine raspoloživosti. Svi objekti, instalacije, radna oprema i vozila podliježu redovitim postupcima održavanja, pri čemu se veći dio aktivnosti održavanja prepušta specijaliziranim organizacijama. Otpad koji pritom nastaje kontrolirano zbrinjavaju dotične organizacije (servisi).

Vodi se i aktualizira popis osnovnih sredstava.



7.1.4 Okruženje za odvijanje procesa

Kvaliteta radnog okruženja ogleda se kroz dvije osnovne komponente:

- a) Okruženje koje omogućuje životinjama primjerene uvjete života (veličina i opremljenost prostora, temperatura, osvjetljenje, timarenje, zaštita od bijega);
- b) Okruženje koje omogućuje zaposlenicima primjerene uvjete rada, sukladno vrsti i značajkama poslova i aktivnosti koje obavljaju.

Poslovodstvo ima obvezu održavati radno okruženje unutar kriterija koji su utvrđeni primjenjivim nacionalnim propisima i pravilima struke. U navedeno ubrajamo i postupanje s otpadom sukladno ekološkim i tehnološkim zahtjevima i mogućnostima, uz poštivanje primjenjive zakonske i druge obvezujuće regulative.

Periodično se anonimnom anketom prikuplja mišljenje zaposlenika o osobnom zadovoljstvu radnim okruženjem.

Specifičnosti okruženja svakog radnog mjesta koje mogu imati utjecaja na zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu utvrđene su *Procjenom rizika*, koja definira i mjere kojima se opasnosti i rizici svode na prihvatljivu mjeru.

7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje

Sklonište ne koristi mjernu opremu kojom bi dokazivao kvalitetu svojih usluga. Ipak, mjeri se temperatura u hladnjacima u kojima se skladište lijekovi ili medicinsko veterinarski proizvodi koji zahtijevaju takav režim skladištenja. Koristi se umjereni termometar, a temperatura u svakom hladnjaku se evidentira dvaput dnevno na propisani obrazac. Koriste se i vage koje imaju ulogu provjere i nadzora težine životinja, pa podliježu umjeravanju.

Također, zgrada u kojoj borave životinje opremljena je sustavom za grijanje i hlađenje, pri čemu precizno mjerenje temperature nije nužno.

Mjerna oprema kojom se mjere značajke povezane s okolišem u pravilu su u nadležnosti komunalnih organizacija koje isporučuju energente i vodu.

7.1.6 Znanje u organizaciji

Sklonište određuje znanja i uvjete potrebne za odvijanje svojih procesa i postizanje sukladnosti usluga, što se primarno ogleda u *Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i načinu rada Ustanove Zoološki vrt grada Zagreba*, gdje su za svako radno mjesto definirana potrebna znanja. Kroz aktivnosti interne i eksterne edukacije to se znanje održava i raspoloživo je u potrebnom opsegu. Kada se rješavaju potrebe za promjenama i prate trendovi, razmatra se znanje u organizaciji i određuje se kako steći ili postići potrebno dodatno znanje.

Znanja se čuvaju i kroz dokumentaciju (Priručnik, procedure, protokoli, upute).

Pojedinosti su navedene i u poglavlju 7.2 "Osposobljavanje".

7.2 Osposobljenost

Za sva radna mjesta propisani su uvjeti za obavljanje poslova. Navedeni su u *Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i načinu rada Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba*

Kvalifikacijska struktura osoblja i sustav trajne izobrazbe osiguravaju da djelatnici raspolažu potrebnim znanjem i uvježbanošću za uspješno izvršenje zadataka. To se postiže pravovremenom identifikacijom potreba za osposobljavanjem i planskim usavršavanjem radnika za pojedine poslove.



Osposobljavanje svih uposlenih u organizaciji provodi se do razine kvalitetnog i pouzdanog izvršenja kako rutinskih, tako i posebnih zadataka. Plan osposobljavanja i usavršavanja je sastavni dio cjelovitog godišnjeg plana Skloništa.

O provedenom osposobljavanju vode se zapisi. Poslovodstvo posvećuje posebnu pažnju izboru novih radnika i njihovom stručnom osposobljavanju, internom i eksternom.

Svaki radnik mora poznavati granice osobne odgovornosti za kvalitetu procesa i aktivnosti, postupanje prema životinjama i zaštitu okoliša te kome se mora obratiti u slučaju kada se radi o pojavama koje su izvan njegovog područja odgovornosti i ovlasti. Svi radnici posjeduju osnovna znanja o usvojenom sustavu upravljanja kvalitetom i okolišem, a detaljno poznaju sve zahtjeve koji se izravno odnose na njihova radna zaduženja, uključujući zahtjeve zaštite na radu.

Uz vlastite zaposlenike vrlo često se koriste i vanjski suradnici - volonteri. Svi vanjski suradnici su osobe koje su prošle program pripreme, a njihov rad se odvija uz nadzor.

7.3 Svjesnost

Poslovodstvo kroz komunikaciju sa zaposlenicima osigurava da su oni upoznati s politikom i ciljevima upravljanja kvalitetom i okolišem, upoznati sa svojim doprinosom djelotvornosti sustava upravljanja, uključujući koristi od poboljšanih rezultata i mogućim posljedicama neispunjavanja zahtjeva za kvalitetom procesa i zaštitom okoliša.

7.4 Komunikacija

7.4.1 Općenito

Sklonište je uspostavilo i održava procese potrebne za unutarnju i vanjsku komunikaciju bitne za sustav upravljanja kvalitetom i okolišem, što uključuje teme o kojima će se komunicirati, učestalost komuniciranja, sudionike i način komunikacije.

7.4.2 Interno komuniciranje

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

Interno komuniciranje provodi se u različitim oblicima, izravnim usmenim komuniciranjem, kolanjem podataka, dokumenata i zapisa, korištenjem fiksne i mobilne telefonske i računalne mreže te kroz interno osposobljavanje.

7.4.3 Eksterno komuniciranje

Komuniciranje s korisnicima usluga opisano je u poglavlju 8.2.1, a u ovom poglavlju opisano je komuniciranje s drugim zainteresiranim stranama.

Komuniciranje s drugim zainteresiranim stranama provodi se kroz sljedeće oblike:

- komuniciranje u svrhu zbrinjavanja nezbrinutih, zalutalih ili ozlijeđenih životinja - propisano je internim protokolima (popis protokola je u prilogu 2 ovog Priručnika), a uključuje komunikaciju sa Veterinarskim fakultetom, Udrugom za zbrinjavanje zaštićenih vrsta životinja, Centrom 112, policijom, Awap-om, Lovačkim savezom Grada Zagreba, Javnom vatrogasnom postrojbom, veterinarskom inspekcijom i Veterinarskim uredom Grada Zagreba;



- službeno izvještavanje, definirano zakonskim i drugim obvezujućim zahtjevima ili zahtjevima vlasnika,
- neposredno komuniciranje ovlaštenih osoba s predstavnicima nadležnih upravnih, nadzornih i inspeksijskih službi,
- usmeno i pisano komuniciranje sa zainteresiranim stranama,
- komuniciranje s predstavnicima sredstava javnog komuniciranja (tisak, radio, televizija)

Temeljno načelo kod eksternog komuniciranja jest iznošenje istinitih i provjerljivih podataka od strane ovlaštenih osoba, na način prihvatljiv i razumljiv primateljima informacija, odnosno osobama s kojima se komunicira. Za komuniciranje sa službenim osobama (inspekcije) ovlaštena je voditeljica Skloništa, a za komuniciranje s predstavnicima sredstava javnog komuniciranja voditeljica dodjeljuje ovlasti ovisno o predmetu interesa.

Smatramo da formalna objava podataka o utjecajima djelatnosti Skloništa na okoliš u ovoj fazi razvoja nije svrsishodna, a brojne zanimljive informacije dostupne su na našoj web-stranici.

7.5 Dokumentirane informacije

7.5.1 Općenito

Uspostavljeni integrirani sustav upravljanja obuhvaća dokumentirane informacije koje se zahtijevaju normama ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015, dokumentirane informacije zahtijevane propisima i drugim prihvaćenim obvezama te one koje je Sklonište samo utvrdilo kao neophodne za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom i okolišem. Opseg dokumentiranih informacija za sustav upravljanja kvalitetom i okolišem u skladu je s veličinom organizacije i vrstom njenih aktivnosti, procesa i usluga, složenosti procesa, njihovih međusobnih djelovanja i kompetentnosti osoba.

U skladu s uhdanom praksom primjenjujemo skraćene termine za pojedine kategorije dokumentiranih informacija:

- a) **dokumenti** - dokumentirane informacije za podržavanje provedbe procesa; aktualiziraju se i održavaju
- b) **zapisi** - dokumentirane informacije koje navode postignute rezultate ili daju dokaze o provedenim aktivnostima, u pravilu ne podliježu promjenama, čuvaju se tijekom određenog perioda.

7.5.2 Izrada i aktualiziranje

Sve dokumentirane informacije se izrađuju u elektronskom obliku, osim nekih zapisa kojih se izrađuju u papirnatom obliku. Izrađuju se i aktualiziraju na osnovu prethodnog izdanja istog dokumenta ili uzorka sličnog već izrađenog dokumenta.

Dokumentirane informacije se mogu identificirati po nazivu, datumu izdanja, broju izdanja i sadrže ime i prezime odgovorne osobe za pregled i odobravanje primjene. Zapisi se vode na obrascima koji sadrže potrebne rubrike za identifikaciju ili, ako obrazac nije predviđen, onda kao minimum sadrže ime i prezime odgovorne osobe i datum izdavanja.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom i okolišem dostupna na računalu, a u otisnutom obliku kod Predstavnik poslovodstva za kvalitetu i okoliš. Potiče se korištenje dokumenata u digitalnom obliku umjesto otisnutih primjeraka.

7.5.3 Upravljanje dokumentiranim informacijama

Upravljanje dokumentima



Na dokumente koje zahtijeva sustav upravljanja kvalitetom i okolišem primjenjuju se postupci upravljanja dokumentima. Postupci uključuju interne i eksterne dokumente, sukladno proceduri *Upravljanje dokumentima, P1*, koja detaljnije opisuje postupke čijom se provedbom upravlja internim i eksternim dokumentima.

Upravljanje dokumentima sadrži sljedeće elemente:

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

Upravljanje zapisima

U zapise ubrajamo dokumente koji sadrže posredne i neposredne dokaze da procesi zadovoljavaju postavljene zahtjeve povezane s kvalitetom, upravljanjem i zaštitom okoliša, neovisno jesu li nastali unutar ustanove ili su ih izdali dobavljači, državna tijela ili drugi izvori, kao i dokumente koji dokazuju da Sklonište primjenjuje sustav upravljanja kvalitetom i okolišem prema zahtjevima normi ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni.

Procedura *Upravljanje zapisima, P2*, definira elemente upravljanja potrebne za identifikaciju, pohranjivanje, zaštitu, pronalaženje, period zadržavanja i uništavanje zapisa nakon isteka perioda čuvanja.



8. RADNI PROCES

8.1 Operativno planiranje i nadzor

Sklonište planira, provodi i nadzire procese (vidjeti 4.4) potrebne za ispunjavanje zahtjeva za pružanje usluga.

Poslovodstvo Skloništa uspostavilo je procese potrebne za obavljanje svoje djelatnosti. Utvrđeni su ciljevi i zahtjevi na usluge koje Sklonište pruža. Ciljevi se dalje razrađuju na razini procesa. U tu svrhu trajno se pribavljaju primjereni resursi, infrastrukturni, financijski i ljudski. Poslovodstvo, ravnatelj Ustanove Zoološki vrt, Upravno vijeće i druge zainteresirane strane nadziru ispunjavanje postavljenih ciljeva i zahtjeva. Početkom godine usklađuju se i donose planski dokumenti (npr. plan nabave, plan edukacije, plan putovanja, plan ambulantne službe) a po završetku godine izrađuje se izvještaj o izvršenju plana.

Kod planiranih promjena koje su izravno povezane s investicijama, proces planiranja provodi se sukladno postupcima opisanim u poglavlju 8.3 Razvoj.

Nadziranje utjecaja na okoliš

Utjecaji na okoliš koji su posljedica djelatnosti Skloništa iskazani su kroz uporabu energenata, stvaranje i postupanje s neopasnim i opasnim otpadom uključujući i otpadne vode. Postupanje s otpadom posebno se usmjerava i nadzire kroz Plan gospodarenja otpadom, vođenje Očevidnika o postupanju s otpadom te prijavnih i pratećih listova za opasni i neopasni otpad. Politika Ustanove Zoološki vrt, a time i Skloništa Dumovec je postupati s otpadom sukladno propisima, uz nastojanje da se otpad u što većoj mjeri odvojeno sakuplja i razvrstava, iskoristi kao sekundarna sirovina ili na drugi korisni način.

8.2 Zahtjevi koji se odnose na usluge

8.2.1 Komunikacija s korisnicima usluga

Komuniciranje s korisnicima usluga provodi se putem Info-centra te kroz izravne kontakte zaposlenika Skloništa s građanima (osobno i telefonski), putem vlastite web stranice, tematski srodnih portala, elektroničke pošte i društvenih mreža, komunikacijom kroz tiskane i elektroničke medije, komuniciranjem edukatora s organiziranim grupama posjetitelja po unaprijed definiranim programima te provedbom posebnih programa.

Zapisi o komunikaciji se vode snimanjem svih telefonskih poziva i pohranjivanjem poruka elektroničke pošte.

8.2.2 Određivanje zahtjeva koji se odnose na usluge

Usluge Skloništa prema korisnicima (predaja nađene životinje na skrb Skloništu, odricanje vlasništva i predaja životinje na skrb skloništu, udomljavanje nezbrinute životinje) jednoznačno su definirane pravilima koja su unaprijed dostupna korisnicima u obliku izjave ili ugovora.

Temelj za navedene zahtjeve je Zakon o zaštiti životinja i Gradska odluka o uvjetima i načinu držanja kućnih ljubimaca i načinu postupanja s nezbrinutim i izgubljenim životinjama. Na navedenu regulativu Sklonište u ugovorima / izjavama navodi i dodatne vlastite zahtjeve potaknute težnjom o dobrobiti životinja i proteklim iskustvom. Svi psi koji se udomljavaju iz skloništa cijepjeni su protiv bjesnoće i ostalih zaraznih bolesti te mikročipirani, a odrasli i sterilizirani tj. kastrirani.

Kako je navedeno u ugovoru o udomljavanju, predstavnici Skloništa imaju pravo provjere poštivanja uvjeta navedenih u ugovoru o udomljavanju.



8.2.3 Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na usluge

Sklonište je opremljeno za ispunjavanje svoje osnovne zadaće - prihvati i skrb o nezbrinutim životinjama. Težnja je Skloništa da se što više zbrinutih životinja udomi, ali pritom se procjenjuje podobnost udomitelja kako ne bi došlo do dodatnih problema za životinju. Svaki kandidat za udomljavanje psa mora popuniti Upitnik za udomljavanje pasa, temeljem kojeg se ocjenjuje njegova podobnost.

Povremeno su moguće situacije u kojima Sklonište zbog popunjenosti ne može primiti nove životinje, zbog složenosti postupka ne može samostalno provesti veterinarski tretman ili nema uvjeta za prihvati određene vrste životinja (npr. divlje životinje). Uхваćene divlje životinje predaju se Udruzi za zaštitu divljih životinja (AWAP) ili ih se, kada je to sa stručnog aspekta prihvatljivo, stavlja u prirodno stanište (npr. barska kornjača). Također, sklopljen je ugovor s Veterinarskim fakultetom koji provodi složenije dijagnostičke ili operativne tretmane.

8.2.4 Promjene zahtjeva za usluge

Usluge se planski usklađuju s promjenama povezanim s hvatanjem ili prihvatom novih vrsta životinja, poboljšanjima uvjeta njihovog smještaja te s promjenama u zakonskoj i drugoj obvezujućoj regulativi.

Promjene mogu imati i privremeni karakter zbog pojave određenih bolesti ili opasnosti od njih, zbog ekstremnih vremenskih prilika ili iz drugog nepredvidivog razloga.

8.3 Razvoj

Nova saznanja iz usporedivih skloništa za nezbrinute životinje u Europi i nove ideje potiču osmišljavanje razvojnih zadataka ili projekata. Svrha procesa razvoja u Skloništu je poboljšanje uvjeta držanja životinja i povećanje interesa za udomljavanjem. Razvoj se ogleda na dvije razine:

- razvojni projekti koji imaju investicijski značaj
- poboljšanja koja se odvijaju unutar redovnih procesa

Razvojni projekti povezani s investicijama odvijaju se na unaprijed planiran način. Voditeljica Skloništa temeljem vlastite inicijative ili inicijative suradnika, osmišljava projekt, što prema potrebi i specifičnostima projekta, uključuje utvrđivanje sljedećih elemenata:

- cilj koji se želi postići
- potrebni financijski i drugi resursi
- potreba za ishođenjem dozvola i suglasnosti
- potrebna tehnička i druga dokumentacija za realizaciju projekta
- aktivnosti nadzora realizacije
- validacijske aktivnosti.

Voditeljica Skloništa vodi aktivnosti razvojnog projekta i dodjeljuje zadatke suradnicima. Posebnu pažnju posvećuje primjenjivoj zakonskoj i drugoj regulativi, uključujući zahtjeve zaštite okoliša.

Voditeljica Skloništa, u ulozi voditelja razvojnog projekta, po završetku svake faze razvoja ocjenjuje postignute rezultate, a po potrebi poduzima popravne mjere.

Poboljšanja, koja također imaju razvojnu komponentu, iniciraju se kroz postavljanje ciljeva, a sama provedba je sukladna zahtjevima utvrđenim u poglavlju 8.1 ovog Priručnika "Operativno planiranje i nadzor".



8.4 Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od dobavljača

8.4.1 Općenito

Proces nabave se odvija sukladno Zakonu o javnoj nabavi i prihvaćenom Planu poslovanja. Upravno vijeće odobrava sve pravne poslove povezane s nabavom. Postupci nabavljanja ovisni su o vrijednosti nabavke, sukladno Zakonu.

Kod nabavki koje nisu povezane s natječajem dobavljači se biraju kroz ocjenjivanje prispjelih ponuda na upite koji se šalju potencijalnim, već poznatim dobavljačima.

Izbor i ocjenjivanje dobavljača kod natječaja provodi se po kriterijima utvrđenim u natječajnoj dokumentaciji.

Na operativnoj razini voditeljica Skloništa odlučuje o nabavi, a nabavu provode vodeći djelatnici.

8.4.2 Vrsta i opseg nadzora

Nabavljene robe i usluge podliježu pregledu i verifikaciji, kako bi se osiguralo da su sukladne zahtjevima ugovornih, zakonskih i drugih primjenjivih normativa. Postupci pregleda ovise o prirodi roba i usluga, pa ih sukladno tome provode predstavnici odgovarajućih odjela.

8.4.3 Informacije za dobavljače

Nabavne specifikacije za robe i usluge koje su predmet naručivanja definirane su godišnjim planom poslovanja i podlogama za naručivanje, a sadrže, kada je to primjereno, potrebe za dokazivanjem kvalitete i druge specifične zahtjeve.

Posebni zahtjevi kod izvođenja radova u krugu Ustanove

Kada se za izvođenje radova na lokaciji Skloništa angažiraju dobavljači - izvođači radova, a postoji mogućnost da oni svojim djelovanjem štetno djeluju na okoliš, predstavnik posloводства za kvalitetu i okoliš utvrđuje smjernice za njihov rad s aspekta zaštite okoliša.

Smjernice se odnose na postupanje i uporabu opasnih tvari, onečišćenja vode, zraka i tla, stvaranje, odlaganje i način zbrinjavanja neopasnog i opasnog tehnološkog otpada i ambalaže.

8.5 Izvršenje usluga

8.5.1 Upravljanje izvršenjem usluga

Sklonište pruža svoje usluge na planiran i nadziran način.

Pojedine specifične aktivnosti definirane su protokolima navedenim u popisu dokumenata SUKO (prilog 1 ovog Priručnika).

Djelatnici su upoznati s pravilima održavanja reda unutar prostora Skloništa, a s tim se pravilima upoznaju i posjetitelji i druge osobe koje dolaze u Sklonište.

Infrastruktura je prilagođena osobitostima Skloništa, a posebna se pažnja posvećuje nadziranju i održavanju primjerenih uvjeta držanja životinja - temperatura, osvjetljenje, prehrana, čišćenje i ostale komponente skrbi o životinjama.

8.5.2 Identifikacija i sljedivost

Svaka dostavljena životinja (pas, mačka) se fotografira i otvara se karton te se životinji daje ime (ako nije poznato). Psi se nakon osnovnog tretmana čipiraju sukladno Pravilniku o označavanju pasa. Evidentičar je odgovoran za vođenje identifikacijske dokumentacije.



Ovakva identifikacija osigurava visoku razinu sljedivosti, tj. povezivanja svih relevantnih informacija s pojedinom životinjom.

8.5.3 Postupanje s vlasništvom korisnika usluga

Primjena ovog zahtjeva ogleda se u tri vida:

- vlasnik se odriče svoje životinje i predaje je Skloništu;
- novi vlasnik udomljuje životinju iz Skloništa;
- posjetitelji (primarno djeca iz vrtića) dolaze u kontakt sa životinjama.

Vlasnik potpisuje Izjavu "Odricanje vlasništva i predaja životinje na skrb skloništu" kojom se odriče životinje.

Novi vlasnik potpisuje Ugovor o udomljavanju nezbrinute životinje. Potpisivanju ugovora prethodi popunjavanje upitnika za udomljavanje koji na kraju navodi da su djelatnici Skloništa upoznali budućeg vlasnika sa svim osobinama psa i da time prestaje odgovornost Skloništa prema eventualnoj šteti koju bi pas prouzročio. Novi vlasnik dobiva i pisane upute i savjete za držanje psa.

Sklonište posjeduje i čuva osobne podatke osoba koje su se odrekle psa i osoba koje su udomile psa. Ti podaci nisu dostupni trećim osobama, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

Svaki zaposlenik Skloništa koji se nalazi u prostorima predviđenim za kretanje posjetitelja u ulozi je nadzora nad poštivanjem mjera sigurnosti i obvezan je poduzeti prikladne mjere ako uoči pojave koje odstupaju od redovnih uvjeta.

8.5.4 Čuvanje proizvoda

Sklonište raspolaže skladištem za hranu te za lijekove i veterinarsko medicinske proizvode.

Sav uskladišteni asortiman je uredno složen, a posebna se pažnja posvećuje roku trajanja namirnica odnosno lijekova i veterinarsko medicinskih proizvoda s ograničenim vijekom trajanja. Također se vodi briga o temperaturnom režimu za skladištenje lijekova i veterinarsko medicinskih proizvoda koji imaju posebno propisan temperaturni režim.

Voditelj Odjela skrbi za životinje odgovoran je za vođenje skladišnog poslovanja za hranu za životinje i veterinarsko medicinske proizvode.

8.5.5 Radnje nakon odricanja ili udomljavanja životinje

Kako je navedeno u poglavlju 8.5.3 ovog Priručnika, novi vlasnik životinje potpisuje Ugovor o udomljavanju nezbrinute životinje. Potpisivanju ugovora prethodi popunjavanje upitnika za udomljavanje koji na kraju navodi da su djelatnici Skloništa upoznali budućeg vlasnika sa svim osobinama psa i da time prestaje odgovornost Skloništa prema eventualnoj šteti koju bi pas prouzročio. Novi vlasnik dobiva i pisane upute i savjete za držanje psa.

Djelatnici Skloništa ovlašteni su provjeriti da li se novi vlasnik pridržava ugovornih zahtjeva, a ugovor omogućuje i oduzimanje životinje vlasniku koji ne poštuje ugovorne obveze.

8.5.6 Nadzor nad promjenama

Promjene povezane s hvatanjem ili prihvatom novih vrsta životinja, poboljšanjima uvjeta njihovog smještaja ili druge promjene koje imaju utjecaja na dobrobit životinja planski se usklađuju s promjenama u zakonskoj i drugoj obvezujućoj regulativi, kako bi se osiguravala trajna sukladnost sa zahtjevima.



Promjene podliježu preispitivanju u svrhu verifikacije zadovoljavanja postavljenih zahtjeva i o tome se vode prikladni zapisi.

8.6 Predaja životinja udomiteljima

Kako je navedeno u poglavlju 8.5.3, novi vlasnik potpisuje Ugovor o udomljavanju nezbrinute životinje. Potpisivanju ugovora prethodi popunjavanje upitnika za udomljavanje koji na kraju navodi da su djelatnici Skloništa upoznali budućeg vlasnika sa svim osobinama psa i da time prestaje odgovornost Skloništa prema eventualnoj šteti koju bi pas prouzročio. Novi vlasnik dobiva i pisane upute i savjete za držanje psa.

Sklonište posjeduje i čuva ugovore o udomljavanju i osobne podatke osoba koje su se odrekle životinje i osoba koje su udomile životinju. Ti podaci nisu dostupni trećim osobama, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

8.7 Upravljanje nesukladnim uslugama

Nesukladnosti koje se pojavljuju tijekom redovitog odvijanja osnovnih procesa mogu se svrstati u sljedeće tipične kategorije prikazane tablicom, zajedno s načinom njihovog rješavanja:

Kategorija	Način rješavanja (neposredna mjera)
Bijeg životinje	Hvatanje životinje
Neprijemljivo ponašanje posjetitelja prema životinjama ili objektima i okolišu	Upozorenje zaposlenika koji uoči takvo ponašanje, pojačani nadzor i sprječavanje ponavljanja
Pojava događaja opasnog za posjetitelja	Izravna zaštita od strane zaposlenika
Istek roka trajanja lijeka, veterinarsko medicinskog proizvoda ili hrane	Uklanjanje iz skladišta, svrstavanje u otpad
Neprijemljivi uvjeti držanja životinje kod udomitelja	Preporuka, upozorenje, oduzimanje životinje (ovisno o vrsti odstupanja)

Za otklanjanje netipičnih nesukladnosti pojedinačne odluke donose odgovarajući voditelji odjela, odnosno voditeljica Skloništa.

Ukoliko je nesukladnost takvog karaktera (značajnija nesukladnost ili ponavljanje nesukladnosti) da zahtijeva poduzimanje popravne mjere, provodi se postupak sukladno proceduri *Popravne mjere, P5*.

Predstavnik posloводства za kvalitetu i okoliš vodi evidenciju o nesukladnostima. Periodično pregledava i analizira nesukladnosti i ocjenjuje potrebe za poduzimanjem popravnih mjera.

Pojedinosti postupanja utvrđene su procedurom *Upravljanje nesukladnostima, P4*.

8.8 Spremnost za intervencije i brzi odziv

Predstavnik posloводства za kvalitetu i okoliš sastavlja popis mogućih incidenata u koji unosi incidente ili mogućnosti za njihovu pojavu, uzimajući u obzir sljedeće:

- incidente koji su se desili u proteklih 5 godina
- odgovarajuće propise, pravilnike i druge interne dokumente organizacije
- moguće incidente na osnovu saznanja o poznatim slučajevima iz drugih skloništa

U slučaju da je ustanova Zoološki vrt ili nadležni gradski ured temeljem zahtjeva zakonske i druge primjenjive regulative izdala poseban pravilnik ili drugi dokument koji definira odgovornosti i postupke



u određenim opasnim situacijama, ti dokumenti se trebaju uzeti u obzir prilikom izrade plana intervencija.

Plan intervencije izrađuje Predstavnik posloводства za kvalitetu i okoliš u suradnji sa stručnim službama definirajući podatke relevantne za pojedinu incidentnu situaciju koja se opisuje. Pojediniosti i pravila izrade Plana intervencija definirane su procedurom *Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama, P9*.

Posloводство odobrava planove intervencija, a Predstavnik posloводства za kvalitetu i okoliš čuva originale planova intervencija i osigurava da su svim zaposlenicima dostupne njihove ažurne verzije.



9. VREDNOVANJE MJERLJIVIH REZULTATA

9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Općenito

U skladu sa zahtjevima primijenjenih normi i potrebama Skloništa određeno je što treba pratiti i mjeriti, potrebne metode praćenja, mjerenja, analiziranja i ocjenjivanja za osiguravanje valjanih rezultata, kada se provodi praćenje i mjerenje i kada se rezultati praćenja i mjerenja analiziraju i ocjenjuju. O tim aktivnostima čuvaju se odgovarajući zapisi kao dokaz rezultata.

9.1.2 Zadovoljstvo korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana

Različitim kategorijama korisnika usluga (osobe koje uoče nezbrinutu životinju i o tome obavještavaju Sklonište, osobe koje žele udomiti životinju, osobe kojima je vraćena izgubljena životinja, kandidati za volontere, posjetitelji, korisnici Interneta i društvenih mreža, organizirane grupe djece iz vrtića itd.) dostupni su mnogi komunikacijski kanali kroz koje mogu iskazati svoje zadovoljstvo ili pak nezadovoljstvo u odnosu na postupke Skloništa. Svi telefonski razgovori se snimaju i sve poruke elektroničkom poštom i drugačije pisane poruke se pohranjuju u svojstvu zapisa.

Voditeljica Skloništa periodično analizira dobivene komentare i sugestije te ocjenjuje potrebu za poboljšanjima, popravnim i preventivnim mjerama kako bi se zadovoljstvo korisnika usluga održavalo na primjerenj razini.

Sve zainteresirane strane mogu iskazati stavove kroz definirane oblike eksternog komuniciranja, kako je opisano u poglavlju 7.4.3 ovog Priručnika. Zaposlenici Skloništa periodično popunjavaju anonimnu anketu kojom se želi prepoznati razina njihovog zadovoljstva radom u Skloništu te prepoznati moguće ili aktualne probleme i po mogućnosti otkloniti njihove uzroke.

Procjena ukupne razine zadovoljstva korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana je sastavni dio preispitivanja učinkovitosti SUKO koje provodi poslovodstvo.

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Sklonište analizira i ocjenjuje podatke i informacije koje proizlaze iz praćenja i mjerenja. Metode analiziranja podataka mogu, prema potrebi, uključiti i statističke tehnike.

Poslovodstvo, vlasnici procesa i predstavnik uprave prikupljaju i analiziraju podatke za ocjenjivanje:

- sukladnosti usluga sa zahtjevima (vidi 8.2.2),
- stupnja zadovoljstva korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana (vidi 9.1.2),
- provedbe i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem (vidi 9.2 i 9.3),
- je li planiranje djelotvorno primijenjeno (vidi 6.2.2),
- djelotvornosti poduzetih mjera za rješavanje rizika i prilika (vidi 6.1),
- rezultata dobavljača (vidi 8.4) i
- potreba za poboljšavanjima sustava upravljanja kvalitetom i okolišem (vidi 10.1).

9.1.4 Ocjena sukladnosti

U svrhu trajnog osiguravanja usklađenosti sa zakonskom i drugom primjenjivom regulativom, periodično se procjenjuje dosljednost primjene navedene regulative. Postupak praćenja zakonske i druge regulative utvrđen je procedurom *Upravljanje dokumentima, P1*, a procjenjivanje usklađenosti sa zakonskom i drugom primjenjivom regulativom provodi se tijekom internih audita, primjenjujući postupke opisane procedurom *Sukladnost sa zakonskom regulativom, P10*.



O procjeni sukladnosti sa zakonskom i drugom regulativom vode se primjereni zapisi.

9.2 Interni audit

Poslovodstvo Skloništa planira i provodi redovite godišnje interne audite kako bi se odredilo da li je sustav upravljanja kvalitetom i okolišem sukladan zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 te je li učinkovito primijenjen i održavan. U opseg primjene audita ulaze i zahtjevi Pravilnika o uvjetima kojima moraju udovoljavati veterinarske organizacije, veterinarska praksa i veterinarska služba u sustavu provedbe veterinarske djelatnosti, koji navodi da ovlaštene veterinarske organizacije moraju imati definiran, dokumentiran, implementiran, kontroliran, revidiran i kontinuirano unapređivan sustav upravljanja kvalitetom.

Kod planiranja programa audita uzimaju se u obzir status i važnost pojedinih procesa i područja koja će se auditirati kao i rezultati prethodno provedenih internih i eksternih audita te stavovi različitih zainteresiranih strana. Pritom se definiraju kriteriji i opseg audita, njegova učestalost i metodologija. Odabir auditora i vođenje audita osigurava objektivnost i nepristranost procesa auditiranja. Auditori ne auditiraju područja unutar kojih imaju naznačenu odgovornost.

Dokumentirana procedura *Interni audit, P3*, utvrđuje odgovornosti i postupke za planiranje i vođenje audita, izvještavanje Poslovodstva i vođenje zapisa.

Osobe odgovorne za auditirano područje obvezne su poduzimati pravodobne mjere za otklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka. Aktivnosti nadzora koje slijede auditu sadržavaju verifikaciju primjene korekcija i popravni mjera te izvještavanje o rezultatima verifikacije.

9.3 Preispitivanje sustava koje provodi Poslovodstvo

9.3.1 Općenito

Poslovodstvo svake godine provodi preispitivanje učinkovitosti primijenjenog sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.

9.3.2 Ulazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom i okolišem

Predstavnik Poslovodstva za kvalitetu i okoliš priprema ulazne podatke za preispitivanje SUKO. Minimalni opseg ulaza obuhvaća, iako time nije ograničen, sljedeće podatke:

1. Status mjera iz prethodnog preispitivanja sustava;
2. Promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su bitna za SUKO;
3. Zadovoljstvo korisnika usluga i komunikacija s relevantnim zainteresiranim stranama;
4. Ocjena sukladnosti sa zakonskim i drugim zahtjevima
5. Razina uspješnosti ostvarenja ciljeva;
6. Rezultati procesa i sukladnost usluga;
7. Značajni aspekti okoliša
8. Nesukladnosti i popravne radnje;
9. Rezultati praćenja i mjerenja;
10. Rezultati audita;
11. Rezultati dobavljača;
12. Primjerenosti resursa;
13. Djelotvornosti mjera poduzetih za rješavanje rizika i prilika
14. Mogućnosti za poboljšanja



Predstavnik Poslovodstva za kvalitetu i okoliš ovlašten je zadužiti ostale zaposlenike i vlasnike procesa da pripreme izvještaje na kojima će temeljiti preispitivanje SUKO.

9.3.3 Rezultati preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom i okolišem

Rezultati preispitivanja se odnose na:

- poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem,
- poboljšanje procesa, uključujući njihov ekološki aspekt,
- poboljšanje usluga u odnosu na zahtjeve korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana
- potrebe za resursima koji su nužni za poboljšanja.

Rezultati su u obliku:

- mjerljivih ciljeva, uključujući ciljeve kvalitete i upravljanja okolišem,
- popravni i preventivni mjera,
- odluka,
- zaključaka i informacija koje podupiru izbor ciljeva, mjera i odluka.

Predstavnik Poslovodstva za kvalitetu i okoliš vodi cjelokupnu evidenciju i zapise preispitivanja.



10. POBOLJŠAVANJE

10.1 Općenito

U Skloništu se određuju i odabiru mogućnosti za poboljšavanja i primjenjuju se sve potrebne mjere za udovoljenje zahtjevima korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana u mjeri u kojoj je to realno ostvarivo te za povećanje njihova zadovoljstva. To uključuje:

- a) poboljšanje usluga kako bi se zadovoljili zahtjevi i prepoznale buduće potrebe i očekivanja;
- b) ispravljanje, sprječavanje ili smanjivanje neželjenih posljedica;
- c) poboljšanje rezultata i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.

Predstavnik posloводства za kvalitetu i okoliš evidentira rješavanje popravnih radnji, preporuka, rizika i prilika, promjena, nesukladnog proizvoda i drugo. Metode provođenja mogu biti popravne mjere, ciljevi za naredno razdoblje, edukacija i druge prikladne metode poboljšavanja.

10.2 Nesukladnost i popravne mjere

Kada se pojavi nesukladnost, uključujući i one koje proizlaze iz pritužbi zainteresiranih strana, Predstavnik uprave za kvalitetu i okoliš po dogovoru s onima koji su nadležni za njezino rješavanje, poduzima mjere za nadzor i ispravak nesukladnosti te rješavanje posljedica.

Preispitivanjem i analiziranjem aktualnih i potencijalnih nesukladnosti i utvrđivanjem njihovog uzroka ocjenjuje se potreba za poduzimanjem popravnih mjera kako se one ne bi ponovile.

Popravne mjere su sastavni dio procesa trajnog poboljšanja, a poduzimaju se u svrhu otklanjanja uzroka nesukladnosti i sprječavanje njihovog ponavljanja. Uspostavljena procedura *Popravne mjere, P5* utvrđuje elemente procesa popravne mjere:

- uočavanje nesukladnosti
- određivanje njihovog uzroka
- ocjenjivanje potrebe za mjerama koje sprječavaju njihovo ponavljanje
- definiranje i primjenu mjera
- evidentiranje rezultata poduzete mjere
- preispitivanje poduzetih popravnih mjera.

Predstavnik uprave ocjenjuje djelotvornost poduzetih mjera, označavaju potrebu za aktualiziranjem rizika i prilika i dokumenata sustava upravljanja kvalitetom i okolišem.

10.3 Trajno poboljšavanje

Sklonište trajno poboljšava prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom i okolišem i pripadajućih procesa (vidi 4.4). Uzimaju se u obzir rezultati analize i ocjenjivanja (vidi 9.1.3) te rezultati preispitivanja sustava (vidi 9.3.3) kako bi se utvrdilo postoje li potrebe ili mogućnosti koje se moraju rješavati kao dio stalnog poboljšavanja.



PRILOG 1 REFERENTNI DOKUMENTI SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I OKOLIŠEM

A. PROCEDURE

Upravljanje dokumentima, P1
Upravljanje zapisima, P2
Interni audit, P3
Upravljanje nesukladnostima, P4
Popravne mjere, P5
Upravljanje procesima, P7
Aspekti okoliša, P8
Pripravnost i odziv u izvanrednim situacijama, P9
Sukladnost sa zakonskom regulativom, P10
Rješavanje rizika i prilika, P11

B. PRAVILNICI I PLANOVI

Pravilnik o zaštiti na radu
Pravilnik o zaštiti od požara
Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i načinu rada Ustanove Zoološki vrt Grada Zagreba
Plan gospodarenja otpadom

C. PROTOKOLI

Protokol zbrinjavanja zaštićenih vrsta životinja
Protokol zbrinjavanja zaštićenih vrsta životinja (za hvatače)
Protokol zbrinjavanja divljih (nezaštićenih) vrsta životinja
Protokol suradnje s javnom vatrogasnom postrojbom Grada Zagreba
Protokol zbrinjavanja kućnih ljubimaca
Protokol postupanja s lisicama na javnim površinama Grada Zagreba
Protokol za eutanaziju
Protokol održavanja osnovne ZOO higijene u skloništu
Protokol održavanja dopunske ZOO higijene u skloništu
Protokol rada timaritelja
Protokol za novog djelatnika - hvatača
Protokol udomljavanja pasa
Protokol za upotrebu puške za uspavljivanje



PRILOG 2 TABLICA REVIZIJA PRIRUČNIKA

Verzija	Datum	Sažeti opis promjene
0.1	30.09.2010.	polazno izdanje
0.2	06.10.2010.	manje korekcije i usklađenja teksta
0.3	14.01.2011.	uvedeni su i protokoli kao referentni dokumenti, navode se u poglavlju 7.2.3 i uvedeni su u popis dokumenata (Prilog 2 ovog Priručnika)
1	14.04.2011.	Formulacije o planiranju (poglavljje 7.1) su usklađene s praksom provedbe. Formulacije o razvoju (poglavljje 7.3) su usklađene s praksom provedbe. U poglavlju o mjernoj opremi (7.6) iskazana je potreba umjeravanja termometara i vage.
2	19.03.2014	U prikaz organizacijske sheme stavljena je uloga Predstavnika posloводства za kvalitetu i okoliš (poglavljje 5.5.1). U poglavlju 5.5.2 uvedeno je da Voditeljica skloništa odlukom imenuje Predstavnika posloводства za kvalitetu i okoliš. U poglavlju 7.4.1 izbjegnuto je navođenje konkretnih iznosa vrijednosti nabave, a naglašena je poveznica prema Zakonu o javnoj nabavi koja precizira iznose. U poglavlju 7.5.1 dopunjen je tekst navođenjem da su pojedine specifične aktivnosti definirane protokolima navedenim u popisu dokumenata SUKO u prilogu 2c ovog Priručnika. Popis protokola u Prilogu 2 c je dopunjen novim protokolima.
3	12.02.2015.	Izraz "napušten" u cijelom Priručniku zamijenjen je izrazom "nezbrinut" koji se u regulativi koristi kao službeni izraz. U poglavlju 4.1 prošireno je navođenje usluga koje Sklonište ustupa specijaliziranim organizacijama. U poglavlju 5.5.2 dodano je da voditeljica Skloništa preuzima ulogu imenovanog predstavnika posloводства za kvalitetu u slučaju odsustva. U cijelom Priručniku složenica "zakonska regulativa" proširena je na "zakonska i druga primjenjiva regulativa". Aktualizirana je Politika kvalitete i upravljanja okolišem u prilogu 3.
4	13.03.2017.	Velika revizija i usklađenje sa zahtjevima ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015
5	17.03.2021.	Usklađenje područja primjene SUKO s tekstem navedenim na certifikatima ISO 9001 i ISO 14001 Manja usklađenja u tekstu
6	11.04.2023.	Preciznije uključanje odgovornosti i ovlasti Upravnog vijeća Ustanove. Ciljevi se definiraju kroz Plan i program rada i razvoja Ustanove ZOO. Aktualizirani je naziv nadležnog Gradskog ureda. U zainteresirane strane uključena su i Državna tijela RH kroz koja se može aplicirati za sredstva iz vanjskih izvora.
7	10.03.2025.	U Priručniku su u poglavlju 4.1 i 4.2 obrađeni novi zahtjevi ISO organizacije navedeni u dokumentu »IAF/ISO Joint Communiqué on the addition of Climate Change considerations to Management Systems Standards«
8	10.04.2026.	Aktualizirana je Politika kvalitete i upravljanja okolišem. Uvedena je misija i vizija Skloništa (poglavljje 3.2). Promjena logotipa.