

# Primjena sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 u grupi Jadranka

---

Glavan, Ljubica

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:763001>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-20**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Ljubica Glavan

**PRIMJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM PREMA  
NORMI ISO 14001 U GRUPI JADRANKA**  
(specijalistički završni rad)

Rijeka, 2021.



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Odjel sigurnosti na radu  
Specijalistički diplomski stručni studij Sigurnost na radu

## **PRIMJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM PREMA NORMI ISO 14001 U GRUPI JADRANKA**

(specijalistički završni rad)

**MENTOR:**

doc. dr. sc. Sanja Zambelli, viši predavač

**STUDENTICA:**

Ljubica Glavan

MBS: 2426000062/18

Rijeka, ožujak 2021.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Odjel Sigurnosti na radu

Rijeka, 15.12. 2020.

**ZADATAK**  
za specijalistički završni rad

Pristupnici Ljubici Glavan

MBS: 2426000062/18

Studentici specijalističkog diplomskog stručnog studija Sigurnost na radu izdaje se zadatak za specijalistički završni rad – tema specijalističkog završnog rada pod nazivom:

**Primjena sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 u grupi Jadranka**

**Sadržaj zadatka:** Teorijski objasniti pojmove kvalitete, normi i normizacije, te značaj kvalitete u Hrvatskoj.. Osvrnuti se na norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001 te HACCP. Na primjeru Jadranka grupe pokazati značaj uvođenja integriranih sustava upravljanja kvalitetom, na koji način uvođenje normi može poboljšati i unaprijediti poslovanje promatrane tvrtke. Opisati proces sustava upravljanja okolišem u Jadranka grupi.

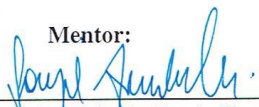
**Preporuka:** Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Integralni sustav upravljanja kvalitetom i proširenu u skladu s temom završnog rada. Pored teorijskih spoznaja, koristiti iskustvene spoznaje djelatnika Jadranka grupe, kao i interne dokumente tvrtke.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 15.12. 2020.

Predati do: 15.06.2021.

Mentor:



(doc. dr. sc. Sanja Zambelli, viši pred.)

Pročelnica odjela:



(Erika Gržin, v. pred.)

Zadatak primila dana: 15.12. 2020.



Ljubica Glavan

Dostavlja se:

- mentoru
- pristupniku

## IZJAVA

Izjavljujem da sam specijalistički završni rad pod naslovom **PRIMJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM PREMA NORMI ISO 14001 U GRUPI JADRANKA** izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentorice doc.dr.sc. Sanje Zambelli.

Ljubica Glavan



---

## SAŽETAK

ISO 14001 specificira zahtjeve za sustav upravljanja okolišem koji omogućuju organizaciji razvoj i provedbu politike i ciljeva koji uzimaju u obzir zakonske zahtjeve i druge uvjete koje organizacija odluči uspostaviti, kao i informacije o značajnim aspektima okoliša. To se odnosi na one aspekte okoliša koje organizacija identificira kao one koje se mogu kontrolirati i one na koje se može utjecati. Norma sama ne sadržava specifične kriterije.

ISO 14001 je primjenjiv na svaku organizaciju koja želi uspostaviti, implementirati, održavati i unaprijediti sustav upravljanja okolišem. Cilj norme je smanjiti tragove koja svaka organizacija ostavlja za sobom u smislu onečišćavanja i zagađenja okoliša koji proizlaze iz procesa samih organizacija.

Svi zahtjevi u normi ISO 14001 su namijenjeni za implementaciju u bilo koji sustav upravljanja okolišem. Opseg i primjene ovisit će o faktorima kao što su Politika upravljanja okolišem, priroda djelatnosti, proizvod, usluga i lokacija.

**Ključne riječi:** ISO 14001, upravljanje okolišem, norma, upravljanje kvalitetom

# SADRŽAJ

UVOD .....	1
1. OPĆENITO O KVALITETI .....	2
1.1. Povijest kvalitete .....	2
1.2. Različita stajališta u Hrvatskoj .....	4
2. NORME I NORMIZACIJA.....	5
2.1. Međunarodna organizacija za normizaciju .....	6
2.2. Najpoznatije norme u Hrvatskoj.....	7
2.2.1. ISO 9001.....	7
2.2.2. ISO 14001 .....	8
2.2.3. ISO 50001 .....	8
2.2.4. ISO 45001 .....	9
2.2.5. HACCP .....	10
3. JADRANKA GRUPA.....	11
3.1. Procesi sustava upravljanja poslovanjem.....	13
3.1.1. Misija .....	14
3.1.2. Vizija .....	15
3.1.3. Politika kvalitete okoliša .....	15
3.1.4. Politika energije.....	16
4. UNUTARNJE NORME UPRAVLJANJA KVALITETOM U JADRANKA GRUPI.....	18
4.1. ISO 9001 .....	19
4.2. ISO 14001 .....	20
4.3. ISO 50001 .....	21
4.4. HACCP.....	22
5. SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM ISO 14001 .....	23
5.1. Cilj sustava upravljanja okolišem.....	23
5.2. Čimbenici uspjeha .....	24
5.3. Plan-Do-Check-Actmodel (Planirati-Provesti-Provjeriti-Poboljšati) .....	25
5.4. Sadržaj norme ISO 14001 .....	26
5.5. Svojstvo norme ISO 14001 .....	26
5.6. Određivanje područja primjene sustava upravljanja okolišem.....	27
5.7. Primjena sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u grupi Jadranka .....	29
5.7.1. Vodstvo i opredijeljenost.....	30
5.7.2. Politika kvalitete i okoliša .....	31



5.7.3.	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlaštenja .....	31
5.7.4.	Planiranje.....	32
5.7.5.	Ciljevi okoliša i planiranje njihovog postizanja .....	32
5.7.6.	Unutrašnji audit.....	34
5.7.7.	Poboljšavanje.....	35
5.7.8.	Aspekti okoliša.....	36
5.7.9.	Osposobljenost i svijest .....	37
5.7.10.	Upravljanje izvanrednim situacijama .....	38
5.7.11.	Radne upute Jadranka grupe.....	43
5.7.12.	Ocjena značajnosti aspekata okoliša .....	46
ZAKLJUČAK.....		47
LITERATURA.....		49
POPIS SLIKA .....		50

## UVOD

ISO (Međunarodna organizacija za normizaciju) je svjetski savez nacionalnih normizacijskih tijela (ISO države članice). Posao pripremanja međunarodnih normi obično se obavlja kroz ISO tehničke odbore. Svaka država članica zainteresirana za predmete za koje se ustanovljuje tehnički odbor ima se pravo predstaviti na odboru. Međunarodne organizacije, državne i nedržavne, u suradnji s ISO, također mogu sudjelovati u radu. ISO usko surađuje s Međunarodnom elektrotehničkom komisijom (IEC) po svim pitanjima elektrotehničke normizacije. Postizanje uravnoteženja između okoliša, društva i gospodarstva se smatra bitnim za udovoljenje potrebama sadašnjeg vremena bez ugrožavanja mogućnosti budućih generacija da udovolje svojim potrebama. Društvena očekivanja za održivi razvoj, transparentnost i odgovornost su se razvili usprkos sve strožim zakonima, rastućim pritiscima na okoliš od onečišćenja, neučinkovitoj uporabi sredstava, nepravilnom upravljanju otpadom, klimatskim promjenama, propadanju ekosustava i gubitkom bioraznolikosti. To je organizacije dovelo do prihvaćanja sustavnog pristupa u upravljanju okolišem primjenjivanjem sustava upravljanja okolišem s ciljem pridonosa okolišnim stupovima održivosti.

Rad je podijeljen u pet cjelina:

### Uvod

1. Općenito o kvaliteti
2. Norme i normizacija
3. Jadranka grupa
4. Unutarnje norme upravljanja kvalitetom u Jadranka grupi
5. Sustav upravljanja okolišem ISO 14001

### Zaključak

U prvom poglavlju objašnjeni su pojmovi kvalitete kao i povijest kvalitete odnosno njezin sam početak te različita stajališta kvalitete u Hrvatskoj. U drugom poglavlju detaljno su objašnjeni pojmovi norme i normizacije te poznate norme u Hrvatskoj. U trećem poglavlju predstavljena je Jadranka grupa dok su u četvrtom poglavlju priloženi certifikati normi koje posjeduje Jadranka grupa. U petom poglavlju opisan je proces sustava upravljanja okolišem u Jadranka grupi.

# 1. OPĆENITO O KVALITETI

Riječ kvaliteta (kakvoća) potječe od latinske riječi “qualitas”, a predstavlja svojstvo, odliku, značajku, sposobnost, vrijednost. Kvaliteta se može definirati na više načina. Osnovna definicija je "Kvaliteta je zadovoljstvo kupca". Od zadovoljstva kupca sve polazi. Kupac je onaj tko odlučuje što je kvaliteta. U kvaliteti se teži stalnom poboljšanju i unapređenju. Definicija kvalitete prema normi ISO 9000 je *"Kvaliteta je stupanj do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve"*. Kvalitetu nekog proizvoda ili usluge određuje odnos želja i potreba korisnika i njihove realizacije od proizvođača.

## 1.1.Povijest kvalitete

Ljudi su oduvijek željeli kvalitetan proizvod, kvalitetnu uslugu i na kraju kvalitetan život. Saznanja o povijesti kvalitete počinju s prvim pisanim tragovima, kao što su pisani tragovi iz Kine, Danske, Egipta, Mezopotamije, Indije i Grčke. Primjer su pronađeni pisani tragovi iz 2. stoljeća prije Krista u Kini. Kinezi su bili prvi odredili norme za nekoliko bitnih područja u tadašnjem životu kao što su norme za oružje, puteve i norme u građevinarstvu. Norme kao i kvaliteta života najviše su napredovale u Europi što je razumljivo jer su se europske države najviše razvijale u svim područjima. Kako je napredovalo društvo, znanost, industrija i tehnologija tako se javljala i potreba za određivanjem pravila i ujednačavanja kvalitete kroz propisivanje normi. Napredovanjem životnog standarda i uvođenjem masovne proizvodnje u 19. stoljeću pojavljuje se sve veća potreba za kvalitetom, a ne samo kvantitetom. Pojavila se potreba za udruživanjem u organizacije koje će propisivati norme i određivati što je kvaliteta. Prva konferencija o normizaciji je održana u Dresdenu 1886. godine. Prva nacionalna normizacijska organizacija osnovana je 1901. godine u Velikoj Britaniji pod nazivom British Standards Institution (BSI). Prva međunarodna normizacijska organizacija osnovana je 1906. godine u Londonu pod nazivom International Electrotechnical Commission (IEC). Važna godina za povijest kvalitete je 1926. kada je osnovana Međunarodna asocijacija za norme International Standardization Association (ISA) koja je bila preteča ISO organizaciji. Od 1940. godine do 1955. godine širi se uloga ljudi koji se brinu za kvalitetu. Poslije Drugog svjetskog rata 1946. godine osnovana je Međunarodna

organizacija za norme International Organization for Standardization koju je osnovalo tadašnjih 25 vodećih zemalja svijeta. Već u ranim pedesetima japanske kompanije uvidjele su prednost u isticanju kvalitetom, stoga su regrutirale W. Edwards Deminga, Amerikanca koji je postavio temelje japanskog poslovanja temeljenog na kvalitetnoj proizvodnji. Od 1955. godine do 1987. godine kvaliteta dobiva sve veću važnost i pojavljuje se potreba za uvođenjem menadžera kvalitete čiji je zadatak brinuti se o kvaliteti. Norme koje će propisivati osiguranje kvalitete uvedene su 1987. godine te je tada započela i certifikacija sustava za upravljanje kvalitetom. Kupci sve više dolaze u prvi plan i nastoje se zadovoljiti zahtjevi kupaca. Pojavila se potreba za osnivanjem društava kvalitete i dodjeljivanjem nagrada za kvalitetu kao što je Europsko društvo za kvalitetu (EQ) koje dodjeljuje European Quality Award. Posljednja faza u razvoju kvalitete koja se odvija i danas je potreba za integriranjem sustava upravljanja kvalitetom. Više nije dovoljno ispuniti zahtjeve kupaca nego optimizirati cijeli sustav kvalitete pri čemu se treba paziti i na zaštitu okoliša. Kako sve više raste svjetska trgovina, porast konkurentnosti i sve veće globalizacije tako kvaliteta zauzima sve važniju ulogu u današnjem životu.

Slika 1 Povijest kvalitete u fazama



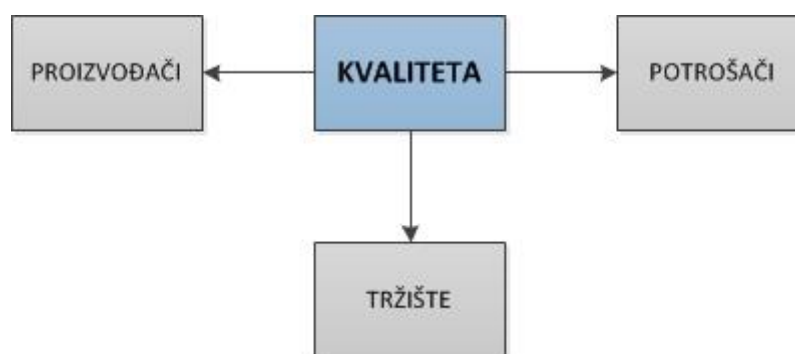
Izvor:

<https://www.svijet-kvalitete.com/images/Web2012/listopad2012/povijest.jpg> (16.1.2021.)

## 1.2. Različita stajališta u Hrvatskoj

Kvaliteta se različito shvaća i interpretira ovisno o tome tko gleda na kvalitetu. Različita shvaćanja kvalitete imaju potrošači, proizvođači i tržište. Kvaliteta sa stajališta potrošača je stupanj vrijednosti proizvoda ili usluge koji zadovoljavaju određenu potrebu. Roba kojoj je uporabna vrijednost takva da zadovoljava potrebu korisnika. Kvaliteta sa stajališta proizvođača je mjera koja pokazuje koliko je vlastiti proizvod ili usluga namijenjen tržištu uspio, odnosno koliko se takvog proizvoda ili usluge prodalo. Kvaliteta sa stajališta tržišta je stupanj do kojeg određena roba ili usluga zadovoljava određenog kupca u odnosu na istovrsnu robu ili uslugu konkurencije. Kvaliteta je stupanj do kojeg su proizvodi i usluge prošli od kupoprodaje i potvrdili se kao kvalitetan proizvod ili usluga i pritom ostvarili veliki profit. Važno je naglasiti da kupci razlikuju kvalitetne proizvode i usluge, ali kupuju ono što mogu platiti. Što znači da netko tko prodaje visokokvalitetne proizvode i usluge neće imati uspjeha ako su ti proizvodi ili usluge skuplji od kupovne moći kupaca. U današnje vrijeme kupci sa manjim novčanim sredstvima kupuju jeftine i nekvalitetne proizvode. Kupci koje možemo svrstati u srednji stalež kupuju ipak većinom kvalitetnije proizvode. Kupci sa velikim novčanim sredstvima kupuju uglavnom kvalitetne proizvode i usluge.

Slika 2. Stajališta kvalitete



<http://www.svijet-kvalitete.com/images/Web2012/listopad2012/kvaliteta1.jpg> (16.1.2021.)

## 2. NORME I NORMIZACIJA

Osnovna namjena normi je zaštititi kupca / korisnika, zaposlenika i okoliš uvijek i na svakom mjestu. Cilj svake uprave je postaviti organizaciju u kojoj svatko točno zna što, tko, kada, kako i gdje treba učiniti da bi se ostvario plan. Norma je dokument donesen konsenzusom i odobren od priznatoga tijela, koji za opću i višekratnu uporabu daje pravila, upute ili značajke za djelatnosti ili njihove rezultate s ciljem postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu. Norma (engleski naziv za normu je standard) je poznata i priznata mjera za određenu kvantitativnu ili kvalitativnu veličinu u okviru određene socijalne zajednice. Norme se trebaju temeljiti na provjerenim znanstvenim, tehničkim i iskustvenim rezultatima i biti usmjerena na promicanje najboljih prednosti za društvo. U današnjem društvu norma je pisani dokument koji ovisno o prihvaćanju, može imati nacionalni, regionalni ili međunarodni status. Najčešće se pod normom podrazumijeva niz precizno i sažeto danih definicija, tehničkih specifikacija, kriterija, mjera, pravila i karakteristika koji opisuju materijale, proizvode, procese i sustave.

Razlozi uvođenja normi za sustave upravljanja kvalitetom jesu:

- Pritisak potrošača,
- Mogući gubitak tržišnog udjela,
- Svaka je tvrtka razvijala svoj sustav kriterija,
- Kupci zahtijevaju pisane dokaze,
- Svaki kupac ima svog kupca.

Normizacija je djelatnost uspostavljanja odredbi za opću i višekratnu uporabu koje se odnose na postojeće ili moguće probleme radi postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu. Jedan od najranijih pokušaja standardizacije je stvaranje kalendara. Prve pisane zapise o normizaciji, odnosno tehničkim normama, nalazimo u 2. st. prije Krista kada je prvi kineski car Qin Shihung Di utemeljio norme u cestogradnji, norme za oružje i ratnu opremu, propisao razmak između osovina kotača u prijevoznim sredstvima te širinu gradskih vrata. Danas, standardizacija nadilazi specifikacije proizvoda te uključuje globalna pitanja kao što su zdravstvo, okoliš i sigurnost. Standardi čine osnovu uspjeha organizacija koje ih koriste te omogućuju bolji način življenja za sve. Normizacija se može definirati i kao proces skraćenog puta, nastao kao rezultat svjesnog napora u društvu da se smanji broj nekih

predmeta. On dovodi ne samo do smanjenja postojeće složenosti, nego nastoji spriječiti nepotrebnu složenost u budućnosti. Normizacija se temelji na konsenzusu zainteresiranih strana. Normizacija je u istoj mjeri i društvena i ekonomska aktivnost i mora se bazirati na uzajamnoj suradnji svih zainteresiranih učesnika. Uvođenje normi mora biti zasnovano na općem sporazumu i svijesti o neophodnosti primjene normi, koji su osnova za uključivanje proizvodnih sustava u međunarodnu razmjenu.

Procesom normizacije se omogućuje da proizvod zadovolji zahtjeve kupca, olakšava se dogovaranje i naručivanje pojedinog proizvoda, sprječavaju se brojni uzroci sporova između kupca i proizvođača.

Normizacija daje najbolja tehnička i ekonomska rješenja za proizvode i postupke, omogućuje uvođenje specijalizacije i kooperacije u proizvodnji, određuje metode za ispitivanje kvalitete proizvoda, omogućuje racionalizaciju u proizvodnji i time ograničava i ukida zastarjele i neupotrebne tipove i dimenzije, smanjuje asortiman proizvoda na optimalnu mjeru, omogućuje smanjenje zaliha, dopušta svrhovitu konstrukciju i olakšava projektiranje, pospješuje automatizaciju proizvodnje te rješava tehničko-ekonomske probleme.

Cilj normizacije jest:

- Osiguranje prikladnosti nekog proizvoda, procesa ili usluge da u određenim uvjetima služi svojoj namjeni,
- Ograničavanje raznolikosti izborom optimalnog broja tipova ili veličina,
- Osiguravanje spojivosti raznih proizvoda,
- Zaštita zdravlja, sigurnost, zaštita okoliša,
- Uklanjanje zapreka u trgovini.

## **2.1.Međunarodna organizacija za normizaciju**

ISO – International Organization for Standardization (Međunarodna organizacija za normizaciju) osnovana je 1947. godine u Ženevi. ISO naziv je izabran od grčke riječi "Isos" koja znači jednak. Zadaća ISO organizacije je priprema, prihvaćanje i objavljivanje međunarodnih norma. ISO organizacija izdavanjem norma pomaže razvoju gospodarstva i uklanjanju prepreka međunarodnoj trgovini. ISO organizacija je mreža nacionalnih normizacijskih tijela.

Postoje tri kategorije članstva u ISO-u. Prva kategorija su nacionalna tijela koja su najvažnija za donošenje norma u svakoj zemlji članici. Oni su jedini članovi ISO-a koji imaju pravo glasa. Zemlje koje nemaju nacionalna normizacijska tijela spadaju u kategoriju dopisnih članova. U ovoj kategoriji članovi se obavještavaju o radu ISO-a, ali nemaju pravo sudjelovanja u ISO-u. I na kraju postoje članovi pretplatnici za zemlje sa slabije razvijenim gospodarstvom. Ovi članovi plaćaju manje članarine, ali i dalje mogu pratiti razvoj novih normi.

Redovite članice ISO-a imaju sljedeće zadaće a to su :

- Informiranje
- Prezentiranje
- Suradnja
- Ispunjavanje svih obveza i zadaća

ISO norme osiguravaju sigurnost, pouzdanost i dobru kvalitetu proizvoda i usluga. Koristi od primjene ISO norma imaju poduzeća, inovatori, kupci, potrošači, državna uprava, trgovci, zemlje u razvoju i na kraju cijeli naš planet.

## **2.2.Najpoznatije norme u Hrvatskoj**

### **2.2.1. ISO 9001**

Certifikat ISO 9001 je potvrda o uspješnom zadovoljavanju zahtjeva međunarodne norme ISO 9001 *Sustavi upravljanja kvalitetom*. Organizacije koje posjeduju certifikat ISO 9001 dokazuju uspješno implementiran sustav upravljanja kvalitetom u svojoj organizaciji. Organizacije mogu imati uspostavljen sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001, ali tek postupkom certifikacije dokazuju da je taj sustav uspješno implementiran i na taj način njihovi klijenti i ostali sudionici na tržištu mogu imati povjerenje u uvedeni sustav upravljanja kvalitetom.

ISO 9001 je međunarodna norma koja definira zahtjeve koje organizacija mora ispunjavati kako bi mogla obavljati svoju djelatnost u skladu sa zahtjevima kupaca i relevantnim propisima. Primjenjiva je na sve vrste organizacija: profitne i neprofitne,



proizvodne i uslužne, male i velike. Dokumenti i aktivnosti koje organizacija provodi u skladu s normom zajednički se nazivaju sustav upravljanja kvalitetom.

Sustav upravljanja kvalitetom obuhvaća sljedeće aktivnosti unutar organizacije:

- planiranje i održavanje samog sustava
- upravljanje resursima (ljudski resursi, infrastruktura)
- planiranje, ugovaranje i prodaja
- projektiranje i razvoj
- nabava
- proizvodnja i pružanje usluga
- mjerenja, analiza i poboljšanja procesa i sustava.

#### 2.2.2. ISO 14001

Norma **ISO 14001** propisuje zahtjeve za sustav upravljanja okolišem koji organizacijama omogućuju razvoj i primjenu politike i ciljeva koji uzimaju u obzir zakonske zahtjeve i informacije o značajnim aspektima okoliša. Napisana je tako da ju je moguće primijeniti na sve tipove i veličine organizacija i prilagoditi različitim zemljopisnim, kulturološkim i društvenim uvjetima pri čemu sustav upravljanja okolišem omogućuje organizaciji razvoj politike o okolišu, određivanje ciljeva i procesa kojima će ostvariti opredjeljenje svoje politike, poduzimanje potrebnih aktivnosti za poboljšanje vlastitih učinaka na okoliš te usklađivanje svog sustava sa zahtjevima same norme.

#### 2.2.3. ISO 50001

ISO 50001 međunarodna je norma razvijena od strane ISO organizacije. ISO 50001 primjenjiv je na sve organizacije bez obzira na njihovu veličinu te pruža zahtjeve vezane uz uspostavu, upravljanje i poboljšavanje potrošnje energije i učinkovitosti.

ISO 50001 je kompatibilan s drugim sustavima upravljanja, kao što je ISO 14001 i ISO 9001.

### **ISO 50001 norma ima za cilj:**

- pomoći organizacijama u poboljšanju energetske učinkovitosti, upotrebi i korištenju energije
- stvoriti transparentnost i potaknuti komunikaciju o upravljanju energetskim resursima
- promovirati upravljanje energijom korištenjem najboljih praksi
- pružati pomoć u procjeni i prioritiziranju primjene novih energetski učinkovitih tehnologija
- pružati okvir za promoviranje energetske učinkovitosti kroz lanac opskrbe
- poticati poboljšanja u upravljanju energijom za potrebe smanjenja emisije stakleničkih plinova
- omogućiti integraciju s ostalim sustavima upravljanja kao što je sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu

#### 2.2.4. ISO 45001

ISO 45001 norma je temeljena na OHSAS 18001 i drugim međunarodno priznatim normama i konvencijama o zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu. Svojom strukturom prilagođena je ostalim ISO normama obzirom da koristi okvir HLS (HighLevelStructure), koja korisnicima i tvrtkama koje uvode i posluju po novim ISO normama značajno olakšava primjenu. Ova norma sadrži značajne promjene u odnosu na OHSAS 18001.

Norma ISO 45001 omogućava organizaciji da:

- uspostavi i kontinuirano poboljšava sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću
- radi sustavno s ciljem poboljšanja, sprječavanja neželjenih događaja ili njihova ponavljanja
- dokazuje svoju usklađenost s najboljom praksom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu
- kontinuirano usklađuje svoj sustav s relevantnim zakonskim i ostalim zahtjevima

### 2.2.5. HACCP

HACCP je engleska kratica za **H**azard **A**nalysis and **C**ritical **C**ontrol **P**oint, a možemo ga definirati kao proces analize opasnosti i kritičnih kontrolnih točaka koji obuhvaća cijeli niz preventivnih postupaka s krajnjim ciljem – osiguravanje zdravstveno ispravne hrane. Najjednostavnije se može reći da je HACCP zapravo sustav samokontrole, ali i sustav kvalitete kojim osiguravamo ne škodljivost hrane. Od 01.01.2009. prema Zakonu o hrani (NN 46/07) „Subjekti u poslovanju s hranom moraju uspostaviti i provoditi redovite kontrole higijenskih uvjeta u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije hrane, osim na razini primarne proizvodnje i pripadajućih djelatnosti, u svakom objektu pod njihovom kontrolom, provedbom preventivnog postupka samokontrole, razvijenog u skladu s načelima HACCP-a“. To u prijevodu znači da je uvođenje HACCP sustava obveza svih koji rade s hranom, kao što su:

- ugostiteljski objekti (hoteli, restorani, catering objekti, konobe, pizzerije, bistroi...)
- slastičarnice i pekarnice
- mesnice
- trgovine prehrane
- objekti društvene prehrane (menze, domovi, dječji vrtići, škole...)

### 3. JADRANKA GRUPA

Jadranka grupa jedna je od vodećih hotelijersko-trgovačkih društava u Hrvatskoj. Jadranka je organizirana kao holding sa sljedećim društvima: Jadranka turizam d.o.o. (brend Lošinj Hotels & Villas; brend Camping Cres & Losinj), Kamp Slatina d.o.o. i Jadranka trgovina d.o.o.. Društvo posjeduje i upravlja sa šest hotela (svi kategorije 4\* i 5\*) i mnogim vilama u tri odvojene i posebno pozicionirane hotelske zone u Malom i Velom Lošinju. U zoni Čikat nalaze se luksuzni hotel Bellevue 5\* i Boutique Hotel Alhambra & Villa Augusta 5\*; u zoni Sunčana uvala smješteni su Wellness Hotel Aurora 4\* i Family Hotel Vespera 4\*, a u zoni Punta u Velom Lošinju smješten je Vitality Hotel Punta 4\*. Hotel Helios, koji se također nalazi u zoni Čikat, trenutno se koristi kao hotel za smještaj zaposlenika te kuću Podjavori također za istu namjenu. Pored navedenog, upravlja s 11 vrhunskih à la carte izvanpansionskih objekata (restorani i caffè barovi). Uz izniman luksuz i vrhunsku personaliziranu uslugu, posebnost Grupe leži u gourmet ponudi, odnosno jedinstvenom sustavu nabave namirnica, koji se temelji na izvornosti, lokalnom porijeklu i dostupnosti, ovisno o sezoni, berbi ili ulovu. Grupa Jadranka surađuje s obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima (OPG) diljem zemlje te je na taj način okupila domaće proizvode najviše kvalitete te ih implementira u ponudu. Redom je riječ o OPG-ima koji razvijaju prirodni i uravnoteženi uzgoj, čiji proizvodi nose eko certifikate. Najmanja, ali najbrže rastuća, je kamping djelatnost. Upravlja s četiri kampa na otocima Lošinju i Cresu: family kampovi Čikat 4\* i Slatina 4\*, naturistički kamp Baldarin 3\* i kamp Bijar 2\*. Kamp Čikat, jedini u Hrvatskoj, ima i aquapark. Osim ugostiteljske, izrazito je značajna i trgovačka djelatnost, a Jadranka grupa raspolaže veleprodajnim objektima, objektima za pripremu i proizvodnju hrane (pekara, slastičarnica, mesnica) te s 19 maloprodajnih objekata na cresko-lošinjskom arhipelagu.

S ciljem kontinuiranog zadovoljavanja potreba klijenata, vlasnika i lokalne zajednice, misija tvrtke jest da bude prepoznata po pružanju modernoga integriranog proizvoda u turizmu odražavajući orijentaciju prema zdravom življenju, personaliziranim uslugama za klijente i lošinjsko nasljeđe. Istodobno tvrtka Jadranka zaposlenicima nudi poticajnu radnu okolinu i otočku zajednicu kao socijalnog i ekološki odgovornog partnera. Imajući na umu misiju tvrtke, Jadranka d.d. u procesu je uvođenja strategije kvalitativnog i kvantitativnog

rasta kojom, posebno uz vodeću poziciju u zdravstvenom turizmu, ali i općenito, pružanjem najboljih iskustava zdravog odmora na Jadranu te fokusom na gostu, nastoji osigurati budući rast svoje poslovne učinkovitosti. Puno iskorištavanje svih svojih potencijala tvrtka Jadranka vidi prije svega u novoj filozofiji koja će voditi daljnji razvoj Jadranke d.d., u izgradnji konkurentske prednosti uz snažno i prepoznatljivo tržišno pozicioniranje, kulturu unutar tvrtke i stvaranje pozitivnog iskustva zajedno s njihovim gostima. Fokus je na daljnjim naporima za očuvanje iznimnoga prirodnog okoliša Lošinja. U traženju kvalitativno višeg položaja na tržištu tijekom budućeg razvoja Jadranka d.d. nastoji nadmašiti postojeće i iznenaditi inovativnošću i kreativnošću u svim segmentima poslovanja kao i biti najinovativnija organizacija na području Istre i Kvarnera u svim svojim djelatnostima, poznata širom svijeta, a u Hrvatskoj prepoznata po primjeni najbolje dostupne prakse i uvažavanju načela zaštite okoliša.

Slika 3. Jadranka hoteli, Jadranka turizam d.o.o.

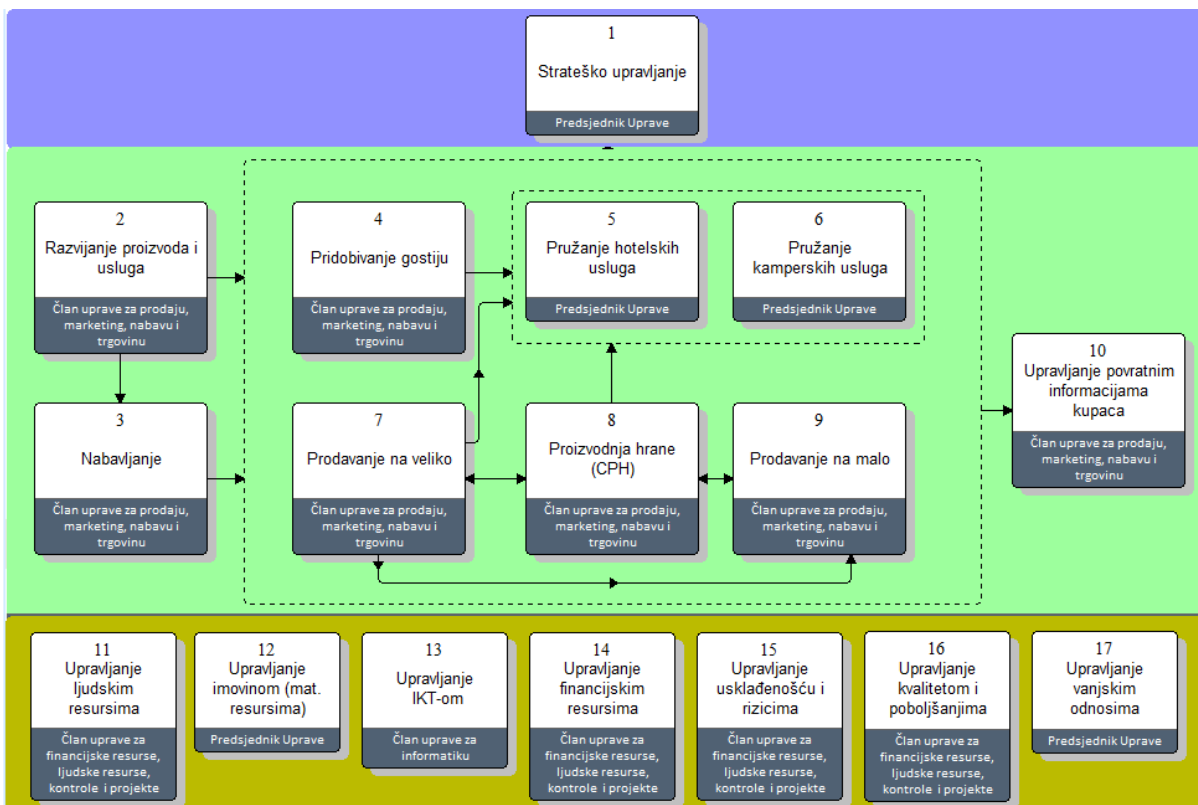


Izvor :

[https://www.google.com/search?q=hotel+alhambra&client=firefox-b-d&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwicsqrM7pPvAhUMPuwKHQCFAisQ\\_AUoAXoECAYQAw&biw=1920&bih=966#imgrc=zGXbYQmtra6yBM](https://www.google.com/search?q=hotel+alhambra&client=firefox-b-d&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwicsqrM7pPvAhUMPuwKHQCFAisQ_AUoAXoECAYQAw&biw=1920&bih=966#imgrc=zGXbYQmtra6yBM) (18.1.2021.)

### 3.1. Procesi sustava upravljanja poslovanjem

Slika 4. Glavni procesi sustava upravljanjem kvalitete

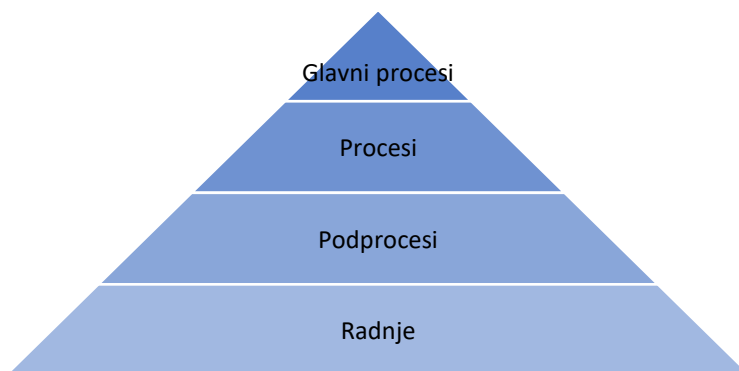


Izvor: Jadranka grupa d.d. – dokumentacija (20.1.2020.)

Integrirani sustav upravljanja tvrtka je uspostavila i održava ga sukladno zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 te smjernicama Codex Alimentarius. Neprestano istražuje i poduzima radnje za poboljšanje njegove učinkovitosti. Integrirani sustav upravljanja je dio cjelovitog sustava upravljanja poslovanjem Jadranka grupe koji je utemeljen na procesnom pristupu. Sustav procesa je strukturiran hijerarhijski na četiri razine, kako je to prikazano na slici 5. .

Svaki glavni proces ima svoga vlasnika koji je odgovoran za modeliranje procesa, utvrđivanje pokazatelja za mjerenje učinkovitosti i djelotvornosti procesa, nadziranje procesa, pokretanje projekata poboljšanja procesa te organiziranje izobrazbi i audita procesa.

Slika 5. Hijerarhija procesa



Izvor : Obrada autora ( 20.1.2021.)

Jadranka grupa teži potpunom zadovoljavanju zahtjeva i očekivanja kupaca, smanjenju nepovoljnog utjecaja na okoliš te neprekidnom smanjivanju potrošnje i troškova energije.

### 3.1.1. Misija

Misija Jadranka grupe je osigurati svojim kupcima ugodno i zdravo življenje, kvalitetnim i ekološki prihvatljivim:

- pružanjem hotelskih i kamperskih usluga,
- pružanjem trgovačkih usluga,
- pružanjem usluga proizvodnje hrane.

Pri tome biti predan i ustrajan u:

- stvaranju proizvoda i usluga s identitetom 'zdravog življenja' namijenjenih kupcima viših očekivanja
  - pružanju personalizirane usluge stavljajući kupca u središte pažnje
  - očuvanju trajnih vrijednosti prostora i baštine lokalne zajednice
  - odgovornosti jednog od nositelja gospodarskog razvoja lokalne zajednice
- kontinuiranom obrazovanju vlastitih kadrova i osiguranju poticajne radne atmosfere

### 3.1.2. Vizija

Vizija Jadranka grupe je biti najinovativnija organizacija na području Istre i Kvarnera u svim svojim djelatnostima, poznata širom svijeta, a u Hrvatskoj prepoznata po primjeni najbolje dostupne prakse i uvažavanju načela zaštite okoliša i energetske učinkovitosti.

U okviru toga Jadranka grupa:

- na području turizma pruža najbolji doživljaj zdravog odmora na Jadranu
- na području trgovine pruža uvijek kvalitetan izbor artikala, pomno odabran sukladno potrebama različitih kupaca
- na području prehrane uvodi zdravu prehranu u vlastito ugostiteljstvo, u hrvatsku trgovačku ponudu, ali i u dom.

### 3.1.3. Politika kvalitete okoliša

Poslovni uspjeh Jadranka grupe počiva na zalaganju svih zaposlenih u postizanju zadovoljstva kupaca. Postizanje zadovoljstva kupaca, kao i ostalih zainteresiranih strana (vlasnika, zaposlenika, dobavljača i zajednice u kojoj djeluje), Jadranka grupa nastoji ostvariti kroz primjenu integriranog sustava upravljanja uspostavljenih prema zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001 i ISO 14001.

Integrirani sustav upravljanja je tako uspostavljen i održavan da zaposlenici na svim razinama, na čelu s upravom, imaju obvezu:

- poštivati zakone i druge obvezujuće propise,
- prepoznavati i zadovoljavati zahtjeve i potrebe kupaca,
- sprječavati onečišćenja okoliša,
- očuvati zdravlje i sigurnosti ljudi,
- odgovorno gospodariti s prirodnim resursima,
- postupati u skladu s utvrđenim postupcima i dodijeljenim odgovornostima,
- neprestano poboljšavati djelatnosti svojih postupaka i poslovnih procesa.
- Uprava osigurava da se redovito utvrđuju godišnji ciljevi tako da omogućće ostvarenje ovdje postavljenih općih ciljeva i politike



### 3.1.4. Politika energije

Kao intenzivni pružatelji cjelovitih hotelskih usluga, hoteli i restorani Jadranka turizma d.o.o. teže neprekidnom smanjivanju potrošnje i troškova energije uz dugoročnu okolišnu i gospodarsku održivost svoga poslovanja.

Tvrtka je predana i usmjerena na:

- smanjenje troškova energije po noćenju hotelskog gosta za 20%
- neprekidno poboljšavanje energetske učinkovitosti
- smanjivanje ovisnosti o fosilnim gorivima i poticanje korištenja obnovljivih izvora energije
- odgovorno korištenje vode
- osiguravanje informacija i resursa potrebnih za postizanje ciljeva tvrtke
- ispunjavanje zakonskih i drugih zahtjeva u vezi s uporabom energije i energetske učinkovitosti
- razvijanje, nabavljanje i korištenje energetski učinkovitih objekata, postrojenja, opreme te ostalih proizvoda i usluga
- sinergijsko djelovanje i planiranje razvoja s lokalnom zajednicom.

Ovu politiku tvrtka provodi ispunjavajući zahtjeve međunarodne norme ISO 50001, s naglaskom na provođenje:

- akcijskih planova za poboljšanje energetske učinkovitosti te
- izobrazbi za postizanje i održavanje svjesnosti i osposobljenosti djelatnika na svim organizacijskim razinama.

Jadranka hotelima uručen je certifikat ISO 50001:2018 te su time Jadranka hoteli postali prvi lanac hotela u Hrvatskoj sa ISO 50001:2018 certifikatom, što potvrđuje predanost lošinjske tvrtke održivom razvoju. Kako bi dobili djelotvoran alat za učinkovito upravljanje energijom, koji uključuje i zaštitu okoliša, Jadranka hoteli prošli su zahtjevan audit sustava upravljanja energijom koji je provela tvrtka SGS Adriatica iz Italije.

Slika 6. Uručenje certifikata ISO 50001:18 Jadranka hotelima d.o.o.



Izvor:

<https://www.ekovjesnik.hr/clanak/1886/jadranka-hoteli-prvi-hrvatski-lanac-hotela-s-certifikatom-iso-500012018> (18.1.2021.)

#### **4. UNUTARNJE NORME UPRAVLJANJA KVALITETOM U JADRANKA GRUPI**

U svim područjima poslovanja, Jadranka grupa usmjerena je na harmonizaciju sustava upravljanja kvalitetom, okolišem, energijom i sigurnošću na radu te zaštitom zdravlja djelatnika. Sukladno smjernicama ISO organizacije Jadranka grupa uvela je i proširio integrirani sustav upravljanja koji integrira sve sustave i procese organizacije u jedan cjeloviti okvir, omogućujući organizaciji da funkcionira kao jedinstvena jedinica s jedinstvenim ciljevima.

Dalje u radu biti će priloženi certifikati Jadranka grupe.



## 4.2.ISO 14001

Slika 8. Certifikat norma ISO 14001 Sustav upravljanja okolišem



Izvor : Jadranka grupa ( 22.1.2021.)



## 4.4.HACCP

Slika 10. Certifikat HACCP Sigurnost hrane i pića



Izvor : Jadranka grupa (22.1.2021.)

## **5. SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM ISO 14001**

ISO 14001 najzastupljenija je međunarodna norma za upravljanje okolišem. Koristi se širom svijeta. Priroda norme ISO 14001 omogućava da bude primjenjiva na različit i vrlo širok spektar industrija, opsega i aktivnosti. To je u potpunosti univerzalna norma, što je i jedna od njenih ključnih prednosti. Ona pruža okvir organizacijama za postizanje poboljšanja u području djelovanja na okoliš u skladu s vlastitim usmjerenjima i politikama zaštite okoliša. Osim što primjena standarda osigurava zaštitu okoliša, a samim tim i pozitivan imidž poduzeća, pozitivni efekti ogledaju se i u ostvarivanju ekonomskih koristi. Ekonomske koristi se sprovode najčešće kroz uštede, što znači da se opći i posebni ciljevi zaštite okoliša mogu povezati sa specifičnim financijskim rezultatima, a što za rezultat ima opću korist investitora, potrošača, zaposlenih i lokalne zajednice.

Politika zaštite okoliša provodi se na način da bude dostupna javnosti. Zaposleni moraju biti u potpunosti upućeni, pri čemu je često potrebno provoditi edukacije, slati zaposlene na seminare i sl.

### **5.1. Cilj sustava upravljanja okolišem**

Namjena ove međunarodne norme je pružiti organizacijama okosnicu za zaštitu okoliša i odgovoriti na promjenjive uvjete okoliša u ravnoteži s društveno-gospodarskim potrebama. Norma navodi zahtjeve koji organizacijama omogućuju postizanje predviđenih izlaza koje postavljaju za svoj sustav upravljanja okolišem.

Sustavan pristup upravljanju okolišem može osigurati uprava informacijama za uspješnu izgradnju tijekom dužeg razdoblja i stvoriti mogućnosti za doprinos održivom razvoju:

- štiteći okoliš sprječavanjem ili ublažavanjem štetnih utjecaja na okoliš
- ublažavanjem mogućih štetnih učinaka okolišnih uvjeta na organizaciju
- pomažući organizaciji u ispunjenju obveza udovoljavanja
- jačanjem zaštite okoliša
- nadzirući i utječući na način oblikovanja, proizvodnje, otpreme, potrošnje i prodaje organizacijskih proizvoda i usluga uporabom očekivanog životnog vijeka koji



može spriječiti utjecaje na okoliš od nenamjernog pomicanja drugdje u životnom vijeku

- ostvarujući financijsku i operativnu prednost koja može proizići iz primjene ispravnih izbora okoliša koji jačaju organizacijsku tržišnu poziciju
- priopćavajući informacije o okolišu bitnim zainteresiranim stranama.

Ova međunarodna norma, poput drugih međunarodnih normi, nije namijenjena za povećanje ili mijenjanje zakonskih zahtjeva bitnih za organizaciju.

## 5.2. Čimbenici uspjeha

Uspjeh sustava upravljanja okolišem ovisi o opredijeljenosti na svim razinama i funkcijama organizacije na čelu s upravom. Organizacije mogu utjecati na mogućnosti sprječavanja ili ublaživanja štetnih utjecaja na okoliš te na mogućnosti povećanja korisnih utjecaja na okoliš, posebno onih sa strateškim i konkurentskim učincima. Uprava može učinkovito rješavati svoje rizike i prilike integrirajući upravljanje okolišem u organizacijske poslovne procese, strateško usmjerenje i odlučivanje usklađujući ih s drugim poslovnim prednostima te uključivanjem upravljanja okolišem u sveobuhvatni sustav upravljanja. Dokazivanje uspješne primjene ove međunarodne norme može se koristiti za uvjeravanje zainteresiranih strana da je na pravom mjestu učinkoviti sustav upravljanja okolišem.

Međutim, prihvaćanje ove međunarodne norme neće samo po sebi jamčiti optimalne rezultate okoliša. Primjena ove međunarodne norme može se razlikovati od jedne do druge organizacije uslijed konteksta organizacije. Dvije organizacije koje izvode slične aktivnosti, ali koje mogu imati različite obveze usklađivanja, opredijeljenosti u svojoj politici okoliša, tehnologijama okoliša i ciljevima provedbe zaštite okoliša, ipak mogu biti u skladu sa zahtjevima ove međunarodne norme.

Razina detalja i složenost sustava upravljanja okolišem će se razlikovati ovisno o kontekstu organizacije, područja primjene organizacijskog sustava upravljanja okolišem, organizacijske obveze usklađivanja te prirode organizacijskih aktivnosti, proizvoda i usluga uključujući organizacijske aspekte okoliša te s njima povezane utjecaje na okoliš.

### 5.3. Plan-Do-Check-Act model (Planirati-Provesti-Provjeriti-Poboljšati)

Osnova za pristup na kojem se temelji sustav upravljanja okolišem je ustanovljena na pojmu Plan-Do-Check-Act (PDCA). PDCA (Planirati-Provesti-Provjeriti-Poboljšati) model osigurava ponavljajući proces kojeg koriste organizacije kako bi postigle stalno poboljšavanje. To se može primijeniti na sustav upravljanja okolišem i na svaki od njegovih pojedinačnih elemenata.

Može se ukratko opisati kako slijedi :

- Planirati: Ustanoviti ciljeve okoliša i procese koji su potrebni za dobivanje rezultata koji su u skladu s organizacijskom politikom okoliša
- Provesti: Primijeniti procese kako je planirano
- Provjeriti: Pratiti i mjeriti procese prema politici okoliša uključujući opredijeljenost, ciljeve okoliša i operativne kriterije te izvještavati rezultate
- Poboljšati: Poduzeti mjere za stalno poboljšavanje

Slika 11. Plan - Do - Check - Act krug



Izvor :

[https://www.google.com/search?q=pdca&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=YipH6B-0Cqox3M%252CoEuk6q8r0-d5bM%252C%252Fm%252F03h4v9&vet=1&usg=AI4\\_-kR9-bwTImaJtuYkTnb6MNVNk39Mzw&sa=X&ved=2ahUKEwileW99bLuAhWl14sKHdImAhoQ\\_B16BAgVEAE#imgrc=YipH6B-0Cqox3M](https://www.google.com/search?q=pdca&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=YipH6B-0Cqox3M%252CoEuk6q8r0-d5bM%252C%252Fm%252F03h4v9&vet=1&usg=AI4_-kR9-bwTImaJtuYkTnb6MNVNk39Mzw&sa=X&ved=2ahUKEwileW99bLuAhWl14sKHdImAhoQ_B16BAgVEAE#imgrc=YipH6B-0Cqox3M), (26.01.2021.)

#### **5.4.Sadržaj norme ISO 14001**

Ova međunarodna norma je u skladu s ISO zahtjevima za norme sustava upravljanja. Ti zahtjevi uključuju visokorazinsku strukturu, istovjetan osnovni tekst i zajedničke izraze s osnovnim definicijama, a oblikovani su da služe korisnicima koji primjenjuju više ISO normi sustava upravljanja. Ova međunarodna norma ne uključuje zahtjeve svojstvene za druge sustave upravljanja, kao što su oni za kvalitetu, zaštitu zdravlja i sigurnosti, upravljanja energijom ili financijama. Međutim, ova međunarodna norma omogućuje organizacijama uporabu zajedničkog pristupa i razmišljanja na temelju rizika kako bi se objedinio sustav upravljanja okolišem sa zahtjevima drugih sustava upravljanja.

Norma ISO 14001 sadrži zahtjeve koji se koriste za ocjenjivanje sukladnosti. Neka organizacija koja želi dokazati sukladnost s ovom međunarodnom normom može učiniti tako da:

- napravi samoodređivanje i samodokazivanje ili
- traži potvrdu svoje sukladnosti od strana koje imaju neki interes u organizaciji, kao što su kupci
- traži potvrdu svojeg samodokazivanja od strana izvan organizacije ili
- traži certifikaciju/registraciju svojeg sustava upravljanja okolišem od vanjske organizacije

#### **5.5.Svojstvo norme ISO 14001**

Ova međunarodna norma ustanovljuje zahtjeve za sustav upravljanja okolišem koje organizacija može koristiti za povećanje provedbe zaštite okoliša. Namijenjena je za uporabu organizacijama koje žele upravljati odgovornostima za okoliš na sustavan način koji doprinose stupovima održivosti okoliša. Ona pomaže organizacijama postići predviđene izlaze sustava upravljanja okolišem koji osiguravaju vrijednost za okoliš, samoj organizaciji i zainteresiranim stranama.

U skladu s organizacijskom politikom okoliša, predviđeni ishodi sustava upravljanja okolišem mogu uključivati:

- poboljšanje provedbe okoliša;
- ispunjenje obveza udovoljavanja;
- postizanje ciljeva okoliša.

Također norma je primjenjiva na bilo koju organizaciju bez obzira na veličinu, vrstu i prirodu te se primjenjuje na aspekte okoliša njezinih aktivnosti, proizvoda i usluga koje organizacija utvrdi kako bi mogla nadzirati i utjecati na očekivani životni vijek. Međunarodna norma ne navodi posebne kriterije za provedbu zaštite okoliša, naime može se koristiti u cijelosti ili djelomično za sustavno poboljšavanje upravljanja okolišem. Međutim, tvrdnje o sukladnosti prema ovoj međunarodnoj normi nisu prihvatljive osim ako svi njezini zahtjevi nisu uključeni u organizacijski sustav upravljanja okolišem i ispunjeni bez isključivanja.

## **5.6. Određivanje područja primjene sustava upravljanja okolišem**

Organizacija mora odrediti vanjska i unutarnja pitanja koja su bitna za njezinu svrhu, a koja utječu na njezinu sposobnost za postizanje očekivanih rezultata sustava upravljanja okolišem. Takva pitanja moraju uključiti uvjete okoliša na koje organizacija utječe ili može utjecati. Organizacija mora odrediti zainteresirane strane koje su bitne za sustav upravljanja okolišem, bitne potrebe i očekivanja (npr. zahtjevi) ovih zainteresiranih strana te koje od potreba i očekivanja postaju njihove obveze udovoljavanja. Također mora odrediti granice i primjenjivost sustava upravljanja okolišem kako bi ustanovila svoje područje primjene.

Kod određivanja područja primjene, organizacija mora razmatrati:

- a) vanjska i unutarnja pitanja
- b) obveze udovoljavanja
- c) svoju organizacijsku jedinicu(e), funkciju(e) i fizičke granice
- d) svoje aktivnosti, proizvode i usluge
- e) svoja ovlaštenja i mogućnost ostvarenja nadzora i utjecaja

Nakon što je određeno područje primjene, sve aktivnosti, proizvodi i usluge organizacije unutar područja primjene trebaju se uključiti u sustav upravljanja okolišem. Za postizanje očekivanih izlaza uključujući poboljšavanje provedbe zaštite okoliša, organizacija mora ustanoviti, primijeniti, održavati i stalno poboljšavati sustav upravljanja okolišem uključujući potrebne procese i njihove međusobna djelovanja u skladu sa zahtjevima ove međunarodne norme. Za očekivati je da bi implementacija norme ISO 14001 za rezultat imala poboljšanje utjecaja na okoliš. Zbog toga se norma ISO 14001 temelji na pretpostavci da će tvrtka ili organizacija konstantno mjeriti, pregledavati i ocjenjivati vlastiti sustav upravljanja okolišem kako bi došli do prilika za poboljšanja sustava, ali i što je još važnije poboljšanje učinka organizacije na sami okoliš.

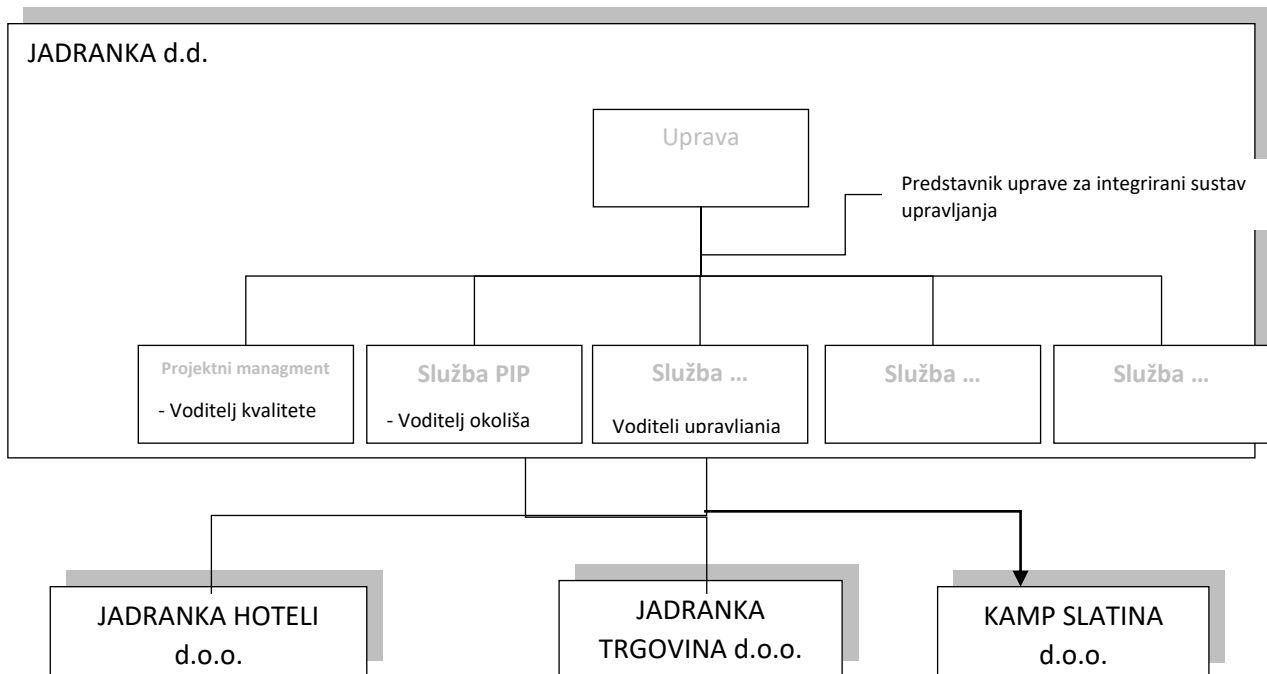
Norma ISO 14001 traži od organizacije da:

- uspostavi odgovarajuću politiku zaštite okoliša,
- prepozna aspekte okoliša koji proizlaze iz prošlih, sadašnjih ili planiranih radnji, proizvoda ili usluga u svrhu utvrđivanja koliko je značajan njihov utjecaj na okoliš,
- utvrdi odgovarajuće zakonske i druge zahtjeve na koje se organizacija obavezala,
- utvrdi prioritete i postavi primjerene opće i pojedinačne ciljeve;
- uspostavi strukturu i program(e) za provedbu politike i ostvarivanje općih i pojedinačnih ciljeva,
- olakša planiranje, upravljanje, nadzor, preventivne i korektivne radnje, auditiranje i postupak pregleda da bi se osigurala usklađenost s politikom i prikladnost sustava upravljanja zaštitom okoliša,
- bude u mogućnosti prilagoditi se promijenjenim okolnostima.

## 5.7. Primjena sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u grupi Jadranka

Za učinkovit sustav organizacija je odredila svoju politiku okoliša u kojoj se nalaze namjere i usmjerenja organizacije koja se odnose na provedbu zaštite okoliša koju stvarno iskazuje njezina uprava. Svrha sustava upravljanja okolišem je zaštititi okoliš i odgovoriti na promjenjive uvjete okoliša u ravnoteži s društveno gospodarskim potrebama. Potrebno je osigurati sustavan pristup upravljanju okolišem. Uspjeh uspostavljenog sustava upravljanja okolišem ovisi o opredijeljenosti vodstva i osoblja na svim razinama i funkcijama organizacije. Vodstvo organizacije može učinkovito rješavati svoje rizike i prilike integrirajući upravljanje okolišem u organizacijske poslovne procese, strateško usmjerenje i odlučivanje usklađujući ih s drugim poslovnim prednostima te uključivanjem upravljanja okolišem u sveobuhvatni sustav upravljanja.

Slika 12. Položaj poslovnih funkcija za integrirani sustav upravljanja u okviru organizacijske strukture Jadranka grupe



Izvor : Jadranka d.d. - dokumentacija (02.2.2021.)

### 5.7.1. Vodstvo i opredijeljenost

Uprava Jadranka grupe dokazuje vodstvo i opredijeljenost s obzirom na sustav upravljanja okolišem na način da :

- preuzima odgovornosti za učinkovitost sustava upravljanja okolišem
- osigurava da su politika okoliša i ciljevi okoliša ustanovljeni i sukladni sa strateškim usmjerenjem i kontekstom organizacije
- osigurava cjelovitosti zahtjeva sustava upravljanja okolišem u organizacijskim poslovnim procesima
- osigurava raspoloživosti sredstava potrebnih za sustav upravljanja okolišem
- pripisuje važnosti učinkovitog upravljanja okolišem i usklađivanjem sa zahtjevima sustava upravljanja okolišem
- osigurava da sustav upravljanja okolišem postiže svoje očekivane rezultate
- usmjerava i podupire osobe koje doprinose učinkovitosti sustava upravljanja okolišem
- promiče stalna poboljšavanja podržavanjem bitnih upravljačkih uloga za dokazivanje njihovog vodstva koje se primjenjuje u njihovom području odgovornosti

Jadranka grupa je uspostavila proces „Planiranje integriranog sustava upravljanja“, koji između ostalog određuje ulogu uprave u primjeni i poboljšanju Integriranog sustava upravljanja kao i potrebno upravljanje za:

- izradu politike upravljanja kvalitetom i okolišem i politike energije, upoznavanje zaposlenika s tim politikama, te ocjenjivanje njihove primjerenosti
- za postavljanje općih i pojedinačnih ciljeva integriranog sustava upravljanja te praćenje ostvarenja planova vezanih za te ciljeve
- osiguranje da cjelovitost sustava bude održana kada se planiraju i provode promjene integriranog sustava upravljanja
- učestalost i način provođenja upravine ocjene, uključujući vođenje zapisa o upravinoj ocjeni.

### 5.7.2. Politika kvalitete i okoliša

Uprava Jadranka grupe je ustanovila, primijenila i održava politiku upravljanja okolišem na način da je primjerena svrsi i kontekstu organizacije uključujući prirodu, razmjer i utjecaje na okoliš njezinih aktivnosti, proizvoda i usluga te pruža okosnicu za postavljanje ciljeva okoliša. Također uključuje opredijeljenost za zaštitu okoliša sprječavajući onečišćenja. Politika kvalitete i okoliša u Jadranka grupi uključuje opredijeljenost za ispunjenje obveza udovoljavanja te opredijeljenost za stalno poboljšavanje sustava upravljanja okolišem kao i za poboljšavanje provedbe zaštite okoliša. Politika kvalitete i okoliša, kao zaseban dokument koji uključuje i opće ciljeve kvalitete i okoliša, dostupna je zaposlenicima i vanjskim zainteresiranim stranama (npr. kupcima, lokalnoj zajednici, dobavljačima).

### 5.7.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlaštenja

Uprava je osigurala da su odgovornosti i ovlaštenja za bitne uloge dodijeljena i priopćena unutar organizacije. Također je dodijelila odgovornosti i ovlaštenja za:

- a) osiguranje da je sustav upravljanja okolišem sukladan zahtjevima ove međunarodne norme
- b) izvješćivanje uprave o provedbi sustava upravljanja okolišem uključujući provedbu zaštite okoliša

Predstavnik uprave za integrirani sustav upravljanja, voditelj kvalitete i voditelj zaštite okoliša vode brigu da je sustav upravljanja okolišem sukladan zahtjevima međunarodne norme ISO 14001 tj. da osiguraju da nužni procesi budu uspostavljeni, primijenjeni i održavani, izvještavaju upravu o prilikama za poboljšanje i osiguravaju promicanje svijesti o kvaliteti i okolišu te o zahtjevima lokalne zajednice te da komuniciraju sa zainteresiranim stranama o pitanjima koja se odnose na upravljanje kvalitetom i okolišem.



#### 5.7.4. Planiranje

Kod planiranja utvrđuju se aspekti okoliša i zakonska regulativa te se na osnovu toga određuju ciljevi i programi upravljanja okolišem. Kada se planira za sustav upravljanja okolišem, organizacija mora razmatrati pitanja, zahtjeve te područje primjene svog sustava upravljanja okolišem, zatim odrediti rizike i prilike koji se odnose na njezine aspekte okoliša, obveze udovoljavanja, ostala pitanja i zahtjeve koji se moraju rješavati tako da daju sigurnost da sustav upravljanja okolišem može postići svoje očekivane izlaze, spriječe ili smanje neželjene učinke uključujući mogućnost za vanjske okolišne uvjete na koje organizacija štetno djeluje te da ostvari stalno poboljšavanje. Organizacija mora održavati dokumentirane informacije o svojim rizicima i prilikama koji se trebaju rješavati te o procesima. Organizacija Jadranka grupe planira, na najvišoj razini, mjere koje se moraju poduzeti u sustavu upravljanja okolišem za rješavanje svojih značajnih aspekata okoliša, svojih obveza udovoljavanja te rizika i prilika. Planirane mjere mogu uključiti ustanovljene ciljeve okoliša i mogu biti ugrađene u druge procese sustava upravljanja okolišem ili pojedinačno ili u kombinaciji. Neke mjere se mogu rješavati kroz druge sustave upravljanja kao što su oni koji se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost ili nastavljanje poslovanja ili kroz druge poslovne procese koji se odnose na upravljanje rizicima, financijskim sredstvima i ljudskim potencijalima. Kada razmatra svoje tehnološke mogućnosti, Jadranka grupa razmatra uporabu najboljih raspoloživih tehnika, koje su gospodarski održive, isplative i primjereno ocijenjene.

#### 5.7.5. Ciljevi okoliša i planiranje njihovog postizanja

Uprava Jadranka grupe postavlja ciljeve okoliša na strateškoj razini, taktičkoj razini i operativnoj razini te način njihove realizacije i to za svaku kalendarsku godinu. Strateška razina uključuje najvišu razinu organizacije i ciljevi okoliša mogu biti primjenjivi na cijelu organizaciju. Taktičke i operativne razine mogu uključiti ciljeve okoliša za posebne jedinice ili funkcije u organizaciji te trebaju biti sukladni sa svojim strateškim usmjerenjem. Organizacija postavlja ciljeve okoliša na bitnim funkcijama i razinama, uzimajući u obzir organizacijske značajne aspekte okoliša i povezane obveze udovoljavanja te razmatrajući svoje rizike i prilike.

Ciljevi okoliša moraju biti:

- a) dosljedni s politikom okoliša
- b) mjerljivi
- c) praćeni
- d) priopćeni
- e) ako je moguće, ažurirani.

Ciljevi su mjerljivi i ostvarivi i postavljaju se iz razloga uvođenja novih ili poboljšavanja postojećih proizvoda, usluga ili procesa te smanjenja nepovoljnih utjecaja na okoliš, a sve kako bi dosegнули željeni rezultat očitovan kroz viziju, misiju i politike kvalitete i okoliša. Oni su usklađeni s politikama, uzimaju u obzir primjenjive zahtjeve sustava te zahtjeve za kvalitetu i sigurnost proizvoda i usluga, i zaštitu okoliša. Ciljevi se prate i po potrebi kontinuirano ažuriraju. Također se kontinuirano prate i ostvarenja ciljeva, a u slučaju ne ostvarivanja postavljenih ciljeva bez odlaganja, pokreću se popravne radnje.

Jadranka grupa pohranjuje informacije o ciljevima okoliša. Ciljevi okoliša se priopćavaju osobama koje rade pod organizacijskim nadzorom, a koje imaju mogućnost utjecati na ostvarenje ciljeva okoliša.

Pri planiranju ostvarenja ciljeva okoliša Jadranka grupa si postavlja pitanja :

- a) Što će biti učinjeno
- b) Koja sredstva će biti potrebna
- c) Tko će biti odgovoran
- d) Kada će to biti završeno
- e) Kako će rezultati biti ocjenjeni uključujući pokazatelje za praćenje napretka prema ostvarivanju mjerljivih ciljeva okoliša

Slika 13. Akcijski plan ostvarenja cilja

Cilj:		Br.			
Postizanje odgovarajuće kvalitete analiza otpadne vode		1			
Odgovoran:		Sponzor:			
KPI	Trenutno	Očekivano	Rok		
1.					
2.					
#	Što	Kako	Akcijski plan		Mjerenje
			Tko	Kada	
			—	—	
			—		

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija ( 06.2.2021.)

### 5.7.6. Unutrašnji audit

Jadranka grupa redovito provodi unutrašnje neovisne audite kako bi utvrdili da li je Integrirani sustav upravljanja :

- u skladu sa zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001i ISO 50001
- u skladu sa zahtjevima interno utvrđenim u dokumentaciji Integriranog sustava upravljanja
- učinkovito primijenjen i održavan.

Uspostavljen je proces pod nazivom „Unutrašnje auditiranje“ u okviru glavnog procesa Upravljanja kvalitetom i poboljšanjima, koji između ostalog obrađuje potrebno upravljanje za planiranje i provedbu unutrašnjih audita, osiguranje objektivnosti i nepristranosti postupka auditiranja te izvještavanje i održavanje zapisa o rezultatima unutrašnjeg audita.

Temeljem nalaza audita Jadranka grupa bez odgode okreće radnje za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka.

#### 5.7.7. Poboljšavanje

Sukladno Politikama kvalitete, zaštite okoliša i sigurnosti vode za ljudsku potrošnju neprekidno poboljšavanje učinkovitosti integriranog sustava upravljanja trajni je cilj Jadranka grupe. Poboljšavanja se provode kroz ispunjavanje ciljeva integriranog sustava te provođenje popravnih i preventivnih radnji. Temelj za poduzimanje radnji poboljšanja su politika kvalitete i okoliša, rezultati unutrašnjeg audita, rezultati vanjskog audita (kupčevog ili certifikacijskog tijela), analize podataka, upravine ocjene te zapažanja tijekom izvedbe procesa. Pri tome tvrtka nastoji dati prioritet preventivnom djelovanju i sprječavanju pojavljivanja nesukladnosti.

Jadranka grupa je uspostavila proces. Upravljanje kvalitetom i poboljšanjima“ koji utvrđuje način provođenja radnji u svrhu uklanjanja uzroka nesukladnosti i sprječavanja njihova ponavljanja te u svrhu uklanjanja uzroka mogućih nesukladnosti i sprječavanja njihova pojavljivanja. Taj dokumentirani postupak između ostalog utvrđuje zahtjeve za:

- a) ocjenu nesukladnosti i određivanje mogućih nesukladnosti
- b) određivanje uzroka nesukladnosti i mogućih nesukladnosti
- c) određivanje i primjenu potrebnih radnji
- d) zapise o rezultatima provedenih radnji te
- e) ocjenjivanje provedenih popravnih i preventivnih radnji.

Svaka osoba, koja radi za ili u ime Jadranka grupe može dati primjedbe ili predložiti poboljšanja za integrirani sustav upravljanja, upravljanje energijom, upravljanje okolišem. Glavni cilj procesa popravnih radnji jest eliminirati uzroke problema na način da se izbjegne njihovo ponavljanje. Svi rezultati mjerenja mogu se analizirati da bi se odredilo gdje je poboljšanje potrebno ili poželjno. Politika i ciljevi mogu biti postavljeni i razvijeni kroz programe prevencije i poboljšanja.

### 5.7.8. Aspekti okoliša

Jadranka grupa upravlja zaštitom okoliša sukladno zahtjevima norme ISO 14001 uzimajući u obzir zakonske i druge regulatorne zahtjeve, okruženje i promjene u okruženju, aspekte i utjecaje povezane sa svojim aktivnostima, potrebe svih zainteresiranih strana, ciljeve, poslovne procese i postojeću organizacijsku strukturu Jadranka grupe.

Neprestano istražuju i poduzimaju radnje za poboljšanje učinkovitosti zaštite okoliša.

Zahtjeve ISO 14001 integrirali su i harmonizirali u jedinstven i cjelovit sustav upravljanja kvalitetom, okolišem i energetsom učinkovitošću. Integriranjem u jedinstven sustav postižu bolju učinkovitost zaštite okoliša te lakše ostvarenje očekivanih rezultata. Unutar određenog područja primjene sustava upravljanja okolišem, Jadranka grupa je odredila aspekte okoliša svojih aktivnosti, proizvoda i usluga koji se mogu nadzirati i na koje može utjecati te njihove povezane utjecaje na okoliš razmatrajući izgledni životni vijek.

#### Objašnjenje pojedine terminologije:

- Aspekt okoliša je sastavni dio postupka, proizvoda ili usluge organizacije koji može djelovati na okoliš.
- Značajni aspekt okoliša je aspekt koji ima ili može imati značajan utjecaj na okoliš.
- Utjecaj na okoliš predstavlja bilo koju promjenu u okolišu, pozitivnu ili negativnu, nastalu kao djelomična ili potpuna posljedica postupaka, proizvoda ili usluga organizacije
- Veza aspekta okoliša i utjecaja na okoliš se najjednostavnije može prikazati uz pomoć pojmova uzrok i posljedica. Uzroke treba promatrati kao aspekte, a posljedice kao utjecaj aspekata na okoliš
- Proces identifikacije i ocjene aspekata okoliša osim razumijevanja pojmova aspekt i utjecaj aspekta te njihove veze, veoma je bitno razumijevanje cjelokupnog procesa vezanog za identifikaciju i ocjenu aspekata okoliša.

Kod određivanja aspekata okoliša, Jadranka grupa uzela je u obzir:

- a) promjene uključujući planirane ili nove razvoje te nove ili promijenjene aktivnosti, proizvode i usluge
- b) neobične uvjete i prihvatljive predvidive izvanredne situacije. Organizacija mora odrediti one aspekte koji imaju ili mogu imati značajan utjecaj na okoliš, npr. značajni aspekti okoliša pomoću ustanovljenih kriterija.

Pri identifikaciji aspekata okoliša i njihovih utjecaja razmatraju:

- a) emisije u zrak,
- b) emisije u vodu,
- c) upravljanje otpadom,
- d) onečišćenje tla,
- e) uporabu sirovina i prirodnih dobara,
- f) ostala lokalna pitanja okoliša i zajednice.

Značajne aspekte okoliša, te pripadajuće mjere upravljanja i mjere nadzora uzimaju u obzir pri uspostavi, implementaciji i poboljšavanju sustava upravljanja okolišem, odnosno pri definiranju ciljeva sustava upravljanja okolišem. Kako bi učinkovito upravljali promjenama prije bilo kakvih izmjena u organizaciji, sustavu upravljanja ili procesima i aktivnostima provode identifikaciju i ocjenu aspekata okoliša vezanih uz te promjene. Jadranka grupa održava dokumentirane informacije o svojim aspektima okoliša i povezanim utjecajima na okoliš, kriterijima potrebnim za određivanje njezinih značajnih aspekata okoliša te o značajnim aspektima okoliša.

#### 5.7.9. Osposobljenost i svijest

Potrebna osposobljenost radnika odnosno svih osoba koje rade za ili u ime Jadranka grupe, a koje mogu utjecati na zaštitu okoliša temelji se na odgovarajućem školovanju, izobrazbama, vještinama i iskustva, a određena je kroz opise radnih mjesta.

Provođenjem planiranih internih edukacija Jadranka grupa postiže osiguranje svijesti radnika o:

- njihovoj ulozi i važnosti njihova rada za organizaciju,

- načinu na koji pridonose ostvarivanju politike i ciljeva upravljanja okolišem,
  - značajnim aspektima okoliša i s njima povezanim mjerama upravljanja,
  - mogućim izvanrednim situacijama i načinima postupanja u istima,
  - mogućim posljedicama u slučaju odstupanja od propisanih postupaka,
- održavanje odgovarajućih zapisa o školovanju, izobrazbi, vještinama i iskustvu

#### 5.7.10. Upravljanje izvanrednim situacijama

Prepoznavanjem mogućih izvanrednih situacija, utvrđivanjem potrebne dokumentacije, osiguravanjem potrebnih resursa te redovitim preispitivanjem vlastite spremnosti za odaziv na izvanrednu situaciju Jadranka grupa izvanredno upravlja izvanrednim situacijama. Plan postupanja u izvanrednim situacijama utvrđuje moguće izvanredne situacije i propisuje postupanje prilikom istih. Jadranka grupa je ustanovila, primijenila i održava procese potrebne za pripremu i odgovor na moguće izvanredne situacije.

Organizacija je :

- a) pripremila odgovor planiranjem mjera za sprječavanje ili ublažavanje štetnih utjecaja na okoliš od izvanredne situacije
- b) odgovorila na stvarne izvanredne situacije
- c) poduzela mjere kako bi se spriječile ili ublažile posljedice izvanrednih situacija, primjerene prirodi izvanrednog stanja i mogućeg utjecaja na okoliš
- d) gdje je to moguće, povremeno ispituje planirane mjere za odgovor
- e) povremeno preispituje i prepravlja i procese i planirane mjere za odgovor, posebno poslije događaja u izvanrednim situacijama
- f) osigurala bitne informacije i obuku koji se odnose na pripravnost i odgovor u izvanrednim situacijama, a prema potrebi i na bitne zainteresirane strane uključujući osobe koje rade pod njezinim nadzorom. Jadranka grupa održava dokumentirane informacije u mjeri potrebnoj da se ima povjerenje da se procesi izvršavaju kao što je planirano.

Slika 14. Kontakt podaci u izvanrednim situacijama

JADRANKA	OB-UKOS.13 v1.00	Oznaka zapisa:	
	<b>KONTAKT PODACI – IZVANREDNE SITACIJE</b>	Datum:	

+

Navedene osobe aktivno sudjeluju u rješavanju izvanrednih situacija.			
Ime i prezime	Funkcija	Kontakt podaci (tel, mob)	Napomena:

**Napomena-dodatak planu postupanja (ispuniti prema potrebi):**

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija (09.2.2021.)



Slika 15. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (amonijak)

JADRANKA d.d.	OB-UKOS.01 v1.02	Oznaka zapisa: Amonijak - SSZ
<b>PLAN ZA POSTUPANJE U IZVANREDNIM SITUACIJAMA</b>		Datum: 02.05.2013.

<b>Izvanredna situacija:</b>	Havarija na amonijačnom postrojenju, skladišno servisna zona, Mali Lošinj
------------------------------	---

<b>Odgovorna osoba:</b>	
Odgovorne osobe za provođenje aktivnosti i sudjelovanje u sanaciji izvanredne situacije i njihovi kontakt podaci upisani su na OB-UKOS.13 Kontakt podaci – izvanredne situacije	

**1. Vanjske hitne službe ili zainteresirane strane**

Služba	Opis odgovornosti i ovlaštenja	Kontakt podaci (telefon, mobitel,...)
Državna uprava za zaštitu i spašavanje	Izješavanje vanjskih interventnih jedinica, eko stožer, sredstva javnog priopćavanja, poduzimanje mjera za saniranje incidentne situacije.	112
Policija	Osiguranje područja od pristupa, regulacija prometa	112, 192
Javna vatrogasna postrojba	Spašavanje i izvlačenje nesrećenih, gašenje požara, tuširanje sistema	112, 193
Hitna medicinska pomoć	Pružanje prve pomoći i transport na daljnje zbrinjavanje nesrećenih	112, 194
Vodovod i čistoća Cres Mali Lošinj d.o.o	Tvrtka za zbrinjavanje otpada	231-171
Ind - eko d.o.o.	Tvrtka za zbrinjavanje otpada	336-093

**2. Način postupanja u izvanrednoj situaciji**

Aktivnost	Dodatni opis ili napomena
a. Kontrolirana pojava manjih količina na pojedinim elementima sustava za skladištenje, transport i distribuciju amonijaka.	Prvenstveno se odnosi na pojavi karakterističnog mirisa amonijaka na odvajalima ulja i prilikom izvođenja radova na zamjeni dijela sustava. U prostoriji obavezno uključiti ventilaciju ukoliko postoji ili provjetriti istu, spriječiti pristup trećim osobama. Prema potrebi koristiti osobna zaštitna sredstva.
b. Nekontrolirano ispuštanje manjih količina na pojedinim elementima sustava za skladištenje, transport i distribuciju amonijaka	Ukoliko se primijeti nekontrolirano manje propuštanje na pojedinim elementima sustava (dojava putem sistema plinodojave ili usmenim obavještanjem od strane trećih osoba), utvrditi mjesto propuštanja, izvjestiti voditelja održavanja i direktora trgovine, izvršiti potrebne radnje na sustavu poradi sprječavanja daljnjeg propuštanja, utvrditi obim kvara, pristupiti saniranju istog ili pozvati tvrtku za servis amonijačne instalacije. U prostoriji obavezno uključiti ventilaciju ukoliko postoji ili provjetriti istu, prema potrebi evakuirati ljude iz ugroženog dijela ili prostorija kuda bi se karakteristično miris, zbog provjetravanja, mogao pojaviti (na fronti vjetra), području zabraniti pristup neovlaštenim i nezaposlenim osobama. Obavezno koristiti osobna zaštitna sredstva kao (zaštitnu masku sa cjedilom za amonijak i autonomno sredstvo za disanje)
c. Nekontrolirano ispuštanje većih količina na pojedinim elementima sustava za skladištenje, transport i distribuciju amonijaka bez pojave eksplozije i zapaljenja	Ukoliko se primijeti veće propuštanje na pojedinim elementima sustava (dojava putem sistema plinodojave ili usmenim obavještanjem od strane trećih osoba) a do pojave eksplozije i zapaljenja nije došlo ( zbog nepostizanja donje ili prekoračenja gornje granice eksplozivnosti), utvrditi mjesto propuštanja, izvjestiti voditelja održavanja i direktora trgovine, izvjestiti nadležne vanjske službe, izvršiti potrebne radnje na sustavu poradi sprječavanja daljnjeg propuštanja, započeti sa tuširanjem sustava vodom zbog neutralizacije amonijaka, izvršiti evakuaciju radnika i posjetitelja skladišno servisne zone

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija (09.2.2021.)

Slika 16. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (amonijak)

JADRANKA d.d.	OB-UKOS.01 v1.02	Oznaka zapisa: Amonijak - SSZ	
<b>PLAN ZA POSTUPANJE U IZVANREDNIM SITUACIJAMA</b>		Datum: 02.05.2013.	
	(ovisno o smjeru vjetra), osigurati zonu propuštanja od pristupa osobama i strojevima sa otvorenim plamenom, <u>iskrećim</u> alatom i sl. Obavezno koristiti osobna zaštitna sredstva kao (zaštitnu masku sa cjedilom za amonijak i autonomno sredstvo za disanje) Ukoliko je došlo do pojave oscilacije tlakova u sistemu i prorade sigurnosnih elemenata (neutralizacija i ispuštanje u sistem javne odvodnje) potrebno je izvijestiti javno komunalno poduzeće i nadležne inspekcije (vodopravna, zaštite okoliša).		
d. Nekontrolirano ispuštanje većih količina na pojedinim elementima sustava za skladištenje, transport i distribuciju amonijaka sa pojavom eksplozije i zapaljenja (tzv. <u>Worst case</u> )	Ukoliko se primijeti veće propuštanje na pojedinim elementima sustava (dojava putem sistema <u>plinodojave</u> ili usmenim obavještanjem od strane trećih osoba) a došlo je do pojave eksplozije i zapaljenja, izvijestiti voditelja održavanja i direktora trgovine, izvijestiti nadležne vanjske službe, započeti sa tuširanjem sustava vodom zbog neutralizacije amonijaka i gašenja požara, izvršiti evakuaciju radnika i posjetitelja skladišne servisne zone (ovisno o smjeru vjetra). Obavezno koristiti osobna zaštitna sredstva kao (zaštitnu masku sa cjedilom za amonijak i autonomno sredstvo za disanje).		
e. Sanacija	Sanirati/očistiti zagađeno područje u suradnji sa ovlaštenim tvrtkama za zbrinjavanje pojedinih vrsta otpada		
f. Komunikacija sa vanjskim stranama	Odgovorna osoba je dužna izvijestiti vanjske zainteresirane strane ukoliko posljedice izvanredne situacije izlaze izvan područja djelovanja tvrtke		
<b>3. Dodatne informacije</b>			
<i>Vrsta informacije</i>	<i>Dokument</i>	<i>Odgovorna osoba(kod kojeg je )</i>	<i>Kontakt podaci (telefon, mobil, ...)</i>
Evakuacija skladišne servisne zone	Plan evakuacije Skladišne servisne zone	Direktor	OB-UKOS.13 Kontakt podaci – izvanredne situacije
<b>4. Opasni materijali</b>			
<i>Materijal</i>	<i>Način zbrinjavanja</i>	<i>Dokument</i>	<i>Napomena</i>
Amonijak bezvodni	Nadzemni spremnici	Elaborat procjene mogućnosti nastanka izvanredne situacije i saniranje mjesta akcidenta pri simulaciji istjecanja amonijaka iz sustava rashladnih komora u objektu hladnjače poduzeća jadranka trgovina d.o.o. i operativni plan intervencija u zaštiti okoliša	Maksimalni sadržaj 5 tona

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija (09.2.2021.)

Slika 17. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (požar - hotel Bellevue)

JADRANKA d.d.	OB-UKOS.01 v1.02	Oznaka zapisa: Požar-Bellevue
<b>PLAN ZA POSTUPANJE U IZVANREDNIM SITUACIJAMA</b>		Datum: 02.05.2013.
<b>Izvanredna situacija:</b> Požar, hotel Bellevue, Mali Lošinj		
<b>Odgovorna osoba:</b> Odgovorne osobe za provođenje aktivnosti i sudjelovanje u sanaciji izvanredne situacije i njihovi kontakt podaci upisani su na OB-UKOS.13 Kontakt podaci – izvanredne situacije		
<b>1. Vanjske hitne službe ili zainteresirane strane</b>		
<b>Služba</b>	<b>Opis odgovornosti i ovlaštenja</b>	<b>Kontakt podaci (telefon, mobilni,...)</b>
Državna uprava za zaštitu i spašavanje	Izveštavanje vanjskih interventnih jedinica, eko stožer, sredstva javnog priopćavanja, poduzimanje mjera za saniranje incidentne situacije	112
Javna vatrogasna postrojba	Gašenje požara, spašavanje i izvlačenje unesrećenih	112, 193
Hitna medicinska pomoć	Pružanje prve pomoći i transport na daljnje zbrinjavanje unesrećenih	112, 194
Policija	Osiguranje područja od pristupa, regulacija prometa	112, 192
Vodovod i čistoća Cres Mali Lošinj d.o.o.	Tvrtka za zbrinjavanje otpada	231-171
Ind eko d.o.o.	Tvrtka za zbrinjavanje otpada	336-093
<b>2. Način postupanja u izvanrednoj situaciji</b>		
<b>Aktivnost</b>	<b>Dodatni opis ili napomena</b>	
a. Dojava požara	Ukoliko je dojavljen požar od strane gosta hotela ili treće osobe, djelatnik koji je zaprimio dojavu mora provjeriti da li se radi o požaru, ukoliko se radi o požaru utvrditi da li se radi o početnom ili požaru velikih razmjera, izvjestiti direktora hotela	
b. Početno gašenje požara	Gašenje početnog požara moraju pristupiti svi djelatnici koji se neposredno nalaze u ugroženom području	
c. Isključenje električne energije, zatvaranje ventila plina	Ukoliko se procijeni da će se požar proširiti na ostatak zgrade pristupiti isključenju glavne sklopke el. energije i zatvaranju glavnog ventila plina.	
d. Gašenje požara velikih razmjera i evakuacija gostiju hotela	Gašenju požara velikih razmjera pristupa JVP Mali Lošinj i interventna jedinica za gašenje požara. Evakuaciju gostiju hotela određuje zapovjednik JVP Mali Lošinj u suradnji sa direktorom hotela.	
e. Sanacija požara	Sanirati/očistiti opožareno područje u suradnji sa ovlaštenim tvrtkama za zbrinjavanje pojedinih vrsta otpada	
f. Komunikacija sa vanjskim stranama	Odgovorna osoba je dužna izvjestiti vanjske zainteresirane strane ukoliko posljedice izvanredne situacije izlaze izvan područja djelovanja tvrtke	

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija (09.2.2021.)

Slika 18. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (požar - hotel Bellevue)

JADRANKA d.d.	OB-UKOS.01 v1.02	Oznaka zapisa: Požar-Bellevue	
<b>PLAN ZA POSTUPANJE U IZVANREDNIM SITUACIJAMA</b>		Datum: 02.05.2013.	
<b>3. Dodatne informacije</b>			
<b>Vrsta informacije</b>	<b>Dokument</b>	<b>Odgovorna osoba(kod kojeg je)</b>	<b>Kontakt podaci (telefon, mobilni,...)</b>
Evakuacija gostiju hotela	Plan evakuacije hotela	Direktor hotela	OB-UKOS.13 Kontakt podaci – izvanredne situacije
<b>4. Opasni materijali</b>			
<b>Materijal</b>	<b>Način zbrinjavanja</b>	<b>Dokument</b>	<b>Napomena</b>
Plin propan butan	Čelični spremnici (boce – plinska stanica)		Maksimalni sadržaj 700 kg
Sumporna kiselina	Plastični spremnik		Maksimalni sadržaj 50 l
Lož ulje lako	Podzemni spremnik		Maksimalni sadržaj 60 t

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija (09.2.2021.)

#### 5.7.11. Radne upute Jadranka grupe

Jadranka grupa piše radne upute koje su vezane za radne aktivnosti kojima se opisuju pojedine aktivnosti u realizaciji procesa. U radnim uputama detaljno je opisano kako se ponaša prilikom zbrinjavanja otpada u svakom objektu Jadranka grupe na način da je opisano u kojim dijelovima objekta nastaje otpad te postupak zbrinjavanja otpada i to na način da se zbrinjavanje otpada obavlja na način da se izbjegne:

- Opasnost za biljni i životinjski svijet
- Opasnost za ljudsko zdravlje
- Onečišćenje vode, tla i zraka
- Nekontrolirano odlaganje i spaljivanje
- Nastajanje požara i eksplozije
- Stvaranje buke
- Stvaranje neugodnog mirisa
- Pojavljivanje i razmnožavanje štetnih životinja i biljaka, te razvoj patogenih mikroorganizama

Opisana je svaka vrsta otpada te način zbrinjavanja istog. Odgovorne osobe u hotelu dužne su voditi očevidnik o nastanku i tijeku otpada. Očevidnik se vodi zasebno za svaku vrstu otpada, a njegovo vođenje vrši prema nastanku i zbrinjavanju otpada.

Odgovorne osobe u hotelu vrše nadzor nad prikupljanjem i razvrstavanjem otpada a o eventualnim uočenim nesukladnostima prilikom sakupljanja i razvrstavanja dužan je izvijestiti voditelja okoliša.

Naime u objektima se nalazi i opasan otpad te je u radnim uputama opisano i detaljno postupanje s opasnim otpadom. Prije preuzimanja opasnih tvari utvrđuje se identitet, cjelovitost ambalaže, deklaracije i oznake upozorenja i opasnosti na pakiranja opasnih tvari. Ako se pri rukovanju sa opasnim tvarima utvrde navedeni nedostaci, osoba koja je iste uočila dužna je opasne tvari tretirati kao otpad i zbrinuti ih na propisani način.

Otpad zbrinut na takav način evidentira se unutar očevidnika o tijeku i nastanku otpada.

Odgovorne osobe u hotelu prilikom preuzimanja opasnog otpada od strane ovlaštenog sakupljača dužne su primiti ispunjen odgovarajući prateći list te ispuniti deklaraciju o fizikalnim i kemijskim svojstvima otpada.

Deklaraciju o fizikalnim i kemijskim svojstvima otpada dužne su ispuniti u slučajevima kada je nepoznati sastav otpada.

Slika 19. Odgovorne osobe za vođenje očevidnika o nastanku i tijeku otpada

Odgovorna osoba	Vrsta otpada	dokumenti
Voditelj održavanja/ kotlovnikačar domar	masti	-Očevidnik separatora -Prateći list
	Ostala otpadna ulja *	-Očevidnik o tijeku i nastanku otpada -Prateći list
	Zamašćeni otpad	-Očevidnik o tijeku i nastanku otpada -Prateći list
	Otpad od pranja kotlovnice (separator naftnih derivata) i spremnika goriva	-Očevidnik separatora -Prateći list
	Komunalni otpad	-Prateći list
Šef recepcije	Otpadni toneri	-Prateći list -Očevidnik o tijeku i nastanku otpada
Domaćica hotela	Baterije	-Očevidnik o tijeku i nastanku otpada -Prateći list
	Stari papir	-Prateći list
Šef kuhinje/voditelj restorana	Jestiva ulja	-Očevidnik o tijeku i nastanku otpada -Prateći list
	Otpad životinjskog porijekla	-Očevidnik o tijeku i nastanku otpada -Prateći list

Izvor : Jadranka grupa – dokumentacija (11.2.2021)

Također tvrtka ima i pisane upute za dezinfekciju bazena. Na lokaciji hotela na kojima postoje bazeni za kupanje i u kojim se kao sredstvo za dezinfekciju koristi natrijev hipoklorit ili kiseline, iste je potrebno skladištiti na odgovarajuće tankvane u posebnim prostorijama ili strojarnici bazena koja uvijek mora biti zaključana. Pristup prostoriji imaju samo ovlaštene i za to stručno osposobljene osobe (osobe sa položenim stručnim ispitom za rukovanje sa otrovima pri Hrvatskom zavodu za toksikologiju) a iste su dužne prilikom ulaska u prostorije gdje se skladišti natrijev hipoklorit ili kiseline, koristiti

osobna zaštitna sredstva i pridržavati se uputa proizvođača o načinu korištenja i skladištenja. Prenošnje i slaganje plastičnih spremnika sa natrijevim hipokloritom ili kiselinama vrši se na način da uvijek dva radnika prenose spremnik (uhvatiti za odgovarajuće ručke).

Plastični spremnik u kojem se nalazi natrijev hipoklorit ili kiselina mora se nalaziti na odgovarajućoj tankvani ili u posudi kako bi se eventualnim propuštanjem spriječilo širenje u ostale dijelove strojarnice bazena. Prilikom zamjene praznog plastičnog spremnika sa punim, potrebno je prazni plastični spremnik skinuti sa tankvane ili posude, postaviti novi, puni spremnik na tankvanu ili posudu i pažljivo izvući uronjenu cjevčicu iz praznog plastičnog spremnika, pazeći pri tom da se ne prosipa sadržaj iz cjevčice i uroniti u puni spremnik. Ako dođe do prolijevanja natrijevog hipoklorita ili kiselina, iste zbrinuti prema planu postupanja u izvanrednim situacijama za natrijev hipoklorit. Ukoliko se neki dio sustava za doziranje pokvari (napukne, ošteti i sl.), prilikom rada obavezno je korištenje osobnih zaštitnih sredstava (zaštita očiju, dišnih organa, zaštita ruku) i poduzimanje mjera da ne dođe do prolijevanja sadržaja sustava za doziranje na okolnu površinu.

Doziranje natrijevog hipoklorita ili kiselina vrši se pomoću dozirnih pumpi i kompjutera. Rad sustava za doziranje vrši se automatski prema unaprijed određenom programu, nije dopušteno mijenjati parametre bez ovlaštene tvrtke koja obavlja servis i održavanje uređaja. Radnici na bazenu dužni su mjeriti koncentraciju natrijevog hipoklorita u bazenima za kupanje. Mjerenje klora se vrši putem očitavanja slobodnog rezidualnog klora. Ukoliko je koncentracija slobodnog rezidualnog klora manja ili veća od dopuštenih granica, isti su dužni izvijestiti voditelja održavanja a ovaj izvijestiti direktora hotela i pozvati ovlaštenu tvrtku koja obavlja servis i održavanje. Direktor hotela dužan je zatvoriti bazen, onemogućiti korištenje bazena za kupanje dok se ne otklone navedeni nedostaci tj. koncentracija slobodnog rezidualnog klora dovede u dopuštene granice.

Mjerenje obavlja ovlaštenu laboratorij koji izdaje zapisnik o obavljenim radovima i analitičko izvješće. Analitičko izvješće istaknuto je na ulazu u bazen.

U slučaju nastanka onečišćenja postoje radne upute saniranja onečišćenja kao na primjer postupanje u slučaju prolijevanja ulja i postupak prilikom nepravilnog zbrinjavanja otpada. Svaki radnik koji bilo u svom redovnom, bilo u izvanrednom poslu dolazi u doticaj sa starim uljima, za uljenim krpama i otpadom mora strogo voditi računa da s istim otpadom treba postupiti na način da ne dođe do nekontroliranog istjecanja

(razlijevanja) ili nakupljanja otpada na nepredviđenim mjestima, a time i do mogućnosti zagađenja tla, odnosno podzemnih ili oborinskih voda. Ukoliko ipak nehotice dođe do izlijevanja ili curenja ulja u normalnom radu nekog od strojeva ili na neki drugi način radnik je dužan ponajprije spriječiti daljnje istjecanje, a zatim i sanirati zagađenje (npr. posipati razliveno ulje sredstvom za upijanje ulja, pijeskom), koje se nalazi u kotlovnica. Nakon aplikacije sredstva za upijanje, mjesto izljeva potrebno je očistiti na način da se tako nastali otpad pokupi u zaseban spremnik kako bi se nastali otpad zbrinuo na adekvatan način. Navedene situacije prolijevanja ulje obavezno se prijavljuju voditelju okoliša. Svaki radnik koji u svom redovitom radu dolazi u doticaj sa bilo kojom vrstom otpada dužan je otpad zbrinjavati na propisan način. Ukoliko se uoči otpad koji je nepravilno odložen radnik je dužan osigurati njegovo premještanje kako bi se zbrinuo na način propisan kroz upute te je također je dužan o tome obavijestiti voditelja okoliša. Ukoliko sobarice ili čistačice u uoče nepravilno odložen otpad od strane gosta (npr. nisu izdvojene baterije, plastična ambalaža...) dužne su isti odvojiti na način opisan radnim uputama za zbrinjavanje otpada.

#### 5.7.12. Ocjena značajnosti aspekata okoliša

Aktivnost vezana za ocjenu i odabir značajnih aspekata okoliša je definitivno najvažniji i najznačajniji zahtjev norme ISO 14001 na koji se vežu svi ostali zahtjevi i elementi norme. Ovom zahtjevu organizacija mora posvetiti najviše vremena i pozornosti pri implementaciji norme u postojeći sustav upravljanja okolišem i pri održavanju sustava.

## ZAKLJUČAK

Jadranka grupa jedna je od vodećih hotelijersko-trgovačkih društava u Hrvatskoj. S ciljem kontinuiranog zadovoljavanja potreba klijenata, vlasnika i lokalne zajednice, misija tvrtke jest da bude prepoznata po pružanju modernoga integriranog proizvoda u turizmu odražavajući orijentaciju prema zdravom življenju, personaliziranim uslugama za klijente i lošinjsko nasljeđe. Istodobno tvrtka Jadranka zaposlenicima nudi poticajnu radnu okolinu i otočku zajednicu kao socijalnog i ekološki odgovornog partnera. U traženju kvalitativno višeg položaja na tržištu tijekom budućeg razvoja Jadranka d.d. nastoji nadmašiti postojeće i iznenaditi inovativnošću i kreativnošću u svim segmentima poslovanja kao i biti najinovativnija organizacija na području Istre i Kvarnera u svim svojim djelatnostima, poznata širom svijeta, a u Hrvatskoj prepoznata po primjeni najbolje dostupne prakse i uvažavanju načela zaštite okoliša.

Norma ISO 14001 najzastupljenija je međunarodna norma za upravljanje okolišem. Koristi se širom svijeta. Priroda norme ISO 14001 omogućava da bude primjenjiva na različit i vrlo širok spektar industrija, opsega i aktivnosti. To je u potpunosti univerzalna norma, što je i jedna od njezinih ključnih prednosti. Ona pruža okvir organizacijama za postizanje poboljšanja u području djelovanja na okoliš u skladu s vlastitim usmjerenjima i politikama zaštite okoliša. Primjenjiva je na svaku organizaciju koja želi uspostaviti, implementirati, održavati i unaprijediti sustav upravljanja okolišem. Cilj norme je smanjiti tragove koja svaka organizacija ostavlja za sobom u smislu onečišćavanja i zagađenja okoliša koji proizlaze iz procesa samih organizacija. Poslovni uspjeh Jadranka grupe počiva na zalaganju svih zaposlenih u postizanju zadovoljstva kupaca. Postizanje zadovoljstva kupaca, kao i ostalih zainteresiranih strana (vlasnika, zaposlenika, dobavljača i zajednice u kojoj djeluje), Jadranka grupa nastoji ostvariti kroz primjenu integriranog sustava upravljanja uspostavljenih prema zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001 i ISO 14001. Integrirani sustav upravljanja je tako uspostavljen i održavan da zaposlenici na svim razinama, na čelu s upravom, imaju obvezu poštivati zakone i druge obvezujuće propise, sprječavati onečišćenja okoliša, očuvati zdravlje i sigurnosti ljudi, odgovorno gospodariti s prirodnim resursima, neprestano poboljšavati djelotvornosti svojih postupaka i poslovnih procesa. Sustavni pristup ISO 14001 zahtijeva da organizacija izradi detaljnu analizu sa svih aspekata poslovanja te na



taj način dobije jasnu sliku sa kojim se sve aktivnostima djeluje na okoliš. To može dovesti do pogodnosti kao što su smanjenje troškova gospodarenja otpadom, uštede u potrošnji energije i materijala, niži troškovi distribucije, okvir za stalno poboljšanje performanse zaštite okoliša.

Postizanje uravnoteženja između okoliša, društva i gospodarstva smatra se vrlo bitnim za udovoljenje potrebama sadašnjeg vremena bez ugrožavanja mogućnosti budućih generacija da udovolje svojim potrebama. Skup međunarodnih normi donosi svjetsku usredotočenost na okoliš, poticanje čistijeg, sigurnijeg i zdravijeg svijeta za sve nas.

## **LITERATURA**

### **Knjige**

1. Baković T., Dužević I. Integrirani sustavi upravljanja, Ekonomski fakultet- Zagreb, 2014.
2. Holjevac, I., Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Sveučilište u Rijeci, 2002.
3. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga d.o.o., Zagreb, 2009.
4. Skoko, H., Upravljanje kvalitetom, Sinergija d.o.o., Zagreb, 2000.

### **Tekstovi i dokumenti objavljeni na internetu**

1. <https://www.dnvgl.hr/services/iso-14001-sustav-upravljanja-okolisem-3360>
2. <https://www.hzn.hr/>
3. <http://www.sklad-savjetovanje.hr/>
4. <https://www.svijet-kvalitete.com/>

### **Ostalo**

1. Jadranka grupa d.d – dokumentacija

## POPIS SLIKA

Slika 1 Povijest kvalitete u fazama.....	3
Slika 2. Stajališta kvalitete.....	4
Slika 3. Jadranka hoteli, Jadranka turizam d.o.o. ....	12
Slika 4. Glavni procesi sustava upravljanjem kvalitete .....	13
Slika 5. Hijerarhija procesa .....	14
Slika 6. Uručenje certifikata ISO 50001:18 Jadranka hotelima d.o.o. ....	17
Slika 7. Certifikat norma ISO 9001 Sustav upravljanja tvrtke .....	19
Slika 8. Certifikat norma ISO 14001 Sustav upravljanja okolišem.....	20
Slika 9. Certifikat norma ISO 50001 Sustav upravljanja energijom tvrtke.....	21
Slika 10. Certifikat HACCP Sigurnost hrane i pića .....	22
Slika 11. Plan - Do - Check - Act krug.....	25
Slika 12. Položaj poslovnih funkcija za integrirani sustav upravljanja u okviru organizacijske strukture Jadranka grupe.....	29
Slika 13. Akcijski plan ostvarenja cilja .....	34
Slika 14. Kontakt podaci u izvanrednim situacijama .....	39
Slika 15. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (amonijak) .....	40
Slika 16. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (amonijak) .....	41
Slika 17. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (požar - hotel Bellevue).....	42
Slika 18. Plan za postupanje u izvanrednim situacijama (požar - hotel Bellevue).....	42
Slika 19. Odgovorne osobe za vođenje očevidnika o nastanku i tijeku otpada.....	44