

Nitrianske komunálne služby

PRÍRUČKA IMS

Číslo výtlačku:

Držiteľ výtlačku:

*Podpísať pri prevzatí*Riadený výtlačok: áno nie

Meno	Funkcia	Podpis	Dátum
Spracoval: Ing. Ballay	Predstavitel' IMS		
Preskúmal: Ing. Peniaško	Riaditel' spoločnosti		
Schválil: Ing. Peniaško	Riaditel' spoločnosti		

Účel	Oboznámiť pracovníkov NKS a zákazníka so základnými údajmi a informáciami, ktoré definujú našu organizáciu, procesy a uplatňovaný integrovaný manažérsky systém v spoločnosti Nitrianske komunálne služby (NKS).
Platnosť	Platí pre celú NKS
Podporná dokumentácia a formuláre	SM 1 - Organizačný poriadok Dokumentované postupy uvedené v kap.2.2
Upozornenie:	Táto príručka bez príloh slúži aj ako zákaznícka príručka.

1. PREDSTAVENIE ORGANIZÁCIE

1.1 IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE

- **Názov organizácie:** Nitrianske komunálne služby, s.r.o.
- **Sídlo:** Nábřežie mládeže 87, 949 01 Nitra
- **Štatutárny orgán:** konateľ
- **IČO:** 31 436 200
- **IČ DPH:** SK2020409391
- **Telefón:** 037 / 6516210
- **Fax:** 037 / 6513749
- **E – mail:** nitra@nks.sk

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra Oddiel Sro, Vložka číslo: 678/N

Kontaktná osoba pre kvalitu, environment a BOZP: Ing. Miloš Ballay, tel: 0902 999 545
e-mail: mballay@nks.sk

1.2 VZNIK A HISTÓRIA ORGANIZÁCIE

Spoločnosť Nitrianske komunálne služby, s.r.o. pôsobí na slovenskom trhu od roku 1993.

V rámci kapitálových zmien v spoločnosti sa v roku 2003 zmenil názov z LOBBE Nitra na súčasný názov a spoločnosť Nitrianske komunálne služby sa stala členom skupiny Marius Pedersen.

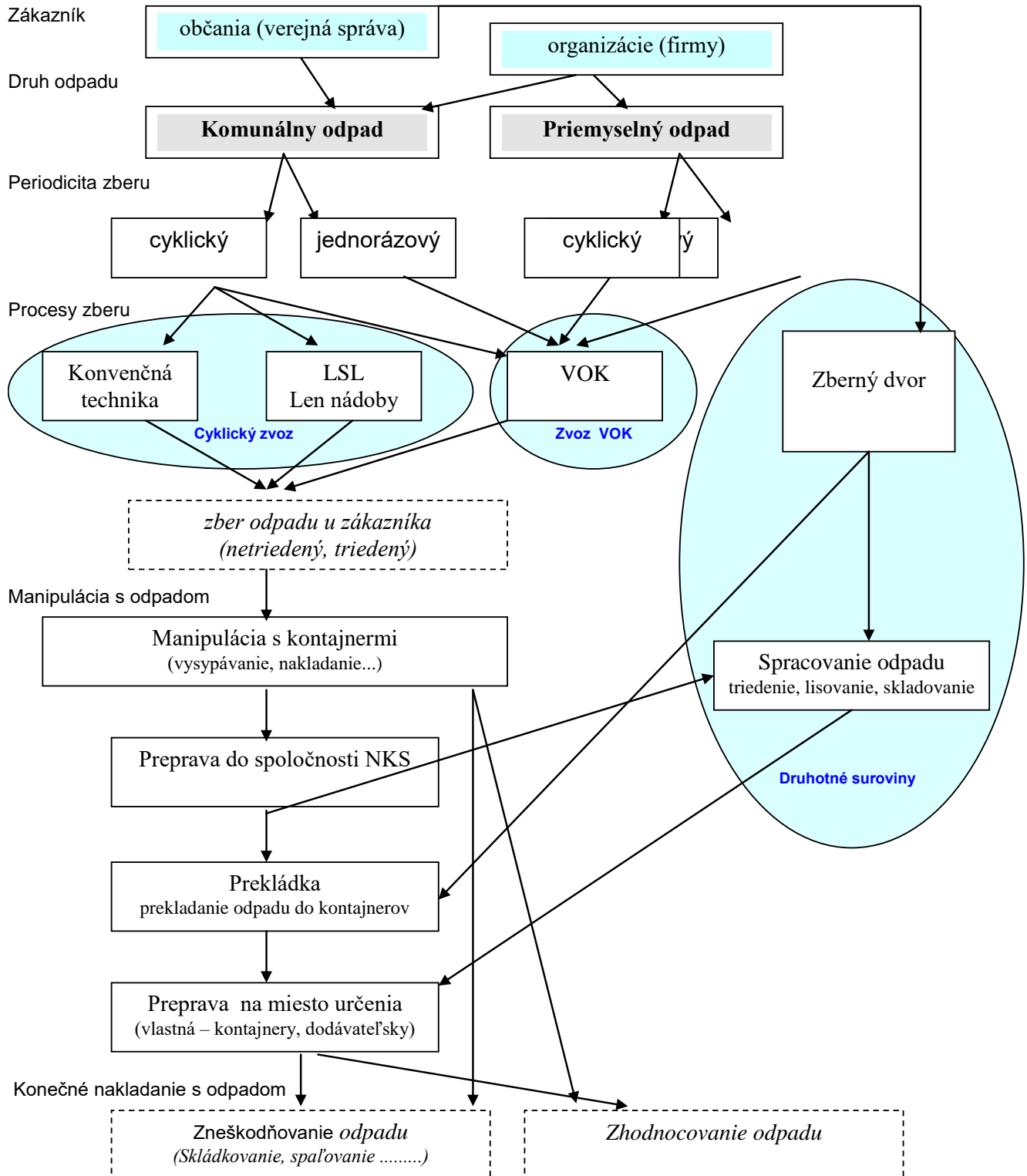
V roku 2013 došlo k odkúpeniu 50% majetkového podielu od spoločníka Marius Pedersen a mesto Nitra sa stalo jediným vlastníkom spoločnosti.

1.3 CHARAKTERISTIKA PROCESOV NKS – PREDMET CERTIFIKÁCIE

Spoločnosť NKS, s.r.o. ponúka komplexné služby v oblasti odpadového hospodárstva. Organizácia pri tvorbe predmetu zvažila a zobrala do úvahy interný a externý kontext, ktorý je podrobnejšie popísaný v článku 2.2, požiadavky zainteresovaných relevantných strán (viď. Register zainteresovaných strán), ktoré sú popísané v článku 2.2 ako aj produkty a služby.

Grafické znázornenie hlavných procesov prebiehajúcich v NKS, s.r.o. znázorňuje

nasledujúca schéma:



NKS ponúka svojim zákazníkom komplexné služby v oblastiach :

- Zberu, zvozu a zneškodnenia komunálnych odpadov
- Zberu, zvozu a zneškodnenia ostatných a nebezpečných odpadov
- Zberu, zvozu a úpravy druhotných surovín pre ďalšie využitie
 - Logistické zabezpečenie zvozu DS podľa požiadavky zákazníkov a odberateľov
 - Prevádzkovania zberných dvorov
 - Triedenia a lisovania DS
 - Výkupu DS

Pri realizácii služieb spoločnosť NKS využíva aj externé procesy predovšetkým:

- Dodávateľské servisné služby, ktoré sú riadené výberom dodávateľov
- Likvidácia - zneškodňovanie odpadu – oprávnené organizácie
- Strážna služba – pri jej činnosti sa riadi pokynmi NKS – výcvik, IA

Jedná sa predovšetkým o zhodnocovanie a zneškodňovanie odpadov, odber druhotných surovín na ďalšie spracovanie. V týchto prípadoch sú externé procesy, služby, a tiež environmentálne aspekty a identifikované nebezpečenstvá a riziká vyplývajúce z realizácie externých služieb (prostredníctvom zazmluvnených externých BTS a PZS), riadené prostredníctvom zmlúv (objednávok) a platnej legislatívy SR v oblasti ŽP, BOZP, verejného zdravia, dopravy a pod..

1.4 ORGANIZAČNÁ SCHÉMA SPOLOČNOSTI A ROZSAH ZAVEDENIA SYSTÉMU

Organizačná štruktúra, zodpovednosti a oprávnenia jednotlivých organizačných útvarov sú stanovené v *SM 1 - Organizačný poriadok*.

Nitrianske komunálne služby, s.r.o. sú členené na nasledujúce výkonné úseky:

Technicko-prevádzkový úsek

- zabezpečenie riadenia a priameho výkonu činností a služieb
- zabezpečenie dodržiavania právnych a iných požiadaviek a komunikáciu so štátnou i verejnou správou, ...

Obchodný úsek

- zabezpečenie styku s verejnosťou
- oslovovanie zákazníkov /právnické, fyzické osoby, mestá a obce/
- zostavovanie zmlúv
- zmluvné zabezpečenie odberateľov i dodávateľov, ...

Ekonomický úsek

- zabezpečenie účtovnej a mzdovej evidencie, personalistiky
- správa registratúrneho strediska
- zabezpečenie fakturácie,

Integrovaný manažérsky systém (IMS) je implementovaný na všetkých úsekoch NKS. Rozsahom IMS je celá organizácia, všetky útvary, všetky procesy. Vylúčený je len proces vedenia účtovníctva, mzdovej agendy, fakturácia a reporting v rámci ekonomického úseku. V službách a produktoch poskytovaných NKS sa nevyskytujú fakturované prvky – služby a produkty obchodované/nakupované alebo distribuované pod menom NKS, ktoré nie sú vykonávané v riadených podmienkach.

1.5 VYLÚČENIA ZO SYSTÉMU

V rámci IMS spoločnosť NKS nevyhlúčila žiadne požiadavky normy ISO 9001, vzhľadom na predmet a rozsah jej systému IMS.

2. PREDSTAVENIE MANAŽÉRSKEHO SYSTÉMU

Nitrianske komunálne služby, s.r.o. (ďalej len NKS) sa na základe potrieb, ďalšieho napredovania a rozvoja spoločnosti smerom k stále vyššej kvalite poskytovaných služieb smerom ku klientom, rozhodli zaviesť **Integrovaný Manažérsky Systém (IMS)**, a to uplatnením požiadaviek na systém kvality podľa medzinárodnej normy **ISO 9001:2015** systém environmentálneho manažérstva podľa **ISO 14001:2015** a systém manažérstva bezpečnosti práce podľa **ISO 45001:2018**.

V NKS Nitra je zavedený integrovaný manažérsky systém v štruktúre a filozofii, ktorá spĺňa a sleduje nasledujúce ciele:

- Pri štruktúre, filozofii príručky a celého systému vychádza z **manažérskeho cyklu PDCA**.
- Nekopíruje štruktúry normy ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001. **Nachádza ich spoločné prvky a tieto skladá do logického postupu.**
- Vytvára možnosť rovnakej štruktúry pre príručku a ostatnú dokumentáciu u rôznych systémov manažérstva a spoločnú príručku, do ktorej sú v prípade vzniku nových alebo zmeny pôvodných noriem, **jednoducho doplniteľné nové požiadavky** a nie je nutná zmena celej štruktúry systému manažmentu.
- Príručku manažérskeho systému vytvára ako **dokument**, kde je jednoduchou formou popísaný systém s odkazmi na ďalšie dokumentované postupy.
- V štruktúre príručky určuje váhu a šírku **strategického plánovania** vrátane jednotlivých zodpovedností vrcholového vedenia v oblasti týchto systémov.
- Systém manažérstva opisuje predovšetkým pre zamestnancov NKS s cieľom minimalizácie systémovej dokumentácie a tým **maximalizácie jej prehľadnosti**.

2.1 ŠTRUKTÚRA A FILOZOFIA IMS

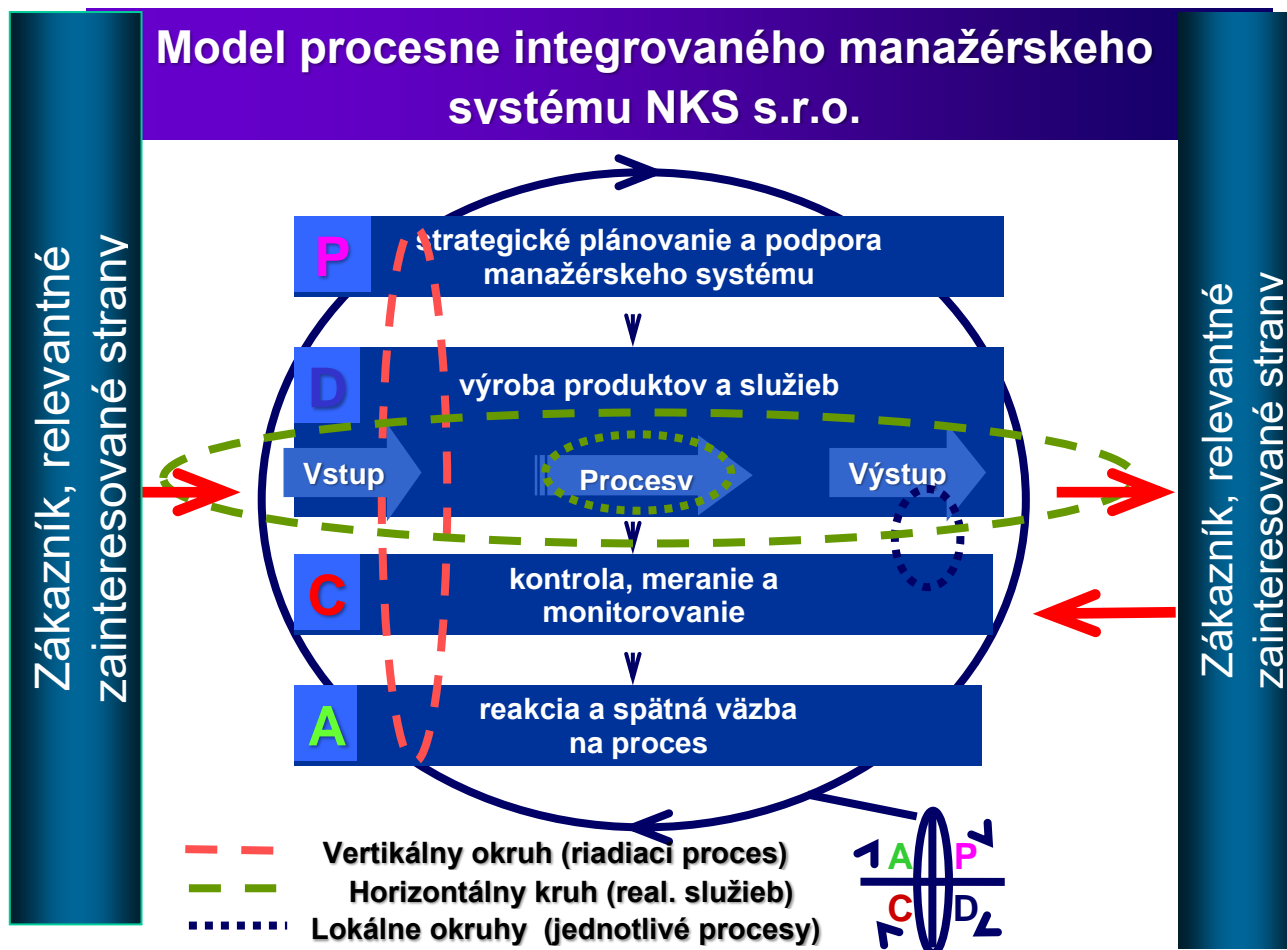
Štruktúra nášho IMS je viditeľná z tzv. „**Kruhu IMS**“ ktorý tvorí prílohu 1 tejto PMS.

Filozofia a štruktúra nášho IMS je vytvorená na princípe Demingovho **PDCA** cyklu,

- **Plan – plánuj** (najprv činnosť naplánuj)
- **Do - urob** (potom rob podľa toho čo si naplánoval - stanovil)
- **Check – skontroluj** (skontroluj výsledky práce)
- **Act - reaguj** (na základe výsledkov hľadaj, čo by si nabudúce zlepšil) a toto **znovu naplánuj, urob, skontroluj**

Tento manažérsky systém PDCA má univerzálnu platnosť pre všetky manažérske subsystemy (kvalita, environment, BOZP, ľudské zdroje atď.). Medzinárodné normy ISO 9001, ISO 14001 a ISO 45001 stanovujú požiadavky pre manažérske systémy kvality, environmentu a bezpečnosti pri práci. Viaceré z nich sú spoločné pre všetky implementované systémy.

Špecifiká manažérskych systémov kvality, environmentu a bezpečnosti pri práci (prípadne ďalších manažérskych systémov ako sú ľudské zdroje, financie, a pod.) nepôsobia kontroverzne, ale naopak, ich uplatňovanie v praxi NKS Nitra vedie k lepšiemu poskytovaniu služieb pre klientov.



Filozofia IMS je znázornená na nasledujúcom obrázku a je možno ju jednoducho popísať takto:

- ✓ Naplánujme si ciele, pomocou ktorých chceme zlepšovať postavenie našej firmy na trhu a v oblastiach zlepšovania kvality, ochrany životného prostredia – environmentu a bezpečnosti práce a ochrane verejného zdravia.
- ✓ Naplánujme si, aké organizačné miesta potrebujeme na splnenie týchto cieľov a aká má byť kvalifikácia našich zamestnancov.
- ✓ Stanovme si postupy a procesy na podporu nášho IMS
- ✓ Stanovme si, čo a ako budeme vykonávať, aby tieto procesy boli pre nás i našich zákazníkov čo najefektívnejšie, najkvalitnejšie a najbezpečnejšie.
- ✓ Tieto procesy vykonávajme tak, aby sme čo najviac chránili naše životné prostredie – environment a osoby pracujúce v organizácii a pre organizáciu.
- ✓ Dodržíme tieto postupy.
- ✓ Aby sme procesy mohli riadiť, musíme ich výkonnosť a pôsobenie, merať a monitorovať. Z týchto dôvodov si stanovíme aj spôsob ich merania a vyhodnocovania.
- ✓ V prípade, že zistíme nezgodu s niečím, čo sme si stanovili alebo stanovil zákazník – náš klient, máme stanovené postupy - ako reagovať.

- ✓ U nezhôd, ktoré sa nám vyskytli hľadáme príčiny, aby sme naplánovali ďalšie postupy na ich elimináciu a zabránenie ich opakovaniu.
- ✓ Na základe vyhodnotení spätných väzieb z procesu si stanovujeme kritéria zlepšovania a plánujeme ďalšie ciele.
- ✓ Toto celé sa deje na pozadí stanovenej firemnej Politiky, ktorá nám určuje naše zásady správania sa. Do nášho systému, samozrejme okrem našich požiadaviek a skúseností, vstupujú aj požiadavky našich zákazníkov, platnej legislatívy SR, ale aj zainteresovaných strán, orgánov štátnej správy, a našich dodávateľov, resp. odberateľov.
- ✓ Vzhľadom k tomu, že náš systém je aj „certifikovaný“, musí okrem hore uvedených spĺňať aj požiadavky medzinárodných noriem ISO 9001 v oblasti kvality, ISO 14001 v oblasti ochrany ŽP – environmentu a ISO 45001 v oblasti bezpečnosti práce. Plnenie týchto normami stanovených požiadaviek, overuje nezávislý certifikačný audítor v praxi našich činností u každého zamestnanca našej spoločnosti, a tiež náš tím interných audítorov v rámci plánovaných auditov.

Pre úspešné využívanie týchto zásad manažérstva a dodržiavanie jednotných a jednoznačných postupov je systém zdokumentovaný. Prínosom a hlavným účelom je potom úžitok pre klienta, ale aj voči ďalším zainteresovaným stranám v konečnej podobe efektívnosti vynaložených prostriedkov, zvýšenej hodnoty a stability celej NKS, s.r.o..

2.2 KONTEXT A ZAJINTERESOVANÉ STRANY ORGANIZÁCIE

NKS, s.r.o. si uvedomuje vplyv **vonkajšieho kontextu** (vonkajšieho prostredia) v podobe politického, právneho, legislatívneho, regulačného, finančného, technologického, ekonomického, prírodného, životného prostredia, kultúrneho, vedeckého a výskumného prostredia, sociálneho a konkurenčného prostredia na medzinárodnej, národnej (prostredie Slovenskej republiky), regionálnej (prostredie celého Slovenska) alebo miestnej úrovni (prostredie obcí, miest v rámci celého Slovenska).

NKS, s.r.o. si uvedomuje vplyv **vnútorného kontextu** (vnútorného prostredia) najmä cez svojich zamestnancov, ktorí sú zároveň najväčším aktívom spoločnosti. V prvom rade je to vedenie spoločnosti, ktoré je spoločne alebo jednotlivo zodpovedné za riadenie spoločnosti, organizačnú štruktúru, role a zodpovednosti, politiky, ciele a stratégie, zdroje ktoré sú vytvorené na ich dosiahnutie.

V druhom rade sú to jednotliví zamestnanci spoločnosti, ktorí disponujú potrebnými schopnosťami a zručnosťami, či už z hľadiska zdrojov a znalostí (napríklad čas, ľudia, procesy, systémy a technológie) alebo inými znalosťami tak, aby naplnili požiadavky trhu a zákazníkov bez ohľadu na ich veľkosť a rozmanitosť požiadaviek.

Neoddeliteľnou súčasťou vnútorného kontextu spoločnosti a jej podstatnou zložkou sú informačné systémy (WINX), informačné toky, technické a technologické zariadenia (autá, kontajnery, separačné linky a zariadenia) a rozhodovacie procesy (formálne i neformálne), interné zúčastnené strany a vzťahy, predstavy a hodnoty s nimi spojené, kultúra organizácie, normy, smernice a modely prijaté organizáciou a forma a rozsah zmluvných vzťahov, pracovné prostredie a podmienky s ohľadom na BOZP a výkonnosť organizácie v oblasti BOZP.

NKS, s.r.o. vníma potreby a požiadavky jednotlivých zainteresovaných strán v nadväznosti na kontext organizácie:

- vlastníci spoločnosti – Mesto Nitra
- riaditeľ a PV IMS
- vedúci jednotlivých stredísk/oddelení/úsekov
- zamestnanci

- dodávateľia a odberatelia
- obchodní partneri
- zákazníci
- banky a bankové inštitúcie
- orgány štátnej správy (VÚC, okresné úrady, inšpekcie)
- odborné a technické asociácie
- konkurencia
- kontrolné orgány
- ostatné zainteresované strany
- zazmluvnená pracovná zdravotná služba /PZS/
- zazmluvnený pracovný lekár PZS
- všeobecní obvodní lekári
- zazmluvnená externá bezpečnostno-technická služba /BTS/
- zástupcovia zamestnancov vo veciach BOZP

Znázornenie základnej filozofie nášho Integrovaného Manažérskeho Systému
externé vstupy do IMS

