



**Pravilnik
o sustavu upravljanja kvalitetom
HŽ Infrastrukture d.o.o.**

(Pravilnik HŽI – 699-00)

Vrijedi od 26. studenog 2014.

Zagreb, 2014.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. usvojen je odlukom Uprave UI-15-5/14 od 23. listopada 2014.

Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. objavljen je u Službenom vjesniku HŽ Infrastrukture d.o.o br. 14/14 od 18.studenog 2014.

Za tumačenje odredbi Pravilnika o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. (**HŽI-699-00**) mjerodavna je organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Redni broj			Predmet (članak, stavak)	Službeni vjesnik	
Izmjene i dopune	Ispravak	Tumačenje		Broj	Datum
1	2	3	4	5	6

Sadržaj

I. Opće odredbe	1
Svrha	1
Područje primjene	1
Referentni opći akti	1
II. Definicije	2
III. Osnovni podaci o organizaciji	5
Pravni status, djelatnost i kontakti	5
Organizacijski ustroj	5
IV. Sustav upravljanja kvalitetom	6
Načelno o sustavu upravljanja kvalitetom	6
Procesni pristup	6
Upravljanje poslovnim procesima HŽ Infrastrukture d.o.o.	6
Upravljanje rizicima HŽ Infrastrukture d.o.o.	7
Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetnom	7
Upravljanje dokumentacijom	8
Upravljanje internim općim aktima	8
Upravljanje općim aktima vanjskog porijekla	8
Upravljanje zapisima	9
V. Odgovornost Uprave	11
Opredijelenost Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o.	11
Usmjerenost na kupce	11
Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o.	11
Ciljevi kvalitete	11
Planiranje sustava upravljanja kvalitetom	12
Odgovornost, ovlasti i komunikacija	12
Timovi za kvalitetu	13
Unutarnja komunikacija	13
Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava	13
Prikupljanje i analiza ulaznih podataka	14
Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava	15
VI. Upravljanje resursima	16
Osiguranje resursa sustava upravljanja kvalitetom	16
Upravljanje ljudskim potencijalima	16
Osposobljenost, izobrazba i svjesnost	16

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Upravljanje radnim okruženjem.....	17
Upravljanje željezničkom infrastrukturom	17
Upravljanje sredstvima za rad.....	17
Dobavljači	18
Procesi koji se odnose na održavanje željezničke infrastrukture	18
VII. Realizacija proizvoda	19
Planiranje realizacije proizvoda.....	19
Komunikacija s kupcem.....	19
Određivanje i preispitivanje zahtjeva vezanih uz dodjelu infrastrukturnog kapaciteta.....	20
Elementi nadzora realizacije proizvoda	20
Označavanje i slijedivost	20
Vlasništvo kupca	21
Čuvanje proizvoda.....	21
Realizacija proizvodnje i nadzor.....	21
Realizacija prometa.....	21
Nadzor realizacije i izvještavanje.....	21
Obračun i naplata korištenja dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta.....	22
Održavanje i čuvanje željezničke infrastrukture.....	22
Održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava	22
Održavanje elektrotehničkih infrastrukturnih podsustava	22
Održavanje željezničkih i cestovnih vozila i mehanizacije.....	22
Čuvanje željezničke infrastrukture	23
Nadzor nesukladnog proizvoda.....	23
Postupanje s nesukladnim proizvodom	23
Vođenje izvješća o nesukladnom proizvodu	24
Projektiranje i razvoj proizvoda	24
Planiranje projektiranja i razvoja proizvoda.....	24
Pripremanje ulaznih i izlaznih podataka projektiranja i razvoja proizvoda	24
Preispitivanje, verifikacija i validacija projektiranja i razvoja proizvoda.....	25
Nadzor izmjena projektiranja i razvoja	25
Nabava	25
Provjera dobavljača.....	26
Informacije za nabavu	26
Verifikacija nabavljenog proizvoda	26
Upravljanje opremom za praćenje i mjerjenje	27
VIII. Mjerenje, nadzor i poboljšanje	28

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Metode praćenja i mjerena unutar organizacijskih jedinica.....	28
<i>Metode praćenja i mjerena zadovoljstva, zahtjeva i reklamacija</i>	28
Praćenje i mjerena procesa sustava upravljanja kvalitetom	28
Metode praćenja i mjerena proizvoda i željezničke infrastrukture	28
Audit – neovisna metoda praćenja i mjerena.....	29
Godišnji program audita.....	29
<i>Priprema i provedba unutarnjeg audit.....</i>	31
Slijedni postupci unutarnjeg audit	32
Vanjski auditi i auditi trećih strana	32
Kompetencija i vrednovanje auditora.....	33
Analiza podataka mjerena i praćenja	33
Izvještavanje prema nadležnim tijelima	33
Poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	33
Popravne radnje	33
Preventivne radnje.....	34
Neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	35
IX. Prijelazne i završne odredbe	36
Prijelazne odredbe.....	36
Završne odredbe.....	36
Prilog 1. Organizacijski ustroj HŽ Infrastrukture d.o.o.....	37
Prilog 2. Sustav upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	38
Prilog 3. Realizacija proizvoda u HŽ Infrastrukturi d.o.o.	39
Prilog 4. Mjerena, analiza i poboljšanja	40
Prilog 5. Mapa poslovnih procesa HŽ Infrastrukture d.o.o.....	41
Prilog 6. Označavanje općih akata koji su dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom	42
Prilog 7. Dijagram tijeka: Postupanje sa zapisima	43
Prilog 8. Obrazac OB-699-01: Popis zapisa – vlastiti / ulazni	46
Prilog 9. Dijagram tijeka: Provedba preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava	47
Prilog 10. Obrazac OB-699-02: Izlazni podatci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava	49
Prilog 11. Dijagram tijeka: Postupanje s nesukladnim proizvodom.....	50
Prilog 12. Obrazac OB-699-03: Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje	53
Prilog 13. Obrazac OB-699-04: Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji	56
Prilog 14. Dijagram tijeka: Audit	57
Prilog 15. Obrazac OB-699-05: Godišnji program audita	60
Prilog 16. Obrazac OB-699-06: Popis auditora i tehničkih stručnjaka.....	62

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 17. Obrazac OB-699-07: Pregled provedbe auditor/audit za godišnji program audita .	63
Prilog 18. Obrazac OB-699-08: Plan audita	64
Prilog 19. Obrazac OB-699-09: Bilješka s audita	65
Prilog 20. Obrazac OB-699-10: Izvješće audita.....	66
Prilog 21. Obrazac OB-699-11: Metode ocjenjivanja auditora	68
Prilog 22. Dijagram tijeka: Popravne radnje	69
Prilog 23. Dijagram tijeka: Preventivne radnje.....	72
Prilog 24. Dijagram tijeka: Provedba neprekidnog poboljšanja	75
Prilog 25. Usporedba: Zahtjevi norme HRN EN ISO 9001 – Odredbe Pravilnika HŽI-699.....	77
Prilog 26. Usporedba: Odredbe Pravilnika HŽI-699 - Zahtjevi norme HRN EN ISO 9001.....	80
Prilog 27. Označavanje općih akata u skladu s normom HR EN ISO 9001	83

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Na temelju Odluke o implementaciji sustava upravljanja kvalitetom u skladu s normom HRN EN ISO 9001 u HŽ Infrastrukturi d.o.o., Službeni vjesnik Hrvatskih željeznica holding d.o.o. broj 9/07 i članka 11. Izjave o osnivanju društva HŽ Infrastruktura d.o.o., Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o., na _____. sjednici održanoj dana _____ 2014., donijela je

PRAVILNIK O SUSTAVU UPRAVLJANJA KVALITETOM HŽ INFRASTRUKTURE D.O.O. (Pravilnik HŽI – 699-00)

I. Opće odredbe

Svrha
Članak 1.

- (1) Pravilnikom o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. propisuje se uspostavljenost sustava upravljanja kvalitetom u HŽ Infrastrukturi d.o.o. prema normi HRN EN ISO 9001 te način njegova neprekidnog poboljšavanja.
- (2) Ovaj pravilnik obvezan je za primjenu svim radnicima, a poglavito radnicima u organizacijskim jedinicama i radnim mjestima koji svojim radom direktno utječe na planiranje i izvršavanje zahtjeva kvalitete proizvoda.
- (3) Informacije o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. prema kupcima, dobavljačima i drugim zainteresiranim stranama dostupne su u politici i ciljevima kvalitete te Priručniku kvalitete.

Područje primjene
Članak 2.

- (1) Sustav upravljanja kvalitetom primjenjuje se pri:
- upravljanju željezničkom infrastrukturom
 - pristupu na infrastrukturu
 - organizaciji i regulaciji željezničkog prometa
 - održavanju, obnovi, modernizaciji, zaštiti i izgradnji željezničke infrastrukture
 - održavanju i eksplataciji željezničkih vozila za posebne namjene i cestovnih vozila
 - upravljanju sigurnošću i kontrolom nad sigurnim tijekom prometa.
- (2) Sustav upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture sukladan je zahtjevima norme HRN EN ISO 9001, izostavljajući zahtjev točke norme koji se odnosi na validaciju procesa proizvodnje i pružanja usluga za usluge koje koriste željeznički prijevoznici.
- (3) HŽ Infrastruktura d.o.o. ne primjenjuje zahtjev iz stavka 2. ovog članka s obzirom da su procesi proizvodnje takvi da se njihovi izlazni rezultati mogu verificirati propisanim praćenjem i mjerjenjem. Ovo izostavljanje ne utječe na sposobnost i odgovornost HŽ Infrastrukture d.o.o. da je proizvod usuglašen sa zahtjevima kupaca i zahtjevima važećih zakona, normi i drugih općih akata.

Referentni opći akti
Članak 3.

- (1) Referentni opći akti za izradu ovog pravilnika su:
- a) Odluka o implementaciji sustava upravljanja kvalitetom u skladu s normom HRN EN ISO 9001 u HŽ Infrastrukturi d.o.o.,
 - b) Izjava Uprave o opredijeljenosti,
 - c) norme:
 - HRN EN ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi,
 - HRN EN ISO 9000 Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i terminološki rječnik,
 - HRN EN ISO 9004 Upravljanje u svrhu trajne uspješnosti organizacije – Pristup upravljanju kvalitetom,

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- HRN EN ISO 19011 Upute za neovisnu ocjenu/audit sustava upravljanja kvalitetom i/ili okolišem
- d) drugi opći akti: Zakon o željeznici i podzakonski akti, Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava i podzakonski akti, Pravilnik o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660), Pravilnik o izradi i objavljivanju općih akata (Pravilnik HŽI-650).

II. Definicije

Članak 4.

(1) U ovom pravilniku, kad god je to svrshodno, primjenjuju se nazivi i definicije dane u HRN EN ISO 9000 Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i terminološki rječnik i Zakonu o željeznici.

(2) pojmovi određeni Zakonom o željeznici:

- **ad hoc zahtjev** je zahtjev za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta kojim se traži dodjela trase vlaka izvan postupka dodjele trasa za godišnji vozni red
- **dodjela infrastrukturnog kapaciteta** je dodjela trasa vlakova koju obavlja upravitelj infrastrukture
- **dozvola za obavljanje usluga u željezničkom prijevozu** je upravni akt kojim željeznički prijevoznik stječe pravo obavljanja svih ili pojedinih vrsta usluga željezničkog prijevoza
- **infrastrukturna mreža** je cijelokupna željeznička infrastruktura kojom upravlja upravitelj infrastrukture
- **infrastrukturni kapacitet** je mogući broj trasa vlakova na pojedinom dijelu infrastrukture u određenom vremenskom razdoblju
- **infrastrukturu** čine željeznička infrastruktura i industrijski kolosijeci, uključujući industrijske kolosijeke u morskim lukama i lukama unutarnjih voda
- **izvješće o mreži** je izvješće u kojemu su sadržana opća pravila, rokovi, postupci i kriteriji za određivanje naknada i dodjelu kapaciteta, uključujući sve druge informacije koje su potrebne kako bi se omogućilo podnošenje zahtjeva za infrastrukturnim kapacitetom
- **modernizacija željezničke infrastrukture** je izvođenje radova na postojećem podsustavu ili dijelu podsustava kojim se mijenja cijelokupna izvedba podsustava; u smislu propisa o gradnji odnosi se na radove kojima se mijenjaju bitni zahtjevi za građevinu i/ili usklađenost građevine s lokacijskim uvjetima u skladu s kojima je izgrađena (rekonstrukcija)
- **obnova** su veliki radovi zamjene na podsustavu ili dijelu podsustava kojima se ne mijenja cijelokupna izvedba podsustava; u smislu propisa o gradnji, ovisno o tome utječe li se radovima obnove na način ispunjavanja bitnih zahtjeva za građevinu i/ili lokacijske uvjete u skladu s kojima je izgrađena, ista može predstavljati održavanje ili rekonstrukciju
- **održavanje** je izvedba građevinskih i drugih radova radi očuvanja bitnih zahtjeva željezničke infrastrukture tijekom njezina trajanja, kojima se ne mijenja usklađenost željezničke infrastrukture s lokacijskim uvjetima u skladu s kojima je izgrađena
- **trasa vlaka** je infrastrukturni kapacitet potreban za vožnju vlaka između dva službena mjesta u određenom vremenu
- **ugovor o pristupu** je ugovor kojim se uređuju međusobna prava i obveze između željezničkog prijevoznika i upravitelja infrastrukture glede minimalnog pristupnog paketa i pristupa prugom do uslužnih objekata
- **ugovor o upravljanju željezničkom infrastrukturom** (ugovorni sporazum) je ugovor o međusobnim pravima i obvezama između vlasnika željezničke infrastrukture i upravitelja infrastrukture
- **upravitelj infrastrukture** je pravna osoba odgovorna za građenje, upravljanje, obnovu i održavanje željezničke infrastrukture, uključujući i organiziranje i reguliranje prometa, funkcije upravitelja infrastrukture na mreži ili dijelu mreže mogu se dodijeliti različitim pravnim osobama. Osnovne funkcije upravitelja infrastrukture su: dodjela trasa vlakova, uključujući određivanje i ocjenu raspoloživosti infrastrukturnih kapaciteta i određivanje visine infrastrukturnih naknada, uključujući i naplatu tih naknada

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- **uslužni objekt** je postrojenje, uključujući zemljište, zgrade i opremu, koje je u cijelosti ili dijelom posebno uređeno kako bi omogućilo obavljanje jedne ili više usluga iz članka 24. stavaka 3. do 5. Zakona o željeznicama
- **vozni red** je skup podataka koji određuju sva planirana kretanja vlakova na određenoj infrastrukturi tijekom razdoblja za koji isti vrijedi
- **željeznička infrastruktura** je javno dobro u općoj uporabi u vlasništvu Republike Hrvatske kojeg mogu koristiti svi zainteresirani željeznički prijevoznici, uz jednakе uvjete, na način propisan ovim Zakonom
- **željeznička pruga** je sastavni dio željezničke infrastrukture koju u tehničkom smislu čine dijelovi željezničkih infrastrukturnih podsustava nužni za sigurno, uredno i nesmetano odvijanje željezničkoga prometa, kao i zemljište ispod željezničke pruge s pružnim pojasom i ostalim zemljištem koje služi uporabi i funkciji tih dijelova infrastrukturnih podsustava te zračni prostor iznad pruge u visini 12 m, odnosno 14 m kod dalekovoda napona većega od 220 kV, mjereno iznad gornjeg ruba tračnice, a u prometno-tehnološkom smislu cjelina koju čine kolodvori, kolodvorske zgrade i otvorena pruga s drugim službenim mjestima (stajališta, otpremništva i dr.)
- **željeznički prijevoznik** je svaka pravna osoba koja ima dozvolu za obavljanje usluga u željezničkom prijevozu izdanu od nadležnog tijela, a čija je glavna djelatnost obavljanje usluga željezničkog prijevoza tereta i/ili putnika uz uvjet da ta pravna osoba osigura vuču vlakova; to također uključuje pravne osobe koje obavljaju samo vuču vlakova.

(3) opći pojmovi koji se koriste:

- **ciljevi kvalitete** su ono što se traži, ili čemu se teži, vezano za kvalitetu. Ciljevi kvalitete općenito se temelje na politici kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o., a specificiraju se za relevantne funkcije i razine unutar HŽ Infrastrukture d.o.o.
- **HŽ Infrastruktura d.o.o.**; društvo sa ograničenom odgovornošću kojemu je povjerenovo upravljanje željezničkom infrastrukturom u svojstvu upravitelja infrastrukture
- **ključni pokazatelj izvedbe** je pokazatelj kojim se mjeri stupanj realizacije cilja. Može sadržavati planiranu, trenutnu ili ciljanu vrijednost
- **korisnik proizvoda** je svaka pravna ili fizička osoba koja koristi uslugu prijevoza željezničkog prijevoznika
- **kupac** je svaka pravna ili fizička osoba koja kupuje proizvode HŽ Infrastrukture d.o.o.
- **nadređeni radnik** je radnik propisan člankom 6. Pravilnika o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660)
- **organizacijska jedinica** je sistematizirana organizacijska jedinica određena općim aktom kojim se propisuje organizacija HŽ Infrastrukture d.o.o.
- **ovjera** (verifikacija) je potvrda objektivnim dokazima da su utvrđeni zahtjevi ispunjeni; ovjerom se označava odgovarajući status
- **poboljšavanje kvalitete** je dio upravljanja kvalitetom usmjeren na povećanje sposobnosti ispunjenja zahtjeva kvalitete
- **podugovoreni proces** je proces koji je potreban za sustav upravljanja kvalitetom, a čije je izvođenje ugovorenog s tvrtkama ili osobama izvan HŽ Infrastrukture d.o.o.. Podugovoreni procesi utječu na sukladnost proizvoda sa zahtjevima i HŽ Infrastruktura d.o.o. mora osigurati nadzor tih procesa
- **politika kvalitete** su sveukupne namjere i upravljanje organizacijom s obzirom na kvalitetu, a koje je u propisanom obliku objavila Uprava. Daje smjernice za utvrđivanje ciljeva kvalitete
- **Predstavnik Uprave za kvalitetu** je predstavnik Uprave za kvalitetu HŽ Infrastrukture d.o.o., imenovan od strane Uprave s utvrđenim ovlastima i odgovornostima za sustav upravljanja kvalitetom
- **proces** je skup uzajamno povezanih ili međusobno djelujućih radnji koje ulaze pretvaraju u izlaze; procesi u organizaciji općenito se planiraju i provode u nadziranim uvjetima radi stvaranja dodatne vrijednosti
- **proizvod** je rezultat procesa HŽ Infrastrukture d.o.o. u cilju zadovoljavanja potreba kupca. U smislu ovog pravilnika pojam proizvod ujedno ima i značenje pojma usluga
- **rizik** je utjecaj nesigurnosti na objekt; rizik se uobičajeno vrednuje u odnosu na vjerojatnost nastanka događaja i njegova utjecaja ili kombinacijom ovih parametara
- **učinkovitost** je mjera u kojoj se postižu planirane radnje i postižu planirani ciljevi
- **Uprava** je najviše izvršno upravljačko tijelo HŽ Infrastrukture d.o.o.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- **upravljanje kvalitetom** su usklađene radnje za upravljanje i nadzor organizacije s obzirom na kvalitetu, a obuhvaća utvrđivanje politike i ciljeva kvalitete, planiranje kvalitete, osiguravanje kvalitete i poboljšavanje kvalitete
- **validacija** je potvrđivanje objektivnim dokazima da su zahtjevi za predviđenu određenu uporabu ili primjenu ispunjeni
- **verifikacija** je potvrda objektivnim dokazima da su utvrđeni zahtjevi ispunjeni
- **vlasnik procesa** je funkcija ili imenovana osoba koja ima najveću odgovornost za nadzor, učinkovitost i djelotvornost procesa i njegovo poboljšavanje. Vlasnici procesa su najviši hijerarhijski nadređeni radnici određenih organizacijskih jedinica.
- **zadovoljstvo kupaca i krajnjih korisnika** je predodžba o stupnju do kojeg su zadovoljeni njihovi zahtjevi
- **zahtjev** je iskazana potreba ili očekivanje koje se obično podrazumijeva ili koje je obvezatno
- **zahtjev norme** je specificirani zahtjev koji proizlazi izravno iz norme HRN EN ISO 9001
- (4) pojmovi vezani za dokumente i zapise koji se koriste:
 - **arhivsko gradivo** su zapisi ili dokumenti koji su nastali djelovanjem HŽ Infrastrukture d.o.o u obavljanju njegove djelatnosti, a od trajnog su značenja za kulturu, povijest i druge znanosti, bez obzira na mjesto i vrijeme njihova nastanka, neovisno o obliku i stvarnom nosaču na kojem su sačuvani; nastaje odabiranjem iz registraturnoga gradiva
 - **dokument** je informacija i njezin prateći medij
 - **dokumenti vanjskoga podrijetla** su dokumenti koji su izrađeni izvan HŽ Infrastrukture d.o.o., a za koje je utvrđeno da su potrebni za planiranje i provedbu sustava upravljanja kvalitetom, kao npr. propisi, norme, dokumenti kupaca, stručna i znanstvena literatura
 - **izlučivanje** je postupak kojim se iz neke cjeline gradiva izdvajaju jedinice čiji je utvrđeni rok čuvanja istekao.
 - **obrazac** je dokument koji određuje način i vrstu podataka koji se u taj dokument unose.
 - **odabiranje arhivskoga gradiva** je postupak kojim se iz registraturnoga gradiva temeljem utvrđenih propisa odabire arhivsko gradivo za trajno čuvanje
 - **registraturno gradivo** je cjelina zapisa ili dokumenata nastalih ili primljenih djelovanjem i radom HŽ Infrastrukture d.o.o. Registraturno gradivo smatra se arhivskim gradivom u nastajanju
 - **zapis** je dokument koji navodi postignute rezultate ili daje dokaz o provedenim aktivnostima; Zapisi mogu biti npr. popunjeni obrasci, izvješća, bilješke sa sastanka, potpisani ili tiskani dokumenti, računalni ispisi ili baze podataka, audio zapisi i drugo
 - **vođenje zapisa** su aktivnosti kojima se generiraju zapisi, npr. izrađivanje zapisa, ispunjavanje obrazaca
- (5) pojmovi vezani za nesukladnosti, audite, postupke poboljšavanja
 - **audit** je sustavan, neovisan i dokumentirani proces za dobivanje dokaza audita i njihovo objektivno vrednovanje kako bi se utvrdio opseg u kojemu su ispunjeni kriteriji audita
 - **auditorski tim** je jedan ili više auditora koji provode audit uz podršku tehničkog stručnjaka ili bez njega
 - **nesukladnost** je nezadovoljenje zahtjeva
 - **plan audita** je opis aktivnosti i priprema za audit
 - **popravna radnja** je radnja kojom se uklanjaju uzroci utvrđene nesukladnosti ili druge otkrivene neželjene situacije
 - **preventivna radnja** je radnja kojom se uklanjaju uzroci moguće nesukladnosti ili drugih mogućih neželjenih situacija
 - **program audita** je skup od jednog ili više audita planiran za posebni vremenski okvir i usmjerjen prema posebnoj svrsi
 - **tehnički stručnjak** je osoba koja ima posebno znanje ili stručnost za područje koje se neovisno auditira
 - **voditelj audita** je auditor kojem je dodijeljena ovlast i odgovornost za planiranje i provedbu pojedinog audita

HŽ Infrastruktura d.o.o.

III. Osnovni podaci o organizaciji

Pravni status, djelatnost i kontakti Članak 5.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. je društvo s ograničenom odgovornošću (d.o.o.) čiji je osnivač Republika Hrvatska te je u njenom stopostotnom (100%) vlasništvu. Društvo je upisano u sudski registar 29.12.2006. godine, nakon podjele trgovačkog društva HŽ Hrvatske željeznice d.o.o..

(2) Djelatnost HŽ Infrastrukture d.o.o. je

- upravljanje željezničkom infrastrukturom
- organiziranje i reguliranje željezničkog prijevoza
- održavanje i modernizacija željezničke infrastrukture, njezina zaštita, te poslovi izgradnje željezničke infrastrukture
- održavanje i eksploatacija željezničkih vozila za posebne namjene i cestovnih vozila.

(3) HŽ Infrastruktura d.o.o. kao Upravitelj infrastrukture je sklopila 12. lipnja 2008. godine Ugovor o upravljanju željezničkom infrastrukturom s Republikom Hrvatskom zastupanoj po Vladi Republike Hrvatske kao vlasnikom željezničke infrastrukture, te dana 7. prosinca 2010. godine Aneks broj 1 Ugovora o upravljanju željezničkom infrastrukturom. Sukladno Zakonu o željezničkoj infrastrukturi je pravna osoba odgovorna za određivanje uvjeta pristupa infrastrukturnim objektima, organiziranje i reguliranje prometa, obnovu i održavanje te građenje željezničke infrastrukture.

(4) Sukladno Zakonu o željezničkoj infrastrukturi osnovne funkcije HŽ Infrastrukture d.o.o. kao upravitelja infrastrukture su:

- dodjela trasa vlakova, uključujući i određivanje i ocjenu raspoloživosti infrastrukturnih kapaciteta i
- određivanje visine infrastrukturnih naknada, uključujući i naplatu tih naknada.

(5) Ostale funkcije koje obavlja HŽ Infrastruktura d.o.o. određene su ugovorom o upravljanju i posebnim propisima. To su:

- izgradnja nove željezničke infrastrukture
- modernizacija, obnova i održavanje postojeće željezničke infrastrukture.

(6) Osnovni podaci i kontakt društva su:

Puni naziv: **HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o.** za upravljanje, održavanje i izgradnju željezničke infrastrukture

Sjedište: Mihanovićeva 12
HR –10000 Zagreb
Hrvatska

web stranica: www.hzinfra.hr

Organizacioni ustroj Članak 6.

Organizacioni ustroj HŽ Infrastrukture d.o.o. prikazan je u Prilogu 1.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

IV. Sustav upravljanja kvalitetom

Načelno o sustavu upravljanja kvalitetom

Članak 7.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. ima uspostavljen procesni pristup kojim se osigurava primjena, održavanje i neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom.

(2) U HŽ Infrastrukturi d.o.o. uspostavljeni procesi su dokumentirani općim aktima i zapisima kojima se upravlja na sustavan način kako je to propisano ovim pravilnikom i općim aktima na koje se poziva.

Procesni pristup

Članak 8.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. odredila je procese koji su potrebni za sustav upravljanja kvalitetom i njihovu primjenu, te slijed i uzajamno djelovanje tih procesa (Prilozi 2., 3. i 4.).

(2) Dostupnost resursa i informacija nužnih za podržavanje odvijanja i praćenja procesa moraju osigurati vlasnici procesa.

(3) Vlasnici procesa određuju kriterije i metode kako bi se osigurala učinkovitost odvijanja procesa i nadzor procesa.

(4) Vlasnici procesa i/ili od njih ovlašteni radnici moraju pratiti, mjeriti i analizirati procese i to dokumentirati gdje god je moguće, te primjenjivati radnje nužne za postizanje planiranih rezultata i neprekidnog poboljšavanja.

(5) Kada HŽ Infrastruktura d.o.o. odabere podugovoriti provođenje procesa koji utječu na sukladnost proizvoda sa zahtjevima, mora se osigurati nadzor nad tim procesima. Vlasnik procesa obavezan je odrediti vrstu i opseg nadzora koji se primjenjuje na podugovorene procese. Na vrstu i opseg nadzora utječu:

- mogući utjecaji podugovorenih procesa na sposobnost HŽ Infrastrukture d.o.o. da ponudi proizvod koji zadovoljava zahtjeve
- stupanj do kojeg je nadzor procesa zajednički i
- sposobnost postizanja potrebnog nadzora primjenom članaka 59. do 62. ovog pravilnika kojima se postavljaju temeljni zahtjevi na proces nabave.

Upravljanje poslovnim procesima HŽ Infrastrukture d.o.o.

Članak 9.

(1) Mapa poslovnih procesa temelj je za detaljno opisivanje poslovnih procesa, njihovih osnovnih elemenata i međuveza (Prilog 5.). Izrađuje se i osvremeniye u poslovnoj aplikaciji za opisivanje i upravljanje procesima.

(2) Poslovna aplikacija za opisivanje i upravljanje procesima je alat za mapiranje i bolje razumijevanje postojećih procesa. Primjenjuje se u svim organizacijskim jedinicama HŽ Infrastrukture d.o.o..

(3) Poslovni procesi HŽ Infrastrukture d.o.o. dijele se na glavne procese, procese podrške i upravljačke procese.

(4) Poslovnom aplikacijom za opisivanje i upravljanje procesima utvrđuju se ključni pokazatelji izvedbe.

(5) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. odgovorna je za koordinaciju provedbe, nadzora i upravljanja procesima.

(6) Predstavnik Uprave za kvalitetu HŽ Infrastrukture d.o.o. ovlašten je za predlaganje procesa potrebnih za sustav upravljanja kvalitetom, njihovog slijeda i međuveza te izještava Upravu HŽ Infrastrukture d.o.o. o utvrđenom stanju.

(7) Vlasnik procesa je odgovoran za definiranje procesa, njihovog slijeda i međuveza, za upravljanje, učinkovitost i djelotvornost procesa i njegovo poboljšavanje te za predlaganje radnji za poboljšavanje procesa.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Upravljanje rizicima HŽ Infrastrukture d.o.o.

Članak 10.

(1) Vlasnik procesa odgovoran je za utvrđivanje rizika i ključnih pokazatelja izvedbe.

(2) Povezivanje procesa i rizika provodi se pomoću slijedećih elemenata:

- vlasnik procesa (koji je ujedno i vlasnik rizika)
- naziv procesa
- cilj procesa
- broj i naziv rizika te
- naziv funkcije/radnog koraka pojave rizika u procesnom modelu.

(3) Opisivanje rizika provodi se prema slijedećim značajkama:

- rizik procjenio
- vjerojatnost rizika
- učinak rizika
- prioritet rizika
- procijenjena šteta
- postupanje po riziku
- kategorije kontroliranih aktivnosti
- kontrolne aktivnosti
- opis kontrole aktivnosti
- procjena troškova kontrole aktivnosti
- vlasnik kontrole
- finansijski kontrolor
- osoba zadužena za naknadne kontrole.

(4) Vlasnik procesa upravlja rizicima na temelju opisanih značajki.

(5) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. utvrđuje osobe nadležne za nadzor upravljanja rizicima.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetnom

Članak 11.

(1) Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom sadrži:

- dokumentirane Izjave o politici i ciljevima kvalitete
- Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-699)
- opće akte i zapise koje zahtjeva ovaj pravilnik i
- druge opće akte i zapise koje odredi HŽ Infrastruktura d.o.o. kao potrebne kako bi se zajamčilo učinkovito planiranje, izvršenje i nadzor procesa.

(2) Sustav upravljanja kvalitetom opisan je poslovnom dokumentacijom slijedećih razina:

- 0. RAZINA:** opći akti vanjskog porijekla obvezujući za primjenu u HŽ Infrastrukturi d.o.o.
 - ZAKONI I PODZAKONSKI AKTI REPUBLIKE HRVATSKE
 - MEĐUNARODNI PROPISI KOJI SU OBVEZNI U REPUBLICI HRVATSKOJ
 - TEHNIČKE SPECIFIKACIJE ZA INTEROPERABILNOST
- 1. RAZINA:** dokumenti koji za unutarnje i vanjske potrebe daju čvrste podatke o sustavu upravljanja kvalitetom
 - ODLUKE UPRAVE
- 2. RAZINA:** opći akti kojima se propisuje način provedbe radnji sustava upravljanja kvalitetom
 - OPĆI AKT O SUSTAVU UPRAVLJANJA KVALITETOM
 - INTERNI OPĆI AKTI
 - POSLOVNI PLANOVI
 - POSLOVNI REDOVI KOLODVORA
 - MEĐUNARODNI ŽELJEZNIČKI PROPISI
 - NORME I NORMATIVNI DOKUMENTI
- 3. RAZINA:** dokumenti koji daju detaljne informacije i instrukcije za obavljanje specifičnih aktivnosti koje su vezane za sustav upravljanja kvalitetom
 - RADNE UPUTE
 - KORISNIČKE UPUTE I PRIRUČNICI
 - TEHNOLOŠKA I TEHNIČKA DOKUMENTACIJA

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- TEHNOLOŠKI PROCESI RADA,
te dokumenti koji utvrđuju koji se postupci i pridruženi resursi moraju primijeniti na poseban proizvod, proces ili ugovor, tko ih treba primijeniti i kada
- PLAN KVALITETE
- OPERATIVNI PROGRAMI

4. RAZINA: dokumenti koji navode postignute rezultate ili daju dokaze o provedenim radnjama

- ZAPISI
- ZAKLJUČCI UPRAVE

(3) Opseg potrebne dokumentacije sukladan je potrebama HŽ Infrastrukture d.o.o. s aspekta veličine organizacije, složenosti poslova koji se obavljaju te zahtjevima iz zakona, propisa (vanjskih i unutarnjih) i norme HRN EN ISO 9001.

Upravljanje dokumentacijom

Članak 12.

(1) Upravljanje dokumentacijom obuhvaća: upravljanje internim općim aktima, upravljanje općim aktima vanjskog porijekla i upravljanje zapisima.

(2) Popis općih akata sadrži opće akte koji se primjenjuju u HŽ Infrastrukturi d.o.o.. Tim za vođenje popisa općih akata imenovan od strane Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o. odgovoran je za održavanje i objavljivanje popisa općih akata na način kako je propisano Pravilnikom o izradi i objavljivanju općih akata (Pravilnik HŽI – 650).

(3) Nadređeni radnik odgovoran je za ažurnost popisa općih akata i općih akata koji se primjenjuju u njegovoj organizacijskoj jedinici.

(4) Organizacijska jedinica za informacijsko-komunikacijske tehnologije odgovorna je za instaliranje i održavanje sistemske i programske podrške pomoći kojih se izrađuju baze podataka i za nadzor i zaštitu nad arhiviranim bazama i podacima izrađenima sistemskim programima i aplikacijama.

Upravljanje internim općim aktima

Članak 13.

(1) Za upravljanje internim općim aktima odgovorni su vlasnik procesa, nadređeni radnik ili od njih ovlašteni radnik.

(2) Upravljanje internim općim aktima propisano je Pravilnikom o izradi i objavljivanju općih akata (Pravilnik HŽI – 650) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata. Upravljanje internim općim aktima obuhvaća:

- postupak izrade internog općeg akta: iniciranje izrade ili izmjene, izradu ili izmjenu, usuglašavanje,
- odobravanje primjerenosti internog općeg akta prije objavljivanja
- prepoznavanje internog općeg akta po oznaci i nazivu
- postupak odobravanja i donošenja izrade novog ili izmjene postojećeg internog općeg akta
- način označavanja izmjena i statusa trenutačne verzije internog općeg akta koji je na snazi
- pregled i osvremenjivanje kada je potrebno
- osiguravanje dostupnosti odgovarajućeg izdanja internog općeg akta na mjestu uporabe objavom u službenom glasilu i/ili tiskanjem i raspodjelom, te ustrojavanjem zbirki općih akata
- sprječavanje nehotične primjene zastarjelih internih općih akata te njihovo primjerenou označavanje, ako se zbog bilo kojeg razloga čuvaju i
- osiguravanje trajne čitljivosti internih općih akata.

(3) Interni opći akti koji su sastavni dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom dodatno se označavaju oznakom prema Prilogu 6..

Upravljanje općim aktima vanjskog porijekla

Članak 14.

(1) Osnova za uporabu općih akata vanjskog porijekla su zakonska obveza ili odluka o prihvaćanju.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

(2) Upravljanje općim aktima vanjskog porijekla obuhvaća:

- pribavljanje i označavanje
- raspodjelu
- pohranu u zbirke općih akata i na intranet
- popis i ažuriranje u zbirke općih akata i intranet
- nadzor kroz postojeće zbirke propisa.

(3) Vlasnik procesa, ako ocijeni potrebnim, može predložiti Upravi tiskanje posebnih izdanja općeg akta vanjskog porijekla. Odluka Uprave o tiskanju posebnih izdanja općeg akta vanjskog porijekla, obavezno se objavljuje u službenome glasilu. Navedena odluka sadržava:

- naziv općeg akta
- naziv donositelja općeg akta
- naziv onoga tko je prihvatio za primjenu opći akt (Uprava ili vlasnik procesa)
- datum prihvatanja za primjenu
- datum početka primjene u HŽ Infrastrukturi d.o.o.
- opći akt/ akte koji se možebitno određenim danom stavljaju izvan snage
- za opći akt/akte koji se objavljaju na intranetskom portalu, informaciju o tom načinu objavljivanja
- količinu primjeraka koja će biti tiskana (ako se opći akt objavljuje samo na intranetskom portalu, taj dio se izostavlja).

Odluka može sadržavati i druge potrebne odredbe.

(4) Raspodjela, pohrana, ažuriranje i nadzor općih akata vanjskog porijekla se radi na način propisan za interne opće akte za što je odgovoran vlasnik procesa ili od njega ovlaštena osoba/e.

Upravljanje zapisima Članak 15.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. upravlja zapisima kako bi se osigurali dokazi sukladnosti sa zahtjevima i učinkovita provedba sustava upravljanja kvalitetom.

(2) Zapisi o provedenim aktivnostima propisani su općim aktima, dio su procesa poslovanja unutar pojedinih organizacijskih jedinica i nadziru se u skladu s propisanim zahtjevima.

(3) Svaka organizacijska jedinica odgovorna je:

- za upravljanje zapisima koje vode i stvaraju i
- za upravljanje zapisima dobivenim od korisnika, dobavljača, vanjskih nadležnih tijela ili drugih organizacijskih jedinica.

(4) Upravljanje zapisima obuhvaća:

- određivanje obrazaca kada je to potrebno
- označavanje zapisa
- čitljivost i prepoznatljivost zapisa
- pohranu i zaštitu zapisa (odgovornosti, oblik, mjesto, rok)
- dostupnost zapisa i pravo pristupa.

(5) Predstavnik Uprave za kvalitetu odgovoran je da se iz zapisa koje vodi može odrediti učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom u skladu s normom HRN EN ISO 9001.

(6) Nadređeni radnici organizacijskih jedinica i ustrojenih cjelina odgovorni su za uporabu obrazaca određenih općim aktima. Tiskanice su navedene u Pravilniku o označavanju željezničkih tiskanica (Pravilnik HŽI-680). Kada to nije propisano općim aktima, nadređeni radnik organizacijske jedinice određuje potrebne zapise.

(7) Vlasnici procesa odgovorni su za dostupnost obrazaca u tiskanom ili elektronskom obliku.

(8) Unutar područja svoje nadležnosti, nadređeni radnici odgovorni su da zapisi koji se vode imaju oznaku za prepoznavanje i da su ovjereni u skladu s općim aktima koji definiraju zapise. Svi zapisi kvalitete moraju biti vođeni i pisani tako da cijelo vrijeme čuvanja budu čitljivi.

(9) Nadređeni radnici odgovorni su za određivanje mjesta i oblika pohrane zapisa i za određivanje radnika za čuvanje zapisa prema Pravilniku o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-641) i drugim općim aktima. Svaka organizacijska jedinica zapise vodi i čuva tako da ih sačuva od gubljenja, oštećenja i neovlaštenog korištenja,

HŽ Infrastruktura d.o.o.

da se oni po potrebi mogu lako pronaći i da su, onda kada je to uređeno ugovorom ili zakonskim odredbama, dostupni kupcu ili ovlaštenom tijelu.

(10) Nadređeni radnici odgovorni su da se zapisi čuvaju u rokovima određenim Pravilnikom o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-641) i drugim općim aktima ili ugovornim zahtjevima. Ako rokovi čuvanja nisu određeni, nadređeni radnik određuje rok čuvanja zapisa u organizacijskoj jedinici unutar područja svoje nadležnosti.

(11) Popisi vlastitih i ulaznih zapisa vode se na obrascu "Vlastiti/ulazni zapisi" (OB-699-01) koji je Prilog 8. ovog pravilnika. Nadređeni radnici odgovorni su odrediti radnika/e za vođenje i ažuriranje popisa zapisa unutar svoje nadležnosti i za provjeru točnosti popisa.

(12) Postupanja sa zapisima i pripadajuće odgovornosti opisani su u Prilogu 7. ovog pravilnika.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

V. Odgovornost Uprave

Opredijeljenost Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o. Članak 16.

Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. izjavom se opredijelila za razvoj, primjenu i neprekidno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom prema normi HRN EN ISO 9001, i to:

- ispunjavanjem zahtjeva kupaca i propisanih zahtjeva koji se odnose na proizvod te osiguranjem dostupnosti informacija o statusu provedbe zahtjeva
- uspostavljanjem politike i ciljeva kvalitete
- provođenjem preispitivanja upravljanja od strane Uprave
- osiguravanjem dostupnosti resursa
- osiguranjem unutarnje komunikacije.

Usmjerenost na kupce Članak 17.

(1) Usmjerenost na kupca primarni je cilj poslovne politike HŽ Infrastrukture d.o.o., koji se ostvaruje utvrđivanjem potreba i očekivanja kupaca i njihovim ispunjavanjem, sa svrhom povećanja zadovoljstva kupca.

(2) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi trajno prati zadovoljstvo kupaca. O rezultatima praćenja zadovoljstva kupaca najmanje jednom godišnje izvještava Upravu i organizacijsku jedinicu za upravljanje kvalitetom.

(3) Rezultati istraživanja zadovoljstva kupaca i krajnjih korisnika sastavni su dio preispitivanja upravljanja i poslovnih izvješća.

Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. Članak 18.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. donosi Politiku kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. koja mora biti primjerena svrsi poslovanja i preispitivana radi trajne primjerenosti, te:

- uključuje opredijeljenost za ispunjavanje zahtjeva i neprekidnog poboljšavanja učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom
- osigurava okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva kvalitete.

(2) Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. mora biti razumljiva i dostupna svim radnicima.

(3) Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. objavljuje se u službenom glasilu i na intranetskom portalu kao samostalan dokument ovjeren od strane predsjednika Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o..

(4) Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. preispituje se najmanje jednom godišnje, a može i češće u ovisnosti od promjena u vanjskom i unutarnjem okruženju.

Ciljevi kvalitete Članak 19.

(1) Sadržaj plana poslovanja HŽ Infrastrukture d.o.o. utvrđen je Ugovorom o upravljanju željezničkom infrastrukturom s vlasnikom – Republikom Hrvatskom zastupanom po Vladi Republike Hrvatske. Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. godišnjim planom poslovanja određuje sveukupne poslovne ciljeve HŽ Infrastrukture d.o.o., koje vlasnici procesa moraju razraditi po organizacijskim jedinicama.

(2) Iz poslovnih ciljeva HŽ Infrastrukture d.o.o. proizlaze ciljevi kvalitete.

(3) Ciljevi kvalitete utvrđuju se u skladu s Politikom kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o., rezultatima preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava, zahtjevima u pogledu značajki proizvoda i procesa te stupnjem zadovoljstva svih zainteresiranih strana.

(4) Za sve dijelove HŽ Infrastrukture d.o.o. određuju se mjerljivi ciljevi po hijerarhijskim razinama i to tako da se odredi odgovornost za njihovo postizanje, da se uspostavi jasna komunikacija

HŽ Infrastruktura d.o.o.

između svih organizacijskih jedinica i odgovornih radnika, te da se omogući mjerjenje rezultata i stupnja njihova postizanja.

(5) Aktivnosti vezane uz upravljanje uspostavljenim ciljevima moraju se provoditi sukladno odredbama poslovne dokumentacije iz članka 11. ovoga pravilnika.

(6) Razrada ciljeva po poslovnim razinama unutar HŽ Infrastrukture d.o.o. provodi se sukladno Konceptu poslovnog planiranja HŽ Infrastrukture d.o.o., a kroz operativne programe organizacijskih jedinica.

(7) Uspostavljeni ciljevi kvalitete, kao i praćenje njihovog ostvarivanja, moraju biti dokumentirani po hijerarhijskim razinama odnosno organizacijskim jedinicama koje su odgovorne za njihovu provedbu.

Planiranje sustava upravljanja kvalitetom Članak 20.

(1) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom krajem godine izrađuje Operativni program provedbe Politike kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. za slijedeću godinu. On se izrađuje kako bi se provele radnje i osigurali resursi potrebni da se zadovolje politika i ciljevi kvalitete te usmjere aktivnosti i stvore uvjeti za:

- ispunjavanje zahtjeva navedenih u poglavljju IV. ovog pravilnika
- održavanje cijelovitosti sustava upravljanja kvalitetom kada se planiraju i provode promjene sustava upravljanja kvalitetom.

(2) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. usvaja najkasnije do 31. prosinca tekuće godine Operativni program provedbe Politike kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. za slijedeću godinu.

(3) Kod planiranja sustava upravljanja kvalitetom uzimaju se u obzir:

- potrebe i očekivanja kupaca i drugih zainteresiranih strana
- značajke proizvoda
- značajke procesa sustava upravljanja kvalitetom
- potrebne vještine, znanja i ranija iskustva
- procjena rizika procesa sustava upravljanja kvalitetom i mogućnosti njihovog ublažavanja
- mogućnosti poboljšavanja
- potrebni resursi
- ključni pokazatelji izvedbe za procese sustava upravljanja kvalitetom.

(4) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. sustavno nadzire realizaciju poslovnih planova koji uključuju i realizaciju proizvoda u skladu s utvrđenom poslovnom strategijom za određeno razdoblje po organizacijskim jedinicama, a po potrebi ih mijenja.

(5) Operativni program iz stavka 1. ovog članka kao i njegovi rezultati sastavni su dio poslovnog planiranja HŽ Infrastrukture d.o.o..

Odgovornost, ovlasti i komunikacija Članak 21.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. utvrdila je i usuglasila potrebe za učinkovitu primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom te ih ugradila u Pravilnik o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660) kojim se uređuju ovlasti i obveze svih radnika i odnosi među njima.

(2) Radna mjesta sadrže slijedeće alineje opisa poslova:

1. za nadređene radnike:

- planiranje, organiziranje i nadzor aktivnosti uspostave, primjene, održavanja i poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom i
- usklađivanje aktivnosti koje se odnose na kvalitetu međuodnosa između pojedinih područja, sukladno zahtjevima HRN EN ISO 9001 i dokumentima HŽ Infrastrukture.

2. za ostale radnike:

- provodi aktivnosti uspostave, primjene, održavanja i poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima HRN EN ISO 9001 i dokumentima HŽ Infrastrukture.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Timovi za kvalitetu

Članak 22.

(1) Pravilnikom o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660) određeno je koja su radna mjesta uključena u timove za kvalitetu.

(2) Pravilnikom o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660) propisano je na kojim se radnim mjestima obavlja funkcija članova timova za kvalitetu. Timovi za kvalitetu u HŽ Infrastrukturi d.o.o. su:

- glavni tim za kvalitetu i
- timovi za kvalitetu 1. razine.

(3) Članovi Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o. ujedno su voditelji i članovi glavnog tima za kvalitetu.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom najmanje jednom godišnje revidira i objavljuje u Službenom vjesniku HŽ Infrastrukture d.o.o. i na portalu HŽ Infrastrukture d.o.o. popis članova Glavnog tima za kvalitetu i timova za kvalitetu 1. razine.

(5) Članovi glavnog tima za kvalitetu ujedno su i voditelji timova za kvalitetu 1. razine unutar područja svoje odgovornosti. Njihove ovlasti i odgovornosti su:

- prepoznavanje mogućnosti za poboljšavanje kvalitete
- detaljna analiza dodijeljenih zadataka
- razrada, dodjela odgovornosti i ovlasti, izrada i provedba zadataka
- izvještavanje glavnog tima
- komunikacija s kupcima u cilju prepoznavanja njihovih potreba i očekivanja i
- komunikacija s dobavljačima.

(6) Ovlasti i odgovornosti članova timova za kvalitetu 1. razine su:

- izrada i provedba dodijeljenih zadataka
- prepoznavanje mogućnosti za poboljšavanje kvalitete i
- aktivno sudjelovanje u radu timova za kvalitetu 1. razine.

(7) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. odlukom imenuje Predstavnika Uprave za kvalitetu HŽ Infrastrukture d.o.o., koji neovisno o ostalim odgovornostima, ima odgovornost i ovlasti koje uključuju:

- osiguranje da su procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom uspostavljeni, primjenjeni i održavani
 - izvještavanje Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o. o provedbi sustava upravljanja kvalitetom, kao i bilo kojoj potrebi za njegovo poboljšavanje
 - osiguranje promicanja svijesti o zahtjevima kupaca unutar HŽ Infrastrukture d.o.o. i
 - uspostavljanje suradnje s vanjskim organizacijama na području sustava upravljanja kvalitetom.
- (8) Odluka Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o. o imenovanju Predstavnika Uprave za kvalitetu HŽ Infrastrukture d.o.o. objavljuje se u Službenom vjesniku HŽ Infrastrukture d.o.o..

Unutarnja komunikacija

Članak 23.

(1) Unutarnja komunikacija sustava upravljanja kvalitetom sastoji se od:

- sjednica nadzornog odbora
- sjednica Uprave
- sjednica Glavnog tima za kvalitetu najmanje jednom kvartalno
- sjednica timova za kvalitetu 1. razine najmanje jednom mjesечно
- kolegija direktora i
- radnih sastanaka povjerenstava imenovanih odlukama Uprave.

(2) Voditelj radne sjednice zadužuje radnika za vođenje zapisnika te ovjerava zapisnik.

(3) Ostala unutarnja komunikacija regulirana je zasebnim općim aktom – Odlukom o komunikaciji s unutarnjom i vanjskom javnošću u društvu HŽ Infrastruktura d.o.o..

Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava

Članak 24.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. u planiranim razdobljima, a najmanje jednom godišnje, preispituje sustav upravljanja kvalitetom kako bi osigurala njegovu stalnu primjerenošć, prikladnost, učinkovitost i poboljšavanje.

(2) Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava za prethodnu godinu mora se provesti najkasnije do 31. svibnja tekuće godine. Odluke i postupci utvrđeni preispitivanjem upravljanja koje provodi Uprava objavljaju se zapisom "Izlazni podatci preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava" (OB-699-02) koji je Prilog 10. ovog pravilnika. Utvrđene odluke i postupci objavljaju se na intranetskom portalu HŽ Infrastrukture d.o.o. i sastavni su dio godišnjeg izvješća o kvaliteti.

(3) Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava sastoji se od sljedećih koraka:

- prikupljanje ulaznih podataka za preispitivanje
- analiza i priprema ulaznih podataka za preispitivanje
- provedba preispitivanja upravljanja i usvajanje izlaznih podataka
- objavljivanje izlaznih rezultata preispitivanja
- praćenje provedbe izlaznih rezultata preispitivanja.

(4) Postupak preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o., pripadajuće odgovornosti i vođenje zapisa propisani su Prilogom 9. ovog pravilnika.

Prikupljanje i analiza ulaznih podataka

Članak 25.

(1) Unutar područja svoje nadležnosti članovi glavnog tima i organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom redovito tijekom godine prikupljaju podatke koji su rezultat aktivnosti provedbe, nadzora i mjerjenja. Prikupljaju se podatci o:

- rezultatima audit-a
- povratnim informacijama od kupaca
- provedbi procesa i njegovoj sukladnosti sa zahtjevima
- sukladnosti proizvoda sa zahtjevima
- statusu popravnih i preventivnih radnji
- statusu odluka i postupaka koji su posljedica prijašnjeg Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava
- planiranim promjenama koje mogu imati utjecaja na sustav upravljanja kvalitetom
- preporukama za poboljšavanje i
- potrebi za promjenom sustava upravljanja kvalitetom.

(2) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za dostavljanje analize rezultata audit-a najmanje jednom godišnje.

(3) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi odgovorna je za dostavljanje rezultata o žalbama kupaca regulatornom tijelu i istraživanju zadovoljstva kupaca najmanje jednom godišnje.

(4) Organizacijska jedinica za korporativne komunikacije odgovorna je za dostavljanje izvješća o rezultatima analize primjedbi i upita krajnjih korisnika najmanje jednom godišnje.

(5) Organizacijske jedinice za pristup infrastrukturi te organizaciju i regulaciju prometa odgovorne su za dostavljanje analiza o reklamacijama kupaca najmanje jednom godišnje.

(6) Sve organizacijske jedinice odgovorne su za dostavljanje analiza o nadzoru nad svojim procesima i njihovom mjerjenju najmanje jednom godišnje.

(7) Organizacijske jedinice nadležne za realizaciju proizvoda odgovorne su za kvartalnu izradu analiza o realizaciji proizvoda. Sastavni dio tih analiza je i nadzor nesukladnog proizvoda.

(8) Sve organizacijske jedinice odgovorne su za dostavljanje analiza o pokrenutim popravnim i preventivnim radnjama najmanje jednom godišnje.

(9) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom u suradnji s nadležnim članovima glavnog tima za kvalitetu priprema analizu provedbe postupaka koji su posljedica prijašnjeg Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava.

(10) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za dostavljanje analiza o planiranim promjenama koje mogu imati utjecaja na sustav upravljanja kvalitetom, o

HŽ Infrastruktura d.o.o.

preporukama za poboljšanje i o promjenama sustava upravljanja kvalitetom najmanje jednom godišnje.

(11) Sastavni dio analiza iz stavaka 2., 3., 4., 5., 6., 7. i 8. ovog članka su preporuke za poboljšanje.

(12) Pri prikupljanju i obradi ulaznih podataka članovi glavnog tima za kvalitetu moraju obratiti posebnu pozornost na:

- osiguranje ljudskih resursa i njihovu izobrazbu
- osiguranje potrebne infrastrukture (infrastrukturni kapaciteti i oprema, radni prostor, sredstva za rad i ostali materijalni resursi)
- provedbu procesa i njihovu sukladnost sa zahtjevima
- provedbu ugovora
- odnos s kupcima
- odnos s dobavljačima i
- održavanje sustava upravljanja kvalitetom.

(13) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom do 15. veljače upućuje zahtjev za dostavu ulaznih podataka za Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava.

(14) Organizacijske jedinice odgovorne su za dostavu podataka iz stavka 13. ovog članka do 01. travnja tekuće godine.

(15) Organizacijska jedinica za upravljanja kvalitetom odgovorna je za dostatnost, obradu i analizu dostavljenih ulaznih podataka te njihovo usuglašavanje sa članovima glavnog tima za kvalitetu.

(16) Usuglašeni ulazni podaci za Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava moraju biti dostavljeni glavnom timu za kvalitetu do 15. svibnja tekuće godine.

Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava Članak 26.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. u suradnji s Predstnikom Uprave za kvalitetu HŽ Infrastrukture d.o.o. organizira sjednicu glavnog tima za kvalitetu na kojoj se prezentiraju ulazni podaci te razmatra prijedlog izlaznih podataka Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava.

(2) Na temelju zaključaka sa sjednice glavnog tima za kvalitetu Predstnik Uprave za kvalitetu ispunjava obrazac "Izlazni podatci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava" (OB-699-02) koji je Prilog 10. ovog pravilnika. U izlaznim podacima sa sjednice sadržane su odluke i postupci koji se odnose na:

- održavanje i poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa
- održavanje i poboljšavanje proizvoda u skladu sa zahtjevima kupca i
- pribavljanje potrebnih resursa.

(3) Izlazne podatke Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava nakon završetka sjednice glavnog tima za kvalitetu ovjerava predsjednik Uprave ili član Uprave zadužen za organizacijsku jedinicu za upravljanje kvalitetom.

(4) Članovi glavnog tima moraju upoznati radnike u područjima svoje odgovornosti o izlaznim podacima Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o..

(5) Članovi glavnog tima odgovorni su za pravovremenu provedbu odluka i postupaka određenih u Preispitivanju upravljanja koje provodi Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o..

(6) Predstnik Uprave za kvalitetu HŽ Infrastrukture d.o.o. odgovoran je za izvješćivanje Uprave o tome da li se provode odluke i postupci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o..

(7) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. poduzima mjere u slučaju da se ne postupi u skladu s odlukama i postupcima koji proizidu s Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o..

VI. Upravljanje resursima

*Osiguranje resursa sustava upravljanja kvalitetom
Članak 27.*

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. utvrđuje potrebne resurse za uspostavu, održavanje i trajno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom te za povećavanje zadovoljstva kupca i drugih zainteresiranih strana.

(2) Potrebni resursi sustava upravljanja kvalitetom su:

- ljudski potencijali
- radno okruženje
- željeznička infrastruktura
- sredstva za rad i
- dobavljači.

(3) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. osigurava dostupnost potrebnih resursa sustava upravljanja kvalitetom.

*Upravljanje ljudskim potencijalima
Članak 28.*

(1) Organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima odgovorna je za procese:

- radno-pravnih odnosa
- razvoja i obrazovanja ljudskih potencijala
- obračuna plaća i
- općih poslova.

(2) Organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima procesom razvoja i obrazovanja ljudskih potencijala osigurava osposobljenost, izobrazbu i svjesnost o sustavu upravljanja kvalitetom.

*O sposobljenost, izobrazba i svjesnost
Članak 29.*

(1) Osposobljenost radnika osigurava se primjerenim školovanjem, te stjecanjem potrebnih vještina i iskustva.

(2) Vlasnici procesa utvrđuju potrebe za stručnom osposobljenošću temeljem zakonskih i propisanih zahtjeva te usporedbama sadašnjih i očekivanih potreba s postojećom osposobljenošću radnika.

(3) Organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima odgovorna je za realizaciju utvrđenih planova iz područja osposobljavanja radnika. Organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima utvrđuje, predlaže i provodi potrebne aktivnosti osiguravajući stručnu potporu vlasnicima procesa.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima oblikuje i organizira provedbu osposobljavanja po obveznim i posebnim programima, predlaže i provodi godišnji plan i program izobrazbe radnika, organizira stažiranje i polaganje stručnih ispita, provođenje redovitog poučavanja i redovite provjere znanja te izvanrednog poučavanja i izvanredne provjere znanja izvršnih radnika.

(5) Planovi izobrazbe uključuju:

- ciljeve izobrazbe
- programe i metodologije izobrazbe i
- sredstva potrebna za izobrazbu
- vrednovanje učinkovitosti izobrazbe kroz povećanu osposobljenost radnika i utjecaj na poslovanje HŽ Infrastrukture d.o.o..

(6) Vlasnik procesa ili od njega ovlašteni radnik odgovoran je za vrednovanje učinkovitosti osposobljavanja, izobrazbe i poučavanja.

(7) Organizacijska jedinica za upravljanje ljudskim potencijalima i vlasnici procesa moraju održavati odgovarajuće zapise o izobrazbi.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

(8) Osposobljenost i izobrazba izvršnih radnika propisana je Pravilnikom o stažiranju, poučavanju i provjeri znanja izvršnih radnika na HŽ Hrvatskim željeznicama (Pravilnik 646) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

(9) Svjesnost radnika o važnosti svoga rada te o načinu na koji pridonose ostvarivanju politike i ciljeva kvalitete potiče se različitim oblicima izobrazbe.

Upravljanje radnim okruženjem Članak 30.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. utvrđuje općim aktima upravljanje radnim okruženjem kako bi se osigurala sukladnost proizvoda sa zahtjevima. Pravilnikom o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660) ustrojene su organizacijske jedinice za upravljanje radnim okruženjem koje uključuju: zaštitu na radu, zaštitu okoliša, zaštitu od požara i sigurnost, obrambeno planiranje i zaštitu.

(2) Aktivnosti zaštite na radu uređene su Pravilnikom o zaštiti na radu na željeznicama (Pravilnik RH-502) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

(3) Aktivnosti zaštite od požara uređene su Pravilnikom o zaštiti od požara (Pravilnik HŽI-681) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

(4) Aktivnosti zaštite okoliša uređene su zakonskim i podzakonskim aktima, Pravilnikom o otpadu (Pravilnik HŽI-620) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

(5) Aktivnosti sigurnosti, obrambenog planiranja i zaštite uređene su zakonskim i podzakonskim aktima i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

(6) Ostali interni opći akti o upravljanju radnim okruženjem navedeni su u Popisu općih akata.

(7) Svaki radnik HŽ Infrastrukture d.o.o. obvezan je svoj radni prostor držati urednim i primjerenim, kako bi se stvorili optimalni uvjeti za rad.

Upravljanje željezničkom infrastrukturom Članak 31.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. upravlja željezničkom infrastrukturom koja se sastoji od zemljišta, infrastrukturnog pojasa sa zračnim prostorom iznad njega u visini do 14 m, te od željezničkih infrastrukturnih podsustava: građevinski, prometno-upravljački i signalno-sigurnosni te ostalih funkcionalnih dijelova i opreme željezničke infrastrukture.

(2) Temeljem Ugovora o upravljanju željezničkom infrastrukturom HŽ Infrastruktura d.o.o. obvezuje se štititi, održavati, obnavljati, modernizirati i graditi željezničku infrastrukturu.

(3) Sastavni dijelovi željezničke infrastrukture u svrhu upravljanja i gospodarenja željezničkom infrastrukturom te u svrhu njezine izgradnje, modernizacije, obnove i održavanja određeni su Pravilnikom o željezničkoj infrastrukturi (Pravilnik RH-555) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

Upravljanje sredstvima za rad Članak 32.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. upravlja sredstvima za rad koja su potrebna za ostvarivanje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima, a koja se sastoje od slijedećih resursa:

- zgrade i radni prostor koje nisu dio željezničke infrastrukture
- željeznička i cestovna mehanizacija
- oprema za održavanje infrastrukture
- ostala potrebna sredstva (računalna oprema, mobilni telefonski uređaji, programska podrška) i
- prateće usluge (npr. prijevoz, komunikacijski ili informacijski sustavi).

(2) Pravilnikom o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660) utvrđena je odgovornost za upravljanje sredstvima za rad iz stavka 1. ovog pravilnika.

(3) Upravljanje zgradama i radnim prostorom koje nisu dio željezničke infrastrukture propisano je zakonskom regulativom i Aneksom broj 1 Ugovora o upravljanju željezničkom infrastrukturom.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- (4) Upravljanje željezničkom mehanizacijom propisano je Pravilnikom o tehničkim uvjetima za sigurnost željezničkog prometa kojima moraju udovoljavati željeznička vozila (Pravilnik RH-200) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.
- (5) Upravljanje opremom za održavanje infrastrukture propisano je općim aktima i tehničkim uputama proizvođača i odlukama Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o..
- (6) Upravljanje ostalim potrebnim sredstvima i pratećim uslugama propisano je tehničkim uputama proizvođača i odlukama Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o..

Dobavljači Članak 33.

- (1) Organizacijska jedinica za nabavu i organizacijska jedinica koja je dala zahtjev za pokretanje nabave je odgovorna za sklapanje ugovora s onim dobavljačima koje su ovlašteni predstavnici naručitelja ocijenili sposobnima pružati potrebnu kvalitetu isporučenih roba, radova i usluga koji značajno utječu na kvalitetu proizvoda ili željezničke infrastrukture (čija je ponuda odabrana), kao i za to da se u ugovoru odredi potreban nadzor i kontrole, na način koji je propisan uputama: Uputa za podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka javne nabave i provođenje postupka javne nabave (Uputa HŽI-565), Uputa za nabavu robe, usluga i radova do propisanih vrijednosti (bagatelna nabava) (Uputa HŽI-574) i Uputa o postupku izrade i sklapanja ugovora u HŽ Infrastruktuри d.o.o. (Uputa HŽI-672).
- (2) Organizacijska jedinica koja je dala zahtjev za pokretanje nabave odgovorna je za to da se prate procesi, odnosno kvaliteta isporučenih proizvoda dobavljača iz stavka 1. ovog članka, u skladu s odredbama iz ugovora, odredbi Upute o ocjeni dobavljača (Pravilnik HŽI-562) i odredbi ostalih općih akata.
- (3) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. odgovorna je za to da se programom audita planiraju auditi dobavljača iz stavka 1 ovog članka.
- (4) Opći akti kojima se određuju aktivnosti vezane za praćenje i ocjenu dobavljača sastavni su dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom.

Procesi koji se odnose na održavanje željezničke infrastrukture Članak 34.

Procesi koji se odnose na održavanje željezničke infrastrukture obrađeni su u Poglavlju VII ovog pravilnika.

VII. Realizacija proizvoda

Planiranje realizacije proizvoda

Članak 35.

(1) Procesi prijeko potrebni za realizaciju proizvoda HŽ Infrastrukture d.o.o. planiraju se i razvijaju u slijedeća tri smjera:

- planiranje trasa vlakova – osnovni proizvod koji se planira sa željezničkim prijevoznicima
- planiranje izgradnje, modernizacije, obnove i održavanja željezničke infrastrukture temeljem zahtjeva vlasnika a u cilju osiguravanje potrebnih resursa za realizaciju proizvoda i
- planiranje ostalih proizvoda.

(2) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi odgovorna je za planiranje trasa vlakova kao proizvoda temeljem Pravilnika o izradi i objavljivanju voznoga reda u željezničkom prometu (Pravilnik RH-3) i Izvješća o mreži. Proces koji se odnosi na planiranje realizacije proizvoda za kupce infrastrukturnih kapaciteta sastoji se od slijedećih potprocesa:

- definiranje uvjeta dodjele infrastrukturnih kapaciteta
- dodjela infrastrukturnih kapaciteta
- ugovaranje pristupa infrastrukturi i
- izrada i objava voznog reda.

(3) Planiranje izgradnje, modernizacije, obnove i održavanja željezničke infrastrukture provodi se u organizacijskoj jedinici razvoja i investicijskog planiranja i organizacijskoj jedinici održavanja na temelju Strategije prometnog razvitka Republike Hrvatske i Nacionalnog programa željezničke infrastrukture.

(4) Planiranje ostalih proizvoda HŽ Infrastrukture d.o.o. obuhvaća:

- stručnu izobrazbu prema drugim poduzećima koja se planira u organizacijskoj jedinici za upravljanje ljudskim potencijalima
- ispitivanje zaštite na radu koje provodi organizacijska jedinica za održavanje
- održavanje i eksploatacija mehanizacije koje provodi organizacijska jedinica za održavanje
- iznajmljivanje i održavanje informatičke i komunikacijske opreme koje provodi organizacijska jedinica za informacijsko komunikacijske tehnologije
- izradu i održavanje aplikacijskih sustava koje provodi organizacijska jedinica za razvoj poslovnih procesa i aplikacijskih sustava i
- komercijalizaciju nekretnina u vlasništvu HŽ Infrastrukture d.o.o. ili u vlasništvu RH dane na upravljanje HŽ Infrastrukturi d.o.o. (prodaja, zakup, ustupanje na korištenje), osnivanje prava građenja i prava služnosti, te rješavanje imovinsko-pravnih odnosa, a koje provodi organizacijska jedinica nekretnine.

(5) Pri planiranju realizacije proizvoda utvrđuju se:

- ciljevi kvalitete i zahtjevi za proizvod
- uspostava dokumentiranih procesa te osiguranje potrebnih resursa
- postupci verifikacije, praćenja, mjerena, nadzora i ispitivanja koji su potrebni za proizvod te kriteriji za prihvatanje proizvoda i
- zapisi koji dokazuju ostvarenost procesa realizacije proizvoda i ispunjenje zahtjeve za proizvod.

(6) Izlazni podaci iz stavka 5. ovog članka primjereni su pojedinim organizacijskim jedinicama u kojima se planiraju.

(7) Organizacijske jedinice odgovorne za planiranje realizacije proizvoda moraju izraditi operativne programe iz svoje nadležnosti 30 dana od usvajanja plana poslovanja HŽ Infrastrukture d.o.o.. Ti su planovi sastavni dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom i moraju biti odobreni od nadređenog člana Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o..

Komunikacija s kupcем

Članak 36.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. utvrdila je i primjenjuje učinkovite postupke komuniciranja s kupcima infrastrukturnih kapaciteta:

- informiranje o proizvodima na temelju Izvješća o mreži

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- informiranje o statusu zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta
- informiranje o statusu zahtjeva i realizacije Ad-hoc trasa
- informiranje o statusu naknadnih zahtjeva
- informiranje o reklamacijama temeljem Izvješća o mreži
- informiranje o povratnim obavijestima od kupca
- postupanje s upitim.

(2) Dokumentacija kojom se određuju aktivnosti vezane za komunikaciju s kupcima sastavni je dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom.

Određivanje i preispitivanje zahtjeva vezanih uz dodjelu infrastrukturnog kapaciteta Članak 37.

(1) Prije dodjele infrastrukturnog kapaciteta potrebno je utvrditi da su:

- definirani svi zahtjevi za proizvod
- rješavanje zahtjeva koji se razlikuju od prije navedenih, a da su provedivi pod određenim uvjetima i
- utvrđene sposobnosti za ispunjavanje tih zahtjeva.

(2) Zahtjevi koji se odnose na dodjelu infrastrukturnih kapaciteta utvrđuju se temeljem:

- zahtjeva koje je iskazao kupac
- zahtjeva koje kupac nije iskazao, ali su potrebni za određenu uporabu kad je ona poznata
- zahtjeva općih akata koji su primjenjivi na proizvod i
- bilo kojih dodatnih zahtjeva koje HŽ Infrastruktura d.o.o. smatra potrebnima.

(3) Izvješćem o mreži propisane su aktivnosti preispitivanja zahtjeva koji se odnose na dodjelu infrastrukturnog kapaciteta, određivanje odgovornosti, te pripadajući zapisi.

(4) Zapisi s rezultatima preispitivanja i radnje koje proizlaze iz preispitivanja moraju se održavati u organizacijskoj jedinici za pristup infrastrukturi.

(5) Kada dođe do izmjene zahtjeva, tada je i u dokumentaciji potrebno provesti odgovarajuće izmjene, te osigurati da se mjerodavne organizacijske jedinice upoznaju s izmijenjenim zahtjevima.

Elementi nadzora realizacije proizvoda Članak 38.

(1) HŽ Infrastruktura d.o.o. planira realizaciju proizvoda pod nadziranim uvjetima, koji uključuju:

- dostupnost informacija koje opisuju značajke proizvoda
- dostupnost općih akata
- uporabu odgovarajuće opreme
- dostupnost i uporabu opreme za nadzor i mjerenje
- primjenu nadzora i mjerenja i
- primjenu radnji za isporuku proizvoda i radnji poslije isporuke proizvoda.

(2) Vlasnici procesa dužni su za svoje proizvode utvrditi elemente nadzora realizacije proizvoda.

Označavanje i slijedivost Članak 39.

(1) Status proizvoda označava se s obzirom na zahtjeve nadzora i mjerenja tijekom realizacije. Označavanjem trase jedinstvenim i jednoznačnim brojem vlaka omogućuje se prepoznatljivost i sljedivost tijekom procesa proizvodnje.

(2) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi i organizacijska jedinica za organizaciju i regulaciju prometa trasu označava brojem vlaka u skladu s Pravilnikom o načinu i uvjetima za obavljanje sigurnog tijeka željezničkog prometa (Pravilnik RH-6). Broj vlaka kojim se označava trasa te zapisi propisani tijekom procesa pružanja prijevozne usluge omogućuju praćenje njegova statusa.

(3) Zapisi iz stavka 2. ovog članka održavaju se na temelju Upute o prometnim evidencijama (Uputa HŽI-28) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Vlasništvo kupca **Članak 40.**

- (1) HŽ Infrastruktura d.o.o. prepoznaće, označava, verificira i zaštićuje vlasništvo kupca temeljem Pravilnika o načinu i uvjetima za obavljanje sigurnog tijeka željezničkog prometa (Pravilnik RH-6) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.
- (2) HŽ Infrastruktura d.o.o. vodi brigu o vlasništva kupca dok je ono pod nadzorom HŽ Infrastrukture d.o.o..
- (3) U slučaju oštećenja, gubitka ili bilo kojeg drugog razloga zbog kojeg vlasništvo kupca postane neprikladno za uporabu, HŽ Infrastruktura d.o.o. izvještava kupca i održava zapise o tome. Utvrđivanje odgovornosti i slijednih radnji provodi se u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima, Općim uvjetima ugovora o pristupu infrastrukturi, te UIC-ovim propisima.

Čuvanje proizvoda **Članak 41.**

- (1) Nakon sklapanja ugovora s kupcem HŽ Infrastruktura d.o.o. jamči da će obaveze iz ugovora ispuniti.
- (2) Vlasnici procesa zaduženi za planiranje i realizaciju drugih proizvoda HŽ Infrastrukture d.o.o. moraju utvrditi način čuvanja proizvoda i po potrebi ga propisati općim aktima.

Realizacija proizvodnje i nadzor **Članak 42.**

- (1) Realizacija proizvodnje i nadzor provodi se u organizacijskoj jedinici za organizaciju i regulaciju prometa te u regionalnim jedinicama, a sastoji se od procesa:
- upravljanje prometom za korištenje dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta
 - nadzor nad regulacijom i izvještavanje o korištenju dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta i
 - obračun i naplata korištenja dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta.

Realizacija prometa **Članak 43.**

- (1) Realizacija i nadzor prometa provodi se u organizacijskoj jedinici za organizaciju i regulaciju prometa te u regionalnim jedinicama, a sastoji se od procesa:
- upravljanje prometom za korištenje dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta i
 - nadzor nad regulacijom prometa i izvještavanje o korištenju dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta.
- (2) Izvršni radnici regionalnih jedinica odgovorni su za upravljanje prometom za korištenje dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta na temelju utvrđenog voznog reda.
- (3) Organizacija prometa za izvanredne prijevoze i situacije utvrđuje se u organizacijskoj jedinici za izvršenje prometa temeljem Pravilnika o operativnom reguliraju prometa (Pravilnik HŽI-4), Upute o uvjetima za prijevoz izvanrednih pošiljaka (Uputa HŽI-612) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata. U tim slučajevima izvršni radnici regionalnih jedinica odgovorni su za upravljanje prometom i korištenje dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta na temelju utvrđenih pravila za izvanredne prijevoze i situacije.

Nadzor realizacije i izvještavanje **Članak 44.**

- (1) Organizacijska jedinica za izvršenje prometa i područne operative u regionalnim jedinicama provode nadzor realizacije proizvodnje temeljem Pravilnika o operativnom reguliraju prometa (Pravilnik HŽI-4) i ostalim općim aktima iz Popisa općih akata.
- (2) Procesualnu kontrolu regulacije prometa u službenim mjestima provode šefovi područja-kolodvora temeljem Pravilnika o operativnom reguliraju prometa (Pravilnik HŽI-4), Prometne upute (Uputa HŽI-40) i drugih općih akata sa popisa općih akata.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

(3) Izvještavanje o realizaciji proizvoda provodi organizacijska jedinica za izvršenje prometa temeljem Pravilnika o operativnom reguliranju prometa (Pravilnik HŽI-4) i ostalih općih akata sa popisa općih akata.

Obračun i naplata korištenja dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta Članak 45.

(1) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi odgovorna je za obračun korištenja dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta temeljem sklopljenih ugovora, Općim uvjetima ugovora o pristupu infrastrukturi i Izvješća o mreži.

Održavanje i čuvanje željezničke infrastrukture Članak 46.

(1) Održavanje željezničke infrastrukture kao proces podrške proizvodnji sastoji se od slijedećih potprocesa:

- održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava
- održavanje elektrotehničkih infrastrukturnih podsustava i
- održavanje željezničke i cestovne mehanizacije i vozila.

(2) Čuvanje željezničke infrastrukture razlikuje se u dijelu prije ugradnje, tijekom uporabe i nakon uporabe.

Održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava Članak 47.

(1) Održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava provodi se temeljem Zakona o željeznici, Pravilnika o održavanju gornjeg ustroja (Pravilnik 314), Pravilnika o održavanju donjeg ustroja (Pravilnik 315) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

(2) Proces održavanja građevinskog infrastrukturnog podsustava ugovara se s dobavljačima.

(3) Organizacijska jedinica za održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava i regionalne jedinice odgovorne su za planiranje i nadzor procesa iz stavka 2. ovog članka .

Održavanje elektrotehničkih infrastrukturnih podsustava Članak 48.

(1) Održavanje elektrotehničkih infrastrukturnih podsustava provodi se u slijedećim podprocesima:

- održavanje elektroenergetskog infrastrukturnog podsustava
- održavanje signalno-sigurnosnih i telekomunikacijskih uređaja i
- praćenje potrošnje električne energije.

(2) Organizacijska jedinica za održavanje elektroenergetskih infrastrukturnih podsustava i regionalne jedinice odgovorne su za provedbu procesa temeljem Pravilnika o tehničkim uvjetima kojima mora udovoljavati željeznički elektroenergetski infrastrukturni podsustav (Pravilnik RH-404), Pravilnika o održavanju stabilnih postrojenja električne vuče (Pravilnik 213) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

(3) Organizacijske jedinice za održavanje signalno-sigurnosnih i telekomunikacijskih uređaja i regionalne jedinice odgovorne su za provedbu procesa temeljem Pravilnika o održavanju signalno-sigurnosnih postrojenja (Pravilnik HŽI-400), Pravilnika o informacijsko-komunikacijskoj mreži (Pravilnik HŽI-401) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje energetskom učinkovitošću odgovorna je za provedbu procesa temeljem zakona i podzakonskih akata.

Održavanje željezničkih i cestovnih vozila i mehanizacije Članak 49.

(1) Održavanje željezničkih i cestovnih vozila i mehanizacije sastoji se od slijedećih potprocesa:

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- održavanje željezničkih vozila i mehanizacije i
- održavanje cestovnih vozila i mehanizacije.

(2) Potproces održavanja željezničkih vozila i mehanizacije ugovara se s dobavljačima.

(3) Potproces održavanja cestovnih vozila i mehanizacije ugovara se s dobavljačima.

(4) Organizacijska jedinica za održavanje mehanizacije odgovorna je za planiranje i nadzor procesa iz stavka 2. temeljem Upute za održavanje željezničkih vozila posebne namjene (Uputa HŽI-511) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

Čuvanje željezničke infrastrukture Članak 50.

(1) Čuvanje dijelova željezničke infrastrukture prije ugradnje uključuje označavanje, zaštitu od gubitka, rukovanje, skladištenje i zaštitu od pristupa neovlaštenim osobama.

(2) Regionalne jedinice su odgovorne za čuvanje željezničke infrastrukture u uporabi na temelju Pravilnika o unutarnjem redu na željeznici (Pravilnik HŽI-652) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

(3) Organizacijska jedinica za zaštitu okoliša i regionalne jedinice odgovorne su za čuvanje i zbrinjavanje dijelova željezničke infrastrukture koji su stavljeni izvan uporabe temeljem Zakona i općih akata iz Popisa općih akata.

Nadzor nesukladnog proizvoda Članak 51.

(1) Organizacijska jedinica za realizaciju proizvoda i regionalne jedinice odgovorne su za pravodobno otkrivanje i nadzor nesukladnog proizvoda u svakoj fazi realizacije proizvoda, kako bi se spriječila njegova nenamjerna uporaba ili isporuka.

(2) Svi radnici HŽ Infrastrukture d.o.o. dužni su postupati s nesukladnim proizvodom sukladno općim aktima iz Popisa općih akata. Ako je nesukladnost takve prirode da ne postoji mjerodavan opći akt, radnici su dužni o nesukladnosti obavijestiti nadređenog radnika.

Postupanje s nesukladnim proizvodom Članak 52.

(1) Organizacijska jedinica odgovorna za otklanjanje nesukladnog proizvoda dužna je postupiti na jedan od slijedećih načina ili na više njih:

- poduzimanje radnji za uklanjanje uočenih nesukladnosti
- odobrenje njegove uporabe, isporuke ili prihvatanje uz dopuštenje osobe s odgovarajućim ovlastima i/ili kupca
- poduzimanje radnji za sprječavanje uporabe ili primjene (npr. recikliranje, uništavanje, prekid pružanja usluge)
- poduzimanje radnji primjenjivih na učinke ili moguće učinke na nesukladnost.

(2) Kada to nije propisano drugim općim aktima, primjenjuje se postupak s nesukladnim proizvodom opisan u Prilogu 11 ovog pravilnika.

(3) Uklanjanje uočenih nesukladnosti obuhvaća slijedeće radnje:

- doradu - radnja koja se poduzima da bi se postigla sukladnost sa zahtjevima
- popravak - radnja koja se poduzima da bi se postigla prihvatljivost za predviđenu uporabu; može utjecati na dijelove nesukladnog proizvoda ili ih mijenjati
- prenamjena – promjena namjene nesukladnog proizvoda kako bi se uskladio sa zahtjevima koji se razlikuju od prvobitnih.

(4) Organizacijska jedinica iz stavka 1. ovog članka odgovorna je nakon završetka dorade ili popravka ponovno verificirati sukladnost proizvoda.

(5) Pisano dopuštenje daje se za ograničenu količinu i za određeno razdoblje:

- za odstupanje od prvobitno utvrđenih zahtjeva za proizvod (prije proizvodnje ili početka pružanja usluge)
- za dopuštenje za uporabu ili puštanje proizvoda koji nije sukladan s utvrđenim zahtjevima (tijekom ili nakon proizvodnje ili pružanja usluge).

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Vođenje izvješća o nesukladnom proizvodu Članak 53.

(1) Organizacijska jedinica odgovorna za otklanjanje nesukladnog proizvoda dužna je voditi i održavati zapise temeljem odredbi općih akata iz Popisa općih akata. Ti zapisi moraju sadržavati podatke o:

- naravi nesukladnosti
- poduzetim radnjama i
- pribavljanju odobrenja kada je to zahtijevano.

(2) Ako ne postoji opći akt kojim se propisuje način vođenja zapisa o nesukladnosti koristi se obrazac "Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje" (OB-699-03) koji je Prilog 12. ovog pravilnika.

Projektiranje i razvoj proizvoda Članak 54.

(1) Projektiranje i razvoj proizvoda sastoji se od razvoja novih proizvoda te održavanja, obnove, modernizacije i izgradnje željezničke infrastrukture u cilju osiguravanja potrebnih resursa za realizaciju proizvoda.

(2) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi odgovorna je za razvoj prijevozne ponude temeljem Izvješća o mreži i drugih općih akata iz Popisa općih akata, a sastoji se od različitih aktivnosti.

(3) Organizacijska jedinica za razvoj i investicijsko planiranje, organizacijska jedinica za fondove Europske unije i organizacijska jedinica za građenje odgovorne su za pripremu i planiranje obnove, modernizacije i izgradnje željezničke infrastrukture temeljem Strategije razvitka prometnog sustava Republike Hrvatske i Nacionalnog programa željezničke infrastrukture te drugih općih akata iz Popisa općih akata. Sukladno dodijeljenim nadležnostima navedene organizacijske jedinice provode:

- izradu analiza, strategija, godišnjih i višegodišnjih planova ulaganja u željezničku infrastrukturu
- izradu programa i projektnih prijedloga vezanih za financiranje iz fondova EU i
- organizaciju i koordinaciju izrade svih razina tehničke dokumentacije, ishodjenja potrebnih dozvola i rješavanja imovinsko pravnih poslova potrebnih za razvoj, građenje i modernizaciju željezničke infrastrukture.

(4) Organizacijska jedinica za građenje odgovorna je za organizaciju i koordinaciju izvedbe radova i poslova nadzora nad izgradnjom, modernizacijom i obnovom željezničke infrastrukture.

(5) Organizacijska jedinica za fondove Europske unije odgovorna je za organizaciju i koordinaciju izvedbe radova i poslova nadzora nad izgradnjom, modernizacijom i obnovom željezničke infrastrukture koji se sufinanciraju iz EU fondova.

Planiranje projektiranja i razvoja proizvoda Članak 55.

(1) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda, tijekom planiranja mora odrediti:

- faze projektiranja i razvoja
- pregled, verifikaciju i validaciju i
- odgovornosti i ovlaštenja za projektiranje i razvoj.

(2) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda, te voditelj projekta odgovorni su za koordinaciju i usklađivanje radnji između različitih skupina koje su uključene u projektiranje i razvoj kako bi se osiguralo učinkovito komuniciranje i jasno dodjeljivanje odgovornosti.

Pripremanje ulaznih i izlaznih podataka projektiranja i razvoja proizvoda Članak 56.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- (1) Voditelj projekta odgovoran je za određivanje i održavanje zapisa ulaznih podataka koji se odnose na zahtjeve za proizvodom, a uključuju:
- funkcionalne zahtjeve i zahtjeve za izvršenje
 - zahtjeve zakona i propisa
 - informacije koje potječu iz prijašnjih sličnih projekata i
 - druge zahtjeve bitne za projektiranje i razvoj.
- (2) Zahtjevi moraju biti potpuni, jednoznačni i uzajamno neproturječni.
- (3) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda preispituje ulazne podatke iz stavka 1. ovog članka kako bi se utvrdila njihova opravdanost.
- (4) Voditelj projekta odgovoran je za izradu izlaznih podataka projektiranja i razvoja proizvoda.
- (5) Izlazni podaci projektiranja i razvoja proizvoda iz stavka 4. ovog članka uključuju:
- udovoljavanje ulaznim zahtjevima za projektiranje i razvoj
 - potrebne informacije za nabavu, proizvodnju i pružanje usluge
 - kriterije prihvatljivosti proizvoda ili upućivanje na njih i
 - značajke proizvoda koje su bitne za njegovu sigurnu i ispravnu uporabu.
- (6) Izlazni podaci se izrađuju u obliku prikladnom za verifikaciju prema ulaznim podacima i prije objavljivanja odobrava ih organizacijska jedinica za projektiranje i razvoj proizvoda.

Preispitivanje, verifikacija i validacija projektiranja i razvoja proizvoda

Članak 57.

- (1) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda te voditelj projekta odgovorni su za provođenje sustavnog preispitivanja projektiranja i razvoja proizvoda po projektnim fazama i u skladu s planiranim rješenjima kako bi se:
- vrednovale mogućnosti rezultata projektiranja i razvoja pri ispunjavanju zahtjeva i
 - utvrdili mogući problemi i predložile potrebne radnje.
- (2) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda te voditelj projekta odgovorni su za provođenje postupka verifikacije. Verifikacija se provodi u skladu s planiranim rješenjima kako bi se osiguralo da izlazni podaci projektiranja i razvoja ispunjavaju ulazne zahtjeve projektiranja i razvoja.
- (3) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda te voditelj projekta odgovorni su za postupak validacije. Validacija projektiranja i razvoja proizvoda provodi se u skladu s planiranim rješenjima kako bi se osiguralo da je konačni proizvod sposoban udovoljiti zahtjevima za određenu primjenu ili predviđenu uporabu, tamo gdje je to poznato. Gdje god je izvedivo, validacija se obavlja prije isporuke ili primjene proizvoda.
- (4) Voditelj projekta odgovoran je za održavanje zapisa rezultata preispitivanja, verifikacije, validacije i potrebnih radnji.

Nadzor izmjena projektiranja i razvoja

Članak 58.

- (1) Organizacijska jedinica odgovorna za projektiranje i razvoj proizvoda i voditelj projekta odgovorni su za preispitivanje, verifikaciju, validaciju i odobravanje izmjena prije primjene.
- (2) Preispitivanje izmjena projektiranja i razvoja uključuje vrednovanje učinka izmjena na sastavne dijelove i već isporučeni proizvod
- (3) Voditelj projekta odgovoran je za održavanje zapisa o izmjenama pri projektiranju i razvoju proizvoda te rezultatima preispitivanja izmjena i svih potrebnih radnji.

Nabava

Članak 59.

- (1) Organizacijska jedinica za nabavu i ovlašteni predstavnici organizacijske jedinice koja naručuje proizvod pokreću postupak nabave u skladu sa Zakonom o javnoj nabavi i temeljem Upute za podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka javne nabave i provođenje postupka javne nabave (Uputa HŽI-565) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- (2) Organizacijska jedinica za nabavu i organizacijska jedinica koja naručuje proizvod odgovorne su da proizvod koji se nabavlja udovoljava nabavnim zahtjevima za proizvod i da se dokumentacija za nadmetanje izradi u skladu sa Zakonom o javnoj nabavi.
- (3) Organizacijska jedinica za fondove EU pokreće i provodi postupak nabave za projekte sufinancirane iz EU fondova u skladu sa Zakonom o javnoj nabavi i uredbama Europske unije.
- (4) Organizacijska jedinica za fondove Europske unije odgovorna je da proizvod koji se sufinancira iz fondova EU pri pokretanju postupka nabave udovoljava propisanim zahtjevima i da se dokumentacija za nadmetanje izradi u skladu sa Zakonom o javnoj nabavi i uredbama Europske unije.

Provjera dobavljača

Članak 60.

- (1) Provjera dobavljača i nabavljenog proizvoda ovisi o utjecaju nabavljenog proizvoda na proizvod HŽ Infrastrukture d.o.o.. Provjeru i procjenu dobavljača provode:
- organizacijska jedinica za nabavu i organizacijska jedinica koja je dala zahtjev za pokretanje nabave, koja procjenu i ocjenu provodi sukladno Zakonu o javnoj nabavi i u skladu s Uputom za podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka javne nabave i provođenje postupka javne nabave (Uputa HŽI-656), za 'bagatelnu nabavu' u skladu s Uputom za podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka javne nabave i provođenje postupka javne nabave (Uputa HŽI-656), Uputom nabavu roba, radova i usluga do propisanih vrijednosti (bagatelna nabava) (Uputa HŽI-574), Uputom o ocjeni dobavljača (Uputa HŽI-562) i drugih općih akata iz popisa općih akata i podzakonskih propisa
 - organizacijska jedinica za fondove EU koja provodi evaluaciju ponuda za projekte sufinancirane iz fondova EU
 - organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom koja planira procjenu dobavljača auditiranjem na način propisan u Poglavlju VIII. ovog pravilnika.
- (2) Zapisi o procjeni i ocjeni dobavljača se održavaju u:
- organizacijskoj jedinici za nabavu: prema Zakonu o javnoj nabavi- zapisnik o pregledu i ocjeni ponuda, a za 'bagatelnu nabavu' do vrijednosti sukladno Zakonu o javnoj nabavi- zapis o ocjeni, procjeni, izvještaj o provedenom auditu i popis dobavljača
 - organizacijskoj jedinici za fondove EU: evaluacija ponuda za projekte sufinancirane iz fondova EU
 - organizacijskoj jedinici za upravljanje kvalitetom: izvještaj o provedenom auditu s prilozima.

Informacije za nabavu

Članak 61.

- (1) Organizacijska jedinica koja je dala zahtjev za pokretanje nabave odgovorna je da opis predmeta nabave bude jasan i detaljan. Informacije za nabavu uključuju kada je to primjерeno:
- zahtjeve za odobravanje proizvoda, postupka, procesa i opreme
 - zahtjeve za osposobljenošću osoblja i
 - zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom.
- (2) Organizacijska jedinica nabave i organizacijska jedinica koja je dala zahtjev za pokretanje nabave prije pokretanja postupka javne nabave odgovorne su za ispitivanje primjerenosti i verifikaciju zahtjeva temeljem Upute za podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka javne nabave i provođenje postupka javne nabave (Uputa HŽI-565).
- (3) Organizacijska jedinica za fondove EU prije pokretanja postupka javne nabave projekta sufinanciranih iz fondova EU odgovorna je za provjeru usklađenosti sa Strategijom RH, Operativnim programom, odobrenim finansijskim sredstvima i drugim nacionalnim i EU dokumentima.

Verifikacija nabavljenog proizvoda

Članak 62.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

(1) Ovlašteni predstavnik organizacijske jedinice koja je korisnik i koja je dala zahtjev za pokretanje nabave, odgovoran je za verifikaciju nabavljenog proizvoda na lokaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. i/ili na lokaciji dobavljača u skladu s ugovorom i specificiranim zahtjevima iz predmetnog postupka javne nabave, Uputom o skladišnom poslovanju (Uputa HŽI-573) i drugim općim aktima iz Popisa općih akata.

Upravljanje opremom za praćenje i mjerjenje Članak 63.

(1) Organizacijska jedinica za održavanje odgovorna je za određivanje praćenja, mjerena i ispitivanja potrebnih kod provedbe procesa održavanja, te za određivanje potrebne mjerne opreme temeljem Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava, podzakonskih akata i općih akata iz Popisa općih akata.

(2) Organizacijska jedinica za održavanje odgovorna je za ovjerenost, umjerenost i/ili verificiranost mjerne opreme temeljem Zakona o mjeriteljstvu, Naredbi o mjerilima nad kojima se obavlja mjeriteljski nadzor, Uputi za umjeravanje instrumenata i brojila u poslovima održavanja (Uputa HŽI-450) te drugih općih akata iz Popisa općih akata. Navedene aktivnosti provode se u određenim vremenskim razmacima ili prije uporabe. Mjerna oprema treba biti označena oznakom statusa ovjeravanja ili umjeravanja.

(3) Umjeravanje i/ili verifikacija mjerne opreme iz stavka 2. ovog članka provodi se prema mjernim etalonima koji su slijedivi do međunarodnih ili nacionalnih mjernih etalona. Kada takvi etaloni ne postoje, organizacijska jedinica za održavanje mora voditi zapis na temelju čega je umjeravanje ili verifikacija provedena.

(4) Organizacijska jedinica za održavanje i regionalne jedinice odgovorne su za održavanje zapisa s rezultatima ovjeravanja, umjeravanja i/ili verifikacije.

(5) Organizacijska jedinica za održavanje i regionalne jedinice odgovorne su za podešavanje ili ponovno podešavanje mjerne opreme iz stavka 1. ovog članka ako je potrebno.

(6) Organizacijska jedinica za održavanje i regionalne jedinice odgovorne su za to da se mjerom opremom iz stavka 1. ovog članka rukuje na način da je ona zaštićena od neovlaštenog podešavanja, oštećenja i propadanja tijekom rukovanja, održavanja i skladištenja.

(7) Organizacijska jedinica za održavanje i regionalne jedinice odgovorne su za ocjenjivanje valjanosti rezultata prethodnih mjerena te održavaju zapise u slučaju kada se utvrdi da oprema nije u skladu sa zahtjevima. Organizacijska jedinica za održavanje odgovorna je za poduzimanje odgovarajućih radnji na mjerenoj opremi kada se utvrdi da oprema nije u skladu sa zahtjevima. Organizacijska jedinica za održavanje i regionalne jedinice su odgovorne za ponovno mjerjenje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima.

(8) Organizacijska jedinica za održavanje odgovorna je da se u nadzoru i mjerenu uporabljaju računalni programi koji imaju potvrdu da odgovaraju namijenjenoj primjeni. Potvrda uporabljivosti računalnih programa ishodi se prije prve uporabe i, ako je potrebno, tijekom uporabe.

(9) Organizacijske jedinice koje koriste mjeru opremu za mjerjenje udjela etilnog alkohola u izdahu ispitanika odgovorne su za umjeravanje te opreme u rokovima određenim Naredbom o ovjernim razdobljima za pojedina zakonita mjerila i načinu njihove primjene i o umjernim razdobljima za etalone koji se uporabljaju za ovjeravanje zakonitih mjerila. Mjerna oprema treba biti označena oznakom statusa ovjeravanja.

VIII. Mjerenje, nadzor i poboljšanje

Članak 64.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. osigurava učinkovito i djelotvorno mjerenje, analiziranje i poboljšavanje koje je potrebno kako bi se dokazala sukladnost proizvoda sa zahtjevima, osigurala sukladnost sustava upravljanja kvalitetom i neprekidno poboljšavala učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom.

(2) Organizacijske jedinice zadužene za provedbu mjerenja, analiza i poboljšavanja odgovorne su za određivanje metoda koje se mogu primjenjivati kao i područje njihove primjene.

Metode praćenja i mjerenja unutar organizacijskih jedinica

Članak 65.

Metode mjerenja i praćenja unutar organizacijskih jedinica obuhvaćaju:

- metode praćenja i mjerenja zadovoljstva, zahtjeva i reklamacija kupaca
- metode praćenja i mjerenja procesa sustava upravljanja kvalitetom i
- metode praćenja i mjerenja proizvoda.

Metode praćenja i mjerenja zadovoljstva, zahtjeva i reklamacija

Članak 66.

(1) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi prati i mjeri zadovoljstvo, zahtjeve i reklamacije kupaca.

(2) Metode za dobivanje i uporabu informacija iz stavka 1. ovog članka utvrđene su Izvješćem o mreži i poslovnim planovima HŽ Infrastrukture d.o.o..

(3) Organizacijska jedinica odgovorna za korporativno komuniciranje i službenik za informiranje imenovan sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama prikupljaju upite i primjedbe krajnjih korisnika, odgovaraju na upite i primjedbe, te o tome po potrebi, a najmanje jednom godišnje izvještavaju organizacijsku jedinicu za upravljanje kvalitetom i organizacijsku jedinicu za pristup infrastrukturi.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom, organizacijska jedinica odgovorna za korporativno komuniciranje i službenik za informiranje, temeljem analiza upita i primjedbi, a po potrebi putem anketa i drugih prikladnih metoda, samostalno ili u suradnji sa željezničkim prijevoznicima, prate zadovoljstvo krajnjih korisnika prijevoznih usluga te o tome po potrebi, a najmanje jednom godišnje izvještavaju organizacijsku jedinicu za pristup infrastrukturi, a po potrebi i druge organizacijske jedinice i članove glavnog tima za kvalitetu.

Praćenje i mjerenje procesa sustava upravljanja kvalitetom

Članak 67.

(1) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. odgovorna je za koordinaciju i nadzor primjene metode praćenja i mjerenja procesa sustava upravljanja kvalitetom.

(2) Metoda praćenja i mjerenja procesa sustava upravljanja kvalitetom propisana je Pravilnikom/procedurom upravljanja poslovnim procesima i promjenama u HŽ Infrastrukture d.o.o. te konvencijama u poslovnoj aplikaciji za opisivanje i upravljanje procesima.

(3) Utvrđenom metodom potvrđuje se sposobnost svakog procesa sustava upravljanja kvalitetom da ostvari planirane rezultate procesa sustava upravljanja kvalitetom.

(4) Ako se planirani rezultati procesa ne ostvaruju vlasnik procesa odgovoran je pokrenuti ispravke i/ili popravne radnje.

Metode praćenja i mjerenja proizvoda i željezničke infrastrukture

Članak 68.

(1) Organizacijska jedinica za pristup infrastrukturi i organizacijska jedinica za organizaciju i regulaciju prometa prate i mjere značajke trasa vlakova kako bi verificirali njihovu sukladnost sa zahtjevima kupaca. Metode praćenja i mjerenja provode se u primjerenim fazama realizacije

HŽ Infrastruktura d.o.o.

proizvoda, a u skladu s odredbama Pravilnika o operativnom reguliraju prometa (Pravilnik HŽI-4) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

(2) Organizacijske jedinice za održavanje i građenje primjenjuju metode praćenja i mjerena stanja željezničke infrastrukture temeljem odredbi Pravilnika o održavanju gornjeg ustroja pruga (Pravilnik 314), Pravilnika o održavanju donjeg ustroja pruga (Pravilnik 315), Pravilnika o održavanju signalno-sigurnosnih postrojenja (Pravilnik 400), Pravilnika o informacijsko-komunikacijskoj mreži (Pravilnik HŽI-401), Pravilnika o održavanju stabilnih postrojenja električne vuče (Pravilnik 213) i drugih općih akata iz Popisa općih akata.

(3) Odgovornost za vođenje zapisa o sukladnosti s primijenjenim kriterijima propisana je općim aktima iz stavka 1. i 2. ovog članka. Iz zapisa se mora vidjeti odgovorna osoba koja je odobrila isporuku proizvoda.

(4) Proizvod se ne isporučuje sve dok se uspješno ne provedu sve planirane radnje, izuzev kada ovlaštena osoba ili sam kupac ne odobri drukčije.

(5) Ukoliko se ustanovi da dolazi do nesukladnog proizvoda pokreću se radnje nadzora nesukladnog proizvoda temeljem Poglavlja VII. ovog pravilnika.

Audit – neovisna metoda praćenja i mjerena Članak 69.

(1) Auditi se provode u planiranim vremenskim razmacima kako bi se ustanovilo da li je sustav upravljanja kvalitetom:

- u skladu s planiranim radnjama
- u skladu sa zahtjevima ovog pravilnika / norme HRN EN ISO 9001
- u skladu sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. te
- da li je učinkovito primijenjen i održavan.

(2) U ovisnosti o tome tko ih i gdje provodi auditi se dijele na:

- unutarnji audit: provode auditorski timovi HŽ Infrastrukture d.o.o. u organizacijskim jedinicama
- audit dobavljača: provode auditorski timovi HŽ Infrastrukture d.o.o. kod dobavljača
- vanjski audit: provode auditorski timovi zainteresiranih strana u HŽ Infrastrukturni d.o.o.
- audit treće strane: certifikacijski ili periodički audit koji provode vanjske nezavisne organizacije.

(3) Unutarnji audit obuhvaća:

- planiranje godišnjeg programa audita
- provedbu unutarnjeg auditira i izvješćivanje o rezultatima
- izradu i održavanje zapisa te
- sljedne postupke u svezi s nalazima audita.

(4) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. može zatražiti od organizacijske jedinice za upravljanje kvalitetom provedbu unutarnjeg auditira bez prethodne najave organizacijskoj jedinici gdje će se audit obaviti.

(5) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za utvrđivanje i praćenje te održavanje i poboljšavanje potrebnih kompetencija auditora.

(6) Označavanje zapisa s auditira propisano je obrascima.

(7) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom i auditirane organizacijske jedinice odgovorne su da se zapisi s auditira iz stavka 6. ovog pravilnika i njihovi rezultati održavaju.

(8) Planiranje auditira izradom godišnjeg programa auditira, provedba auditira i pripadajuće odgovornosti opisani su u Prilogu 14. ovog pravilnika.

Godišnji program auditira Članak 70.

(1) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom planira i izrađuje godišnji program auditira na obrascu "Godišnji program auditira" (OB-699-05) koji je Prilog 15. ovog pravilnika s obzirom na:

- status i važnost procesa u području koje se auditira
- rezultate prijašnjih auditira
- preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava
- zahtjeve članova glavnog tima za kvalitetu

HŽ Infrastruktura d.o.o.

- promjene u organizacijskoj ili funkcionalnoj strukturi pojedinih područja
- potrebu da se tijekom tri godine provede najmanje jedan audit u svim organizacijskim jedinicama na reprezentativnom uzorku
- ciljeve kvalitete i
- zahtjeve kupaca.

(2) Ovisno o veličini i broju organizacijskih jedinica auditiranog područja, kao i o lokacijama na kojima se provodi auditiranje, organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom u Godišnjem programu audita određuje potreban broj radnih dana za provedbu pojedinog audita.

(3) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom u godišnji program audita uključuje i audite dobavljača.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom predlaže auditorske timove na obrascima "Popis auditora i tehničkih stručnjaka" (OB-699-06) koji je Prilog 16. ovog pravilnika i "Pregled provedbe auditor/audit" (OB-699-07) koji je Prilog 17. ovog pravilnika vodeći računa da provedba audita bude neovisna i objektivna.

(5) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. odobrava predloženi godišnji program audita, a ovjerava ga potpisom Predsjednik Uprave.

(6) Nadređeni radnici odgovorni su za raspoloživost auditora kojima su nadređeni.

(7) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za praćenje provedbe godišnjeg programa audita i izvješćivanje na način propisan u Prilogu 14. ovog pravilnika.

(8) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za nadzor realizacije programa audita i pravovremeno poduzimanje radnji kako bi se program audita realizirao.

(9) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom po potrebi predlaže izmjene i dopune godišnjeg programa audita.

Vrijeme i naknada za članove auditorskih timova

Članak 71.

(1) Za pripremu i provedbu planiranih audita sustava upravljanja kvalitetom obvezuju se nadređeni radnici organizacijskih jedinica iz kojih dolaze voditelji audita i auditori, da:

- u svrhu pripreme audita oslobode voditelje audita od tekućih radnih obveza u trajanju od ukupno pet (5) do sedam (7) radnih dana u ovisnosti od trajanja audita

- u svrhu pripreme audita oslobode auditore od tekućih radnih obveza u trajanju od ukupno jednoga (1) do dva (2) radna dana u ovisnosti od trajanja audita

- u svrhu provedbe audita u određenom auditiranom području oslobode voditelje audita i auditore od tekućih radnih obveza u trajanju od ukupno dva (2) do četiri (4) radna dana u ovisnosti od trajanja audita

- oslobode od tekućih radnih obveza voditelje audita i auditore dodatno jedan (1) dan za odlazak u mjesto provođenja audita i jedan (1) dan za povratak iz mesta provođenja audita, ukoliko se audit održava na udaljenosti većoj od 100 km od radnog mesta voditelja audita odnosno auditora

- plate troškove puta za dolazak i povratak u/iz mesta provedbe audita i smještaja za vrijeme provedbe audita za voditelja audita i auditora i

- plate troškove dodatnog i prekovremenog rada voditelja audita i auditora ako je propisano Kolektivnim ugovorom ili odlukom Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o..

(2) Za procjenu vremena potrebnog za pripremu i provedbu audita, kao i vremena dodatnog i prekovremenog rada, u ovisnosti o trajanju i složenosti pojedinog audita, odgovorna je organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom koja te podatke objavljuje u Godišnjem programu audita.

(3) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom obvezna je nadređenim radnicima organizacijskih jedinica iz kojih dolaze voditelji audita i auditori dostaviti vremenski plan pripreme i provedbe pojedinog audita.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za praćenje dodatnog i prekovremenog rada i pripremanje mjesecnih izvješća za nadređene službenike organizacijskih jedinica iz kojih dolaze voditelji audita i auditori.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Priprema i provedba unutarnjeg audit Članka 72.

(1) Voditelj audita, u skladu s godišnjim programom audita, provodi pripremu audita koja se sastoji od:

- izrade nacrta plana audita na obrascu "Plan audita" (OB-699-08) koji je Prilog 18. ovog pravilnika
- pravovremenog dogovaranja plana audita s odgovornom osobom auditiranog područja i
- proslijedivanja usuglašenog plana audita odgovornoj osobi auditiranog područja i članovima auditorskog tima putem elektronske pošte.

(2) Ukoliko audit iz bilo kojeg razloga nije izvediv, voditelj audita o tome obavještava člana glavnog tima nadležnog za auditirano područje i organizacijsku jedinicu za upravljanje kvalitetom.

(3) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za pravovremeno informiranje Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o. u slučaju da postoji rizik od nemogućnosti provedbe godišnjeg programa audita.

(4) Voditelj audita i auditor i/ili tehnički stručnjak pripremaju pitanja za provjeru na temelju fokusiranih područja, ciljeva, opsega, kriterija, referentnih općih akata i nalaza prethodnih auditova. Pitanja za provjeru izrađuju se na obrascu "Bilješka s audita" (OB-699-09) koji je Prilog 19. ovog pravilnika.

(5) Odgovorna osoba auditiranog područja obvezna je osigurati potrebne resurse za provedbu audita, kao što su prijevozna sredstva, prostorije, oprema i raspoloživost radnika koji se auditiraju.

(6) Auditorski tim odgovoran je za provedbu audita u slijedećim koracima:

- uvodni sastanak
- auditiranje na licu mjesta
- priprema za završni sastanak
- završni sastanak.

(7) Voditelj audita na uvodnom sastanku ukratko pojašnjava plan audita, ciljeve, opseg audita i rangiranje nalaza.

(8) Članovi auditorskog tima tijekom auditiranja na licu mjesta pregledavaju dokumentaciju, razgovaraju s radnicima, promatraju obavljanje radnih aktivnosti te bilježe odgovore i nalaze.

(9) Voditelj audita u suradnji s auditorima tijekom pripreme za završni sastanak usuglašava bilješke i nalaze s auditom.

(10) Nalazi audita mogu biti slijedeći:

- pohvala - navodi se za usvojen najbolji način rada, pokazan napredak, motivaciju, optimizaciju sustava i slično.
- prilika za poboljšanje - nalaz koji ukazuje na sukladnost sa zahtjevima ali daje i preporuke za poboljšavanje procesa
- opservacija – nalaz koji ukazuje na moguću nesukladnost, rizik i slično; obavezno je postupanje temeljem ovog nalaza
- manja nesukladnost - neispunjerenje nekog od postavljenih zahtjeva manjeg značaja koje nema bitnog utjecaja na kvalitetu i sigurnost; obavezno je postupanje temeljem ovog nalaza
- veća nesukladnost - bitno i važno neispunjerenje nekog od postavljenih zahtjeva sustava ili zahtjeva koji utječu na sigurnost ili kvalitetu proizvoda; obavezno je postupanje temeljem ovog nalaza

(11) Voditelj audita utvrđene veće i manje nesukladnosti bilježi na obrascu "Izvješće o nesukladnostima, popravne i preventivne radnje" (OB-699-03) koji je Prilog 12. ovog pravilnika i u obrascu "Izvješće audita" (OB-699-10) koji je Prilog 20. ovog pravilnika. Ostali nalazi koji mogu biti upotrijebljeni za poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom bilježe se u obrascu "Izvješće audita".

(12) Ukoliko postoji dvojba o kategorizaciji ili prihvaćanju nesukladnosti, mišljenje se tada usuglašava s tehničkim stručnjakom – članom auditorskog tima.

(13) Voditelj audita na završnom sastanku izlaže nalaze audita. Voditelj audita i odgovorna osoba auditiranog područja ovjeravaju Izvješća o nesukladnostima, popravnim i preventivnim

HŽ Infrastruktura d.o.o.

radnjama te Izvješće audit. Prilikom ovjere odgovorna osoba auditiranog područja utvrđuje datum do kojeg će nesukladnost biti otklonjena.

(14) Voditelj audita potpisom na ispostavljenom izvješću o većoj nesukladnosti iz prethodnih audit-a potvrđuje učinkovitost poduzetih radnji.

(15) U slučaju da odgovorna osoba auditiranog područja ne prihvata nalaz o nesukladnosti tada se isti zapisuje u Izvješću o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje te u Izvješću audita kao sporni nalaz.

(16) Odgovorna osoba auditiranog područja zadržava original Izvješća audita s prilozima. Voditelj audita dostavlja kopiju ovjerenog Izvješća audita s prilozima:

- članu glavnog tima za kvalitetu nadležnog za auditirano područje
- organizacijskoj jedinici za upravljanja kvalitetom.

(17) Odgovorna osoba auditiranog područja i organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorne su za vođenje popisa utvrđenih nesukladnosti s auditom na obrascu "Popis izvješća o nesukladnostima, popravih i preventivnih radnji" (OB-699-04) koji je Prilog 13. ovog pravilnika.

Slijedni postupci unutarnjeg audit-a Članka 73.

(1) Odgovorna osoba auditiranog područja mora:

- pokrenuti na vrijeme aktivnosti za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka
- nadzirati i verificirati provedbu popravaka i popravnih radnji te
- osigurati pravovremeno izvješćivanje o rezultatima verifikacije slijednih postupaka audita.

(2) Odgovorna osoba auditiranog područja provodi postupak uklanjanja uočenih nesukladnosti na način utvrđen mjerodavnim općim aktima:

- u slučaju da se nesukladnost može otkloniti unutar auditiranog područja, za uklanjanje nesukladnosti odgovoran je nadležni radnik auditiranog područja
- u slučaju da se nesukladnost ne može otkloniti unutar auditiranog područja, već u drugoj organizacijskoj jedinici, nadređeni radnik auditiranog područja Izvješće o nesukladnosti mora uputiti na daljnje rješavanje u tu mjerodavnu organizacijsku jedinicu. Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice odgovoran je za provedbu uklanjanja nesukladnosti, određivanje uzroka i izvješćivanja odgovorne osobe auditiranog područja o provedenim radnjama.

(3) Ako se nesukladnost ne ponavlja, odgovorna osoba auditiranog područja svojim potpisom na Izvješću o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje ovjerava učinkovitost uklanjanja nesukladnosti. Odgovorna osoba auditiranog područja kopiju ovjerenog Izvješća o nesukladnosti i zapise vezane za postupak uklanjanja nesukladnosti dostavlja nadređenom članu glavnog tima za kvalitetu i organizacijskoj jedinici za upravljanje kvalitetom.

Vanjski audit-i i audit-i trećih strana Članka 74.

(1) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za planiranje i koordinaciju provedbe vanjskih audit-a i audit-a treće strane s auditoriskim timovima.

(2) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za planiranje i koordinaciju provedbe vanjskih audit-a i audit-a treće strane s Upravom HŽ Infrastrukture d.o.o. i nadređenim radnicima.

(3) Nadređeni radnici organizacijskih jedinica koje se auditiraju odgovorni su za sudjelovanje u auditu i pribavljanje potrebnih resursa za provedbu audit-a.

(4) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. i organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorne su za usuglašavanje nalaza audit-a.

(5) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za proslijedivanje nalaza audit-a članovima glavnog tima i za koordinaciju aktivnosti pri postupanju temeljem nalaza audit-a.

(6) Nadređeni radnici auditiranih organizacijskih jedinica odgovorni su za provedbu slijednih postupaka audit-a na način određen u članku 73. ovog pravilnika. Nadređeni radnici auditiranih

HŽ Infrastruktura d.o.o.

organizacijskih jedinica dužni su izvješćivati o provedenim aktivnostima organizacijsku jedinicu za upravljanje kvalitetom.

(7) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je da u suradnji sa članovima glavnog tima za kvalitetu izradi analizu rezultata i slijednih radnji vanjskih auditova i audita treće strane i za Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava.

Kompetencija i vrednovanje auditora Članak 74.

(1) Auditori trebaju imati osobne kompetencije koje će im omogućiti djelovanje u skladu s principima auditiranja: etično ponašanje, poštena prezentacija, profesionalna pažnja, nepristranost i objektivnost te pristup temeljen na dokazima.

(2) Kako bi auditori posjedovali znanja i vještine iz područja principa, postupaka i tehnika auditiranja te sustava upravljanja kvalitetom trebaju biti osposobljeni za unutarnje auditore.

(3) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za praćenje kompetencija auditora o čemu vodi zapis na obrascu "Metoda ocjenjivanja auditora" (OB-699-11) koji je Prilog 21. ovog pravilnika.

(4) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za stalni razvoj auditora. Stalni razvoj auditora se odnosi na održavanje i poboljšavanje znanja, vještina i osobnih kompetencija auditora. To se postiže dodatnim radnim iskustvom, stalnim osposobljavanjem, seminarima, konferencijama i sličnim aktivnostima.

Analiza podataka mjerena i praćena Članak 75.

(1) Organizacijske jedinice dužne su prikupljati i analizirati odgovarajuće podatke iz područja svoje nadležnosti kako bi dokazali primjerenost i učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom te procijenili gdje se može provoditi neprekidno poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

(2) Analize uključuju podatke nastale kao rezultat praćenja i mjerena te podatke iz drugih odgovarajućih izvora.

(3) Analizom podataka iz stavka 1. ovog članka dobivaju se informacije koje se odnose na zadovoljstvo kupca, sukladnost sa zahtjevima koji se odnose na proizvod, značajke i pravce razvoja procesa i proizvoda uključujući mogućnosti za preventivne radnje, dobavljače te ostale zainteresirane strane.

Izvještavanje prema nadležnim tijelima Članak 76.

(1) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je za pripremanje informacija i izvještaja o sustavu upravljanja kvalitetom prema nadležnim tijelima i drugim zainteresiranim stranama.

(2) Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. usvaja izvještaje o provedbi i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom prema nadležnim tijelima.

Poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. Članak 77.

(1) Sve organizacijske jedinice odgovorne su za poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom primjenom popravnih radnji, preventivnih radnji i neprekidnog poboljšavanja.

Popravne radnje Članak 78.

(1) Popravne radnje pokreću se kako bi se otklonili uzroci utvrđenih nesukladnosti i sprječilo njihovo ponavljanje. Ovise o naravi, vrsti i posljedicama nesukladnosti.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

(2) Nadređeni radnici odgovorni su za pokretanje, nadzor i vrednovanje učinkovitosti popravne radnje, a provode ih radnici iz mjerodavnih organizacijskih jedinica.

(3) Svaka organizacijska jedinica prepoznaje izvore podataka i informacija mjerodavnih za donošenje odluke o pokretanju popravnih radnji. Svi radnici odgovorni su da informacije i podatke vezane za popravne radnje dostave nadređenom radniku, kako bi iste bile pravovremeno analizirane.

(4) Postupak za provedbu popravnih radnji mora obuhvaćati slijedeće aktivnosti:

- preispitivanje utvrđene nesukladnosti
- ustanovljavanje uzroka utvrđene nesukladnosti
- procjenjivanje potrebe poduzimanja radnji kako se utvrđena nesukladnost ne bi ponovila
- određivanje i primjena potrebnih radnji
- održavanje zapisa o rezultatima provedenih radnji i
- preispitivanje učinkovitosti provedenih popravnih radnji.

(5) Provedba popravnih radnji provodi se na temelju općih akata iz Popisa općih akata. Ako ne postoji opći akt za provedbu popravnih radnji, primjenjuje se postupak opisan u Prilogu 22. ovog pravilnika.

(6) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je da u suradnji sa članovima glavnog tima za kvalitetu izradi analizu postupaka i učinaka popravnih radnji za Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava.

(7) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom i nadređeni radnici odgovorni su za vođenje popisa popravnih radnji na obrascu "Popis izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji" (OB-699-04.) koji je Prilog 13. ovog pravilnika.

Preventivne radnje Članak 79.

(1) Preventivne radnje pokreću se kako bi se otklonili uzroci mogućih nesukladnosti i spriječilo njihovo pojavljivanje. Ovise o naravi, vrsti i posljedicama mogućih nesukladnosti.

(2) Nadređeni radnici odgovorni su za pokretanje, nadzor i vrednovanje učinkovitosti preventivnih radnji, a provode ih radnici iz mjerodavnih organizacijskih jedinica.

(3) Svaka organizacijska jedinica prepoznaje izvore podataka i informacija mjerodavnih za donošenje odluke o pokretanju preventivnih radnji. Svi radnici odgovorni su da informacije i podatke vezane za preventivne radnje dostave nadređenom radniku, kako bi iste bile pravovremeno analizirane.

(4) Postupak za provedbu preventivne radnje mora obuhvaćati slijedeće aktivnosti:

- prepoznavanje mogućih nesukladnosti i njihovih uzroka
- procjenjivanje potreba poduzimanja preventivnih radnji kako bi se spriječilo pojavljivanje nesukladnosti
- određivanje i primjena potrebnih radnji
- izrada zapisa o rezultatima provedenih radnji i
- preispitivanje učinkovitosti provedenih preventivnih radnji.

(5) Kod prepoznavanja uzroka mogućih nesukladnosti koriste se metode koje uključuju:

- analize rizika
- analize trendova
- statističku kontrolu procesa
- uzroke i učinke kvarova.

(6) Provedba preventivnih radnji provodi se na temelju općih akata iz Popisa općih akata. Ako ne postoji opći akt za provedbu popravnih radnji primjenjuje se postupak opisan u Prilogu 23 ovog pravilnika.

(7) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom odgovorna je da u suradnji sa članovima glavnog tima za kvalitetu izradi analizu postupaka i učinaka preventivnih radnji za Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava.

(8) Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom i nadređeni radnici odgovorni su za vođenje popisa preventivnih radnji na obrascu "Popis izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji" (OB-699-04.) koji je Prilog 13. ovog pravilnika.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.
Članak 80.

(1) Neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. osigurava se primjenom:

- politike i ciljeva kvalitete
- rezultata audita
- analize podataka
- popravnih radnji
- preventivnih radnji

- preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava.

(2) Svaki radnik HŽ Infrastrukture d.o.o. ima obvezu da u svojem radnom području pronalazi mogućnosti za poboljšavanje i njihova predlaganja.

(3) Provedba neprekidnog poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. provodi se na temelju postupka opisanog u Prilogu 24. ovog pravilnika.

IX. Prijelazne i završne odredbe

Prijelazne odredbe Članak 81.

- (1) U roku od 60 dana organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom obavezna je izraditi Priručnik kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. koji će sadržavati odredbe potrebne i dovoljne za informiranje kupaca, dobavljača i drugih zainteresiranih strana izvan HŽ Infrastrukture d.o.o. o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o..
- (2) Do izrade Priručnika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. iz prethodnog stavka, za informiranje kupaca, dobavljača i drugih zainteresiranih strana izvan HŽ Infrastrukture d.o.o. o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. mjerodavna je organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom temeljem odredbi ovog pravilnika koje se ne smatraju poslovnom tajnom.
- (3) Odgovorni radnik za izradu slijedećeg popisa općih akata će općim aktima sustava upravljanja kvalitetom dodati oznaku sukladno Prilogu 6. ovog pravilnika.
- (4) Za tumačenje odredbi ovog pravilnika mjerodavna je organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o..

Završne odredbe Članak 82.

- (1) Sastavni dio ovog pravilnika su prilozi 1. do 27.
- (2) Ovaj pravilnik stupa na stupa na snagu osam dana od objavljivanja u Službenom vjesniku HŽ Infrastrukture d.o.o..
- (3) Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaju vrijediti slijedeći opći akti:
 - Priručnik kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o. (Službeni vjesnik HŽ Infrastrukture d.o.o. broj 1/13),
 - Odluka o donošenju izmijenjene i dopunjene temeljne dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. Službeni vjesnik HŽ Infrastrukture d.o.o. broj 33/12 i pisani postupci i radna uputa s pripadajućim obrascima:
 - PP-423-01-I-00 Nadzor dokumenata (revizija - 1/12)
 - RU-423-01-I-00 Osiguravanje dostupnosti dokumenata sustava upravljanja kvalitetom (revizija 1/12)
 - PP-424-01-I-00 Nadzor zapisa (revizija 1/12)
 - PP-56-01-I-00 Preispitivanje upravljanja koje - provodi uprava (revizija 1/12)
 - PP-822-01-I-00 Auditi (revizija 1/12)
 - PP-83-01-I-00 Nadzor nesukladnog proizvoda - (revizija 1/12)
 - PP-852-01-I-00 Popravne radnje (revizija 1/12)
 - PP-853-01-I-00 Preventivne radnje (revizija - 1/12)
 - Odluka o imenovanju glavnog tima za kvalitetu, koordinatora i voditelja timova 1. i 2. razine u HŽ Infrastrukturi d.o.o. (Službeni vjesnik HŽ Infrastrukture d.o.o. broj 20/12)
 - Odluka o prihvaćanju shematskog prikaza i atributa procesa HŽ Infrastrukture d.o.o (Službeni vjesnik HŽ Infrastrukture d.o.o. broj 25/12)
 - Odluka o prihvaćanju Knjige poslovnih procesa HŽ Infrastrukture d.o.o. (Odluka Uprave broj: UI-36-33/12)

Broj: UI- UI-15-5/14
Zagreb, 23. Listopada 2014

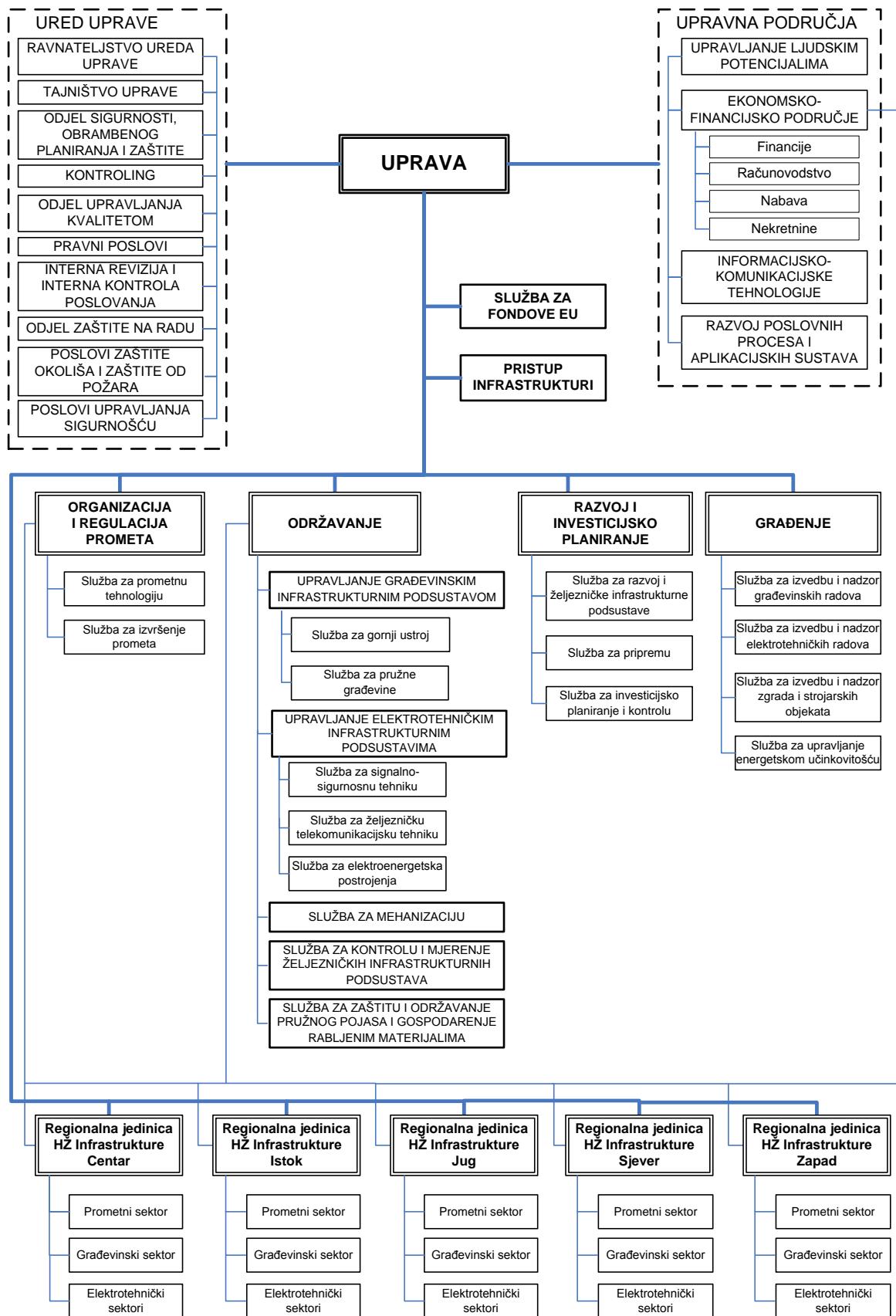
Predsjednica Uprave
Renata Suša



HŽ Infrastruktura d.o.o.

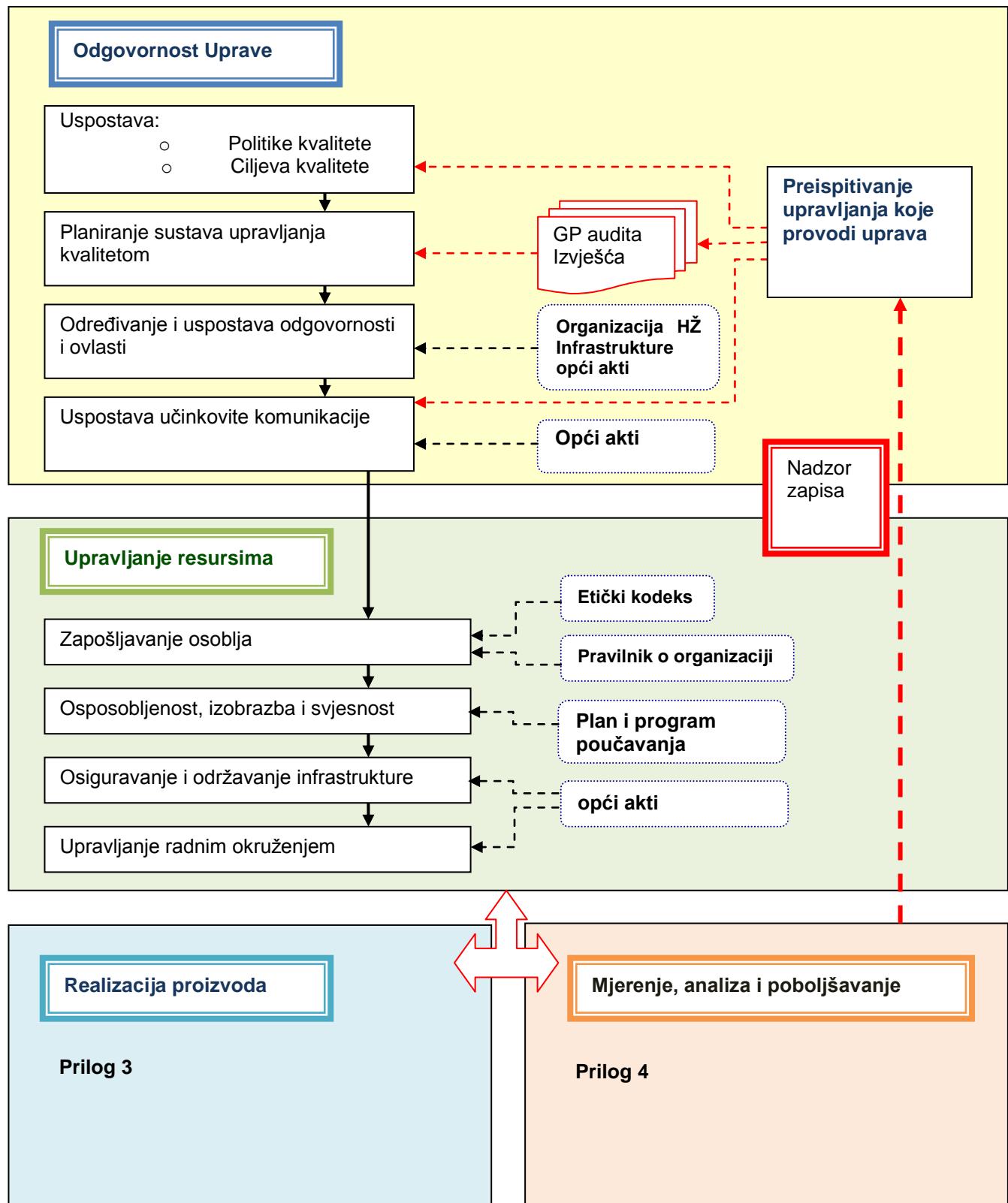
Prilozi

Prilog 1. Organizacijski ustroj HŽ Infrastrukture d.o.o.



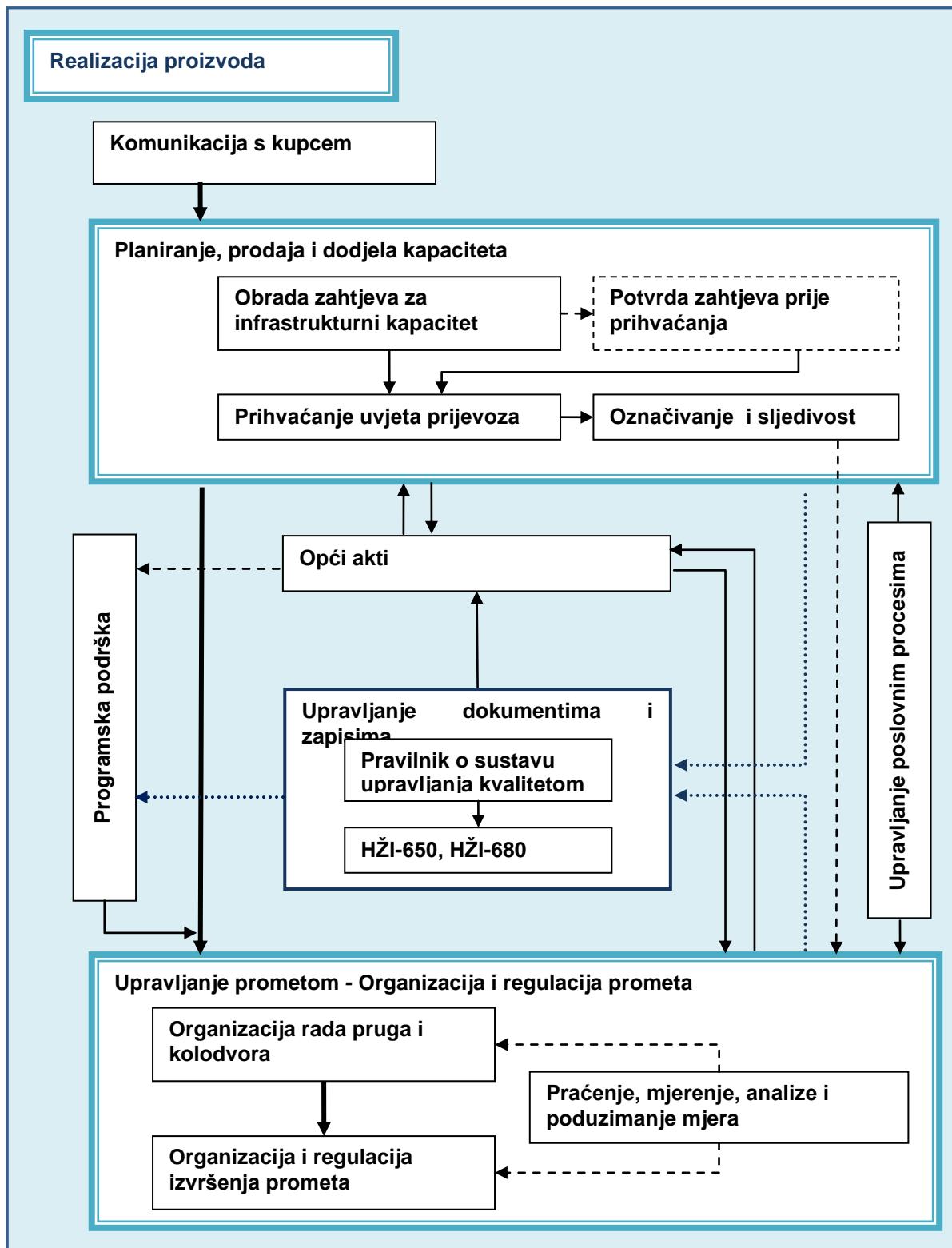
HŽ Infrastruktura d.o.o.

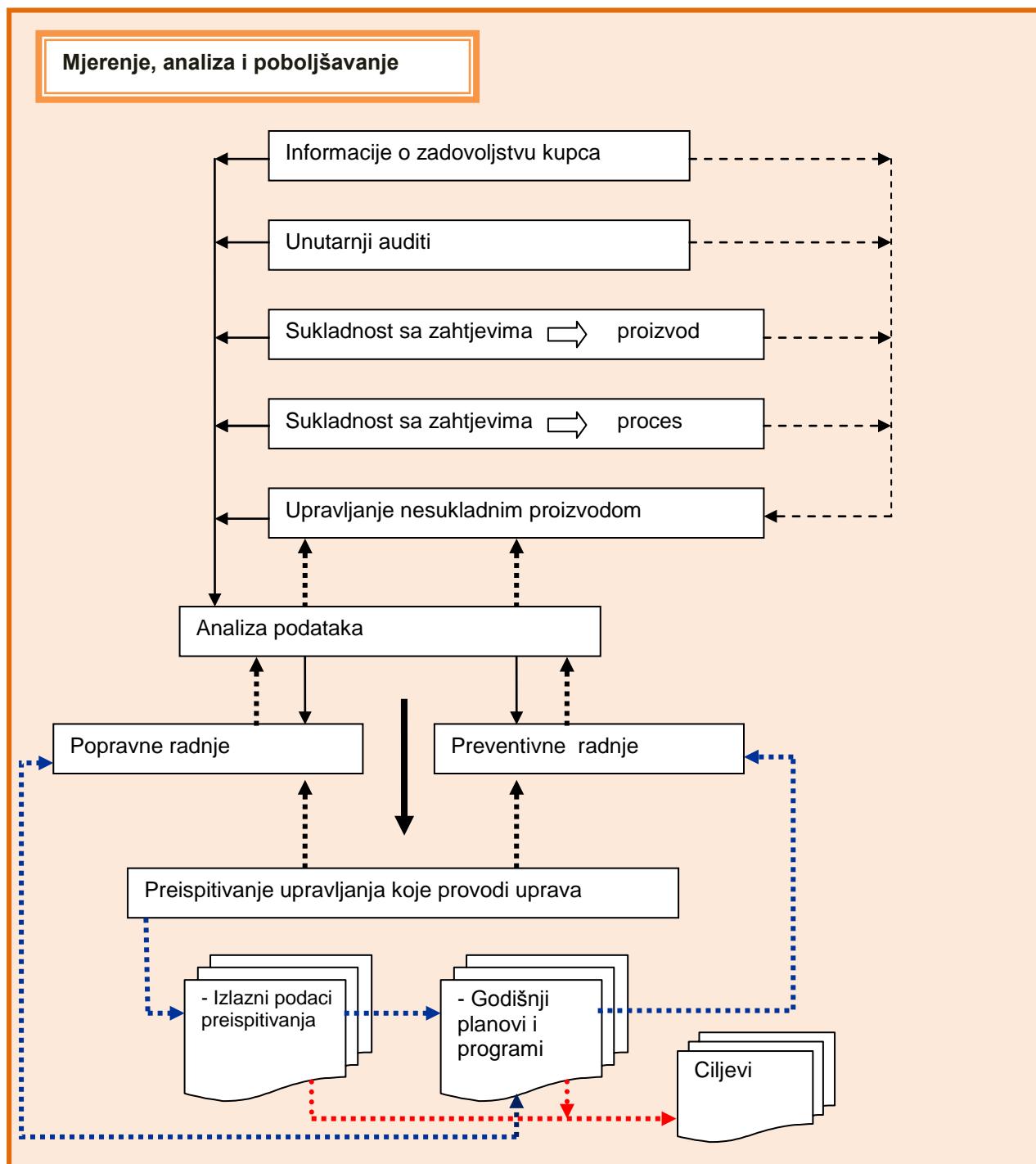
Prilog 2. Sustav upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.



HŽ Infrastruktura d.o.o.

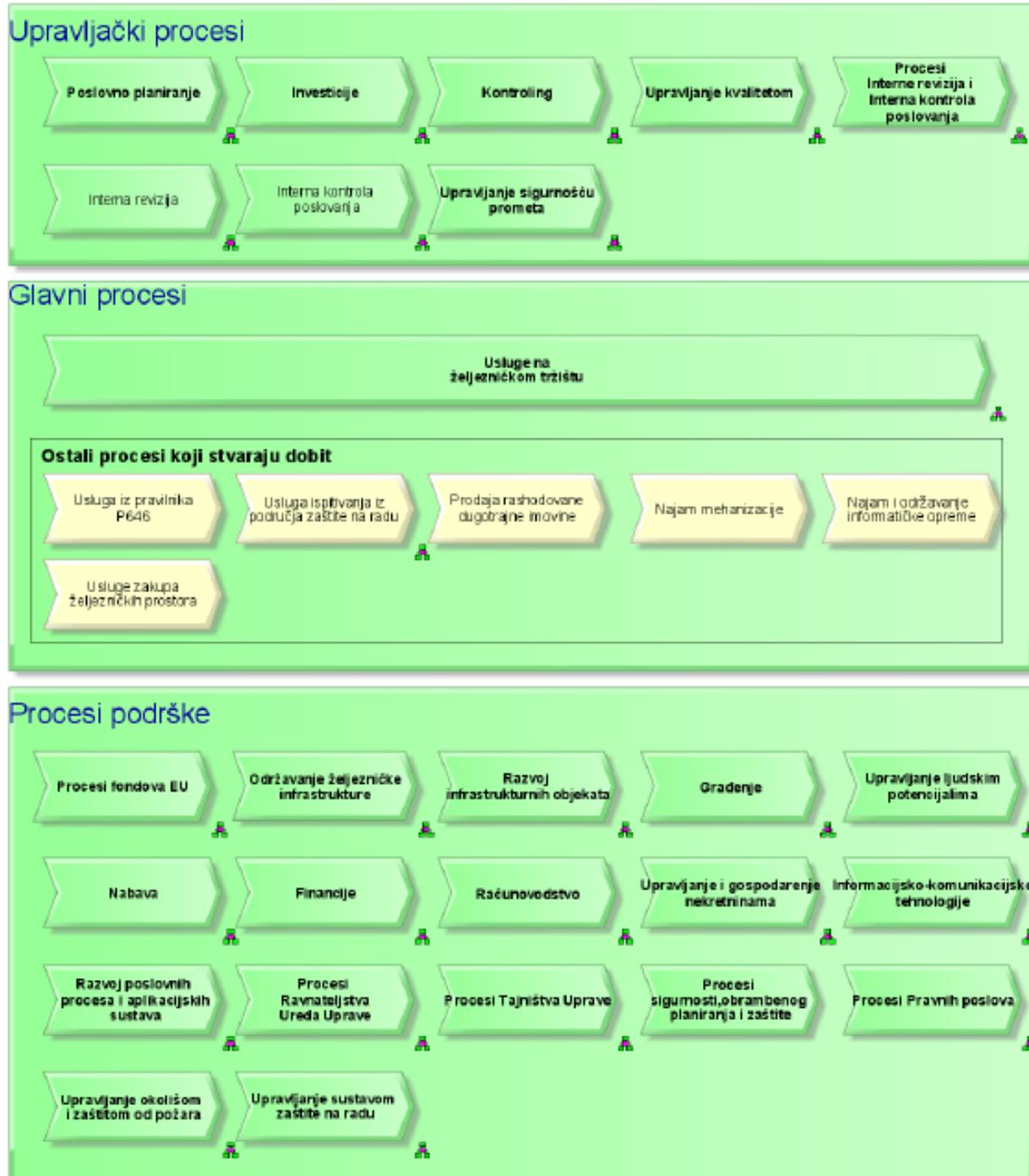
Prilog 3. Realizacija proizvoda u HŽ Infrastrukturi d.o.o.





HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 5. Mapa poslovnih procesa HŽ Infrastrukture d.o.o.



HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 6. Označavanje općih akata koji su dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom

Oznaka dokumenata sustava upravljanja kvalitetom

Akt HŽ Infrastrukture d.o.o koji je dokument sustava upravljanja kvalitetom dobiva dodatnu oznaku koja označava broj poglavlja norme ISO 9001, na niže naveden način:

BRHŽI - TN

broj poglavlja norme ISO 9001; navodi se u obliku **nn** ili **nnn**
za Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o navodi se
00
- za Pravilnik o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o navodi se **00**

- brojčana oznaka općeg akta prema pravilniku HŽI-650

Oznaka obrazaca:

AA - BB - BR ÷ rev

oznaka izmjene u obliku: broj izmjene/godina (npr. 1/14)
- dvoznačni redni broj obrasca

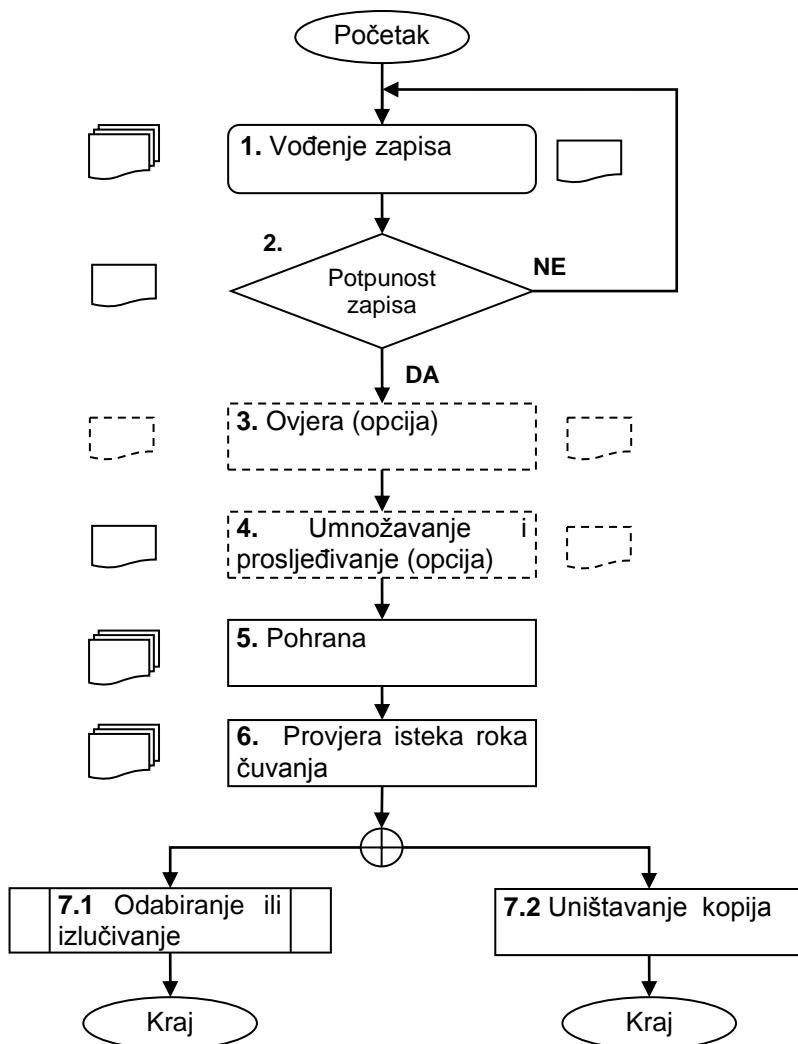
- broj općeg akta koji određuje obrazac
Ako obrazac nije propisan općim aktom, navodi se broj poglavlja norme ISO 9001
u obliku **nn** ili **nnn**

Oznaka: OB-obrazac; vlasnik procesa može odrediti i drugu oznaku (npr MAT...)

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 7. Dijagram tijeka: Postupanje sa zapisima

Postupanja sa zapisima koje vode pojedine organizacijske jedinice HŽ Infrastrukture d.o.o. provodi se u skladu sa slijedećim dijagramom tijeka:

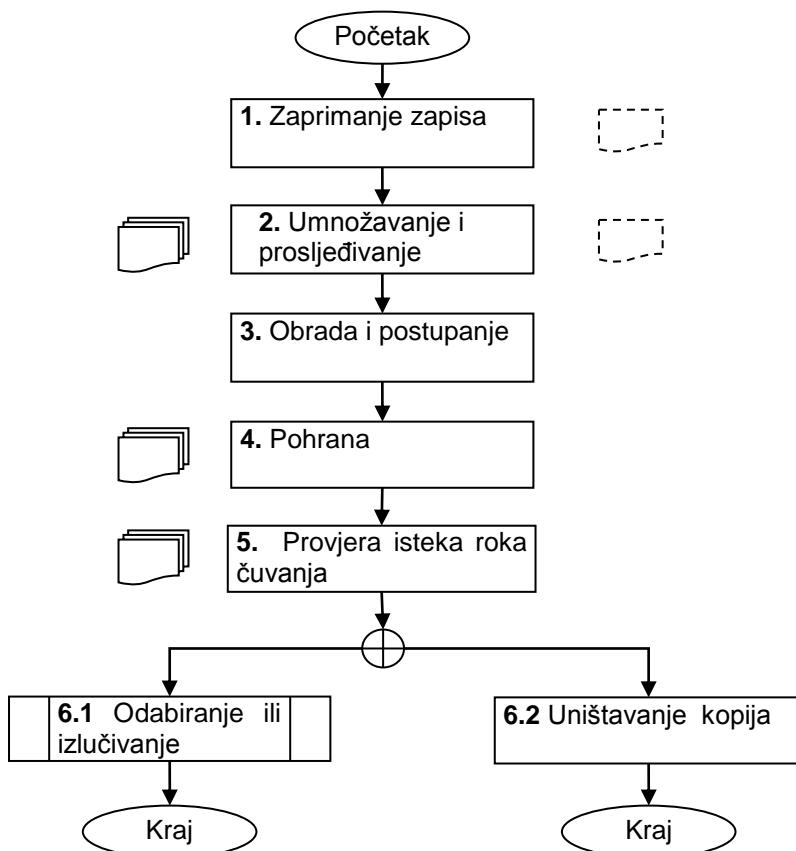


BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	<p>U pojedinoj organizacijskoj jedinici zaduženi radnik prikuplja potrebne podatke i informacije za vođenje zapisa.</p> <p>Nakon unosa potrebnih podataka u zapis i provjere točnosti, radnik datira i potpisuje zapis, ako je tako utvrđeno u općim aktima i/ili praksi.</p>	Zaduženi radnik	UL podaci, informacije IZL zapis
2	<p>Odgovorna osoba pregledava i analizira zapis i provjerava potpunost i točnost podataka.</p> <p>Odgovorna osoba po potrebi šalje zapise na doradu ili ispravak.</p>	odgovorna osoba	UL zapis
3	Kada je to utvrđeno u općim aktima i/ili praksi HŽ Infrastrukture d.o.o. osoba odgovorna za potpunost i točnost podataka u zapisu datira i potpisuje zapis.	odgovorna osoba	UL / IZL zapis

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
4	Ako je tako utvrđeno u općim aktima i/ili praksi HŽ Infrastrukture d.o.o, zaduženi radnik (ili RM) umnožava i proslijeđuje original i/ili kopije zapisa.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL OB-699-01 IZL Evidencija otpreme (opcija)
5	Zaduženi radnik (ili RM) pohranjuje zapis način utvrđen u općim aktima i/ili praksi organizacijske jedinice.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL OB-699-01
6	Redovito, a najkasnije 5 godina od posljednje provjere, Zaduženi radnik (ili RM) provjerava da li je istekao rok čuvanja zapisa. Rok provjere za pojedini zapis utvrđen je u općim aktima.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL OB-699-01
7	Po isteku roka čuvanja zapisa zaduženi radnik (ili RM) odabire arhivsko i izlučuje registraturno gradivo na način propisan Pravilnikom o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o, a ostale zapise (kopije) uništava.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL Pravilnik o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o

Postupanja sa zapisima dobivenih od korisnika usluge, dobavljača i vanjskih nadležnih tijela ili drugih organizacijskih jedinica HŽ Infrastrukture d.o.o. provodi se u skladu sa slijedećim dijagramom tijeka:



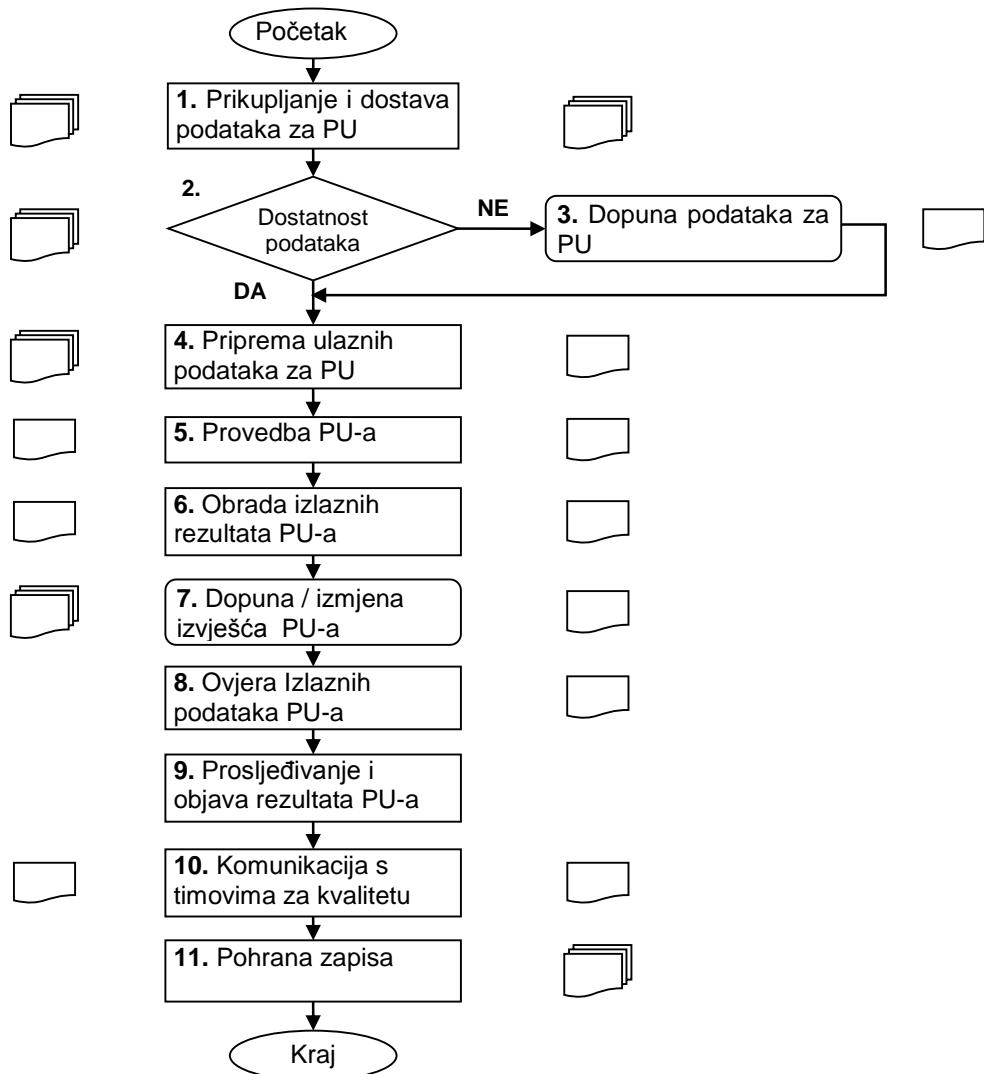
HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Zaduženi radnik (ili RM) zaprima zapis od korisnika usluge, dobavljača i vanjskih nadležnih tijela ili drugih organizacijskih jedinica. Evidencija prijema zapisa provodi se ovisno o karakteru i sadržaju zapisa, na način utvrđen u općim aktima i/ili praksi organizacijske jedinice .	Zaduženi radnik (ili RM)	IZL Evidencija prijema zapisa (opcija)
2	Zaduženi radnik (ili RM) umnožava i prosjeđuje original i/ili kopije zapisa na način utvrđen u općim aktima i/ili praksi organizacijske jedinice .	Zaduženi radnik (ili RM)	UL OB-699-01 Evidencija prijema zapisa (opcija) IZL Evidencija otpreme (opcija)
3	Zaduženi radnik (ili RM) obrađuje zapis i postupa prema zapisu na način utvrđen u općim aktima i/ili praksi organizacijske jedinice .	Zaduženi radnik (ili RM)	
4	Zaduženi radnik (ili RM) pohranjuje zapis način utvrđen u općim aktima i/ili praksi organizacijske jedinice.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL OB-699-01
5	Redovito, a najkasnije 5 godina od posljednje provjere, Zaduženi radnik (ili RM) provjerava da li je istekao rok čuvanja zapisa. Rok provjere za pojedini zapis utvrđen je u općim aktima.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL OB-699-01
6	Po isteku roka čuvanja zapisa zaduženi radnik (ili RM) odabire arhivsko i izlučuje registraturno gradivo na način propisan Pravilnikom o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o, a ostale zapise (kopije) uništava.	Zaduženi radnik (ili RM)	UL Pravilnik o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 9. Dijagram tijeka: Provedba preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava

Provedba preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava provodi se u skladu sa slijedećim dijagramom tijeka:



BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Članovi glavnog tima prikupljaju podatke o primjerenošt, prikladnosti i učinkovitosti sustava tijekom godine. Na zahtjev predstavnika Uprave za kvalitetu / organizacijske jedinice za upravljanje kvalitetom dostavljaju potrebne podatke.	Članovi glavnog tima	UL Prikupljeni podaci IZL Obrađeni podaci
2	Zaduženi radnik organizacijske jedinice za upravljanje kvalitetom provjerava dostatnost pristiglih podataka. Ako je potrebno, organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom zahtijeva njihovu dopunu.	Zaduženi radnik	UL Obrađeni podaci IZL Zahtjev za dopunom
3	Članovi glavnog tima dopunjaju podatke za područje svoje odgovornosti i dostavljaju ih Predstavniku Uprave za kvalitetu.	Članovi glavnog tima	IZL Dopunjeni podaci

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
4	<p>Na osnovi dobivenih izvješća i analiza zaduženi radnik organizacijske jedinice za upravljanje kvalitetom priprema ulazne podatke za »Preispitivanje upravljanja koje provodi uprava«.</p> <p>Predstavnik Uprave za kvalitetu / organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom dostavlja prijedlog Ulaznih podataka članovima glavnog tima.</p>	Zaduženi radnik	UL Obrađeni podaci IZL Ulazni podatci PU
5	<p>Predstavnik Uprave za kvalitetu u dogovoru s predsjednikom i članom/članovima Uprave dogovara termin sjednice glavnog tima na kojem će se provesti preispitivanje upravljanja koje provodi uprava i obaveštava ostale članove glavnog tima</p> <p>Predstavnik Uprave za kvalitetu priprema prijedlog Izlaznih podataka »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava«. Članovi glavnog tima prezentiraju Ulazne podatke »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava«, razmatraju aktivnosti za naredni period, razmatraju prijedlog Izlaznih podataka »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« i dogovaraju odluke i postupke za naredni period.</p>	Predstavnik Uprave za kvalitetu Članovi glavnog tima	UL Ulazni podatci PU IZL Prijedlog izlaznih podataka
6	Predstavnik Uprave za kvalitetu obrađuje izlazne podatke preispitivanja upravljanja, unosi potrebne izmjene, te konačni prijedlog Izlaznih podataka »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« dostavlja Upravi na razmatranje.	Predstavnik Uprave za kvalitetu	UL Prijedlog izlaznih podataka IZL OB-699-02 (prijedlog)
7	<p>Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. razmatra prijedlog Izlaznih podataka »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« i moguće dopune i /ili izmjene prijedloga Izlaznih podataka »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« dostavljaju PUK-u.</p> <p>Predstavnik Uprave za kvalitetu izrađuje konačni prijedlog »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava«.</p>	Uprava Predstavnik Uprave za kvalitetu	UL Izmjene/dopune prijedloga OB-699-02 IZL OB-699-02
8	Predsjednik Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o svojim potpisom ovjerava usvojeni prijedlog Izlaznih podataka »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« .	Predsjednik Uprave	IZL OB-699-02
9	Organizacijska jedinica za kvalitetu prosljeđuje članovima glavnog tima ovjerene Izlazne podatke »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava«. Izlazni podatci »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« objavljaju se i na intranetu.	Zaduženi radnik	IZL OB-699-02 (intranet)
10	Članovi glavnog tima upoznaju nadređene radnike unutar područja za koje su nadležni s Izlaznim podatcima »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« , mjestu gdje se isti mogu naći, i dodjeljuju odgovornosti i zadatke za postupanje temeljem istih.	Članovi glavnog tima	UL OB-699-02
11	<p>Članovi glavnog tima i/ili osobe ovlaštene od njih čuvaju:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rezultate analize organizacijskih jedinica - Ulazne podatci Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava - Izlazne podatke Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava <p>Organizacijska jedinica za kvalitetu čuva original zapisa "Izlazni podatci »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« .</p> <p>Izlazni podatci »Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava« pohranjuju se i na intranetu.</p> <p>Zapisi se čuvaju najmanje 5 godina .</p>	Članovi glavnog tima zaduženi radnik	IZL Rezultati analize organizacijskih jedinica Ulazni podatci PU 699-02

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 10. Obrazac OB-699-02: Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava

OB-699-02 + 2/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava				Broj/god.:
					List 1 / 1

Izradio:	Predstavnik Uprave za kvalitetu	Potpis	Datum	Odobrio:	Predsjednik Uprave	Potpis	Datum
----------	---------------------------------	--------	-------	----------	--------------------	--------	-------

1. OPĆENITO

2. ODLUKE I POSTUPCI

1	Održavanje i poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovih procesa			
Red. br.	Odluke i postupci	Organizacijska jedinica koja ih mora provesti	Rok	Napomena
1	2	3	4	5

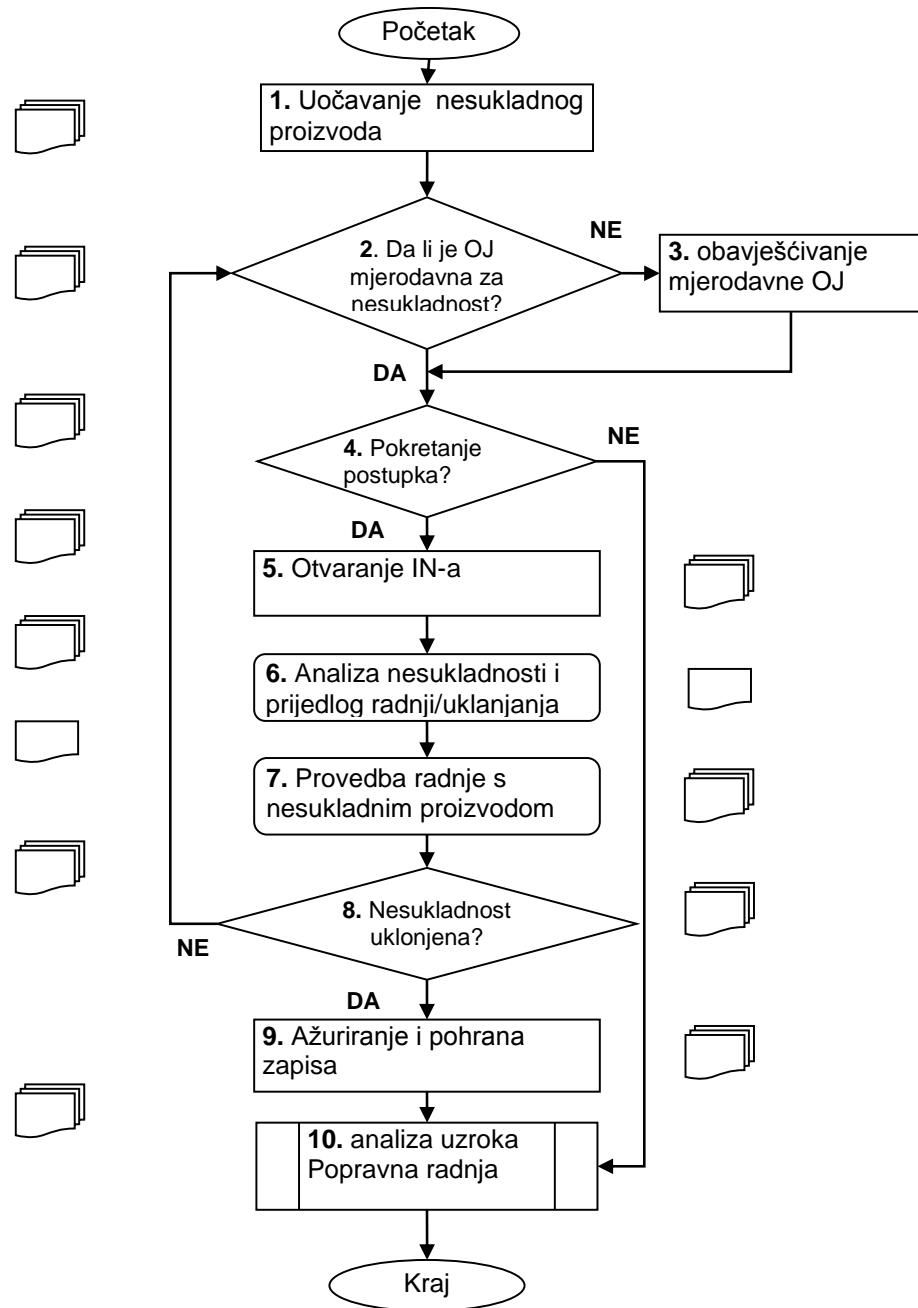
2	Održavanje i poboljšavanje proizvoda u skladu sa zahtjevima kupca			
Red. br.	Odluke i postupci	Organizacijska jedinica koja ih mora provesti	Rok	Napomena
1	2	3	4	5

3	Pribavljanje potrebnih resursa			
Red. br.	Odluke i postupci	Organizacijska jedinica koja ih mora provesti	Rok	Napomena
1	2	3	4	5

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 11. Dijagram tijeka: Postupanje s nesukladnim proizvodom

Postupanje s nesukladnim proizvodom provodi se u skladu sa slijedećim dijagrameom tijeka:



BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Kada uoči nesukladan proizvod, svaki radnik o njoj mora obavijestiti neposrednog nadređenog radnika . Ako je nesukladan proizvod uočio neki od nadređenog radnika prelazi se odmah na korak 2.	svaki radnik	UL reklamacija kupca rezultat kontrole, ispitivanja IZL

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
2	Nadređeni radnik organizacijske jedinice u kojoj je uočen nesukladan proizvod ocjenjuje da li je za rješavanje nesukladnosti mjerodavna njegova organizacijska jedinica.	nadređeni radnik OJ u kojoj je uočen nesukladan proizvod	UL reklamacija kupca rezultat kontrole, ispitivanja IZL
3	Ako je nesukladnost takva da se rješavanje nesukladnosti ne može provesti unutar njegove organizacijske jedinice , nadređeni radnik obavljače o nesukladnosti nadređenog radnika mjerodavne organizacijske jedinice .	nadređeni radnik OJ u kojoj je uočen nesukladan proizvod	IZL Dopis,email...
4	Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice za rješavanje nesukladnosti donosi odluku <ul style="list-style-type: none"> - o potrebi pokretanja postupka s nesukladnim proizvodom - o njegovu izdvajaju i označavanju kada je prikladno - o zaustavljanju daljnega proizvodnog procesa / pružanja usluge 	nadređeni radnik mjerodavne OJ	UL reklamacija kupca rezultat kontrole, ispitivanja IZL
5	Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice <ul style="list-style-type: none"> - otvara IN (OB-699-03) i upisuje podatke o uočenoj nesukladnosti - imenuje zaduženog radnika i po potrebi stručni tim s kojim će analizirati nesukladnost / problem i dati prijedlog za daljnje postupanje (rješavanje nesukladnosti) <p>U Popisu Izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji (OB-699-04) vode se otvorena izvješća o nesukladnosti i pripadajući podaci, u skladu s korakom 9.</p>	nadređeni radnik mjerodavne OJ	UL reklamacija kupca rezultat kontrole (ispitivanja) IZL OB-699-03 OB-699-04
6	Zaduženi radnik / stručni tim na osnovi prikupljenih podataka i informacija: <ul style="list-style-type: none"> - analizira nesukladnost - daje prijedlog radnji koje je potrebno provesti. - u IN (OB-699-03) navodi predložene radnje <p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice odobrava prijedlog radnji s nesukladnim proizvodom.</p>	Zaduženi radnik nadređeni radnik mjerodavne OJ	UL reklamacija kupca rezultat kontrole (ispitivanja) OB-699-03 OB-699-04 IZL OB-699-03
7	Unutar mjerodavne organizacijske jedinice primjenjuje se prijedlog radnji koje je potrebno provesti.	nadređeni radnik mjerodavne OJ	UL OB-699-03 IZL OB-699-03 zapis predviđeni načinom rješavanja nesukladnosti i/ili tehnološkim procesom
8	Nadređeni radnik preispituje da li je nesukladnost uklonjena a poduzeta mjera učinkovita. <ul style="list-style-type: none"> - ako je radnja učinkovita, ovjerava IN (OB-699-03) i pohranjuje ga. - ako radnja nije učinkovita, ažurira i pohranjuje IN (OB-699-03) te se vraća na korak 2. 	nadređeni radnik mjerodavne OJ	UL OB-699-03 zapis predviđeni načinom rješavanja nesukladnosti i/ili tehnološkim procesom IZL OB-699-03 OB-699-04

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
9	<p>Svaka organizacijska jedinica u Popisima Izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji (OB-699-04) vodi</p> <ul style="list-style-type: none"> - podatke o IN (OB-699-03) koje je otvorila - podatke o nesukladnostima koje je proslijedila drugoj organizacijskoj jedinici na daljnje postupanje <p>Na temelju podataka dobivenih od odgovornih osoba organizacijska jedinica za upravljanja kvalitetom vodi zbirni Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji (OB-699-04) i objavljuje ga na intranetu.</p> <p>Zapisi vezani za radnje s nesukladnim proizvodom se ažuriraju i čuvaju najmanje 5 godina .</p>	nadređeni radnik	IZL OB-699-03 OB-699-04
10	Nadređeni radnici analiziraju izvješća o nesukladnosti (IN), istražuju uzrok i procjenjuju da li postoji potreba za pokretanjem popravne radnje.	Nadređeni radnik	UL OB-699-03 OB-699-04 zapisi predviđeni načinom rješavanja nesukladnosti i/ili tehnološkim procesom IZL OB-699-03 OB-699-04

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 12. Obrazac OB-699-03: Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje

OB-699-03 + 2/14

 HŽ INFRASTRUKTURA		Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje	
		Br.	List 1 / 1
Organizacijska jedinica			
OPIS NESUKLADNOSTI (1) *ispuniti prilikom otvaranja IN-a/ IPR-a/ IPR0-a			
A Predmet	Opis nesukladnosti / moguće nesukladnosti:		
A1 Proces <input type="checkbox"/>			
A2 Proizvod <input type="checkbox"/>			
A3 Infrastruktura <input type="checkbox"/>			
A4 Vlasništvo kupca <input type="checkbox"/>			
A5 Ostalo <input type="checkbox"/>			
Prilog <input type="checkbox"/>			
Utvrđeno tijekom audit-a <input type="checkbox"/> br. :			
Zahtjev:	Pokrenuo:	Potpis:	Datum:
Manja nesukladnost <input type="checkbox"/>	Prihvatio:	Potpis:	Datum:
Veća nesukladnost <input type="checkbox"/>			
UZROK NESUKLADNOSTI / MOGUĆE NESUKLADNOSTI (2) *ispuniti prilikom analize nesukladnosti			
B Uzrok	Opis uzroka:		
B1 Provjeda procesa <input type="checkbox"/>			
B2 Dokumentacija <input type="checkbox"/>			
B3 Oprema/alat <input type="checkbox"/>			
B4 Infrastruktura <input type="checkbox"/>			
B5 Usluga <input type="checkbox"/>			
B6 Materijal <input type="checkbox"/>			
B7 Radnik <input type="checkbox"/>			
B8 Izobrazba <input type="checkbox"/>			
B9 Ostalo <input type="checkbox"/>			
Prilog <input type="checkbox"/>			
Popravna /preventivna radnja se pokreće: DA <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>			
Istražio uzrok:	Potpis:	Datum:	
ODLUKA O PROVEDBI POSTUPKA S NESUKLADNOSTI (3) *ispuniti prilikom analize nesukladnosti			
Odluka	Opis postupka:		
Prihvaćeno <input type="checkbox"/>			
Dorada <input type="checkbox"/>			
Popravak <input type="checkbox"/>			
Prenamjena <input type="checkbox"/>			
Odbacivanje <input type="checkbox"/>			
Potrebna verifikacija <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE			
Prilog <input type="checkbox"/>			
Zaduženi radnik			
Planirani datum završetka	Odučio o daljnjem postupku:	Potpis:	Datum:
OPIS PODUZETIH RADNJI i OCJENA (4) *ispuniti prilikom zatvaranja IN-a			
Opis postupka:			
ZAVRŠENO <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE	Ovjerio:	Potpis:	Datum:
Dodata potvrda veće nesukladnosti s audit-a	Voditelj audit-a:	Potpis:	Datum:

HŽ Infrastruktura d.o.o.

OB-699-03 + 2/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje	
	Br.	List 2 / 2

ODLUKA O PROVEDBI POPRAVNE/ PREVENTIVNE RADNJE (5) *ispuniti prilikom pokretanja IPR/IPR0

Odluka	Opis postupka:		
Oznaka popravne /preventivne radnje IPR			
Prilog <input type="checkbox"/>			
Zaduženi radnik			
Planirani datum završetka	Odlučio o daljnjem postupku:	Potpis:	Datum:

NADZOR UČINKOVITOSTI POPRAVNE/ PREVENTIVNE RADNJE (6) *ispuniti prilikom pokretanja

Odluka	Opis nadzora:		
Prilog <input type="checkbox"/>			
Zaduženi radnik			
Planirani datum završetka	Odlučio o nadzoru:	Potpis:	Datum:

OCJENA POPRAVNE/ PREVENTIVNE RADNJE (7) *ispuniti prilikom zatvaranja IPR / IPR0

	Opis rezultata poduzetih radnji:		
Prilog <input type="checkbox"/>			
Poduzete radnje su otklonile uzroke nesukladnosti / mogućih nesukladnosti:			
Potpuno <input type="checkbox"/>	Ocjjenio:	Potpis:	Datum:
Djelomično <input type="checkbox"/>			
Nisu otklonile <input type="checkbox"/>			

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Označavanje Izvješća o nesukladnom proizvodu /procesa / nesukladnosti

IN	-	I	-	SIG	-	BR	/	GOD	
									- godina
									- dvoznačni redni broj Izvješća o nesukladnosti proizvoda/ procesa u navedenoj organizacijskoj jedinici
									- oznaka organizacijske jedinice koje je otvorila Izvješće o nesukladnom proizvodu- brojčana i /ili slovna oznaka

HŽ Infrastruktura d.o.o

Izvješće o nesukladnosti proizvoda/ procesa / ...

Npr.: IN-I-1.0-02/12 - drugo Izvješće o nesukladnosti u 2012.g otvoreno u organizacijskoj jedinici 1.0. (Pristup Infrastrukturi)

Označavanje izvješća o nesukladnosti s auditom

IN	-	I	-	SIG	-	BRIN	-	GP/GOD	
									- oznaka godišnjeg programa audita- brojčani dio
									- dvoznačni/troznačni broj izvješća o nesukladnosti
									- oznaka organizacijske jedinice u kojoj je ustanovljena nesukladnost - brojčana i /ili slovna; istovjetna je SIG oznaci audita

HŽ-Infrastruktura d.o.o.

Izvješće o nesukladnosti s auditom

Npr.: IN-I-1.3-02-01/14 - drugo izvješće o nesukladnosti otvoreno u poslovnom području Razvoj i investicijsko planiranje za vrijeme provedbe godišnjeg programa audita GP-I-01/12

Označavanje popravne ili preventivne radnje

AA	-	I	-	SIG	-	BR	/	GOD	
									- godina
									- dvoznačni redni broj popravne ili preventivne radnje u navedenoj organizacijskoj jedinici
									- oznaka organizacijske jedinice koja pokreće popravne ili preventivne radnje – brojčana i /ili slovna oznaka

HŽ-Infrastruktura d.o.o.

Navodi se: IPR za popravnu radnju IPR0 za preventivnu radnju

Npr.: IPR-I-1.1-02/12 - druga popravna radnja u 2012.g pokrenuta u organizacijskoj jedinici 1.1 (Organizacija i regulacija prometa)

Npr.: IPR0-I-1.1-02/12 - druga preventivna radnja u 2012.g pokrenuta u organizacijskoj jedinici 1.1 (Organizacija i regulacija prometa)

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 13. Obrazac OB-699-04: Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji

OB-699-04 - 1/14

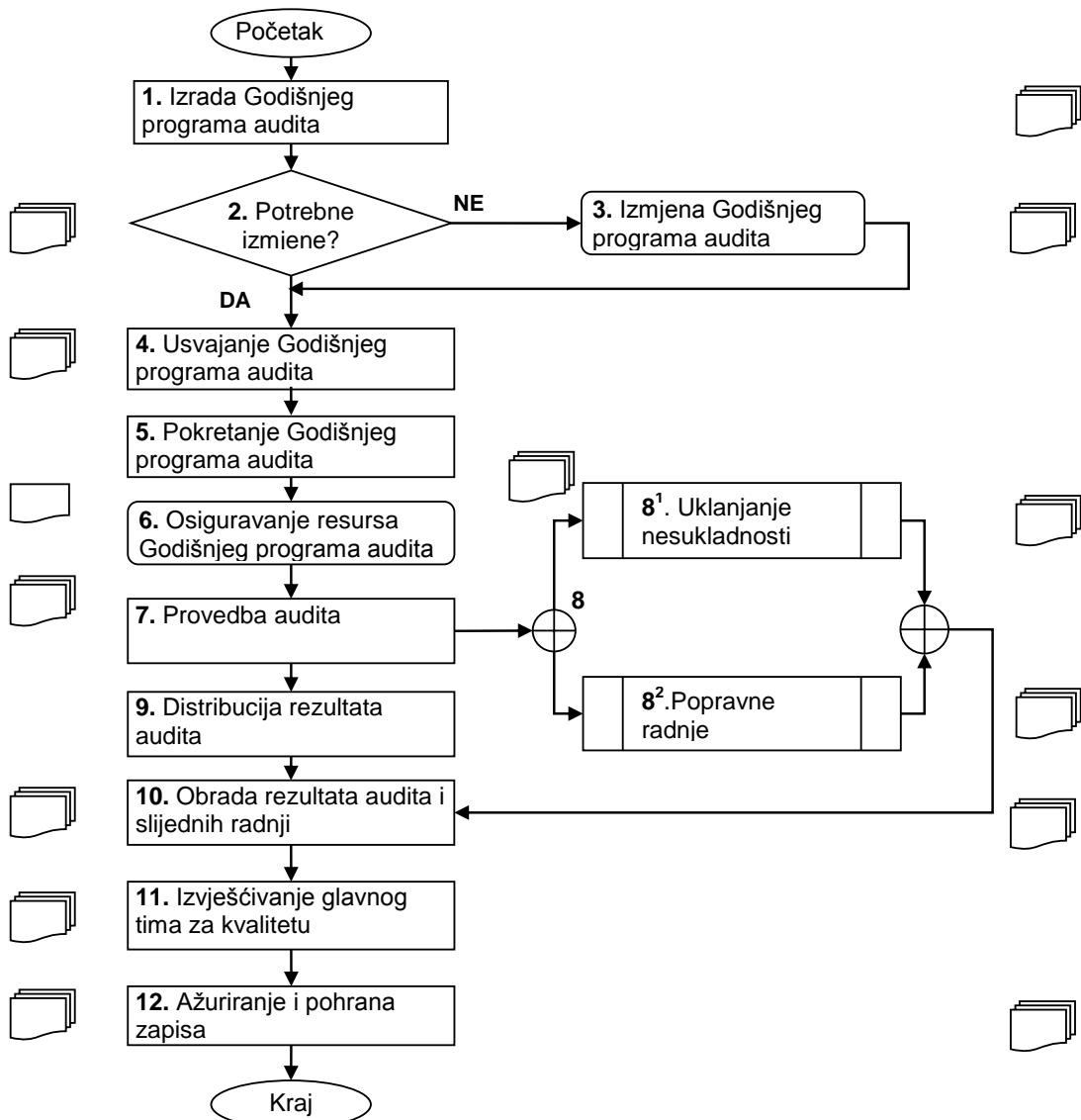
 HŽ INFRASTRUKTURA				Popis Izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje										Odgovoran za popis	
														Vrijedi od:	
Red br	Nesukladnost	Broj Izvješća o nesukladnosti	Datum otvaranja	Planirani datum završetka	Datum ovjere	Organizaciona jedinica	Opis nesukladnosti	Opis uzroka	Napomena	Popravna / preventivna radnja				Opis nadzora	Napomena
										Opis postupka	Broj Izvješća IPR/IPR0	Datum otvaranja	Planirani datum završetka		
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															

kod ispunjavanja vidjeti legendu

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 14. Dijagram tijeka: Audit

Planiranje i provedba audit-a provodi se u skladu sa slijedećim dijagramom tijeka:



BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom izrađuje prijedlog "Godišnjeg programa audita" i pripadajuće priloge. Godišnji program audita određuje broj audita, vremenske periode i auditorske timove.	zaduženi radnik	IZL OB-699-05 (prijedlog) OB-699-06 (prijedlog) OB-699-07 (prijedlog)
2	Predstavnik uprave za kvalitetu /organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom prosljeđuje prijedlog "Godišnjeg programa audita" i pripadajuće glavnom timu za kvalitetu na raspravu	PUK zaduženi radnik	UL OB-699-05 (prijedlog) OB-699-06 (prijedlog) OB-699-07 (prijedlog)
3	Ukoliko postoji potreba, u prijedlog "Godišnjeg programa audita" unose se izmjene i dopune. Predsjednik Uprave ovjerava usuglašeni "Godišnji program audita".	PUK Zaduženi radnik Predsjednik Uprave	UL /IZL OB-699-05 (prijedlog) OB-699-06 (prijedlog) OB-699-07 (prijedlog)

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
4	Predstavnik uprave za kvalitetu /organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom upućuje usuglašeni prijedlog "Godišnjeg programa audita" Upravi na donošenje. Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o. odobrava predloženi godišnji program audita, a ovjerava ga potpisom Predsjednik Uprave	PUK Zaduženi radnik Uprava	IZL OB-699-05 OB-699-06 OB-699-07
5	Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom pokreće doneseni "Godišnji program audita" na način da proslijedi verificirani "Godišnji program audita" i/ili odgovarajuću obavijest članovima glavnog tima. Verificirani "Godišnji program audita" objavljuje se i na intranetu.	PUK	UL OB-699-05 OB-699-06 OB-699-07 IZL OB-699-05 OB-699-06 OB-699-07 Obavijest intranet
6	Nadređeni radnici - članovi glavnog tima za kvalitetu upoznaju ostale nadređene radnike o planiranoj provedbi audita i proslijedu Godišnji program audita i / ili odgovarajuće obavijesti: <ul style="list-style-type: none">▪ voditeljima audita,▪ auditorima i tehničkim stručnjacima koji sudjeluju u provedbi Godišnjeg programa audita. Nadređeni radnici- članovi glavnog tima za kvalitetu osiguravaju resurse za provedbu Godišnjeg programa audita (raspoloživost auditora i tehničkih stručnjaka, procese za postizanje kompetencije, vrijeme, putovanja i ostale potrebe).	VT1	 UL OB-699-05 OB-699-06 OB-699-07
7	Auditorski timovi u skladu s Godišnjim programom audita izrađuju planove za pojedine audite. Termine audita dogovaraju s nadređenim radnikom auditiranog područja. Pitanja za provjeru usklađuju s tehničkim stručnjakom, ako im je dodijeljen kao član tima. Obavezne faze provedbe audita su: <ul style="list-style-type: none">▪ uvodni sastanak▪ auditiranje na licu mjesta▪ priprema za završni sastanak▪ završni sastanak.	voditelj audita	 UL OB-699-05 IZL OB-699-08 OB-699-09 OB-699-10 OB-699-03
8	Temeljem nalaza audita nadređeni radnik auditiranog područja pokreće na vrijeme jednu ili više slijednih radnji za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka: <ul style="list-style-type: none">▪ Uklanjanje uočenih nesukladnosti▪ Popravne radnje Navedeni postupci provode se u skladu s odredbama ovog pravilnika i ostalih općih akata iz popisa općih akata. U Popisu Izvješća o nesukladnosti, popravnih i preventivnih radnji (OB-699-04) vode se otvorena izvješća o nesukladnosti i pripadajući im podatci.	Nadređeni radnik auditiranog područja	 UL OB-699-10 OB-699-03 Opći akti IZL OB-699-10 OB-699-03 OB-699-04
9	Po završetku audita voditelj audita proslijedi zapise o provedbi i nalazima audita. <ul style="list-style-type: none">▪ članu glavnog tima za kvalitetu nadležnog za auditirano područje i▪ organizacijskoj jedinici za upravljanja kvalitetom.	Voditelj audita	 IZL OB-699-08 OB-699-09 OB-699-10 OB-699-03

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
10	<p>Zaduženi radnik u organizacijskoj jedinici za upravljanja kvalitetom</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vodi evidenciju o provedbi godišnjeg programa audita i rezultata audita ▪ izrađuje periodičke analize ▪ prati kompetencije auditora 	Zaduženi radnik	UL OB-699-08 OB-699-09 OB-699-10 OB-699-03 IZL Analize rezultata provedbe godišnjeg programa audita
11	Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom izvještava članove glavnog tima za kvalitetu o rezultatima analiza.	PUK Zaduženi radnik	UL Analize rezultata provedbe godišnjeg programa audita
12	<p>Svaka auditirana organizacijska jedinica ažurira i pohranjuje zapise o provedenom auditu.</p> <p>Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom ažurira i pohranjuje zapise provedbe godišnjeg programa audita, audita, slijednih radnji, izvještaje o provedbi godišnjeg programa audita, zapise o auditorima.</p> <p>Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom na intranetu objavljuje Godišnji program audita, popis auditora, popise izvješća o nesukladnosti s auditom</p> <p>Zapis se čuvaju najmanje 5 godina.</p>	Članovi glavnog tima za kvalitetu Zaduženi radnik	

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 15. Obrazac OB-699-05: Godišnji program audita

OB-699-05- + 2/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Godišnji program audita								Oznaka:	
	Za razdoblje:				Plan	/	Provjeda	List 1 / 1	GP-I-BR/GOD	

Izradio:	Predstavnik Uprave za kvalitetu	Potpis	Datum	Ovjerio:	Predsjednik Uprave	Potpis	Datum
----------	---------------------------------	--------	-------	----------	--------------------	--------	-------

Fokusirano područje:

Broj audita	Auditirano područje: Društvo / organizacijska jedinica	Mjesec provedbe unutrašnjih / vanjskih auditova												Voditelj audita	Auditor / Tehnički stručnjak
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		

Prilozi:

1. Popis auditora i tehničkih stručnjaka
2. Pregled provedbe auditor/audit
3. Ostalo

LEGENDA: Audit planiran- broj dana 2

Audit proveden / broj nesukladnosti 1

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Označavanje godišnjeg programa audita:

GP - I - BR / GOD

[] - godina provedbe ; navode se dvije posljedne znamenke u obliku **gg**
[] - dvoznačni redni broj godišnjeg programa audita

HŽ-Infrastruktura d.o.o.

Godišnji program

Npr.: **GP-I-01/14** - prvi godišnji program audita HŽ Infrastrukture u 2011.godini

Označavanje audita:

A - I - SIG - BRA - GP/GOD

[] - oznaka godišnjeg programa audita- brojčani dio
[] - dvoznačni/troznačni broj audita
[] - oznaka područja koje se auditira - brojčana i /ili slovna oznaka (npr. signatura organizacije jedinice unutar HŽ-Infrastrukture d.o.o. ili naziv dobavljača)

HŽ-Infrastruktura d.o.o.

Audit

Npr.:

- a. **A-I-1.2.1- 09-1/14** - unutrašnji audit br.09 koji u 2014.godini provodi u HŽ Infrastrukturi u poslovnom području ODRŽAVANJE- Upravljanje građevinskim infrastrukturnim podsustavom

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 16. Obrazac OB-699-06: Popis auditora i tehničkih stručnjaka

OB-699-06 + 1/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Popis auditora i tehničkih stručnjaka					
	Oznaka GP: GP-I-BR/GOD					List 1 / 1

Ime i prezime	Mjesto rada-organizacijska jedinica	Ukupni broj audita	Uloga			KVARTAL / Mjesec provedbe			
			VA	A	TS	1	2	3	4

Izradio:	Ime i prezime	Polpis	Datum
Pregledao Predstavnik Uprave za kvalitetu	Ime i prezime	Polpis	Datum

LEGENDA: VA- voditelj audita A-auditör TS-tehnički stručnjak

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 17. Obrazac OB-699-07: Pregled provedbe auditor/audit za godišnji program audita

OB-699-07- + 1/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Pregled provedbe auditor/ audit za godišnji program audita							
	Oznaka GP: GP-I-BR/GOD				List 1 / 1			

KVARTAL:	Mjesec:							
Red.br. auditora	Ime i prezime	Oznaka OJ auditora	Broj audita/ uloga					

Tumačenje oznaka organizacijske jedinice (OJ):

Izradio:	Ime i prezime	Potpis	Datum
Pregledao Predstavnik Uprave za kvalitetu:	Ime i prezime	Potpis	Datum

LEGENDA: **VA-** voditelj audita -boja polja označava vodećeg auditora

A-auditor

TS-tehnički stručnjak

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 18. Obrazac OB-699-08: Plan audita

OB-699-08 + 2/14

		Plan audita																																																																																																																					
 HŽ INFRASTRUKTURA		Br. audita: A -I -SIG-BRA -GP/GOD																																																																																																																					
Telefon		Auditirano područje: Društvo / organizacijska jedinica Odgovorna osoba / nadređeni radnik	List 1 / 1																																																																																																																				
Auditorski tim u sastavu: 1. Voditelj audit-a 2. Auditor 3. Tehnički stručnjak			Audit <input type="checkbox"/> SUK-a <input type="checkbox"/> procesa <input type="checkbox"/> proizvoda/usluge																																																																																																																				
Ciljevi / opseg audit-a / kriteriji / ref.dokumenti			Audit je <input type="checkbox"/> unutrašnji <input type="checkbox"/> vanjski																																																																																																																				
Terminski plan provedbe audita <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Red. br.</th> <th>Organizacijska jedinica</th> <th>Odgovorna osoba</th> <th>Aktivnost / Proces</th> <th>Razdoblje ocjene/ sat od-do</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>					Red. br.	Organizacijska jedinica	Odgovorna osoba	Aktivnost / Proces	Razdoblje ocjene/ sat od-do																																																																																																														
Red. br.	Organizacijska jedinica	Odgovorna osoba	Aktivnost / Proces	Razdoblje ocjene/ sat od-do																																																																																																																			

Napomena:

Voditelj audita	Potpis	Datum
-----------------	--------	-------

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 20. Obrazac OB-699-10: Izvješće audita

OB-699-10 + 2/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Izvješće audita	
	Br. audita: A -I -SIG-BRA -GP/GOD	List 1 / 2

<input type="checkbox"/> Unutrašnji audit	Datum provedbe
<input type="checkbox"/> Vanjski audit	

Auditirano područje Društvo / organizacijska jedinica	
Odgovorna osoba Direktor Društva / nadređeni radnik	
Auditirane organizacijske jedinice	
Auditirani proces	

Auditorski tim	
1. Voditelj audita	2. Auditor
	3. Tehnički stručnjak

Prilozi:	<input type="checkbox"/> Plan audita	<input type="checkbox"/> Izvješće o nesukladnosti
	<input type="checkbox"/> Bilješka s audita	<input type="checkbox"/> Ostalo

Izradio:	Voditelj audita	Ime i prezime	Potpis	Datum
Odobrio:	Odgovorna osoba /nadređeni radnik auditiranog područja	Ime i prezime	Potpis	Datum

HŽ Infrastruktura d.o.o.

OB-699-10 + 2/14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Izvješće audit-a		
	Br. audita: A -I -SIG-BRA -GP/GOD	List	2 / 2

1. Zapažanja

2. Pregled nesukladnosti

Područje (OJ)	Broj izvješća o nesukladnosti	Zahtjev norme	Rang (V/M)

Rang		
Veća nesukladnost	V	Bitno i važno neispunjerenje nekog od postavljenih zahtjeva; obuhvaća odstupanje ili odsutnost jednog ili više svojstava kvalitete uključujući svojstva sigurnosti rada ili elemente sustava kvalitete u odnosu na postavljene zahtjeve.
Manja nesukladnost	M	Neispunjerenje nekog od postavljenih zahtjeva manjeg značaja koje nema bitnog utjecaja na kvalitetu i sigurnost rada.

2.a Pregled većih nesukladnosti uočenih tijekom prethodnih audit-a

Područje (OJ)	Broj izvješća o nesukladnosti	Učinkovitost poduzetih radnji		Napomena
		da	ne	

3. Opservacije

Red.br.	Opis

4. Prilike za poboljšanje

Red.br.	Opis

5. Pohvale

Red.br.	Opis

Dostavljeno:

- Odgovornoj osobi/ nadređenom radniku auditiranog područja (original)
- Nadređenom članu glavnog tima
- Organizacijskoj jedinici za kvalitetu

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 21. Obrazac OB-699-11: Metode ocjenjivanja auditora

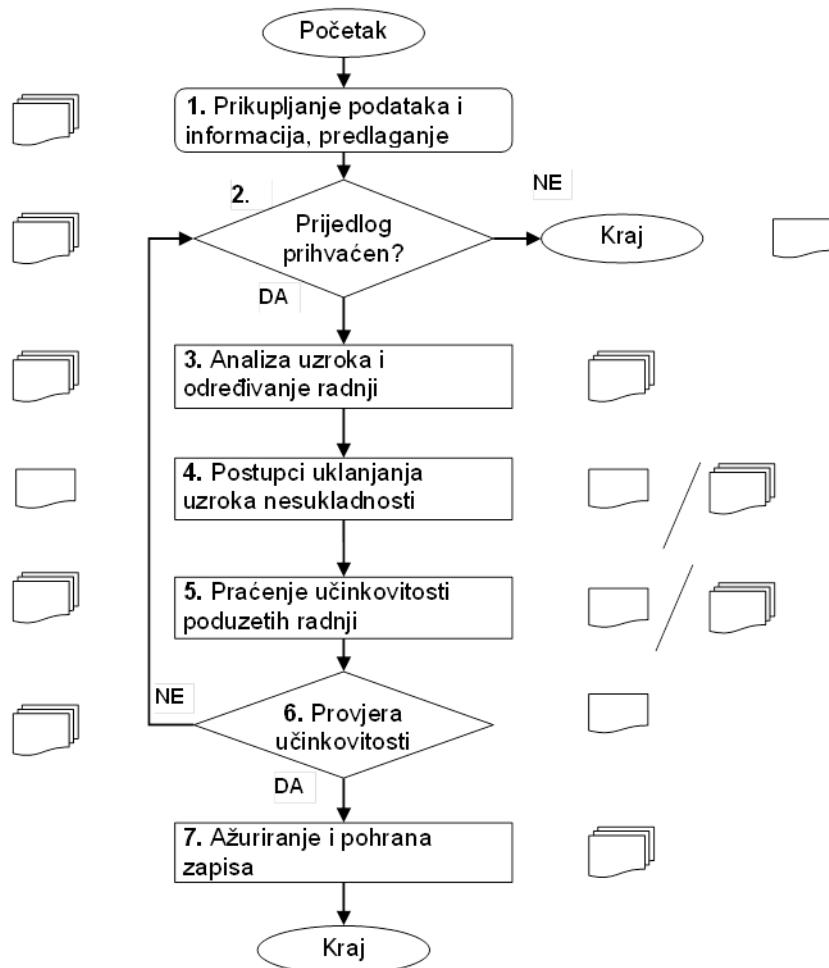
OB-699-11 1 / 14

 HŽ INFRASTRUKTURA	Metode ocjenjivanja auditora		Oznaka: MOA-I-GP/god
List 1 / 1			
Auditor:	Ime i prezime:	Radno mjesto:	Organizacijska jedinica
Provđeni auditi			
Područje kompetencije	Osobne karakteristike, znanja i vještine	Kriteriji ocjenjivanja	Metode ocjenjivanja
Osobne karakteristike	Moralan, otvoren, diplomata, pažljiv, uočava, svestran, uporan, odlučan, samopouzdan	Zadovoljavajuće obavlja poslove na radnom mjestu	Ocjena izvođenja poslova
Opća znanja i vještine			
Principi, postupci i tehnike auditiranja	Sposobnost izvođenje auditira prema važećem postupku, komuniciranje s poznatim kolegama s radnog mjeseta	Završen tečaj za interne auditeure Provedba 3 auditira kao član tima	Pregled zapisa auditira; Promatranje; Zapažanja od strane kolega auditora
Sustav upravljanja i referentni dokumenti	Sposobnost primjene određenog dijela Priručnika kvalitete i odgovarajućih postupaka	Čitanje i razumijevanje PP i RU u PK povezanih na ciljeve, opseg i kriterije auditira	Pregled zapisa o osposobljavanju; Testiranja; Razgovor
Okolnosti u organizaciji	Sposobnost djelovanja unutar organizacijske kulture i strukture izvještavanja	Rad u organizaciji min. 1 god. u funkciji nadzora	Pregled zapisa o zaposlenjima
Primjenjivi zakoni, propisi i ostali zahtjevi	Sposobnost identifikacije i razumijevanja primjene odgovarajućih zakona i propisa povezanih uz procese, proizvode i/ili ispuštanjima u okoliš	Završen „tečaj“ za upoznavanje zakona i propisa važnih za aktivnosti i procese koji će se auditirati	Pregled zapisa osposobljavanja
Specifična znanja i vještine iz područja kvalitete			
Metode i tehnike povezane s kvalitetom	Sposobnost opisa zadanih metoda kontrole kvalitete; Sposobnost razlikovanja zahtjeva za ispitivanje u procesu i završnog ispitivanja	Završeno osposobljavanje za primjenu metoda; Dokaz o korištenju metoda ispitivanja u procesu i završnog ispitivanja na radnom mjestu	Pregled zapisa osposobljavanja; Promatranje
Procesi i proizvodi, uključivo i usluge	Sposobnost identifikacije proizvoda, njegovih procesa, specifikacija i korištenja	Rad na planiranju ; Rad unutar aktivnosti-procesa u nastanku proizvoda/usluge	Pregled zapisa o zaposlenjima
Izradio:	Ime i prezime	Potpis	Datum
Pregledao Predstavnik Uprave za kvalitetu:	Ime i prezime	Potpis	Datum

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 22. Dijagram tijeka: Popravne radnje

Provedba popravnih radnji provodi se u skladu sa slijedećim dijagrameom tijeka:



BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Tijekom redovitog rada, nadzora ili audita radnici prikupljaju podatke i informacije relevantne za pokretanje popravnih radnji i predlažu nadređenom radniku pokretanje popravnih radnji.	Radnici	UL podaci, informacije

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
2	<p>Nadređeni radnik odlučuje da li je potrebno pokrenuti popravnu radnju na osnovi prikupljenih podataka i informacija i procjene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - radnih troškova - troškova nesukladnosti - značajki proizvoda - pouzdanosti i sigurnosti - zadovoljstvu kupaca - zadovoljstvu drugih zainteresiranih strana. <p>Nadređeni radnik u imenuje zaduženog radnika i po potrebi stručni tim s kojim će analizirati uzroke pojave nesukladnosti / problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> - u slučaju kada se ne pokreće popravna radnja povratno obavljeće predlagatelja <p>Nadređeni radnik otvara Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje.</p> <p>Nadređeni radnik izvješće upisuje u "Popis izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje", u kojem se vode podaci o pokrenutim popravnim radnjama u skladu s korakom 7.</p>	Nadređeni radnik	UL podaci, informacije IZL OB-699-03 OB-699-04
3	<p>Na temelju provedene analize zaduženi radnik / stručni tim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - određuje uzrok nesukladnosti / problema koji se treba ukloniti - daje prijedlog postupaka za uklanjanje uzroka nesukladnosti i rok provedbe <p>Ukoliko se analizom uzroka nesukladnosti utvrdi da se uzrok nesukladnosti nalazi u drugoj organizacijskoj jedinici, nadređeni radnik prosjeđuje Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje u jedinicu mjerodavnu za daljnje postupanje.</p> <p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice dodjeljuje zadatke, odobrava prijedlog radnji i rok provedbe.</p>	zaduženi radnik Nadređeni radnik Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice	UL / IZL OB-699-03 OB-699-04
4	<p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice prati provedbu radnji</p> <p>Radnici mjerodavne organizacijske jedinice</p> <ul style="list-style-type: none"> - postupaju na način utvrđen u Izvješću o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje - i vode relevantne zapise 	Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice radnici	UL / IZL OB-699-03 zapisi
5	Zaduženi radnik nadzire primjenu popravne radnje, prati učinkovitost poduzetih radnji, te vodi zapise o provedenim aktivnostima	zaduženi radnik	UL OB-699-03 zapisi IZL OB-699-03 Drugi zapisi

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
6	<p>Nadređeni radnik koji je pokrenuo popravnu radnju određuje metodu, rokove i dodjeljuje odgovornosti za praćenje učinkovitosti provedene popravne radnje i moguće ponavljanje nesukladnosti temeljem koje se popravna radnja pokrenula, te ažurira zapise o popravnoj radnji</p> <p>Na temelju prikupljenih podataka, nadređeni radnik koji je pokrenuo popravnu radnju</p> <ul style="list-style-type: none"> - ovjerava Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnji ako je popravna radnja učinkovita, - ako popravna radnja nije učinkovita, ažurira i pohranjuje Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnji, otvara novo i ažurira Popis izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje . 	Nadređeni radnik	UL OB-699-03 Drugi zapisi IZL OB-699-03 OB-699-04
7	<p>Svaka organizacijska jedinica u "Popisu izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje vodi podatke o popravnim radnjama koje je pokrenula.</p> <p>Nadređeni radnik dostavlja podatke o pokrenutim popravnim radnjama organizacijskoj jedinici za upravljanje kvalitetom .</p> <p>Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom, na temelju podataka dobivenih od drugih nadređenih radnika vodi zbirni popis pokrenutih popravnih radnji.</p> <p>Zаписи се чувају најмање 5 година у организацијској јединици која је покренула поправну радњу и у организацијској јединици за управљање квалитетом</p>	Nadređeni radnik	IZL OB-699-03 OB-699-04

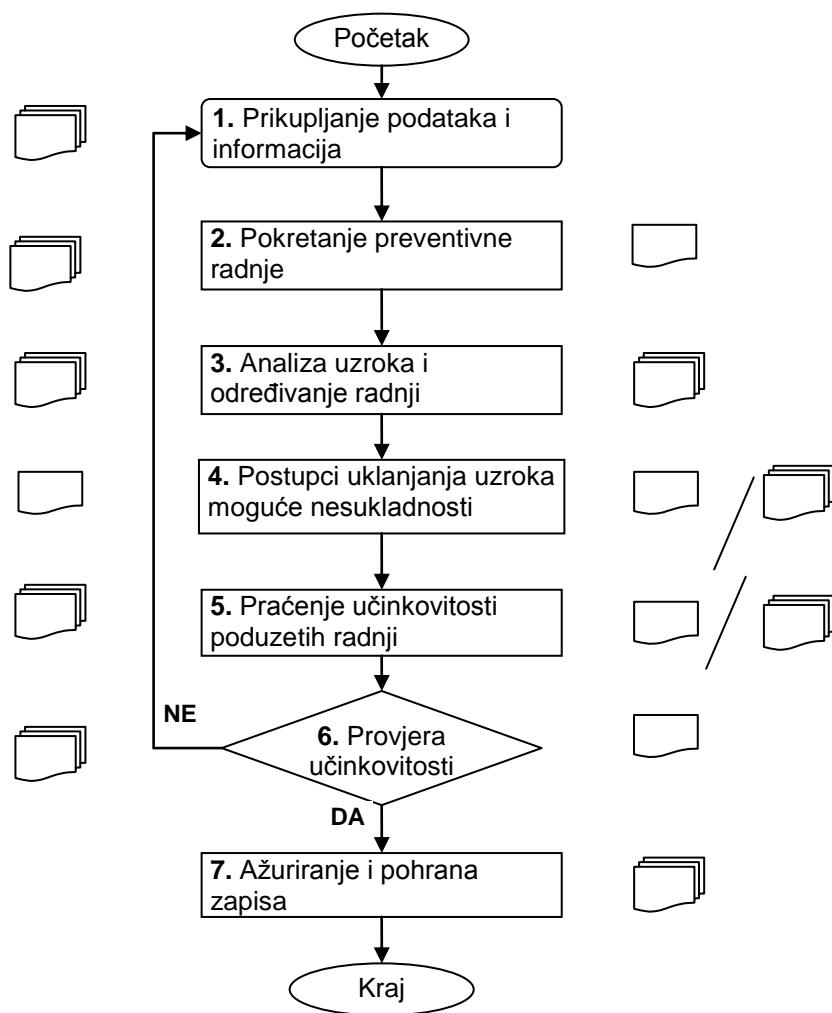
Izvori informacija za pokretanje popravnih radnji uključuju:

- pritužbe kupaca
- izvješća o nesukladnosti proizvoda
- rezultate ostalih nadzora i mjerena proizvoda
- izvješća o unutrašnjim auditima
- izlazne podatke Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava
- rezultate analize podataka
- nalaze vanjskih nadležnih tijela
- rezultate nadzora i mjerena procesa
- relevantne zapise o sustavu upravljanja kvalitetom
- rezultate mjerena zadovoljstva kupaca i drugo.

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 23. Dijagram tijeka: Preventivne radnje

Provedba preventivnih radnji provodi se u skladu sa slijedećim dijagramom tijeka:



BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Tijekom redovitog rada, nadzora ili audita radnici prikupljaju podatke i informacije relevantne za pokretanje preventivnih radnji i dostavljaju ih nadređenom radniku. Nadređeni radnik razmatra dostavljene podatke.	Radnici Nadređeni radnik	UL podaci, informacije
2	Nadređeni radnik pokreće postupak preventivne radnje na osnovi prikupljenih podataka i informacija. Nadređeni radnik u imenuje zaduženog radnika i po potrebi stručni tim s kojim će analizirati uzroke pojave moguće nesukladnosti / problema. Nadređeni radnik otvara Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje. Nadređeni radnik izvješće upisuje u "Popis izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje", u kojem se vode podaci o pokrenutim popravnim radnjama u skladu s korakom 7.	Nadređeni radnik	UL podaci, informacije IZL OB-699-03 OB-699-04

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
3	<p>Na temelju provedene analize zaduženi radnik / stručni tim:</p> <ul style="list-style-type: none"> – određuje uzrok nesukladnosti / problema koji se treba ukloniti – daje prijedlog postupaka za uklanjanje uzroka moguće nesukladnosti i rok provedbe <p>Ukoliko se analizom uzroka nesukladnosti utvrdi da se uzrok moguće nesukladnosti nalazi u drugoj organizacijskoj jedinici, nadređeni radnik proslijeđuje Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje u jedinicu mjerodavnu za daljnje postupanje.</p> <p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice dodjeljuje zadatke, odobrava prijedlog radnji i rok provedbe.</p>	<p>zaduženi radnik</p> <p>Nadređeni radnik</p> <p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice</p>	<p>UL / IZL OB-699-03 OB-699-04</p>
4	<p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice prati provedbu radnji.</p> <p>Radnici mjerodavne organizacijske jedinice</p> <ul style="list-style-type: none"> – postupaju na način utvrđen u Izvješću o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje – i vode relevantne zapise 	<p>Nadređeni radnik mjerodavne organizacijske jedinice radnici</p>	<p>UL / IZL OB-699-03 zapisi</p>
5	Zaduženi radnik nadzire primjenu preventivne radnje, prati učinkovitost poduzetih radnji, te vodi zapise o provedenim aktivnostima	<p>zaduženi radnik</p>	<p>UL OB-699-03 zapisi</p> <p>IZL OB-699-03 Drugi zapisi</p>
6	<p>Nadređeni radnik koji je pokrenuo preventivnu radnju određuje metodu, rokove i dodjeljuje odgovornosti za praćenje učinkovitosti provedene preventivne radnje i njihov utjecaj na uzrok moguće nesukladnosti, zbog koje se preventivna radnja pokrenula, te ažurira zapise o preventivnoj radnji</p> <p>Na temelju prikupljenih podataka, nadređeni radnik koji je pokrenuo preventivnu radnju</p> <ul style="list-style-type: none"> – ovjerava Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnji ako je preventivna radnja učinkovita, – ako preventivna radnja nije učinkovita, ažurira i pohranjuje Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnji, otvara novo i ažurira Popis izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje 	<p>Nadređeni radnik</p>	<p>UL OB-699-03 Drugi zapisi</p> <p>IZL OB-699-03 OB-699-04</p>

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
7	<p>Svaka organizacijska jedinica u "izvješća o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje" vodi podatke o preventivnim radnjama koje je pokrenula. Nadređeni radnik dostavlja podatke o pokrenutim preventivnim radnjama organizacijskoj jedinici za upravljanje kvalitetom .</p> <p>Organizacijska jedinica za upravljanje kvalitetom, na temelju podataka dobivenih od drugih nadređenih radnika vodi zbirni popis pokrenutih preventivnih radnji i objavljuje ga na intranetu.</p> <p>Zapisi se čuvaju najmanje 5 godina u organizacijskoj jedinici koja je pokrenula preventivnu radnju i u organizacijskoj jedinici za upravljanje kvalitetom.</p>	Nadređeni radnik	IZL OB-699-03 OB-699-04

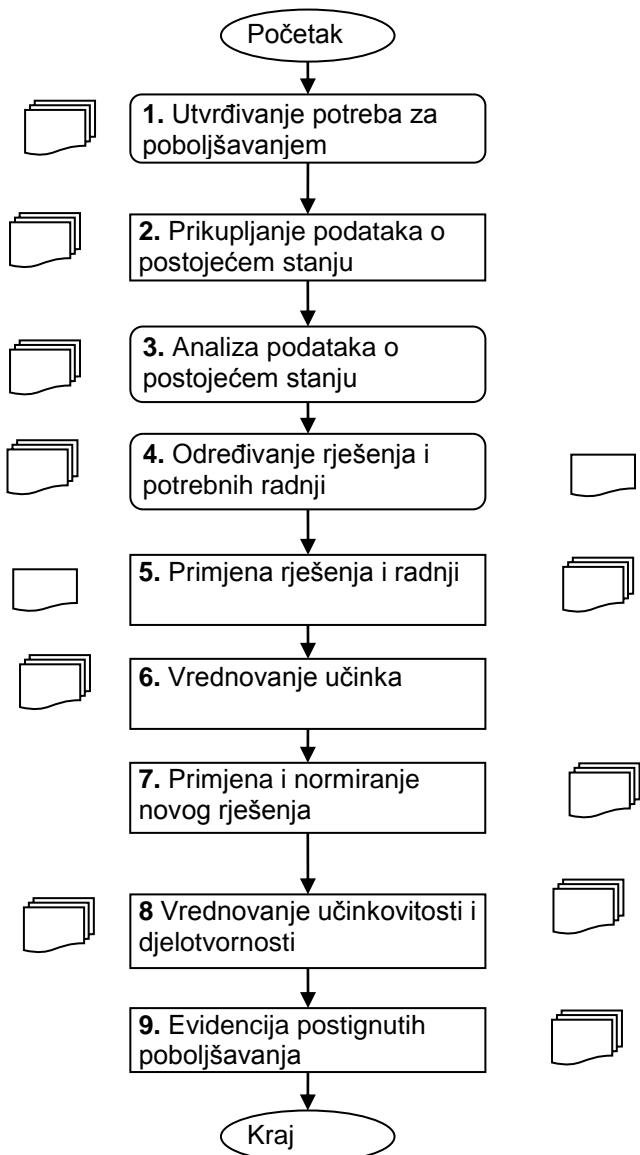
Izvori informacija za pokretanje preventivnih radnji uključuju:

- ocjenu potreba i očekivanja kupaca
- rezultate mjerena i nadzora zadovoljstva kupaca
- rezultate analize tržišta
- rezultate analize podataka
- rezultate nadzora i mjerena proizvoda
- rezultate nadzora i mjerena procesa
- rezultati nalaza vanjskih nadležnih tijela
- izlazne podatke Preispitivanja upravljanja koje provodi uprava
- druge relevantne zapise o sustavu upravljanja kvalitetom

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 24. Dijagram tijeka: Provedba neprekidnog poboljšanja

Provedba neprekidnog poboljšanja provodi se u skladu sa slijedećim dijagrameom tijeka:



BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
1	Nadređeni radnik utvrđuje problem u procesu, određuje razloge pokretanja postupka i odabire područje za poboljšanje.	Nadređeni radnik	UL <ul style="list-style-type: none"> - zapisi o rezultatima procesa, proizvoda, ispitivanja, - povratne informacije zainteresiranih strana, - iskustva radnika

HŽ Infrastruktura d.o.o.

BR.	ANALIZA TEKSTOM	ODG.	DALJNJI DOKUMENTI
2	Nadređeni radnik i od njega zadužen radnik vrednuju učinkovitost i djelotvornost postojećeg procesa. Prikupljaju i analiziraju podatke kako bi se prepoznale grupe pogrešaka. Odabiru problem koji treba riješiti i utvrđuju cilj poboljšavanja.	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	UL - zapisi o rezultatima procesa, usluga, ispitivanja, - povratne informacije zainteresiranih strana, zapis o: -nesukladnostima, -prethodnim poboljšanjima, - popravnim i preventivnim radnjama
3	Nadređeni radnik i od njega zadužen radnik utvrđuju i provjeravaju glavne uzroke problema na osnovu prikupljenih i obrađenih zapisa i informacija .	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	UL analiza postojećeg stanja
4	Nadređeni radnik i od njega zadužen radnik istražuju alternativna rješenja i odabiru rješenje koje će ukloniti uzroke problema i spriječiti njegovo ponavljanje.	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	IZL prijedlog mogućeg rješenja
5	Nadređeni radnik i od njega zadužen radnik provode odabrano rješenje. U ovisnosti odabranom rješenju mogu sudjelovati i drugi radnici.	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	UL prijedlog mogućeg rješenja IZL - zapisi o praćenju rezultata poboljšanja,
6	Nadređeni radnik i od njega zadužen radnik potvrđuju da su problem i njegovi glavni uzroci otklonjeni ili da su njihove posljedice smanjene, da je rješenje uspjelo i da je cilj poboljšanja ispunjen.	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	UL / IZL - zapisi o praćenju rezultata poboljšanja, sukladno zahtjevima procesa koji je podvrgnut projektu poboljšanja
7	U organizacijskoj jedinici se zamjenjuje stari proces poboljšanim procesom kako se problem i njegovi glavni uzroci ne bi ponovili.	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	IZL Izmijenjeni opći akt Izmijenjen opis procesa
8	Nadređeni radnik i od njega zadužen radnik vrednuju učinkovitost i djelotvornost postupka poboljšavanja, razmatraju primjenu tog rješenja u drugim organizacijskim jedinicama, te mogući utjecaj na ostale procese.	Nadređeni radnik Zaduženi radnik	UL Izmijenjeni opći akt Izmijenjen opis procesa IZL zapis koji pružaju dokaze o provedenim radnjama i njihovim rezultatima
9	Zaduženi radnik vodi evidenciju poboljšanja: - koja su ispunila postavljeni cilj, - koja su smanjila posljedice, te - koja su samo djelomično ispunila cilj Zapis o provedenim poboljšanjima čuvaju se minimalno 5 godina	Zaduženi radnik	IZL popis / opis poboljšavanja

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 25. Usporedba: Zahtjevi norme HZN EN ISO 9001 – Odredbe Pravilnika HŽI-699

Broj točke/zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2009		Odredba u Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	
1	Područje primjene	članak 1	I. Opće odredbe Svrha
3	Nazivi i definicije	članak 4	
4	Sustav upravljanja kvalitetom		IV Sustav upravljanja kvalitetom
4.1	Opći zahtjevi	članak 7 članak 8 članak 9 članak 10 Prilog 2 Prilog 3 Prilog 4 Prilog 5 Prilog 6	Načelno o sustavu upravljanja kvalitetom Procesni pristup Upravljanje poslovnim procesima HŽ Infrastrukture d.o.o Upravljanje rizicima HŽ Infrastrukture d.o.o. Sustav upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. Realizacija proizvoda u HŽ Infrastrukturi d.o.o. Mjerenje, analiza i poboljšanja Mapa poslovnih procesa HŽ Infrastrukture d.o.o. Označavanje općih akata koji su dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom
4.2	Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju		
4.2.1	Općenito	članak 11	Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom
4.2.2	Priručnik kvalitete	članak 2	Područje primjene
4.2.3	Nadzor dokumenata	članak 12 članak 13 članak 14	Upravljanje dokumentacijom Upravljanje internim općim aktima Upravljanje općim aktima vanjskog porijekla
4.2.4	Nadzor zapisa	članak 15 članak 53 članak 77 Prilog 7 Prilog 8	Upravljanje zapisima Vođenje izvješća o nesukladnom proizvodu Izvještavanje prema nadležnim tijelima Obrazac OB-699-01: Popis zapisa – vlastiti / ulazni Dijagram tijeka: Postupanje sa zapisima
5	Odgovornost uprave		III Osnovni podaci o organizaciji V Odgovornost Uprave
5.1	Opredijeljenost uprave	članak 16	Opredijeljenost Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o.
5.2	Usmjerenošć na kupca	članak 17	Usmjerenošć na kupce
5.3	Politika kvalitete	članak 18	Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o.
5.4	Planiranje		
5.4.1	Ciljevi kvalitete	članak 19	Ciljevi kvalitete
5.4.2	Planiranje sustava upravljanja kvalitetom	članak 20	Planiranje sustava upravljanja kvalitetom
5.5	Odgovornost, ovlasti i komuniciranje		
5.5.1	Odgovornost i ovlasti	članak 21 članak 6 Prilog 1 članak 77 članak 22	Odgovornost, ovlasti i komunikacija Organizacijski ustroj Organizacijski ustroj HŽ Infrastrukture d.o.o. Izvještavanje prema nadležnim tijelima Timovi za kvalitetu
5.5.2	Predstavnik uprave	članak 22	Timovi za kvalitetu
5.5.3	Unutarnje komuniciranje	članak 23	Unutarnja komunikacija
5.6	Preispitivanje upravljanja koje provodi uprava	Prilog 9	Dijagram tijeka: Provedba preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava
5.6.1	Općenito	članak 24	Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava
5.6.2	Ulazni podaci preispitivanja	članak 25	Prikupljanje i analiza ulaznih podataka
5.6.3	Izlazni podaci preispitivanja	članak 26	Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava HŽ Infrastrukture d.o.o.
		Prilog 10	Obrazac OB-699-02: Izlazni podatci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava
6	Upravljanje resursima		VI Upravljanje resursima
6.1	Pribavljanje resursa	članak 27 članak 33	Osiguranje resursa sustava upravljanja kvalitetom Dobavljači
6.2	Ljudski resursi		
6.2.1	Općenito	članak 28	Upravljanje ljudskim potencijalima

HŽ Infrastruktura d.o.o.

	Broj točke/zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2009		Odredba u Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.
6.2.2	O sposobljenost, izobrazba i svjesnost	članak 29	O sposobljenost, izobrazba i svjesnost
6.3	Infrastruktura	članak 31 članak 32 članak 34 članak 46 članak 47 članak 48 članak 49 članak 50	Upravljanje željezničkom infrastrukturom Upravljanje sredstvima za rad Procesi koji se odnose na održavanje infrastrukturnih kapaciteta Održavanje i čuvanje željezničke infrastrukture Održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava Održavanje elektrotehničkih infrastrukturnih podsustava Održavanje željezničkih i cestovnih vozila i mehanizacije Čuvanje željezničke infrastrukture
6.4	Radno okruženje	članak 50 članak 30	Čuvanje željezničke infrastrukture Upravljanje radnim okruženjem
7	Realizacija proizvoda		VII Realizacija proizvoda
7.1	Planiranje realizacije proizvoda	članak 35	Planiranje realizacije proizvoda
7.2	Procesi koji se odnose na kupca		
7.2.1	Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod	članak 37	Određivanje i preispitivanje zahtjeva vezanih uz dodjelu infrastrukturnog kapaciteta
7.2.2	Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod	članak 37	Određivanje i preispitivanje zahtjeva vezanih uz dodjelu infrastrukturnog kapaciteta
7.2.3	Komuniciranje s kupcem	članak 36	Komunikacija s kupcem
7.3	Projektiranje i razvoj	članak 54	Projektiranje i razvoj proizvoda
7.3.1	Planiranje projektiranja i razvoja	članak 55	Planiranje projektiranja i razvoja proizvoda
7.3.2,	Ulagni podaci projektiranja i razvoja	članak 56	Pripremanje ulaznih i izlaznih podataka projektiranja i razvoja proizvoda
7.3.3	Izlazni podaci projektiranja i razvoja	članak 56	Pripremanje ulaznih i izlaznih podataka projektiranja i razvoja proizvoda
7.3.4,	Preispitivanje projektiranja i razvoja	članak 57	Preispitivanje, verifikacija i validacija projektiranja i razvoja proizvoda
7.3.5	Verifikacija projektiranja i razvoja	članak 57	Preispitivanje, verifikacija i validacija projektiranja i razvoja proizvoda
7.3.6	Validacija projektiranja i razvoja	članak 57	Preispitivanje, verifikacija i validacija projektiranja i razvoja proizvoda
7.3.7	Nadzor izmjena projektiranja i razvoja	članak 58	Nadzor izmjena projektiranja i razvoja
7.4	Nabava		
7.4.1	Proces nabave	članak 59 članak 60	Nabava Provjera dobavljača
7.4.2	Informacije za nabavu	članak 61	Informacije za nabavu
7.4.3	Verifikacija nabavljenoga proizvoda	članak 62	Verifikacija nabavljenog proizvoda
7.5	Proizvodnja i pružanje usluga	članak 42 članak 43	Realizacija proizvodnje i nadzor Realizacija prometa
7.5.1	Nadzor proizvodnje i pružanja usluga	članak 38	Elementi nadzora realizacije proizvoda
7.5.2	Validacija procesa proizvodnje i pružanja usluga	članak 2	Područje primjene
7.5.3	Označivanje i sljedivost	članak 39	Označavanje i sljedivost
7.5.4	Vlasništvo kupca	članak 40	Vlasništvo kupca
7.5.5	Čuvanje proizvoda	članak 41	Čuvanje proizvoda
7.6	Nadzor opreme za praćenje i mjerjenje	članak 63	Upravljanje opremom za praćenje i mjerjenje
8	Mjerenje, analiza i poboljšanje		VIII Mjerenje, nadzor i poboljšanje
8.1	Općenito	članak 64 članak 65	Metode praćenja i mjerena unutar organizacijskih jedinica
8.2	Praćenje i mjerjenje		

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Broj točke/zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2009		Odredba u Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	
8.2.1	Zadovoljstvo kupca	članak 66	Metode praćenja i mjerena zadovoljstva, zahtjeva i reklamacija kupaca
8.2.2	Unutrašnji auditi	članak 69 članak 70 članak 71 članak 72 članak 73 članak 74 članak 75 Prilog 14 Prilog 15 Prilog 16 Prilog 17 Prilog 18 Prilog 19 Prilog 20 Prilog 21	Audit – neovisna metoda praćenja i mjerena Godišnji program audita Vrijeme i naknada za članove auditorskih timova koji nisu zaposlenici organizacijske jedinice za upravljanje kvalitetom Priprema i provedba audita Slijedni postupci audita Vanjski auditi i auditi trećih strana Kompetencija i vrednovanje auditora Dijagram tijeka: Audit Obrazac OB-699-05: Godišnji program audita Obrazac OB-699-06: Popis auditora i tehničkih stručnjaka Obrazac OB-699-07: Pregled provedbe auditor/audit za godišnji program audita Obrazac OB-699-08: Plan audita Obrazac OB-699-09: Bilješka s audita Obrazac OB-699-10: Izvješće audita Obrazac OB-699-11: Metode ocjenjivanja auditora
8.2.3	Praćenje i mjerjenje procesa	članak 67 članak 44	Praćenje i mjerjenje procesa sustava upravljanja kvalitetom Nadzor realizacije i izvještavanje
8.2.4	Praćenje i mjerjenje proizvoda	članak 44 članak 68	Nadzor realizacije i izvještavanje Metode praćenja i mjerena proizvoda i željezničke infrastrukture
8.3	Nadzor nesukladnog proizvoda	članak 51 članak 52 Prilog 11 članak 53 Prilog 12 Prilog 13	Nadzor nesukladnog proizvoda Postupanje s nesukladnim proizvodom Dijagram tijeka: Postupanje s nesukladnim proizvodom Vođenje izvješća o nesukladnom proizvodu Obrazac OB-699-03: Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje Obrazac OB-699-04: Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnim i preventivnim radnjama
8.4	Analiza podataka	članak 76	Analiza podataka mjerena i praćenja
8.5	Poboljšavanje	članak 78	Poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.
8.5.1	Neprekidno poboljšavanje	članak 81 Prilog 24	Neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. Dijagram tijeka: Provedba neprekidnog poboljšanja
8.5.2	Popravne radnje	članak 79 Prilog 22 Prilog 12 Prilog 13	Popravne radnje Dijagram tijeka: Popravne radnje Obrazac OB-699-03: Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje Obrazac OB-699-04: Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnim i preventivnim radnjama
8.5.3	Preventivne radnje	članak 80 Prilog 23 Prilog 12 Prilog 13	Preventivne radnje Dijagram tijeka: Preventivne radnje Obrazac OB-699-03: Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje Obrazac OB-699-04: Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnim i preventivnim radnjama

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 26. Usporedba: Odredbe Pravilnika HŽI-699 - Zahtjevi norme HRN EN ISO 9001

Odredba u Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.		Broj točke/zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2009	
	I. Opće odredbe	1	Područje primjene
članak 1	Svrha	1	Područje primjene
članak 2	Područje primjene	4.2.2	Priručnik kvalitete
članak 3	Referentni opći akti	--	
	II Definicije		
članak 4		3	Nazivi i definicije
	III Osnovni podaci o organizaciji	5	Odgovornost uprave
članak 5	Pravni status, djelatnost i kontakti	--	
članak 6	Organizacijski ustroj	5.5.1	Odgovornost i ovlasti
	IV Sustav upravljanja kvalitetom	4	Sustav upravljanja kvalitetom
članak 7	Načelno o sustavu upravljanja kvalitetom	4.1	Opći zahtjevi
članak 8	Procesni pristup	4.1	Opći zahtjevi
članak 9	Upravljanje poslovnim procesima HŽ Infrastrukture d.o.o	4.1	Opći zahtjevi
članak 10	Upravljanje rizicima HŽ Infrastrukture d.o.o.	4.1	Opći zahtjevi
članak 11	Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetnom	4.2.1	Općenito
članak 12	Upravljanje dokumentacijom	4.2.3	Nadzor dokumenata
članak 13	Upravljanje internim općim aktima	4.2.3	Nadzor dokumenata
članak 14	Upravljanje općim aktima vanjskog porijekla	4.2.3	Nadzor dokumenata
članak 15	Upravljanje zapisima	4.2.4	Nadzor zapisa
	V Odgovornost Uprave	5	Odgovornost uprave
članak 16	Opredijeljenost Uprave HŽ Infrastrukture d.o.o.	5.1	Opredijeljenost uprave
članak 17	Usmjerenost na kupce	5.2	Usmjerenost na kupca
članak 18	Politika kvalitete HŽ Infrastrukture d.o.o.	5.3	Politika kvalitete
članak 19	Ciljevi kvalitete	5.4.1	Ciljevi kvalitete
članak 20	Planiranje sustava upravljanja kvalitetom	5.4.2	Planiranje sustava upravljanja kvalitetom
članak 21	Odgovornost, ovlasti i komunikacija	5.5.1	Odgovornost i ovlasti
članak 22	Timovi za kvalitetu	5.5.1,	Odgovornost i ovlasti
članak 22	Timovi za kvalitetu	5.5.2	Predstavnik uprave
članak 23	Unutarnja komunikacija	5.5.3	Unutarnje komuniciranje
članak 24	Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava	5.6.1	Općenito
članak 25	Prikupljanje i analiza ulaznih podataka	5.6.2	Ulazni podaci preispitivanja
članak 26	Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava	5.6.3	Izlazni podaci preispitivanja
	VI Upravljanje resursima	6	Upravljanje resursima
članak 27	Osiguranje resursa sustava upravljanja kvalitetom	6.1	Pribavljanje resursa
članak 28	Upravljanje ljudskim potencijalima	6.2.1	Općenito
članak 29	O sposobljenosti, izobrazbi i svjesnosti	6.2.2	O sposobljenosti, izobrazbi i svjesnosti
članak 30	Upravljanje radnim okruženjem	6.4	Radno okruženje
članak 31	Upravljanje željezničkom infrastrukturom	6.3	Infrastruktura
članak 32	Upravljanje sredstvima za rad	6.3	Infrastruktura
članak 33	Dobavljači	6.1	Pribavljanje resursa
članak 34	Procesi koji se odnose na održavanje infrastrukturnih kapaciteta	6.3	Infrastruktura
	VII Realizacija proizvoda	7	Realizacija proizvoda
članak 35	Planiranje realizacije proizvoda	7.1	Planiranje realizacije proizvoda
članak 36	Komunikacija s kupcem	7.2.3	Komuniciranje s kupcem
članak 37	Određivanje i preispitivanje zahtjeva vezanih uz dodjelu infrastrukturnog kapaciteta	7.2.1	Određivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod
		7.2.2	Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod
članak 38	Elementi nadzora realizacije proizvoda	7.5.1	Nadzor proizvodnje i pružanja usluga
članak 39	Označavanje i slijedivost	7.5.3	Označivanje i slijedivost

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Odredba u Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.		Broj točke/zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2009	
članak 40	Vlasništvo kupca	7.5.4	Vlasništvo kupca
članak 41	Čuvanje proizvoda	7.5.5	Čuvanje proizvoda
članak 42	Realizacija proizvodnje i nadzor	7.5	Proizvodnja i pružanje usluga
članak 43	Realizacija prometa	7.5	Proizvodnja i pružanje usluga
članak 44	Nadzor realizacije i izvještavanje	8.2.3 8.2.4	Praćenje i mjerjenje procesa Praćenje i mjerjenje proizvoda
članak 45	Obračun i naplata korištenja dodijeljenih infrastrukturnih kapaciteta	--	
članak 46	Održavanje i čuvanje željezničke infrastrukture	6.3	Infrastruktura
članak 47	Održavanje građevinskog infrastrukturnog podsustava	6.3	Infrastruktura
članak 48	Održavanje elektrotehničkih infrastrukturnih podsustava	6.3	Infrastruktura
članak 49	Održavanje željezničkih i cestovnih vozila i mehanizacija	6.3	Infrastruktura
članak 50	Čuvanje željezničke infrastrukture	6.3 6.4	Infrastruktura Radno okruženje
članak 51	Nadzor nesukladnog proizvoda	8.3	Nadzor nesukladnog proizvoda
članak 52	Postupanje s nesukladnim proizvodom	8.3	Nadzor nesukladnog proizvoda
članak 53	Vodenje izvješća o nesukladnom proizvodu	8.3 4.2.4	Nadzor nesukladnog proizvoda Nadzor zapisa
članak 54	Projektiranje i razvoj proizvoda	7.3	Projektiranje i razvoj
članak 55	Planiranje projektiranja i razvoja proizvoda	7.3.1	Planiranje projektiranja i razvoja
članak 56	Pripremanje ulaznih i izlaznih podataka projektiranja i razvoja proizvoda	7.3.2 7.3.3	Ulagani podaci projektiranja i razvoja Izlazni podaci projektiranja i razvoja
članak 57	Preispitivanje, verifikacija i validacija projektiranja i razvoja proizvoda	7.3.4 7.3.5 7.3.6	Preispitivanje projektiranja i razvoja Verifikacija projektiranja i razvoja Validacija projektiranja i razvoja
članak 58	Nadzor izmjena projektiranja i razvoja	7.3.7	Nadzor izmjena projektiranja i razvoja
članak 59	Nabava	7.4.1	Proces nabave
članak 60	Provjera dobavljača	7.4.1	Proces nabave
članak 61	Informacije za nabavu	7.4.2	Informacije za nabavu
članak 62	Verifikacija nabavljenog proizvoda	7.4.3	Verifikacija nabavljenoga proizvoda
članak 63	Upravljanje opremom za praćenje i mjerjenje	7.6	Nadzor opreme za praćenje i mjerjenje
VIII Mjerenje, nadzor i poboljšanje		8	Mjerenje, analiza i poboljšavanje
članak 64		8.1	Općenito
članak 65	Metode praćenja i mjerjenja unutar organizacijskih jedinica	8.1	Općenito
članak 66	Metode praćenja i mjerjenja zadovoljstva, zahtjeva i reklamacija kupaca	8.2.1	Zadovoljstvo kupca
članak 67	Praćenje i mjerjenje procesa sustava upravljanja kvalitetom	8.2.3	Praćenje i mjerjenje procesa
članak 68	Metode praćenja i mjerjenja proizvoda i željezničke infrastrukture	8.2.4	Praćenje i mjerjenje proizvoda
članak 69	Audit – neovisna metoda praćenja i mjerjenja	8.2.2	Unutrašnji auditi
članak 70	Godišnji program audit-a	8.2.2	Unutrašnji auditi
članak 71	Vrijeme i naknada za članove auditorskih timova koji nisu zaposlenici organizacijske jedinice za upravljanje kvalitetom	8.2.2	Unutrašnji auditi
članak 72	Priprema i provedba audit-a	8.2.2	Unutrašnji auditi
članak 73	Slijedni postupci audit-a	8.2.2	Unutrašnji auditi

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Odredba u Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.		Broj točke/zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2009	
članak 74	Vanjski auditi i auditi trećih strana	8.2.2	Unutrašnji auditi
članak 75	Kompetencija i vrednovanje auditora	8.2.2	Unutrašnji auditi
članak 76	Analiza podataka mjerena i praćenja	8.4	Analiza podataka
članak 77	Izyještavanje prema nadležnim tijelima	5.5.1 4.2.4	Odgovornost i ovlasti Nadzor zapisa
članak 78	Poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	8.5	Poboljšavanje
članak 79	Popravne radnje	8.5.2	Popravne radnje
članak 80	Preventivne radnje	8.5.3	Preventivne radnje
članak 81	Neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	8.5.1	Neprekidno poboljšavanje
IX Prijelazne i završne odredbe		--	
članak 82	Prijelazne odredbe	--	
članak 83	Završne odredbe	--	
Prilog 1	Organizacijski ustroj HŽ Infrastrukture d.o.o.	5.5.1	Odgovornost i ovlasti
Prilog 2	Sustav upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o.	4.1	Opći zahtjevi
Prilog 3	Realizacija proizvoda u HŽ Infrastrukturni d.o.o.	4.1	Opći zahtjevi
Prilog 4	Mjerenje, analiza i poboljšanja	4.1	Opći zahtjevi
Prilog 5	Mapa poslovnih procesa HŽ Infrastrukture d.o.o.	4.1	Opći zahtjevi
Prilog 6	Označavanje općih akata koji su dio dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom	4.1	Opći zahtjevi
Prilog 7	Obrazac OB-699-01: Popis zapisa – vlastiti / ulazni	4.2.4	Nadzor zapisa
Prilog 8	Dijagram tijeka: Postupanje sa zapisima	4.2.4	Nadzor zapisa
Prilog 9	Dijagram tijeka: Provedba preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava	5.6	Preispitivanje upravljanja koje provodi uprava
Prilog 10	Obrazac OB-699-02: Izlazni podaci Preispitivanja upravljanja koje provodi Uprava	5.6.3	Izlazni podaci preispitivanja
Prilog 11	Dijagram tijeka: Postupanje s nesukladnim proizvodom	8.3	Nadzor nesukladnog proizvoda
Prilog 12	Obrazac OB-699-03: Izvješće o nesukladnosti, popravne i preventivne radnje	8.3 8.5.2 8.5.3	Nadzor nesukladnog proizvoda Popravne radnje Preventivne radnje
Prilog 13	Obrazac OB-699-04: Popis Izvješća o nesukladnosti, popravnim i preventivnim radnjama	8.3 8.5.2 8.5.3	Nadzor nesukladnog proizvoda Popravne radnje Preventivne radnje
Prilog 14	Dijagram tijeka: Audit	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 15	Obrazac OB-699-05: Godišnji program audita	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 16	Obrazac OB-699-06: Popis auditora i tehničkih stručnjaka	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 17	Obrazac OB-699-07: Pregled provedbe auditor/audit za godišnji program audita	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 18	Obrazac OB-699-08: Plan audita	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 19	Obrazac OB-699-09: Bilješka s audita	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 20	Obrazac OB-699-10: Izvješće audita	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 21	Obrazac OB-699-11: Metode ocjenjivanja auditora	8.2.2	Unutrašnji auditi
Prilog 22	Dijagram tijeka: Popravne radnje	8.5.2	Popravne radnje
Prilog 23	Dijagram tijeka: Preventivne radnje	8.5.3	Preventivne radnje
Prilog 24	Dijagram tijeka: Provedba neprekidnog poboljšanja	8.5.1	Neprekidno poboljšavanje
Prilog 25	Usporedna tablica: Zahtjevi norme HRN EN ISO 9001 – Odredbe Pravilnika HŽI-699	--	
Prilog 26	Usporedna tablica: Odredbe Pravilnika HŽI-699 - Zahtjevi norme HRN EN ISO 9001	--	
Prilog 27	Označavanje općih akata u skladu s normom HR EN ISO 9001	--	

HŽ Infrastruktura d.o.o.

Prilog 27. Označavanje općih akata u skladu s normom HR EN ISO 9001

OPĆI AKT	OZNAKA PRAVILNIKA
Odluka o komunikaciji s unutarnjom i vanjskom javnošću u društvu HŽ Infrastruktura d.o.o.	Kod dodjele broja dodijeliti i oznaku 55
Pravilnik o informacijsko-komunikacijskoj mreži (Pravilnik HŽI-401)	HŽI-401-63
Pravilnik o izradi i objavljivanju općih akata (Pravilnik HŽI – 650)	HŽI – 650-423
Pravilnik o održavanju donjeg ustroja (Pravilnik 315)	315-63
Pravilnik o održavanju gornjeg ustroja (Pravilnik 314)	314-63
Pravilnik o održavanju signalno-sigurnosnih postrojenja (Pravilnik 400)	400-63
Pravilnik o održavanju stabilnih postrojenja električne vuče (Pravilnik 213)	213-63
Pravilnik o operativnom reguliraju prometa (Pravilnik HŽI-4)	HŽI-4-75
Pravilnik o organizaciji HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-660)	HŽI-660-00
Pravilnik o označavanju željezničkih tiskanica (Pravilnik HŽI-680)	HŽI-680-424
Pravilnik o stažiranju, poučavanju i provjeri znanja izvršnih radnika na HŽ Hrvatskim željeznicama (Pravilnik 646)	646-62
Pravilnik o unutarnjem redu na željeznicu (Pravilnik HŽI-652)	HŽI-652-64
Pravilnik o zaštiti arhivskoga i registraturnog gradiva HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-641)	HŽI-641-424
Pravilnik o zaštiti od požara (Pravilnik HŽI-681)	HŽI-681-64
Pravilnik/procedura upravljanja poslovnim procesima i promjenama u HŽ Infrastrukturi d.o.o.	Kod dodjele broja dodijeliti i oznaku 82
Prometna uputa (Uputa HŽI-40)	HŽI-40-82
Prometni pravilnik (Pravilnik HŽI-2)	HŽI-2-75
Uputa o ocjeni dobavljača (Pravilnik HŽI-562)	HŽI-562-74
Uputa o postupku izrade i sklapanja ugovora u HŽ Infrastrukturi d.o.o. (Uputa HŽI-672)	HŽI-672-74
Uputa o prometnim evidencijama (Uputa HŽI-28)	HŽI-28-75
Uputa o skladišnom poslovanju (Uputa HŽI-573)	HŽI-573-74
Uputa o uvjetima za prijevoz izvanrednih pošiljaka (Uputa HŽI-612)	HŽI-612-75
Uputa za nabavu robe, usluga i radova do propisanih vrijednosti (bagatelna nabava) (Uputa HŽI-574)	HŽI-574-74
Uputa za održavanje željezničkih vozila posebne namjene (Uputa HŽI-511)	HŽI-511-63
Uputa za podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka javne nabave i provođenje postupka javne nabave (Uputa HŽI-565)	HŽI-565-74
Uputa za umjeravanje instrumenata i brojila u poslovima održavanja (Uputa HŽI-450)	HŽI-450-76