



Bureau Veritas Certification

Certifikacija sustava upravljanja

**Izvještaj o auditu za recertifikaciju sustava
temeljem norme
EN15017:2019 – Pogrebne usluge-Zahtjevi,**

za

**Gradska Groblja
Hermana Bollea 27
Zagreb**

		Plan audita EN 15017:2019					
Organizacija / Broj ugovora - Narudžbenica						26.06.2023	
ISO 9001	Odjel / Aktivnost/ Proces	Audit br.					
		1	2	3	4	5	
4.	Etičke vrijednosti	x					
5	Edukacija	x					
5.1	Općenito	x					
5.2	Direktor pogreba	x					
5.2.1	Odgovornosti	x					
5.2.2	Kvalifikacije/Evaluacija	x					
5.2.3	Minimalne obrazovne teme	x					
5.3	Pogrebno osoblje	x					
5.3.1	Odgovornosti	x					
5.3.2	Kvalifikacije/Evaluacija	x					
5.3.3	Minimalne obrazovne teme	x					
5.4	Balzamiranje ili tanatopraksija	N/A					
6	Savjetodavne usluge	x					
6.1	Preduvjeti	x					
6.2	Uvodni savjeti i informacije	x					
6.3	Savjet o ceremoniji	x					
6.3.1	Osmrtnice	x					
6.3.2	Printane i elektroničke forme	x					
6.3.3	Organizacija pogrebne ceremonije	x					
6.3.4	Pogrebna ceremonija koju vode vjerski ili svjetovni službenici						
6.3.5	Glazba	x					
6.3.6	Usluge savjetovanja i podrške nakon pogreba	N/A					
6.4	Usluge i cijene	x					
6.5	Unaprijed plaćeni pogrebi	N/A					
6.5.1	Općenito	N/A					
6.5.2	Preliminarni kontakt.	N/A					
6.5.3	Savjetovanje	N/A					
6.5.4	Financiranje	N/A					
6.5.5	Zaključivanje ugovora	N/A					
7	Pogrebna infrastruktura	x					
7.1	Općenito	x					
7.2	Sobe i prostori	x					
7.2.1	Općenito	x					
7.2.2	Pripremno područje	x					

7.2.3	Hlađenje/zamrzavanje	x				
7.2.4	Javni prostori	x				
7.2.5	Administracija	x				
7.3.	Oprema i radni materijali	x				
7.3.1	Vozila	x				
7.3.2	Oprema za premještanje pokojnika	x				
7.3.3	Pomoćni materijal	x				
7.3.4	Ukrasni materijali	x				
7.3.5	Usluge vezane uz pogreb na groblju	x				
7.4.	Osobna zaštitna oprema	x				
7.5	Upravljanje otpadom i okolišem	x				
8	Transport pokojnika ili posmrtnih ostataka	x				
8.1	Repatriacija, transfer i transport					
8.1.1	Općenito					
8.1.2	Transport na veliku udaljenost	x				
8.1.3	Međunarodni transport pokojnika	X				
8.1.4	Međunarodni transport ostataka kremiranja	x				
8.2	Uklanjanje posmrtnih ostataka sa javnih mjesta	N/A				
9	Briga o pokojniku	X				
9.1	Općenito	x				
9.2	Praktična procedura	x				
9.2.1	Inicijalni postupci	x				
9.2.2	Oblačenje pokojnika	x				
9.2.3	Balzamiranje	N/A				
9.2.4	Balzamiranje/tanatopraksa	N/A				
9.2.5	Kozmetika	N/A				
9.2.6	Gledanje pokojnika	N/A				
9.3.	Ceremonija ukopa	x				
9.4	Pokop (osim pokopa ostataka kremiranja)	x				
9.4.1	Posojeća grobna parcela	x				
9.4.2	Novi grob	x				
9.4.3	Oblaganje groba	x				
9.4.4	Pokop na moru	N/A				
9.5	Kremiranje	x				
9.5.1	Općenito	x				
9.5.2	Odlaganje pepela	x				
9.6	Ekshumacija	x				
9.6.1	Općenito	x				
9.6.2	Ekshumacija po nalogu vlasti	x				
9.6.3	Ekshumacija po želji rodbine	x				
10	On line usluge	X				
10.1	Općenito	x				

EN 15017:2019

10.2	Internetski pogrebni posrednik	N/A				
10.3	Internetska pogrebna tvrtka	N/A				
10.3.1	Općenito	N/A				
10.3.2	Informacije o proizvodima i cijenama	N/A				
10.3.3.	Dokumentacija za klijenta	N/A				
10.4	Internetska pogrebna usluga	N/A				
10.5	Internetske usluge vezane uz pogreb	X				
10.5.1	Općenito					
10.5.2	Kreiranje memorijalne stranice	N/A				
10.5.3	Internetska obavijest o smrti	x				
10.5.4	Internetske donacije	N/A				
11	Upravljanje kvalitetom	X				
11.1	Općenito	X				
11.2	Osiguranje kvalitete i upravljanje prigovorima	X				
11.3	Sustav nadzora	X				
12	Politika privatnosti	x				
	Br. osoba/dana predviđen	1				
	Br. lokacija	1				
Posebna napomena	Za multi-site organizacije sjedište se mora posjetiti na svakoj posjeti.					
Plan audita pripremio:			Komentar:			
Ime: Željko Bunjevac						
Datum: 24.07.2023.						
Nadzorne posjete pripremio:			Komentar:			
Ime:						
Datum:						

Podaci o organizaciji			
Ime	Gradska groblja		
Adresa	Hermana Bollea 27, 10000 Zagreb		
Broj telefona .	+385 (0)1 4581090	Fax No.	-
Web Adresa	https://www.gradskagroblja.hr		
ZIG Contract No(s).			
Informacije za kontakt			
Ime kontakt osobe	Matija Sakoman	Telefon	+385 091 4581029
Email adresa	matija.sakoman@zgh.hr		
Podaci o auditu			
Audit Norna	EN15017:2019		
Industrijski kode	N/A		
Broj zaposlenih	242	Broj smjena	1
Tip audita	Nadzorni audit br. 1		
Datum početka audita	24.07.2023	Datum završetka audita	24.07.2023
Datum slijedećeg audita		Trajanje	
Podaci o auditoru			
Voditelj tima	Željko Bunjevac		
Član tima	-		
Raspored smjena	08:00-16:00		
Distribucija:	/ Auditor /BV Certification Rijeka		

Sažetak nalaza audita:					
Nroj utvrđenih nesukladnosti:		Veće:		0	Manje: 0
Zahtjeva li se ponovna posjeta?	N	Datum ponovne posjete		N/A	
Aktualni datum ponovne posjete			Početak:	Kraj:	
Primjedbe sa ponovne posjete: Riješene i zaključene					
Preporuka voditelja tima:					
Standard	Preporuka				
EN15017:2019	Produženje važenja certifikata				
Voditelj tima (1):	Član tima				
Željko Bunjevac					
Opseg certifikacije					
Pogrebne usluge					
Akreditacija	NE				
Broj certifikata	N/A				
Jezik/ci	N/A				
Razlog za izdavanje certifikata	N/A				
Dodatne napomene :					
Dogodile su se značajne promjene u organizaciji te je izrađena nova sistematizacija. Izvršena je puna tranzicija na novu reviziju norme.					

Sažetak audita:

1. Ciljevi audita

Ciljevi ovog audita su:

1. potvrditi da je sustav upravljanja u skladu sa svim zahtjevima auditiranog standarda;
2. potvrditi da je organizacija učinkovito provela svoje planirane aranžmane;
3. potvrditi da je sustav upravljanja sposoban postići ciljeve politika organizacije i procijeniti sposobnost sustava upravljanja da osigura da organizacija ispunjava primjenjive zakonske, regulatorne i ugovorne zahtjeve;
4. Ako je primjenjivo, identificirati područja za potencijalno poboljšanje sustava upravljanja.
5. Potvrditi da su certificirani sustav (i) upravljanja u skladu sa zahtjevima norme, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - a. interne audite i ocjenu sustava od strane menadžmenta,
 - b. pregled postupaka poduzetih u vezi s nesukladnostima utvrđenim tijekom prethodnog audita,
 - c. analiza i rješavanje pritužbi pritužbi,
 - d. učinkovitost sustava upravljanja s obzirom na postizanje ciljeva klijenta,
 - e. napredak planiranih aktivnosti usmjerenih na kontinuirano poboljšanje,
 - f. kontinuirana operativna kontrola,
 - g. pregled svih promjena i
 - h. korištenje logotipa BVC i / ili bilo koje druge reference na certifikaciju.

2. Rezultati prethodnog audita

Pregledani su rezultati posljednjeg audita ovog sustava, radi osiguranja provjere provedbe odgovarajućih korekcija i korektivnih mjera za rješavanje svih utvrđenih nesukladnosti.

Broj neusaglašenosti iz prethodnog audita	Veće	0	Manje	1
Broj zatvorenih neusaglašenosti	Veće	0	Manje	1
Broj ponovno otvorenih neusaglašenosti	Veće	0	Manje	0

Ovaim pregledom je zaključeno da:

- Nesukladnost sa prethodnog audita je uspješno riješena

2.1 Provjera prethodnog izvještaja audita Bureau Veritas Certification

pokazuje funkcioniranje sustava i ostvarivanje performansi uz organizacijske promjene

- Provjera učinkovitosti cjelokupnog sustava upravljanja s obzirom na unutarnje i vanjske promjene i kontinuiranu relevantnost i primjenjivost sustava upravljanja na opseg certificiranja prikazuje primjerenu razinu.
- Utvrđena je predanost održavanju učinkovitosti i poboljšanju sustava upravljanja od strane menadžmenta kako bi se i dalje poboljšavala ukupna učinkovitost sustava

1. Osnovni ulazi i početno planiranje

Obuhvaćene su aktivnosti, procesi i funkcije organizacije na temelju plana audita koji je dogovoren sa organizacijom prije audita a koje su navedene u odjeljku Sažetak audita (Matrica audita) izvješća.

4. Intervjuirane / uključene ključne osobe

Ime	Odjel/proces
Matija Sakoman	Služba groblja i krematorija
Sanja Magzan	Služba proizvodnje i grobnog očevidnika
Nika Zajec	Asistent voditelja
Dinko Pintarić	Voditelj komunalne službe održavanja groblja

2. Nalazi audita

Auditor je proveo audit temeljen na procesima s naglaskom na značajne aspekte, rizike i ciljeve. Korištene metode audita bili su razgovori te pregled dokumentacije i zapisa.

Audit na licu mjesta započeta je uvodnim sastankom kojem je prisustvovalo najviše rukovodstvo organizacije.

Nalazi audita sa konačnim zaključcima rezultata audita i preporukom auditora prenijeti su menadžmentu organizacije tijekom završnog sastanka.

Krovni dokument sustava

Krovni dokument sustava upravljanja je "Integrirani poslovnik" od 04.12.2020., izdanje 5.

5.2 Provjera opsega i isključenja

Auditor je potvrdio opseg certifikacije te konstatira da se odnosi na: Pogrebne usluge, usluge ukopa i kremiranja

Izostavljanje /neprimjenjivost zahtjeva :

Zbog nemogućnosti obavljanja dijela aktivnosti definiranih zahtjevima a što je uvjetovano recentom regulativnom RH organizacija je iz opsega isključila slijedeće zahtjeve norme:

- 5.4 Balzimiranje i tanatopraksa
- 6.3.6 Savjetodavne i pomoćne usluge nakon pogreba
- 8.2 Javne službe zadužene za ukop
- 9.2.4 Blazamiranje
- 9.2.5 Kozmetika
- 9.2.6 Provjera/obilazak/gledanje pokojnika
- 10.2 Internetski pogrebni direktor
- 10.3 Internetska pogrebna tvrtka
- 10.5.4 Internetske donacije

1. U skladu s navedenim organizacija pokazala sposobnost ispunjavanja zahtjeva u asortimanu proizvoda/usluga kako je naznačeno opsegom certifikacije.

2 Također auditor zaključuje da opseg ne uključuje nijedan proizvod/uslugu izvan dokazane sposobnosti organizacije definirane u opsegu certifikacije.

5.3 Razina integracije (u slučaju audita integriranog sustava upravljanja)

Sustav upravljanja integriran je sa sustavom upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša prema normama ISO 9001 i ISO 14001.

5.4 Ostvarivanje politike i ciljeva

Ciljevi za 2023. godinu definirani su kroz poslovne planove i planova investicija

Temeljem informacija i analize situacija i procesa auditor zaključuje da je implementirani sustav upravljanja primjereno djelotvoran u realizaciji zacrtanih ciljeva i politika organizacije. Sačinjena je analiza ostvarivanja ciljeva Gradskih groblja u 2022. godini i dokumentirana u pregledu realiziranih investicija u 2022. i prenosu u 2023. godinu.

5.5 Učinkovitost sustava upravljanja

Uvidom u dokumente i praksu te kroz razgovor sa kompetentnim osobljem auditor je zaključio da je sustav upravljanja temeljen na normi EN15017:2019 implementiran i primjereno djelotvoran u realizaciji politika i ciljeva organizacije, efikasan u upravljanju zadovoljstvom korisnika usluge te koncipiran na način da osigurava mogućnosti trajnog poboljšavanja odnosa prema klijentima i ostvarivanja interesa svih zainteresiranih strana u okviru definiranog opsega.

Potrebno je razmotriti izradu vlastitog Etičkog kodeksa koji će biti usmjeren na etičke vrijednosti definirane u poglavlju 4. norme EN15017:2019

5.5.1 Općenito

Podružnica Gradska groblja upravlja sa 28 groblja na širem području grada Zagreba, od kojih su 25 aktivna. Osnovna djelatnosti podružnice su održavanje groblja i Krematorija te obavljanje pogrebnih poslova i poslova ukopa. Podružnica obavlja organizaciju i obavljanje kompletnih pogrebnih usluga (prijevoz i opremanje umrlih osoba, prodaja pogrebne opreme, prodaju nadgrobne galanterije, izgradnju i održavanje grobnih mjesta.

Povijest Gradskih groblja veže se uz osnutak groblja Mirogoj 1873. godine. Službeno otvaranje groblja bilo je 6. studenoga 1876. godine, a prvi je pokopan Miroslav Singer 7. studenog 1876. godine. Godine 1879. austrijski arhitekt, Hermann Bolle započeo je gradnju arkada koje je dovršio 1917. godine, a središnji spoj južnih i sjevernih arkada, portale i kapelu završio je tek 1929. godine. Monumentalne mirogojske arkade su remek djelo arhitekture i čuvaju neke od vrijednih djela naših kipara. Sredinom pedesetih godina prošlog stoljeća, kada više nije bilo mogućnosti proširenja groblja Mirogoj, počinje izgradnja groblja Miroševac koje je osnovano 1952. godine. Zbog daljnjeg nedostatka prostora na grobljima, u studenom 1985. godine otvoren je Krematorij s Gajem urni na Mirogoju. U srpnju 2001. godine, Podružnici je na upravljanje predano groblje Markovo polje i sedam prigradskih groblja: Cerje, Glavnica donja, Kašina, Moravče, Vugrovec donji, Planina donja i staro groblje u Sesvetama.

Na grobljima Mirogoj, Miroševac i Markovo polje tijekom cijele godine organiziran je prijevoz posjetitelja i teško pokretnih osoba po groblju električnim vozilima.

5.5.2 Planiranje

- Organizacija je izradila potrebnu dokumentaciju koju čine priručnici i pravilnici, godišnji planovi i izvješća, procedure vezane uz opretnivne aktivnosti (često povjerene podugovarateljima), normativni akti, naputci, analize i izvješća.
- Politika sustava upravljanja nije mijenjana a prezentirana je kroz misiju, viziju i vrijednosti organizacije.
- Ciljevi se definiraju u okviru poslovnih ciljeva groblja za 2023. godini i usmjereni su na poboljšavanje zadovoljstva članova. Izrađuje se analiza ostvarenih ciljeva.
- Zakonski i ostali zahtjevi redovito se prate i ocjenjuje usklađenost s njima (popis primjenjivih zakona nalazi se na web stranici)
- Organizacijska struktura se promjenila i izrađena je nova sistematizacija radnih mjesta.

5.5.3 Implementacija i operacije

- Provode se svakodnevne operativne kontrole na svim razinama do uključivo i kontrole rada svih podugovaratelja. Provjerava se primjena ugovornih obaveza kao i ostvarivanje definirane razine usluge. Definiran je nalog o načinu provođenja internog nadzora poslovnih partnera koji obavljaju određene usluge za potrebe Gradskih groblja. Određeni problemi u provedbi navedenih aktivnosti koji su bili posljedica ograničenja zbog Covid19 sada su iza organizacije te se ponovno intenziviraju navedene aktivnosti.
- U okviru procedura i pravilnika definirana su i postupanja u izvanrednim neočekivanim situacijama imajući na umu specifičnost okolnosti i karakter pružanja usluge. U tom pravcu provedena su brojna osposobljavanja te ostvarena sudjelovanja na održanim skupovima.
- Organizacija ima vlastite resurse koje direktno koristi u procesu pogreba ali koristi i podugovaratelje za specifične poslove te vrši konstantan nadzor nad stanjem resursa koje koriste ugovorni podizvođači.
- Komunikacija, kako interna tako i komunikacija sa klijentima odvija se na primjerenoj razini. Interna komunikacija usmjerena je prije svega na poštivanje definiranih pravila i Etičkog kodeksa te operativne aktivnosti dok je vanjska usmjerena na podugovaratelje i korisnike usluga.
- Budući da je nova revizija norme značajan naglasak dala upravo na edukaciju svih sudionika u procesima pružanja pogrebnih usluga provedena su nova osposobljavanja djelatnika za zvanje pogrebnik.

•

5.5.4 Nadzor i mjerenje

- Nadzor i mjerenje performansi sustava i pružanja usluga provodi se na dnevnoj bazi (obilazak i nadzor aktivnosti ukopa – vodi se evidencija, komentari i primjedbe) definiran je postupak nadzora dobavljača usluga o čemu se također sastavljaju izvješća a što kasnije ima utjecaj na odabir dobavljača. Provodi se dnevni nadzor aktivnosti na poslovima kremacije, klasičnog ukopa, i polaganja urni. – pregledani su zapisi. Provodi se i analizira mjerenje zadovoljstva kupaca i praćenje reklamacija i prigovora. Provode se planirani interni auditi sustava kojima se nastoji prepoznati slaba mjesta u sustavu s ciljem pokretanja poboljšanja. – (Plan internih audita za sustav upravljanja kvalitetom; Izvještaj o internom auditu -Služba tehničke operative od 04.05.2022.; Izvještaj o internom auditu- Služba prodaje pogrebne opreme i organizaciju ukopa, ispraćaja i kremacije od 04.05.2022).
- Sve aktivnosti provode se sukladno recentnim zakonskim i ostalim propisima o usklađenosti s kojim se vodi evidencija i ocjenjivanje.

5.5.5 Poboljšanja

- Poboljšanja sustava provode se stalnim propitivanjem zadovoljstva kupaca i primjedbi ili reklamacija na koje se nastoji odgovoriti u okviru mogućnosti definiranih opsegom djelatnosti
- Utvrđeni problemi, prigovori i reklamacije nastoje se riješiti na način da se spriječi njihovo ponavljanje.
- Upravina ocjena sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša konačna je ocjena djelovanja organizacije i sustava u prethodnoj godini koja kroz praćenje trendova ukazuje na status sustava i mjesta mogućih/potrebnih poboljšavanja.
- Izrađen je novi Pravilnik o organizaciji Zagrebačkog holdinga d.o.o. – Podružnice Gradska groblja, ožujak 2023.

•

5.6 Jake strane sustava

U jake strane sustava treba svakako ubrojiti stručnost i osposobljenost osoblja kao i opredjeljenje menadžmenta te dugu tradiciju poslovanja.

5.7 Neusklađenosti

Ovim auditom nisu evidentirane nesukladnosti sustava.

5.8 Observacije

Dokumentacija sustava kao i prakse usklađeni je sa zahtjevima nove revizije norme EN15017:2019 godine.

5.9 Mogućnosti za poboljšanje

Organizacija je u okviru Upravine ocjene sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša te Ciljevima kvalitete i zaštite okoliša prepoznala i dokumentirala moguća poboljšavanja sustava.

5.10 Korištenje logotipa u tiskanim i virtualnim medijima

Korištenje logotipa i pozivanje na status certifikacije je u skladu s pravilima BVC.

6. Prepreke koje bi mogle utjecati na pouzdanost auditorskih zaključaka

Nije bilo

7. Neriješena različita mišljenja između auditorskog tima i auditirane organizacije

Nije bilo

8. Dogovorene daljnje radnje

Dogovorena je distribucija izvješća i izdavanje novih certifikata temeljem potvrde uspješne tranzicije na novu reviziju norme.

9. Zaključak

- Dokumentacija sustava upravljanja pokazala je sukladnost sa zahtjevima auditiranog standarda i pružila je dovoljnu strukturu za podršku provedbi i održavanju sustava upravljanja i provedbu procesa koji su u opsegu certifikacije.
- Organizacija je pokazala učinkovitu provedbu i održavanje / poboljšanje svog sustava upravljanja.
- Organizacija je pokazala uspostavljanje i praćenje odgovarajućih ključnih ciljeva i pratila napredak u njihovom ostvarivanju,
- Program internih audita proveden je sukladno okolnostima i pokazuje učinkovitost kao alat za održavanje i poboljšanje sustava upravljanja,
- Tijekom postupka audita, sustav upravljanja pokazao je usklađenost sa zahtjevima auditiranog standarda EN 15017:2019.

10. Preporuke

Auditor tje proveo je audit temeljenu na procesu usredotočujući se na značajne aspekte / rizike i aktivnosti i ciljeve zahtijevane standardom.

Audit se temelji na postupku uzorkovanja dostupnih informacija, a korištene metode audita su razgovori, zapažanja, uzorkovanje aktivnosti i pregled dokumentacije i zapisa.

Struktura audita bila je u skladu s planom i matricom planiranja audita uključenim u ovo sažeto izvješće.

Auditor zaključuje da je organizacija uspostavila i održava svoj sustav upravljanja u skladu sa zahtjevima standarda EN15017:2019 i pokazala sposobnost sustava da postigne zahtjeve za usluge u okviru opsega i politika i ciljeva.

Bilješke auditora / Značajni tragovi audita
--

Auditor: Željko Bunjevac
Auditirani: Matija Sakoman, Sanja Magzan, Nika Zajec, Dinko Pintarić
Datum: 24.07.2023
Proces / Aktivnost: Uvodni sastanak
Napomene:
 Na uvodnom sastanku dogovoreni su detalji provedbe audita
 Uvodni sastanak održan je u skladu s planom, 26.06.2023 od 9,00 do 9,30 sati.
 Obrazloženi su :
 Ciljevi, opseg i kriteriji audita, uključujući postupanje s eventualno utvrđenim neusklađenostima
 Potvrđen je:
 Plan audita.
 Metodologija audita.
 Komunikacijski kanali za trajanja audita.
 Povjerljivost informacija dostupnih tokom audita.
 Način izvještavanja.
 Prava i obaveze klijenta.
 Završni sastanak održan je 24.07.2023 od 16,00 do 16,30 sati.
 Prisutni : Matija Sakoman, Sanja Magzan, Nika Zajec, Dinko Pintarić
 Obrazloženi su :
 Sažetak audita i nalaza.
 Dobre strane i slabosti sistema.
 Prilike za poboljšanje
 Dobra praksa
 Neusklađenosti u sustavu nisu utvrđene.

Auditor: Željko Bunjevac
Auditirani: Nika Zajec, Dinko Pintarić, Matija Sakoman, Sanja Magzan,
Datum: 24.07.2023
Proces / Aktivnost: Menadžment/Operacije
Napomene:

U dijelu audita sa predstavnicima Uprave analizirani su rezultati prethodnog jednogodišnjeg razdoblja i funkcioniranje u skladu sa zahtjevima nove revizije norme. Konstatirano je da nije bilo promjena koje bi imale značajniji utjecaj na djelotvornu primjenu sustava upravljanja kvalitetom. Provedene organizacijske promjene nisu imale utjecaj na procese već su samo (u nekim situacijama) promijenjeni nazivi i funkcije izvršitelja. Pregledan je dokument Uprava ocjena sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša od 20.07.2023. te je zaključeno da je organizacija usprkos svim izazovima koje su ju zadesile poslovala uspješno uz očuvanje ugleda i vjerodostojnosti. S obzirom na smirivanje intenziteta pandemije planiraju se provesti aktivnosti koje su bile uobičajene u pretpandemijsko razdoblje.

Auditor: Željko Bunjevac
Auditirani: Nika Zajec, Dinko Pintarić, Matija Sakoman, Sanja Magzan,
Datum: 24.07.2023
Proces / Aktivnost: Sustav upravljanja
Napomene:

Auditirani su svi primjenjivi zahtjevi norme EN 15017:2019 primjenom slijedećih metoda:

1. Pregled primjenjive dokumentacije
2. Audit operativnih procesa kroz evidencije i dokumente
3. Razgovor s osobljem odgovornim za pojedine aktivnosti

4. Obilaskom objekata i groblja Mirogoj
5. Vizuelni pregled lokacija, opreme i prostora

Etičke vrijednosti

Norma je zasnovana na promicanju etičkih pravila navedenih u uvodnom dijelu. Etički kodeks je aktivno promican a njegove nove temeljne vrijednosti su navedene u poglavlju norme 4. etički i profesionalni odnos s klijentom; iskreno poštivanje svih uvjerenja i običaja klijenta; pravo osobe (osoba) koja dogovara pogreb da odabere voditelja pogreba, odluči između pokopa ili kremiranja i odluči o svim aspektima ispraćaja; pravo obitelji da prije potpisivanja budu obaviještene o procijenjenim ukupnim troškovima sprovođa; potpuna povjerljivost osigurana u svakom trenutku, poslovanje samo u skladu sa zakonskim zahtjevima; poštenje, odanost i integritet pogrebnog osoblja u obavljanju svojih dužnosti;

OBS - Organizacija posjeduje Etički kodeks Zagrebačkog holdinga d.o.o. koji ne navodi specifične vrijednosti vezane uz djelatnost koja se certificira.

Druga značajna promjena usmjerena je na edukaciju svog osoblja uključenog u pogrebne procese. Budući da zahtjevi nove revizije norme također nisu u potpunosti primjenjivi zbog zakonske regulative u RH na osoblje navedeno u normi, organizacija je provela osposobljavanje osoblja sukladno legislativi Osoblje koje sudjeluje u procesima steklo je status pogrebnika (HOK). Organizacija je usklađena sa Zakonom o pogrebnoj djelatnosti (NN 36/15, 98/19.) i Uvjetima za obavljanje pogrebničke djelatnosti (HOK).

EN 15017:2019 , 11.3 Sustav nadzora

Auditoru su predložena Uvjerenja o stručnoj osposobljenosti osoblja sukladno Zakonu o pogrebnoj djelatnosti i rezultati internog mentorstva i obuke.

/EN15017: 11.3 Sustav nadzora

Auditoru su predloženi dokazi o aktivnostima,monitoringu, izvješćima. Koristi se portal Axiom u kojem su svi potrebni podaci nužni za obavljanje djelatnosti.

EN 15017:2019 , 9 Briga o pokojniku

OBS- Aktivnosti pokrivene navedenim zahtjevima dokumentirane su u radnim uputama koje zbog organizacijskih promjena treba revidirati.

EN 15017:2019 9.2.4 Balazamiranje

Isključeno iz opsega , nije u djelatnosti Gradskih groblja

EN15017:2019 , 9.2.5 Kozmetika

Rade vanjski suradnici iznimno i vrlo rijetko na zahtjev.

EN 15017:2019 , 8 Transport pokojnika ili posmrtnih ostataka

S prijevoznicima postoji ugovorni odnos koji djelomično prenosi obaveze i zahtjeve

EN 15017:2019 , 8.2 Uklanjanje posmrtnih ostataka s javnih površina

Isključeno iz opsega , nije u djelatnosti Gradskih groblja

EN 15017:2019, 7 Pogrebni resursi

Primjereni potrebama

EN 15017:2019, 9.3 Pogrebi/Pogrebna ceremonija

U skladu sa pravilima struke i zahtjevima norme i regulative

Auditor: Željko Bunjevac

Auditirani: Nika Zajec, Dinko Pintarić, Matija Sakoman, Sanja Magzan,

Datum: 24.07.2023

Proces / Aktivnost: Operativni procesi

Napomene:

EN 15017:2019, 6 Savjetodavne usluge

U okviru savjetodavnih usluga ostvareni su dobri rezultati kako u odnosima sa korisnicima/naručiteljima tako i sa svim sudionicima koji imaju odgovarajuću ulogu u procesu pogrebne ceremonije a nisu integralni dio organizacije (dobavljači, podugovaratelji). Također se nastoji ne zaostajati za trendovima koji su uzeli maha u svijetu u okviru mogućnosti.

Auditor: Željko Bunjevac

Auditirani: Nika Zajec,

Datum: 24.07.2023

Proces / Aktivnost: Obilazak prostora
Napomene:

Obilaskom groblja Mirogoj konstatirano je da su u tijeku aktivnosti sanacije posljedica razornog vremena koje je pogodilo grad u posljednjih nekoliko dana i nanjelo značajnu štetu objektima i hortikulturi.

Auditor: **Željko Bunjevac**
Auditirani: Nika Zajec, Dinko Pintarić, Matija Sakoman, Sanja Magzan,
Datum: 24.07.2023.
Proces / Aktivnost: Završni sastanak
Napomene:

Nakon provedenog audita auditor je zaključio da organizacija ispunjava sve primjenjive zahtjeve norme EN15017:2019 te da je napravljena potpuna tranzicija na zahtjeve nove inačice EN15017:2019. godine te se predlaže produljenje važenja certifikata za još jednu godinu.

**Provedba audita / Matrica
ISO 15017:2019**

Organizacija / Broj ugovora /

ISO 9001	Odjel / Aktivnost/ Proces	Audit br.				
		1	2	3	4	5
4.	Etičke vrijednosti	x				
5	Edukacija	x				
5.1	Općenito	x				
5.2	Direktor pogreba	x				
5.2.1	Odgovornosti	x				
5.2.2	Kvalifikacije/Evaluacija	x				
5.2.3	Minimalne obrazovne teme	x				
5.3	Pogrebno osoblje	x				
5.3.1	Odgovornosti	x				
5.3.2	Kvalifikacije/Evaluacija	x				
5.3.3	Minimalne obrazovne teme	x				
5.4	Balzamiranje ili tanatopraksija	N/A				
6	Savjetodavne usluge	x				
6.1	Preduvjeti	x				
6.2	Uvodni savjeti i informacije	x				
6.3	Savjet o ceremoniji	x				
6.3.1	Osmrtnice	x				
6.3.2	Printane i elektroničke forme	x				
6.3.3	Organizacija pogrebne ceremonije	x				
6.3.4	Pogrebna ceremonija koju vode vjerski ili svjetovni službenici	x				
6.3.5	Glazba	x				
6.3.6	Usluge savjetovanja i podrške nakon pogreba	N/A				
6.4	Usluge i cijene	x				
6.5	Unaprijed plaćeni pogrebi	N/A				
6.5.1	Općenito	N/A				
6.5.2	Preliminarni kontakt.	N/A				
6.5.3	Savjetovanje	N/A				
6.5.4	Financiranje	N/A				
6.5.5	Zaključivanje ugovora	N/A				
7	Pogrebna infrastruktura	x				
7.1	Općenito	x				
7.2	Sobe i prostori	x				
7.2.1	Općenito	x				
7.2.2	Pripremno područje	x				
7.2.3	Hlađenje/zamrzavanje	x				

7.2.4	Javni prostori	x				
7.2.5	Administracija	x				
7.3.	Oprema i radni materijali	x				
7.3.1	Vozila	x				
7.3.2	Oprema za premještanje pokojnika	x				
7.3.3	Pomoćni materijal	x				
7.3.4	Ukrasni materijali	x				
7.3.5	Usluge vezane uz pogreb na groblju	x				
7.4.	Osobna zaštitna oprema	x				
7.5	Upravljanje otpadom i okolišem	x				
8	Transport pokojnika ili posmrtnih ostataka	x				
8.1	Repatriacija, transfer i transport	x				
8.1.1	Općenito	x				
8.1.2	Transport na veliku udaljenost	x				
8.1.3	Međunarodni transport pokojnika	x				
8.1.4	Međunarodni transport ostataka kremiranja	x				
8.2	Uklanjanje posmrtnih ostataka sa javnih mjesta	N/A				
9	Briga o pokojniku	x				
9.1	Općenito	x				
9.2	Praktična procedura	x				
9.2.1	Inicijalni postupci	x				
9.2.2	Oblačenje pokojnika	x				
9.2.3	Balzamiranje	N/A				
9.2.4	Balzamiranje/tanatopraksa	N/A				
9.2.5	Kozmetika	N/A				
9.2.6	Gledanje pokojnika	N/A				
9.3.	Ceremonija ukopa	x				
9.4	Pokop (osim pokopa ostataka kremiranja)	x				
9.4.1	Posojeća grobna parcela	x				
9.4.2	Novi grob	x				
9.4.3	Oblaganje groba	x				
9.4.4	Pokop na moru	N/A				
9.5	Kremiranje	x				
9.5.1	Općenito	x				
9.5.2	Odlaganje pepela	x				
9.6	Ekshumacija	x				
9.6.1	Općenito	x				
9.6.2	Ekshumacija po nalogu vlasti	x				
9.6.3	Ekshumacija po želji rodbine	x				
10	On line usluge	x				
10.1	Općenito	x				
10.2	Internetski pogrebni posrednik	N/A				

10.3	Internetska pogrebna tvrtka	N/A				
10.3.1	Općenito	N/A				
10.3.2	Informacije o proizvodima i cijenama	x				
10.3.3.	Dokumentacija za klijenta	N/A				
10.4	Internetska pogrebna usluga	N/A				
10.5	Internetske usluge vezane uz pogreb	X				
10.5.1	Općenito	x				
10.5.2	Kreiranje memorijalne stranice	N/A				
10.5.3	Internetska obavijest o smrti	x				
10.5.4	Internetske donacije	N/A				
11	Upravljanje kvalitetom	X				
11.1	Općenito	X				
11.2	Osiguranje kvalitete i upravljanje prigovorima	X				
11.3	Sustav nadzora	X				
12	Politika privatnosti	x				
	Br. osoba/dana predviđen	1				
	Br. lokacija	1				
Posebna napomena	Za multi-site organizacije sjedište se mora posjetiti na svakoj posjeti.					
Ime: Željko Bunjevac Datum: 24.07.2023.		Komentar:				
Nadzorne posjete pripremio: Ime: Datum:		Komentar:				

Kraj izvješća.