

Sustav upravljanja okolišem strukturni element integriranog sustava upravljanja

Sažetak

Obzirom na kvalitetu prostora u okruženju Zračne luke Zagreb i činjenice da se nalazi na vodozaštitnom području Male Mlake i Črnkovca, da je okružena vrijednim spomenicima kulture lociranim u: 1) zoni pojedinačnog nepokretnog kulturnog dobra, 2) zoni povijesne cjeline, 3) zoni zaštićenog okoliša kulturnog dobra i 4) prostorne međe zaštićenog kulturnog dobra (rimsko naselje Andautonija, drvena kapelica Ranjenog Isusa na Plesu, drvena kapelica Sv. Barbare u Velikoj Mlaci, kurija Josipović u Kurilovcu, Turopoljska vijećnica u Velikoj Gorici, župni dvor Velika Mlaka, dvorac Lukavec u Lukavcu) te obzirom na raznolikost flore i faune u neposrednom i daljem okruženju od kojih su mnoge biljne i životinjske vrste zaštićene zakonom te činjenice da u bližem okruženju zračne luke živi oko 100.000 stanovnika, Zračna luka Zagreb d.o.o. svoje razvojne planove morala je osmisliti na principima održivog razvoja.

Ključne riječi: sustav upravljanja okolišem, integrirani sustav upravljanja.

Uvod

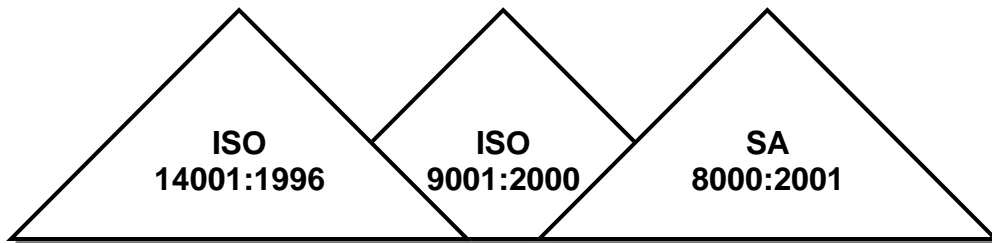
Zračna luka Zagreb d.o.o. osnovana je 1962. godine. Temeljna joj je djelatnost prihvat i otprema zrakoplova, putnika i prtljage, tereta i pošte. Vlasnička struktura utvrđena je Zakonom o zračnim lukama (N.N. 19/98); Republika Hrvatska 55%, grad Zagreb 35%, Zagrebačka županija 5% i grad Velika Gorica 5%. U 100%-tnom vlasništvu ima dva poduzeća: Zračna luka Zagreb – Ugostiteljstvo d.o.o. i Zračna luka Zagreb – Trgovina d.o.o. Također je 50%-tni vlasnik poduzeća Pleso prijevoz d.o.o. U poslovnoj 2004. godini ostvarila je: 16.333 slijetanja zrakoplova što je ukupno 634.440 tona, 1.408.206 putnika, 6.690 tona tereta i 2.209 tona pošte. Na dan 31.12.2004. godine imala je 884 zaposlena radnika. Posjeduje certifikate kvalitete ISO 9001:2000 i ISO 14001:1996 (Cro-Cert-a, OQS-Austrijskog društva za kvalitetu i IQNet-a). Članica je brojnih međunarodnih udruga: IATA-International Air Transport Association; ACI-Airport Council International; IFCA-International Flight Catering Association; Air Routing Group Card Services, Inc.; EFAFA-European Airports Football Association.

1. Izbor modela integriranog sustava kvalitete

Još krajem 1999. godine, kada je donijeta Odluka o početku Projekta uspostave integriranog sustava kvalitete, izabran je generički model strukturiran od sustava upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2000 i sustava upravljanja okolišem sukladno zahtjevima međunarodne norme ISO

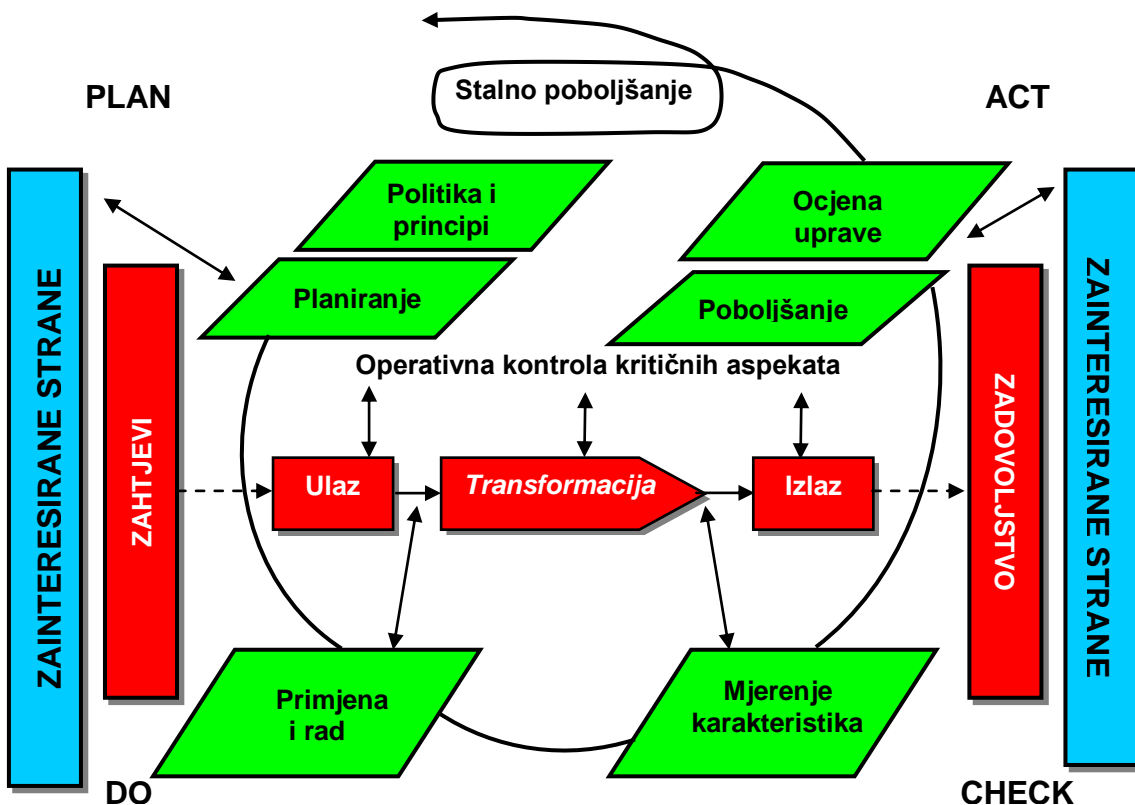
14001:1996. U kasnijoj fazi Projekta, 2001. godine, donijeta je Odluka da se integrirani sustav kvalitete obogati sustavom socijalne odgovornosti (Social Accountability) sukladno zahtjevima međunarodne norme SA 8000:2001, čija je misija globalno poboljšanje uvjeta rada radnika, kao nezamjenjivog čimbenika sustava upravljanja.

Slika 1. Model integriranog sustava kvalitete Zračne luke Zagreb d.o.o.



Ovaj model izabran je iz razloga što, prema ocjeni Uprave, omogućuje uređenje sustava upravljanja koji će biti sposobnim ispuniti zahtjeve i potrebe svih zainteresiranih strana: kupaca, vlasnika, društvene zajednice, partnera i zaposlenih. Pored toga, danas više nije moguće govoriti o TQM-u ukoliko pored sustava kvalitete nije uspostavljen sustav upravljanja okolišem, sustav upravljanja sigurnošću, sustav upravljanja socijalnom odgovornošću i sl. Organizacije širom svijeta teže ka izgradnji i implementaciji integriranih sustava upravljanja. Najčešći oblik integracije od pojave TQM – modela ISO 9001:2000 kao temeljnog sustava, čine još sustav upravljanja okolišem sukladno sa zahtjevima međunarodne norme ISO 14001:1996. Kao i u slučaju Zračne luke Zagreb, sve je izraženija potreba za još složenijim integracijama, u čijem je ishodištu procesni pristup.

Slika 2. Generički model integriranog sustava upravljanja



Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001:2000 kao temeljni sustav integracije izgrađen je, dokumentiran, implementiran i uspješno certificiran 13. lipnja 2003. godine, a sustav upravljanja okolišem ISO 14001:1996 uspješno je certificiran 04. lipnja 2004. godine. Sustav socijalne odgovornosti SA 8000:2001 u fazi je izrade dokumentacije sustava i implementacije

2. Sustav upravljanja okolišem kao strukturni element integracije

Kod donošenja odluke kao što je Odluka o izboru modela integriranog sustava kvalitete, uvijek se može postaviti pitanje: zašto sustav upravljanja okolišem na Zračnoj luci Zagreb? Više je tome razloga:

2.1. Sustav upravljanja kvalitetom, obzirom na karakter djelatnosti i prirodu glavnih poslovnih procesa Zračne luke Zagreb, nužno ima sljedeće važne i neizostavne komponente: kvalitetu, sigurnost, upravljanje okolišem i socijalnu odgovornost. Bez sva tri strukturna elementa ne može se govoriti o TQM-u.

2.2. Rezultati poslovnih procesa nisu samo korisni učinci već nužno i oni neželjeni, prepoznati kao aspekti okoliša preko kojih se manifestira utjecaj djelatnosti na okoliš: buka, emisije u atmosferu, vibracije, otpadne vode, otpad, incidentna izlivanja, zračenje i sl. Stoga je bilo nužno uspostaviti sustav koji omogućuje upravljanje ekološkim rizicima.

2.3. Uprava se opredijelila za sustav upravljanja koji afirmira Zračnu luku Zagreb kao društveno odgovornu organizaciju koja želi pomiriti ekonomski razvoj, zaštitu okoliša i društvenu odgovornost.

2.4. Posljednjih godina zrakoplovne kompanije kao kupci usluga, traže od zračne luke dokazivanje i međunarodnu potvrdu sustava upravljanja kvalitetom i sustava upravljanja okolišem sukladno zahtjevima međunarodnih ISO normi. Integrirani sustav kvalitete postaje konkurentskom prednošću na globalnom tržištu usluga u zračnom prometu. Pored toga, nacionalno zakonodavstvo, uslijed procesa prilagodbe zakonodavstvu Europske unije, postavlja sve veće zahtjeve u smislu prevencije negativnih učinaka poslovnih procesa na okoliš.

2.5. Zračna luka Zagreb opredijelila se za plansko i sustavno ulaganje u preventivu. Dostignut je visok stupanj svjesnosti o tome da odlaganje financijskih ulaganja u prevenciju danas, sigurno bi u budućnosti zahtijevalo znatno veća financijska ulaganja u sanaciju stanja uzrokovanog ekološkim incidentima i akcidentima.

2.6. Želi se izgraditi sustav koji omogućuje upravljanje okolišem, što znači uspostaviti visok stupanj kontrole svih parametara poslovnih procesa i aspekata okoliša.

3. Prednosti sustava upravljanja okolišem

Sustav upravljanja okolišem kao strukturni element integriranog sustava upravljanja treba Zračnoj luci Zagreb osigurati određenu prednost na globalnom tržištu usluga u zračnom prometu. Osobito se to odnosi na:

- stvaranje povjerenja kod zainteresiranih strana (putnici, zrakoplovne kompanije, vlasnici, partneri, društvena zajednica),
- transparentnost poslovanja,
- rano pravovremeno prepoznavanje problema okoliša i preventivno djelovanje,
- pravnu sigurnost – sigurnost dokazivanja,
- sustav upravljanja okolišem kao faktor povećanja konkurentnosti,
- povećanje imidža Zračne luke Zagreb u javnostima,
- pozitivne financijske učinke koji se manifestiraju kroz smanjenje premija osiguranja uslijed smanjenja rizika i razvijenog sustava upravljanja rizicima te upravljanja ekološkim troškovima,
- motivaciju zaposlenih.

Zaključak

Zračna luka Zagreb, u godišnjem Planu poslovanja, u okviru planiranih projekata vezanih za zaštitu okoliša, osigurala je financijska sredstva kako bi u narednom razdoblju: 1) nastavila s provedbom edukacije menadžmenta i operativnog osoblja radi razvijanja kompetencije za upravljanje okolišem, 2) završila izgradnju vlastitog reciklažnog dvorišta i ekoloških otoka u cilju selektivnog prikupljanja otpada, 3) izgradila sustav mjerenja buke, 4) izvršila rekonstrukciju lakirnice, 5) izvršila izmjenu radnih medija u uređajima za hlađenje u cilju zaštite ozonskog omotača, 6) izvršila rekonstrukciju dijela fekalne kanalizacije i 7) nastavila supstituciju energenata u sustavu proizvodnje i potrošnje energije u korist ekološki prihvatljivijih. Razlog takvom opredjeljenju je visok stupanj svjesnosti o potrebi razumnog komuniciranja sa okolišem kao jedinoj alternativni za opstanak svijeta. Uspostavljeni sustav upravljanja okolišem kao strukturni element integriranog sustava upravljanja, kao rezultat opredjeljenja i poslovne filozofije, kome certifikat nije cilj već nužna posljedica, jamstvo je postojanja visokog stupnja kontrole svih aspekata okoliša. To znači da ništa više nije rezultat slučajnosti, nego planskog, svjesnog djelovanja i razvoja na principima održivosti. Način komuniciranja organizacija sa okolišem etičko je pitanje i pitanje kulture organizacije.