

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINA
KANTON SARAJEVO**



POSLOVNIK KVALITETA

PK 9001



Naziv dokumenta : ***POSLOVNIK KVALITETA***

Vrsta dokumenta : *Poslovnik - DSUK*

Oznaka dokumenta : *PK 9001*

Status dokumenta : *Verificirana verzija*

Datum stupanja na : *26.03.2018.*
snagu

*Kontrolisao
Predstavnik rukovodstva za kvalitet
Kantona Sarajevo*

*Odobreno Zaključkom Vlade Kantona
Sarajevo br.02-05-11332-28/18 od
26.03.2018.g.*

*Za Premijera Kantona Sarajevo (Rješenjem
o ovlaštenju Vlade Kantona Sarajevo, broj:
02-05-34264-7/17 od 30.11.2017.g.)*

Datum, 26.03.2018. godine

SADRŽAJ:

Zahtjevi standarda ISO 9001:2015	Naziv	Strana
0.1	Predmet	4
0.2	Svrha	4
0.3	Upravljanje Poslovnikom kvaliteta	4
0.4	Lista korisnika kontrolisanih kopija Poslovnika kvaliteta	5
1	Osnovni podaci – Kanton Sarajevo	5
2	Veza sa drugim standardima	6
3	Definicije i skraćenice	6
4	Kontekst organizacije	7
4.1	Razmatranje organizacije i njenog konteksta	7
4.2	Razmatranje potreba i očekivanja zainteresovanih strana	7
4.3	Utvrđivanje predmeta i područja primjene integrisanog sistema menadžmenta	8
4.4	Sistem upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	9
5	Liderstvo	11
5.1	Liderstvo i posvećenost	11
5.2	Politika kvaliteta	12
5.3	Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja	12
6	Planiranje	13
6.1	Mjere koje se odnose na rizike i prilike	13
6.2	Ciljevi kvaliteta i planiranje njihovog ostvarivanja	14
6.3	Planiranje promjena	14
7	Podrška	14
7.1	Resursi	14
7.1.1	Opšte	14
7.1.2	Ljudi	14
7.1.3	Infrastruktura	15
7.1.4	Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa	15
7.1.5	Resursi za praćenje i mjerenje	15
7.1.6	Znanje organizacije	16
7.2	Kompetentnost	16
7.3	Svijest	16
7.4	Komuniciranje	17
7.5	Dokumentovane informacije	17
7.5.1	Opšte	17
7.5.2	Kreiranje i ažuriranje	18
7.5.3	Upravljanje dokumentovanim informacijama	18
8	Funkcionisanje / Realizacija operativnih aktivnosti	19
8.1	Operativno planiranje i kontrola / Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti	19



Zahtjevi standarda ISO 9001:2015	Naziv	Strana
8.2	Zahtjevi za proizvode i usluge	19
8.2.1	Komuniciranje sa korisnikom	19
8.2.2	Utvrđivanje zahtjeva za proizvode i usluge	20
8.2.3	Preispitivanje zahtjeva za proizvode i usluge	20
8.2.4	Izmjene zahtjeva za proizvode i usluge	20
8.3	Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga	20
8.4	Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama	21
8.4.1	Opšte	21
8.4.2	Vrsta i obim upravljanja	21
8.4.3	Informacije za eksterne isporučioce	21
8.5	Realizacija usluge	21
8.5.1	Upravljanje procesom pružanja usluge	21
8.5.2	Identifikacija i sljedivost	22
8.5.3	Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima	22
8.5.4	Očuvanje	23
8.5.5	Aktivnosti nakon pružanja usluge	23
8.5.6	Kontrola izmjena	23
8.6	Puštanje proizvoda i usluge	24
8.7	Upravljanje neusklađenim izlaznim elementima	24
9	Vrednovanje performansi	24
9.1	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje	24
9.1.1	Opšte	24
9.1.2	Zadovoljstvo korisnika	25
9.2	Interni audit	25
9.3	Preispitivanje od strane rukovodstva	26
10	Poboljšavanje	26
10.1	Opšte	26
10.2	Neusklađenost i korektivne mjere	27
10.3	Stalno poboljšavanje	27
	Prilozi Poslovnika kvaliteta	27
Prilog 1	Organizacione šeme ministarstava i službi	
Prilog 2	Dokumentovane informacije sistema kvaliteta na nivou Kantona Sarajevo (OBR.UK/DSUK-2)	
Prilog 3	Katalog procesa (mape procesa)	
Prilog 4	Politika kvaliteta	
Prilog 5	Prijedlog za poboljšanje (OBR.10-02/01)	
Prilog 6	Kontekst organizacije / blok šema	

0.1 PREDMET

Ovaj Poslovnik kvaliteta demonstrira opredijeljenost i organizovanost zaposlenika u Kantonu Sarajevo da pružaju usluge koje ispunjavaju zahtjeve važeće zakonske regulative, zahtjeve i potrebe korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana, te usklađenost SUK-a sa zahtjevima Standarda EN ISO 9001:2015.

Poslovnikom kvaliteta se također, demonstrira opredjeljenje uposlenika Kantona Sarajevo za stalno povećavanje zadovoljstva korisnika usluga, kroz efektivno upravljanje svim procesima, uključujući i procese stalnog poboljšanja SUK-a.

Poslovnik kvaliteta je strukturiran u skladu sa Standardom EN ISO 9001:2015 i upućuje na pripadajuće procedure i ostale relevantne DSUK.

0.2 SVRHA

Svrha Poslovnika o kvalitetu je:

- predstavljanje SUK-a u Kantonu Sarajevo,
- lakše razumijevanje i provođenje politike i ciljeva kvaliteta od strane uposlenika Kantona Sarajevo,
- pomoć uposlenicima u razumijevanju svoje uloge i odgovornosti u SUK-u,
- pomoć Vladi Kantona Sarajevo i rukovodiocima organa uprave i službi u upravljanju procesima i postizanju programskih ciljeva.

0.3 UPRAVLJANJE POSLOVNIKOM KVALITETA

Poslovnik kvaliteta Kantona Sarajevo je dokument koji u potpunosti definiše i prezentuje implementirani SUK.

Sadržaj Poslovnika kvaliteta je usklađen sa zahtjevima Standarda EN ISO 9001:2015, uz odgovarajuće izmjene koje su usklađene sa procesima u Kantonu.

Samo ovjerene kopije Poslovnika kvaliteta su važeće.

Poslovnik kvaliteta bez odobrenja šefa Ureda nije dozvoljeno kopirati. Distribucija kontrolisanih kopija Poslovnika kvaliteta vrši se elektronski na način opisan u Proceduri za upravljanje dokumentovanim informacijama PR.75.02-01, a prema utvrđenoj i odobrenoj listi distribucije.

Kontrolisane kopije podliježu obaveznom ažuriranju. Original Poslovnik kvaliteta čuva se u arhivi SUK-a u skladu sa Procedurom za upravljanje dokumentovanim informacijama PR.7.5.02-01.

Nekontrolisane kopije Poslovnika kvaliteta ne podliježu obavezi ažuriranja.

Za ažuriranje, arhiviranje i čuvanje originala Poslovnika kvaliteta odgovoran je Ured.

0.4 LISTA KORISNIKA KONTROLISANIH KOPIJA POSLOVNIKA KVALITETA

Red. br.	Identifikac. broj	KORISNIK	Broj kontrolisane kopije
1.	01	Kabinet predsjedavajuće i zamjenika predsjedavajuće Skupštine Kantona Sarajevo	01/01
2.	02	Vlada Kantona Sarajevo i Kabinet premijera	02/02
3.	03	Ministarstvo pravde i uprave	03/03
4.	04	Ministarstvo saobraćaja	04/04
5.	05	Ministarstvo prostornog uređenja, građenja i zaštite okoliša	05/05
6.	06	Ministarstvo za boračka pitanja	06/06
7.	07	Ministarstvo privrede	07/07
8.	08	Ministarstvo finansija	08/08
9.	09	Ured za zakonodavstvo	09/09
10.	10	Ministarstvo zdravstva	10/10
11.	11	Ministarstvo za obrazovanja, nauku i mlade	11/11
12.	12	Ministarstvo kulture i sporta	12/12
13.	13	Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljena lica i izbjeglice	13/13
14.	15	Služba za skupštinske poslove	15/14
15.	16	Stručna služba Vlade	16/15
16.	17	Stručna služba za zajedničke poslove	17/16
17.	18	Služba za protokol	18/17
18.	20	Ured za borbu protiv korupcije i upravljanje kvalitetom	20/20
19.	24	Press služba	24/18
20.	27	Ministarstvo komunalne privrede i infrastrukture	27/19
21.	28	Ministarstvo unutrašnjih poslova	28/20

1. OSNOVNI PODACI - KANTON SARAJEVO

Kanton Sarajevo je jedan od deset kantona koji čine federalnu jedinicu entiteta Federacije Bosne i Hercegovine i ima široka ovlaštenja u zakonodavnoj, izvršnoj i sudskoj vlasti.

Prema Ustavu Federacije Bosne i Hercegovine i Ustavu Kantona Sarajevo, nadležan je za pitanja iz oblasti pravde i uprave, obrazovanja, nauke i mladih, kulture i sporta, privrede, socijalne politike i zaštite, zdravstva, prostornog uređenja, građenja i zaštite okoliša, javnih službi, saobraćaja, komunalne privrede i infrastrukture, uspostavljanja i nadziranja policijskih snaga, te finansiranja djelatnosti budžetskih korisnika.

Područje Kantona Sarajevo je teritorijalno podijeljeno na devet općina (Stari Grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi Grad, Ilidža, Hadžići, Trnovo, Vogošća i Ilijaš), od čega su prve četiri općine udružene u gradsku zajednicu – Grad Sarajevo i imaju status jedinica lokalne samouprave.

Ustavom Kantona Sarajeva uspostavljena je organizacija vlasti podijeljena na zakonodavnu vlast koju čini Skupština Kantona – jednodomno tijelo koje broji 35 poslanika, i izvršnu vlast koju čini Vlada Kantona – premijer i 12 ministara.

Organizacija uprave u Kantonu Sarajevo regulisana je Zakonom o organizaciji i djelokrugu organa uprave i upravnih organizacija Kantona Sarajevo i čine je ministarstva i stručne službe.

2. VEZA SA DRUGIM STANDARDIMA

Pored Standarda BAS EN ISO 9001 prema kojem je i strukturiran SUK u Kantonu Sarajevo povezan je sa sljedećim standardima:

- BAS EN ISO 9004 – Smjernice za poboljšanje kvaliteta
- BAS EN ISO 19011 – Auditiranje Sistema upravljanja kvalitetom
- BAS EN ISO 10013- Smjernice za izradu poslovnika
- BAS EN ISO 9000 – Sistem upravljanja kvalitetom – osnove i rječnik

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Organizacija	- Kanton Sarajevo (KS)
Kanton	- Federalna administrativno teritorijalna jedinica
Ured	- Ured za borbu protiv korupcije i upravljanje kvalitetom KS
Isporučilac (dobavljač)	- Organizacija koja korisnika/kupca snabdijeva proizvodima/uslugama
Proizvod (usluga)	- Rezultat radnje ili procesa
Usluga	- Rezultat dobijen kao izlaz procesa kojim on zadovoljava korisnika
Kvalitet	- Ukupnost svojstva usluga koje ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe
Usklađenost	- Zadovoljenje postavljenih zahtjeva
Neusklađenost	- Neispunjenje nekog od postavljenih zahtjeva
Politika kvaliteta	- Opšta usmjerenost i ciljevi organizacije koji se odnose na kvalitet i koje menadžment objavljuje službeno
Sistem kvaliteta	- Uspostava, postupci, procesi i druga potrebna sredstva za primjenu upravljanja kvalitetom
Osiguranje kvaliteta	- Skup unaprijed utvrđenih i sistemskih radnji primijenjenih u okviru SUK-a, koje se pokazuju nužnim za pružanje primjernog povjerenja u to da će proizvod/usluga ispuniti zahtjeve za kvalitet
Upravljanje kvalitetom	- Skup radnji opšte funkcije upravljanja koji odražava politiku kvaliteta, ciljeve i odgovornosti, te ih u okviru sistema kvaliteta ostvaruje uz pomoć planiranja kvaliteta, nadzora nad kvalitetom, osiguranja kvaliteta i poboljšanja kvaliteta
Ocjena rukovodstva (Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi)	- Službeno vrednovanje stanja, prilagođenost SUK-a s obzirom na politiku kvaliteta i njene ciljeve koje provodi najviše rukovodstvo organizacije
Audit kvaliteta	- Sistemsko i nezavisno ispitivanje sa ciljem da se utvrdi: da li su radnje i rezultati koje se odnose na kvalitet u skladu sa utvrđenim odredbama, jesu li te odredbe odgovarajuće za postizanje postavljenih ciljeva, te jesu li one stvarno provedene
Zapisi	- Dokumenti koji pružaju objektivne dokaze o provedenim radnjama i dobijenim rezultatima
Poslovnik kvaliteta	- Dokument u kojem se navodi politika kvaliteta i koji definiše strategiju organizacije po pitanju kvaliteta prema aktuelnom standardu
PK	- Poslovnik kvaliteta
PR	- Procedura

RU	- Radno uputstvo
SM	- Smjernice
SUK	- Sistem upravljanja kvalitetom
DSUK	- Dokumentovane informacije sistema upravljanja kvalitetom
PRK	- Predstavnik rukovodstva za kvalitet

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1 Razmatranje organizacije i njenog konteksta

Staviti organizaciju u kontekst znači razmotriti situaciju u organizaciji u okviru okolnosti na domaćem i međunarodnom tržištu. U tom u Kantonu Sarajevo su identifikovana dva nivoa konteksta - *interni i eksterni (Kontekst organizacije/blok šema – Prilog 6)*.

Vlada Kantona Sarajevo svoju organizaciju (*Organizacione šeme – Prilog 1*) usmjerava planski utvrđujući interna pitanja (misija, vizija, strategija, politika, opšti i posebni ciljevi,...) i eksterna pitanja (ekonomsko okruženje, banke i osiguranja, strana i domaća ulaganja, zakoni,...) neophodna za uspješno održavanje u poslovnom okruženju.

Imajući u vidu brzinu kojom se mijenja okruženje u kojem Kanton Sarajevo egzistira, njegov kontekst će se s vremenom mijenjati. On će se preispitivati na godišnjem nivou na sastancima rukovodstva i na redovnom godišnjem preispitivanju SUK-a, nakon čega će se se ažurirati, kako bi zadovoljio posljedice eventualnih promjena.

4.2 Razmatranje potreba i očekivanja zainteresovanih strana

Zainteresovana strana je definisana kao - osoba ili organizacija koja može da utiče, na koju može da se utiče ili koja smatra da na nju mogu imati uticaj odluke ili aktivnosti koje donose organi i/ili stručne službe Kantona Sarajevo.

Kanton Sarajevo je utvrdio zainteresovane strane koje su relevantne za SUK i zahtjeve tih zainteresovanih strana koji su relevantni za SUK (Tabela 1).

Tabela 1 Pregled zainteresovanih strana i njihovih potreba i očekivanja

<i>Zainteresovana strana</i>	<i>Potrebe i očekivanja</i>
<i>Korisnici</i>	<i>Kvalitet usluge, cijena/troškovi i performanse pružene usluge</i>
<i>Federacija FBiH</i>	<i>Održiva profitabilnost / finansijska održivost Transparentnost</i>
<i>Uposlenici</i>	<i>Dobro radno okruženje Sigurnost posla Priznanja i nagrade</i>
<i>Dobavljači i partneri</i>	<i>Međusobne koristi i kontinuitet isporuka Ispunjavanje obaveza na obostrano prihvatljiv i zadovoljavajući način</i>
<i>Društvo</i>	<i>Etičko ponašanje i transparentnost Usklađenost sa zahtjevima zakona i regulative</i>



<i>Banke i osiguranja</i>	<i>Dobra saradnja Redovno servisiranje obaveza</i>
<i>Ustanove, grad, opština, okrug</i>	<i>Podsticaji za zapošljavanje i investicije Bolji imovinsko - pravni odnosi, Subvencije Kvalitetna podrška</i>
<i>Inspekcije</i>	<i>Pozitivan stav inspekcije na pravilan i zakonit rad Usaglašenost pozitivnih pravnih propisa i normativnih akata</i>

Organi uprave i/ili stručne službe Kantona Sarajevo prate i preispituju informacije o navedenim zainteresovanim stranama i njihovim relevantnim zahtjevima putem redovnih godišnjih preispitivanja SUK-a i tom prilikom se pokreću određene korektivne mjere.

4.3 Utvrđivanje predmeta i područja primjene integrisanog sistema menadžmenta

SUK u Kantonu Sarajevo je razvijen i primijenjen u cilju osiguranja kontinuirane sposobnosti za pružanje usluga usklađenih sa zakonskim propisima, zahtjevima i potrebama korisnika usluga, te ciljevima Kantona Sarajevo.

Prvenstvena svrha sistema je postizanje zadovoljstva korisnika usluga i kontinuirano poboljšavanje kvaliteta usluga. SUK u Kantonu Sarajevo obuhvata aktivnosti:

OD

IDENTIFIKOVANJA POTREBA I ZAHTJEVA KORISNIKA USLUGA

PREKO

IDENTIFIKOVANIH PROCESA U KANTONU

DO

**POSTIZANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA UZ PRIMJENU VAŽEĆE
ZAKONSKE REGULATIVE**

U okviru SUK-a, upravlja se svim procesima koji mogu uticati na: kvalitet i usklađenost usluga; zadovoljstvo korisnika usluga; upravljanje resursima; poboljšanja.

U SUK-u identifikovani su svi procesi sa jasno prepoznatim i definisanim ulazima, aktivnostima, međusobnim vezama i izlazima.

SUK u Kantonu Sarajevo primjenjuje se na vršenje usluga iz nadležnosti organa uprave i službi Kantona Sarajevo.

Shodno prirodi posla i saglasno sa tačkom 1. Standarda, Kanton je iz svog sistema isključio primjenu zahtjeva tačke standarda 8.3 "Dizajn i razvoj proizvoda i usluga".

Poslovi kantonalne uprave su u većini administrativno-upravne naravi, regulisani odgovarajućim zakonskim i regulatornim propisima, tako da nema potrebe niti obaveza za razvojem u duhu zahtjeva tačke 8.3 Standarda.

4.4 Sistem upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Kanton Sarajevo je definisao i uspostavio procese za osiguranje usklađenosti usluga sa zahtjevima korisnika usluga i zakonskim propisima. U cilju primjene i upravljanja definisanim procesima uspostavljen je i dokumentovan SUK koji ispunjava zahtjeve standarda EN ISO 9001:2015.

SUK je primijenjen, redovno se ažurira, održava i stalno poboljšava u skladu sa zahtjevima standarda, zakonskim propisima, programskim ciljevima i politikom kvaliteta Kantona Sarajevo.

U organizaciji su identifikovani svi procesi (predstavljeni šemom br. 1) potrebni za uspješnu primjenu i funkcionisanje SUK-a. Jasno su prepoznati odgovarajući izlazi i ulazi procesa, vlasnici procesa – odgovorni uposlenici za upravljanje procesima, veze među procesima i referentni dokumenti.

Upravljanje i nadzor nad procesima, njihovo međusobno djelovanje, metode za mjerenje rezultata definisani su u Katalogu procesa, a realizacija aktivnosti u procesima definisani su odgovarajućim dokumentovanim informacijama ili na drugi pogodan način. Za procese koji su povjereni dobavljačima i izvođačima radova, Kanton je ugovorima osigurao odgovarajuću identifikaciju i nadzor nad njima.

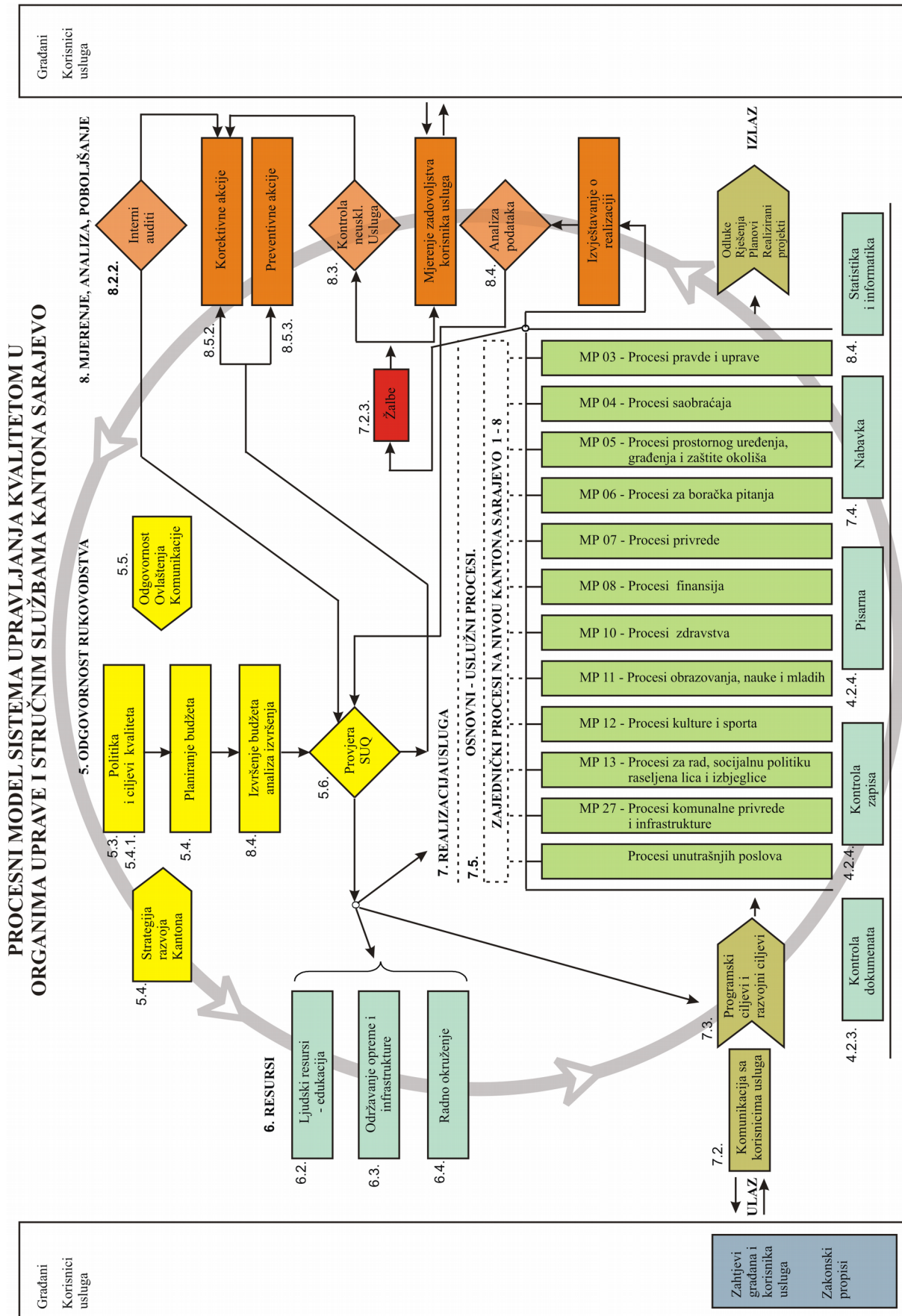
Procesni model SUK-a u Kantonu Sarajevo obuhvata:

- odgovornost rukovodstva,
- upravljanje resursima,
- osnovne – uslužne procese,
- mjerenje, analizu i poboljšanje.

Osnovni uslužni procesi su modelirani kroz:

- procese pravde i uprave – MP-03,
- procese saobraćaja – MP-04
- procese prostornog uređenja, građenja i zaštite okoliša – MP-05,
- procese za boračka pitanja – MP-06,
- procese privrede – MP-07,
- procese finansija – MP-08,
- procese zdravstva – MP-10,
- procese obrazovanja – MP-11,
- procese kulture i sporta – MP-12,
- procese rada i socijalne politike, raseljena lica i izbjeglice – MP-13,
- procese komunalne privrede i infrastrukture – MP-27,
- procese unutrašnjih poslova,

i prikazani u Katalogu procesa (prilog 3).



Šema 1: Procesni model sistema upravljanja kvalitetom u organima uprave i stručnim službama Kantona Sarajevo

5. LIDERSTVO

5.1 Liderstvo i posvećenost

Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi u Kantonu Sarajevo iskazuju svoju posvećenost za razvoj i implementaciju SUK-a i stalna poboljšanja njegove efektivnosti kroz:

- podizanje svijesti uposlenih o važnosti i obavezi ispunjavanja zahtjeva za postizanje zadovoljstva korisnika usluga uz dosljedno poštovanje ustavnih, zakonskih i odredaba internih zahtjeva, kroz permanentnu internu edukaciju o važnosti da se ispune zahtjevi korisnika usluga u skladu sa zakonom i pozitivnim propisima,
- javnost, otvorenost i informisanost građana o svim aktivnostima Kantona Sarajevo u cilju postizanja većeg kvaliteta usluga,
- planirane strateške i programske ciljeve, definisanu misiju, viziju, politiku i ciljeve kvaliteta,
- uspostavljeni SUK, efektivno upravljanje procesima i aktivnosti internih provjera,
- aktivnosti preispitivanja SUK-a od Vlade Kantona Sarajevo i rukovodioca organa uprave i stručnih službi u Kantonu Sarajevo.

Upravljanje u Kantonu Sarajevo vrši se u skladu sa zacrtanim godišnjim ciljevima i uspostavljenom politikom kvaliteta, a prema definisanim godišnjim i mjesečnim planovima, tako da se Sistem upravljanja kvalitetom permanentno poboljšava.

U skladu sa utvrđenom Politikom kvaliteta i Ekspozeom Premijera Kantona Sarajevo, na osnovu preispitivanja od strane rukovodstva i rezultata u prethodnoj godini definišu se ciljevi kvaliteta u svim organima uprave i stručnim službama, za svaku godinu.

Svoju posvećenost razvoju i primjeni Sistema upravljanja kvalitetom, kao i stalnom unapređenju njegove efektivnosti Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi u Kantonu Sarajevo, realizuju kroz:

- upoznavanje svih uposlenika sa zahtjevima korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana, te sa obavezama koje proizilaze iz zakonskih propisa,
- definisanje i objašnjavanje ciljeva i politike kvaliteta na svim nivoima organizacione strukture,
- sprovođenje stalnog preispitivanja efektivnosti i efikasnosti SUK-a i njihovih procesa,
- obezbjeđenje potrebnih ljudskih, infrastrukturnih i materijalnih resursa za efektivno funkcionisanje SUK-a.

Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi u Kantonu Sarajevo takođe:

- ostvaruje komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama po pitanju efektivnog funkcionisanja SUK-a i o važnosti usklađivanja sa zahtjevima SUK-a;
- obezbjeđuju da SUK ostvaruje ciljeve i planirane rezultate;
- obučava, usmjerava i podržava radnike u cilju ostvarivanja efektivnosti SUK-a;
- promovise princip stalnog poboljšavanje;
- podržava druge relevantne rukovodeće uloge da pokažu svoje liderstvo u oblastima njihovih odgovornosti.

Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi u Kantonu Sarajevo su se opredijelili da svojom sveobuhvatnom organizaciono-administrativnom strukturom vrše identifikaciju zahtjeva korisnika usluga, te stvaraju uslove za brzo i efektivno obavljanje poslova u cilju potpunog zadovoljenja potreba građana, pravnih i privrednih subjekata, institucija, opština i Grada.

Poboljšanje usluga prvenstveno je bazirano na identifikovanim zahtjevima korisnika usluga i zakonskim propisima za pojedine oblasti, te utvrđivanju metoda za prikupljanjem i analizu informacija o zadovoljstvu korisnika usluga.

5.2 Politika kvaliteta

Vlada Kantona Sarajevo je utvrdila politiku kvaliteta koja odgovara svrsi Kantona, opredijeljena je ispunjavanju zahtjeva korisnika, i stalnom poboljšavanju efektivnosti SUK-a. Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi u Kantonu Sarajevo kroz redovne oblike rada nastoji da definišu i sprovode svoju politiku SUK-a tako da:

- a) ona odgovara potrebama korisnicima usluga Kantona i ostalim zainteresovanim stranama;
- b) jasno izražava opredijeljenost rukovodstva za neprekidna poboljšanja SUK-a i kvaliteta svojih usluga;
- c) pruža osnovu za definisanje i preispitivanje postavljenih ciljeva SUK-a;
- d) njeno prenošenje, razumijevanje i primjenu u Kantonu Sarajevo.

Politika kvaliteta (prilog 4), predstavlja okvir na osnovu kojeg su utvrđeni ciljevi kvaliteta. Politika kvaliteta je vidno izložena u kancelariji Premijera, i drugim prostorijama kako bi bila saopštena i dostupna svim zainteresovanim stranama: korisnicima, uposlenicima, dobavljačima, podugovaračima i javnosti. Politika kvaliteta je predmet preispitivanja na svakom sastanku o preispitivanju Sistema upravljanja kvalitetom kao i prilikom donošenja planova u organima i stručnim službama Kantona Sarajevo (godišnji planovi, planovi razvoja i strateški planovi).

5.3 Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Zaduženja uposlenika i njihove međusobne veze, odgovornosti i ovlašćenja definisani su:

- Organizacionom strukturom prikazanoj šemom u prilogu 1 ovog Poslovnika;
- Opisima radnih mjesta;
- Pravilnicima o sistematizaciji i organizaciji radnih mjesta u organima i stručnim službama Kantona Sarajevo
- Procedurama i Uputstvima SUK-a.

Odgovornosti i ovlaštenja, kao i njihovi uzajamni odnosi, dokumentovani su i saopšteni svim uposlenim radi njihove kompetentnosti za obavljanje pojedinih funkcija, putem ugovora o radu za određeno radno mjesto i opisom poslova iz pravilnika o unutrašnjoj organizaciji radnih mjesta u organima i stručnim službama Kantona Sarajevo.

Vlada Kantona Sarajevo je uspostavila SUK u skladu sa Standardom EN ISO 9001:2015, kao sredstvo kojim se:

- provodi politika kvaliteta,
- postižu ciljevi kvaliteta,
- osigurava usklađenost pruženih usluga,
- ispunjavaju zahtjevi korisnika usluga,
- ostvaruju programski ciljevi.

Vlada Kantona Sarajevo je utvrdila odgovornosti, ovlaštenja i način komunikacije (formiran Ured, imenovani PRK u svakom organu i stručnoj službi Kantona Sarajevo o čemu su na adekvatan način upoznati uposlenici Kantona), kako u segmentu upravljanja procesima potrebnim za SUK, njihovog uspostavljanja, implementacije i održavanja, tako i u segmentu upravljanja procesima neophodnim za ostvarenje programskih i razvojnih ciljeva.

Organizacione šeme ministarstava i službi sastavni su dio njihovih dokumenata SUK.

Odgovornosti i ovlaštenja definisana su zakonima i pravilnicima o unutrašnjoj organizaciji pojedinih organa uprave i sastavni su dio internog dokumenta (Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji na koje Vlada daje saglasnost).

Premijer Kantona Sarajevo

Osnovne nadležnosti premijera definisane su Zakonom o Vladi Kantona Sarajevo i Poslovnikom Vlade Kantona Sarajevo.

Ministri

Nadležnosti ministra definisane su Zakonom o organizaciji i djelokrugu organa uprave i upravnih organizacija Kantona Sarajevo, a odnose se na provođenje politike i ciljeva Kantona Sarajevo iz okvira ovlaštenja ministarstava čiji je ministar i direktno su odgovorni premijeru i Skupštini Kantona Sarajevo.

Rukovodioci unutrašnjih organizacionih jedinica (pomoćnici ministara, sekretari, šefovi odjeljenja)

Prava, obaveze i odgovornosti precizno su definisane pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji pojedinih organa uprave i stručnih službi.

Uposlenici

Shodno nadležnostima za svako radno mjesto u Kantonu Sarajevo u pravilnicima jasno su definisani prava, obaveze i odgovornosti za sve uposlenike.

Šef Ureda za borbu protiv korupcije i upravljanje kvalitetom Kantona Sarajevo

Nadležnosti, ovlaštenja i odgovornosti šefa Ureda propisane su Uredbom o osnivanju Ureda za borbu protiv korupcije i upravljanje kvalitetom Kantona Sarajevo.

6. PLANIRANJE

6.1 Mjere koje se odnose na rizike i prilike

Prilikom planiranja aktivnosti sistema upravljanja kvalitetom, naročito onih aktivnosti koje treba prvi put da se rade, Vlada Kantona Sarajevo uzima u obzir rizik i sagledava moguće posljedice. Prilikom planiranja, organima i stručnim službama stoje na raspolaganju metode za procjenu rizika (S.W.O.T analiza i druge metode). Primjenom metoda za procjenu rizika stiču se uslovi:

- Da sistem upravljanja kvalitetom može da ostvaruje predviđene rezultate;
- Za povećanje željenih efekata;
- Da se spriječe ili smanje neželjeni efekti;
- Za ostvarenje poboljšavanja.

Cilj upravljanja rizicima u Kantonu Sarajevo je minimiziranje ili uklanjanje rizika u procesu pružanja usluga pojedinih ministarstava i službi Kantona Sarajevo. Stvaranje uslova za uklanjanje ili minimiziranje rizika u procesu pružanja usluga se postiže identificiranjem, stalnim praćenjem, analiziranjem, ocjenjivanjem i saopštavanjem o riziku, te sprovođenjem korektivnih mjera koje rizik održavaju u prihvatljivim granicama, što je opisano u **Proceduri za upravljanje rizicima PR.6.1-02-01**. Kanton Sarajevo ima politiku upravljanja rizicima. Politika upravljanja rizicima je sastavni dio politike upravljanja kvalitetom Kantona Sarajevo. Vlada Kantona Sarajevo propisuje postupke i mjere za efikasno upravljanje rizicima, a u cilju sprečavanja negativnih posljedica za uspješno poslovanje, odnosno pružanje usluga korisnicima.

6.2 Ciljevi kvaliteta i planiranje njihovog ostvarivanja

U skladu sa utvrđenom Politikom kvaliteta i Ekspozeom Premijera Kantona Sarajevo, definišu se ciljevi kvaliteta u svim organima uprave i stručnim službama. Ciljevi kvaliteta su mjerljivi i konzistentni prema: utvrđenoj politici kvaliteta, opredijeljenosti za neprekidnim poboljšanjima, ispunjavanju zakonskih propisa, programskih ciljeva, javnosti rada uposlenih u Kantonu Sarajevo.

Ciljevi kvaliteta su javni i sa njima su upoznati svi uposlenici.

Programom rada za svaku godinu, Vlada Kantona Sarajevo se opredjeljuje za prioritete u zahtjevima korisnika usluga za što se osiguravaju svi neophodni preduslovi - zakonska regulativa, propisi, finansijska sredstva, kadrovi i sl.

Budžetom Kantona Sarajevo utvrđuje se namjena utroška sredstava, u skladu sa projektima predviđenim Programom rada pojedinačno za svaki organ uprave.

6.3 Planiranje promjena

Vlada Kantona Sarajevo planiranje promjena razmatra na najvišem nivou uvažavajući zakonske i ostale zahtjeve te njihove posljedice, a istovremeno sagledava raspoloživost resursa, raspodjelu odgovornosti i ovlaštenja.

Kada planira promjene, Vlada Kantona Sarajevo razmatra sve opcije i svoje finansijske, operativne, zahtjeve korisnika, političke i poslovne zahtjeve.

7. PODRŠKA

7.1 Resursi

7.1.1 Opšte

Vlada Kantona Sarajevo se opredijelila da svi resursi u Kantonu Sarajevo (ljudski, prostorni, tehnički, finansijski) budu u funkciji razvoja Kantona Sarajevo i uspješnog funkcionisanja SUK u skladu sa Zakonom o državnoj službi u Kantonu Sarajevo i Zakonom o namještenicima u organima državne službe u Federaciji BiH sa ciljem profesionalnog jačanja organa državne službe, kao i racionalizacije postojeće kadrovske osnove.

Budžetom Kantona Sarajevo za svaku godinu, Vlada Kantona Sarajevo osigurava potrebna finansijska sredstva u skladu sa projektima predviđenim programom rada, pojedinačno za svaki organ uprave, upravnu organizaciju i stručnu službu.

7.1.2 Ljudi

Prijem i raspored uposlenika u Kantonu Sarajevo je usklađen sa zahtjevima i složenošću poslova koje je potrebno obaviti. Posebna pažnja se posvećuje kompetentnosti uposlenika, te se u skladu sa istim, uzimaju u obzir obrazovanje, obuka, vještine i iskustvo.

Vlada Kantona Sarajevo je kroz usvojenu Politiku kvaliteta postavila kao imperativ za sve uposlene u organima uprave, upravnim organizacijama i stručnim službama Kantona Sarajevo da stručnost, profesionalizam, odgovornost i ljubaznost budu osnov za ostvarenje što kvalitetnijih usluga.

Kvalifikacije uposlenika su usklađene sa potrebama i sistematizacijom radnih mjesta. Svaki uposlenik posjeduje personalni dosije koji se na propisan način ažurira od strane nadležne Stručne službe za zajedničke poslove – Personalna služba.

7.1.3 Infrastruktura

Svi radni prostori u Kantonu Sarajevo prilagođeni su za obavljanje pripadajućih procesnih aktivnosti, a zašto je odgovorna Stručna služba za zajedničke poslove.

Tehnički resursi i oprema koja se koristi u Kantonu Sarajevo je usklađena sa potrebama za pružanje kvalitetne usluge svojim korisnicima i ista se redovno održava u skladu sa potrebama i važećim zakonskim propisima.

Održavanje radnih prostora i infrastrukture provodi se u cilju osiguranja kvalitetnih uslova za postizanje ciljeva Kantona Sarajevo u pogledu ispunjavanja zahtjeva korisnika usluga. O održavanju infrastrukture i radnih prostora vode se odgovarajući zapisi.

S obzirom na specifičnost opreme kojom se osigurava usklađenost pružanja usluga u Kantonu Sarajevo, odgovorno osoblje održava opremu u skladu sa uputstvima proizvođača opreme. Redovno i planski se provodi preventivno održavanje na osnovu iskustva u dosadašnjoj praksi, kao i na osnovu preporuka proizvođača. Održavanje opreme vrše odgovarajući ovlašteni serviseri. Samo manja tekuća održavanja provodi osoblje Kantona Sarajevo.

Aktivnosti protivpožarne zaštite u Kantonu Sarajevo se provode planski i redovno u skladu sa odgovarajućim zakonskim propisima. Svi protivpožarni aparati i hidranti su propisno označeni, održavaju se i kontrolišu prema zakonskim odredbama. Redovno se prati obuka odgovornih uposlenika za rukovanje protivpožarnim-aparatima i za preventivno djelovanje na sprečavanju mogućih ekscesa.

Fizička sigurnost objekata i imovine Kantona Sarajevo se postiže djelovanjem odgovarajuće čuvarske službe.

Odgovornosti uposlenika su jasno definisane i transparentne, a regulisane su pravilnikom Stručne službe za zajedničke poslove.

7.1.4 Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa

U Kantonu Sarajevo definisani su uslovi za obavljanje procesa u cilju postizanja propisanog kvaliteta pruženih usluga, što je u nadležnosti Stručne službe za zajedničke poslove.

Uzimajući u obzir specifičnost procesa koji se odvijaju u Kantonu Sarajevo, posvećena je posebna pažnja higijenskim i mikroklimatskim uslovima u radnim prostorima, kao i razvoju i održavanju dobrih međuljudskih odnosa. Navedeni parametri se nadziru od strane odgovornih uposlenika, a o svim aktivnostima se vode odgovarajući zapisi, te po potrebi pokreću odgovarajuće mjere poboljšanja.

Pored navedenog, u Kantonu se planiraju i provode mjere shodno procjenama mogućih uzroka za narušavanje zdravlja i sigurnosti uposlenika.

U tom smislu se preduzimaju različite mjere i pravila tehničke, zdravstvene, pravne, psihološke, socijalne i druge naravi, kojima je svrha otkrivati i otklanjati opasnosti koje ugrožavaju život i zdravlje uposlenika.

7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje

Kanton Sarajevo ne raspolaže potrebom za korištenje opreme za nadzor i mjerenje parametara vlastitih poslovnih procesa, tj. ne koristi mjernu opremu kojom bi dokazivao kvalitet svojih usluga.

Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo propisao je odluke koje se odnose na standardnu radnu stanicu, softver, korištenje elektronskih mreža, upotrebi informatičke opreme i zaštitu

podataka, internet i intranet portalu, utvrđivanju domene i poddomena internet portala i adresa elektronske pošte, te ostale odluke i uputstva koja se tiču informatičke opreme i resursa, a koja su dostupna putem intranet mreže Kantona Sarajevo.

7.1.6 Znanje organizacije

Kanton Sarajevo određuje znanja i uvjete potrebne za odvijanje svojih procesa i postizanje usklađenosti usluga, što se primarno ogleda u pravilnicima o unutrašnjoj organizaciji radnih mjesta organa uprave i stručnih službi Kantona Sarajevo, gdje su za svako radno mjesto definisana potrebna znanja. Kroz aktivnosti interne i eksterne edukacije to se znanje održava i raspoloživo je u potrebnom obimu. Kada se rješavaju potrebe za promjenama i prate trendovi, razmatra se znanje u organizaciji i određuje se kako steći ili postići potrebno dodatno znanje. Znanja se čuvaju i kroz dokumentaciju (Poslovnik, procedure, protokoli, upute). Pojednosti su navedene i u poglavlju 7.2 "Kompetentnost".

7.2 Kompetentnost

Prijem i raspored uposlenika u Kantonu Sarajevo je usklađen sa zahtjevima i složenošću poslova koje je potrebno obaviti. Posebna pažnja se posvećuje kompetentnosti uposlenika, te se u skladu sa istim, uzimaju u obzir obrazovanje, obuka, vještine i iskustvo.

Svi uposlenici u Kantonu Sarajevo imaju odgovarajuće obrazovanje, osposobljenost i iskustvo u skladu sa poslovima koje obavljaju. Uposlenici su raspoređeni prema sistematizaciji i opisu radnih mjesta. Za svako radno mjesto jasno i precizno je definisan opis poslova.

Uposlenici Kantona Sarajevo u potpunosti su informisani o:

- važnosti provođenja Politike kvaliteta i ispunjavanja zahtjeva standarda EN ISO 9001:2015,
- važnosti i uticaja posla koji obavljaju, na kvalitet pružanja usluga,
- zakonskim zahtjevima sa aspekta aktivnosti koje se obavljaju,
- mogućim posljedicama izazvanim odstupanjem od specifičnih zahtjeva.

Uprkos tome, vrši se permanentno osposobljavanje i edukacija uposlenika kroz seminare, kurseve, samoobrazovanje, stručna predavanja, treninge i sl., u cilju praćenja savremenih dostignuća u pružanju kvalitetne usluge svojim korisnicima. Osposobljavanje uposlenika provodi se i eksterno – kod raznih specijalizovanih dobavljača usluga – ili interno – u vlastitim aranžmanima.

Interna edukacija se planira i provodi od kompetentnih uposlenika. O obavljenoj internoj edukaciji vode se odgovarajući zapisi, a mogu se izdati i uvjerenja o obuci.

Interna edukacija u Kantonu Sarajevo se provodi u slučaju:

- obuke pripravnika,
- obuke za rukovanje sredstvima,
- obuke radi primjene novih metoda i tehnika u procesima,
- primjena DSUK.

7.3 Svijest

Kanton Sarajevo je prepoznao značaj motivacije svih uposlenika, pa tom procesu posvećuje posebnu pažnju. Svrha i ciljevi ovog procesa su:

- privući i zadržati najkvalitetnije kadrove,
- postići poslovnu zrelost,

- postići kreativne i inovativne aktivnosti u radu,
- osigurati ostvarenja planiranih ciljeva,
- izgraditi participacijske odnose unutar i van organa uprave.

7.4 Komuniciranje

Komunikacija između istih i različitih nivoa organa uprave i službi i funkcija u okviru Kantona Sarajevo su definisane i uspostavljene utvrđenim organizacionim šemama, kao i utvrđenim procesima upisanim u mapi procesa u SUK-a, a koji se baziraju na aktuelnoj organizaciji organa uprave i službi.

Interna komunikacija odvija se putem:

- zamolnica, zahtjev,
- sastanci,
- direktni kontakti,
- izvještaji,
- dokumentovane informacije,
- elektronska pošta,
- oglasna tabla, i drugo.

Komuniciranje s korisnicima usluga opisano je u poglavlju 8.2.1, a u ovom poglavlju opisano je komuniciranje s drugim zainteresiranim stranama.

Komuniciranje s drugim zainteresiranim stranama provodi se kroz sljedeće oblike:

- službeno izvještavanje, definisano zakonskim i drugim obavezujućim zahtjevima ili zahtjevima Vlade FBiH,
- usmeno i pisano komuniciranje sa zainteresiranim stranama,
- komuniciranje s predstavnicima sredstava javnog komuniciranja (novine, radio, televizija).

Osnovni princip kod eksternog komuniciranja jest iznošenje istinitih i provjerljivih podataka od strane ovlaštenih osoba, na način prihvatljiv i razumljiv primateljima informacija, odnosno osobama s kojima se komunicira. Za komuniciranje s predstavnicima sredstava javnog komuniciranja premijer Kantona Sarajevo ili rukovodilac organa dodjeljuje ovlaštenja zavisno od predmeta interesa.

7.5 Dokumentovane informacije

7.5.1 Opšte

Za potrebe uspostavljanja, primjene, održavanja i stalnog poboljšavanja efektivnosti i efikasnosti Sistema upravljanja kvalitetom u organima i stručnim službama Kantona Sarajevo, u skladu sa svojim potrebama, uspostavlja, dokumentuje, primjenjuje i održava:

- Politiku kvaliteta;
- Opšte i posebne ciljeve sistema upravljanja kvalitetom;
- Poslovník SUK-a;
- Procedure i uputstva;
- Zapise.

Kanton Sarajevo uspostavlja, dokumentuje, primjenjuje i održava pisane dokumentovane informacije sistema upravljanja kvalitetom u slučajevima:

- ako je to zahtjev standarda **ISO 9001:2015**;

- kada se to zakonski zahtjeva;
- kada se identifikuju zahtjevi internih ili eksternih zainteresovanih strana;
- kada nepostojanje pisanih dokumenata može negativno uticati na kvalitet usluge i
- kada je to zahtijevano u Poslovniku SUK-a.

Dokumentovane informacije (procedure i upute SUK-a) na nedvosmislen način utvrđuju **KO, KADA, ŠTA, KAKO, GDJE** i kada je potrebno i **ZAŠTO** primjenjuje određenu aktivnost, način praćenja te aktivnosti kao i potrebu za dokumentovanom informacijom.

Organi i stručne službe Kantona Sarajevo koriste i druga dokumenta (internog i eksternog porijekla) potrebna da bi se obezbijedilo efektivno planiranje, primjena i upravljanje procesima neophodnim za funkcionisanje SUK-a, i to:

- dokumentaciju o usluzi i dokumentaciju kontrole kvaliteta i
- dokumenta koja sadrže informacije o usluzi.

Kanton Sarajevo koristi pisanu dokumentaciju i dokumentaciju na elektronskim medijima, u skladu sa utvrđenim potrebama.

7.5.2 Kreiranje i ažuriranje

Kanton Sarajevo je utvrdio da dokumentovane informacije budu:

- u papirnoj formi (tamo gdje se to zakonom zahtjeva, gdje zahtjeva korisnik ili je to odluka Vlade Kantona Sarajevo ili Vlade FBiH);
- programskoj formi (npr. baze podataka, računovodstveni programi i sl.);
- Slobodnoj formi (formati JPG, ODT, ODS, DOC, XLS, XLSM, PDF, itd).

Sva dokumenta (osim dokumenata eksternog porijekla) ispunjavaju zahtjeve relevantnih standarda, sačinjavaju se na utvrđenom memorandumu i sadrže identifikaciju i opis (npr. naslov, datum, autor, referentni broj, itd.).

7.5.3 Upravljanje dokumentovanim informacijama

Dokumentovane informacije obuhvataju dokumente kojima se verifikuje usklađenost sprovedenih postupaka procesa rada sa definisanim metodama rada koje su usvojene na nivou Kantona Sarajevo i predviđene procedurama za rad pojedinih funkcija. **Organi i stručne službe Kantona Sarajevo** su uveli i sprovode postupke za identifikaciju, popunjavanje, čuvanje i odlaganje dokumentovanih informacija. Dokumentovane informacije o SUK-u se čuvaju u papirnoj i/ili elektronskoj formi. Papirne dokumentovane informacije se čuvaju u registratorima, na mjestima gdje je mogućnost njihovog oštećenja ili gubljenja svedena na najmanju mjeru. Pretežni dio dokumentovanih informacija koje nastaju u samom Kantonu, posebno one koje se odnose na SUK, čuvaju se u elektronskoj formi.

Opšti zahtjevi u pogledu odgovornosti za izradu pojedinih dokumentovanih informacija, mjesta i perioda čuvanja, utvrđeni su **procedurom za upravljanje dokumentovanim informacijama PR.7.5-02-01**.

Svi zakonski propisi se na vrijeme identifikuju i provode u nadležnim organima. O aktuelnim zakonskim propisima vodi se i redovno ažurira kako je i opisano Procedurom za upravljanje dokumentovanim informacijama PR.7.5-02-01.

Ministarstvo pravde i uprave Kantona Sarajevo izdaje registar važećih kantonalnih zakona i drugih propisa i gradskih i općinskih propisa objavljenih u „Službenim novinama Kantona Sarajevo“.

8. FUNKCIONISANJE / REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

8.1 Operativno planiranje i kontrola / Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Realizacija usluga je skup procesa koji su neophodni za efektivno pružanje zahtijevanih usluga. Planiranje realizacije usluga u Kantonu Sarajevo je u saglasnosti sa ostalim zahtjevima SUK-a u Kantonu. Svi procesi u Kantonu Sarajevo, koji mogu uticati na usklađenost usluga sa specifičnim zahtjevima, identifikovani su, definisani, primijenjeni i pod stalnim su nadzorom odgovornih uposlenika.

Identifikovani procesi se odvijaju u kontrolisanim uslovima, kako bi isti dali izlaze i rezultate koji ispunjavaju zahtjeve korisnika usluga.

Pri planiranju realizacije usluga, Kanton Sarajevo je:

- identifikovao i primijenio metode, tehniku i postupke za sve procese u mjeri koja je potrebna za postizanje kvaliteta usluga koji ispunjava zahtjeve korisnika usluga i zakonskih propisa,
- definisao i primijenio kriterije i metode kontrolisanja i odobravanja u mjeri koja je potrebna za postizanje usklađenosti usluga sa zahtjevom korisnika usluga.
- utvrdio metode verifikovanja donesenih odluka,
- osigurao dostupnost informacija i podataka o svim odgovornim osobama za funkcionisanje i praćenje procesa,
- osigurao resurse i infrastrukturu koji su potrebni za realizovanje određenih usluga,
- osigurao uslove za izradu i održavanje zapisa kvaliteta u vezi sa usaglašenošću procesa i rezultirajućih usluga.

8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge

8.2.1 Komuniciranje sa korisnikom

Kanton Sarajevo je definisao i primijenio odgovarajuće aktivnosti u komunikaciji sa korisnicima usluga radi zadovoljavanja njihovih zahtjeva.

Te komunikacije se odnose na:

- identifikovanje zahtjeva korisnika usluga za kvalitet i vrstu usluga,
- obradu zahtjeva uključujući i njihove dopune,
- primjedbe i žalbe korisnika usluga,
- utvrđivanje zadovoljstva korisnika usluga.

Sve informacije dobijene na ovaj način, nadležni uposlenik za prijem i evidentiranje raspoređuje po organima i službama na koje se odnose i prosljeđuje odgovornim uposlenicima na obradu i rješavanje.

Komunikacija sa korisnicima usluga vrši se:

- u pisanoj formi – putem sandučića za žalbe i knjige utisaka u Šalter sali u upravnoj zgradi Kantona Sarajevo, u ulici Reisa Džemaludina Čauševića br.1, u elektronskoj formi putem web stranice Vlade Kantona Sarajevo, direktnim razgovorom na licu mjesta, pismene pohvale/zahvalnice, praćenje informacija u pisanim i elektronskim medijima i elektronskim putem.

Sve informacije dobijene na ovaj način, nadležni uposlenik za prijem i evidentiranje, raspoređuje po organima i službama na koje se odnose i prosljeđuje odgovornim uposlenicima na obradu i rješavanje, i to:

- šefu Ureda – informacije koje se odnose na Kanton Sarajevo o čemu se kvartalno vode adekvatni zapisi.
- PRK – informacije koje se odnose na resorno ministarstvo/službu o čemu se kvartalno vode adekvatni zapisi.

8.2.2 Utvrđivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Kanton Sarajevo je uspostavio procese, te redovno i planski vrši identifikovanje zahtjeva korisnika usluga. Primjenom ovih procesa, kroz odgovarajuću komunikaciju sa korisnicima usluga, sistemski i dosljedno utvrđuje:

- sadržaj i potpunost zahtjeva korisnika usluga vezanih za usluge,
- zahtjeve koje korisnici usluga nisu definisali, ali su neophodni za kvalitetno upravljanje procesima i ostvarivanje utvrđenih ciljeva,
- zakonske obaveze koje se odnose na usluge i procese.

Identifikacija zahtjeva korisnika usluga i građana vrši se u svim organima uprave i službama Kantona Sarajevo u odgovarajućim prilikama, a obavezno u slučajevima kada je to zakonski propisano. Za identifikovanje zahtjeva koriste se i druge metode: javna rasprava, javni poziv, tematske konferencije, ankete, direktni kontakti/komunikacije i sl.

Utvrđeni zahtjevi korisnika usluga obavezno se dokumentuju odgovarajućim zapisima.

8.2.3 Preispitivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Svi zahtjevi korisnika usluga preispituju se prije prihvatanja, odnosno preuzimanja obaveza za ispunjavanje istih.

Ovo preispitivanje ima za cilj:

- potpuno definisanje zahtjeva korisnika usluga,
- provjeru usklađenosti svih zahtjeva sa zakonskim propisima,
- utvrđivanje mogućnosti Kantona da ispuni zahtjeve obzirom na planirani Budžet.

Preispitivanje zahtjeva korisnika usluga i građana u okviru zakonski definisanih nadležnosti vrše:

- Skupština Kantona Sarajevo,
- Vlada Kantona Sarajevo,
- Ministarstva i službe.

8.2.4 Izmjene zahtjeva za proizvode i usluge

Rezultati preispitivanja i eventualno proizašlih naknadnih mjera obavezno se odgovarajuće bilježe. Tamo gdje postoje izmjene u zahtjevima, neophodno je osigurati odgovarajuću dokumentaciju, kao dodatak. Svi zaposlenici na koje se izmjene odnose moraju biti upozoreni na te izmjene.

8.3 Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga

Ovaj zahtjev standarda je isključen iz sistema upravljanja kvalitetom u Kantonu Sarajevo, shodno prirodi posla i saglasno sa ostalim zahtjevima Standarda.

Poslovi kantonalne uprave su u većini administrativno-upravne naravi, regulisani odgovarajućim zakonskim i regulatornim propisima, tako da nema potrebe niti obaveza za razvojem u duhu zahtjeva tačke 8.3 Standarda.

8.4 Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama

8.4.1 Opšte

Proces nabavke proizvoda, usluga obavlja se na osnovu Zakona o javnim nabavkama. Nabavku proizvoda obavlja Stručna služba za zajedničke poslove Kantona Sarajevo.

U slučaju nabavke specifičnih proizvoda/usluga, gdje se zahtijeva kontinuirano praćenje i nadgledanje od strane organa za koji se vrši nabavka, postupak provode posebno imenovane/formirane komisije unutar organa.

8.4.2 Vrsta i obim upravljanja

Svi nabavljeni proizvodi, izvršene usluge i ustupljeni radovi podliježu odgovarajućoj ulaznoj kontroli, odnosno tehničkom prijemu, a u skladu sa ugovorom sa dobavljačem.

Za proizvode, usluge i radove, koji ne zadovoljavaju ugovorom ili standardima propisane elemente, obavezan je postupak reklamacije.

Reklamacije pokreće odgovorni referent u Stručnoj službi za zajedničke poslove Kantona Sarajevo, ili, ako je to ugovorom predviđeno, odgovarajuća Komisija putem zapisnika o ulaznoj kontroli.

Ukoliko se pojavi potreba za verifikacijom proizvoda i usluga, odnosno preuzimanjem radova kod dobavljača, neophodno je da se ugovorom predvidi sljedeće:

- način verifikacije,
- metod i tehnika verifikacije.

8.4.3 Informacije za eksterne isporučioce

Sve nabavke planiraju se isključivo u skladu sa planiranim sredstvima u Budžetu za tekuću godinu, a realizuju se u skladu sa trenutno raspoloživim sredstvima u Budžetu za tekuću godinu.

Dokumentacija za nabavke mora biti u skladu sa zahtjevima Zakona o javnim nabavkama i podzakonskim aktima, a isti se provjeravaju i verifikuju od strane odjeljenja za nabavke Stručne službe za zajedničke poslove Kantona Sarajevo, odnosno drugih organa ako su u pitanju specifične nabavke koje se vežu za drugi organ Kantona Sarajevo.

Proces nabavke mora biti dokumentovan odgovarajućim zapisima.

Stručna služba za zajedničke poslove Kantona Sarajevo, kao nosilac poslova nabavke vodi listu dobavljača kroz koju vrši evidenciju svih dobavljača s ciljem stvaranja preduslova za izradu i usvajanje pravilnika o ocjenjivanju dobavljača. Osnovni cilj pripreme i usvajanja pravilnika je praćenje aktivnosti dobavljača i utvrđivanje mogućnosti istih za ispunjenjem postavljenih zahtjeva.

8.5 Realizacija usluge

8.5.1 Upravljanje procesom pružanja usluge

Organi uprave Kantona Sarajevo obavljaju sljedeće upravne i stručne poslove, odnosno procese:

- izvršavaju zakonske i druge propise,
- vrše upravni nadzor nad provedbom zakona i drugih propisa,
- donose podzakonske propise za provedbu zakona i drugih propisa,
- pripremaju propise i daju preporuke iz oblasti zakonodavstva,

- daju odgovore na pitanja organa zakonodavne i izvršne vlasti i pravnih i fizičkih osoba koje se odnose na njihovu nadležnost,
- prate stanje u oblastima za koje su osnovani i odgovaraju za stanje u tim oblastima,
- obavljaju i druge upravne i stručne poslove određene zakonom i drugim propisima.

Kanton Sarajevo planira i kontroliše uslužne procese kroz:

- planiranje Budžeta, programskih ciljeva i realizaciju planova,
- raspoloživost i dostupnost zakonskih propisa i standarda u kojima su definisani procesi, kriteriji i usklađenost usluga,
- raspoloživost i dostupnost svih DSUK-a kada je potrebno,
- preispitivanje od rukovodstva,
- mjerenje i analizu učinka SUK-a,
- interne audite SUK-a,
- korištenje i održavanje adekvatne opreme za uslužne procese,
- održavanje infrastrukture i radnih prostora u kojima se odvijaju uslužni procesi,
- primjenu i provođenje odgovarajućih metoda i tehnike za nadzor, mjerenje i verifikovanje procesa i usluga,
- obučenosť i kompetentnosť osoblja koje obavlja i nadzire procesne aktivnosťi.

8.5.2 Identifikacija i sljedivost

U Kantonu Sarajevo dosljedno se provodi identifikacija:

- zakonskih propisa,
- korisnika i predmeta usluga,
- upravnih postupaka i akata,
- DSUK-a,
- opreme i infrastrukture.

Svi akti u Kantonu Sarajevo se jednoobrazno označavaju i identifikuju od strane odgovornih uposlenika prema:

- Uredbi o kancelarijskom poslovanju organa uprave i službi za upravu u F BiH,
- Uputstvu o načinu vršenja kancelarijskog poslovanja u organima uprave i službama za upravu u F BiH.

Ovakva identifikacija omogućava ulaženje u trag svim aktima, provedenim aktivnostima u vezi sa ovim aktima, kao i utvrđivanje odgovornih uposlenika.

8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima

Kanton Sarajevo vodi brigu o vlasništvu korisnika usluga kada je ono pod nadzorom Kantona Sarajevo ili ga Kanton Sarajevo koristi.

Kanton Sarajevo u takvim slučajevima ima osiguranu identifikaciju, verifikaciju, skladištenje i održavanje vlasništva korisnika usluga dobavljenog radi korištenja od strane Kantona.

Svako ovakvo vlasništvo koje bude izgubljeno, oštećeno ili na neki drugi način onesposobljeno za dalju upotrebu, bit će evidentirano i o njemu će se izvijestiti korisnik usluga.

Intelektualno vlasništvo se može smatrati vlasništvom korisnika usluga.

8.5.4 Očuvanje

U cilju očuvanja karakteristika ulaznih materijala, opreme i proizvoda isporučenih od dobavljača i obezbjeđenja, aktivnostima rukovanja i očuvanja posvećuje se posebna pažnja, što podrazumijeva:

- skladištenje ulaznih materijala, opreme i proizvoda i njihovo odgovarajuće čuvanje u skladištu od prijema od dobavljača do izdavanja za potrebe procesa rada;
- evidencija stanja skladišta kako bi se uvijek obezbijedile potrebne raspoložive količine potrebnog materijala
- izdavanje materijala, opreme i proizvoda iz skladišta materijala radi obezbjeđenja sljedivosti.

Kanton Sarajevo koristi prostore, opremu i sredstva za skladištenje koji obezbjeđuju uslove za očuvanje karakteristika i potpunu identifikaciju ulaznih materijala, opreme i proizvoda.

Kanton Sarajevo posjeduje arhivski depo, posebnu prostoriju u kojoj se čuva registratorska i arhivska građa.

Registratorska građa je izvorni ili reprodukovani materijal (pisani, crtani, štampani, fotografisan, filmovan, fonografisan, magnetno, optički ili na drugi način zabilježen), nastao ili primljen djelovanjem i radom organa i stručnih službi Kantona Sarajevo. U pogledu njene zaštite primjenjuju se odredbe zakona i drugih propisa koji se odnose na arhivsku građu.

Arhivsku građu čine dokumentovane informacije, bez obzira na mjesto i vrijeme njihovog nastanka i oblik i nosač zapisa na kojem su zabilježeni, koji su nastali djelovanjem i radom, prikupljeni ili se koriste u radu organa i stručnih službi Kantona Sarajevo, a koji su od trajnog značaja za poslovanje nauku i kulturu i za pravnu zaštitu lica.

Registratorski materijal čine neodabrani (izlučeni, izdvojeni) dijelovi registratorske građe;

Arhiva je prostor u kome se čuvaju riješeni predmeti, evidencije o predmetima, kao i ostala registratorska građa do predaje nadležnom arhivu ili do njenog uništenja.

Arhiviranje riješenih predmeta, evidencije o predmetima, kao i ostala registratorska građe vrši se u skladu sa propisima koji se odnose na kancelarijsko i arhivsko poslovanje i prema Listi kategorija registratorskog materijala sa rokovima čuvanja.

8.5.5 Aktivnosti nakon pružanja usluge

Kanton Sarajevo nema zakonsku obavezu za bilo kakvim aktivnostima nakon pružanja usluga korisniku. Ipak, organi i stručne službe Kantona Sarajeva ukoliko ima potrebe nastavljaju komunikaciju sa korisnicima slanjem informacija preko dogovorenih kanala komunikacije.

8.5.6 Kontrola izmjena

Organi i stručne službe u Kantonu Sarajevo upravljaju mogućim izmjenama koje mogu nastati:

- zahtjevom korisnika,
- političkim zahtjevima,
- tehničko-tehnološkim zahtjevima,
- višom silom,
- drugim razlozima na koje Kanton Sarajevo ne može da utiče.

Dokumentovane informacije o izvršenim izmjenama i preispitivanju u Kantonu Sarajevo se čuvaju zajedno sa drugom dokumentacijom koja prati realizaciju usluge.

8.6 Puštanje proizvoda i usluge

Organi i stručne službe Kantona Sarajevo nadziru proces pružanja usluge u svim fazama, od postupka zaprimanja zahtjeva korisnika do rješavanja predmeta kako bi se osiguralo da su zakonski zahtjevi, zahtjevi korisnika i svi drugi relevantni zahtjevi za realizaciju usluge ispunjeni prije izdavanja zahtijevane dokumentovane informacije korisniku.

8.7 Upravljanje neusklađenim izlaznim elementima

Kanton Sarajevo je, u cilju sprečavanja neusklađenosti ili njihove nenamjerne upotrebe u procesima, osigurao takve uslove da usluge koje nisu u skladu sa postavljenim zahtjevima kontroliše i nadzire do rješavanja predmetne neusklađenosti. Neusklađenosti se identifikuju i rješavaju u skladu sa dokumentovanom informacijom PR.8.7-02-01 „Upravljanje neusklađenostima i korektivne akcije“.

Sprečavanje pružanja neusklađenih usluga korisnicima se provodi primjenom procedure PR.8.7-02-01 „Upravljanje neusklađenostima i korektivne akcije“.

Ovom dokumentovanom informacijom se osigurava identifikacija neusklađenosti, dokumentovanje neusklađenosti, evidentiranje odluka odgovornih osoba o utvrđenoj neusklađenosti, te dokumentovanje predmetne odluke. U Uredu se vodi evidencija o svim nastalim neusklađenostima i na osnovu dobijenih podataka se preduzimaju odgovarajuće korektivne akcije.

Postupak rješavanja neusklađenosti dokumentovan je odgovarajućim dokumentovanim informacijama, koje kontrolišu i ovjeravaju odgovorni uposlenici. Čuvanje i arhiviranje dokumentovanih informacija o neusklađenostima vrši se prema proceduri PR. 7.5-02-01 „Upravljanje dokumentovanim informacijama u sistemu upravljanja kvalitetom“.

9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Opšte

Kanton Sarajevo sprovodi praćenje, mjerenja, analize i vrednovanje radi osiguranja usklađenosti karakteristika u cilju obezbjeđenja usklađenosti procesa, proizvoda i usluga sa:

- zahtjevima zakonskih propisa;
- zahtjevima korisnika;
- zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001:2015.

Ove aktivnosti Kanton Sarajevo sprovodi kroz:

- periodične stručne sastanke rukovodstva organa i stručnih službi Kantona Sarajeva;
- preispitivanjima od strane Vlade Kantona Sarajeva,
- redovnu godišnju analizu dokumentacije SUK-a;
- statističku obradu podataka o kvalitetu realizovanih usluga.

Vrsta, lokacija, vremenski raspored i učestalost mjerenja kao i zahtjevi za evidentiranjem su definisani zakonima i internim dokumentima.

Rezultati aktivnosti monitoringa, praćenja i mjerenja, podaci i informacije, u vidu izvještaja saopštavaju se Vladi Kantona Sarajeva i analiziraju u cilju identifikacije mogućnosti i sprovođenja stalnog poboljšavanja.

Proces praćenja i mjerenja je organizovan za sve procese realizacije usluga i sve usluge čime se dobijaju podaci neophodni za analizu i poboljšavanja procesa i usluga. Parametri za praćenja i mjerenja su definisani u pisanim dokumentima realizacije procesa. Izlazi iz aktivnosti praćenja i mjerenja su izvještaji, koji se izrađuju i dostavljaju i definisanim rokovima korisnicima izvještaja i predstavljaju ulaz za analize performansi procesa. Izvještaji su dokumentovane informacije koje se izrađuju u formi koja je najpogodnija za korišćenje, u zavisnosti od zahtjeva korisnika izvještaja. Izvještaji se čuvaju u rokovima predviđenim u procedurama.

9.1.2 Zadovoljstvo korisnika

U Kantonu Sarajevo osnovni aspekti Politike kvaliteta su orijentisani ka zadovoljenju zahtjeva korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana. Postupak mjerenja i analize zadovoljstva korisnika usluga se planski i sistematično provodi prikladnim metodama (primjena upitnika, analiza žalbi, komunikacije sa korisnicima usluga).

Praćenje, procjenjivanje i analiza zadovoljstva korisnika usluga provodi se tako što je:

- omogućena komunikacija putem interneta i intraneta,
- omogućeno korišćenje printane verzije obrasca (OBR.9.1.2/UK-16) za primjedbe, koji bi korisnici mogli popuniti (anonimno ili javno), te ubaciti u za to predviđenu kutiju (sandučke) u Šalter sali Kantona. Otvaranje kutije radi analize vrši se u određenim vremenskim intervalima (nadležnost Ureda).
- Korišćenje elektronske forme anketnog upitnika putem web stranice Vlade Kantona Sarajevo (analiza se vrši u određenim vremenskim intervalima – nadležnost Ureda).
- u Šalter sali Kantona Sarajevo postavljena je Knjiga utisaka
- Vrš se analiza pismenih zahvalnica/pohvala
- Vrš se praćenje printanih i elektronskih medija putem Press službe Kantona Sarajevo

Korisnicima intraneta (uposlenicima Kantona) omogućiti da daju svoje primjedbe, prijedloge, sugestije – anonimno ili potpisano, na OBR.9.1.2/UK-16 .

Rezultati ovog mjerenja se analiziraju od strane odgovornih uposlenika i Kolegija za kvalitet, na osnovu čega se primjenjuju odgovarajuće akcije u cilju ispunjavanja i poboljšanja kvaliteta pruženih usluga.

U slučaju reklamacije od strane korisnika usluga, dobijene na bilo koji od gore nabrojanih načina, u Kantonu Sarajevo se postupa prema dokumentovanoj proceduri PR.8.7-02-01 „Upravljanje neusklađenostima i korektivne akcije“.

Svaka reklamacija korisnika se pažljivo razmatra i analizira, te na istu pismeno odgovara, ukoliko nije dostavljena anonimno (usmeno ili u pisanoj formi) bez obzira na opravdanost iste.

9.2 Interni audit

Interni audit usklađenosti implementiranog sistema upravljanja kvalitetom sa zahtjevima standarda ISO 9001:2015 u organima i stručnim službama Kantona Sarajevo planira se i provodi u skladu sa dokumentovanom procedurom PR. 9.2-02-01 „Interni audit“.

Cilj provođenja internih audita je provjera efektivnosti primjene SUK-a, te ostvarivanje politike i ciljeva i postizanje planiranih postavljenih ciljeva.

Interni auditi se planiraju i provode minimalno jednom godišnje, a u slučaju potrebe (ukoliko se pojave odgovarajuće neusklađenosti ili izmjene u SUK-u) predviđeno je provođenje i vanplanskih internih audita.

9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva

Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi redovno i planski vrše preispitivanje SUK-a, kako bi se osigurala njegova usklađenost, adekvatnost i efektivnost.

Vlada Kantona Sarajevo i rukovodstvo organa uprave i stručnih službi Kantona Sarajevo vrši godišnje preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom radi ocjene:

- potreba za poboljšanjima i izmjenama sistema,
- politike kvaliteta,
- ciljeva kvaliteta.

O izvršenim preispitivanjima, donesenim odlukama i mjerama se vode izvještaji.

Ulazi u preispitivanje

Ulazni elementi za preispitivanje su informacije:

- aktuelnost Politike kvaliteta i potrebe za njenom revizijom (Vlada Kantona Sarajevo),
- status mjera iz prethodnih preispitivanja,
- promjene u eksternim i internim pitanjima koje su relevantne za SUK,
- informacije o performansama i efektivnosti SUK-a, uključujući:
 - analiza zadovoljstva korisnika usluga i povratne informacije od relevantnih zainteresovanih strana,
 - stepen realizacije ciljeva kvaliteta,
 - performanse procesa i usklađenost usluga,
 - neusklađenosti i korektivne akcije,
 - rezultati monitoringa i mjerenja,
 - rezultati provjera,
 - performanse eksternih subjekata,
- adekvatnost resursa,
- efektivnost preduzetih mjera koje se odnose na upravljanje rizicima i prilikama,
- mogućnosti i preporuke za poboljšanje.

Izlaz iz preispitivanja

Vlada Kantona Sarajevo i rukovodioci organa uprave i stručnih službi Kantona Sarajevo na preispitivanju razmatraju i analiziraju rezultate i donose odluke i mjere vezane za:

- poboljšanje sistema upravljanja kvalitetom i njegovih procesa,
- poboljšanje u realizaciji usluga u skladu sa zahtjevima korisnika i drugih zainteresovanih strana,
- moguće izmjene politike, općih i posebnih ciljeva kvaliteta,
- obezbjeđenje potrebnih kadrovskih i ostalih resursa za realizaciju utvrđenih odluka,
- ostale aktivnosti vezane za ostvarivanje interesa svih zainteresovanih strana.

Utvrđene odluke se evidentiraju u **zapisu ili izvještaju o preispitivanju**, a na osnovu njih se izrađuju **Programi za poboljšanje SUK-a**.

10. POBOLJŠAVANJE

10.1 Opšte

Sistem upravljanja kvalitetom u Kantonu Sarajevo se poboljšava na osnovu:

- pokazatelja o zadovoljstvu korisnika,
- utvrđene Politike kvaliteta,
- utvrđenih ciljeva kvaliteta,
- rezultata internih audita,
- utvrđenih programa za poboljšanje
- pokrenutih korektivnih akcija,
- preispitivanja SUK-a od strane Vlade Kantona Sarajevo i rukovodilaca organa uprave i stručnih službi.

Svi uposlenici Kantona Sarajevo su obavezni permanentno poboljšavati SUK kroz aktivnosti koje obavljaju.

10.2 Neusklađenost i korektivne mjere

U toku realizacije usluga, nabavke i podugovaranja moguće je da se pojavi neusklađenost usluge/proizvoda sa specifičnim zahtjevima korisnika. U tom slučaju, obavještava se odgovorni rukovodilac, i pokreće se **OBR.8.7-02-01/01 Zapis o neusklađenosti i korektivnoj akciji**.

Identifikacija, preduzimanje akcija i eliminacija uzroka neusklađenosti radi sprečavanja njihovog ponavljanja, definisana je u PR.8.7-02-01 "Upravljanje neusklađenostima i korektivne akcije".

10.3 Stalno poboljšavanje

Kanton Sarajevo je uspostavio i održava sisteme za neprekidno poboljšavanje SUK-a, koji se zasnivaju na analizi podataka/informacija dobijenih iz:

- zapisnika sa sastanaka i preispitivanja kvaliteta Vlade Kantona Sarajevo i rukovodilaca organa uprave i stručnih službi Kantona Sarajevo,
- internih audita,
- korektivnih mjera i korekcija,
- mjera za poboljšanje.

Utvrđivanje oblasti u kojima je moguće ostvariti poboljšavanje vrši se na osnovu poređenja trenutnih performansi sistema upravljanja kvalitetom i strateških ciljeva, utvrđenih u politici kvaliteta i planu poslovanja.

Rukovodioci organa uprave i stručnih službi Kantona Sarajevo koji identifikuju mogućnosti poboljšavanja na osnovu povratne sprege sa aktivnostima za koje su odgovorni, kao i uposleni koji identifikuju mogućnosti poboljšavanja usluga, procesa, sistema i radne sredine, te svoje prijedloge za poboljšavanja dostavljaju Predstavniku rukovodstva za kvalitet putem email-a. Predstavnik rukovodstva za kvalitet je dužan da izvrši vrednovanje dostavljenih prijedloga i da obezbijedi njihovu realizaciju kroz sistem sprovođenja korektivnih mjera i poboljšanja.

PRILOZI POSLOVNIKA KVALITETA:

- **Prilog 1** Organizacione šeme ministarstava i službi – dostupne su putem intranet mreže Ureda (http://iso/iso/org_eme),
- **Prilog 2** Dokumentovane informacije sistema kvaliteta na nivou Kantona Sarajevo OBR.UK/DSUK-2 – dostupno putem intranet mreže Ureda (<http://iso/documents/all>),



- **Prilog 3** Katalog procesa (mape procesa) – u elektronskoj formi dostupno putem intranet mreže Ureda (<http://iso/procesi>), a u printanoj formi kod PRK i vlasnika procesa (dostavljeno i Uredu),
- **Prilog 4** Politika kvaliteta – nalazi se u službenim prostorijama organa uprave i službi Kantona Sarajevo, na intranet mreži Ureda, postavljena kao *screensaver* na službene računare,
- **Prilog 5** Prijedlog za poboljšanje OBR.10-02/01 – dostupno putem intranet mreže Ureda, link “Obrasci” (<http://iso/iso/obraci>),
- **Prilog 6** Kontekst organizacije / blok šema – dostupno putem intranet mreže Ureda (<http://iso/documents/all>).