



Poštovani uposlenici Kantona Sarajevo.  
Kao što Vam je i poznato Vlada Kantona Sarajevo donijela je

**ODLUKU**

**o pokretanju Projekta uvođenja sistema upravljanja kvalitetom u skladu sa standardom BAS EN ISO 9001:2000 u organima i stručnim službama Kantona Sarajevo**

Tom Odlukom i usvojenom Politikom kvaliteta Vlada je obavezala sve uposlenike u Kantonu Sarajevo da učestvuju u uvođenju Standarda

BAS EN ISO 9001:2000 i svojom djelatnošću provode Politiku kvaliteta Kantona Sarajevo

Cilj Ureda za kvalitet Kantona Sarajevo je:

- a) održavati i razvijati primjerene oblike komunikacije i izvještavanja, kako između različitih nivoa unutar Kantona Sarajevo tako i izvan njih
- b) omogućiti pristup svim zainteresiranim stranama po pitanjima kvaliteta

PRIJEDLOZI-PRIMJEDBE-POHVALE-ŽALBE

datum:

*Svoje prijedloge-žalbe možete ostaviti u kutiju za prijedloge-žalbe (Šalter sala KS) ili u Ured Iso*

Za sve dodatne informacije kontaktirajte Vašeg predstavnika u Timu za kvalitet ili Ured Iso.

Na **Intranet** stranici **[iso.ks.gov.ba](http://iso.ks.gov.ba)** nalaze se sva usvojena dokumenta SUQ-a koja su dostupna za čitanje svim uposlenicima Kantona Sarajevo koji su umreženi na intranetu.

Za organe i službe koji nisu umreženi u intranet mrežu Kantona Sarajevo nadležni članovi Tima za kvalitet dužni su da ih upoznaju sa dokumentima SUQ-a.



Ured za uvođenje i održavanje sistema kvaliteta prema ISO 9001:2000 u organima uprave, upravnim ustanovama i stručnim službama

Office for implementation of QMS ISO 9001 : 2000 in administration, administration institutions and technical offices

**PROJEKAT UVOĐENJA I IMPLEMENTACIJE STANDARDA BAS EN ISO 9001:2000**

**Informacija za uposlene u Kantonu Sarajevo**



**VI PRIPREMA ZA CERTIFIKACIJU**



Sarajevo 24.02.2006.godine

Poštovani uposlenici,

Namjera nam je da Vas ovim prilogom informišemo o opredjeljenju i akcijama provedenim u Kantonu Sarajevo a koje trebamo zajedno sa Vama da primjenjujemo i u narednom periodu.

**U toku pripreme za certifikaciju ispunili smo sljedeće zahtjeve Standarda:**

- Usvojen je tekst "Politika kvaliteta"
- Usvojen je Poslovnik kvaliteta
- Usvojene su Procedure sistema kvaliteta
- Usvojena su Radna uputstva
- Identificirana je dokumentacija neophodna za kvalitetno upravljanje procesima (zakonski propisi, uredbe, odluke, pravilnici, itd.).
- Identificirani su zapisi koje zahtijeva standard kao i zapisi koji su potrebni u procesima upravljanja u Kantonu Sarajevo.
- Svi uposleni u Kantonu Sarajevo imaju mogućnost da se upoznaju sa usvojenim dokumentima sistema upravljanja kvalitetom BAS EN ISO 9001:2000 koji se nalaze kod rukovodioca organa, odnosno članova Tima za kvalitet, te na **INTRANET** stranici [iso.ks.gov.ba](http://iso.ks.gov.ba), kao i kroz otvorenu stalnu mogućnost direktne suradnje sa Uredom.
- U cilju upoznavanja sa samim sistemom za korisnike usluga pripremljena je video prezentacija na displeju u Šalter Sali K.S.

Internet [www.ks.gov.ba](http://www.ks.gov.ba)  
Intranet [iso.ks.gov.ba](http://iso.ks.gov.ba)

- U toku je mjerenje zadovoljstva korisnika usluga koje se obavlja na sljedeće načine: elektronska anketa na internet stranici Kantona Sarajevo, knjiga žalbi i anketa koja se nalazi u Šalter Sali Kantona Sarajevo.
- Obavljen je «PRVI INTERNI AUDIT» u ministarstvima i službama Kantona Sarajevo
- Pokrenute su korektivne i preventivne akcije u pojedinim ministarstvima-službama kao i na nivou Kantona Sarajevo
- Uz ovu brošuru svim uposlenicima će se dostaviti primjerak Upitnika za pokretanje određenih akcija, kao i upitnika za korisnike usluga.

Molimo da omogućite svojim korisnicima da ispune ovaj anketni listić.

**SADAŠNJA FAZA PROJEKTA:  
PREDCERTIFIKACIJA**

U ovoj fazi provesti će se još jedan predcertifikacijski "Interni audit" koji je planiran za mjesec mart 2006.godine.

**SLJEDEĆA FAZA JE CERTIFIKACIJA KANTONA  
SARAJEVO**

**AKTIVNOSTI UPOSLENIH U  
PRIPREMI ZA CERTIFIKACIJU**

1. Da se sve kancelarije i radne prostorije urede kako u estetskom tako i u funkcionalnom smislu, što podrazumjeva dosljednu primjenu RU 4.2-02-04. "Rad sa dokumentima do predaje na arhiviranje", te uklanjanje nepotrebnih predmeta iz ovih prostorija.

Internet [www.ks.gov.ba](http://www.ks.gov.ba)  
Intranet [iso.ks.gov.ba](http://iso.ks.gov.ba)

2. Da se u skladu sa Uredbom o kancelarijskom poslovanju organa uprave i službi za upravu u FBiH/sl.novine FBiH 30/98 i Uputstvom o načinu vršenja kancelarijskog poslovanja u organima uprave i službama za upravu u Federaciji BiH/SL. novine FBiH 30/98,49/98,96/00/ svi zaduženi predmeti iz prethodnih godina pripreme za arhivu i predaju Stručnoj službi na arhiviranje.
3. Da se svi uposlenici upoznaju sa PROCESIMA koje obavljaju na svom radnom mjestu u skladu sa Katalogom procesa /zatražiti od člana Tima za kvalitet sve informacije i upute/ te u skladu sa tim procesima pripremiti aktuelne predmete i originalne propise po kojima se odvijaju ti procesi. Obezbjediti dokaze da se svaki proces odvija prema matrici odgovornosti / ko radi, ko kontroliše i ko odobrava/. Uz sve ove pripreme treba pružiti dokaz za procese koji se odvijaju po Zakonu o upravnom postupku /SL.novine FBiH 2/98, 48/99/.
4. Da se pripreme dokazi o rješavanju po predstavkama građana.
5. Da svi primjenjuju Etički kodeks državnih službenika ( koji se nalazi na intranet stranici-Ureda ISO)
6. Da se pripreme dokazi o zadovoljavanju korisnika/pismene zahvalnice, primjedbe, sugestije i sl./ Sve informacije dostaviti članu Tima za kvalitet iz svog organa

Internet [www.ks.gov.ba](http://www.ks.gov.ba)  
Intranet [iso.ks.gov.ba](http://iso.ks.gov.ba)