

UVOD

Poštovane kolege, uposlenici Kantona Sarajevo!

Svjedoci ste čvrstog opredjeljenja Vlade KS (u daljem tekstu Kanton Sarajevo) da uvede i certificira Sistem upravljanja kvalitetom prema zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001: 2000. Da bi se to postiglo, nužno je razumjeti i primijeniti standardom propisane dokumente, koji mogu biti:

- u pisanoj formi
- elektronskoj formi
- crteži, dijagrami i skice
- audio i video trake
- prazni obrasci i sl.

Mi smo, do sada, u papirnoj i elektronskoj formi izradili set dokumenata i iste Vam dostavili.

Ova dokumentacija predstavlja osnov za dobru implementaciju Sistema upravljanja kvalitetom te nam omogućuje rad na isti način (kada su u pitanju sistemski procesi), bez obzira u kojem se ministarstvu, službi ili kabinetu nalazili.

Svrha dokumentacije SUQ-a

Obaveza je svakog uposlenika u KS upoznati se sa dokumentacijom Sistema upravljanja kvalitetom, i ista primjenjivati shodno vlastitim ulogama u pojedinim procesima. U slučaju da imate neke primjedbe, pitanja ili nejasnoća, kontaktirajte člana Tima za kvalitet i Ured.

Svako nepoštivanje spomenute dokumentacije Sistema upravljanja kvalitetom rezultirat će pokretanjem «Izveštaja o neusklađenosti», odnosno neostvarivanje postavljenih ciljeva Vlade Kantona Sarajevo.

U nastavku se daju kratki opisi i ciljevi nekih od dokumenata u Kantonu Sarajevo:

- jasno definirati sistem kvaliteta u KS;
- čuvati znanje i iskustvo stečeno u KS;
- omogućiti uposlenima u KS rad na isti način;
- osigurati proaktivan nadzor nad procesima;
- osnova za provođenje obuke i internih audita;
- smanjuje rizik greške i omogućava obradu podataka u svrhu stalnih poboljšavanja svakodnevne prakse;
- poboljšava unutrašnju i vanjsku komunikaciju;
- podržati primjenu Politike i postizanje ciljeva kvaliteta;
- stvoriti osnovu za efektivno i efikasno obavljanje radnih zadataka.

Politika kvaliteta

Politika kvaliteta je dokument koji:

- određuje usmjerenje KS u domenu osiguranja i upravljanja kvalitetom;
- predstavlja službeno iskazanu opredjeljenost Vlade KS ka osiguranju i stalnom poboljšavanju kvaliteta vlastitih usluga, procesa i ukupnog sistema;
- predstavlja obavezu za sve uposlenike KS da istu podržavaju i primjenjuju.

Politika kvaliteta se nalazi u svim kancelarijama na WEB stranici Kantona Sarajevo, i napisana je na dva jezika - bosanskom i engleskom.

Poslovnik kvaliteta

Poslovnik kvaliteta je krovni dokument koji koncizno opisuje sistem kvaliteta u KS. Poslovnik kvaliteta ukratko opisuje Sistem

upravljanja kvalitetom u KS i sadrži: Politiku kvaliteta, organizacijsku strukturu, model sistema, opis međusobnog djelovanja procesa sistema, te upućuje na pisane procedure i druge dokumente koji se primjenjuju u sistemu.

Procedure

Procedure ili postupci u KS opisuju način izvođenja i kontrole procesa unutar Sistema upravljanja kvalitetom.

Drugim riječima, procedure opisuju i definiraju KO, ŠTA, KAD i KAKO treba raditi. Standard ISO 9001:2000 zahtjeva šest obaveznih dokumentiranih (propisanih) procedura, i to:

- 4.2 -02 -01 Kontrola dokumenata
- 4.2 -02 -02 Kontrola zapisa
- 8.2 -02 -01 Interni audit
- 8.3 -02 -01 Kontrola neusklađenih usluga
- 8.5 -02 -01 Korektivne akcije
- 8.5 -02 -02 Preventivne akcije

Ovisno o složenosti organizacije, odlučuje se koliko će se još propisati procedura. Radi što uspješnije primjene usvojenih procedura, uposlenicima KS, biće dostupni obrasci koje može popuniti svaki uposlenik i aktivno se uključiti u implementaciju Sistema upravljanja kvalitetom.

Uputstva - Upute

Uputstva ili upute u KS detaljno opisuju kako treba uraditi određene aktivnost, unutar procesa.

Zapisi

Zapisi su dokumenti kojima se dokazuje usklađenost sa zahtjevima o efektivnom funkcioniranju sistema kvaliteta. Oni opisuju «trenutno stanje», tj. kako je nešto urađeno, nešto izgledalo ili se desilo tada u tom trenutku (slika, video zapis, izvještaj, zabilješke, rezultati analize...)