



## DOKUMENTACIJA SUQ-a

### Uvod

U nastavku se daju neki od glavnih principa i ciljeva organizacijske dokumentacije Kantona Sarajevo u sistemu upravljanja kvalitetom.

### Zahtjevi za dokumentaciju, standard ISO 9001:2000

1. Dokumenti mogu biti u bilo kojemu obliku ili na bilo kojoj vrsti medija, kao što su:

- elektronska dokumentacija;
- fotografije;
- crteži, dijagrami i skice;
- audio i video trake;
- checkliste;
- dijagrami toka;
- prazne obrasce;

2. Dokumentacija sistema upravljanja kvalitetom mora obuhvatati:

- a) dokumentovane izjave o politici i ciljevima kvaliteta;
- b) priručnik (poslovnik) kvaliteta;
- c) dokumentovane postupke (procedure) koji su obavezni zahtjevi standarda ISO 9001:2000;
- d) dokumente koji su potrebni Kantonu Sarajevo za osiguranje djelotvornog planiranja, rada, kontrole i upravljanja procesima;
- e) zapise koje zahtijeva standard, kao i oni koje je KS dodatno utvrdio

**Napomena:** Pojam dokumentovan postupak (procedura) znači da je isti propisan na nekom od gore pomenutih medija, i njegova primjena (održavanje) je obavezna.

### Svrha dokumentacije

- Jasno definirati sistem kvaliteta u Kantonu Sarajevo;
- Čuvati znanje i iskustvo stečena u KS;
- Omogućiti uposlenim u Kantonu Sarajevo rad na isti način;
- Osigurati efektivan nadzor nad procesima, aktivnostima, uslugama;
- Dokazati ispravnost procesa i usluga;
- Osnova za provođenje dopunske obuke;
- Smanjuje rizik greške i omogućava obradu podataka u svrhu poboljšanja i unapređenja;
- Poboljšava unutrašnju i vanjsku komunikaciju;
- Odlučivanje na bazi činjenica.

### Politika kvaliteta

Politika kvaliteta je dokument koji:

- Određuje okviri i usmjerenje za ponašanje i odlučivanje;
- Predstavlja službeno iskazanu opredjeljenost Vlade KS ka održavanju i stalnom poboljšavanju kvaliteta i ukupnog sistema;
- Predstavlja obavezu za sve uposlenike KS da istu podržavaju i primjenjuju.

Politika kvaliteta se nalazi u svim kancelarijama na WEB stranici KS, i napisana je na dva jezika (bosanski -engleski)

### Poslovnik kvaliteta

Poslovnik kvaliteta je «krovni» dokument koji koncizno opisuje sistem kvaliteta u KS i sadrži: Politiku kvaliteta KS, Organizacijsku strukturu, procesni model opis međusobnog djelovanja procesa, te upućuje na pisane procedure i druge dokumente, čija je primjena obavezujuća.

### Procedure

Procedure šire opisuju kako ostvariti politiku i ciljeve kvaliteta navedene u poslovniku, te regulišu način izvođenja i kontrole procesa bitnih za sistem upravljanja kvalitetom u KS. Drugim riječima, procedure opisuju i definišu KO, ŠTA i KAKO treba raditi. Standard ISO 9001:2000 zahtijeva šest obaveznih procedura i to:

- 4.2.3 Upravljanje dokumentima
- 4.2.4 Upravljanje zapisima
- 8.2.2 Unutrašnju neovisnu ocjenu (Interni audit)
- 8.3 Upravljanje neusaglađenim uslugama
- 8.5.2 Korektivne akcije
- 8.5.3 Preventivne akcije

Navedene obavezne procedure i radna uputstva usvojene su na sjednici Vlade Kantona Sarajevo, te su prosljeđene u Vašim ministarstvima/službama. Da bi naš sistem bio što potpunije definisan, i njegova primjena što efektivnija, sačinjena su i dodatna dokumenta, radna uputstva. Obratite se Vašem predstavniku u Timu za kvalitet, kako bi se bliže upoznali sa istim.

### Uputstva

Uputstva detaljno opisuju kako se provode pojedine specifične aktivnosti unutar uspostavljenih procesa.

### Zapisi

Zapisi su specijalna vrsta dokumenata kojima se dokazuje usklađenost sa zahtjevima o efektivnom funkcionisanju sistema kvaliteta. Zapis je «dokument» koji opisuje «trenutno stanje», tj. kako je nešto urađeno, nešto izgledalo ili se desilo tada u tom trenutku...(slika, video zapis, izvještaj, zapisnik, rezultati analize,...)