

## Specifični standardi, termini i definicije koje se koriste u našem Projektu

<b>ISO 9000:2000</b>	- Sistem upravljanja kvalitetom Osnove i riječnik
<b>ISO 9001:2000</b>	- Sistem upravljanja kvalitetom Zahtjevi
<b>ISO 9004:2000</b>	- Sistem upravljanja kvalitetom Upute za poboljšanje djelotvornosti
<b>BAS</b>	- Oznaka za bosansko-hercegovačke standarde
<b>EN</b>	- Oznaka za evropske standarde
<b>DSQ</b>	- Dokumentacija sistema kvaliteta

### Ključne dimenzije kvaliteta organizacije su:

- kvalitet aktivnosti uposlenih, resursa i međusobnih odnosa u organizaciji
- kvalitet izlaza odnosno rezultata procesa organizacije

### Efektivno upravljanje kvalitetom

Znači upravljati aktivnostima, potencijalima i međusobnim odnosima, tako da u konačnici imamo proizvod /uslugu po želji kupca/korisnika, uz zadovoljstvo uposlenih i drugih zainteresiranih strana.

**Poboljšavanje**, dio upravljanja kvalitetom koji je usmjeren na povećanje sposobnosti za ispunjavanje zahtjeva za kvalitet i ostvarivanje postavljenih ciljeva.

*Poštovani uposlenici, ovim obraćanjem želimo da posebnu pažnju posvetimo baš Vama, koji zapravo i činite naš sistem jedinstvenim i efikasnim.  
Stoga ova INFORMACIJA treba da posluži i kao*

## **POZIV SVIM UPOSLENICIMA**

*Kantona Sarajevo, da  
- svojim ličnim učešćem i odgovornim angažovanjem doprinesete uspostavljanju i primjeni sistema upravljanja kvalitetom u Kantonu, te  
- svojim sugestijama i podrškom pomognete rad Ureda za kvalitet, kao nosioca ovog složenog Projekta*

*Ukoliko imate bilo kakav prijedlog za poboljšavanje, žalbe, pritužbe ili savjete*

**OSJEĆAJTE SE SLOBODNIM I POZVANIM**  
*da uzmete aktivno učešće na ovom Projektu:*

*Zlata Hašimbegović  
Šef Ureda za kvalitet  
Kantona Sarajevo  
Reisa Džemaludina Čauševića 1  
Tel. 033 562 081, 562 223  
[www.ks.gov.ba](http://www.ks.gov.ba)*

KANTON SARAJEVO

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



KANTON SARAJEVO

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

## **PROJEKAT UVOĐENJA I IMPLEMENTACIJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM PREMA STANDARDU**

# **BAS EN ISO 9001:2000**

## **INFORMACIJA ZA UPOSLENE KANTONA SARAJEVO**

### **II dio – načela (principi) upravljanja**

*Sarajevo, Juli 2005.*



## Uvod

Načela / principi upravljanja kvalitetom su proizašla iz praktične primjene ISO standarda, i danas su temeljne smjernice implementacije sistema upravljanja kvalitetom, odnosno za ostvarivanje boljih poslovnih rezultata.

Među njima posebnu ulogu ima procesni pristup, kao savremeni pristup upravljanja organizacijom kao skupom utvrđenih i međusobno povezanih procesa, radije nego kao skupom međusobno (najčešće) nepovezanih (neovisnih) organizacionih jedinica.

## OSAM NAČELA / PRINCIPA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Više detalja o ovim načelima / principima možete naći u standardima ISO 9000:2000, i ISO 9004:2000, pa se u ovom kratkom obraćanju navode samo suština njihovih poruka.

## NAČELA / PRINCIPI

### 1. Usmjerenost na kupca / korisnika

Kanton Sarajevo postoji radi korisnika svojih usluga i stoga treba da utvrdi i razumije njihove sadašnje i buduće potrebe, te da zadovolji njihove zahtjeve, težeći da prevazilazi njihova očekivanja.

### 2. Liderstvo rukovodstva

Rukovodstvo uspostavlja svrhu i smjer kretanja Kantona Sarajevo, te stvara i održava unutarnje okruženje u kojem su uposlenici adekvatno uključeni i motivisani na postizanje ukupnih ciljeva Kantona.

### 3. Uključivanje uposlenika

Svi uposlenici Kantona Sarajevo, na svim nivoima, su suština i osnov ukupne organizacije Kantona, pa njihovo potpuno sudjelovanje u procesima Kantona, omogućava potpuno iskorištenje ukupnih sposobnosti u interesu korisnika usluga i društva uopšte.

### 4. Procesni pristup

Željeni rezultati se efikasnije postižu, kad se aktivnostima i raspoloživim potencijalima upravlja kao procesima.

### 5. Sistemski pristup

Prepoznavanje, razumijevanje, te efektivno upravljanje procesima i međusobnim vezama kao sistemom, povećava djelotvornost Kantona Sarajevo u obavljanju vlastite misije i postizanju ciljeva.

### 6. Stalno poboljšavanje

Stalno poboljšavanje sposobnosti i djelotvornosti Kantona Sarajevo, svih njegovih organizacionih jedinica i procesa, stalni su cilj rukovodstva i svih uposlenih Kantona.

### 7. Odlučivanje zasnovano na činjenicama

Samo odluke zasnovane na prikupljanju, analiziranju relevantnih podataka i informacija iz svakodnevnih prakse, mogu biti djelotvorne.

### 8. Obostrano korisni odnosi sa dobavljačima

Kanton Sarajevo i njegovi dobavljači usluga ili proizvoda su međusobno zavisni, pa samo obostrano korektni odnosi povećavaju sposobnosti da se ostvaruju koristi za obje strane.

## OBRATITE PAŽNJU NA SLIJEDEĆE

- Samo onaj ko efikasno koristi potencijale, može očekivati pozitivne rezultate
- Samo onaj ko mjeri uspjeh (rezultate) može efikasno upravljati
- Samo svjesni, kompetentni i potpuno uključeni zaposlenici mogu dati puni doprinos ostvarivanju planova i ciljeva.

Efektivan sistem upravljanja kvalitetom efikasan je alat za ostvarivanje predstavljenih načela, odnosno svrhe našeg postojanja.

Budite i Vi aktivan i odgovoran učesnik u našem sistemu kako bi smo svi, skupa sa korisnicima naših usluga bili sretniji i zadovoljniji.