

ŠTA JE TO SISTEM KVALITETA

Sistem upravljanja kvalitetom može se definisati kao “organizacijska struktura, odgovornost, procedure, procesi i resursi za ostvarenje upravljačkih ciljeva Kantona Sarajevo”.

Formalno definicija kaže da je sistem kvaliteta “dokumentacija o funkcionisanju poslovnog sistema”.

Promjeniti način razmišljanja i navike najteži je od svih poslova!

Kvalitet je besplatan kada obaviš posao prvi put dobro!

**Neka naš prvi korak bude potpuno upoznavanje sa
POLITIKOM KVALITETA
KANTONA!**

Kako se to iz samog teksta vidi, posebnu pažnju želimo da posvetimo baš Vama, svim našim uposlenicima koji zapravo i čine 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 doprinesu uspostavljanju i primjeni sistema upravljanja kvalitetom u Kantonu*

- 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*

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 STANDARDA

BAS EN ISO 9001:2000

INFORMACIJA ZA UPOSLENE KANTONA SARAJEVO

I dio – uvodne napomene

Sarajevo, Juni 2005.



Uvod

Uvođenje sistema upravljanja kvalitetom prema Međunarodnom standardu **ISO 9001:2000** u Kantonu Sarajevo predstavlja jedan od izuzetno složenih i značajnih projekata Kantona.

Ovim potezom, Kanton Sarajevo je među prvim kantonima u Bosni i Hercegovini, a također i među prvim lokalnim odnosno regionalnim jedinicama Uprave u ovom dijelu Europe, odlučio da u svoj sistem poslovanja uvede **ISO 9001:2000** koji pokriva područje djelovanja kantonalne uprave.

RAZLOZI UVOĐENJA ISO 9001:2000

Jedan od osnovnih razloga uvođenja ISO-a je jasan: spoznaja o potrebi poboljšanja vlastite organizacije i djelovanja, a sve u cilju što efikasnijeg zadovoljavanja potreba naših građana i drugih korisnika naših usluga, odnosno nužnost zadovoljavanja međunarodno prihvaćenih standarda na području djelovanja našeg Kantona. Za nas to predstavlja veliki izazov, ali još veću obavezu i odgovornost!

OČEKIVANI CILJEVI OVOG PROJEKT-a

Povećanje efikasnosti javne uprave i time povećanje zadovoljstva korisnika usluga (građana, relevantnih institucija, međunarodnih organizacija) se ogleda kroz:

- *Poboljšanje međusobne saradnje kantonalnih organa i uposlenika u Kantonu;*
- *Poboljšanje efikasnosti u radu kantonalnih organa;*
- *Jasno definisanje odgovornosti i ovlaštenja u cilju postizanja maksimalne efikasnosti u domenu vođenja poslova, rukovođenja i upravljanja radnim procesima;*
- *Podizanje razine javne odgovornosti;*
- *Racionalnije upravljanje budžetskim sredstvima;*
- *Racionalizacija / smanjenje troškova poslovanja-upravljanje troškovima;*
- *Povećanje nivoa zadovoljstva uposlenika;*
- *Poboljšanje motivacije za rad uposlenika;*
- *Povećanje stepena obučenosti uposlenika;*
- *Razvijanje efikasnog informacionog sistema (u skladu sa standardom);*
- *Stvaranje osnove i ambijenta za primjenu drugih standarda;*
- *Primjenu i stalno poboljšavanje efektivnog sistema upravljanja kvalitetom u organima Kantona Sarajevo, te dobivanje međunarodno priznatog certifikata.*

ŠTA JE TO "ISO"???

ISO je međunarodna nevladina organizacija utemeljena 1947. godine.

Misija **ISO-a** je bila da promoviše razvoj standarda i srodnih aktivnosti u svijetu, sa namjerom da se omogući međunarodna razmjena dobara i usluga, te da pomaže u razvoju organizacija na intelektualnoj, znanstvenoj, tehničkoj i ekonomskoj razini.

ŠTA JE TO ISO 9001:2000 ???

To je međunarodni standard prema kome se certificiraju sistemi upravljanja kvalitetom širom svijeta. **ISO 9001** sadrži generalne **zahtjeve** za upravljanje organizacijom. Ovaj standard zahtijeva da najviša rukovodna struktura u Kantonu Sarajevo planira, sprovodi i kontroliše svoje djelatnosti prema ključnim kriterijima:

- Zadovoljstvo korisnika usluga;
- Djelotvornost i efektivnost procesa;
- Eliminiranje troškova koji su posljedica grešaka.

OSNOVNA NAČELA (PRINCIPI) !

U osnovi uspješne primjene sistema upravljanja kvalitetom prema **ISO 9001 : 2000** zasniva se na osam načela – principa i to:

- *Orijentacija prema korisniku;*
- *Vodstvo ili liderstvo rukovodstva;*
- *Uključivanje svih zaposlenih;*
- *Procesni pristup;*
- *Sistemski pristup upravljanju;*
- *Stalno poboljšavanje;*
- *Odlučivanje na osnovu činjenica;*
- *Obostrano korisni odnosi sa dobavljačima.*