

Na osnovu člana 16. stav 4. Zakona o Vladi Zeničko-dobojskog kantona - Prečišćeni tekst („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj 7/10 i 3/23), na prijedlog Stručne službe Vlade, Vlada Zeničko-dobojskog kantona, na 20. sjednici, održanoj dana 08.03.2024. godine, d o n o s i

ZAKLJUČAK

I.

Prihvata se preispitivanje/ocjena sistema upravljanja kvalitetom od strane Vlade Zeničko-dobojskog kantona, za postojeći sistem upravljanja kvalitetom koji je usklađen sa zahtjevima standarda ISO 9001:2015, sadašnjim potrebama Zeničko-dobojskog kantona, zahtjevima i očekivanjima korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana prikazanog na Obrascu ZE DO-OB-014.

II.

Zadužuju se sva ministarstva i druga tijela kantonalne uprave, na kontinuiranu primjenu standarda sistema kvaliteta ISO 9001:2015 i provedbu mjera naznačenih u Obrascu broj: ZE DO-OB-014 za preispitivanje/ocjenu sistema upravljanja kvalitetom od strane Vlade Zeničko-dobojskog kantona, koji je sastavni dio ovog zaključka.

III.

Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 02- /24
Datum, 08.03.2024. godine
Zenica

PREMIJER

Nezir Pivić

DOSTAVLJENO:

1x Stručna služba Vlade - Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom,
1x Svim ministarstvima i drugim tijelima kantonalne uprave,
1x a/a.

OBRAZAC ZA PREISPITIVANJE/OCJENU SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM OD STRANE NAJVIŠEG RUKOVODSTVA/POSLOVODSTVA.

Datum preispitivanja: 08.03.2024. godine

Mjesto održavanja sastanka: Zeničko-dobojski kanton, Zenica

Prisutni: Članovi Vlade, sekretar Vlade Nedžad Mulagić.

Razmatrani ulazni podaci za QMS:**A) Status mjera sa prethodnih preispitivanja**

Zaduženja sa prethodnih preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom od strane posloводства realizacija je izvršena u većem dijelu, aktivnosti u toku.

Izvršena je recertifikacija sistema upravljanja kvalitetom u decembru 2023. godine, od strane ovlaštene recertifikacijske kuće TUV Thuringen e.v., te je Zeničko-dobojski kanton dokazao usklađenost primjene po pravilniku i potvrdio certificiranje za sistem upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015.

B) Promjene u eksternim i internim pitanjima relevantnim za QMS

Najviše rukovodstvo ZE-DO kantona je utvrdilo i preispitalo eksterna i interna pitanja (probleme/odnose) značajna za svrhu Kantona i njegova strateška usmjerenja, koja utiču, ili mogu uticati, na sposobnost organa uprave i službi za upravu ZE-DO kantona da kontinuirano ostvaruju planirane rezultate uspostavljenog sistema upravljanja kvalitetom.

Tom prilikom najviše rukovodstvo ZE-DO kantona uzelo je u obzir:

eksterne faktore:

- izmjenu zakonskih i drugih regulatornih propisa koji mogu negativno uticati na funkcionisanje ZE-DO kantona,
- moguću reorganizaciju na nivou FBiH i BiH pri kojoj bi kantoni mogli imati drugačiji status ili čak i „ukinuti“
- društveno-ekonomsko i kulturno okruženje u kome organi uprave i službe za upravu ostvaruju svoju „misiju“.

interne faktore:

- usklađenost postojećeg načina organizovanja ZE-DO kantona sa potrebama korisnika usluga,
- kvalitet pruženih usluga građanima,
- konkurentnost usluga,
- efikasnost obavljanja procesa i
- osposobljenost zaposlenih za poslove koje obavljaju.

Najviše rukovodstvo ocjenjuje da dosadašnji način utvrđivanja i praćenja internih i eksternih faktora značajnih za funkcionisanje organa uprave i službi za upravu ZE-DO kantona obezbjeđuje preduzimanje mjera za obradu rizika i prilika (šansi) srazmjernih potencijalnom uticaju na usklađenost usluga koje pružaju, odnosno osigurava da se izbjegnu potencijalni i/ili stvarni rizici i/ili prihvati rizik kada se to smatra opravdanim.

C) Informacije o performansama procesa QMS, uključujući i trendove u vezi sa:**1) zadovoljstvo građana i povratne informacije od relevantnih zainteresiranih strana**

Rezultati provedenog ispitivanja zadovoljstva korisnika usluga pokazuju da su anketirani građani, i druge zainteresirane strane, uglavnom zadovoljne sa pruženim uslugama, a što se vidi i na osnovu dobijenih

prosječnih ocjena:

Zadovoljstvo korisnika usluga u institucijama Zeničko-dobojskog kantona prati se na osnovu procedure mjerenja zadovoljstva korisnika usluga ZE-DO-PR-011. Rezultati mjerenja na osnovu prikupljenih informacije putem anketnog lista pokazuju da je u 2023. godini 65% zadovoljnih korisnika usluga od onih koji su popunjavali anketni list.

Najviše poslovodstvo smatra da su naprijed navedene ocjene dobre ali da uzorak na kome se provodi mjerenje zadovoljstva građana i drugih zainteresiranih strana, treba povećati.

Potrebno je na web stranici Zeničko-dobojskog kantona postaviti obrazac (anketni list) primjedbi i sugestija u pružanju usluga kantona koji će dolaziti automatski na e-mail adresu Odjeljenja sistema upravljanja kvalitetom, odnosno QM.

Također, na postojeći obrazac „Kontakt forma“ koji se nalazi na web stranici Zeničko-dobojskog kantona, potrebno je dodati da osim Ministarstva i drugih organa kantonalne uprave, isti e-mail dolazi i na e-mail QM.

U narednom periodu, potrebno je medijski osnažiti ulogu Anketnog lista o mjerenju zadovoljstva korisnika propisanog obrascom broj: ZE-DO-OB-025 u proceduri ZE-DO-PR-011 koji popunjavaju korisnici usluga.

2) Stepen ispunjenja ciljeva kvaliteta

Najviše poslovodstvo ZE-DO kantona ocjenjuje da su uspostavljeni ciljevi kvaliteta, uglavnom:

- konzistentni sa politikom kvaliteta ZE-DO kantona,
- mjerljivi,
- uzimaju u obzir primjenjive zahtjeve, uključujući u obzir i važeću zakonsku i ostalu regulativu,
- relevantni za usaglašenost usluga koje građanima i drugim zainteresiranim stranama pružaju zaposleni u organima uprave i službama za upravu ZE-DO kantona,
- usmjereni na povećanje zadovoljstva korisnika usluga,
- da se prate i ažuriraju po potrebi.

Najviše poslovodstvo, također, ocjenjuje da postoji mogućnost, i potreba, za dalju razradu uspostavljenih ciljeva kvaliteta na nivou svih organa uprave i službi za upravu, kao i na nivou „sektora“, službi i odjeljenja na način koji će omogućiti praćenje realizaciju ciljeva na dnevnoj i sedmičnoj osnovi.

Zadužuju se rukovodioci organa uprave i službi za upravu da obezbjede kontinuirano poboljšanje ove aktivnosti posebno s aspekta mjerljivosti ciljeva i dokumentovanja stepena realizacije istih.

3) Performanse procesa i usaglašenost proizvoda i usluga,

Najviše poslovodstvo ZE-DO kantona konstatuje, na osnovu rezultata provedene ankete o zadovoljstvu korisnika usluga, stepena riješenosti predmeta upravnog postupka u zakonskom roku i prezentiranih informacija o ostvarenju ciljeva kvaliteta na nivou ZE-DO kantona, da se performanse postojećih procesa i usaglašenost usluga, koje pružaju zaposleni u organima uprave i službama za upravu u ZE-DO kantonu, mogu smatrati zadovoljavajućim.

Zadužuju se rukovodioci organa uprave i službi za upravu da, u narednom periodu, putem zaposlenih kojima rukovode, osiguraju poboljšanje performansi organa uprave i službi za upravu, kroz:

- kontinuirano utvrđivanje zahtjevanih ulaza i očekivanih izlaza iz identificiranih i definisanih procesa,

- kontinuiran nadzor nad međusobnom interakcijom ovih procesa,
- stalno utvrđivanje i primjenu kriterija i metoda potrebnih za kontinuirano poboljšavanje efektivnosti uspostavljenog QMS, putem stalne kontrole i nadzora nad odvijanjem procesa,
- kontinuiranu procjenu i analizu potencijalnih rizika i šansi koji mogu negativno ili pozitivno uticati na uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom,
- stalno vrednovanje ostvarenih rezultata svakog procesa i sistema upravljanja kvalitetom, kao cjeline s ciljem kontinuiranog ostvarenja planiranih rezultata i
- predlaganje mjera za poboljšanje uspostavljenih procesa sistema upravljanja kvalitetom.

4) Neusklađenostima i korektivnim mjerama,

Iako su u prethodnom periodu korekcije i korektivne aktivnosti, uglavnom, preduzimane u skladu sa procedurama ZE DO-PR-006 - Postupak sa neusklađenosti i ZE DO-PR-007 - Korektivne mjere, najviše posloводство konstatuje da je izradu zapisa o utvrđenim neusklađenostima i preduzetim korekcijama i korektivnim aktivnostima moguće i potrebno poboljšati.

Zadužuju se QM i rukovodioci organa uprave i službi za upravu ZE-DO kantona da, u narednom periodu, obezbjede dosljednu primjenu procedura ZE DO-PR-006 i ZE DO-PR-007.

5) Rezultati monitoringa i mjerenja

Rezultati monitoringa i mjerenja koji se provodi u organima uprave i službama za upravu ZE-DO kantona, prema mišljenju najvišeg posloводства, obezbjeđuju dovoljno podataka i informacija za vrednovanje:

- a) usaglašenosti usluga koje pružaju zaposleni,
- b) stepena zadovoljstva korisnika usluga,
- c) performansi i efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom,
- d) efektivnosti primjene planiranja,
- e) efektivnosti mjera preduzetih za obradu rizika i prilika,
- f) performansi dobavljača (eksternih isporučilaca),
- g) potrebu za poboljšanjem sistema upravljanja kvalitetom.

6) Rezultati internog audita.

Prilikom internog audita, obavljenog u maju i novembru 2023. godine, provedeni su intervjui sa, rukovodiocima uprava i službi za upravu, i metodom slučajnog uzorka izabranim izvršiocima zaduženim za obavljanje konkretnih poslova te pregledana dokumentacija QMS koja se odnosi na poslove koje obavljaju.

Iako je utisak auditora da se auditirani procesi, uglavnom odvijaju pod kontrolisanim uslovima i na planiran način, ipak je bilo opservacije koje bitno ne utječu na procesu rada.

Zapisnici o provedenim internim auditima bi trebali biti jasniji i precizniji, te detaljnije pristupati auditu.

Zbog tehničkih problema auditori koji nisu dostavili izvještaje o sprovedenom auditu dostaviti će naknadno, te će isti biti uzeti u razmatranje.

Zadužuju se izvršioci i neposredni rukovodioci, na koje se zapisane neusklađenosti i opservacije odnose, da bez neprikladnog odlaganja predlože i preduzmu korekcije i korektivne mjere u skladu sa procedurom ZE DO-PR-007 - Korektivne mjere.

Zadužuju se interni auditori da su obavezni pristupiti internoj provjeri u skladu sa Planom internog audita i

rasporedom koji dostavi Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom.

Zadužuju se rukovodioci ministarstva i drugih organa kantonalne uprave Zeničko-dobojskog kantona iz kojeg su uposlenici imenovani za interne auditore da iste upozore na obavezu izvršavanja internog audita u skladu sa Rješenjem broj: 02-38-7536/23 od 10.05.2023. godine.

7) Performanse dobavljača

Najviše posloводство konstatuje da se postojeći način saradnje sa dobavljačima realizuje u skladu sa procedurom ZE DO-PR-015 - Javne nabavke, kao i da su dobavljači isporučivali proizvode i pružali usluge prema unaprijed dogovorenim zahtjevima.

Kriteriji koji su se koristili za izbor dobavljača, mogu se smatrati zadovoljavajućim, koliko je to uopšte moguće, s obzirom da važeći ZJN, u skoro svim slučajevima, insistira na davanju prednosti najnižoj cijeni umjesto najvišem kvalitetu.

8) Adekvatnost resursa

Najviše posloводство zaključuje da su postojeći ljudski resursi zadovoljavajući za sadašnji nivo obavljanja poslova, uz napomenu da bi u narednom periodu politiku zapošljavanja trebalo voditi na način koji će osigurati poboljšanje postojeće kvalifikacione strukture u korist potrebnih, a nedostajjećih zanimanja.

Materijalni resursi se, također, mogu smatrati zadovoljavajućim uz napomenu da u narednom periodu treba kvalitetno i dugoročno riješiti pitanje arhivskih prostorija Kantona i nabavljanje dijela informatičke opreme kao i dijela voznog parka.

9) Efektivnost preduzetih mjera koje se odnose na obradu rizika

Najviše rukovodstvo ZE-DO kantona smatra da ostvareni rezultati, u prethodnom periodu, potvrđuju da su mjere koje su organi uprave i službe za upravu preduzimale prilikom obrade potencijalnih i stvarnih rizika bile efektivne. Očekuje se značajnije upravljanje rizicima i procesima kroz uvođenje Finansijskog upravljanja i kontrole, što će pomoći dosljednu primjenu zahteva ISO standarda.

U narednom periodu treba, također, osigurati da se prilikom planiranja sistema upravljanja kvalitetom razmatraju eksterna i interna pitanja značajna za svrhu i strateško opredjeljenje Kantona, koja mogu uticati, na sposobnost organa uprave i službi za upravu ZE-DO kantona, da kontinuirano ostvaruju predviđene rezultate.

Zadužuju se rukovodioci organa uprave i službi za upravu da osiguraju da preduzete mjere za obradu rizika budu srazmjerne potencijalnom uticaju na usklađenost usluga koje pružaju zaposleni sa kojima rukovode.

10) Prilike za poboljšanje

Stalnim praćenjem i ažuriranjem dokumenta QMS te usklađivanje dokumentacije sa propisima, potrebama za lakšim, bržim i efikasnijim pristupom u radu, edukacijom uposlenika o primjeni sistema kvaliteta, aktivna upotreba dokumenata/procedura u svome radu, razvijanje timova u okviru organa za praćenje primjene standarda.

Zadužuju se rukovodioci/uposlenici organa i službi da:

- dosljedno primjenjuju dokumente QMS,
- redovno ažuriraju i usklađuju dokumenta QMS sa propisima iz djelokruga svojih poslova i ovlaštenja,
- dosljedno i tačno prikupljaju informacije o zadovoljstvu korisnika usluga,

- efikasno primjenjuju instrument internog audita, kao korektiva u primjeni propisa i odgovora na potrebe korisnika usluga,
- vrše stalnu edukaciju uposlenika o primjeni međunarodnog standarda u svome radu,
- redovno izvještavaju o poduzetim akcijama u primjeni i održavanju dokumenata QMS,
- primjene odredbe iz opisa radnog mjesta svakog uposlenika o poznavanju standarda ISO 9001,
- Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom razmotri formiranje Tima za kvalitet kako bi operativno uspješnije i što efikasnije upravljalo procesima primjene zahtjeva međunarodnog standarda ISO 9001.

ZAKLJUČAK:

Najviše poslovodstvo smatra da je postojeći sistem upravljanja kvalitetom usklađen sa zahtjevima standarda EN ISO 9001:2015, sadašnjim potrebama Zeničko-dobojskog kantona, zahtjevima i očekivanjima korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana.

Broj: 02-_____/24
Datum, 08.03.2024. godine
Zenica

PREMIJER

Nezir Pivić

DOSTAVLJENO:

1x Stručna služba Vlade - Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom,
1x Svim ministarstvima i drugim tijelima kantonalne uprave,
1x a/a.