

**SADRŽAJ**

UVOD .....	3
1. OPĆI DIO POSLOVNIKA .....	4
1.1 Osnovni podaci o Općini Ključ .....	4
1.2 Svrha poslovnika je: .....	9
1.3 Područje certificiranja .....	9
1.4 Isključenja .....	9
2. REFERENTNI STANDARDI I DRUGI PROPISI .....	10
2.1 Referentni standardi .....	10
3. TERMINI I DEFINICIJE .....	11
4. SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM .....	12
4.1 Opći zahtjevi .....	12
4.1.1 Funkcioniranje identificiranih procesa .....	12
4.1.2 Monitoring, mjerenje i analize u funkcioniranju procesa .....	12
4.2 Zahtjevi u pogledu dokumentacije .....	13
4.2.1 Općenito .....	13
4.2.2 Poslovnik upravljanja kvalitetom .....	14
4.2.3 Kontrola dokumenata .....	14
4.2.4 Kontrola zapisa .....	14
4.2.5 Praćenje i primjena propisa .....	14
5. ODGOVORNOST RUKOVODSTVA .....	16
5.1 Opredijeljenost rukovodstva .....	16
5.2 Orijentacija ka strankama .....	16
5.3 Politika kvalitete .....	16
POLITIKA KVALITETA .....	17
5.4 Planiranje .....	18
5.4.1 Ciljevi kvaliteta .....	18
5.4.2 Planiranje sistema upravljanja kvalitetom .....	18
5.5 Odgovornost, ovlaštenja i komunikacija .....	18
5.5.1 Odgovornosti i ovlaštenja .....	18
5.5.2 Predstavnik rukovodstva za kvalitetu – Quality Manager (QM) .....	19
5.5.3 Interna komunikacija .....	19
5.6 Preispitivanje od strane Rukovodstva .....	20
6. UPRAVLJANJE RESURSIMA .....	21
6.1 Osiguranje resursa .....	21
6.2 Ljudski resursi .....	21
6.3 Infrastruktura .....	21
6.4 Radno okruženje .....	22
7. REALIZACIJA USLUGA .....	23
7.1 Planiranje i realizacije usluge .....	23
7.2 Procesi koji se odnose na stranke .....	23
7.3 Dizajn i razvoj .....	23
7.4 Nabavka .....	23
7.5 Pružanje usluga .....	24
7.5.1 Upravljanje procesom pružanja usluga .....	24
7.5.2 Identifikacija i sljedivost .....	24
7.5.3 Imovina stranke .....	24
7.5.4 Očuvanje proizvoda .....	24

---

7.6	Kontrola sredstava za monitoring i mjerenje .....	24
8.	MJERENJA, ANALIZE I POBOLJŠANJA .....	25
8.1	Općenito .....	25
8.2	Nadzor i mjerenje .....	25
8.2.1	Zadovoljstvo stranaka .....	25
8.2.2	Interni auditi .....	25
8.3	Kontrola neusklađenih usluga .....	25
8.4	Analiza podataka .....	25
8.5	Poboljšanje .....	25
8.5.1	Stalna poboljšanja .....	25
8.5.2	Korektivne mjere.....	26
8.5.3	Preventivne mjere.....	26

## **UVOD**

Stručni kolegij Općine Ključ je odlučio da implementira sistem upravljanja kvalitetom prema standardu ISO 9001:2008 i na taj način unaprijedi organizaciju rada i poslovanja općinske administracije.

Ocijenjeno je da sistem rada baziran na procesnom pristupu omogućava sistematičan rad, punu efikasnost i stalno unapređenje u pružanju usluga strankama.

Sistem upravljanja kvalitetom je razvijen prema zahtjevima standarda ISO 9001:2008 i implementiran je u Jedinstvenom općinskom organu uprave općine Ključ. Sistem obuhvata procese u svim službama i ima za cilj planiranje procesa, stalni nadzor, mjerenja parametara procesa, te analize i poboljšanja procesa, uz orijentaciju na zadovoljstvo svih zainteresiranih strana: stranaka, zaposlenika, te lokalne i šire zajednice.

Ovaj poslovnik kvaliteta utvrđuje aspekte sistema upravljanja kvalitetom u Općini Ključ, kojima se dokazuje sposobnost Jedinstvenog općinskog organa uprave da ispuni očekivanja i zahtjeve korisnika usluga- stranaka.

Sistem upravljanja kvalitetom je usklađen sa zahtjevima standarda BAS EN ISO 9001:2009, "Sistemi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi".

Poslovnik je strukturiran u skladu sa standardom BAS EN ISO 9001:2009 i povezan sa pripadajućim procedurama sistema kvaliteta.

## 1. OPĆI DIO POSLOVNIKA

### 1.1 Osnovni podaci o Općini Ključ

Sjedište:	Branilaca BiH 78, Ključ
Telefoni:	+387(0)37 661 100, 662-054
Telefax:	+387(0)37 661 104
E-mail:	<a href="mailto:opckljuc@bih.net.ba">opckljuc@bih.net.ba</a>
web:	<a href="http://www.opcina-kljuc.ba">www.opcina-kljuc.ba</a>

### Geografski položaj

Općina Ključ jedna je od osam općina Unsko –sanskog Kantona.

Općina Ključ je smještena u sjeverozapadnom dijelu BiH, na samom jugo-istoku Unske krajine (geografske koordinate 44° 30' - 44° 40' SGS i 16° 30'-16°50' IGD).

Površina općine Ključ iznosi 365 km<sup>2</sup>. Naselje Ključ je smješteno u kotlini na nadmorskoj visini 255 m na mjestu gdje rijeka Sana skreće prema sjeveru.

Na zavoju rijeke je klisura koja se nalazi između Ljubinskih planina, visokih 656 m i Breščice 582 m, na samom uzvišenju Sklopa.

Općina je stacionirana na važnom cestovnom pravcu M-5 Bihać - Sarajevo. Ovaj cestovni pravac je povezan sa Zapadnom Evropom preko Karlovca i Rijeke (Hrvatska). Ukupna dužina cestovnih pravaca iznosi 246 km od čega su: magistralni putevi 52 km, regionalni 82 km i lokalni 112 km.

Općina Ključ graniči sa Bosanskim Petrovcem koji je povezuje sa Bihaćom i Drinićem, sa Sanskim Mostom u pravcu prema Prijedoru, te sa Ribnikom, na putnom pravcu za Banja Luku prema Manjači kao i prema Mrkonjić Gradu i dalje u Sarajevo i u Hercegovinu.

Klima je umjereno kontinentalna sa toplim ljetima i snježnim zimama. Količina padavina iznosi 1.472 l/m<sup>2</sup>.

### Demografska slika i tržište rada

#### *Demografska slika*

Površinu općine Ključ čini 41 naseljeno mjesto sa ukupno 22.293 stanovnika (11.133 muškog i 11.160 ženskog stanovništva), a prirodni priraštaj iznosi 45.

U urbanom dijelu grada Ključa živi 6.193 stanovnika, a u ruralnom dijelu općine 13.100 stanovnika.

Općina Ključ je organizovana u 10 mjesnih zajednica: Ključ, Velagići, Sanica, Krasulje, Biljani, Zgon-Crljeni, Donja Sanica, Humići, Velečevo-Dubočani i Kamičak.

Nacionalna struktura predstavljena je u sljedećoj tabeli:

Bošnjaci	20.755	93,10 %
Srbi	1.487	6,67 %
Hrvati	51	0,23 %

---

Broj penzionera je u odnosu na broj zaposlenih veoma velik, zbog čega je inače socioekonomska situacija ove populacije veoma teška. Trenutan broj penzionera je 1.178.

Demografsko stanje i razvoj ljudskih resursa od centralnog su značaja za dugoročni razvoj zajednice. Sve mjere u ovom segmentu su dugoročnijeg značaja i uglavnom nisu usmjerene na kratkovremene efekte. Općina Ključ, kao jedinica lokalne samouprave, mora zato činiti svemoguće kako bi povećala atraktivnost mjesta za život i za razvoj privrede. Sve aktivnosti strateškog planiranja trebaju da doprinesu pozitivnoj životnoj viziji građana Ključa. Zato postoji Strategija i dva centralna pravca - po jednoj strani poboljšanje uslova za ekonomski razvoj zajednice i pojedinaca a po drugoj povećanje atraktivnosti mjesta i kreiranje pozitivne društvene dinamike koja je orijentirana prema budućnosti. Kao kredibilan faktor u institucionalnom smislu, može kroz dobro lobiranje poticati konkretne mjere i aktivnosti na višim nivoima vlasti.

### **Dijaspora**

9.414 stanovnika općine Ključ trenutno živi izvan granica države BiH. Pored emocionalne povezanosti sa Ključem, naši građani koji žive u inostranim zemljama, u brojnim slučajevima nastupaju kao biznis partneri te tako doprinose ekonomskom razvoju.

Naši građani u dijaspori prve i sada već djelimično druge generacije, kao i oni koji su već nekad otišli da žive i rade u drugim zemljama, prva su ciljna grupa u razvoju turizma. Dodatno, prvi su promotori i nosioci lične promocije naših ljepota. Kao takvi, predstavljaju važan segment partnera u inostranstvu u smislu strateškog partnera ovog grada.

Internetska baza komuniciranja za građane u dijaspori: <http://www.bihdijaspora.com>. U ovom smislu jedan od strateških ciljeva naše općine mora da bude jače povezivanje sa dijasporom te njezino uključivanje u strateški razvoj.

Dobre prakse okruglih stolova sa dijasporom i drugih susreta sa općinskim predstavnicima treba institucionalizirati, pružiti informacije dijaspori, kreirati bazu podataka ili sarađivati sa građanima koji već imaju bazu podataka i kontakt informacije (e-mail) pripadnika dijaspore.

### **Historijski razvoj**

Prvi put se spominje 1322. godine u Povelji bosanskog bana Stjepana II Kotromanića kojom on potvrđuje ključkom knezu posjed njegovog djeda. Banica sa Ključem pripadala je knezovima Stjepanićima (Hrvatinićima). Vukoslav sin kneza Hrvatina spominje se od 1315. do 1325. godine kao ključki knez.

Grad je nastao kao posljedica povoljnog geografskog položaja i preduvjeta lokalne prirodne sredine izraženih prije svega u fortifikacijskim prednostima njegovog smještaja. Predstavlja zanimljiv primjer preinake prirodne utvrde u utvrdu od bitne vojne važnosti. Svojim zastrašujućim smještajem, visoko iznad Sane, uvijek je privlačio pažnju prolaznika.

Stari grad je građen u romansko-gotičkom stilu, pružajući se u dužini od 300 m i širini od 100 do 150 m. Leži na nadmorskoj visini od 521 m. Sastoji se iz tri kompleksa: rimskog, srednjovjekovnog sa podgrađem i osmanlijskog dijela (tabor tvrđava). Prve temelje udarili su mu stari Rimljani u toku prvog stoljeća naše ere. U toku slavenskog srednjeg vijeka nastaje vojni dio dvora gospodara i ključko predgrađe, s tim što Osmanlije zaokružuju kompleks grada sa gradnjom svojih utvrda sa avlijom pod nazivom Tabori. Sve do 1838. godine Turci su imali posadu u ovom gradu na čijem čelu je bio dizdar, a krajem XVII stoljeća Ključ je bio sjedište i kapetana.

Stari grad Ključ i njegovi gospodari imali su značajnu ulogu u historiji srednjovjekovne Bosanske države. Spadao je među najstarije, najveće i najutvrđenije gradove srednjovjekovne Bosne. Sa njegovih bedema širi se vidik na sve strane sanske doline. Grad se sastoji iz vojnih tvrđava, dvora gospodara grada i ključkog predgrađa.

Tvrđi grad Ključ predstavljao je značajno trgovačko središte, raskrnicu puteva, a u njegovim utvrdama potražio je utočište i posljednji bosanski kralj Stjepan Tomašević bježeći ispred Osmanlijske ekspanzije u Bosni 1463. godine. Poslije bitke ispod grada kralj se predao Turcima i oni ga odvede u Jajce, gdje su ga i pogubili. Sa predajom posljednjeg bosanskog kralja u Ključu, pala je i srednjovjekovna Bosanska država i završila njena historija u Ključu.

Za vrijeme kraljevine SHS Ključ je ušao u sastav banovine Hrvatske. U periodu između dva svjetska rata dobio je električnu rasvjetu, sokolski dom, drugu pravoslavnu crkvu, koja je sačuvana do današnjeg dana.

Međutim u periodu 1992. do kraja 1995. godine historija se ponovila, ali sa daleko većim ljudskim žrtvama na strani Bošnjaka i Hrvata, kao posljedica agresije na Bosnu i Hercegovinu. U toku rata 1992-1995. godine stanovnici bošnjačke nacionalnosti doživjeli su do tad nezabilježenu tragediju, jer je 687 lica na zvjerski način ubijeno, 74 lica se još vode kao nestali, a 1200 lica deportovano je u zloglasne logore Manjača, Gradiška, Batković i dr., dok je ostalo stanovništvo protjerano u slobodne dijelove Bosne i Hercegovine, a dalje u treće zemlje širom svijeta.

### **Privreda**

Što se tiče prirodnih resursa Općina ne može utjecati na njihovo iskorištavanje jer je to uređeno zakonima i dato u nadležnost Federacije i Kantona.

**Mineralne sirovine** na području općine Ključ odavno istraživane, a neke su i eksploatisane i napuštene, dok su neke u stalnoj eksploataciji.

**Boksit** – Gornjokredna ležišta nalaze se na jugozapadnim padinama Grmeča u dva paralelna niza pravca sjeverozapad-jugoistok

**Pirit**- Na području općine Ključ nalazi se ruda pirita u području Gornje Prisjeke lokalitet Šikmani i Odoje čija je međusobna udaljenost 600 m vazdušne linije. Ovo područje je istraživano, a prije II svjetskog rata eksploatisano.

**Gips** – Nalazište gipsa se nalazi na području Biljani i pripada sekundarnom tipu ležišta. Nalazište za koje postoji projekat istražnih radova i projekat izgradnje fabrike za proizvodnju gipsanih proizvoda (rigips plate) ruda je eksploatisana do 1968. godine. Kvalitet gipsa zadovoljava važećim standardima.

**Ukrasni građevinski materijal** – Na području općine Ključ nalazi se nekoliko ležišta ukrasnog kamena koja nisu u eksploataciji, kao što je ležište Zgon u eksploataciji kamena krečnjaka i građevinskog kamena, a koje je dato pod koncesiju DD Sana Ključ.

**Dolomit** – Na području općine Ključ nalazi se nekoliko ležišta dolomita koji se eksploatišu odnosno data su koncesiona prava od strane USK.

**Preduzeća i ustanove kojima je osnivač Općinsko vijeće su:**

- JP „Radio Ključ“
- JP „Ukus“
- JKP „Rad“
- JP „Veterinarska stanica“

- JU „Centar za socijalni rad“
- JU „Fond za komunalnu djelatnost i infrastrukturu“
- JU „Centar za kulturu i obrazovanje“

### **Poljoprivreda**

Polazeći od zemlje kao poljoprivrednog resursa, može se zaključiti da Općina u pogledu poljoprivredne proizvodnje ima različito distribuirane prirodne resurse.

Prema procjeni, poljoprivredno zemljište zauzima površinu od 14.953 hektara. Obradivih poljoprivrednih površina je 13.188 (36%). Posebno mjesto u poljoprivredi zauzima stočarstvo, a u okviru toga proizvodnja sirovog kravljeg mlijeka na prvom mjestu, zatim proizvodnja mesa a onda uzgoj priplodnih junica. Razlog za proizvodnju mlijeka i mesa (krupna stoka) jeste, prije svega, sigurnost tržišta i zagarantovan otkup mlijeka.

### **Turizam**

Općina Ključ predstavlja turistički biser sa jedinstvenim prirodnim ljepotama i neokrnjenom prirodom. Sa turističkog aspekta raspolaže značajnim resursima i predispozicijama za razvoj raznih vidova turizma kao što su: lovni, ribolovni, avanturistički, adrenalinski i kulturno-historijski turizam.

#### ***Lovni turizam***

Na prvo mjesto stavlja se lovni i ribolovni turizam. U tom pogledu Općina raspolaže sa veoma čistom prirodom i bogatstvom flore i faune. Šume su veoma bogate kako sitnom tako i krupnom divljači i s tog aspekta smo veoma interesantna turistička destinacija za razvoj lovnog turizma. Tri lovačke kuće koje su u vlasništvu lovačkog udruženja potrebno je djelimično sanirati i kao takve mogu biti dijelom turističke ponude. Turistička ponuda obuhvata pojedinačne i grupne aranžmane za odstrel sitne i krupne divljači (zec, lisica, vuk, medvjed, vepar, tetrijeb, srndać).

#### ***Ribolovni turizam***

Općina je veoma bogata riječnim vodotocima: Sana, Sanica, Banjica, Korčanica koje su poznate po čistoći vodotoka i bogatstvu salmoidnih vrsta riba (mladica, pastrmka, lipljen) a 20 km od grada nalazi se Jabukovačko jezero za koje je karakteristično da najviši vodostaj ima u ljetnom periodu.

Rijeka Sana pogoduje razvoju sporta na vodama i na njoj se održavaju takmičenja u raftingu kao i regata. U tu svrhu je izgrađeno i kamp naselje u mjestu Sokolovo.

Na Sanici se svake godine održava internacionalni Fly fishing kup. Ovom prilikom Ključ posjeti znatan broj kako domaćih tako i stranih turista. Banjica je poznata ne samo po svojoj ljepoti nego i po mrijestu škobalja, a ovaj fenomen karakterističan je za kraj aprila i početak maja svake godine.

#### ***Ključka regata***

Tradicionalno turističko – sportska manifestacija koja se održava 22. jula na rijeci Sani sa startom u Velečevu i ciljem u Sokolovu i ima karakter međunarodne manifestacije. Na regati se tih dana okupi od 600 do 1000 učesnika, gostiju i građana. Po broju učesnika u rangju je Unske regate.

**Gradska plaža Alina luka**

Jedina gradska plaža sa uređenim prostorom koji obiluje mnogobrojnim sadržajima počev od pitke vode, sanitarnog čvora, roštiljnica, šadrvana, ponude pića, parking prostora, bine za kulturne sadržaje. Na gradskoj plaži održava se manifestacija «Ljeto na Sani u Ključu» u periodu od polovine jula do polovine augusta.

Upravljanje gradskom plažom po Odluci Općinskog vijeća pripalo je Kajakaškom Kanu Klubu «4K» Ključ koji u saradnji sa drugim nevladinim organizacijama i društvima uspješno organizuje pomenute sadržaje i planira upotpunjavanje novim kako bi gradska plaža privukla što veći broj građana i turista.

**Kulturno – historijski turizam**

Od kulturno-historijskih spomenika treba spomenuti Stari grad Ključ, kao kraljevski grad i mjesto pada srednjovjekovne Bosne pod tursku vlast. Ovaj objekat ima ostataka još iz perioda Rimljana. Urađeni su određeni konzervacijski radovi tako da je ovaj kulturno-historijski spomenik najočuvaniji objekat na području Unsko-sanskog kantona. Neophodno je u što skorije vrijeme staviti ga u funkciju kao kulturno-historijski spomenik ali i kao ljetnu scenu za održavanje kulturnih manifestacija.

Drugi značajni srednjovjekovni grad je Kamičak, na lijevoj obali rijeke Sane. Značajan je i Lapidarijum u gradu Ključu sa miljokazima, stećcima i nišanima kao i Muzejska zbirka sa veoma značajnim eksponatima koji potiču od antičkog perioda do danas. Ovdje se nalaze značajni nalazi oruđa i oružja, nakita, fragmenata posuda kao i fragmenata građevina.

**Lokalna uprava**

Organi vlasti u općini Ključ su Općinsko vijeće općine Ključ kao zakonodavni organ i Općinski načelnik općine Ključ kao izvršni organ.

U sastav Općinskog vijeća biraju se vijećnici na redovnim općinskim izborima koji se organizuju svake četiri godine. Neposrednim odlučivanjem birača, bira se općinski načelnik koji rukovodi jedinstvenim organom uprave.

Stručni kolegij Općinskog načelnika pomaže Općinskom načelniku u pripremanju, donošenju i izvršavanju odluka i drugih akata iz njegove nadležnosti, a vrši i druge poslove utvrđene Statutom i drugim propisima općine. Članovi Kolegija Općinskog načelnika općine Ključ su: Pomoćnici Općinskog načelnika, Općinski pravobranilac, sekretar Općinskog vijeća i QM.

Jedinstveni općinski organ uprave općine Ključ ima oko 60 zaposlenih i aktivnosti su organizirane u pet službi:

- Služba za finansije, razvoj i poduzetništvo
- Služba za društvene djelatnosti i opću upravu
- Služba za prostorno uređenje, stambeno-komunalne, imovinsko- pravne i geodetske poslove i katastar nekretnina
- Služba za civilnu zaštitu i zajedničke poslove
- Služba za podršku upravi.

U Općini Ključ djeluje 10 mjesnih zajednica. U ovim jedinicama lokalne samouprave građanima se pružaju sve bitne informacije, a izdaju im se i pojedini dokumenti iz nadležnosti Službe za društvene djelatnosti i opću upravu. Predstavnici svih mjesnih područja su uključeni u savjete mjesnih zajednica.

**1.2 Svrha poslovnika je:**

- prezentiranje sistema upravljanja kvalitetom našim korisnicima usluga i široj zajednici,
- lakše razumijevanje i provođenje politike i ciljeva kvaliteta od strane službenika i namještenika u Općini Ključ,
- pomoć zaposlenicima u razumijevanju svoje uloge i odgovornosti u sistemu upravljanja kvalitetom u Općini Ključ,
- pomoć Općinskom načelniku i Općinskom Vijeću u upravljanju organizacijom i postizanju utvrđenih ciljeva.

**1.3 Područje certificiranja**

Uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom pokriva sve procese koje imaju ili mogu imati direktan uticaj na rezultate rada i kvalitet usluga.

Područje certificiranja obuhvata procese rada općinske administracije i ostvarivanje lokalne uprave i samouprave.

**1.4 Isključenja**

U sistemu upravljanja kvalitetom u Općini Ključ nije obuhvaćeno:

- Dizajniranje proizvoda - tačka 7.3 Dizajniranje i razvoj iz standarda EN ISO 9001:2008, s obzirom da organizacija nema elemente dizajniranja u svojim procesima.

## **2. REFERENTNI STANDARDI I DRUGI PROPISI**

### **2.1 Referentni standardi**

- BAS EN ISO 9001: 2009

Sistemi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi

(originalan standard: EN ISO 9001:2008 Quality management systems-Requirements).

- ISO 9000:2006

Sistem upravljanja kvalitetom – Osnove i rječnik

(originalni standard: EN ISO 9000:2006 Quality management system–Fundamentals and vocabulary)

### 3. TERMINI I DEFINICIJE

U sistemskoj dokumentaciji se koriste određeni termini, definicije i skraćenice, čije tumačenje je navedeno u slijedećoj tabeli.

Korišteni termin	Tumačenje
<i>Sistem kvaliteta</i>	ustrojstvo, postupci, procesi i druga potrebna sredstva za primjenu upravljanja kvalitetom
<i>Upravljanje kvalitetom</i>	skup radnji opće funkcije upravljanja koji određuje politiku kvaliteta, ciljeve i odgovornosti, te ih u okviru sistema kvaliteta ostvaruje uz pomoć planiranja kvaliteta, nadzora nad kvalitetom, osiguranja kvaliteta i poboljšanje kvaliteta
<i>Stranka</i>	pravno ili fizičko lice kojem službe Općine Ključ pružaju usluge
<i>Usluga</i>	rezultat dobiven djelovanjem zaposlenika prema korisniku usluge
<i>Kvalitet</i>	Ukupnost svojstva usluga koje ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe
<i>Usklađenost:</i>	zadovoljenje postavljenih zahtjeva
<i>Neusklađenost</i>	neispunjenje nekog od postavljenih zahtjeva
<i>Politika kvaliteta</i>	opća usmjerenost i ciljevi organizacije koji se odnose na kvalitet i koje službeno objavljuje Načelnik Općine
<i>Dobavljač</i>	organizacija ili osoba koja za Općinu Ključ isporučuje materijale, proizvod ili usluge
<i>Dokumentirano</i>	dano u pisanom obliku
<i>Poslovnik kvalitete ili Poslovnik</i>	krovni dokument sistema upravljanja kvalitetom kojim se definiraju osnove upravljanja procesima i kvalitetom u skladu sa zahtjevima standarda BAS EN ISO 9001:2009
<i>Procedura</i>	specificirani način obavljanja neke aktivnosti ili procesa
<i>Audit kvaliteta</i>	sistemsko i nezavisno ispitivanje sa ciljem da se utvrdi, da li su radnje i rezultati koje se odnose na kvalitet u skladu sa utvrđenim odredbama, jesu li te odredbe odgovarajuće za postizanje postavljenih ciljeva, te jesu li one stvarno provedene
<i>Zapis</i>	dokument koji navodi ostvarene rezultate ili koji daje dokaze o obavljenim aktivnostima
Skraćenica	Tumačenje
<i>QM</i>	Menadžer kvaliteta (Predstavnik rukovodstva za kvalitetu)
<i>Služba</i>	Organizacijska jedinica općinske administracije

## 4. SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM

### 4.1 Opći zahtjevi

Sistem upravljanja kvalitetom u Općini Ključ uspostavljen je kao integralni dio procesa u organizaciji, te funkcioniranju pojedinih poslova u okviru djelatnosti organizacije. Glavni proces u organizaciji su procesi upravljanja lokalnom zajednicom i pružanja usluga strankama, pravnim i fizičkim licima.

Potporni procesi su organizacijski uspostavljeni pod-procesi ili poslovi, bez kojih glavni proces ne može uspješno izvršavati svoju namjenu.

Rukovodni proces je proces upravljanja Organizacijom i sistemom upravljanja kvalitetom, za koji je nadležno i odgovorno Rukovodstvo.

Statutom Općine Ključ uređuje se nadležnosti Općine Ključ način i uslovi obavljanja djelatnosti, organi upravljanja, rukovođenja i drugi organi, predstavljanje i zastupanje, ekonomski odnosi, javnost rada, opći akti i druga pitanja od značaja za rad i funkcionisanje Općine Ključ.

#### 4.1.1 Funkcioniranje identificiranih procesa

Krajnju odgovornost prema stranki ima rukovodni proces, odnosno Rukovodstvo organizacije. Rukovodni proces osigurava potrebne resurse i upravlja resursima pri realizaciji poslova. Pri tome prati funkcioniranje glavnog procesa, prikuplja i analizira informacije iz glavnog procesa, te poduzima odgovarajuće mjere u cilju rješavanja neusklađenosti i ostvarenja poboljšanja.

Zadatak glavnog procesa je pružanje usluga strankama – pravnim i fizičkim licima na optimalan način i uz ispunjavanje svih kriterija kvaliteta koje stranka zahtjeva. Glavni proces obuhvata pružanje usluga strankama- pravnim i fizičkim osobama, kao i kontrolu usluga i rješavanje neusklađenosti.

Funkcioniranje glavnog procesa obrađeno je procedurama:

- Pružanje usluga strankama u službi za finansije, razvoj i poduzetništvo PR75-01-01
- Pružanje usluga strankama u službi za društvene djelatnosti i opću upravu PR75-01-02
- Pružanje usluga strankama u službi za prostorno uređenje, stambeno-komunalne, imovinsko-pravne i geodetske poslove i katastar nekretnina PR75-01-03
- Pružanje usluga strankama u službi za civilnu zaštitu i zajedničke poslove PR75-01-04
- Pružanje usluga u službi za podršku upravi PR75-01-05
- Upravljanje projektima PR75-02
- Infrastruktura PR61-03

Potporni procesi obuhvaćaju proces prodaje, nabave koji uključuje ulaznu kontrolu nabavljenih materijala i usluga, te ocjene i mjerenja poboljšanja.

Proces prodaje je obrađen procedurama:

- Upravljanje imovinom PR72-02
- Rješavanje žalbi i prigovora stranaka PR72-03
- Javno informisanje i komunikacija s lokalnom zajednicom PR72-01

Proces nabave je obrađen procedurama:

- Nabavka i dobavljači PR74-01

I glavni i potporni procesi se također oslanjaju na procedure:

- Korektivne mjere PR85-1
- Preventivne mjere PR85-2
- Mjerenje zadovoljstva stranaka PR82-02

#### 4.1.2 Monitoring, mjerenje i analize u funkcioniranju procesa

Cilj monitoringa, mjerenja i analiza je stalno poboljšanje kvaliteta usluge i učinkovitosti procesa.

Monitoring, mjerenja i analize počinje od izrade kalkulacija i davanja ponuda za konkretni posao, traju u toku pripreme i realiziranja svakog posla i završavaju se sa završetkom i predajom posla stranki.

Na osnovu stalnog monitoringa, mjerenja i analiza donose se mjere za poboljšanje procesa, što je definirano u procedurama:

- Interni auditi PR82-01.
- Korektivne mjere PR85-01
- Preventivne mjere PR85-02
- Preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva PR56-01

#### **4.2 Zahtjevi u pogledu dokumentacije**

Sa ciljem da se uredi sistem rada, kroz sistemsku dokumentaciju su propisani postupci i odgovornosti u:

- organiziranju, vođenju i unapređenju poslovanja,
- izvršavanju radnih zadataka,
- vođenju zapisa o izvršavanju radnih procesa, koji mogu dokumentirati ulazne i izlazne karakteristike organiziranja i izvršenja radnih zadataka i karakteristika usluga.

##### **4.2.1 Općenito**

Dokumentaciju sistema upravljanja kvalitetom čine:

- Poslovnik kvaliteta,
- Standardne operativne procedure,
- Radne upute,
- Zapisi.

Odgovornost za primjenu systemske dokumentacije imaju nosioci dokumentacije na koje se ista odnosi, što je šematski prikazano na sljedećoj slici:



Opis, svrha, upotreba, odgovornosti i ovlaštenja, koja se odnose na dokumente sistema kvaliteta dati su u proceduri Kontrola dokumenata PR42-01.

#### *4.2.2 Poslovnik upravljanja kvalitetom*

##### *Namjena Poslovnika*

Poslovnik upravljanja kvalitetom je osnovni dokument sistema upravljanja kvalitetom. Poslovníkom se definiraju politika i ciljevi kvaliteta, sistem funkcioniranja Organizacije, odnosno procesa i međusobnih veza, te mjere za osiguranje kvalitetnog realiziranja poslova i ostvarenja ciljeva.

Primjena Poslovnika je obvezujuća, u skladu sa propisanim ovlaštenjima i odgovornostima.

##### *Sadržaj Poslovnika*

Sadržaj Poslovnika je usuglašen sa zahtjevima standarda BAS EN ISO 9001:2008.

Izgled naslovne i unutrašnjih stranica Poslovnika definirane su procedurom Kontrola dokumenata PR41-01.

##### *Preispitivanje Poslovnika*

Preispitivanje Poslovnika vrši QM jednom godišnje. Eventualne izmjene podrazumijevaju izdavanje novog izdanja, saglasno proceduri Kontrola dokumenata PR42-01.

Svi zapisi o preispitivanjima i izmjenama Poslovnika arhiviraju se kod QM. Također se arhivira i jedan primjerak izmijenjenog izdanja, a ostali primjerci se uništavaju.

##### *Distribucija i arhiviranje Poslovnika*

Poslovnik se distribuira članovima Rukovodstva Organizacije. QM može distribuirati Poslovnik i za eksternu upotrebu.

Izrada, izmjene, distribuiranje i arhiviranje Poslovnika u nadležnosti je QM-a.

#### *4.2.3 Kontrola dokumenata*

Dokumenti sistema upravljanja kvalitetom se kontroliraju na način definiran procedurom Kontrola dokumenata PR42-01.

U Glavnoj listi dokumenata sistema kvaliteta (Prilog 1 ovog Poslovnika) navedena su važeća izdanja dokumenta sistema kvaliteta.

Glavna lista dokumenata sistema kvaliteta se redovno revidira i distribuira svim primaocima dokumenata sistema kvaliteta.

#### *4.2.4 Kontrola zapisa*

Cilj vođenja zapisa je osiguranje dokaza o stvarnom funkcioniranju sistema upravljanja kvalitetom i usklađenosti kvaliteta sa postavljenim zahtjevima. Forma zapisa (obrazac) se daje uz odgovarajuće procedure ili upute koje zahtijevaju vođenje zapisa.

Svi zapisi se kontrolišu i odobravaju od strane odgovornih osoba.

Zapisi, koji se odnose na korisnike usluga i dobavljače, sastavni su dio Zapisa kvaliteta.

Svi zapisi kvaliteta se arhiviraju i čuvaju tako da su uvijek dostupni odgovornim osobama, uz poštivanje postupaka stavljanja na raspolaganje istih i zaštite podataka.

Prostori u kojima se arhiviraju i čuvaju Zapisi, pružaju potpunu sigurnost uz minimalnu mogućnost gubitka i oštećenja istih.

Vrijeme čuvanja i postupak uništavanja Zapisa kvaliteta, precizno su definirani i određeni, uz jasno propisane odgovornosti. Način kontrole zapisa, odgovornosti i ovlaštenja, te opis postupaka kontrole zapisa dati su u proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

#### *4.2.5 Praćenje i primjena propisa*

Izvršavanje zakona i drugih propisa općinski organ uprave ostvaruje putem rješavanja upravnih stvari u upravnom postupku na način predviđen Zakonom o upravnom postupku i drugim propisima.

Svi zakoni i ostala podzakonska akta sa viših nivoa vlasti (državni, federalni i kantonalni) koja se primjenjuju u općinskom organu uprave Ključ podliježu kontroli primjene u skladu s procedurom Praćenje i primjena zakonskih i drugih propisa PR43-01.

Normativna akta usklađena sa pozitivnim zakonskim propisima sa višeg nivoa priprema i tehnički obrađuje Služba za podršku upravi u koordinaciji sa ostalim službama organa uprave.

## 5. ODGOVORNOST RUKOVODSTVA

### 5.1 *Opredijeljenost rukovodstva*

Općinski načelnik je najviši organ upravljanja u izvršnoj vlasti Općine Ključ i preuzima sve odgovornosti rukovodstva u smislu zahtjeva sistema upravljanja kvalitetom. Stručni kolegij je savjetodavni organ koji preuzima suodgovornost pri sprovođenju zahtjeva sistema upravljanja kvalitetom a čine ga: Općinski načelnik, Pomoćnici Općinskog načelnika, Sekretar općinskog vijeća i Općinski pravobranilac. Menadžer kvaliteta ulazi u sastav Stručnog kolegija prilikom ispitivanja sistema kvaliteta od strane rukovodstva.

Općinski načelnik i Stručni kolegij su opredijeljeni da razvijaju i implementiraju sistem kvaliteta prema zahtjevima standarda BAS EN ISO 9001: 2008.

Stručni kolegij osigurava da izvršioци na svim nivoima u organizaciji razumiju ciljeve i politiku kvaliteta i zahtjeve sistema kvaliteta.

Općinski načelnik saziva, a QM organizira najmanje jednom godišnje sastanak Stručnog kolegija radi preispitivanja sistema upravljanja kvalitetom. Na sastanku se analiziraju:

- zadovoljstvo stranaka
- elementi kvaliteta usluge
- organizacijski problemi
- zakonske obaveze i zahtjevi
- mjere za unapređenja i poboljšanja.

### 5.2 *Orijentacija ka strankama*

Općina Ključ poduzima sve aktivnosti neophodne da zahtjevi stranke budu potpuno definirani, kako bi se osiguralo pružanje usluge u skladu sa zakonskim i drugim propisima i zahtjevom stranke.

Utvrđivanje i preispitivanje zahtjeva stranaka, komunikacija s strankama, te ocjena zadovoljstva stranaka vrše se prema procedurama:

- Pružanje usluga strankama u službi za finansije, razvoj i poduzetništvo PR75-01-01
- Pružanje usluga strankama u službi za društvene djelatnosti i opću upravu PR75-01-02
- Pružanje usluga strankama u službi za prostorno uređenje, stambeno-komunalne, imovinsko-pravne i geodetske poslove i katastar nekretnina PR75-01-03
- Pružanje usluga strankama u službi za civilnu zaštitu i zajedničke poslove PR75-01-04
- Upravljanje imovinom PR72-02
- Rješavanje žalbi i prigovora stranaka PR72-03
- Javno informisanje i komunikacija s lokalnom zajednicom PR72-01
- Upravljanje projektima PR75-02

### 5.3 *Politika kvalitete*

Izjavom o politici kvaliteta, koja je javna i dostupna svakom službeniku i namješteniku, kao i strankama, Općinski načelnik definira strateške ciljeve Općine Ključ vezane za kvalitet pružanja usluga strankama i razvoj lokalne zajednice.

Općinski načelnik i QM su odgovorni da osiguraju da izvršioци upoznaju, shvate i prihvate politiku kvaliteta i strateške ciljeve, kako bi isti bili u potpunosti implementirani u procese rada.

Politika kvaliteta se razmatra i dopunjava u skladu sa razvojnim potrebama Općine Ključ. Periodično, a najmanje jednom godišnje, nezavisno od potreba nastalih širenjem ili mijenjanjem djelatnosti, Stručni kolegij Općinskog načelnika razmatra politiku kvaliteta i istu usklađuje sa razvojnim potrebama.



## POLITIKA KVALITETA

### Općine Ključ

Općina Ključ obavezna je graditi svoju organizacijsku strukturu te voditi sve svoje poslove za dobrobit svih svojih građana te pravovremeno rješavati sve njihove probleme i potrebe na najefikasniji mogući način, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Svjesni da od zakonitog, odgovornog, efikasnog i inovativnog rada lokalne administracije zavisi brži privredni, kulturni i društveni razvoj općine Ključ, u skladu sa savremenim evropskim standardima proizlazi misija općinske uprave:

- Vlast po mjeri građana i poduzetnika – aktivno učešće građana u procesu odlučivanja
- Pravna sigurnost građana – poštivanje zakona i zakonitosti
- Zadovoljstvo građana – stručno, brzo i efikasno pružanje usluga, koja će koštati manje
- Transparentnost rada općinske administracije – internetizacija mnogih usluga
- Zadovoljan službenik i građanin – adekvatno ocjenjivanje rada službenika
- Stvaranje poticajno - poslovnog okruženja pogodnog za potencijalna ulaganja
- Stalna edukacija i osposobljavanje zaposlenih u cilju pružanja što kvalitetnijih usluga
- Poboljšanje kvaliteta usluga – unapređenje materijalnih resursa
- Sistem upravljanja kvalitetom – praćenje i poboljšanje uspostavljenog sistema

U ostvarivanju misije svi zaposlenici Općine Ključ biti će komunikativni, otvoreni prema inicijativama građana, političkim strankama, institucijama, privrednim i drugim subjektima, različitim udruženjima te svima koji imaju iste ili slične ciljeve kao i Općina Ključ.

Provođenje politike kvaliteta je obavezno za sve zaposlenike.

Ključ, 19.06.2009. godine

OPĆINSKI NAČELNIK

mr.sci. Osman Čehajić, dipl. ing

## **5.4 Planiranje**

### **5.4.1 Ciljevi kvaliteta**

Stručni kolegij Općine Ključ je postavio slijedeće ciljeve kvaliteta:

- Poboljšanje efikasnosti upravljanja
- Povećanje zadovoljstva stranaka
- Unapređenje komunikacije unutar organa i službi
- Osposobljeno i motivirano osoblje
- Smanjenje ponavljanja poslova
- Smanjenje troškova koji se odnose na neusklađene usluge i prigovore stranaka.

Prilikom preispitivanja sistema kvaliteta Stručni kolegij preispituje i postavljene ciljeve, te vrši njihovo usklađivanje sa politikom kvaliteta i strateškim planom razvoja Općine Ključ.

### **5.4.2 Planiranje sistema upravljanja kvalitetom**

Stručni kolegij priprema Godišnji plan budžeta koji sadrži:

- plan prihoda
- plan rashoda
- plan nabavke opreme i održavanja objekata (infrastrukture)
- plan kadrova
- plan obučavanja.

Sve službe prave godišnji plan rada na osnovu kojeg Općinski načelnik pravi godišnji plan rada Općine.

Ostvarivanje planova se kontinuirano prati i dokumentira kroz periodična izvještavanja o realizaciji poslova u pojedinim službama.

Analiza rezultata rada i funkcioniranja sistema kvaliteta se vrši na sastancima Stručnog kolegija najmanje jednom godišnje, u skladu sa procedurom Preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva PR56-01.

## **5.5 Odgovornost, ovlaštenja i komunikacija**

### **5.5.1 Odgovornosti i ovlaštenja**

Odgovornosti i ovlaštenja zaposlenika u Općini Ključ dati su u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji Jedinstvenog općinskog organa uprave općine Ključ.

Organizacijska shema organizacije je dana u Prilogu 2 ovog Poslovnika.

Područja odgovornosti ključnih izvršilaca u sistemu upravljanja kvalitetom dati su u Matrici odgovornosti.

MATRICA ODGOVORNOSTI U UPRAVLJANJU SISTEMOM KVALITETA							
Skraćenice	ON – Općinski Načelnik		QM – Quality Manager				
	PON – Pomoćnik ON		SK – Stručni kolegij				
Nivo odgovornosti: P – primarna odgovornost				S - suodgovornost			
Oznaka poglavlja standarda	Naziv oblasti	Odgovornost					
		ON	PON	QM	Odgovorni referent	SK	
4.	Upravljanje sistemom kvaliteta	S	S	P	S	P	
4.1	Ciljevi i planovi kvaliteta	P	P	S		P	
7.1	Planiranje i priprema procesa	S	P		S		
7.2	Komunikacija s strankama (isporuka, rješavanje prigovora)	S	P		P		
7.4	Nabavka, ulazna kontrola, izbor i ocjena dobavljača	P	S		S		
7.5	Realizacija Procesa	S	S		P		
	Kontrola i odobravanje	P	P		S		
8.2	Poboljšanja	S	P	S			
8.2	Planiranje i provođenje internih audita	S	S	P			
8.3	Rješavanje neusklađenosti kod pružanja usluga		S		P		

### 5.5.2 Predstavnik rukovodstva za kvalitetu – Quality Manager (QM)

QM je pored redovnih obaveza i poslova koje obavlja odgovoran i ovlašten da:

- Implementira, održava i stalno unapređuje sistem upravljanja kvalitetom
- Učestvuje u realiziranju i preispitivanju ciljeva i planova kvaliteta
- Nadzire kako se zahtjevi stranaka ispunjavaju unutar organizacije
- Organizira i učestvuje u implementiranju zahtjeva sistema upravljanja kvalitetom
- Planira i organizira interne audite sistema upravljanja kvalitetom
- Izvještava Općinskog načelnika o efikasnosti sistema kvaliteta, uključujući i potrebe za poboljšanjima
- Komunicira sa vanjskim partnerima o stvarima koje se tiču sistema kvaliteta i certificiranja prema zahtjevima odgovarajućeg standarda
- Učestvuje u realizaciji zadataka koje definira Stručni kolegij, čiji je član prilikom preispitivanja sistema kvaliteta od strane rukovodstva.

Za izvršenje poslova QM odgovoran je Općinskom načelniku.

### 5.5.3 Interna komunikacija

Stručni kolegij redovito razmatra probleme i rezultate rada Jedinog općinskog organa uprave općine Ključ, planira buduće aktivnosti, razmatra efektivnost i efikasnost sistema upravljanja kvalitetom na sljedeće načine:

- Općinski načelnik, i Pomoćnici općinskog načelnika najmanje jednom mjesečno analiziraju probleme rada u pojedinim Službama, analiziraju izvještaje i na osnovu toga utvrđuju planove.
- Najmanje jednom godišnje organizira se sastanak Stručnog kolegija radi preispitivanja sistema kvaliteta (tačka 5.6 Poslovnika).

**5.6 Preispitivanje od strane Rukovodstva**

Preispitivanje sistema kvaliteta od strane Stručnog kolegija vrši se najmanje jednom godišnje u skladu sa procedurom Preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva PR56-01.

Ulazne informacije za preispitivanje sistema kvaliteta su:

- Rezultati internih audita i provođenja korektivnih i preventivnih mjera (procedura Interni auditi PR82-01)
- Reklamacije i pritužbe stranaka i mjerenje zadovoljstva stranaka (procedure Rješavanje žalbi i pritužbi stranaka PR72-03 i Mjerenje zadovoljstva stranaka PR82-02)
- Analizu ponovljenih poslova (procedura Kontrola neusklađenih usluga PR83-01)
- Ocjena efektivnosti obučavanja i ocjena motiviranosti službenika i namještenika (procedura Ljudski resursi PR62-01)
- Unapređenje komunikacije s lokalnom zajednicom (procedura Javno informisanje i komunikacija s lokalnom zajednicom PR72-01)
- Rezultate praćenja primjena odluka i mjera utvrđenih kod prethodnih preispitivanja od strane SK
- Ciljeve kvalitete i planove za poboljšanje.

Izlaz preispitivanja sistema kvaliteta od SK obuhvata ocjenu efikasnosti sistema kvaliteta, te korektivne i preventivne mjere u vezi sa:

- ciljevima kvaliteta i planovima za njihovo dostizanje
- prijedlozima za poboljšanja i unapređenja sistema kvaliteta
- poboljšanjem kvaliteta usluge, što treba da doprinese povećavanju zadovoljenja stranaka,
- izmjenama prethodno utvrđenih ciljeva kvaliteta stepen njihova ostvarenja
- resursima potrebnim za realizaciju donesenih odluka i mjera.

Pripremu svih analiza i izvještaja koji su potrebni kao ulazne informacije za sastanak preispitivanja sistema kvaliteta koordinira QM.

Zapisnik i zaključke sa ovog sastanka priprema QM i dostavlja svim učesnicima sastanka. Zapisi o preispitivanju sistema kvaliteta odlaže QM prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

## 6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

### 6.1 Osiguranje resursa

Rukovodstvo organizacije je dužno osigurati potrebne resurse za realiziranje usvojene politike i ciljeva kvalitete. U tom smislu je potrebno osigurati:

- ljudske resurse
- infrastrukturu
- materijalne resurse
- sredstva za komunikaciju
- funkcionalne radne uvjete
- financijske resurse, odnosno izvore financiranja
- zadovoljenje neophodne zakonske regulative.

Plan potrebnih resursa utvrđuje se prilikom utvrđivanja budžeta.

### 6.2 Ljudski resursi

Za uspješno ostvarivanje politike kvaliteta i postavljenih ciljeva Općina Ključ treba imati odgovarajući broj i strukturu kadrova. Kadrovski potencijal treba biti osposobljen za uspješnu implementaciju sistema upravljanja kvalitetom i kontinuiran rad u skladu sa zahtjevima.

Raspored ljudskih resursa, po radnim zadacima, dat je u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji Jedinog općinskog organa uprave općine Ključ. Za svako radno mjesto su definirani uvjeti koje trebaju ispunjavati službenici i namještenici, a koji se prije svega odnose na:

- formalno obrazovanje
- funkcionalnu osposobljenost
- radno iskustvo
- zakone, propise i uredbe koje treba primjenjivati u okviru poslova.

Da bi se osiguralo kvalitetno izvršavanje radnih zadataka, na svako radno mjesto se raspoređuju službenici/namještenici koji zadovoljavaju uvjete i zahtjeve radnog mjesta.

U cilju osposobljavanja zaposlenika planira se i provodi kontinuirano obučavanje u skladu s procedurom Ljudski resursi PR62-01 .

Kroz različite vidove stručne edukacije, kroz isticanje i dokazivanje potreba i prednosti koje pruža uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom, te kroz transparentnost u radu, interne komunikacije i motivaciju zaposlenika, stvaraju se pretpostavke za jačanje svjesnosti zaposlenika u izvršavanju radnih zadataka.

Svjesnost djelatnika se također osigurava drugim mjerama implementiranim u sistem upravljanja kvalitetom, kao što su:

- stalna kontrola pri izvođenju radova (samokontrola i kontrola nadređenih rukovodilaca)
- provođenje planiranih postupaka u rješavanju neusklađenosti kod pružanja usluga
- poduzimanje stimulativnih mjera za kvalitet u izvršavanju poslova
- analiziranje zadovoljstva i motiviranje zaposlenika.

### 6.3 Infrastruktura

Infrastrukturu organizacije čine:

- poslovni prostori Općine Ključ
- uredska oprema i sredstva rada
- vozila za izvršavanje poslova van objekata Općine Ključ

- računarska mreža.

U okviru godišnjeg planiranja budžeta Stručni kolegij planira sredstva i aktivnosti u vezi sa održavanjem i korištenjem infrastrukture.

Budžetom se planiraju sredstva za nabavku materijala i opreme za uspješno izvršavanje planiranog obima rada.

Prema proceduri Infrastruktura PR63-01 predviđeni su postupci, aktivnosti, dinamika i zaduženja za održavanje objekata i opreme, prevozna sredstva, sredstva protupožarne zaštite.

#### **6.4 Radno okruženje**

Pod radnim okruženjem se podrazumijevaju:

- uvjeti rada u radnim prostorima
- odnosi među zaposlenicima.

Odnosi među zaposlenicima su definirani –

- Organizacijskom shemom (Prilog 3) i
- opisom odgovornosti i ovlaštenja (Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Jedinstvenog općinskog organa uprave općine Ključ).
- Interna komunikacija (podtačka 5.5.3 ovog Poslovnika)

Uvjeti rada u radnim prostorima unutar Organizacije trebaju biti optimalni i humani, o čemu odgovornost ima Općinski načelnik. Radni prostor treba biti osiguran sa stanovišta:

- fizičke sigurnosti zaposlenika na radu
- fizičke sigurnosti objekata i opreme
- zaštite od požara
- zdravstvene zaštite zaposlenika pri radu.

## 7. REALIZACIJA USLUGA

### 7.1 Planiranje i realizacije usluge

Da bi se osiguralo efektivno i efikasno pružanje usluga vrši se planiranje i priprema za realizaciju poslova, prema specifičnim procedurama svake Službe:

- Pružanje usluga strankama u Službi za finansije, razvoj i poduzetništvo PR75-01-01
- Pružanje usluga strankama u Službi za društvene djelatnosti i opću upravu PR75-01-02
- Pružanje usluga strankama u Službi za prostorno uređenje, stambeno-komunalne, imovinsko-pravne i geodetske poslove i katastar nekretnina PR75-01-03
- Pružanje usluga strankama u Službi za civilnu zaštitu i zajedničke poslove PR75-01-04
- Pružanje usluga u Službi za podršku upravi PR75-01-05

### 7.2 Procesi koji se odnose na stranke

Sa strankama se usuglašavaju svi detalji koji se odnose na konkretan zahtjev. Zahtjevi stranaka se preispituju sa stanovišta:

- mogućnosti realizacije zahtjeva stranke
- ispunjavanja zahtjeva zakona i propisa
- rokova realizacije usluge.

Utvrđivanje i preispitivanje zahtjeva stranaka vrši se prema:

- specifičnim procedurama pojedinih Službi
- Upravljanje imovinom PR72-03

Zahtjevi i očekivanja lokalne zajednice prepoznaju se i realiziraju u skladu s procedurama Javno informisanje i komunikacija s lokalnom zajednicom PR72-01 i Upravljanje projektima PR75-02.

Sve prigovore i pritužbe stranaka razmatraju se sa najvećom pažnjom i postupa se prema proceduri Rješavanje žalbi i prigovora stranaka PR72-03. O svakoj pritužbi i žalbi stranaka Službe vode odgovarajuće zapise.

Održavanje i arhiviranje zapisa o zahtjevima stranaka, prateća dokumenta, izrađena akta (rješenja, odluke, uvjerenja), prigovori i žalbe stranaka, neusklađenim uslugama- ponovljenim poslovima, vrši se prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

### 7.3 Dizajn i razvoj

Dizajniranje i razvoj se ne vrši, s obzirom da organizacija nema elemente dizajniranja u svojim procesima.

### 7.4 Nabavka

Za realizaciju procesa pružanja usluga materijali, oprema, radovi i usluge nabavljaju se u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama i prema postupku definiranim u proceduri Nabavka i dobavljači PR74-01.

Postupak nabavke podrazumijeva precizno navođenje svih relevantnih podataka u zahtjevu za nabavku, odnosno u narudžbenici prema odobrenom dobavljaču.

Ulazna kontrola i verifikacija nabavljenih proizvoda i usluga vrši se na način definiran procedurom Nabavka i dobavljači PR74-01.

Ocjena i vrednovanje dobavljača vrši se prema postupku vrednovanja i definirani su u proceduri Nabavka i dobavljači PR74-01.

Zapisi o nabavci, verifikaciji dobavljenih materijala i usluga, kao i zapisi o ocjeni dobavljača, vode se i arhiviraju prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

## 7.5 Pružanje usluga

### 7.5.1 Upravljanje procesom pružanja usluga

Proces pružanja usluga se priprema, pokreće i realizira na način kako je definirano u specifičnim procedurama svake Službe:

- Pružanje usluga strankama u Službi za finansije, razvoj i poduzetništvo PR75-01-01
- Pružanje usluga strankama u Službi za društvene djelatnosti i opću upravu PR75-01-02
- Pružanje usluga strankama u Službi za prostorno uređenje, stambeno-komunalne, imovinsko-pravne i geodetske poslove i katastar nekretnina PR75-01-03
- Pružanje usluga strankama u Službi za civilnu zaštitu i zajedničke poslove PR75-01-04
- Pružanje usluga u Službi za podršku upravi PR75-01-05

Kontrola i odobravanje usluga vrši se u toku procesa pružanja usluga u skladu sa specifičnim procedurama pojedinih Službi.

Ukoliko se prilikom kontrole i odobravanja akata koje nadležni službenik/ namještenik, a prije isporuke stranki, utvrdi neusklađenost i od specificiranih zahtjeva, takav rezultat se smatra neusklađenom uslugom i postupa se prema proceduri Kontrola neusklađenih usluga PR83-01.

Zapisi o realizaciji usluga, kontroli i odobravanju akata, kao i rješavanje neusklađenih usluga vode se i arhiviraju prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

### 7.5.2 Identifikacija i sljedivost

Identifikacija i sljedivost je osigurana u toku realizacije procesa, tako što se vrši identificiranje, odlaganje i evidentiranje dokumenata u predmetu na način opisan u proceduri Kontrola zapisa PR42-01.

### 7.5.3 Imovina stranke

**Općina Ključ vodi računa da vlasništvo stranke koje je pod kontrolom u bilo kojoj Službi čuva od bilo kakvih oštećenja, otuđenja i uništenja. U slučaju da se to dogodi Općina Ključ preuzima obavezu nadoknade štete stranci.**

### 7.5.4 Očuvanje proizvoda

Postupak čuvanja dokumenata koji su rezultat realizacije usluge (zaštita od oštećenja, uništenja ili gubljenja) definiran je procedurom Kontrola zapisa PR42-02.

## 7.6 Kontrola sredstava za monitoring i mjerenje

**U Općini Ključ- Služba za prostorno uređenje, imovinsko-pravne, stambeno-komunalne i geodetske poslove i katastar nekretnina vrši se mjerenje, kalibracija i verifikacija mjerne opreme, te se time osigurava validnost iste. Isto tako oprema se štiti od oštećenja tokom rukovanja, održavanja i skladištenja.**

---

## 8. MJERENJA, ANALIZE I POBOLJŠANJA

### 8.1 *Općenito*

Općina Ključ prati i analizira efektivnost i učinkovitost sistema upravljanja kvalitetom i parametre procesa pružanja usluga u cilju unapređenja i poboljšanja kvaliteta usluge, te povećanja zadovoljstva stranaka.

### 8.2 *Nadzor i mjerenje*

#### 8.2.1 *Zadovoljstvo stranaka*

Zadovoljstvo stranaka se mjeri na osnovu različitih pokazatelja (prigovori i žalbe stranaka, zadovoljstvo stranaka) kako je definirano procedurom Mjerenje zadovoljstva stranaka PR82-02.

Zapisi o ocjeni zadovoljstva stranaka vode se i arhiviraju prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

#### 8.2.2 *Interni auditi*

Planiranje, izvođenje, izvještavanje o rezultatima i evidentiranje internih provjera vrši se prema proceduri Interni auditi PR82-01.

Zapisi o internim auditima vode se i arhiviraju prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

### 8.3 *Kontrola neusklađenih usluga*

Prilikom kontrole i odobravanja akata identificiraju se neusklađenosti kod usluga.

U skladu sa specifičnim procedurama u pojedinim Službama vrši se nadzor kvaliteta procesa pružanja usluga. Rješavanje neusklađenosti usluga vrši se prema proceduri Kontrola neusklađenih usluga PR83-01.

Zapisi o neusklađenim uslugama vode se i arhiviraju prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

### 8.4 *Analiza podataka*

Svi raspoloživi podaci koji mogu identificirati utjecaje na kvalitetu procesa i kvalitet usluga služe kao osnova za utvrđivanje zaključaka o mogućnostima poboljšanja.

Analiza podataka sa ocjenom pokazatelja, te predlaganje poboljšanja na bazi proisteklih zaključaka, rade se kontinuirano i prikazuju kroz periodične izvještaje.

Analize podataka u osnovi trebaju osigurati informacije prije svega :

- o zadovoljstvu stranaka
- o usklađenosti usluga sa specificiranim zahtjevima
- o ponovljenim poslovima
- o ispunjavanju Politike kvaliteta i Ciljeva kvaliteta.

O analizi podataka se vode i održavaju zapisi u skladu s procedurom Kontrola zapisa PR42-02.

### 8.5 *Poboljšanje*

#### 8.5.1 *Stalna poboljšanja*

Stalno poboljšanje vodi do boljih rezultata, jačanja organizacije rada i većeg zadovoljstva stranaka, zaposlenika i šire zajednice.

Uvođenje stalnih poboljšanja bazira se na:

- kontinuiranom planiranju procesa,
- praćenju i mjerenju procesa, kvaliteta usluga i sistema upravljanja kvalitetom,
- analizi prikupljenih podataka
- uvođenju korektivnih i preventivnih mjera koje trebaju unaprijediti rezultate procesa.

Zbog toga je uvođenje stalnih poboljšanja kontinuirana obaveza i odgovornost Rukovodstva organizacije koju provodi prema proceduri Preispitivanje sistema kvaliteta od strane rukovodstva PR56-01.

### *8.5.2 Korektivne mjere*

U slučaju pojavljivanja neusklađenosti usluge, procesa ili neusklađenosti u sistemu kvaliteta pristupa se definiranju i provođenju korektivnih mjera. Radi uvođenja korektivnih mjera neophodno je neusklađenost identificirati, analizirati, definirati uzroke i na osnovu toga rješenja. Nakon realizacije korektivne mjere neophodno je izvršiti kontrolu učinkovitosti korektivnih mjera.

Postupak uvođenja korektivnih mjera je definiran procedurom Korektivne mjere PR85-01.

Zapisi o korektivnim mjerama se održavaju i arhiviraju prema proceduri Kontrola zapisa PR42-02.

### *8.5.3 Preventivne mjere*

Na bazi nadzora i mjerenja uspješnosti procesa vrši se analiza i ocjenjivanje kvaliteta procesa, usluge i sistema upravljanja kvalitetom. Radi prevazilaženja utvrđenih slabosti, te u cilju sprječavanja uzroka nastanka neusklađenosti, definiraju se preventivne mjere.

Postupak uvođenja preventivnih mjera je definiran procedurom Preventivne mjere PR85-02.

O preventivnim mjerama se vode zapisi koji se održavaju i arhiviraju u skladu s procedurom Kontrola zapisa PR42-02.