



Potrebne izmjene u sustavima upravljanja kvalitetom koje donosi ISO 9001:2015 u jedinicama lokalne i regionalne samouprave



Damir Malenica, Ozren Gruičić, Marijana Linić-Primorsko – goranska županija



Ivana Čandrić-Dankoš-Osječko-baranjska županija

MEĐUNARODNE NORME

- Dokument koji daje zahtjeve, specifikacije, upute ili značajke (proizvodi/usluge)
- Ispunjavanjem zahtjeva (norme) stvaramo uvjete da nam izlazna vrijednost (proizvod/usluga) bude sigurna, pouzdana i dobre kvalitete
- ISO, Međunarodna organizacija za normizaciju
- U primjeni preko 20.000 standarda
- Najširu primjenu imaju norme-ISO 9001, 14001, 50001, 27001, 18001, 22001
- JLRS- Najčešća primjena norme ISO 9001





ZAŠTO UVODIMO NORMU ISO 9001 U JLRS

- Povećanje zadovoljstva zainteresiranih strana
- Podizanje motiviranosti zaposlenika
- Jasno definiranje odgovornosti
- Donošenje odluka na temelju činjenica
- Uspostava učinkovitih i djelotvornih poslovnih procesa (kontinuirano praćenje provedbe, analiziranje, predlaganje poboljšanja)
- Težnja stalnom napredovanju
- Smanjenje rizika poslovanja
- Ušteda na vremenu i troškovima poslovanja
- Sprječavanje nastanka pogrešaka umjesto da ih ispravljamo
- Percepcija javnosti

DOSADAŠNJA ISKUSTVA –JLRS - PROBLEMI I IZAZOVI (ISO 9001)

- Opredjeljenje čelnika za „učinkovitim” korištenjem upravljačkog alata
- Uloga konzultantski i certifikacijskih kuća
- Definiranje opsega sustava/dokumentiranost –veze-međudjelovanje među procesima
- Kompetencije i ovlasti
- Nerazumijevanje „jezika” norme
- Nadzori-zapisi (snage sustava,poboljšanja,nesukladnosti)-Izrada;zatvaranje;analiza
- Dokument-Upravina ocjena/preporuke
- Poslovni ciljevi-SMART
- Razmjena iskustava -Primjeri dobre prakse /Učenje na tuđim greškama



IZMJENE U NORMI ISO 9001

- Promjena u strukturi (toč. 1-10)
- Terminologija-razumljivija uslužnom sektoru
- Fokus-Definiranje organizacije/njenog konteksta
- Očekivanja zainteresiranih strana (korisnika)
- Izuzimanje preventivnih mjera -Upravljanje rizicima
- Upravljanje dokumentacijom-Izuzimanje 6 obveznih procesa
- Prilika za „optimiziranjem” i povezivanjem dokumentacije (zakonski i podzakonski akti, interni akti, PR, RU,...) –Poslovnik kvalitete

KAKO UNAPRIJEDITI SUSTAVE UPRAVLJANJA JLRS

- Koristiti unificirane komunikacijske i informacijske tehnologije (povezati i pojednostaviti procedure rada na svim razinama)
- Integrirati i povezati certificirane sustave (JLRS/JU i TD-osnivač i/ili većinski vlasnik JLRS)
- Snage sustava (primjeri dobre prakse) uočene u pojedinoj organizacijskoj jedinici preslikati na ostale (JLRS-JU-TD)
- Reducirati obim dokumentacije -Zahtjeve norme povezati sa „postojećom” dokumentacijom
- Definirati učinkovite metode mjerenja performansi poslovnih procesa
- Definirati učinkovite metode praćenja očekivanja zainteresiranih strana te mjerenja njihovog zadovoljstva
- Formirati stručno radno tijelo/Norme/JLRS-JU-TD (Hrvatska udruga županija/udruga gradova i općina)
- Spremnost na promjene i jasno prikazivanje veza i uloga u njima

