

## INFORMISANJE U SLUŽBI SISTEMA KVALITETA

### INFORMATION IN SERVICE OF THE QUALITY SYSTEM

Dreković Jakub, dipl. ecc, Skaka Zijad, dipl. ing, Krajina Husein, dipl. ing.,  
KJKP "Vodovod i kanalizacija" Sarajevo

#### SAŽETAK

*U ovom radu su prezentirana praktična iskustva korištenja pokretačkog mehanizma sistemskog informisanja, kao mehanizma za kontinuirano unapređenje i poboljšanje sistema kvaliteta u komunalnoj djelatnosti.*

*U radu su prezentirane metode i načini informisanja svih zainteresiranih strana počev od korisnika usluga pa do osnivača i zaposlenika preduzeća. Sedmogodišnje iskustvo KJKP "Vodovod i kanalizacija" Sarajevo na uspostavljanju, razvoju i unapređenju sistema upravljanja kvalitetom, potvrđuje nam da, sadržajna, brza i pravovremena informacija igra jednu od najbitnijih uloga u motiviranju za funkcionisanje i razvoju sistema upravljanja kvalitetom.*

#### SUMMARY

*In this paper are presented practical experiences in utilization of information system promotional mechanism, as a mechanism for continual improvement and enhancement of quality system in the utility industry.*

*The paper presents methods for providing information to all stakeholders, starting from service users to founders and employees of the company. Seven year of experience of Cantonal Public Utility Company "Waterworks and Sanitation" Sarajevo on establishment, development and improvement of quality management system confirms to us that substantial, prompt and timely information plays one of the most important roles in motivation for operation and development of quality management system.*

#### 1. UVOD

Uveden, dokazan-certificiran i funkcionalan sistem upravljanja kvalitetom na osnovu standarda ISO 9001:2000 god, podrazumjeva i upravljanje velikom količinom informacija i podataka, raznih oblika, važnosti i sadržaja, od čije pravovremene distribucije i povratne informacije jednoznačnom korisniku ili interesnoj grupi, umnogome zavisi da li će ukupan sistem biti efikasan i stvarati uslove za poboljšanje sistema kvaliteta.

Inertno i neblagovremeno informisanje o svim aktivnostima u sistemu upravljanja kvalitetom, kao i informisanje samo uskog kruga zaposlenika, neumitno dovodi do, pada efikasnosti, slabi interes za aktivno učešće, stvara odsustvo odgovornosti i dovodi do stagnacije uspostavljenog sistema.

Održavanje kontinuiteta aktivnosti i interesa zaposlenika kod implementiranog i certificiranog sistema upravljanja kvalitetom zahtijeva izuzetan intelektualni, tehničko-tehnološki i organizacioni napor. Iz tih razloga potrebno je iznaći pokretačke mehanizme koji će uspostavljeni sistem kvaliteta kontinuirano unapređivati i poboljšavati. Jedan najvažnijih pokretačkih mehanizama je sistemsko informisanje u domenu kvaliteta. Ovaj rad ima za cilj da prikazuje jedan model informisanja o sistemu upravljanja kvalitetom, koji je dao dobre rezultate u praksi i koji se još uvijek dograđuje.

## 2. VIDOVI INFORMISANJA

Informisanje ima za cilj blagovremeno izvještavanje i animiranje svih zainteresiranih strana (zaposlenici, menadžment, vlasnici procesa, vlasnici kapitala, korisnici usluga i dr.). U tom smislu razlikujemo dva osnovna vida informisanja:

- Eksterno informisanje
- Interno informisanje

### 2.1. Eksterno informisanje

Ovaj vid informisanja ima za cilj da izvjesti sve zainteresirane strane izvan preduzeća. Ovaj vid se ostvaruje putem:

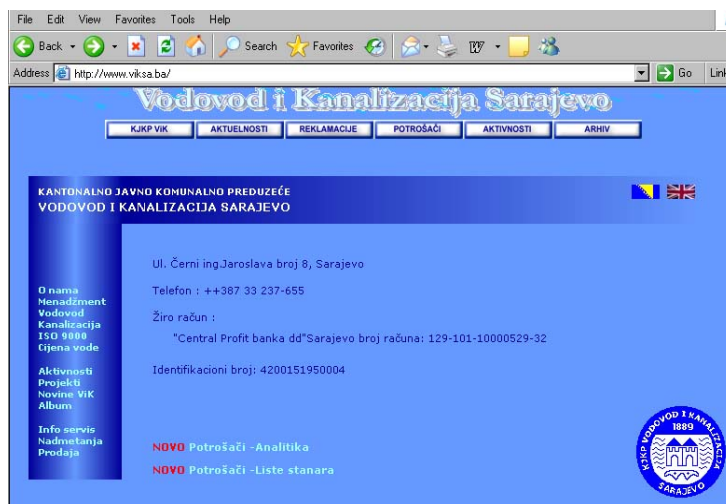
- Web stranice preduzeća na Internet mreži
- Izvještavanjem i oglašavanjem na elektronskim medijima (TV i radio )
- Izvještavanjem i oglašavanjem u štampanim medijima (novine )
- Članstvom i aktivnim učešćem u strukovnim udruženjima u BIH i u širem okruženju (asocijacija vodovoda BIH , asocijacija vodovoda podunavskih zemalja itd.)
- Članstvom i aktivnim učešćem asocijacijama za kvalitet, udruženjima menadžera kvaliteta te aktivnom saradnjom sa državnim institucijama vezanim za kvalitet ( Institut za mjeriteljstvo, Institut za standardizaciju, zavod za javno zdravstvo i sl.)
- Stalno informisanje korisnika naših usluga o problemima u vodosnabdijevanju kao i novostima tehničkim unapređenjima u davanju usluga te provjera zadovoljstva korisnika provođenjem anketa

Web stranica preduzeća na internetu koncipirana je tako da korisniku pruža relevantne informacije o svim značajnim aktivnostima preduzeća kao što su:

- obavještenje o stanju vodosnabdijevanja
- obavještenje o trenutnim projektima
- podaci o javnim nadmetanjima

Osim toga korisnicima usluga je data mogućnost da :

- vide stanje na individualnim analitičkim karticama potrošača kao i
- da izvrše reklamaciju ili daju sugestije na davanje usluga



Slika 1. Web stranica preduzeća [www.vksa.ba](http://www.vksa.ba)

Rad javnih preduzeća je u svakom trenutku izložen je nadzoru i kritici korisnika usluga, osnivača, organa uprave, državnih inspekcija i medija.

Iz tih razloga posebna pažnja se posvećuje blagovremenom i korektnom oglašavanju putem medija. Informacija koja se plasira u medije mora pružiti korisniku punu informaciju o događaju koje preduzeće želi objaviti. Pružanjem blagovremene informacije postiže se zadovoljstvo korisnika i izbjegavaju moguće incidentne situacije koje bi nastale neobjavlivanjem te informacije.

Članstvom i aktivnim učešćem u asocijacijama za kvalitet održava se veza sa strukom, prate se novosti u toj oblasti i održava kontinuitet sistema sa stanovišta primjene novih znanja i metodologija u razvoju sistema kvaliteta.

Povremenim oglašavanjem sa stručnim radovima razmjenjuju se pozitivna iskustva u oblasti kvaliteta, dobijaju se značajne informacije o stepenu razvoja sistema kvaliteta u srodnim organizacijama.

U cilju ispunjenja zadovoljstva korisnika prate se informacije u vezi korisnika usluga kako bi se utvrdilo da li su zadovoljeni njegovi zahtjevi. Do relevantnih informacija dolazi se u postupku:

- redovnog servisiranja korisnika
- prikupljanjem podataka sa mjesnih područja Grada
- provođenjem anketa kod korisnika usluga
- komunikacije sa kupcima putem šaltera za reklamaciju ili putem internet mreže
- komunikacije sa kupcima putem oglasnih ploča kao i
- obavještanjem kupaca putem informativnog glasila preduzeća.

Informacije vezana za korisnike usluga se analiziraju te se na osnovu izvršenih analiza utvrđuju primjrene korektivno preventivne mjere, koje služe kao osnovica za poboljšanje.

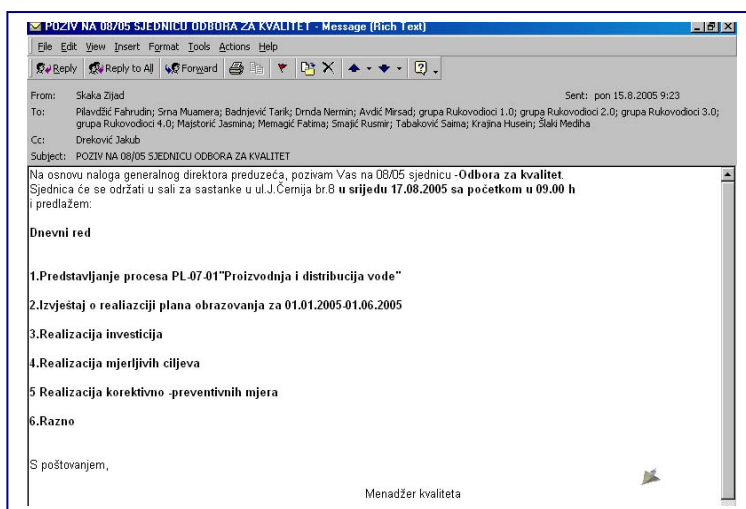
## 2.2. Interno informisanje

U cilju osiguranja efikasnosti sistema kvaliteta preduzeće je uspostavilo pogodne procese internog informisanja unutar organizacije. Pored rutinskih poslovnih komunikacija koje se obavljaju telefonom, faxom, radio vezom i poslovima protokola osigurani su i sljedeći vidovi prenosa informacija i komunikacije zaposlenika putem:

- Lokalnog E-mail servisa
- Opšte informisanje zaposlenika putem WEB - stranice lokalnog INTRANETA
- Informisanje zaposlenika o aktivnostima u sistemu upravljanja kvalitetom,
- Informisanje zaposlenika putem mjesečnog filmskog izvještaja
- Informisanje zaposlenika i korisnika usluga putem mjesečnog novinskog izdanja lista "VIK"

### 2.2.1. *Pojedinačano interaktivno informisanje putem lokalnog E-mail servisa*

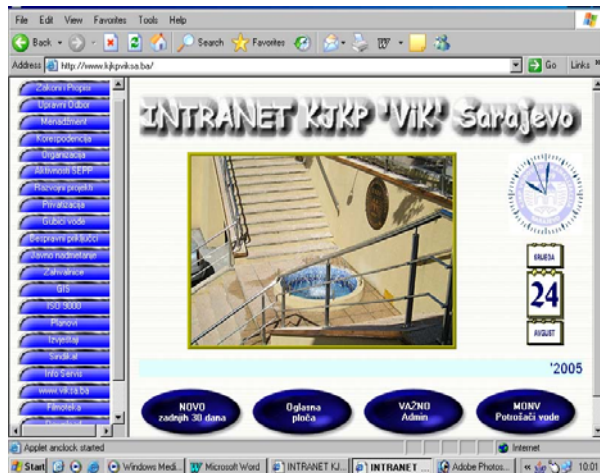
Preduzeće ima razvijenu lokalnu intranet mrežu i lokalni E-mail servis sa uvezanih oko 220 računara. Ovo stvara mogućnost menadžmentu, menadžeru kvaliteta, vlasnicima procesa i podprocesa za interaktivno komuniciranje sa određenim zaposlenikom ili ciljnom grupom. Informacija je brza, autorizovana i što je vrlo bitno slijediva i vremenski i tematski.



- Ovim putem se traže ili dostavljaju:
- Izvještaji o praćenju parametara procesa i podprocesa,
  - Statistički podaci o procesima,
  - Izvještaji po bilo kom osnovu,
  - Tabele, grafikoni i dijagrami iz procesa,
  - Izvještaji o realizaciji mjerljivih ciljeva,
  - Izvještaji o realizaciji korektivno preventivnih mjera,
  - Provođenje javne rasprave o dokumentu u nastajanju,
  - Pozivi za sve vrste sastanaka i skupova i
  - Međusobno komuniciranje

## 2.2.2. Opšte informisanje zaposlenika putem WEB - stranice lokalnog INTRANETA

Putem ove mreže plasiraju se sve važne informacije iz domena poslovanja preduzeća i to:



Slika 2. Lokalni intranet servis preduzeća

Opšte informisanje zaposlenika o događajima u preduzeću svakodnevno se obavlja na intranet stranici.

Server omogućava objavljivanje i trenutnu dostupnost za sve dokumente koji su objavljeni u posljednjih 5 godina.

Prikazana stranica pokazuje stanje aktuelnih informacija u zadnjih 30 dana.

- Informacije koje plasiraju generalni ,tehnički i direktori Pogona i Sektora
- Zapisnici Kolegija direktora,
- Informacije koje plasiraju službe o svom radu,
- Informacije o radu Upravnog odbora,
- Eksterna dokumentacija bitna za funkcionisanje sistema,
- Javno nadmetanje,
- Realizacija planova,
- Teamtski izvještaji službi i procesa,
- Analitičke kartice potrošača,
- Oglasna ploča,
- Aktivnosti sindikata kao i
- ISO stranica

Put./Tekst-tema	Datum objave
<a href="#">POŠTITI VOĐE ZAPISNIKU ODBOR ZA KVALITETU I UPRAVNI ODBOR I OPIŠNOCU VOĐE /kontrola državnih fahtova oko rezervara, 07 '2005</a>	22.08.2005
<a href="#">ISO 9000 /korektivno-preventivne mjere /Stanje realizacije korektivno-preventivnih mjera na dan 10.08 '2005</a>	22.08.2005
<a href="#">ISO 9000 /Mjerljivi ciljevi /Stanje realizacije mjerljivih ciljeva na dan 10.08.2005</a>	22.08.2005
<a href="#">ISO 9000 /Odbor za kvalitet /Zapisnik 08/2005</a>	22.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /4.0 /4.1 /4.1.3 /Obavijest, "Sunce" osiguranje</a>	22.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /1.0 /1.4 /Izveštaji o radu službe, 07 '2005</a>	19.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /1.0 /1.4 /Izveštaj laboratorijske kontrole kvaliteta vode za piće, 07 '2005</a>	19.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /1.0 /1.4 /kontrola kvaliteta vode i sanitarna zaštita vodovodnog sistema, 07 '2005</a>	19.08.2005
<a href="#">ISO 9000 /Izveštaji /Odgovor SIO na Izveštaj o provjeni br OSV 263/2005</a>	18.08.2005
<a href="#">ISO 9000 /Izveštaji /Prezentacija procesa PS-07-01</a>	17.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /2.0 /2.1 /Izveštaji o radu Službe, 01.08-15.08 '2005</a>	17.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /1.0 /1.3 /Analize utroška električne energije /Finansijski i prirodni pokazatelji potrošnje električne energije na visokom i niskom naponu za period 01-07 '2004 '2005</a>	16.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /1.0 /1.1 /1.1.3.1 /Pregled pronađenih grešaka po istraživaču 07 '2005</a>	16.08.2005
<a href="#">ORGANIZACIJA /1.0 /1.1 /1.1.3.1 /Izveštaji o radu odjeljenja, 07 '2005</a>	16.08.2005

## 2.2.3. Informisanje zaposlenika o aktivnostima u sistemu upravljanja kvalitetom,

Web stranica sistema kvaliteta na lokalnoj mreži intranet omogućava pružanje osnovnih informacija o aktivnostima u sistemu kvaliteta između ostalog na stranici su predstavljani :

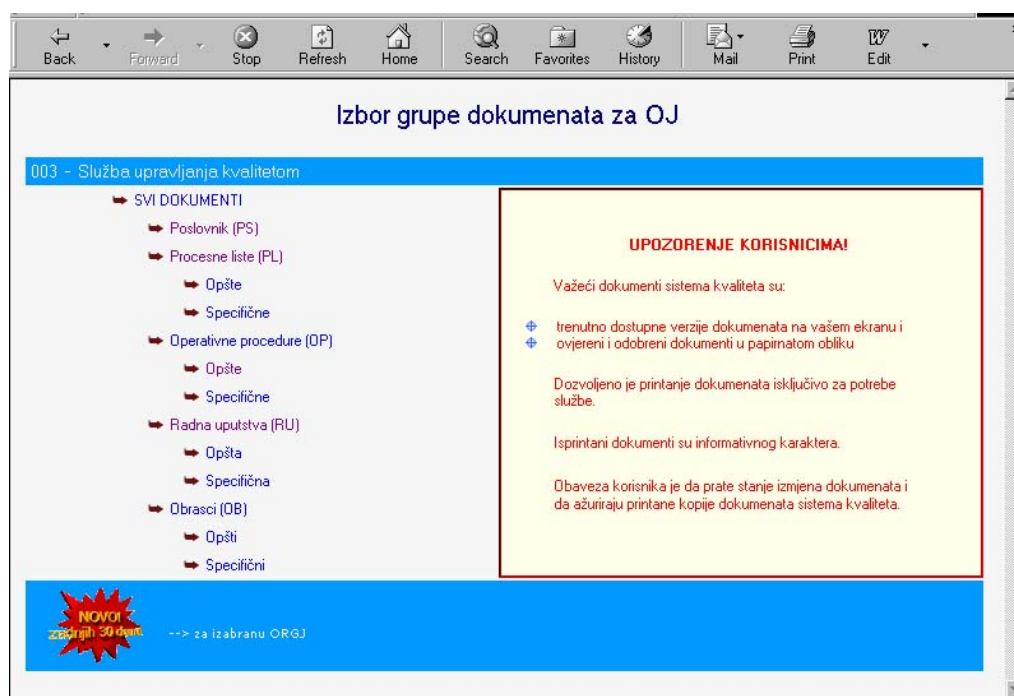


- Organizacija projekta,
- Planovi rada i audita,
- Izveštaji o praćenju parametara procesa,
- Praćenje realizacije mjerljivih ciljeva,
- Praćenje realizacije korektivno preventivnih mjera,
- Zapisnici Odbora za kvalitet,
- Zapisnici "Preispitivanja sistema kvaliteta od strane menadžmenta" kao i
- Dokumentacija sistema kvaliteta u elektronskom obliku

ISO 9000 /Odbor za kvalitet				
Zapisnici sa Odbora za kvalitet:				
GODINA				
2001	2002	2003	2004	2005
04/2001	01/2002	01/2003	01/2004	01/2005
05/2001	02/2002	02/2003	02/2004	02/2005
06/2001	03/2002	03/2003	03/2004	03/2005
07/2001	04/2002	04/2003	04/2004	04/2005
08/2001	05/2002	05/2003	05/2004	05/2005
09/2001	06/2002	06/2003	06/2004	06/2005
10/2001	07/2002	07/2003	07/2004	07/2005
11/2001	08/2002	08/2003	08/2004	08/2005
12/2001	09/2002	09/2003	09/2004	
13/2001	10/2002	10/2003	10/2004	
14/2001	11/2002	11/2003	11/2004	
	12/2002	12/2003		

Korisnicima je omogućen uvid u zapisnike Odbora za kvalitet kao i u izvještaje o stanju korektivno preventivnih mjera , realizaciji mjerljivih ciljeva preduzeća, redovnih i vanrednih audita itd. redosljedno od uvođenja sistema kvaliteta pa do danas čime se postiže sljedivost informacija i podataka u ovoj oblasti

Na posebnoj stranici u okviru sistema kvaliteta omogućen je pregled dokumenata sistema kvaliteta u elektronskom obliku. Koristeći IIS, HTML, ASP i MS Access bazu, korisnicima je omogućeno da na svom računaru pregledaju ISO dokumentaciju putem web browser-a (MS Internet Explorer). Time je obezbjeđena centralna administracija dokumentacije (na serveru), a dokumenti su u doc, pdf ili xls formatima. Ovim je omogućeno brzo i lako pristupanje dokumentima po grupama dokumenata kao i po organizacionoj strukturi preduzeća, kojoj pripadaju specifični dokumenti.

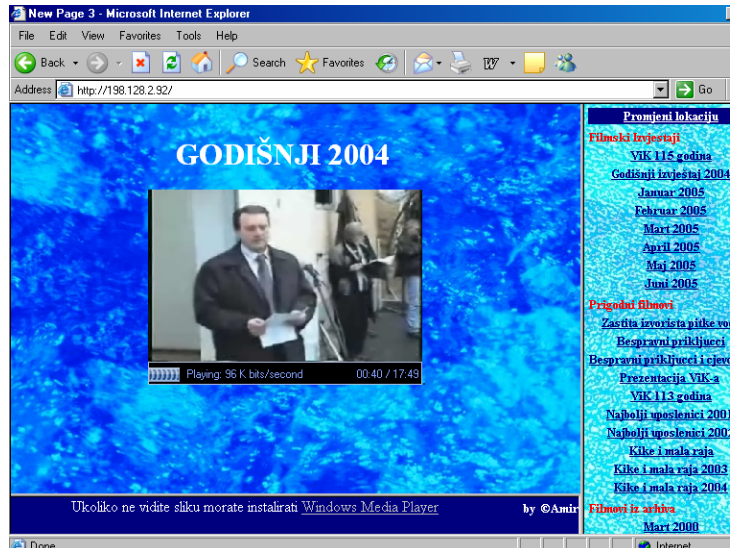


Slika 3. Izbornik grupe dokumeta za organizacionu

### 2.2.4. Informisanje zaposlenika putem mjesečnog filmskog izvještaja

Odjeljenje za informisanje svakog mjeseca pravi mjesečni film o svim događajima u preduzeću, prvenstveno o aktivnostima Upravnog odbora, menadžmenta i sistema kvaliteta, kao i svim važnijim događajima koji se aktuelni za glavne procese.

Film se prikazuje kao uvodna tačka na sjednici Odbora za kvalitet kojoj osim menadžmenta prisustvuju rukovodioci službi i vlasnici procesa. Nakon toga film se arhivira u u datoteku - filmoteka i dostupan je svim korisnicima Intraneta u preduzeću. Tako se stvara i filmovana hronologija aktivnosti u preduzeću.



Slika 5. Detalj filmskog izvještaja

Jedan od bitnih sadržaja filma je predstavljanje aktivnosti Odbora za kvalitet. Rukovodstvo preduzeća je u Odboru za kvalitet prepoznalo mjesto rješavanja svih značajnih problema u poslovanju i provođenju sistema kvaliteta.



Sjednice Odbora za kvalitet se održavaju svakog mjeseca. Sjednicama prisustvuju osim članova Odbora za kvalitet i rukovodioci organizacionih cjelina koji se po potrebi pozivaju. Ovakav sistem rada doprinosi stalnoj uključenosti najvišeg rukovodstva u provođenju i unapređenju sistema kvaliteta.

### 2.2.5. Informisanje zaposlenika i korisnika usluga putem mjesečnog novinskog izdanja lista "VIK"

Odjeljenje za informisanje radi na pripremi i izdavanju mjesečnog informativnog lista preduzeća, čiji je sadržaj diktiran aktuelnim događajima predhodnog mjeseca, prvenstveno aktivnostima Upravnog odbora, menadžmenta, sistema upravljanja kvalitetom, aktivnostima iz dijelova procesa, kao i informacijama za zaposlenike i obavještenjima za korisnike usluga. List se dostavlja svakom zaposleniku a korisnicima je dostupan na uplatnim mjestima i Centru za potrošače kao i na lokalnoj Intranet mreži.



Informisanje zaposlenika upotpunjuje se kontinuiranim poslovnim sastancima na svim nivoima organizacije.

### **3. UMJESTO ZAKLJUČKA**

Serijski standard ISO 9000 se nametnula kao svjetski priznati standard, a u našoj praksi se pokazala kao veoma efikasan i primjenjiv alat.

Iz tih razloga neophodno je obezbjediti objektivno i blagovremeno informisanje svih sudionika koji čine sistem kvaliteta počev od zaposlenika pa do korisnika naših usluga.

### **4. LITERATURA:**

- [1] Pilavdžić F., Skaka Z. i Krajina H. : "Uvođenje, održavanje i razvoj sistema kvaliteta u komunalnoj djelatnosti"-Refetat sa IV simpozija o kvaliteti Vodice 29-30.10.2001 godine
- [2] Drešković J., Skaka Z. i Krajina H. : "Pokretački mehanizmi implementacije i razvoja sistema upravljanja kvalitetom u KJKP Vodovod i kanalizacija"-Refetat sa VI simpozija o kvaliteti Zadar 18-20.10.2004 godine
- [3] Konrad Scheiber " ISO 9000:2000 Velika revizija u praksi " OVQ Beč Avgust 2001 godine
- [4] BAS EN ISO 9001:2000" Sistem upravljanja kvalitetom -Zahtjevi" SMP Sarajevo Juli 2001 godine
- [5] BAS EN ISO 9004:2000" Sistemi upravljanja kvalitetom -Smjernice za poboljšanja performansi" SMP Sarajevo 2002 godina

