

**IMPLEMENTACIJA ZAHTJEVA ZA OKOLINSKIM
UPRAVLJANJEM U SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM
IMPLEMENTIRAN PREMA ISO 2001: 2008**

**IMPLEMENTATION OF REQUIREMENTS FOR ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT SYSTEM IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN
ACCORDANCE WITH ISO 9001:2008**

Rejhana Džaka, dipl.el.ing.

**JP Elektroprivreda BiH, Podružnica „Elektrodistribucija“, Sarajevo
Sarajevo**

REZIME

U referatu je dat kratak osvrt na aktivnosti u sistemu upravljanja kvalitetom u skladu sa standardom ISO 9001:2008 od certifikacije do 2011. godine, aktivnosti u kojima sektor za sisteme upravljanja učestvuje unutar Podružnice „Elektrodistribucija“, Sarajevo, te plan aktivnosti za 2011. godinu sa naglaskom na okolinsko upravljanje.

Ključne riječi: sistem upravljanja kvalitetom, okolinsko upravljanje, norme, zakonska regulativa.

SUMMARY

The paper gives a brief overview of the activities of the Quality Management System in accordance with ISO 9001:2008 from certification to 2011. year, activities in which sector for quality management participates in Podružnica „Elektrodistribucija“, Sarajevo, and plan activities for 2011. year with an emphasis on environmental management.

Keywords: quality management, environmental management, standards, legislation.

1. UVOD

2008. godine je u Podružnici “Elektrodistribucija”, Sarajevo uveden sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima standarda ISO 9001:2008 i pokazao se kao korisno sredstvo upravljanja. Planiramo po istim ili sličnim principima kao u ISO 9001 razvijati zahtjeve i norme za druga dopunska područja upravljanja preduzećem. Naši novi zadaci su za izgradnju sistema upravljanja okolinom po ISO 14001.

U ovom se radu želi analizirati implementacija zahtjeva za upravljanje okolinom (Environment Management System) u sistem upravljanja kvalitetom (Quality Management System).

2. NORME I ZAKONSKA REGULATIVA

Popis normi i zakonske regulative koji se nameću preduzećima u savremenom poslovnom svijetu postaje sve veći. Tek što preduzeće uspije zadovoljiti jedne zahtjeve, slijede drugi novi zahtjevi.

Tipičan su primjer norme ISO 9000 čijim udovoljavanjem kupac dobiva povjerenje da će proizvodi i usluge biti u skladu sa specifikacijama.

Osim ovih zahtjeva, pojavljuju se dodatni zahtjevi za upravljanje okolinom, zdravljem i sigurnošću, informacijama, kadrovima, financijama i drugim aspektima poslovanja. Većina tih aspekata poslovanja su komplementarne aktivnosti koje vode prema pozitivnoj usmjerenosti preduzeća na sve zainteresovane strane.

2.1. ISO 9001 i ISO 14001

Od svih zahtjeva u svijetu se posebno ističe upravljanje okolinom po normama ISO 14000.

Na ove se zahtjeve često dodaje upravljanje zdravljem i sigurnošću pri radu po normi OHSAS 18000, koja koristi isti princip i strukturu kao ISO 14000.

Zbog sve većih spoznaja o važnosti i uticaju okoline na opstanak sadašnjih i budućih generacija, relativno se brzo razvija sistemski pristup na području upravljanja okolinom. Izdavanje norme ISO 14001 i dodatnih smjernica ovog niza u 1996. godini, predstavlja veliku pomoć preduzećima za njihovu pozitivnu orijentaciju prema okolini, uz istovremeno smanjenje troškova resursa i energije. Osim toga mnogim preduzećima odgovarajuće zainteresirane strane traže ispunjavanje zahtjeva po normi ISO 14001.

ISO 14000 serija se sastoji od 21 standarda namijenjenih organizaciji u rukovođenju njihovim ekološkim zahtjevima i osiguravanju da će njihova ekološka politika i praksa biti u skladu s ciljevima organizacije. Ekološki standardi mogu se podijeliti u šest kategorija:

- (1) ekološki management sistem;
- (2) ekološki audit;
- (3) ocjena djelovanja u odnosu na okolinu;
- (4) ekološko označavanje;
- (5) procjena životnog ciklusa;
- (6) ekološki aspekti u standardima proizvoda.

Norma ISO 14001, koja je po pristupu i strukturi slična s ISO 9001, doprinosi proširenju poslovanja preduzeća na područja koja nisu vezana samo na kupca i podobnost proizvoda/usluge, već i na uticaje prema okolini, smanjenju onečišćenja, otpada, potrošnje energije i sličnim efektima.

Norme niza ISO 9000 su značajno doprinijele pozitivnim promjenama odnosa prema kvalitetu bez obzira na prigovore koji se javljaju u vezi efikasnosti sistema ISO 9000 i stvarnog kvaliteta proizvoda i usluga.

Razmišljanja i nastojanja Podružnice "Elektrodistribucije", Sarajevo su sljedeća:

- 1 Šta sve treba učiniti u preduzeću da sistem kvaliteta po ISO 9001 ne bude samo usklađenost sa zahtjevima normi, već da doprinosi povećanju efikasnosti poslovanja preduzeća?
- 2 Šta znače i kako se mogu koristiti ostali navedeni dodatni zahtjevi u poboljšanju efikasnosti sistema ISO 9000?
- 3 Kako poboljšati sve procesa da bi kupci bili zadovoljni?

Ispravno razumijevanje ovih pitanja i njihovo uspješno rješavanje znatno će pomoći u izgradnji efikasnog sistema, obezbjeđenju "dodatne vrijednosti".

Norma ISO 14001 djelomično preuzima pristup osiguranja kvaliteta iz ISO 9001 i širi taj pristup na sveukupno djelovanje preduzeća u vezi s okolinom, uključujući sve zainteresovane strane i zakonske zahtjeve. To je način da se u budućnosti uvede integrisani sistem kvaliteta, koji znači ne samo osiguranje kvaliteta proizvoda, već i brigu za okolinu, te zdravlje i sigurnost na radu. Stoga je uvođenje ISO 14001 u preduzeće nadgradnja i dopuna sistema po ISO 9001 i predstavlja logičan put prema potpunom upravljanju kvalitetom poslovanja preduzeća.

Upravljanje preduzećem je jedinstveno, a svaki od navedenih sistema obuhvata određeni

aspekt poslovanja. Razlike su među njima u primarnom korisniku i mjerenju rezultata. U sistemu kvaliteta primarni korisnici su kupci proizvoda ili usluga, a mjerilo uspješnosti je stepen zadovoljstva kupca. Sistem okoline se odnosi na sve one koji su izloženi negativnim utjecajima na okolinu koji nastaju od operacija i aktivnosti preduzeća, a veličina tog uticaja je mjerilo uspješnosti. Sistem za zdravlje i sigurnost pri radu se odnosi na zaposlenike, a mjerilo je ocjena rizika odnosno sigurnosti pri radu. Integrisani sistem upravljanja kvalitetom zadovoljava zahtjeve i interese svih zainteresiranih strana.

Norme ISO 9001 i ISO 14001 zahtijevaju niz postupaka koji su praktički identični, a glavna prednost integracije oba sistema je u povezivanju zaposlenika iz područja osiguranja kvaliteta i zaštite okoliša, koji u odvojenim sistemima rijetko saraduju.

U praksi su najčešći slučajevi integracije sistema upravljanja okolinom u već postojeći sistem upravljanja kvalitetom. Ako se istovremeno uvode oba sistema obično je polazna osnova sistem upravljanja kvalitetom. Stoga ćemo sličnosti i razlike posmatrati u odnosu ISO 9001 : ISO 14001 i s nazivima iz ISO 9001.

Tabela 1: Pregled zajedničkih elemenata ISO 9001 i ISO 14001

EN ISO 9001	EN ISO 14001
5.3. Politika kvaliteta	4.2 Okolinska politika
5.1. Opredljenost rukovodstva 5.5.1. Odgovornost i ovlaštenje 5.5.2. Predstavnik rukovodstva 6.1. Osiguravanje resursa 6.3. Infrastruktura	4.4.1 Resursi, uloge, odgovornosti i ovlaštenja
5.1. Opredjeljenost rukovodstva 5.6. Preispitivanje od rukovodstva (samo naslov) 5.6.1. Općenito 5.6.2. Ulaz preispitivanja 5.6.3. Izlaz preispitivanja 8.5.1. Stalno poboljšavanje	4.6 Preispitivanje od strane rukovodstva
4.1 Opći zahtjevi	4.1 Opći zahtjevi
4.2. Zahtjevi u pogledu dokumentacije 4.2.1. Općenito	4.4.4 Dokumentacija EMS-a
5.4. Planiranje	4.3 Planiranje
4.2.3. Kontrola dokumenata	4.4.5 Kontrola dokumenata
7.1. Planiranje realizacije proizvoda 7.2.1. Utvrđivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod 7.2.2. Preispitivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod 7.3.1. Planiranje dizajna i razvoja 7.3.2. Ulazi	4.4.6. Operativna kontrola
7.6. Kontrola opreme za monitoring i mjerenje 8.1. Općenito 8.2.3. Monitoring i mjerenje procesa 8.2.4. Monitoring i mjerenje proizvoda 8.4. Analize podataka	4.5.1 Monitoring i mjerenje

8.2.3. Monitoring i mjerenje procesa 8.2.4. Monitoring i mjerenje proizvoda	4.5.2 Vrednovanje usklađenosti
8.3. Kontrola neusklađenog proizvoda 8.5.2. Korektivna akcija 8.5.3. Preventivna akcija	4.5.3 Neusklađenost, korektivna akcija i preventivna akcija
4.2.4. Kontrola zapisa	4.5.4. Kontrola zapisa
8.2.2. Interni audit	4.5.5 Interni audit
6.2. Ljudski resursi	4.4.2 Kompetentnost, obučavanje i svjesnost
5.5.3. Interna komunikacija 7.2.3. Komunikacija sa kupcem	4.4.3 Komunikacija
8.3. Kontrola neusklađenog proizvoda	4.4.7 Pripravnost i reagovanje u slučaju opasnosti

Izrada pregleda za povezanost normi je osnova po kojoj se nastavlja raditi na izgradnji integrisanog sistema, tj. izradi dokumentacije i uspostavi postupaka u odnosu na zahtjeve normi. Pri tome se uvijek uvažava oštiji zahtjev između dvije norme. Na primjer: ISO 9001 zahtijeva za neki element dokumentovane postupke, dok po ISO 14001 postupak ne mora biti dokumentovan. Da bi se zadovoljili zahtjevi obje norme postupak će biti dokumentovan.

3. PLANIRANE AKTIVNOSTI U UPRAVLJANJU OKOLINOM

Sistem treba prilagoditi procesima i aktivnostima organizacije. Najveći utjecaj ima organizaciona struktura preduzeća i njeno djelovanje.

U skladu sa organizacionom šemom, Podružnica "Elektrodistribucija", Sarajevo ima objedinjene aktivnosti sistema upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008, aktivnosti upravljanja okolinom i aktivnosti zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u Sektor za sisteme upravljanja.

Politika

Obje norme, ISO 9001 i ISO 14001 zahtijevaju pisanu politiku koju mora odrediti poslovodstvo. Zahtjev za politiku upravljanja okolinom je precizniji nego za politiku kvaliteta i to u pogledu obaveze stalnog poboljšanja, sprečavanja onečišćenja, usklađivanja sa zakonskom regulativom, te da je dostupna javnosti.

Politika kvaliteta i politika upravljanja okolinom je definisana odvojeno, kao i na nivou JP Elektroprivreda BiH.

Poslovník

ISO 9001 zahtijeva poslovnik kvaliteta, koji obuhvata sve elemente sistema kvaliteta, dok ISO 14001 ne zahtijeva poslovnik već opis ključnih elemenata sistema upravljanja okolinom. Planiramo da uradimo poslovnik za upravljanje okolinom, kako bi u nekoj narednoj fazi izgradnje intergrisanog sistema objedinili oba poslovnika.

Postupci

U skladu sa normom ISO 9001 svi postupci koji se provode u "Elektrodistribuciji" Sarajevo su dokumentovani. Planiramo da dokumentujemo postupke kako bi se oni bolje razumijeli i osiguravali dosljednu provedbu politike upravljanja okolinom. O vrsti i obimu dokumentacije nismo još donijeli odluku, koristićemo postojeća iskustva iz rada na izgradnji sistema kvaliteta i njegovog dokumentiranja koja su velika pomoć za izgradnju integrisanog sistema upravljanja.

Do sada imamo pripremljene sljedeće dokumente, a sadržani su u Izvještaju o stanju sigurnosti:

- Plan sprječavanja nesreća većih razmjera sa posebnim osvrtom na identifikaciju i evaluaciju nesreća/ incidenata opasnih po okolinu,
- Opis lokacije pogona i postrojenja (elektroenergetskih objekata),
- Opis pogona i postrojenja (elektroenergetskih objekata),
- Identifikacija i analiza mogućih rizika i mjere prevencije (na elektroenergetskim objektima) i
- Mjere zaštite i plan intervencije kojima se sprječava širenje posljedica nesreće (sa osvrtom na organizaciju načina upozoravanja i provođenja mjera intervencije i resursa koje treba mobilizirati).

Interni audit

Obje norme zahtjevaju od organizacije periodične audite, kojima se provjerava usklađenost i efikasnost sistema. Za 2011. godinu je predviđen interni audit “Plana sprječavanja nesreća većih razmjera sa posebnim osvrtom na identifikaciju i evaluaciju nesreća/ incidenata opasnih po okolinu“.

Preispitivanje od strane rukovodstva

Zahtjevi za preispitivanje od strane rukovodstva u obje norme su slični, jedino se kod sistema upravljanja okolinom kroz preispitivanje osigurava da sistem mora biti primjeren promjenama zakonskih zahtjeva, interesa zainteresiranih strana i promjenama tehnologije.

Norme ne zahtijevaju postupak za provođenje ove ocjene, ali u praksi obično postoji postupak kojim se osiguravaju intervali ocjene, potrebni ulazni podaci, način provođenja i zapisi o ocjeni.

U “Elektrodistribuciji”, Sarajevo preispitivanje od strane rukovodstva sistema upravljanja kvalitetom provodimo u prvom tromjesečju tekuće godine, tako da u toku 2011. godine nije planirano preispitivanje sistema upravljanja okolinom.

Certifikacijski audit

Postupak certifikacije sistema prema ISO 14001 je uglavnom isti kao i prema ISO 9001. Razlike postoje u načinima postupanja s ciljevima u odnosu na značajne aspekte okoline, usklađenosti sa zakonskim zahtjevima, prekršaje u odnosu na zakone i izvještavanje o njima.

Nismo planirali certifikacijski audit. Cilj “Elektrodistribucije”, Sarajevo je svoje aktivnosti i postupke uskladiti sa zahtjevima norme ISO 14001.

Planom za okolinsko upravljanje za 2011. godinu „Elektrodistribucija“, Sarajevo je predvidjela i sljedeće aktivnosti:

- Edukaciju rukovodilaca organizacionih dijelova iz segmenta “Zaštite okoline sa aspekta izgradnje/rekonstrukcije EEO za potrebe “Elektrodistribucije”, Sarajevo i “Upravljanja otpadom i opasnim supstancama”;
- Iz segmenta “Implementacije propisa iz oblasti zaštite okoline” na osnovu Okolinske dozvole za mHE Osanica 1 u Poslovnoj jedinici Goražde;
- Iz segmenta propisa iz oblasti zaštite voda;
- Iz segmenta propisa iz oblasti upravljanja otpadom;
- Iz segmenta propisa iz oblasti monitoring – kontrole (ispitivanje istrošenog transformatorskog ulja);
- Iz segmenta propisa iz oblasti upravljanja opremom i uređajima sa sadržajem opasnih materija;
- Ažuriranje podataka za izradu Godišnjeg izvještaja o okolišu;
- Trajno zbrinjavanje rashodovane računarske opreme;
- Nabavka specijalnih kontejnera ...

4. ZAKLJUČAK

Odvojene norme omogućavaju organizacijama izbor za izgradnju i/ili certifikaciju samo jednog sistema, što je "Elektrodistribucija", Sarajevo i primjenila u svojoj organizaciji obezbjeđenjem certifikata prema normi ISO 9001.

Struktura organizacije i poslovnih procesa određuje strukturu sistema upravljanja, a također i strukturu dokumentacije sistema.

Proširenje sistema upravlja kvalitetom na dodatne zahtjeve kao što su okolina, zdravlje i sigurnost je nadgradnja dosadašnjih odnosa prema kupcu i svim zainteresiranim stranama. ISO 9000 se usmjerava na zadovoljavanje kupca, ali zahtjevi zajednice se proširuju na zdravstvene i sigurnosne uslove, zaštitu okoline, čuvanje resursa i energije. To je novi izazov za rukovodstvo koji vodi u integrisane sisteme upravljanja.

Osnovni princip je u identifikaciji zajedničkih zahtjeva, njihovog izdvajanja iz skupa specifičnih, te stvaranje sistema upravljanja nad tim zajedničkim zahtjevima. Nakon što se utvrde zajednički zahtjevi treba izgraditi sistem upravljanja koji mora zadovoljiti te zahtjeve.

5. LITERATURA

- [1] Norma EN ISO 9001:2008;
- [2] Norma EN ISO 14001:2004;
- [3] Plan aktivnosti u sistemu upravljanja okolinom za 2011. godinu; Ismet Hasanović „Elektrodistribucija“, Sarajevo, februar 2011.;