

**EFIKASNOST SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM NA  
STANICAMA TEHNIČKIH PREGLEDA VOZILA PREMA  
STANDARDU ISO 9001:2008**

**EFFICIENCY OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AT THE  
STATIONS OF TECHNICAL INSPECTION OF VEHICLES  
ACCORDING TO NORM ISO 9001:2008**

**Mr.sc. Fuad Klisura, dipl. ing.**  
IPI – Institut za privredni inženjering,  
Zenica,

**Željko Matoc, dipl. ing.**  
FMPiK – Federalno ministarstvo  
prometa i komunikacija, Mostar

**doc. dr. Sabahudin Jašarević, dipl. ing.**  
Univerzitet u Zenici, Mašinski fakultet,

**Mr.sc. Safudin Čengić, dipl. ing.**  
Centrotrans, Sarajevo,

**REZIME**

*Ovim radom dat je jedan pregled prikaza efikasnosti sistema upravljanja kvalitetom na stanicama tehničkih pregleda vozila (STPV) prema normama standarda ISO 9001:2008. Kroz uvodno pojašnjenje definicije pojma kvaliteta te obavezama firmi sa implementiranim standardom ISO 9001:2008. Takođe istaknuto je mjesto i uloga STPV uz uspostavljanje sistema kvaliteta. Na kraju su date obaveze i uloga vlasnika, vođitelja i uposlenika STPV u sistemu kvaliteta po normama ISO 9001:2008 i zaključna razmatranja.*

**Ključne riječi:** STPV, efikasnost, ISO 9001:2008,

**SUMMARY**

*This paper gave an overview presentation efficiency of quality management systems at the stations of technical inspection of vehicles (STPV) according to the norms of ISO 9001:2008. Through an introductory explanation of definitions of quality and the liabilities of firms implemented ISO 9001:2008. Also highlighted is the place and role STPV the establishment of quality systems. At the end of the date the obligations and role of owners, managers and employees STPV in the system of quality according to ISO 9001:2008 and concluding remarks.*

**Keywords:** stations of technical inspection of vehicles, efficiency , ISO 9001:2008

**1. UVOD**

Norme, upravljanje kvalitetom, poboljšanje, mjerenja i sl., su riječi koje se danas sve češće čuju u javnosti i provlače kroz gotovo sve poslovne sisteme. Najčešće spominjana norma/standard je ISO 9001:2008.

Pitanje: "Da li je to samo modni trend, ili dominantna poslovna funkcija, te koje je njeno značenje u području rada Stanica tehničkog pregleda vozila? "

Definicije kvaliteta razlikuju se zavisno od mnogih stajališta , ali se u principu može reći:

„Kvalitet je mjera koja pokazuje do koje razine neki proizvod ili usluga zadovoljavaju potrebu i očekivanje korisnika“.

ISO 9001:2008 je međunarodna norma koja opisuje sistem upravljanja kvalitetom.

Navedena norma je generička norma, što znači da su svi zahtjevi u normi općeniti i da se mogu primijeniti na svaku organizaciju bez obzira na njenu vrstu, veličinu i ponuđeni proizvod ili uslugu. Standard ISO 9001:2008 je na neki način mjera kvalitete kojim se "mjeri" postojanost poslovnog sistema pri stalnom uspješnom rješavanju odnosa i postupaka u organizaciji poslovanja, a koju dobrovoljno usvajaju one organizacije u svijetu koje žele po njima raditi.

## **2. ISO 9001:2008 I FIRME**

Firme koje su svoj sistem upravljanja kvalitetom prilagodile standardu ISO 9001:2008 su organizacije u kojima :

- su postupci dokumentirani, te se zna tačno što, zašto, tko, kako, kada i gdje treba učiniti,
- unutarnje komuniciranje vrlo je razvijeno i nema „pucanja” u tokovima informacija,
- posao se planira, izvršava i zapisuje,
- vrši se mjerenje, nadzor i analiza poslovnih procesa uz stalno poboljšavanje,
- svaki se poslovni događaj može rekonstruirati slijedeći dokumente koji ga opisuju,
- pojavi li se greška u poslovanju, lako će se naći mjesto gdje je ona nastupila i učinit će sve da se ne ponovi,
- dokumentirano je ukupno znanje koje je do sada bilo u glavama zaposlenika,
- zaposlenici imaju mogućnost, na organiziran i dokumentiran način pokrenuti aktivnosti na promjenama u dokumentaciji i poboljšanju načina rada,
- razina kvaliteta proizvoda ili usluge je podignuta na traženu razinu koja se može dokumentirano garantirati i dokazati,
- poboljšana efikasnost poslovanja redukcijom troškova nekvalitete,
- ISO-dokumenti potvrđuju da se postupilo u korist kupaca/korisnika usluge, dobavljača ili zaposlenika,
- edukacija osoblja se vrši uz konstantno unapređenje znanja po svjetskim standardima,
- korisnik usluga stavljen je na prvo mjesto; on je pokretač i razlog stalnog podizanja nivoa usluga; informirani kupci će znati da će se njihove želje, žalbe i primjedbe uvažavati u organizaciji koja ima znak ISO-9001:2008 na svojim dokumentima, organizacija tako stiže nove poslovne partnere.

Poznato je da sadašnje stanje na području rada STPV, je takvo da, uz već poduzete zakonske mjere oko uvođenja više reda u ovoj oblasti, traži i modalitete podizanja nivoa kvaliteta rada kod obavljanja poslova pregleda vozila. STPV su, kao nositelji javnih ovlasti, dužne maksimalno pridonijeti podizanju nivoa tehničke sigurnosti vozila u saobraćaju na cestama, kroz kvalitetno obavljanje preuzetih poslova.

## **3. STANICE TEHNIČKIH PREGLEDA VOZILA I ISO 9001:2008**

Želje za podizanje kvalitete rada stanica tehničkog pregleda postojale su već i ranije. Pozitivno je naglasiti da se kod postupka akreditiranja i dobivanja ovlaštenja za obavljanje određenih vrsta tehničkih pregleda početkom 1999. godine, tražilo postojanje elemenata sistema kvalitete u radu organizacija i stanica za tehničke preglede vozila. Tako se osim ispunjenja tehničkih i kadrovskih uslova, tražilo postojanje sistema kvalitete kroz postojanje: poslovnika, procesa, procedura, planova, dokumentacije, zapisa i sl., kao i dokaze o življenju sustava. Kasnije se to, prestankom takvog načina provođenja akreditacija, prometnulo u puko posjedovanje dokumentacije na koju je uglavnom pala prašina i malo tko ju je koristio, odnosno da je sistem upravljanja kvalitetom zaživio. Neke stanice su, ipak, išle i korak dalje,

pa su svoj sistema kvaliteta uskladile i uspostavile prema standardu ISO 9000 serije, te se certificirale kod nekim međunarodno priznatih certifikacijskih kuća.

Pitanje: Zašto je to tako završilo?

Zbog neuređenih društvenih prilika i odnosa, tome pogoduje i naša nekako urođena inercija, odnosno cementiranja postojećeg stanja. Praksa je pokazala da je samozadovoljstvo i zadržavanje postojećeg stanja sistema kvaliteta i poslovnih procesa, te usluga tih procesa, bez preispitivanja i stalnog usavršavanja, siguran put prema zaostajanju u odnosu na zahtjeve tržišta. Jasno je da aktivnosti unapređenja sistema upravljanja kvalitetom trebaju dobiti prioritet u poslovanju. Standard ISO 9001:2008 nudi procesni pristup, koji osigurava uspješnost.

Sada se nalazimo, kao društvo, u fazi približavanja Evropi, koja je kreirala uslove oko principa uzajamnog priznavanja ispitivanja i certificiranja, te nadzornih/inspekcijskih i certifikacijskih ustanova, korištenjem modela procedura, općom upotrebom europskih standarda i promocijom uzajamnog priznavanja ispitivanja i certificiranja. Za ispunjenje tih uslova definirani su i određeni rokovi. Opomena nam je situacija o nemogućnosti izvoza nekih proizvoda iz naše zemlje, jer nema referentnih laboratorija za potvrdu kvaliteta.

Pitanje: Što ako sutra ne budemo mogli voziti po Evropi?

STPV spadaju u nadzorne/inspekcijske ustanove koja vrše pregled i ispitivanje vozila i utvrđivanje njihove usklađenosti sa specifičnim zahtjevima ili na osnovu profesionalnog prosuđivanja, prema općim zahtjevima. Ako se želimo voziti po toj Evropi tehnički pregled vozila mora biti i priznat. Usklađivanje kvaliteta poslovnih procesa i kvaliteta organizacije preduvjet su za ostvarenje tog cilja. Uz potpunu implementaciju standard ISO 9001:2008, što se provodi u svim naprednim firmama u EU, moramo do tog cilja i stići.

STPV spadaju u nadzorne ustanove, koja su obuhvaćena i posebnom standardom ISO/IEC 17020, koji je izrađen s ciljem promicanja povjerenja u ustanove koje se nje pridržavaju u obavljanju nadzora. Ovdje su posebno naglašeni zahtjevi za neovisnost nadzorne ustanove, nepristranost i integritet, te povjerljivost dobivenih informacija. Ovaj standard može se primijeniti u sistemu upravljanja kvalitetom integrirana sa standardom ISO 9001:2008 .

### **3.1. Efikasnost uspostavljanja sistema upravljanja kvalitetom**

Također, iskustva STPV koje su održale, unaprijedile i certificirale sistem kvalitete uspostavljen prema normi ISO, unatoč svim početnim poteškoćama, društvenom odnosu i okruženju kakvo već je, pozitivna su i one su izgradile prepoznatljivu kvalitetu u svom radu, koja se sve više traži. Evo nekoliko napomena u prilog uspostavljanju sistema upravljanja kvalitetom:

- Nema kvalitetnije i jeftinije usluge bez uspostavljenog sistema kvalitete.
- Sistem kvaliteta uspostavljen prema standardu ISO 9000:2008 može se certificirati. Certifikacijska kuća tu je u ulozi treće strane, odnosno u ime budućeg određenog kupca ona verificira takav fiktivni zahtjev, u kojem se od dobavljača, odnosno u ovom slučaju STPV, traži određena kvaliteta usluge koju mora ispuniti.
- S obzirom da u radu STPV već postoje određeni elementi sistema upravljanja kvalitetom, koji su manje ili više aktivni, pa stvar nije nepoznata, ne bi bilo velikih poteškoća primijeniti i cjelokupni sistema, ako se za to odluči.
- Za uspješno uvođenje sistema kvaliteta od presudne je važnosti da ga rukovodstvo razumije i prihvati kao svoju obvezu i poslovnu kategoriju. Ukoliko u firmi nema odgovarajuće osobe za te poslove, preporuka je uzeti savjetnika s dokazanim iskustvom u praksi.
- Uvođenje sistema kvaliteta je posao na duge staze. Nosioci ovih aktivnosti u firmi moraju biti orijentirani na kvalitetu, strpljivi i uporni.

Sve prethodno navedeno ukazuje na potrebu da se na STPV posebna pažnja ukaže uspostavljanju sistema za upravljanje kvalitetom. Uspostavljanjem sistema kvaliteta na STPV će omogućiti planiranje, izvođenje i kontrolu aktivnosti na STPV, a time i na kvalitetan i siguran rad STPV.

#### **4. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI RUKOVODSTVA I OSOBLJA NA STANICAMA TEHNIČKIH PREGLEDA VOZILA PREMA ISO 9001:2008**

Sistem kvaliteta na nekoj STPV omogućava dostizanje takvog kvaliteta usluga kojim će njegovi korisnici, dakle ljudi koji dolaze sa svojim vozilima na STPV, biti zadovoljni, a društvo u cjelini postići cilj poboljšanja ispravnosti vozila koja izlaze u javni saobraćaj. Istovremeno će se time postići i prednost nad konkurencijom i osigurati dugoročni opstanak STPV. Poslovnikom o kvalitetu za STPV se tačno propisuju procedure za ispunjenje prethodno navedenih ciljeva.

Na osnovu navedenih ciljeva mogu se sagledati i obaveze rukovodstva na STPV koje treba da se ispune, a to su:

- Uvođenje sistema kvaliteta
- Praćenje, kontrola i poboljšanje sistema kvaliteta
- Dobijanje akreditacije za STPV
- Postizanje standarda ISO 9001:2008
- Primjena važećih zakonskih propisa
- Upoznavanje svih zaposlenih sa sistemom kvaliteta i aktivnostima na tom planu
- Nabavka savremene opreme
- Stalna edukacija i stručno usavršavanje zaposlenih
- Očuvanje kvaliteta čovjekove okoline

Ispunjenje obaveza je moguće uspostavljanjem sistema upravljanja kvalitetom uz ispunjenje slijedećih preduoslova:

- Ostvarenje korektnog odnosa sa korisnicima usluga STPV
- Dosljedna primjena stručnosti i iskustva zaposlenika, uz obezbjeđenje adekvatnog statusa za svakog zaposlenog
- Primjena propisanih aktuelnih procedura za rad na STPV
- Pravilno rukovanje i održavanje opreme na STPV
- Primjena važećih zakonskih propisa
- Redovna obuka i edukacija zaposlenih.

Upravljanje sistemom kvaliteta na STPV se ostvaruje na slijedeći način:

- Imenovanje osobe odgovorne za kvalitet
- Usvajanje dokumenata koji se odnose na kvalitet
- Sačinjavanje i usvajanje planova za provjeru primjene dokumenata koji se odnose na kvalitet
- Interne provjere na STPV prema prethodno usvojenim dokumentima i analiza tih provjera
- Analiza prigovora korisnika usluga STPV ukoliko ih ima, kao i neki drugi izvještaji, npr. nalazi stručnih institucija i sl.
- Zaključci na osnovu analiza i usvajanje poboljšanih procedura za kvalitetniji rad STPV.

Na osnovu navedenog može se zaključiti da vlasnici STPV sačinjavaju organizaciju i određuju način rukovođenja na STPV kako bi se zadovoljili svi prethodno navedeni zahtjevi i ostvarili ciljevi, a uz zadovoljenje zakonskih propisa. Osoba odgovorna za kvalitet na STPV je odgovorna vlasniku STPV i njeni poslovi i odgovornosti su:

- Prati i analizira dostignuća u oblasti sistema kvaliteta
- Planira sistem kvaliteta za STPV
- Realizira zacrtane planove iz oblasti kvaliteta
- Planira nadzor nad sprovođenjem sistema kvaliteta
- Priprema, realizuje i nadzire provođenje poslovnika o kvalitetu na STPV
- Odgovara za kompletno provođenje sistema kvaliteta na STPV
- Planira edukaciju i usavršavanje zaposlenih na STPV iz oblasti kvaliteta
- Priprema i učestvuje pri usvajanju novih dokumenata (procedura)

- Distribuirati novu dokumentaciju.

STPV izvršava sljedeće djelatnosti:

- Redovni tehnički pregledi motornih i priključnih vozila
- Pregledi o zadovoljenju tehničko eksploatacionih uslova vozila
- Preventivni tehnički pregledi vozila
- Vanredni tehnički pregledi vozila

Za navedene djelatnosti STPV mora ispoštovati zakonske procedure i propise sadržane u važećim zakonima i pravilnicima:

- Zakon o osnovama sigurnosti saobraćaja na putevima u Bosni i Hercegovini
- Pravilnik o tehničkim pregledima vozila
- Pravilnik o registriranju vozila
- Pravilnik o dimenzijama, ukupnim masama i osovinskom opterećenju vozila i o posebnim uvjetima koje moraju da ispunjavaju uređaji i oprema na vozilima u prometu na cestama
- i ostali pravilnici i propisi koji se odnose na vozila

STPV radi na osnovu rješenja koje izdaje nadležno entitetsko ministarstvo prometa i komunikacija.

Svi zaposleni na STPV su u istom nivou podređenosti i odgovornosti prema Voditelju STPV i rade na osnovu tačno propisanih poslova i radnih zadataka na STPV. Oprema na STPV mora da zadovolji zakonom propisane zahtjeve, kako bi dokumenti izdati sa STPV bili validni. Oprema koja se nabavlja, njeno održavanje, rad s istom kao i redovno baždarenje se propisuje posebnom procedurom, a spisak i raspored opreme su obavezno u sastavu tih procedura.

Na STPV se moraju stvoriti preduslovi da korisnik bude od strane zaposlenog osoblja prihvaćen bez ikakvog ograničenja ili uslovljavanja uz mogućnost da prisustvuje pregledu vozila. Posebno treba da se obezbijedi da svi korisnici usluga budu ravnopravni i da imaju isti tretman od strane zaposlenih na STPV. Takođe se mora obezbijediti da korisnik usluga može iznijeti svoje nezadovoljstvo radom STPV putem dokumenta - Žalba na način pregleda i rezultate pregleda vozila.

Da bi se upotpunosti udovoljilo sistemu kvaliteta na STP moraju se propisati i mjere za očuvanje povjerljivosti podataka kao i propisati sve procedure sa tačnim izvršiocima i načinima izvršenja.

## 5. ZAKLJUČCI

Može se zaključiti, kako bi uvođenje i življenje sistema upravljanja kvalitetom, prema ISO 9001:2008, zaista bila dominantna i poželjna poslovna funkcija, koja bi mogla značajno pomoći na uređenju odnosa i podizanju kvalitete rada iz djelokruga STPV.

Uvođenje sistema upravljanja kvalitetom u područje rada STPV, kroz jasno definiranje ovlaštenja i odgovornosti, inoviranje znanja iz područja tehničkih, eksploatacijskih, sigurnosnih i ekoloških karakteristika vozila, te iz područja mjerenja u smislu poznavanja mjerila i principa mjerenja, direktno bi utjecalo na kulturu rada i poštivanja zakonskih propisa, a time i doprinos jačanju uloge preventive u oblasti cestovnog prometa.

- Svakako da se iz ovog rada mogu izvući brojni zaključci od kojih ćemo izdvojiti sljedeće:
- kvalitet je postao jedan od presudnih faktora u borbi za nova tržišta i nove korisnike usluga,
- uspostava sistema kvaliteta na jednom nivou (države, preduzeća,...) znači pozitivno uređenje i djelovanje tog uređenog nivoa sa ostalim nivoima koji se nalaze u vezi sa njim (hijerarhijski niži nivoi i izvršni nivoi),

- stalni razvoj i revizija standarda serije ISO 9000:2008 dovodi do lakših mogućnosti njihove primjene u u oblasti nematerijalne proizvodnje,
- nezaobilazni dio posmatranja i unapređenja sistema kvaliteta na višem nivou, nivo države, jeste Evropski model kuće kvaliteta,
- nerazdvojni dio ukupnog sistema kvaliteta u Evropskom modelu kuće kvaliteta jesu i pitanja i oblasti: standardizacije, akreditacije i certifikacije,
- uspostavljeni sistemi akreditacije i certifikacije (postupaka usaglašenosti na određenom nivou) na nivou jedne države omogućavaju ravnopravan položaj te države u međunarodnoj razmjeni i uzajamnom priznavanju certifikata odnosno smanjenje mogućnosti podpadanja pod različite tehničke barijere i stavljanje u podređeni položaj u odnosu na druge države,
- na nivo države još uvijek nije usvojena ni uspostavljena zakonska regulativa u ovoj oblasti što je rezultat između ostalog i prethodnog zaključka.

U Bosni i Hercegovini Ministarsko vijeće mora donijeti program izgradnje odgovarajućeg sistema akreditacije, certifikacije, ispitivanja i izgradnje zakonskog i industrijskog mjeriteljskog sistema. Vezano sa tim mora donijeti program izgradnje i verifikacije neophodnih ispitinih i kalibracionih laboratorija u nacionalnih etalona kako bi osnovani Instituti na nivou države, koji bi trebali da preuzmu vodeću ulogu u ovim oblastima, mogli efikasno da počnu primjenjivati donesene planove i programe.

## 6. LITERATURA

- [1] Branković N., Klisura F.: The Analysis of the Technical Stations State in Federation of Bosnia & Herzegovina and Informatic Integration in Unique System“, (26-30.08.2008) , TMT 2008, 12 International Research/Expert Conference“Trends in the Development of Machinery and Associated Tehnology“, Istanbul, Tyrkey,
- [2] Klisura F.: Trend razvoja savremenih stanica za tehnički pregled vozila u FBiH“ , Znanstveno-stručna konferencija u organizaciji ISIK-a i UISIK BiH „, Sigurnost u saobraćaju i sistem tehničkih pregleda vozila“ sa temom „, Sarajevo, 2009
- [3] Klisura F.: prilog istraživanju utjecaja stanica tehničkih pregleda vozila na sigurnost saobraćaja u Bosni i Hercegovini, magistarski rad, Mašinski fakultet u Zenici, 2010
- [4] Jašarević, S.: Istraživanje učinaka uvođenja sistema kvaliteta po zahtjevima standarda serije ISO 9000 u organizacijama u BiH, doktorska disertacija, Mašinski fakultet u Zenici, 2009
- [5] Mustafić I., Jašarević S., Klisura F., Matoc Ž.: Kvalitet znanja osoblja uposlenog na stanicama tehničkih pregleda u 2008.godini u entitetu Federacije Bosne i Hercegovine, VI međunarodni stručni skup „QUALITY 2009“. Neum, 2009
- [6] Klisura F.: Suvremeni pristup kontroli tehničke ispravnosti vozila sa primjenom videonadzora i analiza podataka u Federaciji BiH“, IX međunarodno stručno savjetovanje „TEHNIČKI PREGLEDI 2009“ Jahorina, Sarajevo 2009, str. 67-77
- [7] Klisura F., Jašarević S., Petković D.: Jedinstveni IS i video nadzor na stanicama tehničkih pregleda – doprinos bezbjednosti saobraćaja“,Konferencija održavanja,KOD 2010, u organizaciji Društva održavalaca sredstava Crne Gore, Centra za kvalitet –Mašinski fakultet Podgorica, Savez inženjera Crne Gore, Ulcinj, Crna Gora, 2010, str 261
- [8] Mustafić I., Klisura F., Berković M.: Regulation and Tyre Pressure Monitoring System, 14 International Research/Expert Conference “Trends in the Development of Machinery and Associated Tehnology“,Mediterranean Cruise, TMT 2010, str 633