



**ПОСЛОВНИК О КВАЛИТЕТУ**





## 1. КОМОРСКИ СИСТЕМ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

### 1.1 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Привредна комора Републике Српске је невладина, самостална, стручно-пословна организација, независна и непрофитна јавно-правна асоцијација привредних субјеката и привредних асоцијација са територије Републике Српске.

Коморски систем Републике Српске, у садашњем облику, постоји од 1992. године, а чине га Привредна комора РС, са сједиштем у Бањалуци и пет подручних привредних комора: Бања Лука, Бијељина, Добој, Источно Сарајево и Требиње. Подручне коморе у складу са својим статутима могу да организују канцеларије у општинама подручја према потребама. Подручна привредна комора Бања Лука има Канцеларију у Приједору, која својим активностима покрива један дио општина и пружа услуге привредницима са тих општина.

Према Закону о Привредној комори Републике Српске (Службени гласник РС 65/08) чланови Коморе су привредна друштва, банке, осигуравајућа друштва и друге финансијске организације које обављају привредну дјелатност у Републици Српској. Чланови Коморе могу бити и пословна и стручна удружења, интересне асоцијације, научноистраживачке и образовне институције, савези, фондације, предузетници, земљорадничке задруге и други субјекти који обављају дјелатност од значаја за привреду, ако покажу интерес за чланство у Комори.

Облици организовања и рада у Комори заснивају се на територијалном и гранском повезивању чланица Коморе. Чланови Коморе територијално се повезују у пет регија, а грански преко удружења и савјета. На овај начин омогућава се заступање заједничких интереса привредних субјеката пред надлежним институцијама.

#### **Визија**

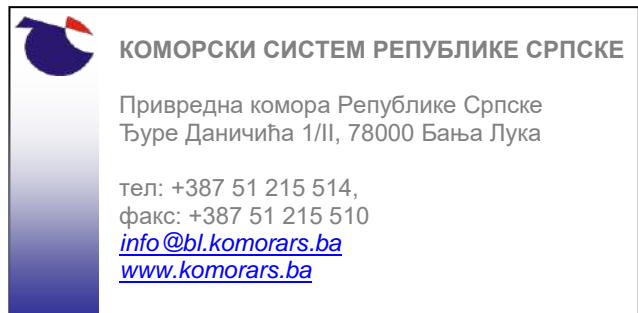
Постати водећа институција у Републици Српској на пољу заступања интереса привреде Републике Српске, пословног образовања, информисања и пружања савјетодавних услуга, те промовисања и повезивања привреде Републике Српске са свјетском привредом.

#### **Мисија**

У циљу привредног развоја Републике Српске, као заједничке мисије наших чланова:

- заступамо интересе привреде пред органима власти и тиме стварамо услове за унапређење пословања;
- успостављамо и унапређујемо пословне везе са иностранством и представљамо привреду Републике Српске у земљи и иностранству;
- пружамо услуге стручног образовања, пословног информисања и савјетовања.

Комора може основати своје организационе јединице на територијалном принципу (канцеларије), као и специјализоване организационе дијелове (центре, бирое и сл.) у циљу ефикаснијег обављања послова, те пружања стручне помоћи и одређених пословних услуга члановима Коморе. У складу са статутом Коморе, одлуку о оснивању организационе јединице (канцеларије) доноси Управни одбор Коморе. Тако је Подручна привредна комора Бања Лука основала Канцеларију у Приједору, а у складу са захтјевима привредних друштава из Приједора и граничних општина.





---

## 1.2 ПРИМЈЕНА

Задаци Коморског система Републике Српске су:

- заступање интереса чланова Коморе пред органима власти приликом обликовања привредног система, посебно у припреми привредног законодавства, мјера и механизма привредног система и економске политике, те давање примједби и приједлога органима управе приликом доношења прописа од интереса за привреду;
- усклађивање интереса чланова Коморе;
- размјена искустава међу члановима Коморе;
- пословно савјетовање – посебно приликом оснивања нових и трансформације постојећих привредних друштава;
- презентација привреде и промоција робе и услуга у земљи и иностранству;
- унапређивање предузетништва и управљања, праћење и преношење међународних искустава, а нарочито унапређење система управљања квалитетом;
- анализа тржишта и услова привредног развоја;
- пословно повезивање и информисање;
- подстицање истраживања у области наунотехнолошког развоја;
- промовисање друштвено одговорног понашања привреде;
- провођење програма стручног образовања;
- организовање јединственог информационог система Коморе и успостављање и вођење Привредног регистра Републике Српске;
- извршавање јавних овлашћења повјерених законом;
- издавање потврда о бонитету;
- подстицање и развој добрих пословних обичаја и пословног морала.

Стално унапређење услуга, Коморски систем жели обезбједити и пословањем према захјевима стандарда ИСО 9001:2008.

Захтјеви који су дати у тачкама 7.5.2. и 7.6 Система менаџмента квалитетом ИСО 9001:2008, нису примјењени у систему менаџмента квалитетом Коморском система. Наиме, Коморски систем не врши валидацију процеса, јер Комора у оквиру свог пословања не располаже специфичним процесима код којих резултати постају видљиви тек послије извршења услуге. Такође, Коморски систем у свом раду не користи мјерне инструменте, па тако ни захтјев 7.6 Управљање опремом за праћење и мјерење није могуће примијенити.

## 2. НОРМАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ

ИСО 9001:2008 Системи управљања квалитетом – Захтјеви

ИСО 9000:2005 Системи управљања квалитетом - Основе и ријечник

ИСО 9004:2005 Системи управљања квалитетом - Упутства за побољшавање перформанси



---

### 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

**Пословник квалитета:** документ који описује систем менаџмента квалитетом организације

**Квалитет:** способност скупа битних карактеристика производа, система или процеса да испуне захтјеве корисника и других интересних група

**Процес:** систем активности који користи ресурсе за трансформисање улаза у излазе (Улаз у процес су обично излази за друге процесе. Процеси у организацији се обично планирају и реализују под контролисаним условима, ради додавања вриједности.)

**“Аутсорс” процес:** процес који је неопходан за функционисање организације, а које за њу обавља друга организација

**Систем менаџмента квалитетом:** систем који успоставља политику квалитета и циљеве квалитета и достизање тих циљева

**Политика квалитета:** опште намјере и смјернице организације које се односе на квалитет као званично израђене од стране највишег руководства.

**Циљеви квалитета:** нешто чему се тежи или усмерава, а односи се на квалитет (Циљеви квалитета треба да буду засновани на политици квалитета организације. Циљеви квалитета се дефинишу за различите нивое у организацији. На оперативном нивоу циљеви квалитета треба да буду мјерљиви.)

**Обезбјеђење квалитета:** дио менаџмента квалитетом, усмјерен на обезбјеђење испуњења захтјева квалитета

**Унапређење квалитета:** дио менаџмента квалитетом, усмјерен на повећање ефикасности и ефикасности

**Клијент:** организација или особа која прима услугу.

**Производ:** резултат процеса

**Услуга:** неопипљив производ који је резултат најмање једне активности која се обавља у вези између испоручиоца и купца

**Неусаглашеност:** неиспуњавање захтјева

**Документ:** информација и њен носећи медијум (запис, спецификација, цртеж, извештај, стандард)

**Документи система квалитета:** Политика квалитета, Пословник о квалитету, план квалитета, процедура, упутство и запис.

**Процедура:** одређен начин за обављање активности или процеса (Процедуре могу бити документоване или не. Када је процедура документована, често се користи термин “documentsована процедура” или “написана процедура”.)

**Усаглашеност:** испуњење захтева

**Упутство:** документ који садржи препоруке или предлоге рада

**Запис:** документ који садржи постигнуте резултате или обезбеђује доказ о обављеним активностима.



## 4 СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

### 4.1 ОПШТИ ЗАХТЈЕВИ

Коморски систем Републике Српске је успоставио, документовао и примјењује Систем менаџмента квалитетом према захтјевима стандарда ИСО 9001:2008.

Руководство и тим за квалитет су утврдили процесе за функционисање система менаџмента квалитетом. Процеси дефинишу услове и начине провођења активности у Коморском систему, те се примјењују у раду како је приказано процесном мапом.

За провођење процеса рада, Коморски систем је обезбједио ресурсе у виду кадрова и опреме, те неопходне информације за њихово праћење и провођење<sup>1</sup>. У складу са Политиком квалитета и циљевима квалитета, Коморски систем обучава запослене, стимулише њихов рад, те обезбјеђује опрему за рад и општу радну атмосферу која омогућава остваривање плана и стално унапређивање пословања.

Услуге подуговарача се првенствено односе на услуге едукације, превоза привредника при организацији привредних мисија и одлазака на сајмове. Услуге едукације претежно обављају институције које имају овлаштења као и појединци који су оспособљени за извођење едукације из датих области. Услуге превоза најчешће користимо од туристичких и агенција за превоз путника (нпр. Унис Турс, Зептер паспорт...) јер су у досадашњој сарадњи показале поузданост и професионалност.

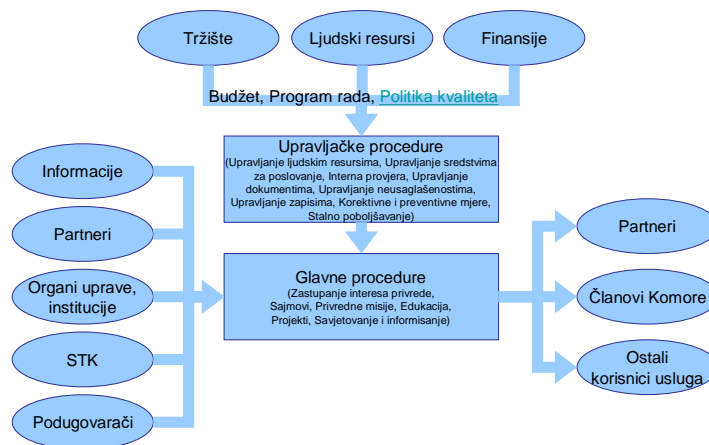
Ријеч је о услугама које прате рад Коморе, а које подуговарачи пружају чланицама Коморе ради задовољења њихових потреба. Комора управља процесима пружања поменутих услуга и последице сваке такве услуге врши се њена оцјена од стране корисника. Критеријуми за оцјену услуга Коморе који су садржани у упитницима су нпр. методе презентације, припрема материјала и могућност за дискусију, квалитет организације мисије итд.

С обзиром да Сектор за унапређење пословања има највише подуговорених процеса, сарадници из овог сектора прикупљају понуде од институција и агенција које су потенцијални подуговарачи и на основу њих израђују своје планова, док теме едукација и циљеве привредних мисија дефинишу у складу са захтјевима чланица. Након избора тема едукација и циљева привредних мисија за наредну годину, слиједи потписивање уговора и утврђивање терминског плана.

Након извршења услуге и оцјене од стране корисника, Комора врши оцјену подуговарача.

### ПРЕГЛЕД ПРОЦЕСА

#### procesna mapa



<sup>1</sup> Детаљније у организационој шеми Коморе и тачкама Пословника о квалитету 6 и 7



У складу са Законом о Привредној комори Републике Српске и другим екстерним документима<sup>2</sup>, Коморски систем Републике Српске обавља и активности за које нису документоване процедуре.

### **Односи с јавношћу**

Модерно друштво наметнуло је потребу свим организацијама и предузећима за постојањем службе која има задатак да обавјештава јавност и успоставља бољи имиџ те организације у јавности.

Коморски систем свакодневно ради на одржавању постојеће и унапређењу сарадње са средствима јавног информисања. Стручни сарадник за односе с јавношћу је координатор ових активности и сарађује (формално и неформално) са представницима медијских кућа у РС и региону.

Под паролом „све што није објављено у медијима – није се ни десило“, задатак Стручног сарадника за односе с јавношћу ПКРС јесте да:

- јавност путем медија максимално информише о раду и активностима у Комори,
- да сакупи све информације које објављене у медијима у вези са Комором и привредом уопште и достави их надлежним особама у Коморском систему.

Информисање јавности о активностима у Комори обавља се саопштењима за јавност и организовањем присуства представника медија догађајима које организује Комора. Приликом активности Коморског система, Стручни сарадник за односе с јавношћу доставља обавјештење новинским кућама, подршка је новинарима на самом догађају, обезбјеђује им писане материјале, саговорнике... Такође, Стручни сарадник за односе са јавношћу, у сарадњи са особом задуженом за саму активност, припрема саопштења за јавност, одлучује о медијима којима ће она бити достављена и доставља их.

У сарадњи са стручним сарадницима који су задужени за одређену област, Стручни сарадник за односе с јавношћу одговара на појединачне упите пристигле у Комору у вези са дешавањима у привреди и Комори. Уколико се ради о штампаним медијима, одговори се прослијеђују на званичном меморандуму ПКРС, а уколико је ријеч о електронским медијима (ТВ и радио), одговоре директно даје надлежна особа.



ПКРС издаје гласило „Привредне информације“ које излазе двомјесечно, те поводом специфичних догађаја (Избор најуспјешнијих у привреди РС) у виду специјалних издања. Привредне информације уређује Редакцијски колегијум у саставу: председник ПК РС, потпредсјеници ПК РС, председник ППК БЛ, председник ППК ИС, директор ППК ДО, Секретар Удружења за пољопривреду и прехранбену индустрију и спољни сарадници и главни (директор ПК РС) и извршни уредник (Стручни сарадник за односе с јавношћу). Гласило се дистрибуира чланицама Коморе, амбасадама, Влади РС, Савјету министара БиХ, коморама у БиХ и окружењу и другим организацијама.

прилагођава и и у штампарију. доставља Главни уредник. Одређени број магазина се доставља у ПК РС и подручне привредне коморе за интерну употребу.

Запослени извјештавају Извршног уредника о својим активностима и актуелностима у привреди. Извршни уредник их након одобрења главног уредника прослијеђује на техничка припрема Штампарија врши и дистрибуцију већине тиража адресе које им

<sup>2</sup> Сви законски и други прописи који утичу на рад Коморског система су наведени у Листи екстерне документације која се може наћи на [www.qm.komors.ba](http://www.qm.komors.ba)



Запослени такође извјештавају администраторе Интернет страница о својим активностима и актуелностима у привреди, који их прилагођава и објављује на Интернет страници.



[www.bl.komorars.ba](http://www.bl.komorars.ba)



[www.komorars.ba](http://www.komorars.ba)

### Јавна овлаштења

Јавна овлаштења су Комори повјерена Законом о Привредној комори Републике Српске и другим законским прописима.<sup>3</sup> Ријеч је о:

- расподјели деташмана,
- усклађивању редова вожње на ентитетском и подручном нивоу и
- издавању потврда о поријеклу робе.

Подручне привредне коморе, према пренесеном овлашћењу од Спољнотрговинске коморе издају потврде о поријеклу робе Оф орцин и Форм А. Секретари удружења, привредним друштвима чланицама удружења, издају потврде о поријеклу робе које се користе при процедурама јавних набавки и за друге сврхе доказивања поријекла производа и услуга наших предузећа. Након првог контакта, запослени задужен за дато јавно овлашћење упућује привредно друштво у процедуру по којој се одвија активност. Предузеће у складу са упутама доставља захтјев и додатна документа која се затим обрађују. Према правилницима и другим прописима за дато јавно овлашћење, запослени проводи активности и по завршетку обавјештава предузеће о резултату.

О вршењу јавних овлаштења Комора подноси извјештај надлежном органу како је утврђено прописом који је Комори и повјерио јавно овлаштење.

### ИЗРАДА ИНФОРМАЦИЈА И АНАЛИЗА О ПРИВРЕДНИМ КРЕТАЊИМА

Редовна активност Коморског система је припрема мјесечних информација о привредним кретањима на нивоу Републике Српске, подручних привредних комора, као и нивоу локалних заједница. Према усвојеној методологији, у мјесечним информацијама о привредним кретањима прате се основни макроекономски показатељи: индустријска производња, запосленост у индустрији, потрошачке цијене, просјечне плате, запосленост, незапосленост, јавни приходи, спољнотрговинска размјена и др. Извори наведених података су надлежне институције: Републички завод за статистику, Пореска управа РС, Завод за запошљавање РС, Спољнотрговинска комора БиХ и др.

На годишњем нивоу припремају се анализе финансијских резултата пословања привреде Републике Српске, подручних привредних комора, локалних заједница, у цјелини, као и по појединим привредним гранама. Анализе финансијских резултата пословања привреде припремају се на основу података из финансијских извјештаја преузетих од АПИФ-а (Агенција за посредничко, информатичке и финансијске услуге Бања Лука).

Наведене информације и анализе редовно се достављају руководству, секретарима гранских удружења, органима и тијелима Привредне коморе; користе се као материјали на сједницама коморских органа и тијела (гранских удружења, савјета и одбора), на основу којих се разматрају привредна кретања; те служе као подлога за креирање приједлога мјера економске политике. Редовни екстерни корисници мјесечних информација о привредним кретањима су локалне заједнице (одјелења за привреду), локалне развојне агенције, медији и други заинтересовани корисници.

<sup>3</sup> Види Листу екстерне документације.



Поред редовних публикованих информација обрађују се појединачни захтјеви корисника. Информације о привредним кретањима објављују се у часопису "Привредне информације" и на Интернет страници Коморе.

Прикупљање и обраду података врше сарадници у Центру за развој ППК БЛ и Центру за макроекономију, унапређење пословања и бонитете. Публиковање информација и анализа одобрава руководство.

### Учлањење

Законом о Привредној комори Републике Српске прописано је да „су чланови Коморе привредна друштва, банке, осигуравајућа друштва и друге финансијске институције које обављају привредну дјелатност у Републици Српској“ који чланство стичу уписом оснивања у судски регистар.

Одлуком о начину обрачуна, висини годишње чланарине, роковима и начину уплате Привредне коморе РС, прописано да су новооснована привредна друштва прве двије године дјеловања ослобођена плаћања чланарине. Привредна друштва која су исказала незнатне приходе или имају друге потешкоће у пословању, могу поднијети захтјев за појединачно уговарање висине чланарине.

Привредници плаћају једну чланарину коју уплаћују на жиро рачун подручне коморе и која се дијели између подручне и ентитетске коморе на начин да 65% износа чланарине остаје на рачуну подручне коморе, а 35% износа се просљеђује ПКРС.

Регистарски судови достављају Комори рјешења о регистрацији оснивања што се аутоматски уноси у Привредни регистар Републике Српске. На основу података из Регистра издају се и овјеравају одговарајућа увјерења и потврде као јавне исправе.

### Избори

Избори органа и тијела Коморе се одржавају сваке четири године према Правилнику о изборима за органе и тијела Привредне коморе Републике Српске и подручних привредних комора.

### Рачуноводство

Рачуноводствени послови Коморе обавља Финансијска служба у складу са Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама те Међународним рачуноводственим стандардима.



### пРегис©

Привредни регистар је јединствена база података о привредним субјектима (привредна друштва и предузетници) са подацима о њиховим правним, привредним и финансијским показатељима, које Коморски систем прикупља, обрађује и просљеђује корисницима ради обезбјеђивања информација потребних за усмјеравање привредног и предузетничког система и ради доношења одговарајућих одлука у економској политици.

Привредни регистар је успостављен на основу Закона о ПК РС, а Правилник о вођењу Привредног регистра РС прописује појам, предмет и начин вођења Привредног регистра, као и надлежности за његово вођење. Привредни регистар је база података са припадајућим софтвером инсталирана на серверу Коморе.

Корисници привредног регистра су: привредни субјекти, Влада РС, министарства, јединице локалне управе, развојне агенције и други субјекти који раде на унапређењу привреде.

Извори података за пРегис© су: рјешења регистарских судова и других регистарских органа, подаци Републичког завода за статистику РС, Агенције за посредничке, информатичке и финансијске услуге, Управе за индиректно опорезивање, Фонда пензијског осигурања, Фонда здравственог





осигурања, Фонда за запошљавање, те извјештаји привредних друштава и предузећа који се Привредном регистру достављају на прописаним, стандардизованим, писаним или електронски форматима.

Подаци објављени на Интернет страници креираној у сврху Привредног регистра ([www.business-rs.ba](http://www.business-rs.ba)), могу се претраживати без ограничења.

## 4.2 ЗАХТЈЕВИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЈУ

### 4.2.1 Опште одредбе

Коморски систем је успоставио документацију система менаџмента квалитетом која је неопходна за функционисање система, а то су документоване изјаве о политици квалитета и циљевима квалитета, пословник о квалитету, документоване процедуре и упутства, те записи које захтјева међународни стандард ИСО 9001.

Активности које се предузимају у циљу функционисања система менаџмента квалитетом, те планирања, извођења и руковођења процесима у Коморском систему, обухваћене су документацијом сврстаном у четири нивоа.



### 4.2.2 Пословник о квалитету

Пословник о квалитету је документ највишег нивоа и сврха му је да представи систем менаџмента квалитетом у Комори који је заснован на захтјевима стандарда ИСО 9001:2008, који служи остварењу мисије, визије, циљева и политике квалитета. У овом пословнику такође је описан и начин рада Коморе на управљању квалитетом, у циљу задовољења потреба корисника услуга и свих захтјева процеса рада и пословања. Правила дефинисана Пословником о квалитету примјењују се у свим организационим цјелинама и обавезујућа су за све запослене. Његова поглавља нумерацијом и називом одговарају моделу стандарда ИСО 9001:2008.

Пословник о квалитету одобрава руководство Коморе. Представник руководства за квалитет одговоран је за његову израду, издавање и измјене. Архивирање старе верзије врши се према процедурама Управљање документацијом и Управљање записима. Копија Пословника о квалитету се може, по налогу или одобрењу директора, издати и кориснику који нема могућност приступа страници [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba). Ове копије нису контролисане и не подлијежу поступку измјена. Руководство Коморе, на састанцима колегија, врши једном годишње преиспитивање Пословника о квалитету ради провјере његове адекватности.

Пословник о квалитету обавезује запослене на одговоран однос према пословима, а руководство да обезбјеђује услове за њихово остваривање. Пословник о квалитету служи и као основа за: ревизију система менаџмента квалитетом, интерне и екстерне провјере система менаџмента квалитетом, обуку запослених у свим подручјима рада, а посебно у подручју квалитета и рјешавање евентуалних нејасноћа у примјени докумената система менаџмента квалитетом.

Пословник о квалитету даје подршку савременом функционисању Коморе. Овим су, уз процедуре, упутства и друге документе, описани процеси који утичу на квалитет услуга.



---

#### 4.2.3 Управљање документима

Документа која захтјева систем менаџмента квалитетом су успостављена и са њима се управља како је прописано у процедури Управљање документима.

#### [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba)

Коморски систем РС је, ради једноставнијег управљања документацијом и системом квалитета уопште, успоставио Интернет страницу [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba). Приступ страници је могућ само уз посједовање корисничког имена и лозинке. У складу са процедуром Управљање људским ресурсима, запослењем радник бива обучен за коришћење информационог система Коморског система, а тиме и странице [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba).

Представник руководства за квалитет је одговоран за контролу и објављивање, како Пословника о квалитету, тако и цјелокупне документације система квалитета. Он има искључиво право измјене документације и осигурава да се на Интернет страници увијек налази важећа документација. Индетификација документације врши се јединственим називом документа који се не мијења. Отварањем менија Пропертис (Properties) индетификује се верзија документа, датум важења, статус као и назнака да је документ контролисан од стране Представника руководства за квалитет.

Све измјене документације се објављују на састанку колегија, након чега се та информација уноси у записник са састанка. Како се записник доставља на и-мејл адресе свих запослених, они тиме постају обавјештени о измјени документа и да нову верзију могу да преузму са странице [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba).

Приликом измјене документације подручних комора, члан тима за квалитет у подручној комори дефинише измјењену верзију документа. Руководство подручне коморе одобрава нову верзију документа, а члан тима ју доставља Представнику руководства за квалитет, који га објављује на Интернет страници. Информација о измјени се корисницима дистрибуира кроз записник са састанка колегија подручне коморе.

Архивирање старе верзије врши се електронским путем, тако што се стара верзија документа поставља у фолдер Архива. У самом називу фајла поставља се и датум да којег је документ био важећи.

На истој Интернет страници налазе се и листе интерне (статут, правилници, одлуке, уговори...) и екстерне документације (закони, стандарди...) која је неопходна за функционисање Коморског система. Листама је дефинисано мјесто чувања документације и задужен запослени који води бригу о њиховој ажурности и постојаности.

Процес преиспитивања и ажурирања свих докумената је континуиран и сваки запослени, ако за тим има потребе, Представнику руководства за квалитет или члану тима за квалитет дати приједлог за унапређење документације система управљања квалитетом.

Штампани оригинали докумената се не издају.

#### 4.2.4 Управљање записима

Записи о квалитету су документа којима се обезбјеђује објективна евиденција испуњења захтјева система менаџмента квалитетом. Коморски систем је успоставио процедуру Управљање записима како би дефинисао начин идентификације, складиштења, заштите, претраживања и уништавање записа, те вријеме њиховог чувања.

Комора је успоставила Правилник о канцеларијском и архивском пословању који детаљно прописује: пријем, отварање, прегледање и распоређивање докумената, завођење аката, њихово здруживање и достављање у рад, административно-техничку обраду документата, отпрамање поште, развођење аката, као и њихово класификовање и архивирање. Као прилог Правилнику дата је Листа категорија регистратурског материјала са роковима чувања.

Комора је успоставила и књигу протокола. Шифрарником протокола свим запосленима су додијељени властити бројеви за шифрирање и протоколисање поште. Коришћење књиге протокола је детаљно дефинисано Правилником о канцеларијском и архивском пословању. Архивирање



документације, за то задужени радник обавља према Закону о Архиву Републике Српске и Правилнику о канцеларијском и архивском пословању.

На Интернет страници [www.qm.komorarars.ba](http://www.qm.komorarars.ba) се налазе сви обрасци који се који се користе при свакодневним активностима. Успостављене процедуре носе и упутства о записима које је потребно користити при датој активности и одговорним лицима за те активности.

Записи морају бити читки, лаки за идентификовање и претраживање, зато у свом раду запослени користе регистраторе за записе. Регистратори су означени и на доступним мјестима, а на самом регистратору је назнач је његов садржај.

Због заштите података аутоматски се сваки други дан укључује increment back-up око 16 сати, због прављења резервне копије података на фајл серверу.

## **5 ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА**

### **5.1 ОБАВЕЗЕ И ДЈЕЛОВАЊЕ РУКОВОДСТВА**

Руководство коморског система определијелило се за развој и примјену система менаџмента квалитетом, као и за стално побољшавање његове ефикасности, јер инсистира на квалитету и своје пословање усмјерава према захтјевима корисника услуга.

Према Закону о Привредној комори РС и статутима комора, органе и тијела Коморског система чине чланице Коморе, које су уједно и највећи и најважнији дио корисника услуга. На тај начин они директно утичу на рад Коморског система.

Највише руководство Коморе информисе запослене о значају испуњавања захтјева корисника и реализацији постављених циљева кроз процес Интерног комуницирања.

Руководство је успоставило и одговорно је за провођење политике и циљева квалитета кроз примјену, развој и стално унапређење система менаџмента квалитетом. У складу са постављеним циљевима и задацима, руководство Коморе се стара за обезбјеђење ресурса у погледу кадрова, услова рада и опреме потребних за остварење тих циљева и несметано одвијање пословног процеса.

Запослени су најважнији фактор успјеха Коморског система. Стога је структура организације заснована на хијерархији која убрзава унутрашњу комуникацију и одлучивање. У складу са програмом рада и описима послова, руководство планира додатно образовање запослених и усавршавање, како у земљи тако и у иностранству. Коморски систем његује климу међусобног повјерења и узајамног поштовања запослених, те реализацију активности заснива на иновативном приступу раду. То се обезбјеђује и кроз успостављање и ширење и јачање сарадње са научним и стручним организацијама у раду Коморе.

Представник руководства за квалитет преиспитује функционисање система менаџмента квалитетом најмање једном годишње о чему сачињава извјештај. Извјештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом усваја руководство крајем пословне године.

### **5.2 УСРЕДСРЕЂЕНОСТ НА КОРИСНИКА**

Коморски систем пружа услуге својим чланицама, али и другим заинтересованим корисницима као што су институције, органи локалне самоуправе, развојне агенције, партнерске коморе, страни инвеститори и други. Услуге и начина њиховог пружања дефинишу чланови Коморе, који и јесу највећа група корисника. Наиме, управљачка структура Коморе су органи и тијела Коморског система који су сачињени од чланова Коморе: управни одбор, надзорни одбор, предсједник, потпредсједник, скупштине и извршни одбори удружења и друга тијела. Према актима која уређују рад ових тијела, она одржавају редовне, али по потреби и ванредне сједнице на којима изражавају, између осталог, и своје мишљење о раду Коморе, те доносе закључке обавезујуће за руководство и запослене у Комори.

Један од задатака Коморе је заступање интереса привреде пред органима власти, посебно у припреми привредног законодавства, при доношењу мјера и механизма привредног система и економске политике и код утврђивања развојне политике. Често се налазимо у ситуацији да заступамо различите интересе које морамо усагласити, с обзиром да су чланице Коморе привредна друштва која



дјелују на различитим пољима те и сами имају сукобљене интересе. Морамо наћи начина да заступамо интересе са једне стране, а истовремено да останемо неутрални. Сви запослени се воде овом идејом у свакодневним активностима.

Промовишемо привреду Републике Српске са циљем унапређења привредне сарадње у земљи и иностранству, смањења спољно-трговинског дефицита и повећања извоза. Унапређујемо знања и вјештине привреде кроз стручно образовање и пословно савјетовање с циљем повећања конкурентности привреде. Креирамо и водимо Привредни регистар ради анализе стања у привреди и тржишних кретања у циљу доношења одговарајућих одлука у економској политици, усмјеравања привредног развоја и пословног информисања.

Поред чланица Коморе и други корисници имају прилику да при сваком коришћењу услуга Коморског система дају своје приједлоге за унапређење, било да је то попуњавањем упитника за евалуацију саме услуге, постављањем питања на Интернет страници или давањем приједлога за преограм рада Коморе у наредној години. Редовно мјерење задовољства наших клијената је основа за стално унапређење квалитета услуга које Комора нуди својим клијентима у складу са њиховим потребама.

### 5.3 ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

Политику квалитета је дефинисало руководство водећи рачуна да одговара дјелатности Коморског система и да даје оквир за утврђивање и преиспитивање циљева квалитета. Руководство једном годишње преиспитује и саму политику квалитета у оквиру Преиспитивања система менаџмента квалитетом како би обезбједили њену адекватност.

Како бисмо ову одређеност пренијели свим запосленим и сарадницима, наша политика квалитета се налази на видним мјестима у просторијама Коморе, као и на Интернет страници.

### 5.4 ПЛАНИРАЊЕ

#### 5.4.1 Циљеви квалитета

У циљу остваривања визије и мисије, усредсређености на задатке и лакшег мјерења успјеха рада, Коморски систем дефинише програмске циљеве за пословну годину. Поред програмских циљева, програм рада и оперативни план садрже и циљеве квалитета који се односе на унапређење квалитета рада Коморског система.

Приликом постављања циљева квалитета за наредну годину, највише руководство се руководи принципима политике квалитета. Затим се за сваки циљ одређује рок и индикатори за мјерење успјешности остварења, као и ниво организације који су задужени за постизање датог циља.

Руководство Коморе стално преиспитује циљеве квалитета и врши њихово подешавање у складу са захтјевима корисника, Политиком квалитета, условима пословања и кретањима на тржишту.

Комора одржава функционисање система менаџмента квалитетом тако што обавља интерне провјере и преиспитивање од стране руководства, планирајући и спроводећи неопходне мјере побољшавања.



**ПРИВРЕДНА КОМОРА РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ**

**ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА – НАША ФИЛОЗОФИЈА**

Политика квалитета је саставни дио пословне политике Коморског система Републике Српске, заснива на сталном побољшавању квалитета пословања и представља оквир за дефинисање Циљева квалитета.

Коморски систем Републике Српске чини Привредна комора Републике Српске, са сједиштем у Бањалуци и пет подручних привредних комора: Бања Лука, Бијељина, Добој, Источно Сарајево и Требиње.

Основни задатак Коморског система је заступање интереса привреде пред органима власти, посебно у припреми привредног законодавства, при доношењу мјера и механизма привредног система, економске политике и развојних политика. Подручне коморе подстичу развојне процесе на свом подручју, водећи рачуна о укупном развоју, те циљевима и интересима привреде.

Корисници услуга Коморског система су привредна друштва, банке, осигуравајућа друштва и друге финансијске организације које обављају делатност од значаја за привреду. Успостављањем система менаџмента квалитетом према стандарду ИСО 9001:2008, Коморски систем је усвојио кључне елементе Политике квалитета и одредили су за:

- Пружање услуга чланицама и другим заинтересованим корисницима,
- Промоција чланица у земљи и иностранству,
- Подршка прилагођавању привреде европским стандардима,
- Реализација програма стручног образовања,
- Пословно савјетовање и информисање,
- Стално праћење потреба привреде и у складу с тим прилагођавање врста, садржаја и квалитета услуга Коморе.

Систем менаџмента квалитетом Коморе је усмјерен на стално откривање недостатака у пословању и њихово отклањање доприносом свих запослених, те иновирање процеса рада и пословања.

Коморски систем стално ће, под вођством руководства, испуњавати потребе чланова и других корисника услуга на унапређењу активности кроз:

- Поштовања закона, јавности рада, добре пословне праксе и начела пословног морала,
- Развијање и његовање односа са пословним партнерима ради остваривања заједничке користи и за добробит чланова Коморе,
- Стварање и очување културе рада у којој ће сви запослени бити укључени у постизање пословних циљева, те мотивисани и награђени за свој допринос,
- Спровођење заштите на раду радника и унапређивања радних услова,
- Заштиту животне средине, као обавезу свих запослених,
- Повећање ефикасности и ефикасности рада Коморе сталним преиспитивањем Политике квалитета, развојем система менаџмента квалитетом и унапређењем ефикасности ресурса и квалитета услуга!

Бања Лука, 01.09.2010. мр Драгица Ристић, директор

---

Privredna Komora Republike Srbije  
Boro Dimitica 10 - 78000 Banja Luka - Republika Srbija - BiH  
Telefon: +381 51 215 744, 215 632 - Fax: +381 51 215 565  
info@komorasr.rs - www.komorasr.rs - www.komorasr.ba





у комори, те другим коморама у Коморском систему. За ове активности је одговоран пословни секретар коморе.

У току радне седмице запослени су дужни надређеног извјештавати о активностима у складу са задужењима добивеним од надређеног, описом посла и позицијом у хијерархији.

## **5.6 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА**

### **5.6.1 Опште одредбе**

Руководство и тим за квалитет преиспитују систем менаџмента квалитетом најмање једном годишње. Ради обезбјеђења усклађености система са потребама корисника и промјенама у Комори, врши се процјена могућности за побољшавање и потреба за измјенама у систему. Нарочито се обраћа пажња на ажурност политике и циљева квалитета.

Као информацију за доношење одлука руководство користи извјештаје са интерних провјера, резултате мјерења и перформансе процеса. Најважнији основ за планирање акција су примједбе и приједлози корисника, али и запослених. Преиспитивањем се такође провјерава статус корективних и превентивних мјера и резултати примједби датих на претходном преиспитивању.

Резултати преиспитивања су предмет Извјештаја о преиспитивању од стране руководства који садржи неопходне мјере и задатке за побољшавање функционисања система менаџмента квалитетом у Коморском систему. Ова побољшања се односе на управљачке и на главне процесе, али и на квалитет услуга у складу са захтјевима корисника и ресурсе потребне за реализацију рада у наредној години. У прилогу Извјештају налазе се и извјештаји надзорног органа, записници, извјештаји овлаштене организације за верификацију и обезбјеђивање потребних ресурса за спровођење планираних мјера и друга документа.

## **6 МЕНАЏМЕНТ РЕСУРСИМА**

### **6.1 ОБЕЗБЈЕЂИВАЊЕ РЕСУРСА**

Мјерењем извршења задатака запослених (постигнутих циљева), руководство Коморе добија информације потребне за стварање креативне атмосфере у Комори, те мотивацију запослених. Комуникација кроз све хијерархијске нивое је омогућена кроз редовне састанке на којима запослени могу јасно представити проблеме са којима се сусрећу и заједно са својим претпостављенима пронаћи рјешења.

На основу дефинисаних програмских циљева и циљева квалитета за наредну годину руководство Коморе успоставља План едукације запослених. На тај начин Комора ствара одговарајућу радну средину, која позитивно утиче на квалификацију и мотивацију особља.

### **6.2 ЉУДСКИ РЕСУРСИ**

С обзиром да запослени који обавља било који задатак у Комори утиче директно или индиректно на квалитет услуге коју Комора пружа, води се брига да је особље компетентно у погледу образовања, обуке, знања и искуства.

Оспособљеност запослених одређена је систематизацијом радних мјеста и описом послова. Сви запослени имају свој досије у којем се, осим потребне правне и кадровске документације, налазе и докази о додатним обукама које су спроведене као резултат превентивних или корективних мјера у циљу повећања квалитета рада и пословања.

Редовне и допунске обуке запослених (интерне или екстерне) се спроводе на основу Годишњег плана едукације кога предлаже руководилац Службе за опште послове, а усваја секретар Коморе или директор. Избор предавача и одобравање програма обуке врши руководство Коморе уз сагласност представника руководства за квалитет.



План, поред имена запосленог, садржи податке о врсти обуке, терминима одржавања и друге детаље по потреби. Када, након обуке, учесник извјести о резултатима обуке свог надређеног он доставља и сертификат у Службу за опште послове како би се уложила у досије. Уколико обука подразумијева појединачни сертификат, оригинал се доставља полазнику, а копија се улаже у досије. Ако обука не подразумијева сертификат, тада се Извјештај о завршеној обуци копира у онолико примјерака колико је било полазника и свака копија се улаже у досије полазника.

Руководство на крају пословне године врши оцјену ефективности проведених обука тако што у План едукације уноси оцјене од 1 до 5 (најлошија до најбоље) на основу праћења рада запослених прије и после обуке.

Новозапослени радник, током првог мјесеца рада у Комори, пролази обуку из система менаџмента квалитетом. У оквиру ове обуке, посебна се пажња скреће на начин планирања и извршавања активности на датом радном мјесту као дијелу система менаџмента квалитетом. Представник руководства за квалитет или члан тима за квалитет обучава запосленог и о томе прави запис (уноси у контролну листу за запошљавање радника). Такође, ИТ центар обучава новозапосленог за коришћење локалне рачуарске мреже. Овај запис се прилаже Извјештају о преиспитивању.

### **6.3 ИНФРАСТРУКТУРА**

Коморски систем је обезбиједио инфраструктуру за несметано заступање интереса привреде, промоцију, повезивање домаће са свјетском привредом, пословно образовање, информисање, савјетовање, те пројектовање и извођење других услуга према захтјеву корисника.

Годишње једном се врши инвентарисање опреме која се иначе евидентира у пописној листи основних средстава. Бригу о исправности рачуарске опреме води ИТ центар. Коришћење рачунара је саставни дио свакодневног посла у Комори.

Годишњим планом рада планирају се и евентуалне измјене (набавке, поправке, продаје) у инфраструктури неопходној за несметану реализацију планираних активности. Комора приликом коришћења спољних услуга подршке (превоз, комуникација...) врши оцјену добављача да би сарадњу наставила само са позитивно оцјењенима.

Уговором са пружаоцима таквих услуга, регулисано је одржавање софтвера. Због заштите података аутоматски је подешено да се сваки други дан укључи increment back-up око 16 сати због прављења резервне копије података на филе серверу.

### **РАДНА СРЕДИНА**

Привредна комора послује у сопственом простору са комплетном инфраструктуром чиме су обезбјеђени сви услови за одвијање пословних процеса. Комора је утврдила и обавља управљање редном средином на начин који обезбјеђује усаглашеност са захтјевима корисника. У случајевима где радна околина (температура, бука, итд.) или услови радног места могу негативно утицати на квалитет услуге или угрозити здравље и безбједност радника, спроводе се мере које своде ризике на прихватљив ниво. Заштита на раду је у потпуности у складу са Законом о заштити на раду Републике Српске.

Годишњим плановима рада Комора дефинише, обезбјеђује и одржава инфраструктуру потребну за реализацију посла. Коморски систем Републике Српске посебну пажњу посвећује питањима очувања животне средине и безбједности на раду, како приликом властитих активности тако и организацијом акција подизања свијести привреде Републике Српске на овом пољу.



---

## **7 РЕАЛИЗАЦИЈА ПРОИЗВОДА**

### **7.1 ПЛАНИРАЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОИЗВОДА**

Привредна друштва чланице Коморе су најважнији фактор у нашем послу. Стога, тежимо задовољењу њихових потреба и очекивања.

Захтјеве корисника наших услуга анализирамо и схватамо их као приједлоге за унапређење услуга и развој процеса. Поткрај пословне године, све информације о жељама корисника се узимају у обзир приликом израде програма рада за наредну годину. Циљ који се односи на побољшање пословања и унапређење рада Коморе у себи дефинише и циљеве квалитета за наредну годину. Овај програм представља план реализације услуга и доноси се на основу захтјева клијената који су резултат анкета, закључака са сједница и свакодневних контаката са чланицама Коморе. Још једна потврда да је програм рада у складу са захтјевима чланица је и усвајање овог програма на годишњој сједници Скупштине Привредне коморе РС.

Нове услуге верификујемо и валидирамо прије њихове примјене. Оне се усвајају од стране руководства, али и на сједницама Управног одбора Коморе. Идентификација и следљивост наших услуга омогућена је на основу јасно дефинисане идентификације књиге протокола.

Сарађујемо интензивно са нашим спољним партнерима и добављачима који утичу на стварање одређених додатних вриједности, оцјењујемо извршења њихових задатака, у циљу унапређења рада обе стране. Представљањем наших резултата обезбјеђујемо могуће унапређење рада наших партнера чиме се остварује обострана корист.

Један од основних учинака Коморе је заступање интереса привреде пред органима власти, посебно у припреми привредног законодавства, при доношењу мјера и механизма привредног система и економске политике и код утврђивања макро- развојне политике.

### **7.2 ПРОЦЕСИ КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА КОРИСНИКЕ**

#### **7.2.1 Утврђивање захтјева који се односе на производ**

Квалитет је интегрални процес усмјерен ка остваривању наше визије. То подразумијева задовољавање потреба корисника, са циљем смањења грешака у раду, кроз ефективно и ефикасно дефинисане процесе и ресурсе.

Са једне стране, квалитет наших услуга је основа за лојалност наших чланица, а са друге стране, они кроз чланство у органима и учешће у активностима Коморе обликују њен раду. Пружањем одговарајућих услуга и задовољењем потреба чланица, сарадника, запослених и друштва у цјелини утичемо на стварање додатних вриједности у окружењу. Настојимо унаприједити сарадњу са клијентима и бити препознати као синоним за квалитет.

Редовно прилагођавамо постојеће и уводимо нове услуге у складу са захтјевима клијената. Ниво задовољства наших клијената контролишемо систематски, анализом података о задовољству клијената добијених редовним анкетањем. Надаље, сваки образац који се користи за комуникацију са корисницима има у свом заглављу наведено име и презиме контакт особе како би се кориснику дала прилика да предложи унапређење дате услуге. Такође, на Интернет страници Коморе могу се пронаћи упитници о задовољству и контакти особа одговорних за сваку врсту услуге. Поменути упитници се након извршених услуга (обављених активности) достављају корисницима те активности мејлом како би их попунили и доставили Комори. Корисници могу предложити и измјене самог упитника.

#### **7.2.2 Преиспивање захтјева који се односе на производ**

Филозофијом квалитета су прожете организацијска култура, понашање запослених, као и услуге Коморе.

Како се програми рада обухватају једну пословну годину, најмање годишње једном се процесом планирања рада и квалитета у Комори преиспитују услуге и њихова усклађеност са захтјевима клијената, на начин како је то описано у 7.2.1. Поред тога, мјерења активности и перформансе процеса се врше мјесечно и њихово сумирање у виду документа Извршење оперативног





плана се врши два пута годишње. Тако је на крају првог полугодишта могућа реакција руководства на динамику остварења циљева за дату годину.

Захтјеве клијената за новим услугама који су резултат анкета, закључака са сједница и свакодневних контаката са чланицама Коморе, након усвајања од стране руководства верификују саме чланице њиховим уврштавањем у програм рада, тј. усвајањем планских докумената на сједницама органа Коморе.

Концем године, Извршење оперативног плана за 12 мјесеци као прилог Извјештају о раду Коморе верификује Скупштин Коморе, такође тијело које чине корисници. Сва документа горе поменута се објављују у Привредним информацијама и на Интернет страници Коморе, те се на тај начин корисници обавјештавају о услугама.

### **7.2.3 Комуницирање са корисницима**

Комора пружа услуге својим чланицама, али и другим заинтересованим клијентима као што су институције, органи локалне самоуправе, развојне агенције и други.

Сваки образац који се користи за комуникацију са корисницима је стандардизован и даје прилику примаоцу за одговор. С циљем једноставније и јефтиније комуникације, комуникација се одвија редовном поштом, телефоном, факсом и, у последње вријеме електронском поштом. Информације о услугама корисници могу наћи на Интернет страници, али и у Привредним информацијама, које се достављају на адресу најактивнијих корисника. Корисници чине органе и тијела Коморе, те се њихове сједнице организују у утврђеним интервалима, али и ванредно по потреби. Начини рада органа су дефинисани пословником о раду сваког од њих.

У оквиру сваке процедуре дефинисани су обавезни елементи комуникације са корисником у вези са процесом пружања услуге, те начинима мјерења задовољства корисника.

## **7.3 ПРОЈЕКТОВАЊЕ И РАЗВОЈ**

### **7.3.1 Планирање пројектовања и развоја**

Коморски систем Републике Српске планира развој нових услуга.

Планови развоја проистичу из циљева Коморе, захтјева корисника и промјена у привреди Републике Српске. Дobar примјер за то је оснивање и развој pРегиса.

Пројектовање се врши у сарадњи и сталном савјетовању са корисницима и са партнерима који ће евентуално учествовати у креирању услуге.

Након урађене прве верзије, идеје се презентација истог запосленима и од њих се тражи да дају своје мишљење и сугестије за унапређење истог.

### **7.3.2. Улазни елементи пројектовања и развоја**

Улазне податке за дефинише корисник, сарадници на тој области, евентуални екстерни стручњаци и руководство Коморе. Улазни захтјеви садрже информације о захтјевима корисника (правним, привредним и финансијским). Нпр. извори података за привредни регистар су: Рјешења регистрованих судова и др. Регистрованих органа, подаци Републичког завода за статистику РС, Агенције за посредничке, информатичке и финансијске слуге, Управе за индиректно опорезивање, Фонда пензионог осигурања, Фонда за запошљавање, те извјештаји привредних друштава и предузећа који се достављају на прописаном, стандардизованим, писаним или електронским форматима.

### **7.3.3. Излазни елементи пројектовања и развоја**

Излазни елементи пројектовања и развоја погодни су за верификацију у односу на улазне елементе пројектовања и развоја који су одобрени прије прихватања.

Излазни елементи пројектовања и развоја морају да:



- 
- Испуне улазне захтјеве пројектовања и развоја,
  - Обезбједе одговарајуће информације за набавку, производњу и пружање услуга,
  - Садрже или се позивају на критеријуме прихватања услуге и
  - Специфицирају карактеристике услуге битне за њено безбједно и правилно кориштење.

#### **7.3.4 Преиспитивање пројектовања и развоја**

Током процеса увођења услуга, планира се и извршава систематско преиспитивање пројектовања и развоја, у складу са планираним поставкама да би се:

- вредновала могућност резултата пројектовања и развоја да испуњавају захтјеве и
- идентификовали сви проблеми и предложили мјере неопходне за њихово рјешавање.

Међу учесницима таквих испитивања морају да буду стручи сарадници и, у неким случајевима, спољни стручњаци, који се баве фазама пројектовања и развоја услуге које се преиспитују. Воде се записи о преиспитивању и о свим неопходним мјерама.

#### **7.3.5 Верификација пројектовања и развоја**

Верификација се обавља у складу са планираним поставкама, како би се обезбиједило да излазни елементи пројектовања и развоја услуге испуњавају улазне елементе пројектовања и развоја истог. Воде се и чувају записи о верификацији и о свим неопходним мјерама. Верификацију пројектног рјешења активности у овој фази врши руководство Коморе, које до доношења коначне одлуке може наложити особи одговорној за развој доградњу/измјену услуге. Уколико је корисник задовољан рјешењем, приступа се реализацији пројекта.

#### **7.3.6 Валидација пројектовања и развоја**

Валидација пројекта се мора обавити у складу са планираним поставкама, да би се то обезбједило да резултујући производ може да испуни захтјеве за специфицирану или намеравну употребу или примјену, када су они познати. Валидација се, по могућности обавља прије примјене. Воде се и чувају записи о резултатима валидације и о свим неопходним мјерама. Валидација представља потврђивање, обезбјеђењемобјективног доказа да су захтјеви за одређену намјеравану употребу и примјену привредног регистра испуњени.

#### **7.3.7 Управљање измјенама пројектовања и развоја**

Настале измјене у пројектовању и развоју услуге морају бити идентификоване у записима, а записи сачувани. Те измјене се обавезно преиспитују, верификују и валидирају и одобравају прије примјене. Преиспитивање измјена пројектовања и развоја треба да обухвата и вредновање утицаја измјена на саставне дијелове и готову услугу.



---

## 7.4 НАБАВКА<sup>4</sup>

### 7.4.1 Процес набавке

Услуге Коморе су усаглашене са захтјевима корисника. Гаранција за то су интензивна сарадња са партнерима и добављачима који утичу на креирање услуге и оцјена извршења њихових задатака. Набавка и даље управљање средствима за пословање се обавља према процедури „Управљање средствима за пословање“ и у складу са листом одабраних и поузданих добављача.

Оцјену добављача и подуговарача врше сарадници за комерцијалне послове и руководиоци који су остварили иницијални контакт и сарадњу са датим партнером. Цијене се: квалитет, квантитет, рокови испоруке који су договорени са корисницима, као и поштовање важећих законских прописа и стандарда. Листа одобрених добављача и подуговарача се налази на [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba) те је доступна свим запосленима. Листа је ажурна минимално годину дана. Само са одобреним добављачима/подуговарачима се склапају уговори о купопродаји или сарадњи када је ријеч о набавци услуга или производа који у великој мјери утичу на услуге Коморе. Међусобне обавезе се могу регулисати и наруџбеницама, ако је ријеч о набавци са мање утицаја.

### 7.4.2 Информације о набавци

Лице одговорно за процедуру је дужно да у сарадњи са руководиоцем и, по потреби, стручним лицем изради наруџбеницу са описом производа или услуге која се набавља. Наружбеница може да садржи и захтјеве за одобравање производа, поступка и опреме, затим захтјеве за систем менаџмента квалитетом, као и захтјеве за квалификације особља. Ријеч је о једном дијелу процедуре „Управљање средствима за пословање“

### 7.4.3 Верификација производа који се набављају

Комора је успоставила и примјењује контролу набављеног производа ради обезбјеђења да набављени производ испуњава специфициране захтјеве набавке. Уколико се деси да нешто није у реду са набављеним производом, врши се рекламација испоручиоцу, гдје се попуњава рекламациони записник, потом се покреће корективна мјера.

## 7.5 ПРОИЗВОДЊА И ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ

### 7.5.1 Управљање производњом и пружањем услуге

Комора управља планирањем и пружањем услуга, у смислу обезбјеђења информација које описују услуге, израде радних упутстава, обезбјеђивања одговарајуће опреме, те праћења и мјерења резултата извршених услуга. Основа за доношење одлука у овим процесима су реакције примаоца услуге. Захтјеве корисника анализирамо и схватамо их као шансе за унапређење услуга и развој процеса. Програми рада за наредну годину комора су планови реализације услуга који се доносе на основу унапријед дефинисаних захтјева клијената. Програм рада и друге информације о услугама Комора објављује у Привредним информацијама, на Интернет страници, промотивном материјалу, кроз укључивање медија у активности Коморе, те кроз директан контакт са корисницима.

Активности након самог извршења услуге се односе на провјеру задовољства корисника<sup>5</sup>, те коришћење контакта за укључивање корисника у друге активности Коморе.

Све процедуре за пружање услуга, неопходна упутства и правилници рада се налазе на страници [www.qm.komorars.ba](http://www.qm.komorars.ba)

---

<sup>4</sup> Одредбе овог дијела Пословника о квалитету су обавезне за примјену у планирању и реализацији набавке, оцјењивању добављача, уговарању и рјешавању рекламација са испоручиоцима.

<sup>5</sup> Погледај 7.2.



---

## 7.5.2 Валидација процеса производње и пружања услуге<sup>6</sup>

### 7.5.3 Идентификација и следљивост

Идентификација и следљивост наших услуга омогућена је на основу јасно дефинисане идентификације књиге протокола. С обзиром да Комора издаје разне потврде о поријеклу робе, њихова следљивост могућа је кроз уплате и копије. Ако су уплате жиралне, провјера се врши кроз изводе, а ако су уплате извршене на благајни кроз копије блока уплате.

### 7.5.4 Имовина корисника

Са посебном пажњом управљамо имовином корисника. Већином је ријеч о рекламним узорцима производа и пропагандном материјалу.

Ради пружања услуге презентације на сајмовима, изложбама и промотивним публикацијама, Комора користи каталоге, брошуре или узорке производа чланица. Сарадник за промоцију током организације активности сакупља узорке и промотивне материјале. При преузимању производа и промотивних материјала, потписују се отпремнице за вриједније изложбене примјерке према договору са произвођачем. У неким случајевима са чланицом се договара и подјела узорака. Постоје тачно одређена мјеста на којима се ти предмети држе - у изложбеном холу у закључаним витринама или у ормарима код радника задуженог за управљање овим предметима.

Промотивни материјали се годишње ажурирају. Сарадник у чијем је опису посла организација посјета сајмовима и других промоција, је у сталном контакту са чланицама које имају своје узорке у изложбеним витринама и/или које учествују у промотивним активностима Коморе, те се стара о ажурности промотивног материјала. Према упутству власника, неажуран материјал се одстрањује.

Подацима који се налазе у Регис-у или које сарадници за анализе финансијских података имају у својим базама података, се управља у складу са уговорима и споразумима о сарадњи потписаним са изворима података. Поред података о привреди добијених из разних извора, користе се и финансијски и други показатељи пословања чланица.

### 7.5.5 Очување производа

С обзиром да Комора пружа услуге својим корисницима, процес испоруке услуге је попраћен документацијом која се протоколише и архивира према Правилнику о канцеларијском и архивском пословању.

## 7.6 УПРАВЉАЊЕ ОПРЕМОМ ЗА ПРАЋЕЊЕ И МЈЕРЕЊЕ

Коморски систем у свом раду не користи мјерне инструменте, па тако ни захтјев 7.6 Управљање опремом за праћење и мјерење није могуће примјенити.

---

<sup>6</sup> Коморски систем не врши валидацију процеса, јер Комора у оквиру свог пословања не располаже специфичним процесима код којих резултати постају видљиви тек послије извршења услуге.



---

## **8 МЈЕРЕЊА, АНАЛИЗЕ И ПОБОЉШАВАЊА**

### **8.1 ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

Коморски систем Републике Српске прати, мјери и побољшава пословање како би услуга непрестано биле усклађиване са захтјевима корисника, прописима и стандардима.

Програмски циљеви Коморе се распоређују на сва одјељења, па и на радна мјеста гдје је то могуће. Оперативним планом на годишњем нивоу постављена су и индикатори и мјерења остварења постављених циљева. Он је израђен у виду табеле са аутоматским анализама резултата, а налази се у документима локалне мреже гдје је доступна свим радницима.

Систем менаџмента квалитетом се најмање једног годишње провјерава. Утврђене неусаглашености, превентивне и корективне мјере су веома важне, с обзиром да представљају основ за унапређење рада. Добијени резултати се укључују у Извјештај о преиспитивању система менаџмента квалитетом. Руководство Коморе документованом оцјеном система менаџмента квалитетом провјерава организационе перформансе и тиме оцјењује сопствени рад. Ови резултати узимају се у обзир приликом дефинисања планова и програма развоја Коморе.

### **8.2 ПРАЋЕЊЕ И МЈЕРЕЊЕ**

#### **8.2.1 Задовољење корисника**

Комора прати и анализира информације о задовољству корисника анкетајући их након одржане активности (семинара, привредне мисије, сајма), али и пружене услуге (савјетовање...). Све чланице Коморе се једном годишње анкетају упитником о заинтересованости за услуге. Подаци из упитника се анализирају, те се предузимају мјере побољшавања услуга и повећања задовољства корисника.

Комора редовно анализира узроке примједби и рекламација према процедури Управљање неусаглашеностима и проводи корективне и превентивне мјере.

#### **8.2.2 Интерна провјера**

Комора спроводи редовне интерне провјере према процедури Интерна провјера. Годишњи план интерних провјера је дио Програма рада. Дакле, најмање једном годишње се провјерава да ли је систем менаџмента квалитетом усаглашен са захтјевима стандарда и захтјевима система менаџмента квалитетом који је успоставила Комора, те да ли се ефективно примјењује и одржава.

Интерна провјера се планира узимајући у обзир статус и важност процеса и области које се провјеравају, као и резултате претходних провјера. Планом провјере дефинишу се критеријуми, предмет и методе провјере. Интерним провјерама утврђује се функционисање система менаџмента квалитетом и усклађеност са Политиком квалитета, Циљевима квалитета и захтјевима стандарда. Резултати провјера (documents у записима у провјери, записима о корективним и превентивним мјерама итд.) су један од основних улазних елемената за преиспитивање система менаџмента квалитетом од стране руководства.

#### **8.2.3 Праћење и мјерење процеса**

Процеси који имају директан утицај на систем менаџмента квалитетом се прате и мјере. Методе праћење и мјерења су дефинисани у складу са утицајем процеса на усаглашеност услуге са захтјевима корисника.

Након преиспитивања резултата из претходне године, руководство Коморе, у складу са захтјевима корисника, дефинише програм рада за наредну годину. На основу овог документа израђује се оперативни план рада којим се одређују одговорни за реализацију активности, индикатори успјешности и начини мјерења резултата по свакој од планираних активности. Он је израђен у виду



табеле са аутоматским анализама резултата, а налази се у документима локалне мреже гдје је доступан свим радницима. Планирање рада се врши на нивоу процеса, тј. процеси и циљеви Коморског система су дефинисани тако да се мјерењем извршења циљева годишњег оперативног плана, врше и мјерења перформанси процеса.

У случају да планирани резултати нису постигнути, предузимају се корективне и превентивне акције према процедури Корективне и превентивне мјере.

На основу ових анализа врши се и преистивање система менаџмента квалитетом од стране руководства и дефинишу планови и програми развоја у наредном периоду.

#### **8.2.4 Праћење и мјерење производа/услуга**

Комора прати и мјери карактеристике својих услуга. Највећим дијелом то је обезбјеђено учешћем корисника у раду органа и тијела Коморе чиме сами могу обликовати услуге које користе. Процеси и ресурси за њихову реализацију су организовани ефикасно и ефективно. Како бисмо стално развијали процесе и услуге, задовољство корисника контролишемо систематски, анализом података о задовољству клијената добијених редовним анкетирањем.<sup>7</sup>

### **8.3 УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНИМ ПРОИЗВОДОМ**

Услуга која није усаглашена са захтјевима клијента се идентификује и њоме се управља који спречава нежељено извршење. Коморски систем Републике Српске управља неусаглашеним услугама у складу са процедуром Управљање неусаглашеностима.

### **8.4 АНАЛИЗА ПОДАТАКА**

Комора утврђује, прикупља и анализира одговарајуће податке како би показала погодност и ефективност система менаџмента квалитетом, те оцијенила могућности за стално побољшавање система менаџмента квалитетом.

На основу мјерења<sup>8</sup> и праћења битних параметара у процесима врши се анализа података, са аспекта ефикасности као и побољшања перформанси цјелокупног система. У коначници се овај процес манифестује обимом прихода од услуга.

Анализом су обухваћени упитници о задовољству корисника, мјерења, оцјене задовољства запослених и добављача, извршење оперативног плана, резултати интерних провјера, реаговања јавности на рад Коморе (текстови у новинама, коментари на јавним скуповима) и други подаци како би се провјерило задовољство корисника и усаглашеност услуге са његовим захтјевима, те дефинисале евентуалне превентивне мјере.

### **8.5 ПОБОЉШАВАЊЕ**

Повећања ефикасности и ефикасности рада засновано је на Политици квалитета, реализацији Циљева квалитета, анализи интерних провјера, перформансама процеса и спроведено кроз преиспитивања од стране руководства, корективне и превентивне мјере. Процес побољшавања система менаџмента квалитетом је континуиран.

Утврђене неусаглашености, превентивне и корективне мјере представљају основ за унапређење рада. Добијени резултати се укључују у документоване резултате преиспитивања система менаџмента квалитетом.

<sup>7</sup> Више у 4.2, 5.2 и 7.2 Пословника о квалитету

<sup>8</sup> Више у 8.2 Пословника о квалитету



---

Корективне мјере рјешавају већ настале неусаглашености а превентивне спречавају њихов настанак. Узроци насталих и могућих неусаглашености рјешавају се примјеном корективних и превентивних мјера према процедури Корективне и превентивне мјере.

25. октобар 2012.  
Драгица Ристић