



JU CENTAR ZA  
NAPREDNE TEHNOLOGIJE  
U SARAJEVU

POSLOVNIK  
KVALITETA

Strana:

1 / 12

# POSLOVNIK KVALITETA

OZNAKA DOKUMENTA	QM 01	DATUM IZDANJA	
PRIMJERAK BROJ		IZDANJE	01
AUTORIZACIJA	IME I PREZIME	FUNKCIJA	POTPIS
PRIPREMIO	Mehmed Konaković	Viši stručni saradnik za kvalitet i standardizaciju	
ODOBRIO	ENSAR MULAOSMANOVIĆ	Direktor	

Ovaj dokument je vlasništvo JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU, i njegov sadržaj ne smije se saopštavati neovlaštenim osobama, ili osobama van organizacije bez pismene saglasnosti Menadžera QMS-a.

 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<p><b>POSLOVNIK KVALITETA</b></p>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>2 / 12</b></p>
---	-----------------------------------	--

## SADRŽAJ

<b>SADRŽAJ</b> .....	<b>2</b>
<b>1. UVOD</b> .....	<b>3</b>
<b>2. RIZIK</b> .....	<b>4</b>
<b>3. DISTRIBUCIJA I KONTROLA</b> .....	<b>7</b>
3.1. DISTRIBUCIJA .....	7
3.2. KONTROLA .....	7
<b>4. SVRHA</b> .....	<b>7</b>
<b>5. PODRUČJE PRIMJENE</b> .....	<b>8</b>
<b>5.1. Struktura ustanove</b> .....	<b>8</b>
<b>5.2. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje</b> .....	<b>9</b>
<b>5.3. Struktura internih provedbenih akata</b> .....	<b>9</b>
<b>6. TERMINI I DEFINICIJE</b> .....	<b>11</b>
<b>7. REFERENTNA DOKUMENTA</b> .....	<b>11</b>
<b>8. ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA</b> .....	<b>12</b>
<b>9. PRILOZI</b> .....	<b>12</b>

 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<h1>POSLOVNIK KVALITETA</h1>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>3 / 12</b></p>
---	------------------------------	--

## 1. UVOD

ISO (International Organization for Standardization – Međunarodna organizacija za normizaciju) je svjetska federacija nacionalnih tijela za normizaciju, a međunarodna norma

ISO 9001:2015 predstavlja zahtjeve sistema upravljanja kvalitetom utemeljene na procesnom pristupu koji uključuje Demingov krug (Plan-Do-Check-Act) uz uvažavanje rizika.

Procesni pristup bazira se na postavci da je za učinkovito funkcioniranje organizacije nužno utvrditi njene međusobno povezane radnje (processe) te njima upravljati na jednostavan, učinkovit i efikasan način.

Svaka kompanija ili organizacija ima određen broj više ili manje povezanih procesa čije je odvijanje, u konačnici, od važnosti za kvalitetu proizvoda/ usluge. Pri tome je vrlo često rezultat jednog procesa izravni ulaz u sljedeći proces pa je sustavno utvrđivanje procesa, a pogotovo njihovog uzajamnog djelovanja te upravljanje njima, osnovni cilj procesnog pristupa.

Načelo koje je direktno vezano i koje se temelji na procesnom pristupu upravljanja organizacijom je načelo neprekidnog poboljšavanja, a ono je bazirano na činjenici da je stalno poboljšavanje sveukupnih radnih sposobnosti organizacije krajnji cilj svake organizacije s uspostavljenim sistemom upravljanja kvalitetom.

Metodologija se temelji na prethodno primijenjenom procesnom pristupu i činjenici da se s identificiranim poslovnim procesima poduzimaju radnje koje opisuje Demingov krug:

P – D – C – A

P (eng. plan) – planiranje i uspostavljanje ciljeva i procesa nužnih za ostvarivanje rezultata u skladu sa zahtjevima kupca i politikom organizacije,

D (eng. do) – primjena tih procesa,

C (eng. check) – nadziranje i mjerenje procesa i proizvoda s obzirom na postavljenu politiku, ciljeve i zahtjeve

A (eng. act) – poduzimanje radnji za daljnje poboljšavanje procesa

Interakcija PDCA metodologije i procesnog pristupa čine suštinu upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001. Neprekidnim ponavljanjem radnji planiraj - P (eng.plan), učini – D (eng.do), provjeri - C (eng.check) i djeluj - A (eng.act) za



 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<h2>POSLOVNIK KVALITETA</h2>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>5 / 12</b></p>
---	------------------------------	--

Inherentni (bitan, svojstven) rizik procesa definira se kao mogući:

- rizik ostvarivanju misije, općih i specifičnih ciljeva organizacije
- rizik pojave rasipanja, neučinkovitosti i nedjelotvornosti
- rizik od gubitaka i neovlaštenog korištenja
- rizik nepridržavanja zakona, politika i procedura
- rizik netočnog evidentiranja finansijskih i drugih ključnih podataka
- rizik netačnog izvještavanja.

Pri analiziranju inherentnog rizika mora se uzeti u obzir sljedeće:

- vrijednosna značajnost
- nabava
- učinak izvan organizacije

Strateška područja rizika su:

- ugled - financije i imovina
- pružanje usluga (ljudi i informacije)
- ciljevi i trajnost poslovanja

Primjeri rizika s kojima se suočavaju ustanove su:

- privredne i ekonomske promjene (niži rast, smanjenje poreznih prihoda, ograničena kvaliteta postojećih usluga)
- neuvođenje inovacija što rezultira smanjenim nivoom kvalitete usluga u odnosu na druge...
- gubitak ili zlouporaba sredstava (prijevara, neprikladno ponašanje)
- zakašnjelo ili neuspješno uvođenje nove tehnologije
- propusti dobavljača i izvođača radova
- neodgovarajuće vještine ili kompetentnost zaposlenika
- kašnjenje projekata, probijanje troškova i neadekvatni standardi kvalitete

Rizike dijelimo na:

- vanjske (geopolitički, ekonomski, političke odluke Vlade, vanjski partneri: građani, mediji, dobavljači) i
- unutarnje (zaposlenici i njihove kompetencije, zakonitost, planiranje i operativni procesi, financije, IT i sistem podrške, komunikacija).

Rizike se sagledava kroz vjerojatnost nastanka toga događaja i njegovog učinka na ostvarenje ciljeva.

Vjerojatnost nastanka rizika (VNR) procjenjujemo na osnovu prethodnog iskustva i prosudbe:

Vjerojatnost	Ocjena	Opis
Visoka	3	Očekuje se da će se ovaj događaj javiti u većini slučajeva

Srednja	2	Događaj se ponekad može javiti
Niska	1	Nastanak događaja nije vjerojatan

Procjena učinka rizika (PUR) na ostvarenje ciljeva:

Učinak	Ocjena	Opis
Visok	3	Prekid pružanja usluga, veliki financijski gubici, povjerenje javnosti, štete za okoliš
Srednji	2	Prekid nekih programa, značajni financijski gubici, ozbiljne povrede prava, utjecaj na ciljeve manjeg značaja
Nizak	1	Kašnjenje u rokovima, minimalni financijski gubici, privremene štete za okoliš

Utvrđivanje najznačajnijih rizika kojima moramo upravljati podrazumijeva prethodnu procjenu ukupne izloženosti riziku koja predstavlja ponderiranu vrijednost vjerojatnosti nastanka rizika i procjene učinka rizika na ciljeve (VNR x PUR).

U	3	3	6	9
Č	Velik	(srednji rizik)	(veliki rizik)	(veliki rizik)
I	2	2	4	6
N	Srednji	(mali rizik)	(srednji rizik)	(veliki rizik)
A	1	1	2	3
K	Mali	(mali rizik)	(mali rizik)	(srednji rizik)
		1 niska	2 srednja	3 visoka
V J E R O J A T N O S T				

Obaveza JU CNT je da svake godine revidira rizike procesa ta da internim auditom utvrdi jesu li se rizici u prethodnom razdoblju realizirali (dogodili) i ugrozili ciljeve. Obavezni su svi uposlenici da korektivnim i preventivnim djelovanjem, savako u svojoj ulozi, spriječi realizaciju rizika.

 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<h1>POSLOVNIK KVALITETA</h1>	<p>Strana:</p> <p style="text-align: center;">7 / 12</p>
---	------------------------------	--

### 3. DISTRIBUCIJA I KONTROLA

#### 3.1. DISTRIBUCIJA

Primjerak broj	Ime i prezime	Funkcija
1.	Ensar Mulaosmanović	Direktor

#### 3.2. KONTROLA

Kontrolisani primjerci će se identifikovati putem broja primjeraka upisanog mastilom na strani 1 dokumenta.

Nekontrolisani primjerci ovog dokumenta se mogu izdati zainteresovanim stranama ili kupcima organizacije shodno odluci Menadžera QMS-a. Održavaće se zapisi o svakom nekontrolisanom primjerku. Svaki primjerak će se datirati i označiti sa „**NEKONTROLISANI PRIMJERAK - UNIŠTITI NAKON UPOTREBE**” na naslovnoj strani.

Sva pitanja u vezi sa ovim dokumentom trebaju se uputiti Menadžeru kvaliteta.

### 4. SVRHA

Svrha procedure je da osigura da preispitivanja od strane Rukovodstva za kvalitet budu vođena na način koji obezbjeđuje:

- stalnu prikladnost, adekvatnost i efektivnost, i
- mogućnost za poboljšanje i potrebu za izmjenama QMS-a.

Sistem upravljanja kvalitetom (SUK) u JU „Centar za napredne tehnologije u Sarajevu je upravljački sistem svih djelatnosti (ekspertne, naučne, istraživačke i administrativno – tehničke) koji je u poslovanje implementirao važeće zakone, međunarodne sporazume i konvencije, zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 kao i sve vlastite specifikacije i standarde izvedbe posla.

#### Sistem upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Izgradnjom vlastitog sistema upravljanja kvalitetom Ustanova osigurava pretpostavke za uspješno upravljanje poslovnim procesima, a korisnicima i ostalim zainteresiranim stranama garantuje transparentnost i konkurentnost Ustanove. Osim udovoljavanju zahtjevima za uspostavu sistema upravljanja kvalitetom

 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<h2>POSLOVNIK KVALITETA</h2>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>8 / 12</b></p>
---	------------------------------	--

prema ISO 9001:2015, poduzete su i druge mjere za osiguravanje kvalitete u skladu sa odredbama Zakona u BiH. JU „CNT u S“ će donjeti i objaviti:

- Pravilnik o uspostavljanju i djelovanju sistema za osiguravanje i unaprjeđivanje kvaliteta istraživanja i razvoja u JU „CNT u S“,
- Priručnik za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete istraživanja i razvoja u oblasti naprednih tehnologija u JU „CNT u S“,
- Politiku kvalitete,
- SWOT analizu,
- Samoanalizu,

Poslovni procesi Ustanove koji bitno utječu na nivo kvalitete usluga su:

- a) proces istraživanja i ekspertize
- b) proces razvoja
- c) proces biblioteke
- d) proces informatičke potpore
- e) proces pravnih, kadrovskih i općih poslova
- f) proces finansijsko računovodstvenih poslova
- g) proces tehničkih poslova i održavanja

## 5. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje na sve sastanke preispitivanja QMS-a od strane Rukovodstva u JU CNT, izuzev vanrednih sastanaka koje članovi Rukovodstva za QMS mogu sazvati u bilo koje vrijeme.

Područje primjene sistema upravljanja kvalitetom su djelatnosti Ustanove: eksperni i naučno-istraživački rad u nadležnim oblastima i razvoju poduzetništva kao i administrativno tehnički poslovi.

Ustanova ustrojava i izvodi:

1. Očuvanje dostignutog nivoa naprednih tehnologija u KS i FBiH,
2. Usvajanje novih savremenih tehnologija u svim oblastima u KS.
3. Stručne i specijalistički studije, analize, i
4. Cjeloživotno učenje i primjenu



 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<h2>POSLOVNIK KVALITETA</h2>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>9 / 12</b></p>
---	------------------------------	--

### 5.1. STRUKTURA USTANOVE

#### Istorijat i sadašnjost

Istorijat i sadašnjost JU „CNT“ se ogleda kroz sljedeća tri podatka:

- osnovana: 2018. godine
- osnivač: Skupština Kantona Sarajevo,
- Uposlenih: 9
- Aktuelnih projekata prosječno godišnje u radu: 12

Izjave o misiji i viziji su objavljene na web stranici ustanove i glase:

#### Misija

Misija Javne ustanove „Centar za napredne tehnologije u Sarajevu“ je očuvanje postojećih i razvoj novih znanja u oblastima tehničkih i tehnoloških nauka, te zadržavanje mladih istraživača u Bosni i Hercegovini.

#### Vizija

Postati nezaobilazan outsorsing istraživačko-razvojnog centra za sve industrijske i poslovne subjekte u Bosni i Hercegovini u oblastima tehničkih i tehnoloških nauka.

### 5.2. Ustrojstvo, djelatnost i poslovanje

Statut JU donesen je u 2020., temeljni je dokument kojim se uređuje:

- ustrojstvo,
- djelatnosti i poslovanje,
- ovlasti i način odlučivanja,
- ustrojavanje, organiziranje i izvođenje poslova,
- organiziranje i izvođenje poslova,
- status uposlenika i korisnika usluga, i
- druga pitanja značajna za Ustanovu

Stalne organizacijske jedinice u Javnoj ustanovi su:

- Centralni ured koji čine Direktor Javne ustanove i stručni saradnici, i

	<h1>POSLOVNIK KVALITETA</h1>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>10 / 12</b></p>
---	------------------------------	---

- Sektor samostalnih odjeljenja,
- Centar za razvoj preduzetništva.

Organi upravljanja i nadzora JU CNT su:

- Nadzorni odbor,
- Upravni odbor,
- Direktor,

Centralni ured direktora čine:

- Direktor,
- Viši stručni saradnik za kvalitet i standardizaciju,
- Tehnički sekretar,
- Viši stručni saradnik za pravne poslove,
- Viši stručni saradnik za finansijsko-ekonomske poslove i računovodstvo,
- Viši stručni saradnik – prevodilac za engleski jezik

Sektor samo stalnih odjeljenja čine:

- Rukovodilac Sektora,
- Samostalno odjeljenje za dizajn i konstruisanje,
- Samostalno odjeljenje - laboratorija za visokoenergetske materijale,
- Samostalno odjeljenje za specijalna testiranja,
- Samostalno odjeljenje za informatiku, matematičko modeliranje i kriptozastitu,
- Samostalno odjeljenje za tehnologije obrade metalnih i nemetalnih materijala,
- Samostalno odjeljenje za konvencionalne i napredne materijale,
- Samostalno odjeljenje za optoelektroniku, elektroniku i telekomunikacije,

Centar za razvoj preduzetništva Čine:

- Projekt menadžer Centra,
- Kordinator Centra za razvoj poduzetništva,

### 5.3. Struktura internih provedbenih akata

Interni i provedbeni akti važni za sistem upravljanja kvalitetom objavljeni su i dostupni na web stranici:

 <p> <b>CNT</b> JU CENTAR ZA          NAPREDNE TEHNOLOGIJE          U SARAJEVU       </p>	<h1>POSLOVNIK KVALITETA</h1>	<p><b>Strana:</b></p> <p><b>11 / 12</b></p>
--	------------------------------	---

1. Statut;
2. Pravilnik o radu;
3. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova i radnih mjesta ;
4. Pravilnik o poklonima i reprezentaciji;
5. Pravilnik o zaštiti od požara;
6. Pravilnik o postupku i kriterijima za prijem zaposlenika u radni odnos;
7. Pravilnik o javnim nabavkama;
8. Pravilnik o direktnom sporazumu;
9. Etički kodeks;
10. Pravilnik o pečatu i štambilju;
11. Pravilnik o korištenju službenih telefona i interneta.

## 6. TERMINI I DEFINICIJE

U cilju boljeg razumjevanja QMS-a organizacije, u nastavku su navedene definicije značajnijih pojmova koji se koriste u ovoj proceduri.

**Preispitivanje sistema QMS-a** – zvanično vrednovanje stanja i adekvatnosti sistema QMS-a koje vrši Rukovodstvo u odnosu na politiku QMS-a i ciljeve.

U dokumentaciji QMS-a organizacije koriste se sljedeće skraćenice:

**QMS** – (Quality management system), Sistem menadžmenta kvaliteta

## 7. REFERENTNA DOKUMENTA

### Vanjski referentni dokumenti su:

- Zakoni u BiH, F BiH i Kantonu Sarajevo,
- Strategije po granama,
- Svaki od zakona uključuje i provedbene propise (pravilnike, upute, odluke, interne akte i procedure) čija primjena je obvezna.
- Odluke koje donosi Vlada dio su vanjskog konteksta kojeg svaka Ustanova mora prihvatiti, razmatrati i ugraditi u svoje strateške ciljeve,

### Unutrašnji referentni dokumenti:

<b>ISO 9001:2015</b>	<i>Sistem menadžmenta kvaliteta - Zahtjevi</i>
<b>QP 01</b>	<i>Preispitivanje od strane rukovodstva</i>
<b>QP 02</b>	<i>Procedura interne provjere</i>
<b>QP 03</b>	<i>Upravljanje dokumentovanim informacijama</i>

 <p>JU CENTAR ZA NAPREDNE TEHNOLOGIJE U SARAJEVU</p>	<h1>POSLOVNIK KVALITETA</h1>	<p>Strana:</p> <p>12 / 12</p>
---	------------------------------	-------------------------------

<b>QP 04</b>	<i>Procedura neusaglašenosti i korektivne mjere</i>
<b>QP 05</b>	<i>Procedura obuka</i>
<b>QP 06</b>	<i>Upravljanje eksternom nabavkom</i>
<b>QP 07</b>	<i>Prispitivanje ugovora</i>
<b>QP 08</b>	<i>Održavanje i kalibracija opreme</i>
<b>Interno</b>	<i>Pravilnici i propisi vezani i doneseni u nadležnosti uprave JU“CNT“</i>

## 8. ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

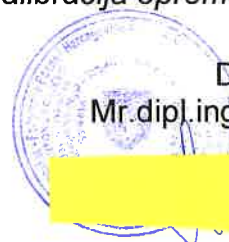
Članovi Rukovodstva za kvalitet moraju se pridržavati ove procedure.

Menadžer QMS-a odgovoran je za definisanje dnevnog reda i pripremanje ulaznih elemenata i ovlašten je za odobrenje održavanja vanrednih sastanaka preispitivanja QMS-a.

Za kontrolu primjene ove procedure ovlašten je Direktor.

## 9. PRILOZI

<b>QP 01</b>	<i>Preispitivanje od strane rukovodstva</i>
<b>QP 02</b>	<i>Procedura interne provjere</i>
<b>QP 03</b>	<i>Upravljanje dokumentovanim informacijama</i>
<b>QP 04</b>	<i>Procedura neusaglašenosti i korektivne mjere</i>
<b>QP 05</b>	<i>Procedura obuka</i>
<b>QP 06</b>	<i>Upravljanje eksternom nabavkom</i>
<b>QP 07</b>	<i>Prispitivanje ugovora</i>
<b>QP 08</b>	<i>Održavanje i kalibracija opreme</i>



Direktor  
Mr.dipl.ing Ensar Mulaosmanović

Broj: 436-030-07/21  
Datum: 21.12.2021.