

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON
VLADA**

**PREISPITAVANJE/OCJENA SISTEMA UPRAVLJANJA
KVALITETOM PREMA ZAHTJEVIMA
STANDARDA EN ISO 9001:2008**

Zenica, oktobar 2012. godine

Na osnovu člana 16. Stav 4 Zakona o Vladi Zeničko-dobojskog kantona – Prečišćeni tekst („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“, broj: 7/10), Vlada Zeničko-dobojskog kantona, realizirajući obavezu utvrđenu ciljevima i politici kvaliteta u postupku preispitivanja primjene sistema upravljanja kvalitetom, na prijedlog Stručne službe Vlade, na 84. sjednici, održanoj 29.10.2012. godine, donosi

ZAKLJUČAK

I.

Usvaja se Ocjena o primjeni sistema upravljanja kvalitetom prema zahtjevima standarda EN ISO 9001:2008 u organima uprave i službi Zeničko-dobojskog kantona, koja čini sastavni dio ovog zaključka.

II.

Za realizaciju mjera definisanih Ocjenom iz tačke I. ovog zaključka zadužuju se rukovodioci organa uprave i službi, svako u okviru svoje nadležnosti.

III.

Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 02-42-23400 /12.

Datum, 29.10.2012. godine

Z e n i c a

PREMIJER:

mr.sci. Fikret Plevljak, dipl.ing.

DOSTAVLJENO:

1x Premijer Zeničko-dobojskog kantona,
1x Svim rukovodiocima organa uprave i službi,
1x Stručna služba Vlade,
1x Predstavnik rukovodstva za kvalitet,
1x a/a.

1.Uvod

Na osnovu standarda EN ISO 9001:2008. tačke 5.6 i Priručnika sistema upravljanja kvalitetom Zeničko-dobojskog kantona, najviše rukovodstvo mora preispitati sistem upravljanja kvalitetom organizacije, u planiranim intervalima, radi osiguranja njegove stalne prikladnosti, adekvatnosti i efikasnosti.

2. Razmatrani ulazi i preispitivanje:

- a) rezultata internog audita obavljenog u aprilu i oktobru 2012.godine,
- b) rezultata eksternog audita obavljenog 09.05.2012.godine,
- c) povratnih informacija od korisnika usluga za period od 01.01.2012. do 30.09.2012.godine,
- d) performansi procesa i usklađenosti usluga,
- e) statusa preventivnih i korektivnih mjera,
- f) akcije koja je uslijedila na osnovu ranijih preispitivanja,
- g) promjena koje mogu uticati na sistem upravljanja kvalitetom,
- h) preporuka za poboljšanje.

Rezultati/izlaz preispitivanja:

2.1.) Rezultati intrnog audita provedenog u aprilu 2012. godine.

Na osnovu zahtjeva standarda EN ISO 9001:2008 i Plana internog audita za 2012.godinu, interni audit je proveden u:

- Ministarstvu za privredu,
- Ministarstvu za poljoprivredu, šumarstvo i vodoprivredu,
- Ministarstvu za pravosuđe i upravu,
- Minisatrstvu za rad socijalnu politiku i izbjeglice,
- Ministarstvu za prostorno uređenje, promet i komunikaciju i zaštitu okoline,
- Kantonalnoj direkciji za robne rezerve,
- Kantonalnoj upravi za inspeksijske poslove i
- Biznis servis centru.

Rasporedom auditora je planirano da audit obavi 16 auditora, tri auditora koja su zadužena za sprovođenje obuke kancelarijskog i arhivskog poslovanja nisu provodili audit kako bi uspješno pripremili i realizirali obaveze iz zaključka Vlade i Odbora za kvalitet, donešenog na osnovu analize eksternog audita. Audit u nije pristupio 1 auditor što je stvorilo manje poteškoće kod realizacije istog.

Metodom slučajnog uzorka utvrđene su neusklađenosti NCR-1, NCR-2 i opservacije na način prezentiran u tabeli:

r/b.	Naziv organa uprave –službe za upravu	NCR-1	NCR-2	Opservacija “o”
1.	Ministarstvu za privredu	-	-	-
2.	Ministarstvu za poljoprivredu, šumarstvo i vodoprivredu	-	-	2
3.	Ministarstvu za pravosuđe i upravu	-	-	-
4.	Minisatrstvu za rad socijalnu politiku i izbjeglice	-	-	-
5.	Ministarstvu za prostorno uređenje, promet i komunikaciju i zaštitu okoline	1	-	-
6.	Kantonalnoj direkciji za robne rezerve	-	-	-
7.	Kantonalnoj upravi za inspeksijske poslove	-	-	-
8.	Biznis servis centru	-	-	-

Aktom, broj: 02-1-42-8373/12 od 11.04.2012. godine, dostavljen je pismeni izvještaj internog audita Premijeru, sekretaru Vlade i svim rukovodiocima organa/službi u kojim je vršen interni audit, a kojim se obavezuju rukovodioci organa uprave i službi za upravu, u čijim su organima i službama utvrđene neusaglašenosti NCR-1, NCR-2 i opservacije, da utvrde Plan korektivnih mjera, sa rokovima za otklanjanje neusaglašenosti i opservacija i isti dostave Premijeru, odnosno PRK-a do 25.04.2012. godine, a nakon otklanjanja neusaglašenosti dostave izvještaj o otklonjenoj neusaglašenosti na obrascu ZE-DO-OB-024.

2.1.1) Rezultati internog audita provedenog u oktobru 2012.godine

Na osnovu zahtjeva standarda EN ISO 9001:2008 i Plana internog audita za 2012.godinu, interni audit je proveden u:

- Ministarstvu finansija,
- Ministarstvu unutrašnjih poslova,
- Ministarstvu za obrazovanje, nauku, kulturu i sport,
- Minisatrstvu za boračka pitanja,
- Ministarstvu zdravstva,
- Službi za zajedničke poslove i
- Kantonalnoj upravi civilne zaštite.

Rasporedom auditora je planirano da audit obavi 19 auditora, pet auditora su najavili odsustvo u vrijeme provođenja audita, tako da je audit provelo 14 auditora.

Kod primjene sistema upravljanja kvalitetom važno područje je interni audit koji se provodi u skladu sa odredbama uspostavljenog standarda. Na osnovu analize provedenog audita ukazuje se i potreba za vanrednim internim auditom koji će vršiti provjeru primjene dokumenata sistema upravljanja kvalitetom u organu/službi, koja je obavezna svoj dio profesionalnog angažmana provoditi u skladu sa dokumentima kvaliteta, a na zadovoljstvo korisniku usluga.

Metodom slučajnog uzorka utvrđene su neusklađenosti NCR-1, NCR-2 i opservacije na način prezentiran u tabeli:

r/b.	Naziv organa uprave –službe za upravu	NCR-1	NCR-2	Opservacija “o”
1.	Ministarstvo finansija	-	-	-
2.	Ministarstvo unutrašnjih poslova	-	-	-
3.	Ministarstvo za obrazovanje, nauku, kulturu i sport	-	-	-
4.	Minisatrstvo za boračka pitanja	-	-	-
5.	Ministarstvo zdravstva	-	-	-
6.	Služba za zajedničke poslove	1	-	3
7.	Kantonalna uprava civilne zaštite	-	-	-

Pismeni izvještaj internog audita dostavljen je Premijeru, sekretaru Vlade i svim rukovodiocima organa/službi u kojim je vršen interni audit aktom broj 02-1-42-8373-2/12 od 11.10.2012.godine, kojim se obavezuju rukovodioci organa uprave i službi za upravu, u čijim su organima i službama utvrđene neusaglašenosti NCR-1, NCR-2 i opservacije, da utvrde Plan korektivnih mjera, sa rokovima za otklanjanje neusaglašenosti i opservacija i isti dostave Premijeru, odnosno PRK-a do 25.10.2012. godine, a nakon otklanjanja neusaglašenosti dostave izvještaj o otklonjenoj neusaglašenosti na obrascu ZE-DO-OB-024.

Uzimajući u obzir podatke iz internih audita u istom periodu 2011. godine, može se konstatirati da je bilo manje neusklađenosti i opservacija što ukazuje da se sistem kvaliteta u institucijama Zeničko-dobojskog kantona stalno poboljšava.

Zadužuju se:

- Rukovodioci organa uprave i službi za upravu Zeničko-dobojskog kantona, koji do pisanja ovog dokumenta nisu dostavili izvještaj i proveli korektivne mjere da u skladu sa procedurom Korektivne mjere, ZE-DO-PR-009 izvrše otklanjanje neusaglašenosti proisteklih iz internog audita,
- Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom, da prati poštivanje i realizacije obaveza utvrđenim pojedinačnim planovima korektivnih mjera i blagovremeno informiše sekretara Vlade.

2.2.) Eksterni audit prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 proveden je dana 09.05.2012. godine u Uredu premijera, Odjeljenju sistema upravljanja kvalitetom-PRK, Službi za zajedničke poslove, Ministarstvu za privredu, Ministarstvu za prostorno uređenje, promet i komunikacije i zaštitu okoline i Ministarstvu za obrazovanje, nauku, kulturu i sport.

Na eksternom auditu nisu pronađene neusklađenosti. Utvrđene su četiri opservacije:

- Djelovodnik predmeta i akata za 2012. godinu, knjiga 6, u Službi za zajedničke poslove ne vodi se u potpunosti u skladu sa "Uputstvom o kancelarijskom poslovanju",
- Arhivska knjiga u Službi za zajedničke poslove za 2011. godinu nije zaključena,
- Nije se mogla dobiti informacija koja se arhivska građa nalazi na čuvanju u arhivu Srednjobosanskog kantona niti ko vrši nadzor nad ovim procesom,
- Plan preuzimanja registratorske građe, izrađenog na osnovu Zaključka Vlade od 09.06.2011. godine i dostavljenog 06.07.2011. godine svim ministarstvima i kantonalnim upravama od strane Službe za zajedničke poslove, još uvijek nije u potpunosti okončan.

Nalaz audita je ukazao na neophodnost izvršenja u zadatim rokovima utvrđenih korektivnih mjera, što se nastojalo ostvariti. Analizirajući izvještaj eksternog audita i opservacije navedene u istom, te neusaglašenosti sa prošlih audita Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom prateći realizaciju korektivnih mjera i zaključaka po pitanju izvještaja sa eksternih audita poduzelo je sljedeće:

- Održan je sastanak odbora za kvalitet na kome su analizirane mjere i aktivnosti po pitanju Zaključka Vlade, broj:02-42-1136/12 od 12.01.2012. godine, zadužena je radna grupa koja će pripremiti program edukacije uposlenika koji su zaduženi za kancelarijsko arhivsko poslovanje. Ta aktivnost je još u toku.
- Izvršena priprema za eksterni audit, poslata uputstva auditiranim organima kroz obavijest o održavanju istog.

Utisak je eksternog nadzora da uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom po zadnjem auditu funkcioniše na efektivan način kao i da je u skoro svim auditiranim procesima poboljšan način rada, u odnosu na predhodni audit. Procesi obavljanja poslova u Službi za zajedničke poslove, također su poboljšani u odnosu na predhodni audit.

Rezultati audita ukazuju na pomake u standardizaciji ponašanja zaposlenih. Inače u sektoru javne administracije kao što je Kanton, na sistem kvaliteta znatan uticaj imaju razne politike, ciljevi, različiti načini rada, raspoloživi resursi, budžet i sl. Međutim ono što je bitno, da u jednom broju organa uprave nije dat samo akcenat na dosljednu primjenu procesa, nego na rezultat koji će

proistaći iz njihove primjene. Moguće je poboljšanje u svim organima/sluzbama za upravu Zeničko-dobojskog kantona.

Zadužuju se:

- Rukovodioci organa da čine sve na poboljšanju načina primjene dokumentima sistema upravljanja kvalitetom, da dosljednije provode odredbe Uredbi i Uputstva za sprovođenje kancelarijskog poslovanja na nivou ministarstava, a posebno u Službi za zajedničke poslove u dijelu koji se odnosi na razduživanje predmeta i akata u upisnicima i djelovodniku, kao i u internim dostavnim knjigama, poboljšanja rada arhiva i vođenje arhivske građe.
- Rukovodioci organa/sluzbi da izvrše dodatne napore za pripremu eksternog audita.
- Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom da prati poštivanje i realizacije obaveza, utvrđenim pojedinačnim planovima i blagovremeno informiše Sekretara Vlade.

2.3.) Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika naših usluga putem anketnih listova za protekli period (od 01.01.2012. godine do 30.09.2012. godine) pokazuju da je procenat cca 93% zadovoljnih korisnika jako dobar i ukazuje na poboljšanje zadovoljstva korisnika usluga. Anketa na web stranici Zeničko-dobojskog kantona daje drugačije rezultate pa se postavlja dilema o objektivnosti praćenja zadovoljstva korisnika usluga putem anketnog lista. U prilog tome govori činjenica da je jako mali broj anketnih listova popunjen od strane korisnika usluga i neravnomjerno praćen rad organa/sluzbi. Organ koji posebnu i redovnu pažnju poklanja praćenju zadovoljstva korisnika usluga je Ministarstvo unutrašnjih poslova, a ogleda se kroz veliki broj anketiranih korisnika usluga i analizu koju redovno provode i dostavljaju rezultate anketa Odjeljenju sistema upravljanja kvalitetom. U narednom periodu neophodno je posvetiti veću pažnju objektivnom saznanju zadovoljstva korisnika naših usluga. Imajući u vidu da je zadovoljstvo korisnika trajan zadatak i stoga je potrebno stalno poduzimati aktivnosti za unapređenje sistema upravljanja kvalitetom u organizaciji, što je i cilj najvišeg rukovodstva Zeničko-dobojskog kantona.

Zadužuju se:

- Rukovodioci organa/sluzbi za upravu da do 31.10.2012.godine obezbijede uslove da svaki izvršilac u organu uprave ili sluzbe za upravu, nakon pružene usluge, uruči stranci anketni list o mjerenju zadovoljstva korisnika usluga /ZE-DO-OB-015/, također istaknuti na oglasnoj ploči gdje to nije učinjeno, obavijest korisniku usluga o pravu iskazivanja svog zadovoljstva pruženom uslugom.
- Rukovodioci organa/sluzbi za upravu, a naročito Sluzbe za zajedničke poslove da upoznaju uposlenike sa procedurama Prijema stranaka /ZE-DO-PR-034/ i Mjerenja zadovoljstva korisnika usluga /ZE-DO-PR-013/, te obaveže iste na dosljednu primjenu i poštivanje.
- Rukovodioci organa/sluzbi da periodično, analiziraju izvještaje o mjerenju zadovoljstva korisnika usluga i u skladu sa istim poduzmu korektivne mjere koristeći procedure ZE-DO-PR-013 i ZE-DO-PR-009.
- Rukovodioci organa /sluzbi da permanentno organiziraju edukacije zaposlenih u cilju poboljšanja i unapređenja procesa pružanja usluga.

2.4.) Performanse/karakteristike procesa i usklađenost pruženih usluga po posljednjim provedenim auditima te iskazanim mjerenjima zadovoljstva korisnika naših usluga možemo reći da je sistem kvaliteta rada dobro uspostavljen, praćen i održavan. Manji problem u funkcioniranju sistema upravljanja još uvijek predstavljaju funkcioniranje “ustaljenog/starog” i “uspostavljenog/novog” sistema kvaliteta. Iako ustaljeni sistem radi po pisanim ali i nepisanim pravilima, za sada je još uvijek odgovoran za stvarnu kvalitetu naših usluga. Novi sistem predstavljaju brižno formulirani dokumenti kao što su brojne procedure koje definišu rad u određenim procesima. Ukoliko bi u

potpunosti poistovjetili ova dva sistema i od njih učinili jedan, postigao bi se veliki iskorak u definisanju brojnih procesa u kojima učestvuje kantonalna administracija. U sadašnjoj situaciji primjetno je da ima onih koji ne bi uskratili individualnost i udobnost na način da poštuju uspostavljene standarde.

Zbog toga će Vlada nastojati da audit stavi u funkciju svoga alata u otklanjanju mogućih neusklađenosti u radu organa uprave.

Zadužuju se:

- Rukovodioci da sagledaju mogućnosti stvaranja dodatnih vrijednosti sa gledišta upravljanja kvalitetom u vlastitoj organizaciji,
- Rukovodioci da sa svojim saradnicima obezbijede potpunu i transparentnu primjenu dokumenata sistema upravljanja kvalitetom,
- Rukovodioci svih organa uprave i službi za upravu da osiguraju veću disciplinu kroz organizacijsku kulturu, edukaciju i proces učenja službenika i namještenika,
- Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom da, ukoliko se bude ukazala potreba za vanrednim internim auditom pripremi auditiranje područja i oblasti iz sistema upravljanja kvalitetom kako bi ustanovili u kojoj mjeri se primjenjuju uspostavljeni standardi.

2.5.) Obzirom da rukovodioci organa uprave i službi za upravu, kao i svi uposleni posjeduju znanja o načinu primjene dokumenata sistema upravljanja kvalitetom u organima i službama Zeničko-dobojskog kantona, očekuje se da će do rokova utvrđenih Planom korektivnih mjera, iste predložiti i realizirati uz primjenu procedure ZE-DO-PR-009 i uputama datim aktima broj: 02-1-42-8373/12 od 11.04.2012. godine, broj: 02-1-42-10066-2/12 od 24.05.2012. godine i broj: 02-1-42-8373-2/12 od 11.10.2012. godine.

Zaključak:

- Na osnovu prijedloga i sugestija datih prilikom internih audita, očekuje se u narednom periodu intenziviranje primjene procedure Preventivnih mjera /ZE-DO-PR-010/,
- Interni audit staviti u funkciju rukovođenja kao alata u otklanjanju mogućih neusklađenosti u radu organa/službe za upravu,
- Organi/službe da redovno prate usaglašenost dokumenata kvaliteta sa zakonskim i proceduralnim izmjenama koje nastupe u međuvremenu, te predlože preventivne mjere koje će se sprovesti na istim,
- Organi/službe da u okviru svojih poslova predlažu nove procedure koje bi kroz sistem upravljanja kvalitetom definirale procese i korake pružanja usluga.

2.6) Iz informacija koje imamo, da se zaključiti da su akcije poduzimane u smislu otklanjanja neusklađenosti u provedenim auditima. Prema zadnjem preispitivanju sistema kvaliteta iz 2011. godine, poduzmane su akcije predviđene zaključcima sa preispitivanja u mjeri u kojoj su rukovodioci organa upućeni u primjenu sistema upravljanja kvalitetom i zaključke donesene preispitivanjem. Da bi se omogućila lakša primjena zaključaka **potrebno je:**

- Omogućiti objektivno i nedvosmisleno unapređenje svih procesa unutar organizacije,
- Otkrivanje neusklađenosti za vrijeme audita treba prihvatiti kao mogućnost za poboljšanje sistema i akcije, a ne shvatiti kao kaznu ili neku drugu zadnju namjeru,
- Poticati zaposlene na primjenu dokumenata sistema upravljanja kvalitetom,
- Osloboditi se očekivanja gotovih rješenja i poboljšanja izvana,
- Nagrađivati timski rad, ohrabrivati inovativnost i unapređenje radnih procesa na svim nivoima.

2.7.) Elementi plaće i naknade imaju uticaj na (ne)zadovoljstvo službenika i namještenika, odnosno pružanja usluga i zadovoljstvo korisnika. S obzirom da je ekonomska situacija u zemlji takva kakva jest i da uposlenici administracije redovno primaju lični dohodak, faktor plaće ne bi smio bitno uticati na efikasnu primjenu sistema upravljanja kvalitetom. Zadovoljan uposlenik u smislu moralne podrške menadžera u organu, uposlenik oslobođen neizvjesnosti i pritisaka može dati bolji rezultat u radu. Pozitivan uticaj na primjenu sistema upravljanja kvalitetom ima i opredjeljenost najvišeg rukovodstva za punu i efektivnu primjenu sistema kvaliteta, a to znači dati punu podršku Stručnoj službi Vlade i Odjeljenju sistema upravljanja kvalitetom u nastojanju da sistem u punoj mjeri bude zastupljen, kvalitetno primijenjen i praćena njegova primjena.

Zaključak:

- Kontinuirano pratiti primjenu Zakona o državnoj službi i Pravilnik o ocjenjivanju i radu službenika i namještenika, sa gledišta dosljedne primjene i uticaja na funkcionisanje sistema upravljanja kvalitetom i kvalitet pruženih usluga,
- Primijeniti stimulatívne/destimulatívne mjere za službenike po pitanju primjene sistema upravljanja kvalitetom /ZE-DO-PR-013/.

2.8.) Analizom dosadašnjeg iskustva u primjeni sistema upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme EN ISO 9001:2008 ukazuje, ako je rukovodstvo organizacije istinski ubijedeno u to da su zadovoljni korisnici najvažniji uslov dugoročnog razvoja organizacije, onda bi trebalo sve aktivnosti koje utječu na ispunjenje zahtjeva i očekivanja korisnika povezati u procese, koji će biti upravljani i stalno poboljšavani. S obzirom da je najviše rukovodstvo opredjeljeno za reformske procese i uspostavu evropskih normi u radu administracije, kako bi obećane ciljeve spram građana ispunili, u narednom periodu će posvetiti veću pažnju na ispunjenje korisničkih zahtjeva. To će postizati i kroz punu primjenu sistema upravljanja kvalitetom. A da bi sistem kvaliteta bio u potpunosti realiziran, praćen, unapređivan i dao očekivane rezultate, potrebno je između ostalog:

- Poštivanje i primjena svih dokumenata sistema upravljanja kvalitetom,
- Ispunjenje zaključaka i preporuka koji se odnose na kvalitet rada,
- Izvršiti obuku novih auditora,
- Poboljšati umrežavanje i elektronsko upravljanje aktima i dokumentacijom sistema upravljanja kvalitetom,
- Da se revidiraju rješenja o imenovanju auditora i odbora za kvalitet sa utvrđenim zadacima i načinom vrednovanja njihovog rada,
- Da članovi najvišeg rukovodstva, Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom, interne auditore i članove odbora za kvalitet vide kao instrumente za rješavanje značajnih problema u radu administracije,
- Da se interni auditori i predstavnici u odboru za kvalitet adekvatno stimulíšu od strane nadređenih,
- Da se edukacija službenika razmotri kompleksnije, uključivanjem novog stečenog znanja u proces rada i odlučivanja,
- Uvesti softver i bazu podataka za pružanje podrške za interne procese u okviru rada organa/službi za upravu i softvere za menadžment komunikaciju,
- Da organi/službe redovno vrše usaglašavanje procedura sa nastalom situacijom, izmjenom propisa, eventualne izmjene nadležnosti izvršioca propisane procedurama i sl.,
- Da organi/službe predlažu nove procedure u okviru svoga rada kako bi aktivnosti mogle biti međusobno opisane i povezane,
- Promovirati sistem upravljanja kvalitetom koji Zeničko-dobojski kanton posjeduje,
- Vršiti plansku edukaciju uposlenih i da se stečena znanja primjene u radu,

- Pripremiti i distribuirati skriptu pod nazivom "Šta svaki član posloводства treba znati o sistemu upravljanja kvalitetom prema EN ISO 9001:2008".

Upoređujući rezultate preispitivanja od prošlog perioda vidljiv je napredak u primjeni uspostavljenih standarda i održavanju sistema kvaliteta.

Opća ocjena sistema upravljanja kvalitetom od strane posloводства je, da treba nastaviti sa razvijanjem sistema kvaliteta u organima i službama za upravu Zeničko-dobojskog kantona, zbog dobrobiti i zadovoljstva građana kantona. U narednom periodu treba posvetiti veću pažnju provedbi sistema upravljanja kvalitetom u svim upravama/službama. Raditi na stalnom poboljšanju procesa upravljanja vlastitom organizacijom, a posebno upravljanje u brojnim povezanim procesima koji su međusobno zavisni, doprinijeti uspješnosti same Kantonalne administracije, uz:

- dosljednu primjenu zakonskih propisa,
- izvršenje budžeta,
- primjenu novih tehnologija u radu i
- razvijanje procesa rada u saradnji sa korisnicima.

Broj: 02- /12.

Datum, 29.10.2012. godine

Zenica

PREMIJER

DOSTAVLJENO:

1x Premijer Zeničko-dobojskog kantona,

1x Svim rukovodiocima organa uprave,

1x Stručna služba Vlade-Odjeljenje sistema upravljanja kvalitetom,

1x a/a.

mr.sci. Fikret Plevljak, dipl.ing.