

## Integrirani sistem upravljanja u skladu sa ISO standardima

JP „Komunalno Brčko“ posluje poštujući i primjenjujući zahtjeve Sistema upravljanja kvalitetom u skladu sa međunarodnim standardom ISO 9001:2015, zatim Sistema upravljanja okolinom u skladu sa ISO 14001:2015, Sistema upravljanja zaštitom i bezbjednošću na radu u skladu sa OH&S 45001:2018 i u skladu sa Sistemom upravljanja sigurnošću informacija u skladu sa ISO 27001:2013, koji su integrirani u jedinstven sistem upravljanja.

Ciljevi i planirani rezultati u svim segmentima poslovanja preduzeća realizovani su uz poštovanje definisane Politike kvaliteta, Politike zaštite životne sredine, OH&S politike i Politike sigurnosti informacija

### Sistem upravljanja kvalitetom

U cilju unaprijeđenja poslovanja, te pružanja visokokvalitetnih komunalnih usluga i povećanja zadovoljstva naših kupaca, 2010. godine ispunili smo sve uslove za certifikovanje Sistema upravljanja kvalitetom u skladu sa međunarodnim standardom ISO 9001 : 2008. Sistem je od tada u potpunoj primjeni, a u decembru 2016. godine resertifikovani smo u skladu sa novim izdanjem međunarodnog standarda 9001:2015.

Sistem upravljanja kvalitetom (Quality Management System - QMS) je skup međusobno povezanih elemenata za usmjeravanje i kontrolu organizacije u pogledu kvaliteta poslovanja i pružanja usluga, a radi ispunjavanja zahtjeva kupaca i drugih interesnih grupa. Preduzeće se svake tri godine resertifikuje za ovaj sistem.

Da bi bila ostvarena najvažnija vrijednost – zadovoljstvo kupaca, donijeli smo i **Politiku kvaliteta** koja predstavlja izjavu preduzeća kojom se definiše opredijeljenost menadžmenta da zadovoljenjem pojedinačnih segmenata poslovanja ostvari navedenu vrijednost, te da radi na stalnom poboljšanju kvaliteta usluga i procesa rada.

Svi zaposlenici, u svakoj situaciji, svojim sveukupnim djelovanjem nastoje da zadovolje potrebe i zahtjeve kupaca usluga koje pružamo, kao i da premaše njihova očekivanja. To ostvarujemo primjenom Sistema kvaliteta, sa naglaskom na:

- usmjerenje na korisnika
- zajedničko zalaganje
- stalno poboljšanje.

Posjedovanje sertifikata za Sistem kvaliteta i sticanje uslova za njegovo obnavljanje dokaz su da je JP „Komunalno Brčko“ uspostavilo i primjenjuje osnovni postulat upravljanja – planira, provodi i kontroliše procese, a u svakom novom krugu ih poboljšava.

### Sistem zaštite okoline

Uspješnost provođenja brige o životnoj sredini dokazujemo posjedovanjem sertifikata za ISO 14001:2015.

ISO 14001:2015 je međunarodni standard koji definiše zahtjeve za upravljanje zaštitom životne sredine i omogućava Preduzeću da identifikuje i kontroliše utjecaj svojih aktivnosti i realizacije usluga na životnu sredinu, da poboljša odnos prema životnoj sredini i implementira sistematski pristup kojim će postizati ciljeve koji se odnose na zaštitu životne sredine, te obezbijedi dokaz da je postiglo postavljene ciljeve, uzimajući u obzir okolinsku politiku i okolinske ciljeve Preduzeća.

Sa ciljem jasnijeg definisanja našeg odnosa prema životnoj sredini usvojena je **Okolinska politika**, kojom smo se obavezali na očuvanje životne sredine.

Okolinski ciljevi podrazumijevaju da Preduzeće tretira sljedeće okolinske aspekte:

- kontrola emisije materija u vazduh,
- kontrola nivoa buke,
- zbrinjavanje čvrstog otpada,
- zbrinjavanje tečnog otpada, i
- edukacija zaposlenih lica o ekologiji i zaštiti okoline.

Uvođenje ovog standarda u poslovanje daje sigurnost rukovodstvu da je utjecaj Preduzeća i poslovnih procesa na okolinu pod kontrolom, a zaposlenima uvjerenje da se Preduzeće u kojem rade odgovorno ponaša prema životnoj sredini.

Prednosti koje smo dobili uvođenjem i sertifikacijom Sistema zaštite životne sredine su:

- uštede u potrošnji energije,
- smanjenje štetnog otpada i smanjenje troškova upravljanja otpadom (kvalitetno odlaganje otpada, selekcija otpada, reciklaža itd.),
- razvijanje i podizanje ekološke svijesti zaposlenih,
- sposobnost adekvatnog odgovora na ekološke rizike,
- uvjerenje za poslovne partnere i dobavljače da Preduzeće vodi brigu o životnoj sredini,
- aktivan doprinos zaštiti zdravlja zaposlenih i okruženja, i
- stvaranje okvira za stalno unapređenje procesa rada.

Primjena ISO 14001:2015 u Preduzeću donosi brojne prednosti i za kupce usluga koje obezbjeđuje naše Preduzeće, među kojima su:

- poštovanje zakona, propisa i standarda iz oblasti zaštite životne sredine,
- pružanje visokokvalitetnih usluga iz oblasti poslovanja Preduzeća,
- kontrola uticaja na životnu sredinu koji mogu negativno da se odraze na zdravlje ljudi,
- štednja energije i prirodnih resursa,
- unapređenje zaštite životne sredine,
- opravdanje tvrdnje Preduzeća o svom odnosu prema zaštiti okoline, i
- mogućnost uključivanja lokalne zajednice u zajednički doprinos očuvanju okoline

### **Sistem zaštite zdravlja i sigurnosti na radu**

Svjesni da su zaposleni osnovni nosioci uspjeha, posvetili smo Sistemu upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu značajnu pažnju, te ga od 2014. godine uključili u integrisani sistem upravljanja. Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu u JP "Komunalno Brčko" je u julu 2018. godine recertifikovan u skladu sa novim standardom ISO 45001:2018.

Svoje opredjeljenje za primjenu ovog upravljačkog sistema iskazali smo kroz Politiku zaštite zdravlja i sigurnosti na radu (OH&S politiku).

Svrha ovog sistema upravljanja je pružanje okvira za upravljanje rizicima i prilikama u području zaštite zdravlja i sigurnosti na radu. Cilj i očekivani ishodi Sistema upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu su sprečavanje povreda na radu i bolesti radnika te pružanje sigurne i zdrave radne okoline, a posljedično je od kritičke važnosti za organizaciju eliminisanje opasnosti i smanjenje rizika preduzimanjem preventivnih zaštitnih mjera. Kad su te mjere primijenjene od strane organizacije kroz sistem upravljanja, one poboljšavaju svoju uspješnost zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.

Mi razmišljamo unaprijed gledajući dalje od usaglašavanja sa zakonodavstvom i zauzimamo proaktivan pristup identifikaciji, procjeni, kontroli i smanjenju rizika po zdravlje i sigurnost kako zaposlenih tako i svih posjetilaca. Uspostavljanjem, dosljednom primjenom i stalnim

poboljšanjem Sistema upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu, JP „Komunalno Brčko“ obezbjeđuje adekvatna i bezbjedna radna mjesta i teži ka nultom nivou rizika za zaposlene, izvođače radova, građane, posjetioce i sva druga lica koja borave u radnim prostorijama preduzeća.

### **Sistem upravljanja sigurnošću informacija**

U preduzeću je uspostavljen i adekvatno se održava Sistem upravljanja sigurnošću informacija (ISMS sistem upravljanja), te se vrši stalni monitoring i praćenje uspostavljenog sistema i njegovih učinaka, radi stalnog poboljšanja ISMS performansi, a sve u skladu sa zahtjevima standarda ISO 27001:2013.

vođenjem sistema upravljanja sigurnošću informacija ističemo opredjeljenje da obezbjedimo dostupnost informacija na propisan način, zaštitu informacija od zloupotrebe, te nesmetano pružanje usluga našim korisnicima.

S obzirom na prirodu osnovnih procesa u organizaciji, poseban naglasak je dat na upravljanje sigurnošću informacija u poslovnim procesima izgradnje i održavanja objekata komunalne infrastrukture, kao i na procese pružanja usluga u oblastima distribucije i snabdijevanja kupaca električnom energijom, proizvodnje i distribucije vode, odvodnje otpadnih voda, prikupljanja, transporta i odlaganja otpada, održavanja javnih površina te ostalih usluga koje pruža preduzeće.

Preduzeće je prepoznalo i dokumentovalo sve informacije kojima treba upravljati u skladu sa ovim sistemom upravljanja. Za svaku informaciju i informacijsko sredstvo uopće, propisan je postupak upravljanja, sa ciljem obezbjeđenja tajnosti, cjelovitosti i dostupnosti informacija, te donesena **Politika sigurnosti informacija**.

Za svaku informaciju nad kojom je uspostavljen sistem upravljanja radi očuvanja sigurnosti, identifikovali smo i zainteresovane strane, kako u preduzeću tako i izvan njega. U okviru dokumenata, pravilnika, uputstava i drugih internih akata, propisano je na koji način se ostvaruju potrebe, očekivanja i zahtjevi svih zainteresovanih strana u pogledu obezbjeđenja informacija (tajnosti, cjelovitosti i dostupnosti).

Prednosti implementacije ISO 27001 u našem preduzeću posmatramo dvojako. S jedne strane, sistem nam omogućava zaštitu i bezbjednost informacija kojima raspolažemo, kroz sistematski i proaktivan pristup za identifikovanje i borbu protiv čitavog niza potencijalnih rizika kojima su izložene informacije preduzeća, a sa druge strane obezbjeđuje se zaštita podataka i informacija korisnika naših usluga, klijenata sa kojima dolazimo u kontakt (prilikom instaliranja opreme, izvođenja obuka, montaže uređaja i slično).

Uvođenje Sistema sigurnosti informacija obezbjeđuje:

- održavanje povjerljivih informacija bezbjednim,
- povećanje povjerenja naših klijenata i drugih zainteresovanih strana o načinu na koji preduzeće upravlja informacijama klijenata i rizicima u vezi sa njima,
- omogućava sigurnu razmjenu informacija,
- daje potvrdu preduzeću o poslovanju u skladu sa zakonskim obavezama iz područja zaštite ličnih podataka,
- obezbjeđuje nam konkurentsku prednost,
- povećava zadovoljstvo korisnika naših usluga,
- upravlja i minimizira izloženost preduzeća riziku,
- štiti preduzeće, imovinu, zaposlene, kupce i druge zainteresovane strane.