

Интегрисани систем управљања у складу са ISO стандардима

ЈП „Комунално Брчко“ послује поштујући и примјењујући захтјеве Система управљања квалитетом у складу са међународним стандардом ISO 9001:2015, затим Система управљања околином у складу са ISO 14001:2015, Система управљања заштитом и безбједношћу на раду у складу са OHS 45001:2018 и у складу са Системом управљања сигурношћу информација у складу са ISO 27001:2013, који су интегрисани у јединствен систем управљања.

Циљеви и планирани резултати у свим сегментиима пословања предузећа реализовани су уз поштовање дефинисане Политике квалитета, Политике заштите животне средине, OHS политике и Политике сигурности информација

Систем управљања квалитетом

У циљу унапријеђења пословања, те пружања висококвалитетних комуналних услуга и повећања задовољства наших купаца, 2010. године испунили смо све услове за сертификавање Система управљања квалитетом у складу са међународним стандардом ISO 9001 : 2008. Систем је од тада у потпуној примјени, а у децембру 2016. године ресертификовани смо у складу са новим издањем међународног стандарда 9001:2015.

Систем управљања квалитетом (Quality Management System - QMS) је скуп међусобно повезаних елемената за усмјеравање и контролу организације у погледу квалитета пословања и пружања услуга, а ради испуњавања захтјева купаца и других интересних група. Предузеће се сваке три године ресертификује за овај систем.

Да би била остварена најважнија вриједност – задовољство купаца, донијели смо и **Политику квалитета** која представља изјаву предузећа којом се дефинише одређеност менаџмента да задовољењем појединачних сегмената пословања оствари наведену вриједност, те да ради на сталном побољшању квалитета услуга и процеса рада.

Сви запосленици, у свакој ситуацији, својим свеукупним дјеловањем настоје да задовоље потребе и захтјеве купаца услуга које пружамо, као и да премаше њихова очекивања. То остварујемо примјеном Система квалитета, са нагласком на:

- усмјерење на корисника
- заједничко залагање
- стално побољшање.

Посједовање сертификата за Систем квалитета и стицање услова за његово обнављање доказ су да је ЈП „Комунално Брчко“ успоставило и примјењује основни постулат управљања – планира, проводи и контролише процесе, а у сваком новом кругу их побољшава.

Систем заштите околине

Успјешност провођења бриге о животној средини доказујемо посједовањем сертификата ISO 14001:2015.

ISO 14001:2015 је међународни стандард који дефинише захтјеве за управљање заштитом животне средине и омогућава предузећу да идентификује и контролише утицај својих активности

и реализације услуга на животну средину, да побољша однос према животnoj средини и имплементира систематски приступ којим ће постизати циљеве који се односе на заштиту животне средине, те обезбиједи доказ да је постигло постављене циљеве, узимајући у обзир околинску политику и околирске циљеве предузећа.

Са циљем јаснијег дефинисања нашег односа према животnoj средини усвојена је **Политика заштите животне средине**, којом смо се обавезали на очување животне средине.

Околирски циљеве подразумевају да наше предузеће третира сљедеће околирске аспекте:

- контрола емисије материја у ваздух,
- контрола нивоа буке,
- збрињавање чврстог отпада,
- збрињавање течног отпада и
- едукација запослених лица о екологији и заштити околине.

Увођење овог стандарда у пословање даје сигурност руководству да је утицај предузећа и пословних процеса на околину под контролом, а запосленима увјерење да се предузеће у којем раде одговорно понаша према животnoj средини.

Предности које смо добили увођењем и сертификацијом Система заштите животне средине су:

- уштеде у потрошњи енергије,
- смањење штетног отпада и смањење трошкова управљања отпадом (квалитетно одлагање отпада, селекција отпада, рециклажа итд.),
- развијање и подизање еколошке свијести запослених,
- способност адекватног одговора на еколошке ризике,
- увјерење за пословне партнере и добављаче да предузеће води бригу о животnoj средини,
- активан допринос заштити здравља запослених и окружења и
- стварање оквира за стално унапређење процеса рада.

Примјена ISO 14001:2015 у предузећу доноси бројне предности и за купце услуга које обезбјеђује наше предузеће, међу којима су:

- поштовање закона, прописа и стандарда из области заштите животне средине,
- пружање висококвалитетних услуга из области пословања предузећа,
- контрола утицаја на животну средину који могу негативно да се одразе на здравље људи,
- штедња енергије и природних ресурса,
- унапређење заштите животне средине,
- оправдање тврдње предузећа о свом односу према заштити животне средине и
- могућност укључивања локалне заједнице у заједнички допринос очувању животне средине.

Систем заштите здравља и сигурности на раду

Свјесни да су запослени основни носиоци успјеха, посветили смо Систему управљања заштитом здравља и сигурности на раду значајну пажњу, те га од 2014. године укључили у интегрисани систем управљања. Систем управљања заштитом здравља и сигурности на раду у ЈП “Комунално Брчко” је у јулу 2018. године рециртифициран у складу са новим стандардом ISO 45001:2018.

Своје одређење за примјену овог управљачког система исказали смо кроз Политику заштите здравља и сигурности на раду (OH&S политику).

Сврха овог система управљања је пружање оквира за управљање ризицима и приликама у подручју заштите здравља и сигурности на раду. Циљ и очекивани исходи Система управљања заштитом здравља и сигурношћу на раду су спречавање повреда на раду и болести радника те пружање сигурне и здраве радне околине, а посљедишно је од критичке важности за организацију елиминисање опасности и смањење ризика предузимањем превентивних заштитних мјера. Кад су те мјере примијењене од стране организације кроз систем управљања, оне побољшавају своју успјешност заштите здравља и сигурности на раду.

Ми размишљамо унапријед гледајући даље од усаглашавања са законодавством и заузимамо проактиван приступ идентификацији, процјени, контроли и смањењу ризика по здравље и сигурност како запослених тако и свих посјетилаца. Успостављањем, досљедном примјеном и сталним побољшањем Система управљања заштитом здравља и сигурности на раду, ЈП „Комунално Брчко“ обезбјеђује адекватна и безбједна радна мјеста и тежи ка нултом нивоу ризика за запослене, извођаче радова, грађане, посјетиоце и сва друга лица која бораве у радним просторијама предузећа.

Систем управљања сигурношћу информација

У предузећу је успостављен и адекватно се одржава Систем управљања сигурношћу информација (ISMS систем управљања), те се врши стални мониторинг и праћење успостављеног система и његових учинака, ради сталног побољшања ISMS перформанси, а све у складу са захтјевима стандарда ISO 27001:2013.

Увођењем система управљања сигурношћу информација истичемо одређење да обезбједимо доступност информација на прописан начин, заштиту информација од злоупотребе, те несметано пружање услуга нашим корисницима.

С обзиром на природу основних процеса у организацији, посебан нагласак је дат на управљање сигурношћу информација у пословним процесима изградње и одржавања објеката комуналне инфраструктуре, као и на процесе пружања услуга у областима дистрибуције и снабдијевања купаца електричном енергијом, производње и дистрибуције воде, одводње отпадних вода, прикупљања, транспорта и одлагања отпада, одржавања јавних површина те осталих услуга које пружа предузеће.

Предузеће је препознало и документовало све информације којима треба управљати у складу са овим системом управљања. За сваку информацију и информацијско средство уопће, прописан је поступак управљања, са циљем обезбјеђења тајности, цјеловитости и доступности информација, те донесена **Политика сигурности информација**.

За сваку информацију над којом је успостављен систем управљања ради очувања сигурности, идентификовали смо и заинтересоване стране, како у предузећу тако и изван њега. У оквиру докумената, правилника, упутстава и других интерних аката, прописано је на који начин се остварују потребе, очекивања и захтјеви свих заинтересованих страна у погледу обезбјеђења информација (тајности, цјеловитости и доступности).

Предности имплементације ISO 27001 у нашем предузећу посматрамо двојако. С једне стране, систем нам омогућава заштиту и безбједност информација којима располажемо, кроз систематски и проактиван приступ за идентификовање и борбу против читавог низа потенцијалних ризика којима су изложене информације предузећа, а са друге стране обезбјеђује се заштита података и информација корисника наших услуга, клијената са којима долазимо у контакт (приликом инсталирања опреме, извођења обука, монтаже уређаја и слично).

Увођење Система сигурности информација обезбјеђује:

- одржавање повјерљивих информација безбједним,
- повећање повјерења наших клијената и других заинтересованих страна о начину на који предузеће управља информацијама клијената и ризицима у вези са њима,
- омогућава сигурну размјену информација,
- даје потврду предузећу о пословању у складу са законским обавезама из подручја заштите личних података,
- обезбјеђује нам конкурентску предност,
- повећава задовољство корисника наших услуга,
- управља и минимизира изложеност предузећа ризику,
- штити предузеће, имовину, запослене, купце и друге заинтересоване стране.