

INFRASTRUKTURA KVALITETA U BOSNI I HERCEGOVINI KAO USLOV POSLOVNE IZVRSNOSTI PRIVREDNIH SUBJEKATA

QUALITY INFRASTRUCTURE IN BOSNIA AND HERZEGOVINA LIKE CONDITION LEGAL CAPACITY OF ECONOMIC SUBJECTS

mr Aleksandar Petrović
Brčko distrikt BiH

Rezime: Bosna i Hercegovina je država koja se priprema za evropske integracije, a kao i druge susedne republike iz okruženja i treba da izgradi sistem koji će da deluje u pravcu konstruisanja dovoljno jakog aparata, zaduženog da radi u oblasti standardizacije, metrologije, akreditacije, ocenjivanja usaglašenosti i saglasnosti, sa onom koja postoji u EU. Rezultati istraživanja, ukazuju na niz prepreka koje se odnose na infrastrukturu kvaliteta u Bosni i Hercegovini, a pre svega na: nizak nivo obrazovanosti za kvalitet, mali broj privrednih subjekata u kojima je uveden sistem kvaliteta, mali broj sertifikacionih tela, nedefinisano akreditaciono telo BiH, itd. Poseban akcenat u ovom radu, dat je na Republiku Srpsku. Ovaj rad takođe treba da predstavlja svojevrsnu bazu podataka koja će sadržati podatke o svim sertifikovanim preduzećima u BiH kao i o svim sertifikacionim telima koja rade u oblasti uvođenja, implementiranja i održavanja sistema menadžemanta kvalitetom u BiH i okruženju, nezavisno o kakvom se preduzeću radi.

Ključne reči: *infrastruktura, kvalitet, sertifikaciono telo, akreditaciono telo*

Resume: Bosnia and Herzegovina is country which prepares for European integration, and like other nearby countries it has to build a system which will work in the direction of the construction of enough strong units, that is in charge to work in standardization areas, metrology, accreditation, grading of pursuing and conformity together with the one that exists in EU. Results of researches shows on several obstacles which are related to a quality infrastructure in Bosnia and Herzegovina, and a priori: low level of education for quality, small number of economic entities that had been implemented the quality system, small number of certificate bodies, undefined accreditation body of B&H, etc. Specific accent in this work is given for Republic of Srpska. This work also needs to represent unique data base which will contain dates about all certificatory companies in B&H as well as all certificatory bodies that work in the introduction areas, implementing and maintenance of quality management system in B&H and region, no matter which company.

Key words: *infrastructure, quality, certificate body, accrediting body.*

1. UVOD

Izgradnja infrastrukture kvaliteta u Bosni Hercegovini je na veoma niskom nivou u oba entiteta, a što je posebno izraženo u FBiH. U toku izgradnje infrastrukture kvaliteta u zemlji kao što je BiH, a koja teži priključenju EU, potrebno je sagledati uslove pod kojima se domaće infrastrukturne organizacije trebaju pripremiti i transformisati, kako bi postale članice odgovarajućih evropskih asocijacija i organizacija. Ono što je bitno za BiH, odnosno privredne subjekte, jeste da se dobije status koji će obezbediti da se dobije adekvatna normativna i institucionalna osnova poslovanja, uzajamno prepoznavanje i priznavanje koje će da olakša razmenu roba i usluga, kao i ravnopravnu komunikaciju na EU tržištu.

Globalizacija međunarodne ekonomije kao i povećanje svesti potrošača doprineli su stvaranju novog termina: **infrastruktura kvaliteta**. Ovaj

termin se odnosi na sve oblasti metrologije, standardizacije i ispitivanja, upravljanja kvalitetom i ocene usaglašenosti, uključujući sertifikaciju i akreditaciju. U prošlosti je korišćena skraćena MSTQ (metrologija, standardizacija, ispitivanje i obezbeđenje kvaliteta) kao kombinacija navedenih pojedinačnih elemenata. To je "ključ" koji samo ekspertima daje informacije o postojećim odnosima. Proizvođači i potrošači se svakodnevno sreću sa komponentama infrastrukture kvaliteta, a da pri tome toga nisu uvek svesni. Ovo je i očekivano obzirom da delovanje ovih komponenti obično nije vidljivo. Tako na primer zavrtnj odgovara navoju, mobilni telefoni funkcionišu, a supstance koje čine lek su tačno dozirane. Ovakvo "slepo poverenje" pretpostavlja postojanje visokog nivoa opštih regulatornih uslova i tehničkih mogućnosti. Infrastruktura kvaliteta daje suštinski doprinos ekonomskom i socijalnom razvoju zemlje. Ona predstavlja neophodan činilac ekonomije zasnovane

na podeli rada, kao i nacionalne, regionalne i međunarodne trgovine. Bez dobrog funkcionisanja infrastrukture kvaliteta, nezamislive su zaštita životne sredine, zaštita zdravlja i zaštita prava potrošača. Što je veći broj preduzeća koja imaju lokalni pristup međunarodno prepoznatoj infrastrukturi kvaliteta, to je veće njihovo učešće u trendovima razvoja globalne trgovine.

Pod pojmom *infrastruktura za kvalitet* podrazumeva se, institucionalni okvir, sačinjen od javnih, državnih ili privatnih organizacija, čiji rezultati rada proizilaze iz procesa izrade, izdavanja i primene standarda i tehničkih propisa, kao i dokazivanja o usaglašenosti sa njima, a u cilju poboljšanja pogodnosti proizvoda, procesa i usluga, sprečavanja prepreka trgovini i olakšavanja tehnološkog razvoja, ili *infrastruktura za kvalitet* u najkraćem, podrazumeva sistem propisa, dokumenata, institucija, organizacija i asocijacija, koje direktno ili indirektno utiču na kvalitet nekog procesa, usluge ili proizvoda. Dakle, radi se o veoma širokom spektru različitih entiteta i njihovih međusobnih veza.

Infrastruktura kvaliteta promoviše koncept održivog razvoja na sledeće načine:

- Jačanjem privatne ekonomije preko poboljšanja kompetitivnosti preduzeća;
- Obezbeđivanjem uslova za integraciju zemalja partnera u sisteme globalne trgovine;
- Uspostavljanjem odgovarajućih institucija i uticajem na formiranje podstičućeg okruženja na nacionalnom nivou.

2. ZAKONSKA REGULATIVA ZA UREĐENJE INFRASTRUKTURE KVALITETA U REPUBLICI SRPSKOJ I BiH

2.1 Institucije kao deo infrastrukture za kvalitet

Na nivou Republike Srpske, Republički zavod za standardizaciju i metrologiju je upravna organizacija RS, koja posluje u sastavu Ministarstva industrije i tehnologije. Republički zavod je nadležan za oblast standardizacije i metrologije RS u okviru jedinstvenog sistema standardizacije i metrologije BiH. Na nivou države BiH za oblast standardizacije, metrologije i intelektualne svojine, nadležan je **Institut** za standardizaciju, metrologiju i intelektualnu svojinu BiH, a zakonima BiH je jasno definisana nadležnost Instituta.

Oblast akreditovanja je zakonima uspostavljena na državnom nivou i shodno međunarodnoj praksi, propisan je jedinstven sistem akreditovanja u BiH. Definisani su Institut za akreditovanje na nivou BiH, koji treba da uspostavi radne kancelarije u entitetima. Međutim, jedinstven sistem standardizacije, metrologije i akreditovanja u BiH još nije u potpunosti uspostavljen, a kao najčešći razlog do kojeg se došlo u toku istraživanja, navodi se neažurnost državnih organa. U Bosni i Hercegovini ne postoje domaća sertifikaciona tela, odnosno tela za sertifikaciju sistema kvaliteta, sistema zaštite životne okoline, kao ni ljudskih resursa obučanih za ocenjivače sistema kvaliteta, interne i eksterne proverevače, itd.

U Bosni i Hercegovini takođe ne postoji asocijacija akreditovanih laboratorija niti kontrolnih tela, koje treba da pristupe međunarodnim asocijacijama.

Prema podacima do kojih se došlo u toku istraživanja, Asocijacija za kvalitet koja je osnovana pre nekoliko godina (13. novembra 2003. godine, a zvanično registrovana 29.04.2004 godine), nije uspostavljena prema sadašnjim potrebama, što znači da nije dovoljno samo ako se održavaju godišnje konferencije o kvalitetu (do sada održane tri konferencije o kvalitetu), tj. da se rad asocijacije zasniva i završava na konferenciji. Asocijacija za kvalitet za Bosnu i Hercegovinu je primljena u punopravno članstvo EOQ (European Organization for Quality) u statusu Nacionalnog predstavnika na 110. Generalnoj skupštini Evropske organizacije za kvalitet. I pored ove činjenice AQBiH nema podružnice u svim delovima BiH, kao npr. u Brčko Distriktu BiH, oblasti koja je možda ima i najviše potreba za ovakvom organizacijom, a prema izveštajima Upravnog Odbora Asocijacije koji se **javno** objavljuju na zvaničnom web sajtu Asocijacije, rad podružnica je nedovoljan i postoji konstantan problem u njihovom radu. Pored ovih institucija, infrastrukturu kvaliteta čini i Ministarstvo za spoljnu trgovinu BiH, Udruženje potrošača, Direkcija za Evropske integracije, Agencija za nadzor nad tržištem BiH i Sekcija za zdravstvo pri AQBiH, kao i Republička agencija za razvoj malih i srednjih preduzeća republike Srpske, odnosno Agencija za razvoj MSP BiH.

Nacionalni komitet za kvalitet RS, kao savetodavno telo Vlade RS za oblast kvaliteta, zbog finansijskih teškoća, radi sa vrlo skromnim kapacitetima i rezultatima.

2.2 Zakoni, propisi i standardi kao deo infrastrukture kvaliteta

Regulativu za infrastrukturu kvaliteta u BiH čine zakoni, uredbе, propisi, pravilnici i druga normativna dokumenta, kojima se uspostavljaju, uređuju i nadgledaju elementi infrastrukture za kvalitet: standardizacija, metrologija, akreditacija i organizacije za ocenjivanje usaglašenosti.

Regulativu kvaliteta u Bosni i Hercegovini čine zakoni, propisi, pravilnici, odnosno normativna dokumenta koji se definišu i usvajaju na četiri nivoa, odnosno na nivou oba entiteta, na nivou Bosne i Hercegovine i zakoni koji se definišu i usvoje na nivou Brčko Distrikta.

Regulativu kvaliteta u Bosni i Hercegovini, čine:

- BAS standardi, BAS ISO 9001:2000, standardi serije ISO 14000 (ISO 14001:1996, ISO 14004:1996, ISO14010:1996, ISO 14011:1996, ISO 14012:1996, ISO14020:1998, ISO14031:1999, ISO 14040:1997, ISO 14050:1998, britanski standardi BS 7750, evropska regulativa EMAS), BAS ISO 17025: 2001, kao i drugi standardi iz ove familije standarda, zatim BAS ISO 18001 (OHSAS standardi), standardi iz serije BAS ISO 22000;
- Odluka o Zakonu o STANDARDIZACIJI Bosne i Hercegovine;
- Odluka o Zakonu o INSTITUTU za STANDARDIZACIJU Bosne i Hercegovine;
- Zakon o METROLOGIJI Republike Srpske (mart 2002);
- Zakon o kontroli predmeta od dragocenih metala u Republici Srpskoj (mart 2002);
- Naredba o PERIODIČNIM PREGLEDIMA etalona i merila (februar, 1994);
- Pravilnik o uslovima koje moraju ispunjavati vodoprivredne laboratorije kao pravna lica ili u okviru pravnih lica koje vrše određenu vrstu ispitivanja površinskih, podzemnih i otpadnih voda (Republika Srpska, 2001, doneo Republički zavod RS);
- PRAVILNIK o načinu uzimanja uzoraka i metodama za laboratorijsku analizu vode za piće (Službeni list SFRJ, maj 1987);
- Zakon o osnivanju INSTITUTA za akreditovanje Bosne i Hercegovine (maj 2002);
- Zakon o akreditovanju Bosne i Hercegovine (avgust 2001);
- Zakon o mernim jedinicama Bosne i Hercegovine (avgust 2001);
- Zakon o standardizaciji Bosne i Hercegovine (avgust 2001);
- Zakon o metrologiji Bosne i Hercegovine (avgust 2001);
- Zakon o STANDARDIZACIJI Republike Srpske (Sl.glasnik RS, br.13/02);
- Zakon o osnivanju Instituta za standardizaciju BiH (Sl.glasnik BiH, br.44/04)
- Zakon o osnivanju Instituta za metrologiju BiH (Službeni glasnik BiH, br. 43/04);
- Pravilnik o metrološkim uslovima za merila/etalone (doneo Republički zavod RS);
- Metrološka uputstva za pregled (verifikaciju) merila/etalona (doneo Republički zavod RS);
- Radna uputstva za ispitivanje, odnosno ocenjivanje usaglašenosti merila/etalona (doneo Republički zavod RS);
- Podzakonska akta iz oblasti metrologije koja je doneo Republički zavod RS;
- Podzakonska akta iz oblasti kontrole predmeta od dragocenih metala koja je doneo Republički zavod RS;
- Podzakonska akta u vezi predpakovanja proizvoda koja je doneo Republički zavod RS;
- Podzakonska akta koja je donela Vlada RS;

Bosna i Hercegovina je zemlja u kojoj se ne pridaje veliki značaj ažuriranju dokumentacije ili značajnih podataka i informacija u preduzećima a vezanih za zakonsku regulativu u oblasti kvaliteta, pa su navedeni podaci o zakonima, propisima, standardima i pravilnicima, do kojih se došlo istraživanjem, delimično nerelevantni.

3. SERTIFIKACIONA TELA U BOSNI I HERCEGOVINI I OKRUŽENJU

U Bosni i Hercegovini ne postoje domaća sertifikaciona tela za sisteme kvaliteta. Sertifikaciju sistema kvaliteta obavljaju strana sertifikaciona tela i to uglavnom sa područja EU, a od kojih se mogu navesti:

- SGS BiH d.o.o., M.Todorovića 2a, BA-71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, telefon - +387 33 550 025, email: sgs@bih.net.ba, www.sgs.com;

- TÜV Rheinland Group, Đure Daničića br.1, 78000 Banja Luka, +387 51 222 996, email: tuvbih@teol.net, www.tuv.com.

Većina sertifikacionih kuća pa tako i ove dve, imaju svoje organizacione jedinice u zemljama našeg okruženja, Hrvatska i Srbija, gde se preko lokalnih stručnjaka, a koji bi trebalo da su registrovani kod EQ NET šemi ocenjivača, obavljaju poslovi sertifikacije. Na području Bosne i Hercegovine pored sertifikacionih tela iz Evrope, odnosno Nemačke, Francuske i Velike Britanije, javljaju se i sertifikaciona tela iz SAD-a i Kanade.

Poređenja radi, u Srbiji, po zvaničnoj evidenciji trenutno radi na sertifikaciji sistema kvaliteta oko petnaestak sertifikacionih tela, a kako je napred rečeno da ovaj rad treba da predstavlja i svojevrsnu bazu podataka, navode se neka sertifikaciona tela u Srbiji:

1. Institut za standardizaciju, Stevana Brakusa 2(p.fah.609),11030 Beograd, tel: +381(0) 11 35 41 260, 35 41 261 (centrala); 2574 293 (info centar), 2574 496 (prodaja standarda), fax: +381 11 35 41 257, email:jus1@jus.org.yu, www.jus.org.yu;
2. SGS Beograd Ltd, Bože Jankovića 39, 11000 Beograd,tel:+381(0) 11 39 78 773, +381(0) 11 39 78 774, +381(0) 11 39 79 883, +381(0) 11 39 79 884, fax: + 381(0) 11 39 74 092;
3. TÜV Rheinland InterCert d.o.o., Nemanjina 4/V, 11000 BEOGRAD, TEL: +381(0) 11 36 16 156,FAX: +381(0) 11 36 16 160, mob: +381(0) 63 657 380, email: geza.cajko@hu.tuv.com, tuvcajko@eunet.yu;
4. TÜV Bayern Sava, Predstavništvo Beograd, Starine Novaka 3/II, 11000 Beograd, tel: +381(0) 11 303 55 33, fax: +381(0) 11 303 55 34, email: office@tuv.co.yu;
5. Lloyd's Register Group, lloyd's register EMEA, Narodnih heroja 43/22,11074 Novi Beograd, tel:+381(0) 11 301 60 83, +381 (0) 22 555 355, fax: +381 (0) 11 301 6083/4, email: beograd@lr.org;
6. Pancert, Novi Sad, tel: +381 (0) 21 520 666, + 381 (0)21 422 733, fax: +381 (0)21 527 766, email:jinsiso@eunet.yu;
7. Evrocet, Desanke Maksimović 4/3, 11000 Beograd, tel: +381 (0)11 3244 142, fax:+381 (0)11 3341 649, email. evrocet@sbb.co.yu, www.evrocet.co.yu;
8. JUQS, Trg Republike 3/1, 11000 Beograd, tel. +381 (0)11 2621 239, +381 (80)11

2621 517, fax: +381 (0)11 2626 349, email:yuqs@eunet.yu, www.yuqs.org;

9. Sertifikaciono telo Šumarskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Kneza Višeslava br.1, 11030 Beograd, tel + 381 (0)11 355 31 22, fax +381(0) 11 254 54 85;
10. Institut za proizvodno mašinstvo Mašinskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Laboratorija za proizvodnu metrologiju i kvalitet, adresa: Kraljice Marije 80, 11000 Beograd,tel: +381 11 3370 266

U Republici Hrvatskoj je nešto bolja situacija u poređenju sa Srbijom jer ima nešto veći broj sertifikacionih tela u oblasti kvaliteta, a neka od njih su, poredana po kvalitetu usluga:

1. Cro Cert
Centar za certificiranje sustava upravljanja
Adresa: Zinke Kunc 3b, 10000 Zagreb
Tel: 01 6044 070
Fax: 01 6044 453
E-mail: cro-cert@zg.htnet.hr
web adresa: www.cro-cert.hr;
2. SGS Adriatica d.o.o.
Adresa: F. la Guardia 13, P.O. Box 270, 51000 Rijeka
Tel: 051 335 038
Fax: 051 333 483
Kancelarija u Zagrebu (Hotel I)
Adresa:Remetinečka 106, 10020 Zagreb
Tel: 01 614 0959, 01/ 614 0961
Fax: 01 614 0962
E-mail: sgsadriatica@zg.htnet.hr
web adresa: www.hr.sgs.com;
3. Det Norske Veritas Adriatica d.o.o.
DET NORSKE VERITAS
CERTIFICATION
DNV Zagreb
Adresa: Slavonska Avenija 50, Zagreb
Tel: 01 2499850
Fax: 01 2499 860
web adresa: www.dnv.hr;
4. SIQ CROATIA d.o.o.
Adresa: Sortina 61, 10020 Zagreb
tel/fax: 01 65 51 306
E-mail:siq.zg@zg.htnet.hr;
5. BUREAU VERITAS CROATIA d.o.o.
Head Office: Riva 16/V, P.O.B. 71, 51000 Rijeka
Tel: 051 213 672

Fax: 051 211 067
Bussines Unit: Radoslava Cimermana 64
b/ III, 10020 Zagreb
Tel: 01 652 93 98
Fax: 01 653 94 81
Bussines Unit: Kralja Zvonimira 14,
21000 Split
Tel: 021 356 802
Fax: 021 512 634
E-mail:
office.croatia@hr.bureauveritas.com
web adresa: www.bvqi.com;

Pored navedenih sertifikacionih kuća u Hrvatskoj, aktivne su još i :

- **LLOYD'S REGISTER EMEA
LLOYD'S REGISTER QUALITY
ASSURANCE, Ured Zagreb;**
- **TÜV Croatia d.o.o.;**
- **HRVATSKI REGISTAR BRODOVA
(CRS);**
- **TÜV SÜD SAVA d.o.o., podružnica
Zagreb.**

4. PARAMETRI INFRASTRUKTURE KVALITETA U RS i BiH

Među činiocima koji negativno utiču na konkurentnost domaće privrede su :

- Neusklađenost domaće prakse sa primenom standarda serije ISO 9000 i tehničkom regulativom Evropske Unije;
- Mali broj sertifikovanih proizvoda i sistema menadžmenta kvalitetom (QMS) u preduzećima Republike Srpske;
- Nizak, gotovo zanemarljiv stepen primene standarda serije ISO 14000 u vezi sa sistemima zaštite životne sredine;

U Republici Srpskoj je sprovedeno niz mera i projekata kojima se podstiče primena standarda, a posebno u oblasti poljoprivrede i proizvodnje industrijskih proizvoda. Kao rezultat rešenosti Vlade Republike Srpske da poveća poslovnu izvrsnost preduzeća u RS, jeste i nedavno (leto 2007) donesena odluka Ministarstva za privredu, energetiku i razvoj, da dodeli stimulativna sredstva za 48 malih i srednjih preduzeća, za uvođenje QMS, a obezbeđeno je 140513 eura. Pa i pored pomenutih projekata, Republika Srpska i Bosna i Hercegovina zaostaju za zemljama u okruženju, odnosno za svojim susedima u ovoj oblasti. Dok u Srbiji ima oko 600 sertifikovanih preduzeća, u Mađarskoj 3500, u Rumuniji 2000 preduzeća, broj sertifikovanih preduzeća u

Republici Srpskoj prema zvaničnim podacima iznosi 180, a od ovog broja, njih 122 je uvelo QMS uz pomoć Vlade RS. Prema zvaničnim podacima Privredne komore Kantona Sarajevo Bosne i Hercegovine, a koji su poslednji put ažurirani 26. jula 2007. godine, broj sertifikovanih preduzeća u Bosni i Hercegovini iznosi 312, dok je prema podacima Asocijacije za kvalitet Bosne i Hercegovine broj sertifikovanih preduzeća u BiH, 242. Ovi podaci su pokazatelj niskog nivoa svesti rukovodilaca, odnosno menadžmenta tzv. "jakih kompanija i preduzeća" kao i nivoa znanja o oblasti kvaliteta, standardima kvaliteta, njihovom značaju, šta donosi jednom srednjem preduzeću uveden sistem menadžmenta kvalitetom, odnosno TQM, koji su benefiti na inostranom tržištu, koji se efekti postižu u polju produktivnosti, profita, efektivnosti i efikasnosti, itd. Postoje preduzeća koja su sertifikovala svoje proizvode ili delatnosti isključivo radi " marketinškog poteza " i ne sluteći šta im sledi ukoliko se sertifikovani sistem ne održava i ne primenjuje, a kao negativne primere u Republici Srpskoj navodimo preduzeće Trudbenik AD iz Doboja (završena privatizacija, propala dva tendera, tek u trećem pokušaju (tender novembar – decembar 2007) preduzeće je prodato konzorcijumu iz Hrvatske), koje je poznato sa svojim proizvodima i van granica BiH i koje ima svoja predstavništva u gotovo svim republikama bivše Jugoslavije, preduzeće koje posluje sa godišnjim gubicima od skoro 2,5 miliona KM (1.28 mil eura) i preduzeće Krajina osiguranje a.d. iz Banja Luke koje takođe posluje sa negativnim kontom u milionskom iznosu na godišnjem nivou (podaci za 2006/2007). Takođe jedan od negativnih primera je Fabrika duvana Mostar, koja ima uveden QMS, visoko razvijenu tehnologiju, a trenutno stanje je – fabrika je zatvorena, svi pogoni su stali i nema proizvodnje, potrebna privatizacija po hitnom postupku (podaci za 2007/2008).

Prema najnovijim podacima Republičke Agencije za razvoj malih i srednjih preduzeća Republike Srpske, broj sertifikovanih preduzeća se povećao u periodu od oktobra 2007. godine do polovine decembra 2008. godine u svim vidovima privrede, počev od saobraćaja i veza - telekomunikacija, administracije, mašinske industrije do službi za fizičko i tehničko obezbeđenje ljudi i objekata. Značajno je navesti organizacije koje su dobile sertifikat ISO 9001:2000 u 2008. godini: Preduzeće za proizvodnju otkivaka "Kovnica" AD Bileća (oktobar 2007), Tvornica opeke Sarajevo – TOS (oktobar 2008), "Sektor Security" Banja Luka, Preduzeće AD"Centrotrans" Istočno Sarajevo (novembar 2007), zatim najsvežiji podatak da je BH Telekom dobio sertifikat 03.

decembra 2008. godine, agencija za rad i zapošljavanje (decembar 2007), "Energoinvest Novi-TNNO" (februar 2008), "MKM communication" Banja Luka, Klaonica peradi "Perutnine" iz poveliča (Republika Srpska, januar 2008).

Sporost u prihvatanju međunarodnih standarda postaje velika kočnica u konkurentnosti preduzeća u Republici Srpskoj. Mnoge firme već su se srele sa zahtevima svojih inostranih partnera da moraju obezbediti sertifikate o kvalitetu proizvoda, a sertifikat za sistem menadžmenta kvalitetom prema standardu ISO 9001:2000 je postao neophodan preduslov za bilo kakve poslovne aranžmane. Činjenica je da preduzećima nedostaje novca i opreme, ali najveća prepreka je u nedostatku stručnog kadra i inženjera. Na isti način se definiše i činjenica da jako mali broj preduzetnika iz BiH zadovoljava evropske standarde koji bi njihovim proizvodima garantovali kvalitet i konkurentnost na zajedničkom tržištu.

U Republici Srpskoj je evidentiran veliki broj preduzeća koja su orjentisana isključivo domaćem kupcu tako da menadžment ovakvih preduzeća ima stav da im sertifikat kvaliteta nije potreban. Republika Srpska, odnosno BiH, kao i naši susedi, ubrzano preuzima direktive EU i pravila WTO i počinje da ih uvodi u domaće zakonodavstvo. To ima za posledicu, da, oni koji ne zadovoljavaju zahteve standarda, uskoro neće moći da posluju ni na domaćem tržištu. Jedan od negativnih primera je Tvornica akumulatora "Tesla" iz Brčko Distrikta BiH. Ovo preduzeće je privatizovano 2005. godine i u privatizacionom programu je bio definisan deo koji se odnosio na QMS, odnosno sertifikaciju, gde se kupac obavezao da će po isteku druge godine od datuma preuzimanja preduzeća, preduzeti sve mere i postupke vezane za sertifikaciju, odnosno početi sa procesom uvođenja QMS. Tvornica akumulatora iz Brčkog u svom pogonu poseduje i topionicu olova kojoj je neophodan repromaterijal u izradi akumulatora. Ovaj podatak govori o neophodnosti uvođenja i primene standarda iz serije ISO 14000 kao i standarda iz serije ISO 18000, odnosno uvođenje integrisanog sistema menadžmenta kvalitetom. Prema podacima do kojih se došlo u toku istraživanja, proizvodi ovog preduzeća u današnje vreme jedva da se mogu prodati na području Bosne i Hercegovine, a o izvozu se ne može ni govoriti.

Vlasnici domaćih MSP, nisu upotpunosti prihvatili poslovnu filozofiju da je za njihovo poslovanje zadovoljenje kupaca prioritet. Kao tri ključna problema koji otežavaju MSP u postizanju poslovne izvrsnosti su:

- loše razumevanje kupaca od strane preduzeća;
- preterano oslanjanje na osnovne faktore prednosti;
- slaba saradnja između domaćih MSP.

Kao razlog za nedovoljnu primenu novih tehnologija, vlasnici MSP najčešće uzimaju nedostatak finansijskih sredstava. Važnu ulogu u razvoju ovog segmenta, mora da ima i država, koja putem svojih zakonskih akata može doprineti da se u poslovanju MSP sve više primenjuju nove tehnologije, jer samo na taj način domaći preduzetnici mogu obezbediti sebi ravnopravnu poziciju u odnosu na preduzeća u okruženju (Bugarska, Rumunija, Mađarska, Makedonija, Hrvatska i Srbija). Za unapređenje konkurentnosti MSP moraju primenjivati savremene menadžment koncepte, kao što su: QMS, benčmarking i sl. Međutim, domaći preduzetnici nove menadžment koncepte neprimenjuju iz nekoliko razloga i to:

- nedovoljne informisanosti,
- nedostataka finansijskih sredstava.

Rešenje za prevazilaženje neadekvatne primene menadžment koncepta može se naći u većoj angažovanosti u oblasti edukacije Republičke agencije za razvoja MSP i preduzetništva i njenih regionalnih centara, kao i Privredne komore Republike Srpske, odnosno regionalnih i kantonalnih privrednih komora. U ovim institucijama, koji predstavljaju servis privrede od obuka koje se nude preduzetnicima najčešće su zastupljeni: obuka za biznis plan, prodaja, poslovno komuniciranje i sl, dok se obuka za savremeni menadžment koncept primenjuje u samo jednoj ustanovi

Svi navedeni problemi u primeni međunarodnih standarda se ne mogu vezati samo za određenu teritoriju RS ili BiH, jer su ovi problemi prisutni na celoj teritoriji BiH. Ipak, treba napomenuti da je najveći broj sertifikovanih preduzeća u većim industrijskim centrima Republike Srpske kao što su Banja Luka, Trebinje, Bijeljina, Prijedor i Doboj, odnosno tamo gde se nalaze predratni industrijski giganti koji su u posleratnom periodu privatizovani i u kojima su postojale osnove za proces sertifikacije, odnosno federacije BiH kao što su Srajevo i Mostar (najpozitivniji primer je mostarski Aluminij).

U privredi Republike Srpske posluje oko 32000 registrovanih preduzeća (MSP) u svim oblicima svojine prema zvaničnim podacima. Posmatrano po delatnostima, najveći broj preduzeća je u oblasti trgovine i šumarstva, odnosno prerađivačke industrije U Federaciji BiH je veći broj registrovanih preduzeća zastupljenih u svim privrednim delatnostima i iznosi 36 206

preduzeća, takođe zvanični podaci, sa najvećim procentom u oblasti trgovine i komunalnog, kao i u oblasti prerađivačke industrije. Pojam kvaliteta u regionu uključuje nivo kvaliteta svih entiteta (preduzeća, banaka, univerziteta, zdravstvenih ustanova) kao i veze regiona sa okruženjem, a to znači da se kvalitet u regionu svodi na kvalitet entiteta i relacija entiteta unutar regiona.

Treba navesti i podatak kada su u pitanju proizvodi iz Republike Srpske, svega 10 proizvoda je prošlu zahtevanu proceduru na Mašinskom fakultetu Univerziteta u Banja Luci za dobijanje CE znaka, bez kojeg proizvod ne može na tržište EU. Proces dobijanja CE znaka traje do osam meseci a potrebna su i značajna ulaganja. Neke firme su angažovale i strane kuće za dobijanje ovog znaka, ali generalna ocena je da većina domaćih preduzeća ne zadovoljava evropske standarde kada je reč o proizvodu, ali i zaštiti radnika i životne sredine.

Značajno je navesti podatke o najvećim izvoznicima u prva četiri meseca u 2008. godini u Republici Srpskoj su: "Balkal" Banja Luka, "Elektroprivreda " Trebinje, "Unis – fabrika cevi" Derventa, "Sportek" Kotor Varoš, "SHP Celeks" Banja Luka, "Sanino" Derventa, "Komerc - Mali" Prnjavor, "Skonto - Prom" Prijedor, "Novoteks - Ekspart" Trebinje i "Novoprom" Modriča. Učešće ovih preduzeća u ukupnom izvozu RS u prva četiri meseca 2008. godine je 36.7%, odnosno 226 312 419 KM.

5. ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja u oblasti infrastrukture kvaliteta, ukazuju na niz problema, a pre svega treba izdvojiti:

LITERATURA

- [1] Raonić D., Istraživanje infrastrukture kvaliteta u centralnoj Srbiji, Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije, FESTIVAL KVALITETA 2007, Beograd, maj 2007;
- [2] Jakšić B., Infrastruktura kvaliteta i evropske institucije, Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije, FESTIVAL KVALITETA 2007, Beograd, maj 2007;
- [3] Stevanović V., Nova svetska elita, EU praktikum, Ekonomist media group, Beograd, septembar 2007;
- [4] Asocija za kvalitet Bosne i Hercegovine, www.aqbih.ba;
- [5] Republički zavod za standardizaciju Republike Srpske, www.vladars.net;
- [6] Privredna komora Kantona Sarajevo, www.pksa.com.ba;
- [7] Privredna komora Republike Srpske, www.komorarars.ba.

- Nizak nivo obrazovanosti u oblasti kvaliteta (ne postoji registar podataka o tačnom broju edukovanih za oblast kvaliteta; takođe ne postoji obaveza Republičkog Zavoda za standardizaciju Republike Srpske da vodi evidenciju o broju sertifikovanih privrednih subjekata, bez obzira o kojoj se delatnosti radi); procene su da je broj obučenihi manji od 10% od ukupnog broja zaposlenih na nivou RS;
- Nepostojanje jedinstvenog registra sertifikovanih privrednih subjekata na nivou Republike Srpske i na nivou Bosne i Hercegovine;
- Mali broj sertifikovanih privrednih subjekata;
- Mali broj sertifikacionih tela u Bosni i Hercegovini;
- Nizak nivo kvaliteta proizvoda (zanemarljiv broj proizvoda sa CE oznakom);
- Nepoznat broj akreditovanih laboratorija;
- Nepoznat broj sertifikovanih privrednih subjekata sa standardima serije ISO 14000, serije ISO 18000 i standardima ISO 22000;

Iako Vlada Republike Srpske preduzima niz aktivnosti u kojima se podstiče primena međunarodnih standarda iz serije ISO 9000, serije ISO 14000 i serije ISO 18000, Republika Srpska i Bosna i Hrecegovina daleko zaostaju za susedima i zemljama bližeg okruženja u ovoj oblasti. Sporost u prihvatanju međunarodnih standarda i loš kvalitet proizvoda, postaju velika kočnica razvoju konkurentnosti domaćih proizvoda i preduzeća.