

## Sadržaj

- Uvodnik
- Važni događaji u 2008.
- Statistika
- Izobrazba
- Suradnja HAA s ministarstvima
- Međunarodna suradnja
- Predstavljamo vam
- Časopisi



**Glasilo Hrvatske akreditacijske agencije**  
Hrvatska akreditacijska agencija  
Ulica grada Vukovara 78  
10 000 Zagreb  
tel: 01 610 63 22  
fax: 01 610 93 22  
akreditacija@akreditacija.hr  
www.akreditacija.hr

Uredništvo Glasila HAA  
Glavna urednica: Biserka Bajzek Brezak  
Tajnica uredništva i lektorica:  
Draženka Haraminčić Fakleš  
Tehnički urednik: Darko Bošnjak  
Članovi uredništva: Slobodan Galjanić,  
Vladimir Mucko, Branko Olujić, Mladen  
Vrebčević, Damir Maleković

## uvodnik



Biserka Bajzek Brezak  
Ravnateljica HAA

Poštovani čitatelji,

Na kraju svake godine obično kratko zaštanemo i pogledom unatrag pokušavamo objektivno ocijeniti što smo napravili u proteklom razdoblju, koje aktivnosti smo poduzeli radi ostvarenja planiranih ciljeva, u kojoj smo mjeri zadovoljni postignutim i što je ostalo za godinu, odnosno godine koje su pred nama. Ovaj pogled unatrag pomaže u programiranju budućih aktivnosti na već sazidanim temeljima, a ono što je dobro učinjeno osigurava daljnje stabilne korake u razvoju djelatnosti radi koje smo i osnovani. Hrvatska akreditacijska agencija u službi je gospodarstva i društva općenito kad se radi o zaštiti javnih interesa. Što je za HAA značila 2008. godina?

U 2008. godini navršilo se deset godina od dodjele prve tri akreditacije hrvatskim laboratorijima prema međunarodnim kriterijima. Danas je u registru Hrvatske akreditacijske agencije 128 akreditiranih tijela u sedam akreditacijskih shema. Osim ispitnih i umjernih laboratorijskih, akreditirali smo inspekcijsku i certifikacijsku tijelu, čija je kompetentnost potrebna u provedbi službene kontrole hrane, praćenju stanja zagađenosti voda, zraka i tla, razine buke, zračenja, u elektrotehnici, telekomunikacijama, graditeljstvu i mnogim drugim područjima. Gotovo je nemoguće naći proizvodnju u kojoj ne treba obaviti mjerjenja i ispitivanja, potvrditi sukladnost proizvoda s propisanim ili ugovorenim zahtjevima kupaca, provjeriti proizvodni proces, sustav upravljanja kvalitetom, okolišem, sigurnošću informacija...

Samo ispitivanja u kompetentnim institucijama jamče izlazak proizvoda na strana tržišta, a pridruživanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji to će biti uvjet i za hrvatsko tržište. Zašto akreditacija? Akreditirana tijela provode ocjenu sukladnosti prema međunarodnim i europskim normama ili postupcima propisanim europskim zakonodavstvom u određenom području. Provedbu europskog tehničkog zakonodavstva podupire složena infrastruktura osposobljenih institucija sa znanjem i vještinama potrebnim gospodarstvu i javnom sektoru. Usklađivanjem hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije ta se infrastruktura uspostavlja i razvija u Hrvatskoj sa ciljem uređivanja hrvatskoga tržišta i priprema za integraciju u unutarnje tržište EU.

Hrvatska akreditacijska agencija članica je Europske organizacije za akreditaciju (EA) od 2005. godine, a u 2008. godini uspješno je završila prvu fazu vrednovanja od strane EA u svrhu zaključivanja multilateralnih sporazuma o priznavanju akreditacije (EA-MLA). HAA provjerava, potvrđuje i nadzire sljedivost rezultata rada hrvatskih akreditiranih tijela do europske i međunarodne razine i predstavlja zadnju razinu provjere osposobljenosti za ocjenu sukladnosti na nacionalnoj razini. U 2009. godini nastavlja se druga faza vrednovanja HAA od strane EA na načelu ocjenjivanja jednakopravnih sudionika („peer assessment“).

Akreditacija potiče na zdravo suparništvo među institucijama i stjecanje novih znanja. I znanstveno-istraživačke organizacije trebaju se akreditirati ako žele komercijalizirati svoje usluge ispitivanja i pružati ih proizvođačima ili državnoj upravi. Akreditacija je postala tržišna nužnost.

I Hrvatska akreditacijska agencija mora stalno ulagati u znanje i vještine kako bi udovoljila međunarodnim zahtjevima za akreditacijska tijela. U 2008. godini osposobljavali smo zaposlenike i vanjske suradnike (ocjenitelje) za razvoj novih akreditacijskih shema i novih područja akreditacije kako bi pratili potrebe provedbe novih propisa.

U 2008. godini donijeli smo svoju novu trogodišnju Strategiju razvoja na temelju analize stanja, ocjenom prednosti i slabosti same Agencije, prijetnji iz okruženja ali i istovremenih mogućnosti koje se Agenciji pružaju te na osnovi nove vizije i misije koju su sastavili zaposlenici posvećeni zadacima HAA. Programom rada za 2009. godinu obuhvatili smo potrebe tijela državne uprave s kojima smo u 2007. i 2008. godini zaključili ugovore prema kojima za njihove potrebe obavljamo ocjenjivanja osposobljenosti kandidata za provedbu ocjene sukladnosti prema propisima.

HAA provodi redovito godišnje samoocjenjivanje svoga rada, a vanjsku ocjenu prepuštamo našim klijentima, akreditiranim tijelima, državnoj upravi, gospodarskim subjektima i konačno Europskoj organizaciji za akreditaciju koja donosi odluku o našoj kompetentnosti na europskoj razini. Na kraju, ne zaboravimo Europsku komisiju koja na godišnjoj razini objavljuje izješće o napredovanju Republike Hrvatske u postupku pridruživanja, a u kojem je i ocjena stupnja razvoja hrvatske infrastrukture za kvalitetu.

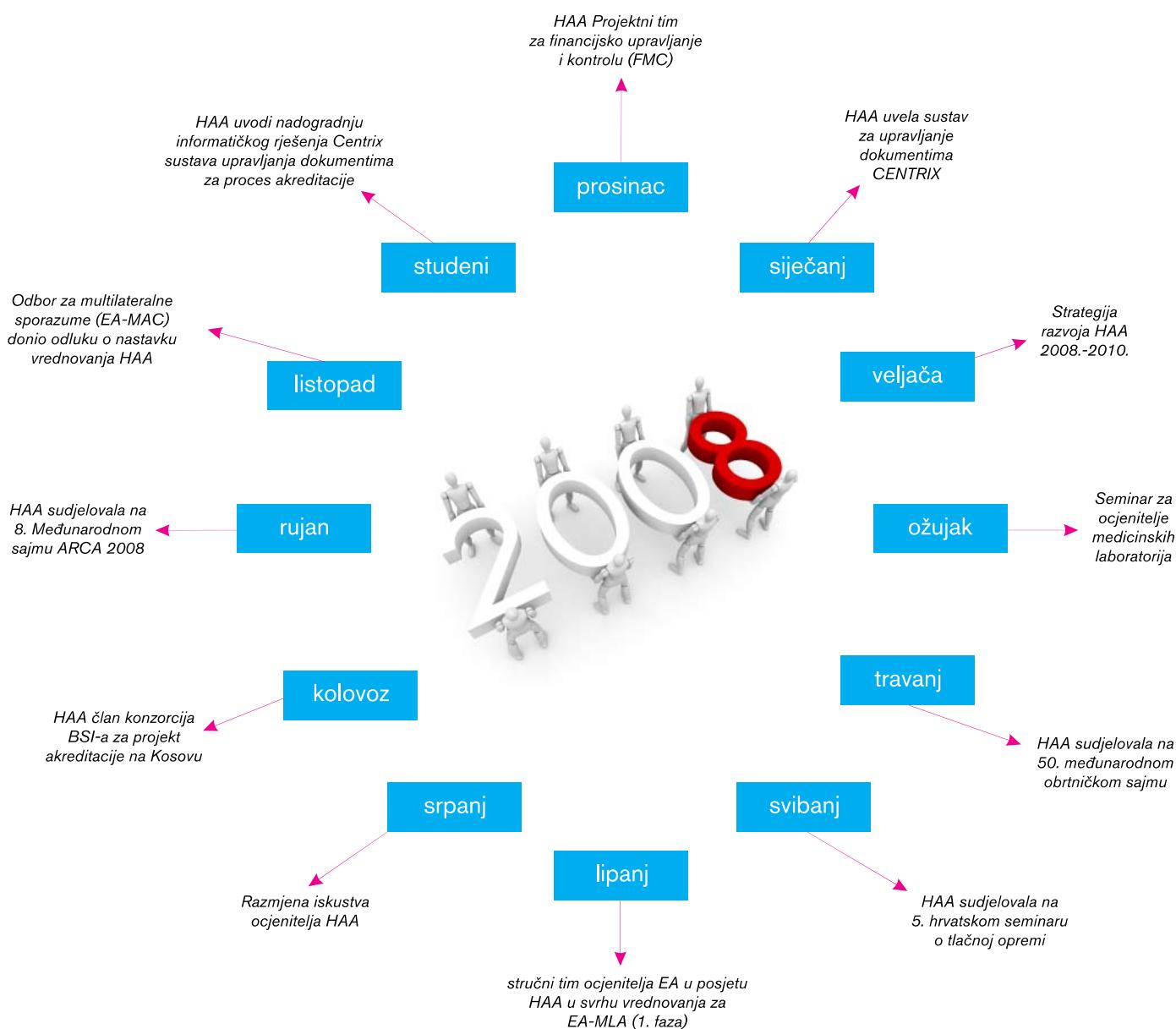
Na osnovi svih tih izješća možemo biti zadovoljni, a to je snažan poticaj za daljnji razvoj djelatnosti u službi gospodarstva i zaštite javnih interesa.

Ovaj broj Glasila HAA posvećen je rezultatima rada HAA u 2008. godini.

Srdačan pozdrav,

Biserka Bajzek Brezak  
Ravnateljica HAA

## važni događaji u 2008.



# statistika

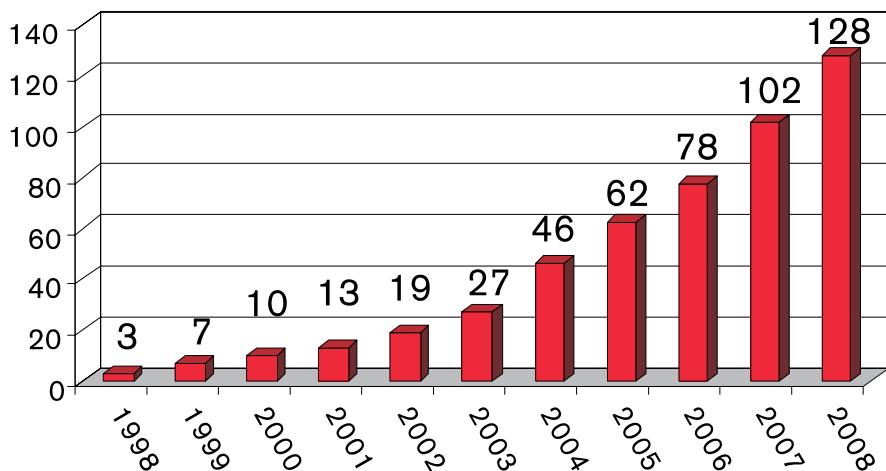
Broj i struktura akreditiranih tijela pokazuje konstantan rast, a to znači sve jaču potporu gospodarskim subjektima i državnoj upravi u provedbi tehničkih propisa.

## Rezultati rada HAA u 2008. godini

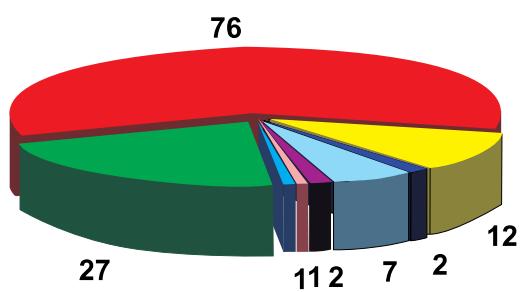
### Broj akreditiranih tijela po godinama

(Status 29.12.2008)

■ Broj akreditiranih tijela kumulativno



### Broj akreditiranih tijela po vrstama



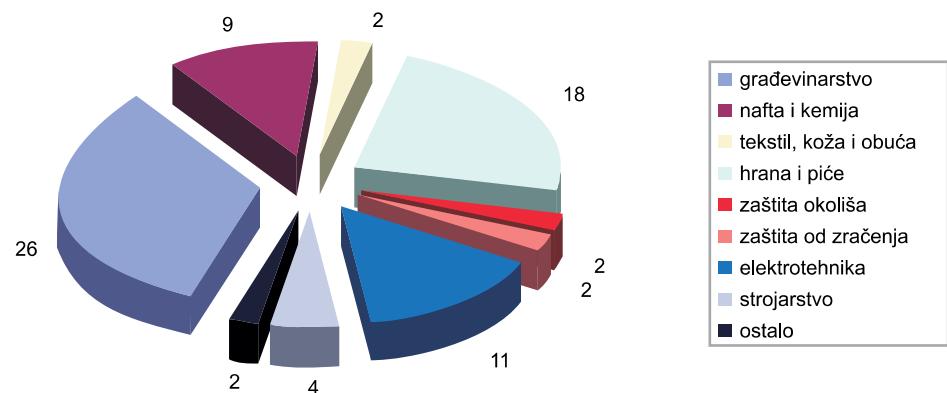
- Ispitni laboratorij  
HRN EN ISO/IEC 17025
- Umjerni laboratorij  
HRN EN ISO/IEC 17025
- Medicinski laboratorij  
HRN EN ISO 15189
- Certifikacija proizvoda  
HRN EN 45011
- Certifikacija QMS  
HRN EN ISO/IEC 17021
- Certifikacija EMS  
HRN EN ISO/IEC 17021
- Certifikacija osoblja  
HRN EN ISO/IEC 17024
- Inspecija  
HRN EN ISO/IEC 17020

Status: 2008-12-29

HAA je do danas akreditirala ukupno 128 tijela, a u gornjem prikazu može se vidjeti struktura ukupno akreditiranih tijela po vrstama.

## Struktura akreditiranih ispitnih laboratorijskih područja

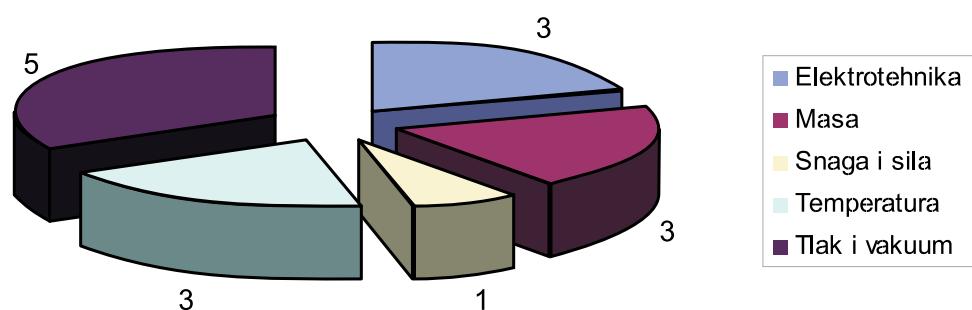
(Status 2008-12-29)



HAA ima ukupno **76** akreditiranih **ispitnih laboratorijskih područja**, od kojih najveći broj u području građevinarstva (ukupno 26) te hrane i piće (18), a potom na području elektrotehnike (11) i nafte i kemije (9).

## Struktura akreditiranih umjernih laboratorijskih područja

(Status 2008-12-29)

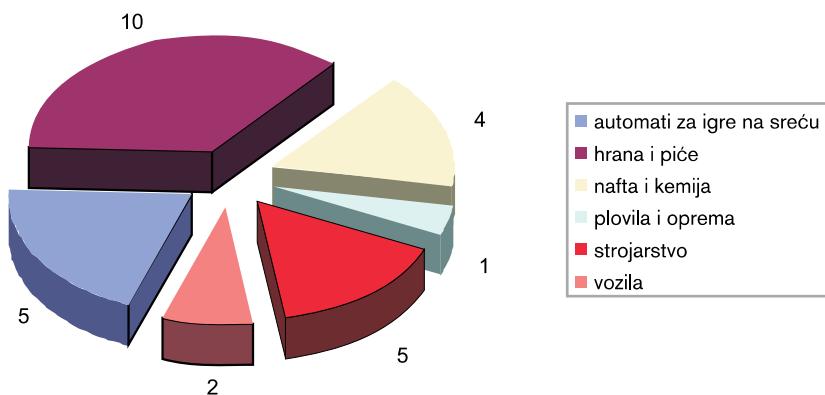


Napomena: neki laboratorijski akreditirani za više područja

HAA ima ukupno **12** akreditiranih **umjernih laboratorijskih područja** s tim da su neki laboratorijski akreditirani za više područja

## Struktura akreditiranih inspekcijskih tijela

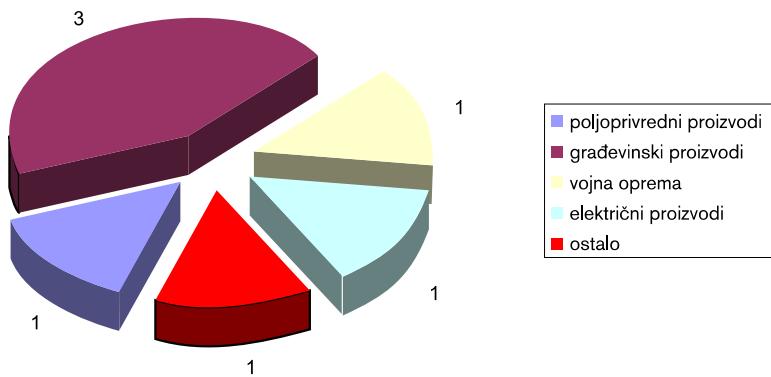
(Status 2008-12-29)



HAA ima ukupno **27** akreditiranih **inspekcijskih tijela**, od kojih najveći broj s područja hrane i piće (ukupno 10).

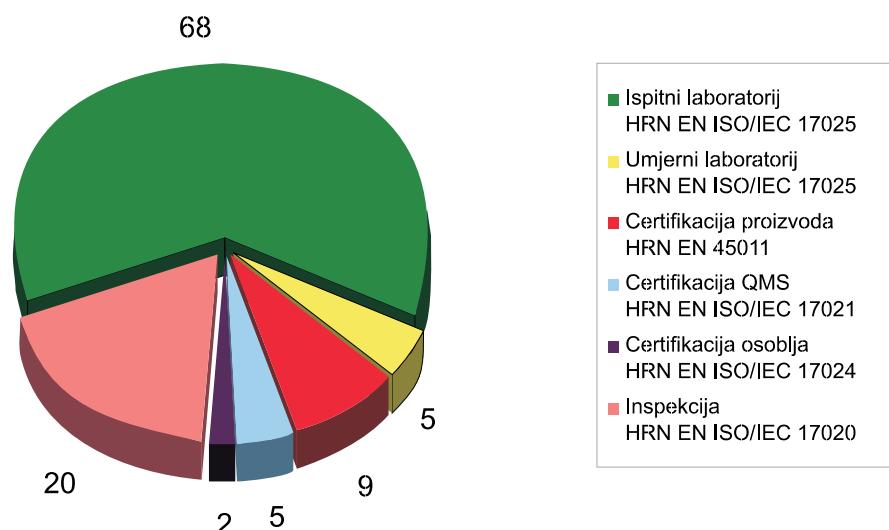
## Struktura akreditiranih certifikacijskih tijela za proizvode

(Status 2008-12-29)



HAA ima ukupno **7** akreditiranih **certifikacijskih tijela za proizvode**, od kojih najveći broj s područja građevinskih proizvoda (3).

## Akreditacijski postupci u tijeku (Status 2008-12-29)

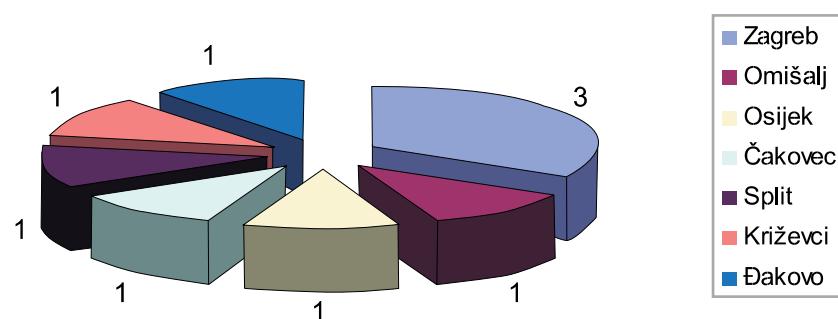


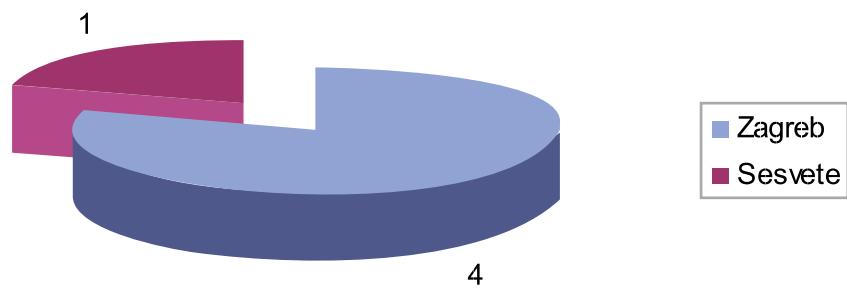
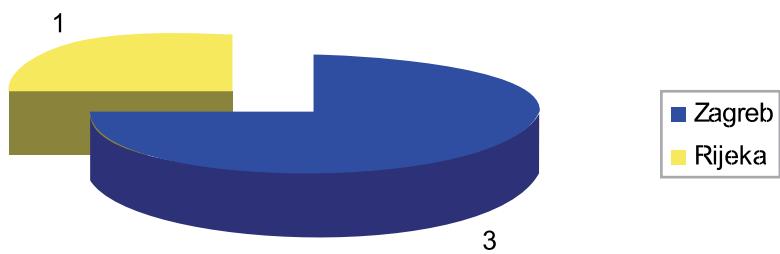
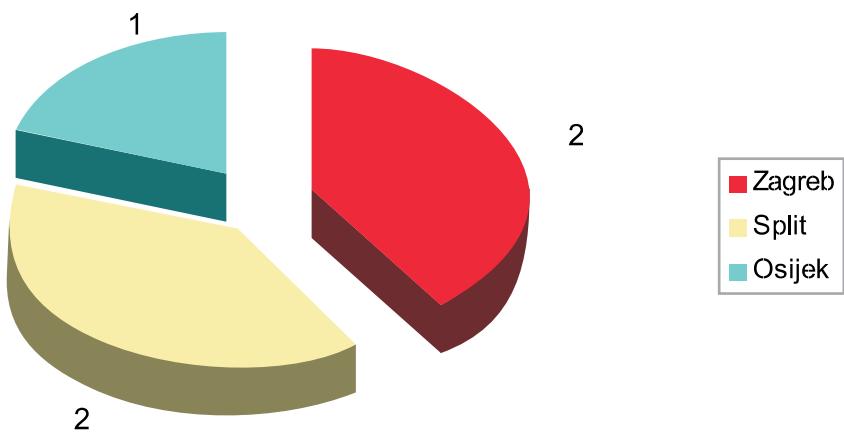
Ukupno **109** tijela u tijeku su postupka za akreditaciju, od kojih najveći broj u ispitnim laboratorijima (68 tijela) te inspekcijskim tijelima (20).

## Struktura akreditiranih tijela po gradovima/mjestima

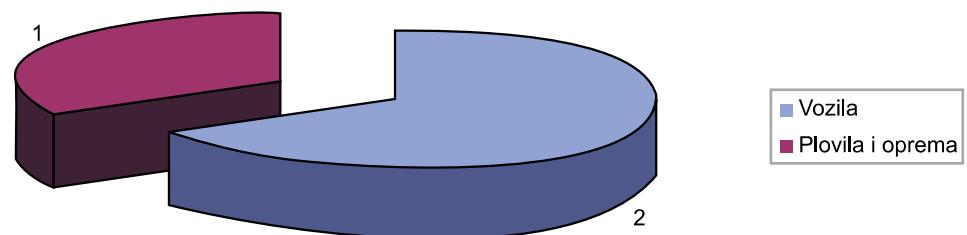
### Akreditirana inspekcijska tijela po gradovima/mjestima na dan 29. 12. 2008. – ukupno 25

hrana i piće – ukupno 9



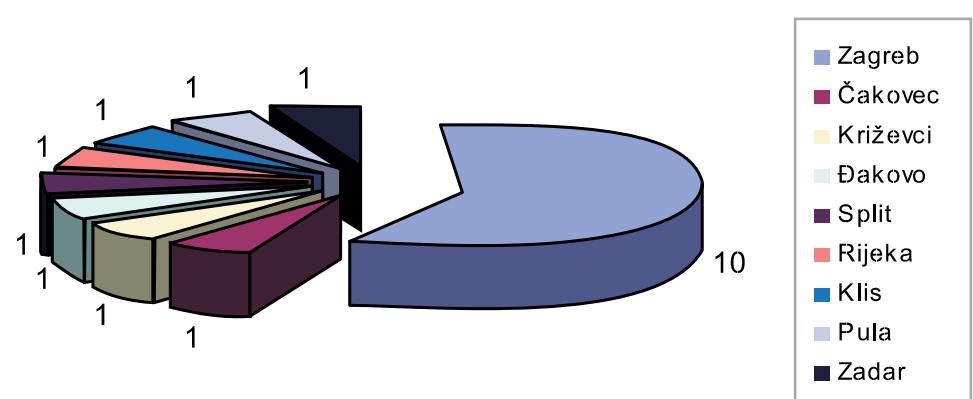
**Automati za igre na sreću – ukupno 5****Nafta i kemija – ukupno 4****Strojarstvo (dizala) – ukupno 5**

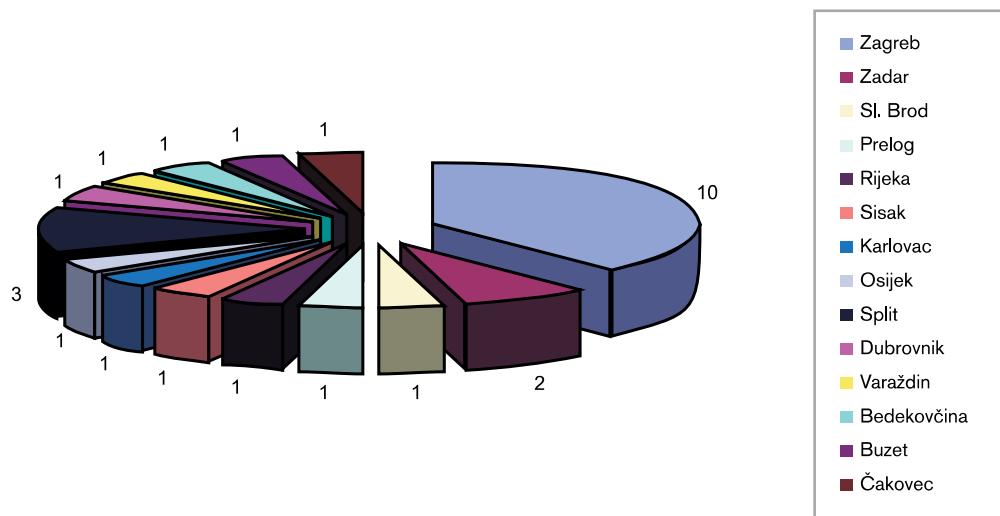
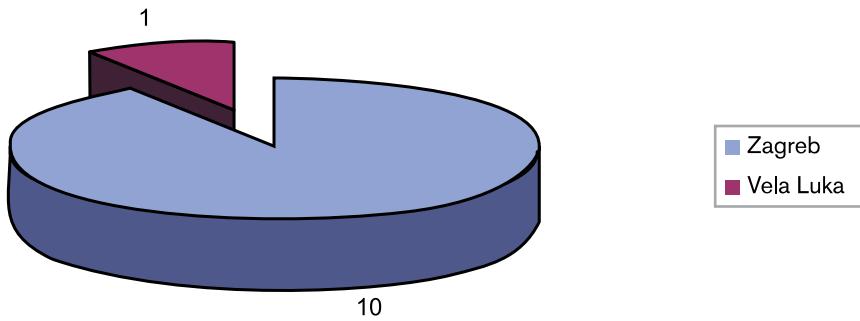
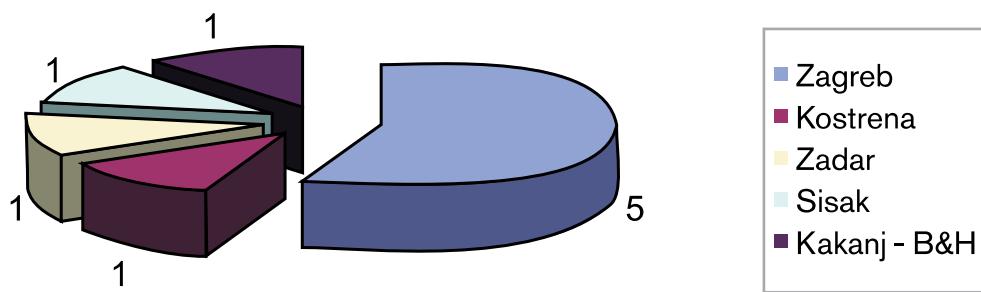
**Vozila – Zagreb – ukupno 2**  
**Plovila i oprema – Split – ukupno 1**



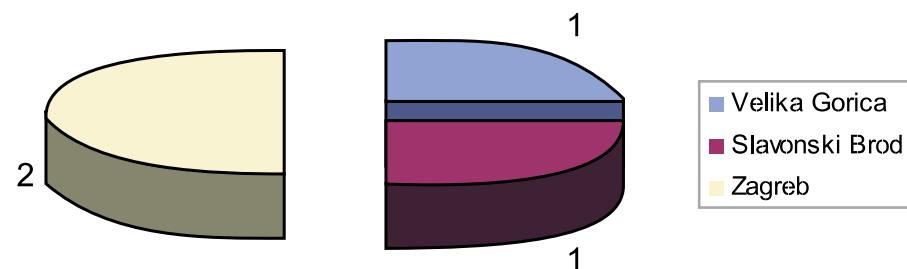
**Akreditirani ispitni laboratorijski po gradovima/mjestima**  
na dan 29. 12. 2008. – ukupno 75

**hrana i piće – ukupno 18**

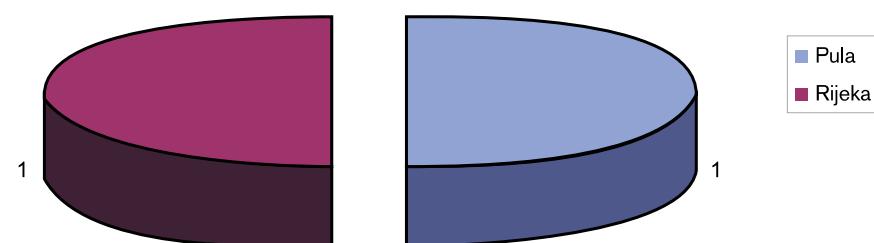


**Gradijanarstvo – ukupno 26****Elektrotehnika – ukupno 11****Nafta i kemija – ukupno 9**

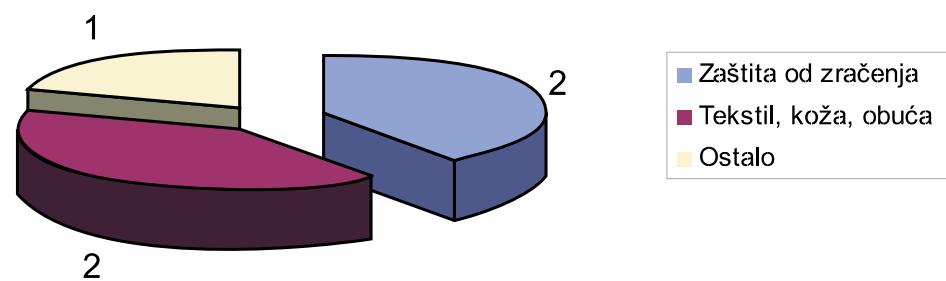
**Strojarstvo – ukupno 4**



**Zaštita okoliša (zrak) - ukupno 2**

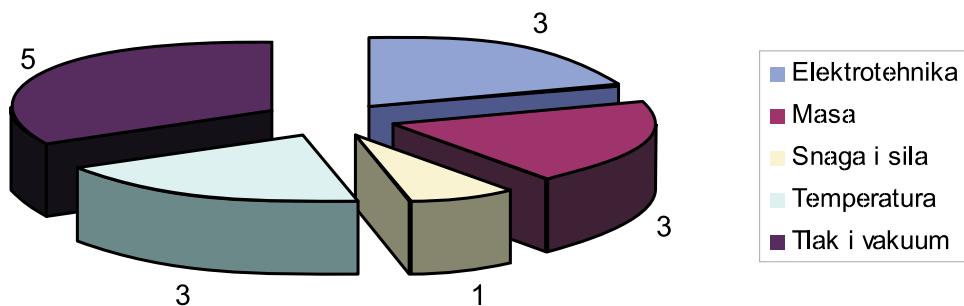


**Zaštita od zračenja - Zagreb - ukupno 2**  
**Tekstil, koža, obuća - Zagreb - ukupno 2**  
**Ostalo (fokometri i temperaturne komore) - Zagreb - ukupno 1**



**Akreditirani umjerni laboratoriji - Zagreb**

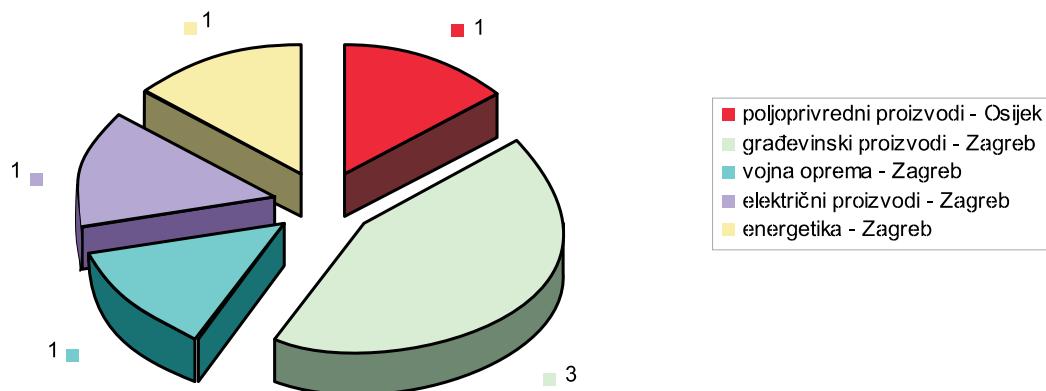
na dan 29. 12. 2008. – ukupno 12



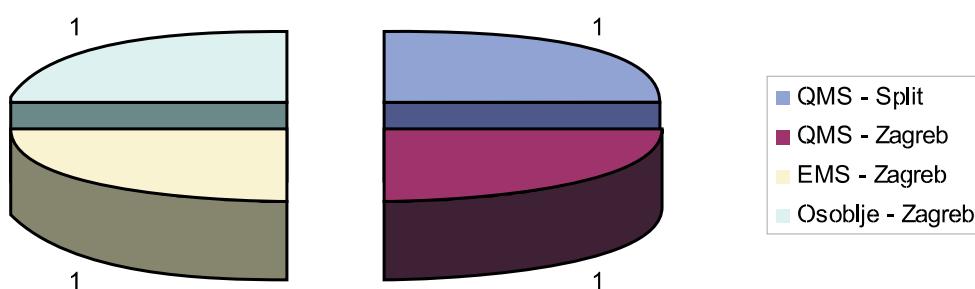
Napomena: neki laboratorijsi akreditirani za više područja

**Akreditirana certifikacijska tijela za proizvode  
po gradovima/mjestima**

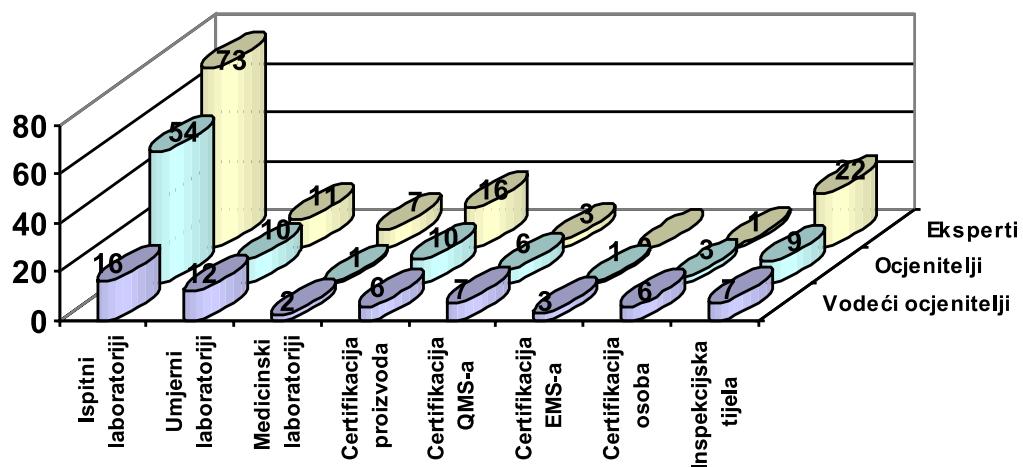
na dan 29. 12. 2008. – ukupno 7

**Certifikacijska tijela za sustave upravljanja kvalitetom  
(QMS), okolišem (EMS) te certifikacijska tijela za osoblje**

na dan 29.12.2008.

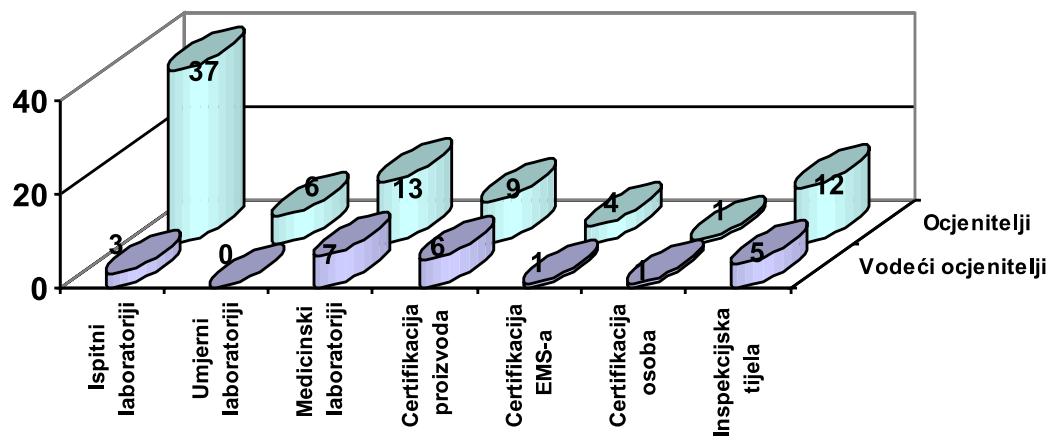


Ocenitelji HAA  
(status 2008-12-29)



U registru HAA nalazi se ukupno **133** eksperata, **94** ocjenitelja te **59** vodećih ocjenitelja koji aktivno sudjeluju u ocjenjivanjima u 8 akreditacijskim shema.

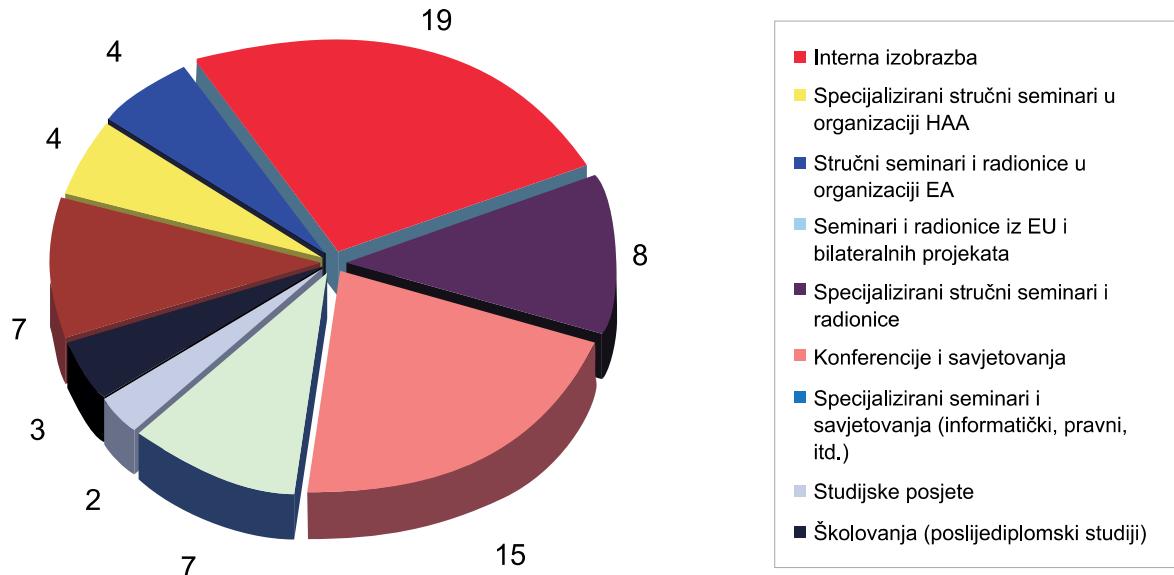
Kandidati za ocjenitelje i vodeće ocjenitelje HAA  
(status 2008-12-29)



U registru HAA nalazi se ukupno **23** kandidata za vodeće ocjenitelje i **82** kandidata za ocjenitelje koji prolaze internu izobrazbu i sudjeluju kao promatrači prilikom ocjenjivanja kako bi postigli status ocjenitelja/vodećeg ocjenitelja.

Djelatnici HAA imali su prilike sudjelovati na brojnim specijaliziranim stručnim seminarima, radionicama, simpozijima, konferencijama, savjetovanjima i studijskim posjetima drugim akreditacijskim tijelima. Hrvatska akreditacijska agencija posvećuje posebnu pažnju stalnoj izobrazbi svojih djelatnika te time postiže bolju motivaciju osoblja i pridonosi radnoj uspješnosti te postiže zapažene rezultate u svom poslovanju. U program izobrazbe uključeni su i vanjski suradnici (vodeći ocjenitelji, stručni ocjenitelji i eksperti).

## Izobrazba djelatnika HAA u 2008. godini



## Suradnja HAA s ministarstvima

Hrvatska akreditacijska agencija (HAA) kao nacionalno akreditacijsko tijelo ima zadaću održavanja i razvoja sustava akreditacije u Republici Hrvatskoj. HAA izdaje Potvrde o akreditaciji i Potvrde o stručnoj i tehničkoj osposobljenosti (STO). HAA surađuje s tijelima državne uprave u Republici Hrvatskoj, među ostalim i zaključivanjem ugovora o ocjenjivanju osposobljenosti tijela za ocjenu sukladnosti (TOS-eva) za provedbu propisa. Akreditacija je preduvjet za davanje ovlaštenja tijelima za ocjenu sukladnosti (laboratoriji, inspekcijska i certifikacijska tijela) od nadležnog tijela državne uprave. Na temelju Potvrda o akreditaciji i Potvrda o osposobljenosti nadležno tijelo državne uprave izdaje rješenja o ovlaštenju ili imenovanju tijela za ocjenu sukladnosti (TOS) za provedbu postupaka prema propisima.

U 2008. godini HAA je provodila ocjenu osposobljenosti TOS-eva u područjima iz nadležnosti više tijela državne uprave:

- Ministarstvo finančija
  - automati za igre na sreću
- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
  - dizala, strojevi, tlačna oprema, električni proizvodi i dr.
- Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
  - ekološka proizvodnja, hrana
- Ministarstvo unutarnjih poslova
  - humanitarno razminiranje, električna oprema za uporabu u potencijalno eksplozivnoj atmosferi
- Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
  - pomorska oprema, brodice i jahte, elektromagnetska kompatibilnost (EMC)
- Ministarstvo zaštite okoliša i prostornog uređenja i graditeljstva
  - građevinski proizvodi, zrak (emisija i imisija)
- Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske
  - optičko zračenje, elektromagnetska polja, voda za piće, buka
- Državni zavod za zaštitu od zračenja
  - ionizirajuće zračenje



## Međunarodna suradnja

Sukladno obvezama punopravne članice HAA aktivno sudjeluje u radu radnih tijela EA te je u 2008. godine prisustvovala sastancima:

- a) Opće skupštine (General Assembly, EA GA)
- b) Odbora za multilateralne sporazume (Committee for Multilateral Agreements, EA MAC)
- c) Odbora za certifikaciju (Certification Committee, EA CC)
- d) Odbora za inspekciju (Inspection Committee, EA IC)
- e) Odbora za laboratorije (Laboratory Committee, EA LAB)
- f) Odbora za komunikacije i promidžbu (Communications and Publications Committee, EA CPC)
- g) Radne skupine za medicinske laboratorije (Work group Healthcare, Laboratory Medicine WG MEDLAB)
- h) Radne skupine Međulaboratorijske usporedbe-EA LC WG ILC/Testing
- i) Radna skupina za PT (WG/LC Testing)
- j) Radna skupina za PT (WG/LC Calibration)
- k) te sudjelovala u radu Radne skupine za projekt EA: Jačanje Europske akreditacije.

Svaki tjedan EA Sekretarijat (European Cooperation for Accreditation Secretariat) zaprima zahtjeve klijenata koje zanima popis akreditiranih tijela prema pojedinoj akreditacijskoj normi ili području akreditacije. U fazi testiranja određeni broj akreditacijskih tijela objavljivao je svoje podatke na internetskim stranicama EA, a sada se baza podataka EA proširuje na druge članice.

Stoga, HAA će se kao članica Europske akreditacije pridružiti projektu za izradu baze podataka za pretraživanje, koja će omogućavati pretraživanje prema pojedinoj shemi, području, državi i drugo. Podaci će se ažurirati na dnevnoj osnovi, a cijelokupnu bazu nadgledat će EA Sekretarijat.

Time će se sva akreditirana tijela koja su trenutno objavljena na web stranicama HAA naći i na web stranicama EA ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)), što će zasigurno akreditiranim tijelima pružiti veću transparentnost i konkurentnost na tržištu.

23. i 24. lipnja 2008. godine HAA je posjetio pred evaluacijski tim EA slijedom zahtjeva za zaključivanje multilateralnih sporazuma o priznavanju akreditacije s EA (Multilateral Agreements – EA) koji je HAA uputila 01. ožujka 2007. godine u EA. Zaključak EA evaluacijskog tima bio je da HAA ima stručno i iskusno osoblje (zaposlenici i ocjenitelji), organizacijsku strukturu sukladno zahtjevima međunarodne norme za akreditacijska tijela ISO/IEC 17011 te da stručno provodi ocjene na licu mesta. Konačno, preporuka evaluacijskog tima EA da se nastavi s postupkom vrednovanja HAA, sukladno pravilima EA 2/02 potvrđena je na Odboru za multilateralne sporazume (EA-MAC) 1. listopada 2008. godine.

Kao i do sada, HAA je i u 2008. godine pratila rad ILAC-a i IAF-a te primjenjivala njihova pravila i preporuke u svom radu. Sukladno preporuci ILAC-a, HAA je prigodno obilježila Međunarodni dan akreditacije 09. lipnja 2008. godine.

### EA



European  
co-operation for  
Accreditation

### Baza podataka na stranicama EA

### EA MLA

### ILAC, IAF



## **EA radna skupina za međulaboratorijska ispitivanja**

piše: Iva Akrap



Dana 19. i 20. studenog 2008. godine u Madridu je održan 10. sastanak EA radne skupine za međulaboratorijska ispitivanja umjernih laboratorija. Na tom sastanku prvi je put sudjelovao i predstavnik Hrvatske akreditacijske agencije (HAA), Iva Akrap dipl. ing. Sastanku su prisustvovali predstavnici akreditacijskih tijela Bugarske, Nizozemske, Austrije, Danske, Norveške, Španjolske, Ujedinjenog Kraljevstva, Slovačke, Švicarske, Njemačke, Češke, Portugala, Finske i Belgije te predstavnik EURAMET-a.

Sastanak je započeo prikazom izvještaja s posljednjeg sastanka održanog u Boras-u u Švedskoj te prenošenjem vijesti od značaja za ovu radnu skupinu. Pored navedenog, predstavljen je i prijedlog dopuna dokumenta EA 2/14 Procedure for Regional Calibration ILCs in Support of the EA MLA. Prijedlog se odnosi na pravila vezana za provođenje postupka natječaja za organizatore regionalnih međulaboratorijskih ispitivanja, uključujući i opće uvjete za sve zainteresirane potencijalne organizatore. Potencijalni organizator treba biti akreditiran prema ILAC G -13 odnosno ISO Guide 43 ili minimalno usklađen s navedenim dokumentima uz obavezan dokaz o iskustvu u organizaciji međulaboratorijskih ispitivanja.

Tijekom sastanka revidiran je i postojeći petogodišnji plan regionalnih međulaboratorijskih ispitivanja koji obuhvaća sva potencijalna područja umjeravanja. Za svako pojedino područje umjeravanja osnovana je radna skupina od tri člana koji će propisivati osnovne uvjete za održavanje pojedinog međulaboratorijskog ispitivanja, sudjelovati u odabiru organizatora te usporediti i statističkoj obradi dobivenih rezultata. Predstavnik HAA imenovan je članom radne skupine za zakretni moment. Detaljnija razrada planova izvršena je za područje umjeravanja testera zakretnog momenta, umjeravanja utega M<sub>1</sub> i F<sub>1</sub> klase i hrapavosti. Za tri navedena područja međulaboratorijska ispitivanja trebala bi se održati u prvoj polovici 2009. godine. Svako akreditacijsko tijelo prema pravilima propisanim u općem dijelu dokumenta EA 2/14 dužno je, ovisno o broju akreditiranih laboratorijskih, dostaviti podatke o laboratorijsima koji će sudjelovati u navedenim regionalnim međulaboratorijskim ispitivanjima.

Idući sastanak EA radne skupine za međulaboratorijska ispitivanja umjernih laboratorijskih održat će se 7. i 8. svibnja 2009. godine u Nizozemskoj.



U Hotelskom naselju SOLARIS u Šibeniku od 5. do 8. studenoga 2008. godine održan je Četvrti hrvatski veterinarski kongres s međunarodnim sudjelovanjem. U sklopu kongresa predstavnik Hrvatske akreditacijske agencije održao je prezentaciju o primjeni norme HRN EN ISO/IEC 17020:2005.

Organizatori kongresa bili su: Hrvatska veterinarska komora, Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Hrvatski veterinarski institut, Hrvatsko veterinarsko društvo i Udruga hrvatskih veterinarskih organizacija. Pokrovitelji kongresa bili su Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva i Šibensko – Kninska županija.

Tematika ovogodišnjeg kongresa bila je vezana uz pregovore Republike Hrvatske o punopravnom članstvu u Europskoj uniji. Posebno su obrađene teme koje se odnose na usvajanje pravne stečevine EU i definirana pregovaračka stajališta u poglavlju 12 – Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarni nadzor. Dan je osvrt na prošlogodišnji Zakon o veterinarstvu, Zakon o hrani i ovogodišnji Zakon o veterinarsko-medicinskim proizvodima. Navedenim zakonima definira se novi ustroj veterinarske inspekcije, novi sustav službenih kontrola na području zaštite zdravlja životinja te nova uloga ovlaštenog veterinara.

Na kongresu je organiziran okrugli stol na temu "Kontrolna tijela – postizanje i primjena norme HRN EN ISO/IEC 17020:2005". Prezentirano je više od 30 znanstvenih i stručnih radova iz područja zaštite zdravlja životinja, dobrobiti životinja i veterinarskog javnog zdravstva.

## Četvrti hrvatski veterinarski kongres

piše: Darko Bošnjak



# predstavljamo vam

## RvA – Nacionalno akreditacijsko tijelo Nizozemske

piše: Damir Maleković



RvA (Raad Voor Accreditatie) nacionalno je akreditacijsko tijelo kraljevine Nizozemske. Osnovano je u rujnu 1995. godine udruživanjem NSS-a (NKO/STERIN/STERLAB-a) i nizozemskog certifikacijskog vijeća (RvC-a). Spomenuti NSS se prije udruživanja bavio aktivnostima na području akreditacije laboratorija i inspekcijskih tijela, dok je RvC bio za-sebno tijelo zaduženo za aktivnosti na području akreditacije certifikacijskih tijela.

Danas je RvA neovisno, neprofitno i jedino tijelo priznato na nacionalnoj razini za provođenje postupaka akreditacije. Zaduženo je za akreditaciju ispitnih, umjernih i medicinskih laboratorijskih tijela, organizacija koje organiziraju i provode međulaboratorijske usporedbe, te akreditaciju neovisnih procjenitelja u sustavu EMAS-a (Eco-Management and Audit Scheme).

RvA na svoje dvije lokacije, u Utrechtu i Puttenu, ima 80-tak stalno zaposlenih djelatnika, dok je broj dodijeljenih akreditacija oko 700. Aktivnosti RvA nisu vezane samo za prostor Nizozemske, te je broj akreditacija koje su dodijeljene organizacijama sa sjedištem izvan granica Nizozemske oko 150 (trećina od njih otpada na druge zemlje Europe, a zatim slijede akreditacije dodijeljene na području Azije, USA i Kanade te 10-tak u ostalim zemljama svijeta).

Najveći broj dodijeljenih akreditacija (oko 230) odnosi se na ispitne laboratorijske akreditacije. Akreditiranih certifikacijskih organizacija je oko 160, a inspekcijskih organizacija oko 120. Potom slijede umjerni laboratorijskih tijela, kojih je 70-tak, akreditiranih organizatora međulaboratorijskih usporedaba je 12, a medicinskih laboratorijskih tijela 7. Najmanji broj akreditacija dodijeljen je neovisnim procjeniteljima koji djeluju u sustavu EMAS-a te ih je ukupno 5 akreditirano.

U području akreditacije certifikacijskih tijela RvA ima uspostavljene akreditacijske sheme za akreditaciju certifikacijskih tijela za certifikaciju sustava upravljanja kvalitetom, okolišem i sigurnošću hrane (akreditirano je 100-tinjak tijela, od čega se više od polovice nalazi izvan Nizozemske). Tijela za certifikaciju proizvoda je oko 40, a za certifikaciju osoblja oko 10. Zanimljivo je da, osim u gore navedenim akreditacijskim shemama, RvA djeluje i u specifičnoj nacionalnoj akreditacijskoj shemi, shemi za akreditaciju tzv. GBA tijela. Naime, Municipal Personal Records Database nacionalna je baza podataka koja sadrži podatke o svim osobama koje žive na području Nizozemske, a koriste je prema potrebi sve vladine i nevladine organizacije. Budući da je povjerenje u točnost i ažuriranost baze od presudne važnosti, Ministarstvo unutarnjih poslova zahtijeva da su tijela ovlaštena za provedbu kontrole navedenog, akreditirana od strane nacionalnog akreditacijskog tijela. U skladu s tim, RvA je za navedeno područje dodijelio 3 akreditacije.

Osim već uspostavljenih akreditacijskih shema, RvA razvija nove sheme u skladu s potrebama tržišta. U studenom 2007. godine uspostavljena je shema za akreditaciju tijela koja dodjeljuju certifikate sigurnosti hrane prema sustavu Global Gap, a koji se odnosi isključivo na zdravstvenu sigurnost uzgojenog voća i povrća.

Isto tako, poduzimaju aktivnosti i na uspostavi sheme za akreditaciju osoblja prema IFMS-u (Individual Functioning of Medical Specialists) u čiji je pilot program uključeno 8 bolnica. Spomenuta certifikacijska shema odnosila bi se na specijalizirane programe kontinuiranog usavršavanja zdravstvenog osoblja i to u aspektima djelovanja koja nisu usko povezana sa strukom, ali su od iznimne važnosti u svakodnevnom obavljanju posla. Nakon pilot programa, plan je koristiti certifikaciju prema IFMS-u i na nacionalnoj razini kako bi postala preduvjetom za produženje licenci koju medicinsko osoblje mora imati prema nacionalnom propisu.

Prema potrebi, RvA održava i treninge te izobrazbe za potencijalno zainteresirane strane te je nakon objave nove norme za certifikacijska tijela za sustave upravljanja, ISO/IEC 17021:2006, u 2007. i 2008. godini u suradnji s nacionalnim normizacijskim tijelom održano niz treninga s ciljem informiranja zainteresiranih strana o novostima, kao i o tome što se od njih očekuje, sukladno zahtjevima nove norme.

Voditelji akreditacijskog tijela RvA iznimno su zadovoljni\* rezultatima ankete svojih klijenata, koja je provedena krajem 2007. godine. No, rezultati ankete otkrili su i određena područja u kojima su nakon ankete poduzete dodatne aktivnosti s ciljem povećanja zadovoljstva samih klijenata (kao npr. revizija postupaka rješavanja prigovora i žalbi).

U skladu s rezultatima ankete, u kojoj je 90% klijenata izjavilo kako redovito posjećuje njihove internetske stranice, RvA je odlučio preko njih omogućiti veću interaktivnost i međusobnu komunikaciju. Dijelom po uzoru na švedske kolege, u uspostavi i implementaciji je sustav koji omogućuje efikasniju i bržu korespondenciju između ocjeniteljskog tima i tijela za ocjenu sukladnosti koje može direktno s internetske stranice preuzimati dokumente koji su važni za postupak akreditacije (planovi ocjenjivanja, izvještaji ocjenitelja i sl.).

RvA je potpisnik multilateralnih sporazuma (ILAC,IAF) te punopravni član EA (European co-operation for Accreditation).

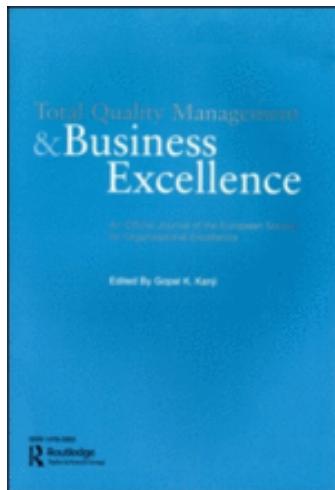
\* Prema RvA Godišnjem izvješću za 2007.



## predstavljamo časopis

### Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost

piše: Zdenko Franić



Izdavačka kuća *Taylor & Francis* (<http://www.taylorandfrancisgroup.com>) već dvadesetak godina izdaje međunarodni znanstveni časopis "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost" (*Total Quality Management and Business Excellence*).

Časopis je svoje ime, potpuno upravljanje kvalitetom i poslovnu izvrsnost "posudio" od koncepta koji se odnosi na poslovodstvenu kulturu unutar neke institucije, odnosno organizacije, usredotočenu na zadovoljstvo klijenata i kupaca, a što se postiže djelovanjem na neprekidnim poboljšanjima. Iako se takva poslovna kultura i odnos prema klijentima može znatno razlikovati između različitih zemalja i različitih industrijskih djelatnosti, ovisno o cijelokupnom kulturnom nasljeđu i gospodarskoj razvijenosti, ipak su se kod potpunog upravljanja kvalitetom izdiferencirali određeni osnovni principi čija primjena organizaciji osigurava bolji tržišni položaj i povećanje profita te smanjivanje troškova poslovanja.

Cilj časopisa "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost" jest stimulirati istraživanja u svim aspektima potpunog upravljanja kvalitetom te omogućiti razmjenu iskustava. Časopis je namijenjen znanstvenicima čiji je rad vezan uz infrastrukturu kvalitete kao i gospodarstvenicima i profesionalcima koji rade u tom području.

Područja od interesa za potencijalne radove jesu istraživanja, konzultantski poslovi, analize slučajeva (*case studies*) iz cijelog područja infrastrukture kvalitete i slično; sve se posebnim naglaskom na kulturu kvalitete, sustave kvalitete, alate i tehnike za potpuno upravljanje kvalitetom i odgovarajuću primjenu u proizvodnji ili sektoru usluga.

Izdavač časopisa je grupa *Taylor & Francis*, međunarodna grupacija nastala u Velikoj Britaniji, specijalizirana za izдавanje knjiga i znanstvenih časopisa. Godine 2004. *Taylor & Francis* grupacija spojila se s kompanijom *Informa* (<http://www.informa.com>) čime je stvorena nova kompanija pod imenom *Taylor & Francis Informa*, što je kasnije skraćeno u *Informa*. Otada je *Taylor & Francis* grupacija zadužena za izdavačku djelatnost *Informa* te danas godišnje izdaje više od 1000 različitih časopisa i preko 1800 knjiga.



#### Indeksiranje

Članci objavljeni u časopisu "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost" indeksirani su u mnogim znanstvenim literaturnim bazama podataka i indeksima, spomenimo baze CSA, prije poznata kao *Cambridge Scientific Abstracts* (<http://www.csa.com>), EBSCOhost (<http://www.ebscohost.com/>), IBSS - *International Bibliography of the Social Sciences* (<http://www.lse.ac.uk/collections/IBSS>), SCOPUS - (<http://www.scopus.com>), Thompsonove (<http://scientific.thomson.com/>) baze SSCI - *Social Sciences Citation Index* i CC - *Current Contents* te druge. Valja napomenuti da je časopis „Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost“ jedini časopis koji se bavi upravljanjem kvalitetom citiran u SSCI bazi.

Prema *Thomson ISI Journal Citation Reports 2008*, impakt faktor (IF) časopisa "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost" za godinu 2007., kao kvantitativna vrijednost koja daje informaciju o citiranosti i važnosti nekog časopisa u određenom polju, iznosio je 0,278.

## Uredništvo

Glavni urednik časopisa "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost", a ujedno i njegov osnivač, je prof. dr. Gopal K. Kanji (<http://www.gopal-kanji.com/about.html>), direktor britanske firme *Kanji Quality Culture, Ltd.* i autor brojnih knjiga i znanstvenih rada iz područja kvalitete. Prof. Kanji autor je Kanjievo piramidalnog modela potpunog upravljanja kvalitetom koji preko četiri principa i osam koncepta povezuju poslovodstvo i poslovnu izvrsnost kako slijedi:



Časopis ima zasebnog urednika (dr. Mike Asher) za prikaze novih knjiga te urednički odbor od 27 istaknutih međunarodnih stručnjaka i znanstvenika.

## Nagrada Gopal Kanji

Počevši od prošle godine (2008.) časopis "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost" počeo je dodjeljivati godišnju nagradu za najbolji rad objavljen u protekloj godini, koja je po glavnom uredniku časopisa nazvana "Nagrada Gopal Kanji".

Rukopisi radova šalju se izravno glavnom uredniku, prof. Kaniju. Zanimljivo je da ne postoji web sučelje za slanje radova niti se radovi mogu poslati električkom poštom nego se zahtijeva slanje radova u tiskanom obliku i to u triplikatu. Naravno, predaja rukopisa u časopis podrazumijeva da rad nije bio nigdje prethodno objavljen.

Časopis ima tiskano (ISSN: 1478-3363) i električno, tj. online (ISSN: 1478-3371) izdanje, a izdaje se frekvencijom od dvanaest brojeva godišnje. U tijeku je izdavanje 20. volumna. Zainteresirani mogu jedan ogledni primjerak časopisa dobiti električkim putem na zahtjev.

Više informacija o časopisu "Potpuno upravljanje kvalitetom i poslovna izvrsnost", uključujući i tehničke upute za pripremu članaka, mogu se pronaći na internetskoj web stranici (<http://www.tandf.co.uk/journals/titles/14783363.html>).

