



Broj: IP-01-37/24

Datum: 15.08.2024. godine

Na osnovu odredbe člana 13. Statuta Lokalne fondacije Zenica, predsjednica Upravnog odbora na sjednici održanoj u Zenici dana 15.08.2024. godine donosi

## **ODLUKA O USVAJANJU STANDARDA KVALITETE PRUŽANJA USLUGA**

### **Član 1.**

Ovom Odlukom usvaja se primjena standarda kvaliteta pružanja usluga u Lokalnoj fondaciji Zenica sa ciljem unapređenja efikasnosti, profesionalizma i korisničkog iskustva, kao i usklađivanja sa najboljim praksama u radu organizacija civilnog društva

### **Član 2.**

Cilj ove Odluke je uspostavljanje jasno definisanih kriterijuma za pružanje usluga, koji će omogućiti:

- Poboljšanje kvaliteta usluga i zadovoljstva korisnika;
- Usklađivanje poslovanja sa važećim zakonodavstvom i standardima;
- Održavanje visokih profesionalnih standarda u svakodnevnom radu;
- Postizanje stalnog poboljšanja kroz praćenje i evaluaciju kvaliteta usluga.

### **Član 3.**

Usvaja se primjena sljedećih ključnih standarda kvaliteta pružanja usluga:

- Zadovoljstvo korisnika – Postizanje visokog nivoa zadovoljstva korisnika kroz pružanje tačnih, pravovremenih i relevantnih informacija, kao i rješavanje problema na efikasan način;
- Efikasnost usluga – Pružanje usluga u skladu sa unaprijed definisanim rokovima i standardima, uz optimizaciju resursa i smanjenje grešaka.
- Profesionalizam – Svi angažovani/zaposleni će se ponašati u skladu sa etičkim standardima i visokim profesionalnim normama u komunikaciji i pružanju usluga;
- Komunikacija sa korisnicima – Jasna, transparentna i redovna komunikacija sa korisnicima o statusu njihovih zahtjeva, uslugama i svim relevantnim informacijama;
- Kontrola kvaliteta – Uvođenje sistema za redovno praćenje i kontrolu kvaliteta usluga putem revizija, anketa i povratnih informacija korisnika.

#### Član 4.

Odgovornost za implementaciju i održavanje standarda kvaliteta pružanja usluga pripada Izvršnoj direktorici, koja će biti odgovorna za:

- Razvoj i ažuriranje standarda na osnovu promjena u zakonodavstvu i praksama;
- Provođenje obuka za angažovane/zaposlene u vezi sa primjenom standarda;
- Praćenje usklađenosti sa standardima i identifikovanje oblasti za poboljšanje.

#### Član 5.

Fondacija će uvesti sistem za mjerenje kvaliteta pružanja usluga, koji uključuje sljedeće:

- Ankete zadovoljstva korisnika – Redovno prikupljanje povratnih informacija od korisnika o kvalitetu usluga;
- Sistemi za praćenje i izvještavanje;
- Interni auditi i revizije – Periodične provjere kvaliteta pružanja usluga kroz interne audite i eksternu evaluaciju kada je to potrebno.

#### Član 6.

Rezultati praćenja kvaliteta pružanja usluga biće analizirani i korišteni za:

- Identifikovanje slabih tačaka i implementaciju korektivnih mjera;
- Razvijanje strategija za poboljšanje procesa pružanja usluga;
- Razvijanje i održavanje visoke reputacije Fondacije na tržištu;
- Održavanje visokog nivoa korisničkog zadovoljstva i lojalnosti.

#### Član 7.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se svim članovima i zaposlenima Fondacije na oglasnoj ploči Fondacije.

U Zenici, dana 15.08.2024. godine



Azra Ganić,  
Predsjednica Upravnog odbora