

ISO 9001

Успостављање система управљања квалитетом по стандарду ISO 9001 у Административној служби града Бања Лука је интегративни дио опште политике менаџмента, која је оријентисана ка сталном унапређењу квалитета услуга корисницима, уз придржавање европских стандарда у овој области.

На тај начин, руководство гради сигурне правце развоја Бање Луке, као града са карактеристикама угодног живота и рада свих грађана и пословних субјеката.

Пројекат увођења система квалитета, то јест међународног стандарда ISO 9001:2000 (општи стандарди система менаџмента) у организацију и начин пословања Административне службе града текао је у неколико фаза, а његови почеци датирају још из 2002. године. Анализа стања и идејно пројектовање завршени су током 2002, а систем је сертифициван 2004. године. Данас је Административна служба града у зрелој фази имплементирања, односно примјене ISO 9001 стандарда, па се одлучивање, то јест управљање и руковођење радом Административне службе и њеним пословним процесима увелико заснива на примјени овог стандарда.

Прва ресертификација система квалитета је обављена 2007. године, а друга 2010. године - када је и добијен сертификат према новој верзији стандарда, из 2008. године (ISO 9001:2008).

Процес информатизације Административне службе града Бања Лука и процес увођења система управљања квалитетом по стандарду ISO 9001 су комплементарни и надопуњују један другог. Крајњи циљ им је исти: континуирано унапређење организације, послова, услуга и начина управљања Административном службом града, као јавним сервисом свих грађана, правних и других субјеката, који путем ње остварују своја права и обавезе.