



Program Jačanja javnih institucija u Bosni i Hercegovini
Oblast: "Unapređenje pružanja usluga – Upravljanje kvalitetom"

Program¹
„Upravljanje kvalitetom - Promjena načina razmišljanja javne uprave“
Konferencija, 28. novembar 2019, Sarajevo
Hotel Swissôtel

9.00 – 9.30	Registracija učesnika/ca	
9.30	Uvodne riječi	Moderatorica: Gđa. Onahti Čerkez, PARCO
9.35 – 9.45	Pozdravno obraćanje	Predstavnik/ca ambasade UK-a u BiH
9.45 – 9.55	Pozdravno obraćanje	Dr. Brigitte Heuel-Rolf, direktorica GIZ za BiH i CG
9.55 – 10.30	Transformacija institucija pomoću alata za upravljanje kvalitetom	
	Panel – izjave rukovodstva Potpisivanje izjave	Dr. Dragan Ćuzulan, koordinator RJU Gosp. Neven Akšamija, ADS BiH, direktor Gosp. Aleksandar Cincar BAS BiH, direktor Gosp. Aleksandar Radeta ADS RS, direktor Gosp. Refik Begić ADS FBiH, direktor
10:30 – 11.00	Demistificiranje upravljanja zadovoljstvom korisnika/ca	Tihana Puzić
11.00 – 11.30	Izazovi promjene i kreativnost	Dimis Michaelides
11.30 – 11.35	Informacije o narednim sesijama: postavka, ciljevi	Onahti Čerkez
11.35- 12.00	Pauza za kafu	

Izjave za medije

12.00 – 13.00	Buduća orijentacija i fokus upravljanja kvalitetom u javnoj upravi	
	Rad u paralelnim sesijama ²³	
	Prva sesija: Kako možemo osigurati značajno povećanje zadovoljstva korisnika? U kojoj fazi smo sad? Koje alate i metode možemo koristiti? Šta može postati digitalno?	
	Voditelji/ce sesije: Gđa. Ljiljana Okuka, Agencija za statistiku BiH i gosp. Kenan Avdagić, PARCO	

¹ Program može biti izmijenjen

² Tokom sesija biće poslužena užina i piće

³ Učesnice/učesnici trebaju odabrati sesiju u kojoj će učestvovati i navesti sesiju u prijavi na konferenciju



Implemented by



In cooperation with



Druga sesija: Na koje načine CAF i BAS EN ISO 9001 mogu doprinijeti upravljanju zadovoljstvom korisnika i ukupnoj reformi javne uprave?

Voditelji/ce sesije: Gđa. Azra Kost, ADS BiH i gosp. Miljan Savić, BAS BiH

Treća sesija: Kako možemo postići odlične rezultate povezivanjem upravljanja kvalitetom s finansijskim upravljanjem kvalitetom?

Voditelji/ce sesije: Gđa. Hašima Ćurak, Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH i gosp. Saša Savičić, Ministarstvo za energiju i rudarstvo RS

13.00 – 13.30

Pristup upravljanju kvalitetom: Put ispred nas

Prezentacije ključnih rezultata paralelnih sesija od strane voditelja/ica sesija

13.30 – 14.10

Praktični uvidi u najbolje pristupe otvaranja institucija prema novom pristupu

Panel diskusija

Moderatorica: Gđa. Samra Ljuca, ADS FBiH

Panelisti: predstavnici/e različitih administrativnih nivoa institucija koje su uspješno implementirale BAS EN 9001 i/ili CAF

14.10-14.30

Vodeći promjenu - odgovornosti, mišljenja i djelovanje

Dimis Michaelides

14.30 – 15.30

Ručak