



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

Ured županije

KLASA: 023-01/15-02/1

URBROJ: 2170/1-01-03/3-15-3

Rijeka, 16. ožujak 2015.

Materijal izrađen od strane Tima za kvalitetu Primorsko – goranske županije

- A) IZVJEŠĆE O FUNKCIONIRANJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PO NORMI ISO 9001:2008 U PRIMORSKO – GORANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2014. GODINU
- B) PRIPREMA REDOVNOG VANJSKOG NADZORA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PRIMORSKO – GORANSKE ŽUPANIJE



Pročelnik Ureda županije:

Goran Petrc, prof.

Voditelj Tima za kvalitetu:

Marko Boras Mandić

Materijal izradio:

Damir Malenica, koordinator kvalitete

I. PRAVNI OSNOV

Dana 24. srpnja 2008. godine donesena je Odluka o uspostavi sustava upravljanja kvalitetom (SUK) prema normi ISO 9001:2008 i unutarnjih financijskih kontrola u Primorsko – goranskoj županiji (KLASA:022-04/08-01/2, URBROJ:2170/1-05-01/4-08-1).

Odlukom o imenovanju Tima za kvalitetu (KLASA: 022-04/13-01/40, URBROJ: 2170/1-01-01/5-13-6 od 21. listopada 2013. godine) i Odlukom o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu (KLASA:022-04/14-01/13, URBROJ:2170/1-01-01/6-14-7 od 7. travnja 2014. godine) imenovani su članovi Tima za kvalitetu te definirane njihove zadaće.

Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu rada upravnih tijela Primorsko – goranske županije (KLASA: 021-04/13-08/1, URBROJ: 2710/1-01-01/5-14-32 od 20. svibnja 2014. godine) u djelokrugu rada Ureda županije je i ; Razvijanje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme i ciljevima kvalitete.

II. IZVJEŠĆE O FUNKCIONIRANJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PO NORMI ISO 9001:2008 U PRIMORSKO – GORANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2014. GODINU

Primorsko – goranska županija (u daljnjem tekstu – PGŽ) je 2010. godine uvela sustav upravljanja kvalitetom (u daljnjem tekstu SUK) po normi ISO 9001:2008.

Po dobivanju certifikata, internim i vanjskim prosudbama (auditima) nadzire se sustav te se provedbom preventivnih i popravnih radnji kontinuirano radi na poboljšanjima. SUK PGŽ obuhvaća samo UT Županije, a ne odnosi se na županijska tijela Skupštinu i Župana PGŽ, već samo na zapise koji proizlaze iz njihovog djelokruga rada.

U svrhu operativnog vođenja, stalnog unapređivanja i nadzora nad primjenom SUK u PGŽ prema normi ISO 9001:2008, Odlukom je imenovan Tim za kvalitetu.

Godišnja analiza sustava opisuje se dokumentom “Ocjena župana” (u privitku-Ocjena župana za 2014. godinu), a u koju se obavezno uključuju slijedeće informacije:

- Prikaz rezultata audita prve (interni audit) i treće strane (vanjski audit)
- Praćenje statusa nesukladnosti
- Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga
- Izvođenje definiranih procesa i sukladnosti usluga
- Provedba preporuka sa prethodne Ocjene župana
- Analiza realizacije poslovnih ciljeva iz prethodne godine
- Generalna analiza SUK PGŽ sa prijedlogom preporuka za poboljšanje (realizacija u tekućoj godini)

U nastavku slijedi kratki opis i pregled važnijih pokazatelja proizašlih iz dokumenta „Ocjena župana za 2014. godinu“.

Auditima (nadzorima) sagledava se stanje sustava, te se posebna pozornost usmjerava na odstupanja od zahtjeva norme ISO 9001:2008, te mogućim mjestima za poboljšanje. Kada se pronađe neki od takvih slučajeva izrađuje se zapis „Nalaz IA – nesukladnost“ kojim se analizira uzrok ustanovljene nesukladnosti te predlaže popravna radnja sa rokom izvršenja. Pored nesukladnosti, auditori u dogovoru sa rukovoditeljima UT predlažu i određene aktivnosti u cilju poboljšanja postojećeg stanja (prijedlozi za poboljšanje - kod ovih slučajeva nema odstupanja od zahtjeva norme).

Tijekom 2014. godine realizirana su dva ciklusa audita (interni audit, te vanjski audit /Certifikacijske kuće).

a) Internim auditom je ustanovljeno slijedeće:

- Ukupno 3 nesukladnosti i 21 prijedlog za poboljšanje
- Nesukladnosti su ustanovljene u Uredu županije i UO za odgoj i obrazovanje

b) Vanjskim auditom je utvrđena jedna nesukladnost te su predložena 3 prijedloga za poboljšanje

Praćenje postupanja, odnosno zatvaranja nesukladnosti, omogućeno je putem SharePointa (Auditi/nesukladnosti).

Auditi su u 2014. godini ukazali da je potrebno izvršiti određene izmjene/dopune u dokumentaciji SUK PGŽ, a u pogledu postupanja po definiranim procedurama rada i to kod;

- PR – 004 Upravljanje investicijskim projektima
- PR – 012 Postupak prikupljanja i ocjenjivanja projektnih prijedloga

Naime, sukladno preporukama Državnog ureda za reviziju i Ureda unutarnje revizije Primorsko-goranske županije u tijeku su izmjene Upute o prikupljanju i ocjenjivanju projektnih prijedloga u Primorsko-goranskoj županiji te Upute o provođenju investicijskih projekata Primorsko-goranske županije. Sukladno Zaključku Župana rok za izmjenu Uputa ili izradu novih Uputa je do 31. ožujka 2015. godine nakon čega će uslijediti i izmjena prethodno navedenih procesa.

Predloženo je u pogledu unaprjeđenja postupanja (efikasnije provedbe) po određenim procedurama rada da se izmjene radne upute RU-607 – Planiranje i analiza informatičke opreme te RU-601 Predstavke i pritužbe građana na rad upravnih tijela Županije.

U pogledu provedbe preporuka Župana koje su se trebale realizirati u 2014. godini realizirano je slijedeće;

- Redefinirati politiku kvalitete u skladu sa strateškim dokumentima PGŽ- Kako nije tijekom 2014. godine usvojen strateški dokument „Razvojna strategija PGŽ 2014.-2020. g.“, po usvajanju istoga pristupiti će se redefiniranju politike kvalitete.
- Pohraniti obrasce i dokumente u digitalnom zapisu koji su isključivo vezani za djelokrug rada pojedinog UT na SharePointu - Provedbom

internih audita u 2014. godini, odnosno uvidom na SharePoint (Interni akti PGŽ / Obrasci i predlošci) utvrđeno je da UT sukladno svojim potrebama pohranjuju zadnje važeće verzije dokumenata/obrazaca u digitalnom zapisu na SharePointu

- Pohraniti interne akte (Odluke o osnivanju, društvene ugovore/izjave o osnivanju, statute te godišnja financijska izvješća za prethodnu godinu) JU i TD iz nadležnosti UT na SharePointu- Na SharePointu su pohranjeni interni akti JU i TD iz nadležnosti UT i to u izborniku (Interni akti PGŽ/UT)
- Osmisliti model po kojem će se omogućiti apliciranje putem web-a PGŽ za prikupljanje zahtjeva za javne natječaje i pozive koje raspisuju UT- Osmišljeno je konceptualno rješenje web aplikacije vezane uz prikupljanje zahtjeva za javne natječaje i pozive koje raspisuju UT. Međutim, novi zakonodavni okvir predviđa uspostavu informacijskog sustava za praćenje i vrednovanje dodjele financijskih sredstava udrugama i obvezu davatelja financijskih sredstava (Županije) da u taj sustav unosi podatke o natjecajima, programima ili projektima koji se financiraju. Sadržaj tog informacijskog sustava definirati će Ured za udruge i sukladno tome će se prilagoditi model praćenja PGŽ
- U kvartalnim izvještajima o radu (OB-007 Izvješće o radu UT) u točki 5. navoditi konkretne zaključke i prijedloge za poboljšanje slijedom informacija koje su navedene u prethodnim točkama izvještaja- UT u svojim kvartalnim izvještajima navode konkretne zaključke (točka 5.) sukladno prethodno iznesenim elementima izvještaja

U pogledu realizacije poslovnih ciljeva i nadalje je problem optimizacije broja poslovnih ciljeva koje bi trebalo temeljiti na utvrđenim rizicima sustava i/ili kvaliteti pruženih usluga. Također, još uvijek nisu pojedini poslovni ciljevi iskazani sukladno Uputi o izradi godišnjeg plana rada i izvještaja o radu UT te RU-002 Planiranje i izvješćivanje o radu. Naime, osnovni problem je da pojedini ciljevi nisu definirani na način da su specifični, mjerljivi, dostižni i realni u strogo definiranim vremenskim okvirima (SMART metoda) tako da se u izvještajima ne može u rubrici pokazatelji uspješnosti jasno iskazati da li je zadani cilj u potpunosti ostvaren.

Slijedom analize funkcioniranja sustava tj. uočenih slabosti tijekom auditiranja sustava u 2014. godini, u nastavku slijedi prijedlog preporuka (Tabela – 1) koje treba realizirati u 2015. godini;

Tabela – 1 Pregled preporuka koje treba realizirati u 2015. godini

R.B	Planirano (opis mjera)	Nositelji	Odgovorni za provedbu	Rok	Obrazloženje
1.	Redefinirati politiku kvalitete sukladno novousvojenoj razvojnoj strategiji PGŽ	Župan putem Tima za kvalitetu	UT PGŽ	31.12.2015.	Iz redefinirane politike kvalitete proizlazili bi godišnji poslovni ciljevi PGŽ

2.	Definirati način vrednovanja i ocjenjivanja dobavljača (bagatelne nabave)	UO za proračun, financije i nabavu	UT PGŽ	31.03.2015.	Provoditi vrednovanje i ocjenjivanje dobavljača sukladno zahtjevima koje odredi PGŽ
3.	Osmisliti model i staviti u funkciju aplikaciju za praćenje i vrednovanje dodjele financijskih sredstava udrugama sukladno Uredbi Vlade RH o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (NN 26/2015)	Ured županije/UO za proračun, financije i nabavu	UT PGŽ	31.12.2015.	Cilj ove mjere je podizanje razine komunikacije sa krajnjim korisnicima usluge i usklađivanje sa propisima
4.	Razmotriti i staviti u primjenu dodatne mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)	Ured županije	UT PGŽ	31.12.2015.	Podizanje efikasnosti rada te financijske uštede (uredski papir)
5.	Izraditi proces „Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ“	Tim za kvalitetu	UT PGŽ	31.12.2015.	Optimizacija dokumentacije SUK PGŽ, odnosno definiranje temeljnih procesa rada

Nositelji preporuka iz prethodne tabele dužni su u sklopu kvartalnih izvještaja o radu i to putem OB-007 (Izvešće o radu UT) pismenim putem izvješćivati o rezultatima realizacije zadane preporuke.

Bitno je istaknuti pozitivne aspekte SUK-a koji su proizašli uspostavom SUK i provedbom preporuka Župana (Ocjena župana) te provedbom popravni radnji ustanovljenih internim i vanjskim auditima u prethodnom četverogodišnjem razdoblju:

- Dokumentirane procedure rada (PR,RU,OB)
- Sistematizirani interni akti i obrasci (Aktualne-zadnje verzije) koji koriste svi službenici PGŽ i to putem SharePointa (Intraneta)
- Poboľšan je nadzor nad dokumentima i zapisima/Inventarizacija internih akata u digitalnom zapisu
- Koriste se unificirani obrasci (Zapisnici, izvješća,...)
- Definirani su i nadzirani poslovni ciljevi sa rangiranim prioritetima
- Preventivne radnje se prate i nadziru putem modela definiranja preventivni radnji (Strategija upravljanja rizicima)
- Realizacija radnih obveza prati se putem aplikacija „e-zaključci“ i „Hera“
- Izvršena snimka stanja imovine na razini PGŽ (aplikacija „Registar nekretnina“)

- Uspješno provedene objedinjene nabave za potrebe upravnih tijela i proračunskih korisnika kojima je Županija osnivač

Ali i daljnje neophodne radnje u smislu stalnog unapređenja SUK:

- ↗ Kontinuirano provoditi analizu usklađenosti postupanja po dokumentiranim procesima rada
- ↗ Težiti daljnjoj unifikaciji i jednoobraznosti u radu u pogledu postupanja po definiranim zajedničkim procesima rada
- ↗ Primjere „dobre prakse“ pojedinog UT preslikati na ostala UT
- ↗ Kontinuirano postupati po preporukama, odnosno zaduženjima iz zaključaka Župana, a čija se realizacija prati putem aplikacije „e-zaključci“
- ↗ Koristiti sve raspoložive informatičke tehnologije (resurse) u funkciji optimizacije rada te podizanja razine kvalitete pružene usluge

III. PRIPREMA REDOVNOG VANJSKOG NADZORA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PRIMORSKO – GORANSKE ŽUPANIJE PO NORMI ISO 9001:2008

U periodu od 29.-30.4.2015. godine održati će se 2. redovni godišnji nadzor (nakon recertifikacije) SUK PGŽ u skladu s normom ISO 9001:2008. Naime, kako je već prethodno navedeno, certifikacijska kuća dužna je jednom godišnje da provede prosudbu SUK PGŽ. Slijedi prikaz programa 2. nadzornog audita (u privitku) koji je dostavljen od auditora tvrtke Bureau Veritas ;

29.04.2015. godine

1) Uvodni sastanak	9.00 h
2) Performanse sustava PGŽ/Sustav upravljanja kvalitetom.....	9.30 h
3) UO za zdravstvo.....	12.00 h
4) UO za gospodarenje imovinom, i opće poslove	13.00 h
5) UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša	14.30 h
6) Izveštavanje o auditu (1. dan).....	16.00 h

30.04.2015. godine

1) UO za kulturu, sport i tehničku kulturu.....	9.00 h
2) UO za pomorsko dobro, promet i veze.....	10.15 h
3) UO za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj.....	11.15 h
4) UO za regionalni razvoj,infrastrukturu i upravljanje projektima.....	12.30 h
5) Ured županije	13.45 h
6) Prezentacija rezultata Timu za kvalitetu.....	15.00 h
7) Završni sastanak.....	15.30 h

V. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA

Za potrebe realizacije vanjskog nadzora SUK PGŽ tijekom 2015. godine, osigurana su financijska sredstva na poziciji 60030116 Upravnog odjela za gospodarenje imovinom i opće poslove.

VI. PRIJEDLOG ZAKLJUČKA

Slijedom navedenog Tim za kvalitetu predlaže da Župan donese zaključak u tekstu kako slijedi:

Na temelju Odluke o uspostavi sustava upravljanja kvalitetom (SUK) prema normi ISO 9001:2008 i unutarnjih financijskih kontrola u Primorsko – goranskoj županiji (KLASA:022-04/08-01/2, URBROJ:2170/1-05-01/4-08-1 od 24. srpnja.2008. godine), Odluke o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Primorsko – goranske županije (KLASA: 021-04/13-08/1, URBROJ: 2710/1-01-01/5-14-32 od 20. svibnja 2014. godine) te temeljem članka 52. točke 6. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 25/13) i članka 21. Poslovnika o radu Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/14), Župan Primorsko-goranske županije, dana _____ 2015. godine, donio je

Zaključak

1. Pripivaća se Izvješće o funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2008 u Primorsko – goranskoj županiji za 2014. godinu.
2. Zadužuju se upravna tijela Primorsko – goranske županije i Tim za kvalitetu (nositelji preporuka) da temeljem glavnog dokumenta Sustava upravljanja kvalitetom – „Ocjena župana za 2014. godinu“ provedu preporuke u 2015. godini te o provedenim mjerama podnose tromjesečna izvješća u sklopu obrasca OB-007 „Izvješće o radu UT“ (Preporuke za 2015. godinu su sastavni dio ovog Zaključka).
3. Zadužuju se pročelnici i službenici UO za zdravstvo, UO za gospodarenje imovinom, i opće poslove, UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša, UO za kulturu, sport i tehničku kulturu, UO za pomorsko dobro, promet i veze, UO za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj, UO za regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima te Ured županije da budu na raspolaganju auditoru tvrtke Bureau Veritas tijekom provedbe nadzora sustava upravljanja kvalitetom u Primorsko – goranskoj županiji po normi ISO 9001:2008, a koja će se provesti dana 29.04. i 30.04.2015. godine

U pravitku:

- Ocjena župana za 2014. godinu
- Program audita/BV (2015.)

Preporuke za 2015. godinu

R.B	Planirano (opis mjera)	Nositelji	Odgovorni za provedbu	Rok	Obrazloženje
1.	Redefinirati politiku kvalitete sukladno novousvojenoj razvojnoj strategiji PGŽ	Župan putem Tima za kvalitetu	UT PGŽ	31.12.2015.	Iz redefinirane politike kvalitete proizlazili bi godišnji poslovni ciljevi PGŽ
2.	Definirati način vrednovanja i ocjenjivanja dobavljača (bagatelne nabave)	UO za proračun, financije i nabavu	UT PGŽ	31.03.2015.	Provoditi vrednovanje i ocjenjivanje dobavljača sukladno zahtjevima koje odredi PGŽ
3.	Osmisliti model i staviti u funkciju aplikaciju za praćenje i vrednovanje dodjele financijskih sredstava udrugama sukladno Uredbi Vlade RH o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (NN 26/2015)	Ured županije/UO za proračun, financije i nabavu	UT PGŽ	31.12.2015.	Cilj ove mjere je podizanje razine komunikacije sa krajnjim korisnicima usluge i usklađivanje sa propisima
4.	Razmotriti i staviti u primjenu dodatne mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)	Ured županije	UT PGŽ	31.12.2015.	Podizanje efikasnosti rada te financijske uštede (uredski papir)
5.	Izraditi proces „Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ“	Tim za kvalitetu	UT PGŽ	31.12.2015.	Optimizacija dokumentacije SUK PGŽ, odnosno definiranje temeljnih procesa rada

PROGRAM AUDITA / Audit Program

Voditelj tima: / Team Leader:		Proces ili Org. jedinica ili Aktivnost / Process or Department or Activity																
		Uvodni sastanak	Performanse sustava upravljanja kvalitetom u	Sustav upravljanja kvalitetom	Upravni odjel za zdravstvo	Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu	Upravni odjel za gospodarenje imovinom i opće poslove	Izvištavanje o auditu - 1. dan	Upravni odjel za kulturu, sport i tehničku kulturu	Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze	Upravni odjel za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	Upravni odjel za regionalni razvoj, infrastrukturu i	Ured županije	Vrijeme za auditora	Prezentacija rezultata ISO timu	Završni sastanak		
1 DEJAN GRAHOVAC																		
Auditori: / Auditors:																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
Datum: / Date: 29.04.2015 - 30.04.2015		29	29	29	29	29	29	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Auditor br.: / Auditor No.:		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Vrijeme: / Period:		9:00	9:30	10:00	12:00	13:00	14:30	16:00	9:00	10:15	11:15	12:30	13:45	14:15	15:00	15:30		
4.1	Sustav upravljanja kvalitetom / Opći zahtjevi Quality Management system / General Requirements			X	X	X	X		X	X	X	X						
4.2	Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju Documentation requirements			X	X	X	X		X	X	X	X						
5.1	Odgovornost uprave / Opredjeljenost uprave Management responsibility / Management commitment			X	X								X					
5.2	Usmjerenost na kupca Customer focus			X	X	X	X		X	X	X	X	X					
5.3	Politika kvalitete Quality policy			X	X	X	X		X	X	X	X	X					
5.4	Planiranje Planning			X	X	X	X		X	X	X	X	X					
5.5	Odgovornost, ovlasti i obavješćivanje Responsibility, authority and communication			X	X	X	X		X			X	X					
5.6	Upravina ocjena sustava Management review			X									X					
6.1	Upravljanje resursima / Osiguravanje resursa Resource management / Provision of resources			X	X	X	X		X	X	X	X						
6.2	Ljudski resursi Human resources			X	X	X	X		X	X	X	X						
6.3	Infrastruktura Infrastructure			X	X	X	X		X	X	X	X						
6.4	Radno okruženje Work environment			X	X	X	X		X	X	X	X						
7.1	Realizacija proizvoda / Planiranje realizacije proizvoda Product realization / Planning of product realization			X	X	X	X		X	X	X	X						
7.2	Procesi usmjereni na kupca Customer-related processes			X	X	X	X		X	X	X	X						
7.3	Projektiranje i razvoj Design and development			X								X						
7.4	Nabava Purchasing			X			X											
7.5	Proizvodnja i pružanje usluge Production and service provision			X	X	X	X		X	X	X	X						
7.6	Upravljanje opremom za nadziranje i mjernom opremom Control of monitoring and measuring devices	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
8.1	Mjerenje, analiza i poboljšavanje / Općenito Measurement, analysis and improvement / General			X	X	X	X		X	X	X	X						
8.2	Nadziranje i mjerenje Monitoring and measurement			X	X	X	X		X			X						
8.3	Upravljanje nesukladnim proizvodom Control of nonconforming product			X	X	X	X		X	X	X	X						
8.4	Analiza podataka Analysis of data			X	X	X	X		X	X	X	X						
8.5	Poboljšavanje Improvement			X	X	X	X		X	X	X	X						
	Upotreba logo znaka Use of Logo's			X														
Napomena / Remarks:		Unutar programa biti će provjerena efektivnost korektivnih mjera po NCR-ovima izdatih na prethodnom nadzoru. Program audita je smjernica za vođenje au																

Voditelj tima: / Lead Auditor:
DEJAN GRAHOVAC

Datum pohrane / Last saved
13. ožujak 2015

Primorsko-goranska županija



Ocjena župana za 2014. g.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	1 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

SADRŽAJ:

1	Uvod	3
2	Upravljanje nesukladnostima	4
2.1	Audit treće strane (BV)	4
2.2	Audit prve strane (IA)	5
2.3	Praćenje izvršenja zaključaka Župana/Županijske skupštine (e-zaključci)	8
2.4	Praćenje internih akata koje UO za graditeljstvo i zaštitu okoliša izdaje u okviru svoje nadležnosti/Hera	9
3	Status popravnih radnji	9
3.1	Status nesukladnosti utvrđenih auditom treće strane (BV)	9
3.2	Status nesukladnosti utvrđenih auditom prve strane (IA)	10
3.3	Status nesukladnosti (e-zaključci)	10
3.4	Status nesukladnosti (HERA)	10
4	Mjerenje zadovoljstva korisnika	11
4.1	Analiza predstavki i pritužbi	11
5	Izvođenje procesa i sukladnost usluge	12
5.1	Postupanje po definiranim procedurama rada	12
6	Provedba preporuka iz prethodne Ocjene župana	13
6.1	Provedba radnji sa prethodne Ocjene župana	14
7	Mapa ciljeva za 2014. godinu	15
7.1	Analiza ciljeva	18
8	Analiza SUK PGŽ i prijedlog preporuka za poboljšanje	19
8.1	Analiza SUK PGŽ	19
8.2	Preporuke za poboljšanje (Auditi)	20
8.3	Preporuke za poboljšanje- Državni ured za reviziju / Ured unutarnje revizije / Sustav financijskog upravljanja i kontrola	21
9	Aktivnosti tima za kvalitetu u 2014. godini	22
9.1	Provedene aktivnosti tima za kvalitetu u 2014. godini	22
9.2	Plan aktivnosti tima za kvalitetu u 2015. godini	23
10	Zaključci	24

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	2 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

1. UVOD

Zahtjevom 5.6 norme ISO 9001:2008 ocjenu učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom (SUK) Župan Primorsko – goranske županije (PGŽ) provodi jednom godišnje. Ocjenjivanje uključuje vrednovanje prilika za poboljšanje i potrebu za promjenama sustava upravljanja kvalitetom.

Ulazni podaci koji se preispituju vezani su uz rezultate audita (internih i eksternih), informacija koje su dobivene od korisnika usluga, izvođenje procesa i sukladnosti proizvoda, status preventivnih i popravnih radnji, sagledavanje učinka preporuka sa prethodne ocjene sustava te detektiranje promjena koje mogu utjecati na sustav upravljanja kvalitetom.

Izlazni podaci preispitivanja rezultiraju preporukama za poboljšanje učinkovitosti SUK vodeći računa o osiguravanju potrebnih resursa za provedbu istih, a kako bi se ostvarili zahtjevi krajnjih korisnika usluga.

PGŽ je dokumentirala sustav na način da su definirani glavni dokumenti, procesi, radne upute te prateći obrasci. Kompletna dokumentacija u digitalnom zapisu nalazi se na SharePointu PGŽ i dostupna je svim službenicima i namještenicima PGŽ.

Izmjenama unutar dokumentacije SUK koje su realizirane tijekom 2013. i 2014. godine, PGŽ je u odnosu na prethodne godine odlučila da revidira postojeću dokumentaciju na način da se ubuduće fokusira isključivo na temeljne procese rada.

U svrhu operativnog vođenja, stalnog unapređivanja i nadzora nad primjenom SUK u PGŽ prema normi ISO 9001:2008, Župan je donio Odluku o imenovanju Tima za kvalitetu (Prva Odluka je iz 2009. godine, a nova Odluka je usvojena Zaključkom Župana od 21. listopada 2013. godine – KLASA:022-04/13-01/40, URBROJ:2170/1-01-01/5-13-5, a 7. travnja 2014. godine usvojena i Odluka o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu (KLASA:022-04/14-01/13, URBROJ:2170/1-01-01/6-14-7).

Pred nama je izvještaj upravljanja kvalitetom u PGŽ za 2014. godinu, a isti se sastoji od svih ulaznih i izlaznih podataka (zahtjevi norme 5.6.2 i 5.6.3) koji su neophodni za preispitivanje SUK PGŽ kako bi se osigurala njegova stalna ;

- Primjenjivost
- prikladnost i
- učinkovitost

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	3 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

2. REZULTATI AUDITA

2.1 Audit treće strane (Bureau Veritas - BV)/Recertifikacija

U periodu od 24.04.-25.04. 2014. godine, auditor ovlaštene certifikacijske kuće Bureau Veritas (gosp. Željko Bunjevac) tijekom auditiranja obuhvatio je slijedeću dokumentaciju SUK PGŽ;

- GL-001 - Poslovnik kvalitete
- GL-003 - Glavna lista dokumenata
- GL-004 - Mapa procesa
- GL-005 - Ocjena župana 2013
- GL-008 - Mapa ciljeva kvalitete 2014
- PR-020 - Provođenje decentraliziranih funkcija
- PR-008 - Interni auditi
- PR-009 - Nesukladnosti, preventivne i korektivne radnje
- PR-010 - Upravljanje dokumentima i zapisima
- RU-601 - Predstavke i pritužbe građana na rad upravnih tijela Županije

Auditiranjem su obuhvaćeni; Zamjenik župana, UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša, UO za socijalnu politiku i mlade, UO za zdravstvo, UO za odgoj i obrazovanje, UO za kulturu, sport i tehničku kulturu te Tim za kvalitetu.

Kako je već 4 godine proteklo od certifikacije SUK PGŽ, auditor je tijekom ovog vanjskog nadzora posebnu pozornost posvetio mjerenju učinkovitosti sustava sagledavajući kako se postupa po načelima (zahtjevima) koje propisuje međunarodna norma ISO 9001.

Sublimirajući rezultate audita, auditor je istaknuo kao jake strane sustava slijedeće;

- Sistematski pristup u provedbi internih audita te pokretanje svih odgovarajućih aktivnosti u pogledu ostvarenja poboljšanja unutar sustava
- Kompetentnost i opredijeljenost djelatnika PGŽ da pruže kvalitetnu uslugu krajnjim korisnicima
- Dobro postavljen sustav sa vidljivim učincima poduzetih korektivnih (preventivnih) radnji
- Dostupnost važeće interne dokumentacije u elektronskom obliku svim službenicima
- Kontinuirana poboljšanja infrastrukture, posebice informatičkog sustava, uključujući i razvoj novih korisničkih aplikacija

Nadalje, kao mogućnost daljnjih poboljšanja auditor navodi slijedeće moguće mjere;

- Optimizirati broj poslovnih ciljeva visokog prioriteta temeljenih na utvrđenim rizicima sustava i/ili kvaliteti pruženih usluga

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	4 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

- Provoditi vrednovanje i ocjenjivanje dobavljača bagatelnih nabava na temelju njihove mogućnosti da isporuče proizvod/uslugu u skladu sa zahtjevima koje odredi PGŽ
- U internim auditima ubuduće nije potrebno analizirati uzroke nesukladnosti za popravne radnje koje su jednokratne tj. nemaju mogućnost ponavljanja

2.2 Audit prve strane (IA)

Prema Planu Internih audita za 2014. godini auditi su planirani u periodima 17.03. – 04.04.2014. i 15.09. – 03.10.2014., a provedeni su do 28.01.2015. godine. Audit je realiziran u svim Upravnim tijelima PGŽ, a obuhvaćene su slijedeće točke norme: 4.1; 4.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5. Tijekom provedbe audita naglasak je bio na provedbi sustavne analize unutar dokumentiranih procesa, analizi uzroka uočenih nepravilnosti u radu, načinu iskazivanja „učinkovitosti“ u provedbi pojedinih projekata/aktivnosti, te načinu preispitivanja učinkovitosti provedenih popravnih radnji.

U provedbi IA sudjelovala su auditori PGŽ, podijeljeni u pet auditorska tima:

TIM 1 - Svetlana Oštrić, Danijela Perković,

TIM 2 - Hicela Margan, Marijana Linić,

TIM 3 - Maja Jurasić, Edi Licul,

TIM 4 - Anita Jovanović, Jasna Dubrović-Milanković,

TIM 5 - Ozren Gručić, Mirna Damjanić

Nalazi internih audita po UT

U nastavku slijedi pregled ustanovljenih nesukladnosti po UT

UT	Zahtjev norme /Nalaz	Predložene popravne radnje
Ured županije	5.5.1 Odgovornost i ovlast - Najviše posloводство mora osigurati da su odgovornosti i ovlasti definirane i prenesene unutar organizacije / Umjesto redovitih kolegija na kojima se razmatraju tekuće pitanja iz djelokruga rada UT, ali i pitanja u svezi s primjenom sustava upravljanja kvalitetom, unutar UT održavaju se radni sastanci za svaku pojedinu službu. Nema zapisa o distribuiranju zadataka i ovlasti unutar UT, a što je obveza proizašla iz Zaključka Župana od 9. svibnja 2011. g. (KLASA:022-04/11-01/18, URBROJ:2170/1-1-1/5-11-10)	Na obrascu OB-004 Zapisnik sa sastanka ubuduće voditi zapis sa kolegija Ureda županije
Ured županije -Uočeno prilikom audita	7.5.1 Organizacija mora planirati i provoditi proizvodnju i pružanje usluge pod nadzirani uvjetima / Postavljeni obrasci na SharePointu nisu	Jasno definirati ovlasti pristupa podacima na SharePointu te provoditi

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	5 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

2015 PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

u UO za gospodarenje imovinom i opće poslove	zaštićeni. Uočeni su nedostaci u mjerama nadzora i provjeravanja podataka	nadzor sukladno RU-109 Uređivanje medija PGŽ
UO za odgoj i obrazovanje	7.3.2 Ulazni podaci projektiranja i razvoja/ Za aktivnost „Natjecanja i smotre u znanju, vještinama i sposobnostima“ u sklopu Programa javnih potreba nije definirana iznimka provođenje odredbi iz Pravilnika o općim uvjetima dodjele donacija, subvencija i pomoći iz Proračuna PGŽ	Jasno definirati financiranje, odnosno raspored sredstava

Status rješavanja tj. zatvaranja pojedine nesukladnosti dostupan je na SharePointu / Auditi.

Nadalje, auditima su evidentirane i slijedeće promjene koje mogu utjecati na SUK u vidu prijedloga za poboljšanje:

UO za odgoj i obrazovanje

- Preporuča se da djelatnici postave ALERT kojim će automatski e-mailom biti obaviješteni o svim promjenama internih akata i obrazaca iz djelokruga rada, a po potrebi i ostalih dokumenata na SharePoint-u (upute na SharePoint-u)
- Preporuča se izmjeniti Pravilnik o kriterijima za dodjelu županijskih stipendija studentima deficitarnih zanimanja u narednom razdoblju što bi moglo dovesti do poboljšanja sustava stipendiranja
- Preporuča se ranije donositi Prijedlog izbora novih županijskih stipendija deficitarnih zanimanja za akademsku godinu kako bi Zaključak Župana bio donesen na vrijeme (u skladu Pravilnika o kriterijima za dodjelu županijskih stipendija studentima deficitarnih zanimanja)
- Preporuča se UT da u narednom razdoblju izvidi mogućnost grupiranja aktivnosti unutar Programa iznad zakonskog standarda osnovnoškolskih i srednjoškolskih ustanova, kako bi se što je više moguće smanjio broj programa

UO za kulturu, sport i tehničku kulturu

- Preporuča se da djelatnici postave ALERT kojim će automatski e-mailom biti obaviješteni o svim promjenama internih akata i obrazaca iz djelokruga rada, a po potrebi i ostalih dokumenata na SharePoint-u (upute na SharePoint-u)

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	6 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

UO za proračun, financije i nabavu

- Preporuča se da se informacije/zaključci s internih kolegija, a vezani uz djelokrug rada UT, te novosti vezane uz SUK, prate putem zapisa i budu dostupni svim djelatnicima UT

UO za socijalnu politiku i mlade

- Preporuča se o imenovanju službenika za distribuciju dokumentacije ispred UT službeno izvijestiti Ured Županije, Službu za pripremu sjednica
- Preporuča se da se godišnji ciljevi rada ubuduće kod planiranja prikazuju na kvartalnoj razini, a kako se u stvarnosti i planiraju, te potom prate i o njima izvješćuje u praksi
- Preporučuje se da se ubuduće u kvartalnim izvješćima konkretiziraju prijedlozi zaključaka (glava 5)

Ured županije

- Procese i radne upute u nadležnosti UT redovito ažurirati kako bi se uskladilo dokumentirano postupanje sa operativnim postupanjem

UO za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj

- Razmotriti izuzimanje RU-802 Kreditiranje poduzetnika s područja PGŽ iz dokumentacije SUK PGŽ
- Kontinuirano pratiti i nadopunjavati baze internih podataka (SharePoint) kako bi se u svakom trenutku raspolagalo sa aktualnim/važećim pokazateljima

UO za zdravstvo

- Kod izrade kvartalnih izvješća jednako navoditi podatke u glavi 1. Pokazatelji kao i u glavi 4. Odstupanja od planiranog, te rezultate ovih analiza navoditi u formi zaključaka u glavi 5.

UO za gospodarenje imovinom i opće poslove

- Izmjeniti radnu uputu RU-607 – Planiranje i analiza informatičke opreme
- Redovito provjeravati obrasce iz djelokruga rada UT na SharePointu, te o promjenama informirati administratore
- Predlaže se da UO za gospodarenje imovinom i opće poslove u cilju efikasnije provedbe RU-601 Predstavke i pritužbe građana na rad upravnih tijela Županije, razmotri mogućnost redefiniranja postupanja izuzimanjem očitovanja UT-ima od strane UO za gospodarenje imovinom i opće poslove u pogledu daljnjeg postupanja (odgovora na predstavku) odnosno omogućiti UT-ima koji zaprimaju predstavku da po primitku predstavke samostalno i kompetentno te u što kraćem vremenskom roku (do 30 dana) dostave odgovor podnositelju predstavke

UO za regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima

- Izmjeniti PR – 004 naročito u dijelu koji se odnosi na prikazivanje razrađenih projektnih aktivnosti (Gantov dijagram aktivnosti ili dinamički plan aktivnosti) te u pravcu jačanja uloga voditelja projekata i projektnih timova s jasno definiranim ovlastima, odgovornostima i drugim obavezama ili ga staviti van snage

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	7 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

- Izmijeniti PR – 012 – Postupak prikupljanja i ocjenjivanja projektnih prijedloga na način da se osigura dosljedna i obvezujuća primjena ili ga staviti van snage

Župan

- Odgovorne osobe (UT/rukovoditelji) kontinuirano nadzirati važeću dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom PGŽ iz nadležnosti te promptno provoditi izmjene/dopune procedura rada sukladno nastalim promjenama (uvjetovanih izmjenama internih akata, usmenim nalogom i dr.)
- U cilju podizanja efikasnosti rada te financijskih ušteda (uredski papir), razmotriti dodatne mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)
- U 2015. godini staviti u funkciju model aplikacije putem web-a PGŽ u svrhu prikupljanje zahtjeva za javne natječaje i pozive (programi javnih potreba) koje raspisuje UT

2.3 Praćenje izvršenja zaključaka Župana/Županijske skupštine (e-zaključci)

Zaključkom Župana od 1. listopada 2012. (KLASA: 022-04/12-01/39, URBROJ: 2170/1-01-01/5-12-10) donesena je Uputa o načinu praćenja provedbe zaključaka Župana i Županijske skupštine. Za potrebe praćenja zaključaka izrađena je aplikacija e-zaključci te se istom prati provedba zaključaka kojima je naloženo postupanje odnosno poduzimanje radnji te izvješćivanje i informiranje o određenim stanjima i pitanjima, a ujedno je određen i rok u kojem je pojedinu radnju potrebno poduzeti odnosno izvješće ili informaciju podnijeti. Provedbu zaključaka donesenih od strane Župana i Županijske skupštine prati Ured Županije kao Upravno tijelo u kojem se obavljaju poslovi za Župana i Županijsku skupštinu. O postupanju po navedenim zaključcima izvještava pročelnik Upravnog tijela ili službenik kojeg ovlasti, i to jednom tjedno na sjednici Kolegija Župana, ako se radi o zaključcima koji su doneseni u vezi s materijalima razmatranima na sjednici Kolegija Župana ili ako se radi o zaključcima koji nisu proizašli iz materijala razmatranih na sjednici Kolegija Župana, i tromjesečno na sjednici Kolegija Župana, ako se radi o zaključcima donesenima od strane Županijske skupštine. Provedbu zaključaka donesenih od strane Župana, vezano uz provedbu preporuka Ureda unutarnje revizije prati Ured unutarnje revizije.

Procesom PR-009 „Upravljanje nesukladnostima, preventivne i popravne radnje“ PGŽ je predvidjela da se kontinuirano nadzire status izvršenja zaključaka, obrazlaže realizacija te uz suglasnost Župana određuju novi rokovi izvršenja.

Na web stranici <http://ezakljucak.pgza.local/Main.wgx> moguće je u svakom trenutku vidjeti status realizacije pojedinih obveza tj. zaključaka.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	8 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

2.4 Praćenje internih akata koje UO za graditeljstvo i zaštitu okoliša izdaje u okviru svoje nadležnosti/Hera

Procesom PR-009 „Upravljanje nesukladnostima, preventivne i popravne radnje“ pored praćenja realizacije obveza nastalih zaključcima Župana /Županijske skupštine, predviđeno je i kontinuirano praćenje provedbe internih akata koje izdaje UO za graditeljstvo i zaštitu okoliša (aplikacija Hera).

O rješavanju svih predmeta prikupljaju se tjedna, mjesečna, kvartalna, polugodišnja i godišnja izvješća po referentu. Izvješća se izrađuju po lokaciji (sjedište u Rijeci i šest ispostava) i zbirno za Odjel, a sadrže zasebno tematska područja unutar Odjela: prostorno uređenje i graditeljstvo, zaštitu okoliša te drugostupanjski postupak u oblasti komunalnog gospodarstva i spomeničke rente. Izvješća sadrže, uz navedeno, podatke o vrsti izdanih akata, način rješavanja (pozitivno ili negativno) te jesu li isti riješeni u roku ili izvan roka.

Osim toga, kako se predmeti evidentiraju i rješavaju u Heri, prati se rješavanje u zakonskim rokovima te je moguće u svakom trenutku izraditi izvješće o realizaciji po pojedinom referentu (u sjedištu odnosno ispostavi) o rješavanju predmeta unutar rokova za određeno razdoblje.

Rješavanje predmeta prati pročelnica zbirno za cijeli Upravni odjel, te voditelji odsjeka odnosno ispostava, koji upozoravaju pročelnicu ukoliko se utvrde eventualna odstupanja u rješavanju u okviru odsjeka odnosno ispostave za koju su zaduženi. Zatim se o tome raspravlja na redovitim kolegijima (o čemu se vode zapisi) radi pronalaženja optimalnog rješenja nastalog problema.

Ukoliko se utvrdi nepravilno postupanje, poduzimaju se koraci sukladno Zakonu o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj samoupravi – stegovni postupci. Istodobno se poduzimaju i određene preventivne radnje kako bi se predmeti u svrhu podizanja razine efikasnosti rješavanja upravnog predmeta, kao što je preraspodjela spisa, davanje uputa za rješavanje te osobno uključivanje nadređenih službenika i savjetnika za pojedina područja.

3 STATUS POPRAVNIH RADNJI

3.1 Status nesukladnosti utvrđenih auditom treće strane (BV)

Auditor je tijekom nadzornog audita u 2014. godini konstatirao jednu nesukladnost (NCR) koja se odnosi na korištenje „starog“ logo znaka Bureau Veritas na službenim stranicama PGŽ te postupljeno po ovoj nesukladnosti tj. izmijenjen je logo znak.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	9 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

3.2 Status nesukladnosti utvrđenih auditom prve strane (IA)

Do zaključno 31. prosinca 2014. g. sve nesukladnosti utvrđene auditom prve strane i za koje je rok popravne radnje bio definiran do konca 2014. godine bile su zatvorene (SharePoint/SUK PGŽ/Auditi/nesukladnosti).

3.3 Status nesukladnosti (e-zaključci)

U aplikaciji e-zaključci (<http://ezakljucak.pgza.local/Main.wgx>) pregled je zaključaka (obveza) sa rokovima i nositeljima izvršenja obveza.

- Kolegij Župana za 2014. godinu : Ukupno 316 upisanih obveza, od toga 247 riješenih, 69 neriješenih s istekom roka u 2015. ili 2016. godini.
- Županijska skupština za 2014. godinu: Ukupno 2 upisane obveze, od toga 1 riješena, 1 neriješena s istekom roka u 2015.g.
- Preporuke Ureda unutarnje revizije za 2014. godinu: Ukupno 21, od toga 5 riješenih, 16 neriješenih s istekom roka u 2015.g.

3.4 Status nesukladnosti (HERA)

U upravnom odjelu za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša iz prethodnog razdoblja preneseno je 1.794 upravnih predmeta redovnog postupka iz oblasti prostornoga uređenja i graditeljstva, 37.020 predmeta „legalizacije“ te 2.732 nepravna predmeta, odnosno ukupno 41.546 predmeta. U 2014. godini zaprimljeno je 3.297 novih upravnih predmeta te 8.977 nepravni predmeta, iz čega slijedi da je u radu bilo ukupno 53.820 predmeta.

Do kraja 2014. godine riješeno je 2.940 predmeta redovnog upravnog postupka, što predstavlja 60% riješenosti, 7.735 predmeta „legalizacije“, što predstavlja 20,80% riješenosti, te 9.404 nepravna predmeta, odnosno 80,30%. Od ukupnog broja riješenih predmeta redovnog upravnog postupka u roku je riješeno 2.897 predmeta, tj. 98,5% riješenih predmeta, od ukupnog broja riješenih predmeta „legalizacije“ njih 7.678 riješeno u roku, što je u odnosu na ukupan broj 99%, dok je od nepravni predmeta njih 9.312 riješeno u roku, što također predstavlja 99%.

Iako je u 2014. godini cilj planiran u odnosu na riješenost redovnih predmeta iz područja prostornog uređenja i gradnje (upravnih i nepravni) premašen za 17%, riješenost predmeta koji se rješavaju prema Zakonu o postupanju s nezakonito izgrađenim zgradama je 57% u odnosu na planirani cilj. Stoga je čelnica tijela poduzela niz preventivnih radnji radi postizanja što boljeg rezultata, kao što je zaprimanje službenika na određeno vrijeme, polaznika stručnog osposobljavanja za rad bez zasnivanja radnog odnosa i studenata, stimulatивно nagrađivanje službenika za iznadprosječne rezultate u radu, pojačan rad, kako postojećih, tako i službenika zaprimljenih na određeno vrijeme, te je ustanovljen sustav

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	10 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

rada po pojedinim segmentima upravnog postupka, tzv. „traka“. Radom na „traci“ ubrzat će se procedura rješavanja jer je oformljena ekipa od dvoje službenika za provođenje očevida, koja će tako očevide obavljati za sve službenike, koji će u to vrijeme moći obavljati druge radnje postupka. Također, studenti i drugi angažirani vrše uvid u DOF5 za sve službenike, te pišu unificirane javne pozive i zahtjeve za obračun naknada za zadržavanje zgrada u prostoru jedinicama lokalne samouprave, te dostavljaju jedinicama lokalne samouprave odnosno Hrvatskim vodama podatke za obračun komunalnog i vodnog doprinosa.

Što se tiče rokova rješavanja, ovisno o materijalnom zakonu koji se primjenjuje, odnosno vrsti predmeta, rokovi su zadani ili u odnosu na trenutak kada je zahtjev potpun (koji trenutak službenici evidentiraju u Heri), ili u odnosu na trenutak predaje zahtjeva. Analizom razloga rješavanja minimalnog postotka predmeta izvan zadanog roka od strane rukovoditelja pojedinih ustrojstvenih jedinica Odjela, utvrđeno je da se u pravilu radi o čimbenicima na koje službenici nemaju utjecaja (primjerice, stranka ne plaća doprinose u zadanom roku, čeka se rješavanje određenog postupka pred nekim drugim tijelom, ili ponekad sama stranka zahtijeva da se pričeka s donošenjem rješenja) ili je rok protekao za vrijeme dok se službenik nalazio na godišnjem odmoru ili na bolovanju. Slijedom navedenoga, a osobito s obzirom da se radi o malom broju predmeta koji su riješeni izvan roka, čelnica tijela nije imala potrebe poduzimanja preventivnih radnji u tom smislu.

4. MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

4.1 Analiza predstavki i pritužbi

U razdoblju od 1. siječnja 2014. godine do 31. prosinca 2014. godine ukupno je zaprimljeno 34 predstavke i pritužbe i to:

- Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze (16 predstavki i pritužbi)
- Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša (12 predstavki i pritužbi)
- Upravni odjel za socijalnu politiku i mlade (3 predstavke i pritužbe)
- Upravni odjel za zdravstvo (3 predstavke i pritužbe).

U nastavku se daje kratki pregled pristiglih predstavki i pritužbi građana zaprimljenih u promatranom razdoblju, te razvrstanih prema upravnim tijelima kojima su upućene.

I. Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze:

Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze zaprimio je u 2014. godini ukupno šesnaest predstavki i pritužbi.

Od šesnaest zaprimljenih predstavki i pritužbi, deset se odnosilo na rad Županijskih lučkih uprava. Za ostalih šest predstavki utvrđeno je da se ne odnose na pitanja iz djelokruga rada Upravnog odjela za pomorsko dobro, promet i veze, niti pravnih osoba čiji rad prati i nadzire navedeni Upravni odjel.

				O dokumentu	
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	11 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

II. Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša:

Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša zaprimio je u 2014. godini ukupno dvanaest predstavki i pritužbi.

Od dvanaest zaprimljenih predstavki i pritužbi, pet predstavki se odnosilo na postupke ozakonjenja nezakonito izgrađenih građevina, a ostalih sedam predstavki na postupke izdavanja rješenja o uvjetima građenja i rješenja o izvedenom stanju.

III. Upravni odjel za socijalnu politiku i mlade

Upravni odjel za socijalnu politiku i mlade zaprimio je u 2014. godini ukupno tri predstavke i pritužbe.

Od tri zaprimljene predstavke i pritužbe, dvije predstavke su se odnosile na sumnju na nezakoniti rad prilikom pružanja socijalnih usluga koje daju ustanove, a jedna se odnosila na rad medicinskog osoblja ustanove koja je u nadležnosti ovog Upravnog odjela.

IV. Upravni odjel za zdravstvo

Upravni odjel za zdravstvo zaprimio je u 2014. godini ukupno 3 predstavke i pritužbe.

Od tri zaprimljene predstavke i pritužbe, dvije predstavke su se odnosile na nepravilnosti u radu Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, a jednom predstavkom se ukazivalo na nepravilnosti u radu Thalassotherapie Crikvenica.

Podnositeljima predstavki i pritužbi upravna tijela su dostavila odgovore u za to propisanim rokovima.

5. IZVOĐENJE PROCESA I SUKLADNOST USLUGE

5.1 Postupanje po definiranim procedurama rada

Temeljem rezultata proizašlih nalazima iz audita treće strane (BV) nije ustanovljena niti jedna nesukladnost vezano uz „nepostupnja“ po važećim definiranim procesima rada PGŽ.

Također, ni internim auditima nije ustanovljena nijedna nesukladnost vezana uz nepostupanje po definiranim procedurama rada, međutim u planu su izmjene postupanja po PR – 004 Upravljanje investicijskim projektima i PR – 012 Postupak prikupljanja i ocjenjivanja projektnih prijedloga. Naime, sukladno preporukama Državnog ureda za reviziju i Ureda unutarnje revizije Primorsko-goranske županije u tijeku su izmjene Upute o prikupljanju i ocjenjivanju projektnih prijedloga u Primorsko-goranskoj županiji te Upute o

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	12 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

provođenju investicijskih projekata Primorsko-goranske županije. Sukladno Zaključku Župana rok za izmjenu Uputa ili izradu novih Uputa je do 31. ožujka 2015. godine nakon čega će uslijediti i izmjena PR -012 Postupak prikupljanja i ocjenjivanja projektnih prijedloga te PR-004 Upravljanje investicijskim projektima.

Predloženo je u pogledu unaprijeđenja postupanja (efikasnije provedbe) po određenim procedurama rada da se izmjene radne upute RU-607 – Planiranje i analiza informatičke opreme i RU-601 Predstavke i pritužbe građana na rad upravnih tijela Županije.

6. PROVEDBA PREPORUKA IZ PRETHODNE OCJENE ŽUPANA

Zaključkom Župana PGŽ od 7. travnja 2014. godine (KLASA:022-04/14-01/13, URBROJ:2170/1-01-01/6-14-6) obvezala su se UT i Tim za kvalitetu da sukladno zadanim rokovima provedu preporuke iz „Ocjene župana za 2013. g.“ kako slijedi;

R.B	Planirano (opis mjera)	Nositelji	Odgovorni za provedbu	Rok	Obrazloženje
1.	Redefinirati politiku kvalitete u skladu sa strateškim dokumentima PGŽ	Župan putem Tima za kvalitetu	UT PGŽ	31.12.2014.	Iz redefinirane politike kvalitete proizlazili bi godišnji poslovni ciljevi PGŽ
2.	Pohraniti obrasce i dokumente u digitalnom zapisu koji su isključivo vezani za djelokrug rada pojedinog UT na SharePointu	UT PGŽ	UT PGŽ	31.12.2014.	Na ovaj način bi se osiguralo brzo i učinkovito pretraživanje, korištenje i distribucija zapisa potrebnih za rad pojedinog UT
3.	Pohraniti interne akte (Odluke o osnivanju, društvene ugovore/izjave o osnivanju, statute te godišnja financijska izvješća za prethodnu godinu) JU i TD iz nadležnosti UT na SharePointu	Ured županije	UT PGŽ	30.06.2014.	Cilj ove mjere je učinkovito korištenje dokumentacije neophodne za praćenje rada JU i TD kojima je PGŽ osnivač ili suosnivač
4.	Osmisliti model po kojem će se omogućiti apliciranje putem web-a PGŽ za prikupljanje zahtjeva za javne natječaje i pozive koje raspisuje UT	Ured županije	UT PGŽ	31.12.2014.	Cilj ove mjere je podizanje razine komunikacije sa krajnjim korisnicima usluge

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	13 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

2015 PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

5.	U kvartalnim izvještajima o radu (OB-007 Izvješće o radu UT) u točki 5. navoditi konkretne zaključke i prijedloge za poboljšanje slijedom informacija koje su navedene u prethodnim točkama izvještaja	UT PGŽ	UT PGŽ	31.12.2014.	Predlaganje mogućih zaključaka u svezi poboljšanja, a vezano uz uočene nedostatke
----	--	--------	--------	-------------	---

6.1 Provedba radnji sa prethodne Ocjene župana

Tijekom 2013. godine, a slijedom mjera proizašlih iz „Ocjene župana za 2012. g.“ UT i Tim za kvalitetu realizirali su sljedeće;

Mjera	Rok	Realizirano/Obrazloženje
Redefinirati politiku kvalitete u skladu sa strateškim dokumentima PGŽ	31.12.2014.	Politika kvalitete trebala se je uskladiti sukladno novo usvojenom strateškom dokumentu „Razvojna strategija PGŽ 2014.-2020. g.“, a koji nije usvojen do konca 2014. godine te će se usklađivanje izvršiti po usvajanju „nove“ razvojne strategije
Pohraniti obrasce i dokumente u digitalnom zapisu koji su isključivo vezani za djelokrug rada pojedinog UT na SharePointu	31.12.2014.	Provedbom internih audita u 2014. godini, odnosno uvidom na SharePoint (Interni akti PGŽ / Obrasci i predlošci) utvrđeno je da UT sukladno svojim potrebama pohranjuju zadnje važeće verzije dokumenata/obrazaca u digitalnom zapisu na SharePointu
Pohraniti interne akte (Odluke o osnivanju, društvene ugovore/izjave o osnivanju, statute te godišnja financijska izvješća za prethodnu godinu) JU i TD iz nadležnosti UT na SharePointu	30.06.2014.	Na SharePointu su pohranjeni interni akti JU i TD iz nadležnosti UT i to u izborniku (Interni akti PGŽ/UT)
Osmisliti model po kojem će se omogućiti apliciranje putem web-a PGŽ za prikupljanje zahtjeva za javne natječaje i pozive koje raspisuje UT	31.12.2014.	Osmišljeno je konceptualno rješenje web aplikacije vezane uz prikupljanje zahtjeva za javne natječaje i pozive koje raspisuje UT. Međutim, novi zakonodavni okvir predviđa uspostavu informacijskog sustava za praćenje i vrednovanje dodjele financijskih sredstava udrugama i obvezu davatelja financijskih sredstava (Županije) da u taj sustav unosi podatke o natjecajima, programima ili projektima koji se financiraju. Sadržaj tog informacijskog sustava definirati će Ured za udruge i sukladno tome će se prilagoditi model

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	14 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

		praćenja PGŽ.
U kvartalnim izvještajima o radu (OB-007 Izvješće o radu UT) u točki 5. navoditi konkretne zaključke i prijedloge za poboljšanje slijedom informacija koje su navedene u prethodnim točkama izvještaja	31.12.2014.	Većina UT u svojim kvartalnim izvještajima o radu navodi konkretne zaključke (točka 5.) u pogledu planirane realizacije zadanih aktivnosti u promatranom razdoblju (kvartalu), konstatiraju se potrebe vezane uz dinamiku daljnjih aktivnosti, potrebe za ljudskim resursima, izradom/izmjenom pojedinih internih akata, nadogradnjom aplikacija koje se koriste u svakodnevnom radu i dr.

7 MAPA CILJEVA ZA 2014. GODINU

U Mapi ciljeva PGŽ za 2014. godinu (GL-008/SharePoint) definiran je ukupno 61 poslovni cilj;

1. Pravodobno pripremiti najmanje 48 sjednica Kolegija Župana sukladno Poslovniku o načinu rada Župana PGŽ
2. Pravodobno pripremiti najmanje 8 sjednica Županijske skupštine sukladno Poslovniku Županijske skupštine PGŽ
3. Implementacija programa e-Skupštine“ do 30. lipnja 2014. g.
4. Do 31.12.2014. g. realizirati sve predviđene aktivnosti i poboljšanja unutar Sustava upravljanja kvalitetom (SUK) Primorsko-goranske županije sukladno usvojenom godišnjem planu rada Tima za kvalitetu
5. U 2014. godini nastaviti s razvojem županijskog sustava upravljanja financijama (županijske riznice) kroz:
 - a) proširenje funkcionalnosti županijske riznice kod županijskih ustanova u kulturi,
 - b)uključenja Doma zdravlja i domova za starije i nemoćne osobe u sustav županijske riznice
6. Pravovremena izrada propisanih financijsko-planskih dokumenata
7. Riješiti cca 10.500 redovnih predmeta iz područja prostornog uređenja i gradnje te cca 13.500 predmeta ozakonjenja zgrada
8. Izraditi i donijeti sedam dokumenata iz područja zaštite okoliša
9. Riješiti najmanje 85 % zaprimljenih neupravnih i prvostupanjskih upravnih predmeta iz područja zaštite okoliša
10. Ostvariti stupanj riješenosti upravnih stvari drugog stupnja iz oblasti komunalnog gospodarstva, spomeničke rente i naknade za zadržavanje nezakonito izgrađene zgrade u prostoru od 75% na godišnjoj razini
11. Koordinirati i pratiti rad Javne ustanove Zavod za prostorno uređenje PGŽ sukladno odredbama koje proizlaze iz :Procesa PR-003, Radne upute RU-110
12. Koordinirati i pratiti rad Javne ustanove „Priroda“ sukladno odredbama koje proizlaze iz :Procesa PR-003, Radne upute RU-110

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	15 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

13. Investicijskim ulaganjem u objekte, opremu i informatizaciju zdravstvenih ustanova, te održavanjem stanja objekata i opreme zdravstvenih ustanova osigurati dostupnu i kvalitetnu razinu zdravstvene zaštite
14. Osiguravanje redovne djelatnosti zdravstvenih ustanova i provođenja programa zdravstvenih ustanova u cilju podizanja razine kvalitete zdravstvene zaštite
15. Razvojni projekt - Rekonstrukcija i uređenje paviljona Psihijatrijske bolnice Rab - IV faza - 2. godina realizacije
16. Rekonstrukcija i nadogradnja objekta H - medicinsko terapijski trakt bolnice
17. Dom zdravlja PGŽ - Ispostava Mali Lošinj - Projekt ugradnje sustava solarnih kolektora za zagrijavanje PTV za stacionar Doma zdravlja Mali Lošinj"
18. Investicijskim ulaganjem u objekte osnovnih i srednjih škola te učeničkih domova, održavanjem stanja objekata, osigurati nesmetano odvijanje nastavnog procesa i sigurnost učenika u školskoj godini 2014./2015.
19. Programom produženog boravka učenika putnika osnovnih škola u razdoblju čekanja na prijevoz u školu i iz škole, ostvariti sigurnosne uvjete i organizirati boravak u školi u razdoblju čekanja školskog prijevoza u školskoj godini 2013/2014. i 2014./2015.
20. Ostvariti uvjete za stipendiranje studenata deficitarnih zanimanja za tržištu rada u akademskoj godini 2014./2015.
21. Izgraditi i urediti objekte radi poboljšanja uvjeta za izvođenje nastave u osnovnom školstvu (školske sportske dvorane u Ravnoj Gori, rekonstrukcija zgrade PŠ Baška i OŠ M. Brozović Kastav, te projektiranje rekonstrukcije zgrade OŠ Kastav i PŠ Punat, izgradnje nove zgrade OŠ Viškovo)
22. Rekonstrukcijom zgrade Strojarsko-brodograđevne škole u Rijeci i Prometne škole Rijeka osigurati uvjete za nesmetano odvijanje nastavnog procesa i sigurnost učenika
23. Opremanjem ustanova osnovnog i srednjeg školstva osigurati uvjete za nesmetano odvijanje nastavnog procesa tijekom 2014. godine
24. Osiguravati materijalne uvjete rada ustanova / proračunskih korisnika tijekom 2014. godine koje su u nadležnosti PGŽ
25. Sanirati i urediti pročelje poslovne zgrade Adamićeva 10, Rijeka
26. Pohraniti arhivsko gradivo iz razdoblja 1981 -1993. godine (preuzeta građa od Ureda državne uprave)
27. Osigurati korisnicima dostupnost informatičkog sustava Županije
28. Implementirati novu verziju Microsoft platforme u 2 upravna tijela
29. Ostvariti ukupno 14 kilometara prijedloga granica pomorskog dobra
30. Inicirati i uspostaviti koordiniranje subjekata u provedbi upisa pomorskog dobra u zemljišne knjige
31. Realizirati plan davanja koncesija na pomorskom dobru za 2014. godinu
32. Sufinanciranje ulaganja u lučko područje u okviru planiranih sredstava
33. Provesti programe zaštite mora, morske obale i okoliša
34. Provesti 5 EU projekata sukladno dinamici svakog projekta
35. Kandidirati 3 projekta za sufinanciranje bespovratnim sredstvima EU u kojima je PGŽ odnosno TD i/ili JU u (su)vlasništvu PGŽ nositelj ili partner
36. Koordinacija izrade Razvojne strategije PGŽ 2014.-2020.
37. Razvoj Regionalnog sportsko- rekreacijskog i turističkog centra Platak kroz:

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	16 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

- dovršetak imovinsko-pravne pripreme zemljišta za parkiralište
 - asfaltiranje dijela parkirališta
 - nastavak imovinsko-pravne pripreme zemljišta za akumulaciju 2
 - izradu projektne dokumentacije (staze, žičare, sustav zasnježenja, prometnica, vodoopskrba)
 - nastavak sanacija žičara (puštanje u rad Pribeniša i Tešnja te Tetekit)
 - nabavku stroja za uređenje staza
 - -izgradnju dijela ljetnih sadržaja (roštilji, adrenalinski park, biciklističke staze, sportski tereni,...)
38. Odabir i priprema lokacije za izgradnju pilot postrojenja na OIE u sklopu projekta Alterenergy
39. Centar za dobrobit životinja
- a) izgradnja prve faze nerazvrstane ceste od ŽC do Centra za dobrobit životinja
- b) definiranje oblika trgovačkog društva ili ustanove za upravljanje Centrom za dobrobit životinja
- c) imovinsko-pravna priprema zemljišta za objekte Centra za dobrobit životinja
40. Realizacija Integralnog sustava gospodarenja otpadom kroz izgradnju ŽCGO Mariščina, nabavku opreme, izgradnju pristupne ceste i pretovarnih stanica
41. Ulaganjem u projektну dokumentaciju i zajedničku infrastrukturu unutar zone povećati broj poslovnih subjekata koji posluju unutar malih poslovnih zona na području Primorsko – goranske županije (PGŽ) sa 260 (2013. g.) na 265 poduzetnika (2014. g.)
42. Poduzetnik u PGŽ - Do 31.12.2014. godine očekuje se da maksimalno 18 poduzetnika koristi kreditni program namijenjen malom i srednjem poduzetništvu
43. Provedba dijela projekta Stara Sušica koji uključuje završetak obnove upravne zgrade Centra te njeno opremanje izradu idejnog projekta Goransko selo te raspisivanje natječaja za iskaz interesa ulagača
44. Smanjenje broja nezavičajne divljači na kvarnerskim otocima
45. Uređenje prilazne ceste i parkirališta na početnoj stanici vučnice realizacijom projekta Žičara Čelimbaša
46. Realizirati Projekt Muzej Apoksiomen sa stupnjem dovršenosti od 90%
47. Realizirati projekt Uređenje šetnice oko Lokvarskog jezera sa stupnjem dovršenosti od 30%
48. Realizirati projekt izgradnje Interpretacijskog centra Ronjgi sa stupnjem dovršenosti od 40%
49. Realizacija dijela projekta izgradnje Žičare na Učku koja se odnosi na imovinsko-pravnu pripremu i izradu projektne dokumentacije do kraja 2014. godine
50. Realizacija dijela projekta izgradnje Međunarodnog streljačkog centra Grobnik koja se odnosi na prijenos vlasništva zemljišta u korist Primorsko-goranske županije i izradu projektne dokumentacije do kraja 2014. godine

				O dokumentu	
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	17 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

51. Unaprijeđenje i podizanje standarda kvalitete pruženih usluga i smještajnih kapaciteta u domovima socijalne skrbi
52. Aktivno uključivanje u povećanje stupnja standarda pruženih usluga marginaliziranim skupinama
53. Rekonstrukcija kupljenog objekta DZSN "Volosko"
54. Poticanje i koordiniranje aktivnosti JLS u unaprijeđenju položaja djece i mladih
55. Osnivanje i djelovanje Centra za mlade uz kandidiranje projekata za dobivanje sredstava iz Fondova EU za zapošljavanje mladih
56. Urediti novi postav i povećati broj posjetitelja za 1000; Povećati stalni izložbeni postav za 100 m²
57. Osigurati redovan rad objekata u nadležnosti GSC-a d.o.o.,
 - Organizirati i realizirati 10 sportskih manifestacija na području Gorskog kotara
 - Zadržati postojeći broj sportskih klubova i udruga u Gorskom kotaru
58. Postaviti okvire kulturnog i sportskog razvoja PGŽ u razdoblju 2014. – 2020. godine
59. Zaštiti unutrašnjost, izložbene prostorije te muzejske eksponate Pomorskog i povijesnog muzeja Hrvatskog primorja
60. Omogućiti materijalne uvjete za nesmetan rad triju ustanova u kulturi (PiPMHP, Prirodoslovni muzej, JU Ivan M. Ronjgov)
61. Obavljanje unutarnje revizije te temeljem istog izrada izvješća/analiza sa iskazanim stručnim mišljenjem i preporukama rukovodstvu za unaprijeđivanje rada Primorsko-goranske županije

7.1 Analiza ciljeva

Analiza poslovnih ciljeva prati se putem dokumenta „Izveštaj o radu upravnih tijela“ tj. obrasca OB-007 „Izvešće o radu UT“. Naime, u navedenom obrascu kvartalno se je pratila realizacija poslovnih ciljeva navedenih u točki 7.

Slijedom dostavljenih kvartalnih izvještaja o radu upravnih tijela PGŽ za period siječanj-prosinac 2014. godine (SharePoint/Kolegij Župana) i razmatranjem definiranih ciljeva te pokazatelja uspješnosti, kod slijedećih ciljeva je uočeno da nisu realizirani u potpunosti:

- Riješiti cca 10.500 redovnih predmeta iz područja prostornog uređenja i gradnje te cca 13.500 predmeta ozakonjenja zgrada - U odnosu na planirani cilj rješavanja cca 13.500 predmeta ozakonjenja zgrada, riješeno je 7.735 odnosno 57%
- Izraditi i donijeti sedam dokumenata iz područja zaštite okoliša- Od sedam planiranih dokumenata zaštite okoliša dva dokumenta su usvojena, za dva dokumenta je izrada u tijeku, a od izrade tri dokumenta se odustalo
- Sanirati i urediti pročelje poslovne zgrade Adamićeva 10, Rijeka - Započeti su radovi na sanaciji i uređenju pročelja poslovne zgrade Adamićeva 10, Rijeka

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	18 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

- Kandidirati 3 projekta za sufinanciranje bespovratnim sredstvima EU u kojima je PGŽ odnosno TD i/ili JU u (su)vlasništvu PGŽ nositelj ili partner- Odabrana su i kandidirana dva projekta iz županijske baze razvojnih projekata
- Centar za dobrobit životinja:a) izgradnja prve faze nerazvrstane ceste od ŽC do Centra za dobrobit životinja,b) definiranje oblika trgovačkog društva ili ustanove za upravljanje Centrom za dobrobit životinja,c) imovinsko-pravna priprema zemljišta za objekte Centra za dobrobit životinja - U tijeku je ishođenje potvrde glavnog projekta za izgradnju nerazvrstane ceste, u tijeku je postupak imovinsko-pravne pripreme zemljišta za objekte Centra za dobrobit životinja
- Realizacija dijela projekta izgradnje Međunarodnog streljačkog centra Grobnik koja se odnosi na prijenos vlasništva zemljišta u korist Primorsko-goranske županije i izradu projektne dokumentacije do kraja 2014. godine - Obzirom da je donošenje IV. Izmjena i dopuna Prostornog plana uređenja Općine Čavle još uvijek u tijeku, postupak je odgodio raspisivanje natječaja za izradu idejnog projekta
- Rekonstrukcija kupljenog objekta DZSN "Volosko"- Cilj je djelomično realiziran, obzirom na započetu (a ne i završenu) rekonstrukciju kotlovnice i rekonstrukciju i adaptaciju objekta
- Urediti novi postav i povećati broj posjetitelja za 1000;Povećati stalni izložbeni postav za 100 m2- Otvaranje zbirke bilo je planirano 5. kolovoza 2014., no zbog problema u prikupljanju potencijalne muzejske građe od strane udruga proizašlih iz domovinskog rata otvaranje zbirke pomaknuto je za lipanj 2015. godine
- Zaštiti unutrašnjost, izložbene prostorije te muzejske eksponate Pomorskog i povijesnog muzeja Hrvatskog primorja – Provedena je javna nabava i potpisan ugovor za sanaciju krova (radovi na sanaciji trebali bi započeti u ožujku 2015. godine)

Osnovni problem je i nadalje obim ciljeva, odnosno definiranje brojnih „aktivnosti“ pod ciljeve. U postupku provedbe analize realizacije poslovnih ciljeva uočava se da još uvijek nisu pojedini poslovni ciljevi iskazani sukladno Uputi o izradi godišnjeg plana rada i izvještaja o radu UT te RU-002 Planiranje i izvješćivanje o radu. Naime, osnovni problem je da pojedini ciljevi nisu definirani na način da su specifični, mjerljivi, dostižni i realni u strogo definiranim vremenskim okvirima (SMART metoda) tako da se u izvještajima ne može u rubrici pokazatelji uspješnosti jasno iskazati da li je zadani cilj u potpunosti ostvaren.

Ipak, generalno gledajući većina visokoprioritetnih ciljeva u 2014. godini je realizirana (od 61 cilja 9 ciljeva nisu u potpunosti realizirani). Detaljna analiza realizacije ciljeva prikazana je u sklopu „Izvještaja o radu upravnih tijela Primorsko-goranske županije za 2014. (86. Kolegij župana/16.3.2015.)

8. Analiza SUK PGŽ i prijedlog preporuka za poboljšanje SUK

8.1 Analiza SUK PGŽ

Analizirajući rezultate rada u 2014. godini te sagledavajući dosadašnji tijek implementacije norme ISO 9001:2008 u PGŽ, vide se značajniji pozitivni rezultati koji su utjecali na

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	19 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

podizanje razine učinkovitosti organizacijske cjeline, te su prepoznata područja za daljnja poboljšanja u radu:

- Tijekom recertifikacije (audit treće strane) auditor tvrtke Bureau Veritas utvrdio je jednu nesukladnost koja nema suštinske veze sa bitnijim propustom unutar SUK PGŽ već se odnosi na potrebu izmjene loga tvrtke BV na web stranicama PGŽ (Otklonjena nesukladnost)
- Internim auditima ustanovljen je najmanji broj nesukladnosti (svega 3) sagledavajući rezultate audita u ciklusu od zadnjih 5 godina
- Sustav je u proteklom razdoblju učinio ključan iskorak iz sustava dokumentacije u dokumentirani sustav upravljanja te predstavlja odličan upravljački alat koji je u stanju ostvarivati zadane ciljeve
- Još uvijek postoji „prostora“ za optimiziranjem dokumentacije SUK PGŽ, kao i daljnjom izmjenom/nadogradnjom, a sukladno uočenim problemima koji se pojavljuju u svakodnevnom radu te analize dokumentiranih procesa rada
- Prijedlozi za poboljšanje sustava iz prethodne „Ocjene župana“ su u većem dijelu uspješno realizirani i implementirani u sustavu te se postupa po nesukladnostima utvrđenim internim auditom
- Većina visokoprioritetnih ciljeva za 2014. godinu je realizirana
- U pogledu uspješnog definiranja i praćenje realizacije poslovnih ciljeva visokog prioriteta potrebno bi bilo „optimizirati“ ukupan broj ciljeva, a temeljenih na utvrđenim rizicima sustava i/ili kvaliteti pruženih usluga
- Evidentan je i napredak u korištenju SharePointa PGŽ u svakodnevnom radu službenika i namještenika, međutim još uvijek nisu u potpunosti iskorištene sve mogućnosti koje nudi ova intranet platforma

8.2 Preporuke za poboljšanje (Auditi-Prethodne preporuke)

R.B	Planirano (opis mjera)	Nositelji	Odgovorni za provedbu	Rok	Obrazloženje
1.	Redefinirati politiku kvalitete sukladno novousvojenoj	Župan putem Tima za	UT PGŽ	31.12.2015.	Iz redefinirane politike kvalitete

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	20 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

2015 PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

	razvojnoj strategiji PGŽ	kvalitetu			proizlazili bi godišnji poslovni ciljevi PGŽ
2.	Definirati način vrednovanja i ocjenjivanja dobavljača (bagatelne nabave)	UO za proračun, financije i nabavu	UT PGŽ	31.03.2015.	Provoditi vrednovanje i ocjenjivanje dobavljača sukladno zahtjevima koje odredi PGŽ
3.	Osmisliti model i staviti u funkciju aplikaciju za praćenje i vrednovanje dodjele financijskih sredstava udrugama sukladno Uredbi Vlade RH o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (NN 26/2015)	Ured županije/UO za proračun, financije i nabavu	UT PGŽ	31.12.2015.	Cilj ove mjere je podizanje razine komunikacije sa krajnjim korisnicima usluge i usklađivanje sa propisima
4.	Razmotriti i staviti u primjenu dodatne mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)	Ured županije	UT PGŽ	31.12.2015.	Podizanje efikasnosti rada te financijske uštede (uredski papir)
5.	Izrada procesa „Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ“	Tim za kvalitetu	UT PGŽ	31.12.2015.	Optimizacija dokumentacije SUK PGŽ, odnosno definiranje temeljnih procesa rada

Nositelji preporuka iz prethodne tabele dužni su u sklopu kvartalnih izvještaja o radu i to putem OB-007 (Izvješće o radu UT) pismenim putem izvješćivati o rezultatima realizacije zadane preporuke.

8.3 Preporuke za poboljšanje - Državni ured za reviziju / Ured unutarnje revizije / Sustav financijskog upravljanja i kontrola

Na 66. Kolegiju župana održanom 20.10.2014. godine prihvaćena je informacija o revizijskom izvješću o provedenoj reviziji – Upravljanje imovinom u sustavu Županije te Prijedlog plana djelovanja temeljem provedene revizije-Upravljanje imovinom u sustavu županije.

Također, na 79. Kolegiju župana održanom 26.1.2015. godine usvojeno je Izvješće o sustavu financijskog upravljanja i kontrola te Izvješće o obavljenim revizijama i aktivnostima unutarnje revizije za 2014. godinu. Mišljenje o funkcioniranju sustava

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	21 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

financijskog upravljanja i kontrola temelji se na provedenim revizijama s naglaskom na reviziju upravljanja imovinom, kao i provedenih preporuka iz ranijih razdoblja. Sustav financijskog upravljanja i kontrola u revidiranim područjima je zadovoljavajući uz stanovite nedostatke čije otklanjanje provedbom daljnjih preporuka može unaprijediti sustav i poboljšati transparentnost rada i kvalitetu usluga krajnjim korisnicima. Ured unutarnje revizije je u 2014. godini realizirao ukupno 5 revizija te je doneseno ukupno 38 preporuka.

Godišnje izvješće o sustavu financijskog upravljanja i kontrola izrađeno je na obrascu GI-FUIK (KLASA:053-02/15-01/32, URBROJ:2170/1-02/1-15-1, od 21.01.2015. godine). Izvješće o obavljenim revizijama u 2014. godini izrađeno je na obrascu GI-UR (KLASA:041-02/13-01/1, URBROJ:2170/1-12/1-15-23 od 26.01.2015. godine). Realizacija preporuka koje su ustanovljene revizijskim nalazima prate se putem aplikacije „e-zaključak“ i to status izvršenosti zaduženja po nositeljima preporuka.

9 AKTIVNOSTI TIMA ZA KVALITETU U 2014. GODINI

9.1 Provedene aktivnosti Tima za kvalitetu u 2014. godini

U periodu od 01.01.-31.12.2014. g. Tim za kvalitetu održao je ukupno 5 sjednica (SharePoint/Sjednice Tima/2014) na kojima se raspravljalo o;

- Izmjeni i dopuni dokumentacije SUK / Optimizaciji dokumentacije SUK (SharePoint)
- Planu rada Tima za 2014. g. (SharePoint)
- Planu IA za 2014. g. (SharePoint)
- Realizaciji planiranih IA /2014. (SharePoint)
- Analizi preporuka- Audit SUK
- Statusu nesukladnosti / IA (SharePoint)
- Prijedlozima za poboljšanje SUK
- Ocjeni župana za 2013. godinu-materijal za Kolegij Župana
- Izmjeni Odluke o imenovanju članova Tima za kvalitetu- materijal za Kolegij Župana
- Vanjskom nadzoru SUK PGŽ-materijal za Kolegij Župana
- Potrebi izrede novih procesa – „Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ“ (nije realizirano do konca 2014. godine) i „Provođenje decentraliziranih funkcija“
- Stručnoj edukaciji – „Interni auditi“ (stjecanje certifikata-ovlaštenog auditora) te „Revizija norme ISO 9001:2008 –Promjene unutar postojećeg SUK PGŽ“

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	22 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

9.2 Plan aktivnosti Tima za kvalitetu u 2015. godini

Plan aktivnosti Tima za 2015. g.		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1	Održavanje sjednica tima	■		■		■	■			■		■	
2	Priprema materijala za kolegij župana		■	■		■	■						
3	Provedba redovnih IA			■									
4	Audit treće strane - BV				■								
5	Izrada Godišnjeg izvješća IA												■
6	Priprema Izrade dokumenta - Ocjene Župana za 2015. g.												■
7	Provedba "preporuka"/Ocjena Župana za 2014. g.			■									
8	Stručna edukacija članova Tima za kvalitetu PGŽ				■							■	

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	23 / 24	Datum izmjene	13.3.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić

10. ZAKLJUČCI

Bitno je istaknuti pozitivne aspekte SUK-a koji su proizašli uspostavom SUK i provedbom preporuka Župana (Ocjena župana) te provedbom popravnih radnji ustanovljenih internim i vanjskim auditima u prethodnom četverogodišnjem razdoblju:

- Dokumentirane procedure rada (PR,RU,OB)
- Sistematizirani interni akti i obrasci (Aktualne-zadnje verzije) koji koriste svi službenici PGŽ i to putem SharePointa (Intraneta)
- Poboljšan je nadzor nad dokumentima i zapisima
- Koriste se unificirani obrasci (Zapisnici, izvješća,...)
- Definirani su i nadzirani poslovni ciljevi sa rangiranim prioritetima
- Preventivne radnje se prate i nadziru putem modela definiranja preventivnih radnji (Strategija upravljanja rizicima)
- Realizacija radnih obveza prati se putem aplikacija „e-zaključci“ i „Hera“
- Izvršena je snimka stanja imovine na razini PGŽ (aplikacija „Registar nekretnina“)
- Uspješno je provedene objedinjene nabave za potrebe upravnih tijela i proračunskih korisnika kojima je Županija osnivač

Ali i daljnje neophodne radnje u smislu stalnog unapređenja SUK:

- ↪ Kontinuirano provoditi analizu usklađenosti postupanja po dokumentiranim procesima rada
- ↪ Težiti daljnjoj unifikaciji i jednoobraznosti u radu u pogledu postupanja po definiranim zajedničkim procesima rada
- ↪ Primjere „dobre prakse“ pojedinog UT preslikati na ostala UT
- ↪ Kontinuirano postupati po preporukama, odnosno zaduženjima iz zaključaka Župana, a čija se realizacija prati putem aplikacije „e-zaključci“
- ↪ Koristiti sve raspoložive informatičke tehnologije (resurse) u funkciji optimizacije rada te podizanja razine kvalitete pružene usluge

Slijedeću procjenu sustava potrebno je izraditi u roku od godine dana.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	24/24	Datum izmjene	13.03.2015.	Verzija	4.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Melita Raukar	Odobrio	Marko Boras Mandić