



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

Ured županije

KLASA: 023-01/16-02/1

URBROJ: 2170/1-01-03/2-16-4

Rijeka, 21. ožujak 2016.

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 2015. GODINU**
- B) PRIPREMA RECERTIFIKACIJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PRIMORSKO – GORANSKE ŽUPANIJE U 2016. GODINI PO NORMI ISO 9001:2015**
- C) IZMJENA ODLUKE O IMENOVANJU ČLANOVA TIMA ZA KVALITETU**



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 2015. 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 nadzire se sustav te se provedbom preventivnih i popravnih radnji kontinuirano radi na poboljšanjima. 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 2015. godinu), a u koju se obavezno uključuju slijedeće informacije:

- Prikaz rezultata prosudbi sustava (interne i vanjske)
- Provedba preporuka za poboljšanje (ustanovljeno auditima, planom otklanjanja slabosti i nepravilnosti, izvješćem o otklonjenim slabostima i nepravilnostima utvrđenima prethodne godine, mišljenjem unutarnjih revizora o sustavu financijskog upravljanja i kontrola za područja koja su bila revidirana u prethodnoj godini)
- Praćenje statusa nesukladnosti (SharePoint;e-zaključci;HERA)
- Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga (predstavke i pritužbe)
- Izvođenje definiranih procesa i sukladnosti usluga (temeljni procesi rada/SharePoint)
- Analiza realizacije poslovnih ciljeva iz prethodne godine (izvještaj o radu UT)
- 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 2015. godinu“.

Auditima se sagledava 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 2015. godine realizirana su dva ciklusa audita (interni audit, te vanjski audit /Certifikacijske kuće).

a) Internim auditom je ustanovljeno slijedeće:

- Ukupno 1 nesukladnost (Ured županije/ažuriranje dokumentacije-SharePoint) i 13 preporuka za poboljšanje

b) Vanjskim auditom nije utvrđena nijedna nesukladnost

Generalne je konstatacija da su vanjski i interni auditi pokazali da se sustavnim pristupom u implementaciji ove međunarodne norme postupa sukladno zahtjevima i kontinuirano unapređuje sustav upravljanja. Auditima je utvrđeno da se postupa prema opisanim procesima rada, primjenjuju efikasne mjere komunikacije sa vanjskim korisnicima (zainteresiranim stranama), koristi aplikativni softver u funkciji praćenja izvršenja zadataka (zaduženje, nosioci, rokovi), kontinuirano realiziraju i prate mjere za poboljšanje, stručno osposobljavaju zaposlenici, mijenjaju/dopunjuju radne procedure i dr.

Uredbom o sastavljanju i predaji izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila, Župan jednom godišnje podnosi izjavu da se zakonito, namjensko i svrhovito koriste proračunska sredstva te da učinkovito i djelotvorno funkcionira sustava financijskog upravljanja i kontrola u okviru proračunom, odnosno financijskim planom utvrđenih sredstava.

Izjava se daje na temelju Upitnika o fiskalnoj odgovornosti te se još prilaže;

- Plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti
- Izvješće o otklonjenim slabostima i nepravilnostima utvrđenima prethodne godine
- Mišljenje unutarnjih revizora o sustavu financijskog upravljanja i kontrola za područja koja su bila revidirana u prethodnoj godini

Sadržaj prethodno navedenih obrazaca sadrži i prijedlog/preporuke mjera i aktivnosti koje imaju za cilj poboljšanja unutar sustava. Izjava se dostavlja Ministarstvu financija do 31. ožujka za prethodnu godinu, a proceduru prikupljanja i objedinjavanja podataka te dostave Ministarstvu financija provodi UO za proračun, financije i nabavu te se vodi pod klasifikacijskom oznakom KLASA: 400-08/16-01/2 (kompletna dokumentacija).

U 2015. godini UT PGŽ slijedom preporuka Ureda unutarnje revizije realizirala su 35 preporuka iz ranijeg razdoblja, većinom djelomično, 1 preporuka nije provedena i stavljena je van snage, dok je za 4 preporuke produžen rok provedbe posebnim zaključkom Župana.

Status nesukladnosti PGŽ sustavno prati putem intranet platforme SharePonit te aplikacijama e-zaključci i HERA. U svakom trenutku se može vidjeti status nesukladnosti te rokovi provedbe.

U pogledu praćenja zadovoljstva korisnika usluga (zainteresiranih strana) putem predstavljeni i pritužbi uočava se da u odnosu na prethodnu godinu imamo pad zaprimljenih predstavljeni i pritužbi na rad UT PGŽ za 56 % (15 u 2015. g./34 u 2014. g.), dok je broj predstavljeni upućenih Županu povećan za 26 % (29 u 2015./23 u 2014. g.), ali treba uzeti u obzir da su predstavke upućene Županu u pravilu pritužbe na rad drugih javnih tijela za čiji rad PGŽ nije nadležna.

Nadalje, preporuke Župana (iz Ocjene Župana za 2014. godinu) koje su se trebale realizirati u 2015. godini realizirale su se u slijedećem obuhvatu;

- Dana 12. siječnja 2016. godine verificirana je nova, usklađena politika kvalitete. Ista je postavljena u svim objektima PGŽ te je dostupna i u digitalnom zapisu na web adresi www.pgz.hr (korisni sadržaji)
- Temeljem internog akta koji je usvojen dana 15. siječnja 2015. godine (Uputa o postupanju u nabavi roba, radova ili usluga/pročišćeni tekst) definirano je vrednovanje i ocjenjivanje dobavljača (bagatelne nabave). Također, u Riznici je dograđen modul za ocjenjivanje dobavljača bagatelne nabave
- Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva je razvila aplikaciju "Potpora plus" te je u tijeku dogovor sa Zakladom u pogledu definiranja ugovornih obveza o korištenju, a po potpisivanju tog ugovora PGŽ će dobiti korisničke račune i dogovoriti edukaciju za djelatnike PGŽ koji će se baviti unosom i administracijom podataka
- Korištenje dodatnih mogućnosti SharePointa kao kolaboracijske platforme u PGŽ tijekom 2015. išao je u dva pravca. Postojeći portal za Županijsku skupštinu PGŽ postigao je svoju punu funkcionalnost, te se dokinula potreba korištenja „starog“ web mjesta. Novoj instanci tako pristupaju svi članovi ŽS, članovi Kolegija župana, te je omogućeno, ali se još uvijek ne koristi u praksi, i predsjednici Odbora ŽS PGŽ. Ova platforma omogućava distribuciju ne samo materijala ŽS, već i svih dodatnih informacija (zapisnika, zaključaka odbora, prezentacija, odgovora na pitanja članova ŽS i drugo.), a koje su prije članovi ŽS dobivali tek na klupe. Za Kolegij župana testirana je i krenula je u redovito korištenje procedura (KLASA: 023-01/16-01/1, URBROJ: 2170/1-01-01/5-16-1, od 29. siječnja 2015.) po kojoj se prijedlozi materijala za kolegije župana više ne dostavljaju e-mailom ili na CD/DVD medijima, već se direktno učitava u SharePoint. Ovakva izmjena nakon faze prilagodbe predviđa uvođenje digitalnog popisa, te dokidanje distribucije papirnatih kopija materijala.
- Nakon dva produženja roka za provedbu preporuke vezane uz definiranje procesa „Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ“, u dogovoru s Uredom

unutarnje revizije, predloženo je odustajanje od provedbe. Naime, njena provedba ovisna je o novim zakonskim prijedlozima koji ni nakon 1,5 godine još nisu provedeni. (odustaje se od preporuke)

Prethodno navedene preporuke Župana donesene zaključkom sa Kolegija Župana od 23. ožujka 2015. g. (KLASA: 022-04/15-01/11, URBROJ: 2170/1-01-03/6-15-7) su uglavnom realizirane, jedino značajnije odstupanje u realizaciji ima preporuka vezana uz definiranje novog procesa rada (Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ) koji je uvjetovan kašnjenjem u donošenju zakonskih propisa.

Također, preporuka iz prethodne Ocjene župana, a vezana uz „Stavljanje u primjenu dodatnih mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)“ nastavlja se realiziranjem druge faze, odnosno dostavu svih materijala za Kolegij u digitalnom zapisu putem intraneta te prilagodba platforme u cilju efikasnog upravljanja dokumentima.

Analizom realizacije poslovnih ciljeva, razvidno je da se većina ciljeva koja nije u potpunosti realizirana odnosi na infrastrukturne projekte u kojima se prolongiraju rokovi realizacije pojedinih faza projekta.

I nadalje je problem u pristupu definiranja poslovnog cilja tako da imamo još uvijek primjere definicija ciljeva koji nisu u skladu sa Uputom o izradi godišnjeg plana rada i izvještaja o radu, odnosno pod pokazateljima (mjerilima) uspješnosti ne navode se objektivno mjerljivi i konkretni iskazi kojima se definira početno i ciljano stanje koje se želi postići realizacijom cilja (pokazatelji rezultata, odnosno pokazatelji učinka).

Ipak, generalno gledajući većina visokoprioritetnih ciljeva u 2015. godini je realizirana (od 60 ciljeva 7 ciljeva nije u potpunosti realizirano). UT kvartalno su pratila tijek realizacije poslovnih ciljeva, a detaljna analiza realizacije ciljeva prikazana je u sklopu „Izvještaja o radu upravnih tijela Primorsko-goranske županije za 2015. godinu“ (SharePoint/ Kolegij župana/3. mj. 2016.)

Zaključno, PGŽ je u periodu od 2010.-2015. godine implementacijom tj. certificiranjem SUK po normi ISO 9001:2015 ostvarila brojne benefite i uspostavila efikasan sustav upravljanja. Kako bi se postojeći sustav nadograđivao i trajno unaprjeđivao, a u suglasju sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015, PGŽ bi u narednom periodu trebala aktivnosti vezane uz SUK usmjeriti prema;

- Korištenju unificiranih komunikacijskih i informacijskih tehnologije (povezati i pojednostaviti procedure rada na svim razinama)
- Sagledavanju snaga unutar sustava (primjeri dobre prakse) koje bi se implementirale tj. obuhvatile širu organizacijsku strukturu
- Reduciranju obima dokumentacije -Zahtjeve norme povezati sa „postojećom“ dokumentacijom/Poslovnik kvalitete
- Provedbi učinkovitih metoda mjerenja performansi poslovnih procesa
- Učinkovitim praćenju očekivanja zainteresiranih strana te mjerenja njihovog zadovoljstva
- Aktivnostima u svrhu osnivanja stručnog radnog tijela (ISO Norme-JLRS) pri Hrvatskoj udruzi županija

III. PRIPREMA RECERTIFIKACIJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETEO PRIMORSKO – GORANSKE ŽUPANIJE U 2016. GODINI PO NORMI ISO 9001:2015

Dana 26. rujna 2015. godine objavljena je izmijenjena verzija norme ISO 9001 te su certificirani sustavi dužni u periodu od 3 godine (od stupanja u primjenu nove verzije norme) uskladiti se sa normom ISO 9001:2015.

Tim za kvalitetu je u periodu od stupanja na snagu nove verzije norme do današnjeg dana analizirao zahtjeve norme te postojeću dokumentaciju SUK PGŽ redefinirao na način da se sukladno zahtjevima norme predvidi slijedeći obuhvat dokumentacije koja bi bila efikasna i učinkovita;

- Politika kvalitete (Izmijenjena-nova verzija/siječanj 2016. godine)
- Ocjena župana (Godišnja analiza SUK)
- Mapa poslovnih ciljeva (Definiranje i praćenje poslovnih ciljeva na godišnjoj razini)
- Poslovnik kvalitete (U postupku izrade/izmjene-sadržavati će sve informacije neophodne za učinkovitim upravljanjem sukladno normi ISO 9001:2015)

Poslovnik kvalitete bi obuhvatio sve neophodne informacije koje su od važnosti za SUK PGŽ tako da bi u jednom dokumentu bio naveden opseg sustava, normativne reference, pojmovi i definicije, kontekst organizacije, postupanje po pojedinom zahtjevu norme, temeljni procesi rada (osnovne informacije o procesu, izlaznim parametrima, ovlaštenjima, kontrolama) te vezama zahtjeva norme ISO 9001:2015 sa važećim aktima PGŽ.

U periodu od 21.4.-22.4. 2016. godine održati će se recertifikacijski nadzor SUK PGŽ u skladu s normom ISO 9001:2015, a koju će provesti dva ovlaštena auditora certifikacijske kuće Bureau Veritas. Naime, nakon trogodišnjeg ciklusa, certifikacijska kuća dužna je provesti postupak recertifikacijske prosudbe usklađenosti sa normom ISO 9001:2015 (između ciklusa realiziraju se 2 nadzora koja su manjeg obuhvata).

Tijekom nadzora cilj audita biti će da se utvrdi da li je;

1. SUK PGŽ sukladan sa svim zahtjevima norme ISO 9001:2015
2. PGŽ učinkovito provela planirane i ranije utvrđene mjere poboljšanja
3. Uspostavljenim sustavom moguće ostvariti postavljene ciljeve

Slijedi prikaz programa recertifikacije (u privitku) koji je dostavljen od auditora tvrtke Bureau Veritas ;

21.04.2016. godine

- 1) Uvodni sastanak 9.00 - 9.30 h
(Sastanku ispred PGŽ prisustvuju: Voditelj Tima za kvalitetu, zamjenik voditelja Tima za kvalitetu i koordinator kvalitete)
- 2) Performanse SUK PGŽ/Tim za kvalitetu..... 9.30 -11.30 h
(Auditu ispred PGŽ prisustvuju koordinator kvalitete,koordinatorica za audite i koordinator za dokumentaciju SUK)

- 3) UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša.....12.00 - 15.00 h
 - 4) Ured unutarnje revizije.....12.00 -13.00 h
 - 5) UO za gospodarenje imovinom i opće poslove13.00 -15.00 h
 - 6) UO za odgoj i obrazovanje..... 15.00 -16.00 h
 - 7) UO za socijalnu politiku i mlade.....15.00 -16.00 h
 - 8) Analiza prvog dana audita 16.00 -16.30 h
- (Analizi ispred PGŽ prisustvuje koordinator kvalitete)

22.04.2016. godine

- 1) UO za pomorsko dobro, promet i veze..... 9.00-10.30 h
 - 2) UO za proračun, financije i nabavu..... 9.00-10.30 h
 - 3) UO za regionalni razvoj,infrastrukturu i upravljanje projektima10.30-12.00 h
 - 4) UO za kulturu, sport i tehničku kulturu.....10.30-12.00 h
 - 5) UO za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj..... 13.00-14.00 h
 - 6) UO za zdravstvo..... 13.00-14.00 h
 - 7) Analiza drugog dana audita..... 14.30-15.00 h
- (Analizi ispred PGŽ prisustvuje koordinator kvalitete)
- 8) Završni sastanak..... 15.00-15.30 h
- (Završnom sastanku ispred PGŽ prisustvuje, Župan, Voditelj Tima za kvalitetu, zamjenik voditelja Tima za kvalitetu i koordinator kvalitete)

Rezultati sa vanjskog nadzora koji će provesti certifikacijska kuća Bureau Veritas pokazati će da li je i što je još potrebno poduzeti u pogledu usklađivanja sa međunarodnom normom ISO 9001:2015.

IV. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA

Za potrebe realizacije recertifikacije SUK PGŽ tijekom 2016. godine, osigurana su financijska sredstva na poziciji 11010106 Ureda županije.

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 25. Poslovnika o radu Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 25/14 i 16/15), Župan Primorsko-goranske županije, dana _____ 2016. godine, donio je

Z a k l j u č a k

1. Prihvaća se Izvješće o funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2008 u Primorsko – goranskoj županiji za 2015. godinu.
2. Zadužuju se upravna tijela i Tim za kvalitetu da sukladno planu vanjskog nadzora na raspolaganju auditorima certifikacijske kuće Bureau Veritas tijekom provedbe recertifikacije sustava upravljanja kvalitetom Primorsko – goranske županije u razdoblju od 21.- 22.4.2016. godine.
3. Zadužuje se Tim za kvalitetu da najkasnije do 30.6.2016. godine redefinira tj. usvoji novu verziju dokumenta Poslovnik kvalitete te ažurira promjene na SherePointu.
4. Zadužuje se Ured Županije da do 31.12.2016. godine realizira aktivnosti vezane uz uspostavu efikasnog korištenja SharePointa u pogledu elektronske distribucije materijala za Kolegij Župana.
5. Donosi se Odluka o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu.
(Odluka je sastavni dio ovog Zaključka)

U privitku:

- Ocjena župana za 2015. godinu
- Odluka o imenovanju Tima za kvalitetu (KLASA: 022-04/13-01/40, URBROJ: 2170/1-01-01/5-13-6 od 21. listopada 2013. godine)
- Odluka 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)
- Program recertifikacije-Bureau Veritas

Na temelju Odluke o uspostavi sustava upravljanja kvalitetom 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) članka 52. točke 18. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/09, 09/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) i članka 25. Poslovnika o rada Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 25/14 i 16/15) Župan Primorsko–goranske županije dana _____ 2016. godine, donio je

ODLUKU
o izmjeni Odluke o imenovanju
Tima za kvalitetu

I.

U Odluci 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 KLASA: 022-04/14-01/13, URBROJ: 2170/1-01-01/6-14-7 od 7. travnja 2014. godine) u točki II. podtočka 2. mijenja se i glasi:

2. Goran Petrc, Ured Županije, zamjenik voditelja Tima

II.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

KLASA:
URBROJ:
Rijeka,

Župan

Zlatko Komadina, dipl. ing.

Primorsko-goranska županija



Ocjena župana za 2015. g.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	1 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	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)	4
2.3	Praćenje izvršenja zaključaka Župana/Županijske skupštine (e-zaključci)	7
2.4	Praćenje internih akata koje UO za graditeljstvo i zaštitu okoliša izdaje u okviru svoje nadležnosti/Hera	7
3	Status popravnih radnji	8
3.1	Status nesukladnosti utvrđenih auditom treće strane (BV)	8
3.2	Status nesukladnosti utvrđenih auditom prve strane (IA)	8
3.3	Status nesukladnosti (e-zaključci)	8
3.4	Status nesukladnosti (HERA)	9
4	Mjerenje zadovoljstva korisnika	9
4.1	Analiza predstavlja i pritužbi	9
5	Izvođenje procesa i sukladnost usluge	11
5.1	Postupanje po definiranim procedurama rada	11
6	Provedba preporuka iz prethodne Ocjene župana	12
6.1	Provedba radnji sa prethodne Ocjene župana	13
7	Mapa ciljeva za 2015. godinu	14
7.1	Analiza ciljeva	17
8	Analiza SUK PGŽ i prijedlog preporuka za poboljšanje	19
8.1	Analiza SUK PGŽ	19
8.2	Preporuke za poboljšanje (Auditi)	19
8.3	Preporuke za poboljšanje (Fiskalna odgovornost)	20
9	Aktivnosti tima za kvalitetu u 2015. godini	21
9.1	Provedene aktivnosti tima za kvalitetu u 2015. godini	21
9.2	Plan aktivnosti tima za kvalitetu u 2016. godini	21
10	Zaključci	22

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	2 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

1. UVOD

Zahtjevom iz točke 9.3 „Upravina ocjena“ međunarodne norme ISO 9001:2015 najviše posloводство mora ocijeniti sustav upravljanja kvalitetom (SUK) organizacije u planiranim intervalima, a 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 nadzora (internih i eksternih), informacija koje su dobivene od korisnika usluga, izvođenje procesa i sukladnosti proizvoda, status preventivnih i popravni 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.

Trenutno se provode aktivnosti vezane uz usklađivanje sa zahtjevima revidirane norme ISO 9001:2015 te će doći do određenih promjena u pogledu obuhvata tj. definiranja dokumentacije SUK PGŽ.

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 2015. godinu, a isti se sastoji od svih ulaznih i izlaznih podataka (zahtjevi norme 9.3.2 i 9.3.3) 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 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

2. REZULTATI AUDITA

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

U periodu od 29.-30. travnja 2015. godine održan je redoviti vanjski audit SUK PGŽ po normi ISO 9001:2008. Tijekom nadzora auditor tvrtke Bureau Veritas nije evidentirao nijednu nesukladnost unutar sustava (kompletni izvještaj –SharePoint <http://share/ISO/Interni%20auditi/Forms/AllItems.aspx>).

Auditom su obuhvaćeni: Tim za kvalitetu, UO za zdravstvo, UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša, UO za gospodarenje imovinom i opće poslove, 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.

Generalne konstatacije auditora su da je interna komunikacija dobra na svim razinama organizacije, također se primjenjuju i efikasne mjere komunikacije sa vanjskim korisnicima (zainteresiranim stranama), koriste se aplikativni softveri u pogledu upravljanja nesukladnostima, analizi podataka te za korektivno/preventivne radnje, predlažu se kroz dokument „Ocjena župana“ preporuke za poboljšanja unutar sustava, kontinuirano se radi na stručnom osposobljavanju zaposlenika, predlažu se i kvartalno prati realizacija poslovnih ciljeva te se sukladno potrebama radi na izmjenama/dopunama opisa radnih procedura uvjetovanih promjenama u zakonskoj regulativi, internim aktima te sagledavanju zahtjeva krajnjih korisnika usluga.

Prethodno navedeno dio je zahtjeva koja proizlaze iz međunarodne norme ISO 9001:2008, a auditor je postupanje utvrdio putem predloženih dokumentiranih dokaza (zapisa) te usmenih obrazloženja od strane predstavnika UO koji su prisustvovali auditu.

Nalaz auditora samo potvrđuje da se u Primorsko – goranskoj županiji postupa sukladno zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2008 te da se sustav upravljanja održava tj. kontinuirano poboljšava.

2.2 Audit prve strane (IA)

Prema Planu Internih audita za 2015. godinu audit je obuhvatio 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 posebna pozornost bila je na postupanju po važećoj dokumentaciji SUK PGŽ i to:

- PR 002 Nabava roba, radova ili usluga
- PR 004 Upravljanje investicijskim projektima

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	4 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

- PR 014 Dodjela donacija, subvencija i pomoći iz proračuna PGŽ
- PR 601 Predstavke i pritužbe građana na rad UT PGŽ

Interne audite proveli su slijedeći auditori PGŽ:

- Svetlana Oštrić – UO za pomorsko dobro, promet i veze
- Danijela Perković – UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša
- Hicela Margan – Ured županije
- Marijana Linić – UO za proračun, financije i nabavu
- Maja Jursić – UO za gospodarenje imovinom i opće poslove
- Edi Licul – UO za regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima
- Anita Jovanović – UO za odgoj i obrazovanje
- Jasna Dubrović-Milanković – UO za kulturu, sport i tehničku kulturu
- Ozren Gručić – UO za zdravstvo
- Ozren Gručić – Sustav upravljanja kvalitetom
- Mirna Damjanić – UO za socijalnu politiku i mlade
- Tanja Zatezalo – UO za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj
- Damir Malenica - Župan

Nalazi internih audita po UT:

Tijekom audita ustanovljena je samo jedna nesukladnost i to;

UT	Zahtjev norme /Nalaz	Predložene popravne radnje
Ured županije	4.2.3 c Dokumenti koje zahtjeva sustav upravljanja kvalitetom moraju biti pod nadzorom. Dokumentirana procedura mora biti uspostavljena kako bi definirala potreban nadzor za osiguravanje identifikacije izmjena i statusa važećeg izdanja dokumenta.	UT nema ažuriranu dokumentaciju iz svoje nadležnosti. UT nije postupilo sukladno Zaključku Župana od 25.3.2013. (KLASA:022-04/13-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-13-45) i preporuci iz Ocjene Župana za 2012. godinu vezanoj uz optimizaciju dokumentacije, odnosno sukladno preporuci sa posljednjeg internog audita održanog u listopadu 2014. godine (IA-85/2014).

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

Nadalje, auditima su ustanovljene i snage unutar sustava te se odnose na;

UO za odgoj i obrazovanje

- Kako bi se što efikasnije i učinkovitije pratile potrebe za nabavama i održavanjem informatičke opreme, UT je napravilo još jedan korak u poboljšanju sustava pa se

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	5 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

evidentira sva računalna oprema (kancelarijska računalna oprema i računalna oprema za potrebe nastave) koju imaju škole u vlasništvu Primorsko-goranske županije.

UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša

-Na temelju podataka o praćenju provedbe Zakona o postupanju s nezakonito izgrađenim zgradama, koje provodi Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja, proizlazi da je ovaj Upravni odjel u 2014. i u 2015. bio među najboljima u Republici Hrvatskoj po postotku riješenih predmeta u usporedbi s ostalim županijama. Ovaj rezultat potvrđuje da je organizacija i provedba rada bila dobro postavljena. Osim toga, ovaj je Upravni odjel jedan od rijetkih kojima novoformirana Agencija za ozakonjenje bespravno izgrađenih zgrada nije izuzela predmete na rješavanje, čime su i sredstva od legalizacije ostala na računu Županije.

Također, evidentirani su i prijedlozi za poboljšanje unutar sustava;

UO za odgoj i obrazovanje

- Zbog velikog broja nabava bilo bi dobro izraditi posebnu evidenciju svih nabava za potrebe Odjela, sa svim podacima, od pokretanja do završetka nabave, datuma potpisivanja ugovora, izvršavanja i drugim podacima, te takvu evidenciju izvjesiti na oglasnoj ploči ili zidu gdje bi svi djelatnici imali uvid u trenutno stanje.
- Kod financiranja programa za poticanje dodatnog odgojno-obrazovnog stvaralaštva učenika osnovnih i srednjih škola preporuča se izmijeniti, odnosno konkretizirati, kriterije odabira ustanova koje će se financirati donošenjem Pravilnika o načinu i kriteriju odabira programa i dodjele sredstava pojedinim školama.

UO za kulturu, sport i tehničku kulturu

- Preporuča se da UT predloži upravnom odjelu nadležnom za Plan klasifikacijskih oznaka izmjenu na način da se doda klasa za provedbu EU projekata koja će se čuvati 10 godina.

UO za proračun, financije i nabavu

- Preporuča se da se Zapisnici s kolegija UT šalju na e-mail ili na neki drugi način samo službenicima koji su prisustvovali kolegiju.

UO za gospodarenje imovinom i opće poslove

- U aplikaciji za Rezervaciju resursa - dvorana - voditi računa da se novom rezervacijom dvorane ne dopušta preklapanje već rezerviranog termina istog prostora

Evidentno je da vanjskim i unutarnjim nadzorima po normi ISO 9001:2015 tijekom perioda od certifikacije SUK PGŽ i provedbom korektivnih radnji i preporuka sustav je uznapredovao i funkcionira. Revizijom norme, u narednom trogodišnjem prijelaznom razdoblju, PGŽ će nastojati revidirati i uskladiti postupanje sukladno izmjenama u normi.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	6 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

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.

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

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	7 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

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 2015. godini nije konstatirao nijednu nesukladnost.

3.2 Status nesukladnosti utvrđenih auditom prve strane (IA)

Tijekom zadnjeg audita ustanovljena je samo jedna nesukladnost (IA-N-01-98/2015), a status svih nalaza sa internih audita dostupan je na web adresi (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 2015.g.: **132** upisane obveze, od toga **121** riješena, **11** neriješenih s istekom roka u 2015. ili 2016.g. (u aplikaciji su vidljive i dvije obveze iz 2014.g. s istekom roka u 2016.g.)
- Preporuka Ureda unutarnje revizije za 2015.g.: **25** upisanih preporuka, od toga **18** riješenih, **7** neriješenih s istekom roka u 2016. ili 2017.g.
- Županijska skupština: **4** upisane obveze, od toga **3** riješene, **1** neriješena s istekom roka u 2016.g.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	8 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

3.4 Status nesukladnosti (HERA)

U UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša iz prethodnog razdoblja prenesen je 1.961 upravni predmet redovnog postupka iz oblasti prostornoga uređenja i graditeljstva, 29.475 predmeta „legalizacije“ te 2.305 neupravnih predmeta, odnosno ukupno 33.741 predmet. U 2015. godini zaprimljeno je 3.996 novih upravnih predmeta, 9.300 neupravnih predmeta, a zbog izmjene i proširenja zahtjeva stranaka otvoreno je 658 novih predmeta „legalizacije“, iz čega slijedi da je u radu bilo ukupno 47.695 predmeta.

Do kraja 2015. godine riješeno je 3.633 predmeta redovnog upravnog postupka, što predstavlja 61% riješenosti, 9.695 predmeta „legalizacije“, što predstavlja 32% riješenosti, te 9.433 nepravna predmeta, odnosno 82%. Od ukupnog broja riješenih predmeta redovnog upravnog postupka u roku je riješeno 3.598 predmeta, tj. 99% riješenih predmeta, od ukupnog broja riješenih predmeta „legalizacije“ njih 9.660 riješeno u roku, što je u odnosu na ukupan broj 99,6%, dok je od neupravnih predmeta njih 9.307 riješeno u roku, što predstavlja 98,6%.

Kako bi se ispunili planirani ciljevi, osobito vezano za riješenost predmeta koji se rješavaju prema Zakonu o postupanju s nezakonito izgrađenim zgradama, čelnica tijela je već prethodno poduzela niz preventivnih radnji radi postizanja što boljih rezultata, što je iz naprijed navedenih podataka i vidljivo.

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 pričekava 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 minimalnom 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

a) Predstavke i pritužbe građana na rad UT PGŽ

U razdoblju od 1. siječnja 2015. godine do 31. prosinca 2015. godine ukupno je zaprimljeno 15 predstavki i pritužbi na rad UT PGŽ (34 je zaprimljeno u periodu od 1. siječnja do 31. prosinca 2014.) i to:

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	9 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

- Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze (5 predstavki i pritužbi)
- Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša (9 predstavki i pritužbi)
- Upravni odjel za zdravstvo (1 predstavka i pritužba)

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 2015. godini ukupno pet predstavki i pritužbi.

Od pet zaprimljenih predstavki i pritužbi, četiri se odnosilo na rad Županijskih lučkih uprava. Za preostalu predstavku je utvrđeno da se ne odnosi na rad UT, niti na rad pravnih osoba čiji rad prati i nadzire UT.

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

Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša zaprimio je u 2015. godini ukupno devet predstavki i pritužbi.

Od devet zaprimljenih predstavki i pritužbi, četiri predstavke su se odnosile na postupke izdavanja rješenja o izvedenom stanju, dvije predstavke su se odnosile na postupke izdavanja građevinskih dozvola te je po jedna predstavka podnesena u postupku izdavanja potvrde samostalne uporabne cjeline, postupku donošenja uporabne dozvole i postupku donošenja rješenja o uvjetima građenja.

III. Upravni odjel za zdravstvo

Upravni odjel za zdravstvo zaprimio je u 2015. godini ukupno 1 predstavku i pritužbu.

Predstavkom se ukazivalo na nepravilnost u radu Ispostave Lovran Doma zdravlja PGŽ.

Podnositeljima predstavki i pritužbi UT su dostavila odgovore sukladno radnoj uputi RU-601 Predstavke i pritužbe građana na rad UT PGŽ. Podnositeljima predstavki i pritužbi UT su dostavila odgovore u za to propisanim rokovima.

b) Predstavke i pritužbe građana upućene Županu

U 2015 godini zaprimljeno je 29 predstavki (u 2014. zaprimljeno je ukupno 23 predstavke), od toga tijekom godine riješeno je 28 predstavki (jedna predstavka ostala neriješena zbog šutnje administracije – upućen dodatni upit, čeka se odgovor).

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	10 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

Problem kod predstavki koje su upućene na Župana je taj da su to u pravilu obraćanja Županu zbog pritužbe na rad drugih javnih tijela za čiji rad PGŽ nije nadležna. Stoga Županija pošalje upit „prozvanom“ tijelu u kojem zatraži očitovanje vezano uz predmetni slučaj, te nakon toga obavijesti stranku koja je poslala predstavku. U nekim situacijama to dovede do ubrzanja rješavanja predmeta, dok u nekim situacijama nakon očitovanja nadležnog tijela, zapravo smo u saznanju da stranka neopravdano „proziva“ to isto tijelo.

5. IZVOĐENJE PROCESA I SUKLADNOST USLUGE

5.1 Postupanje po definiranim procedurama rada

Tijekom 2015. godine na SharePointu evidentirano je ukupno 24 izmjena na zajedničkim dokumentima (internim aktima PGŽ), a vezano uz realizaciju temeljnih procesa rada. Revidirane (nove verzije) dokumenata (internih akata) usvojene su od strane izvršnog/predstavničkog tijela PGŽ. U nastavku izdvajamo slijedeće novo važeće verzije internih akata;

- Pravilnik o radu PGŽ
- Pravilnik o uvjetima i kriterijima za sufinanciranje programa / projekata ravnomjernog razvitka iz Proračuna PGŽ
- Pravilnik o uvjetima i kriterijima za sufinanciranje pripreme projektne dokumentacije iz Proračuna PGŽ
- Izmjena Poslovnika o radu Župana PGŽ
- Izmjena Upute o načinu izrade, dostave i otpreme materijala za sjednice Kolegija Župana i Županijske skupštine
- Uputa o provođenju kontrola na licu mjesta-pročišćeni tekst
- Izmjena i dopuna Upute o načinu praćenja provedbe zaključaka Župana i Županijske skupštine
- Plan rada PGŽ za 2015. po UT
- Izmjena Pravilnika vizualnog identiteta projekata i aktivnosti financiranih sredstvima PGŽ
- Uputa o provođenju razvojnih projekata PGŽ
- Uputa o načinu uspostave i vođenju Registra nekretnina PGŽ
- Uputa o postupanju UT PGŽ prilikom planiranja, dodjele i izvještavanja o državnim potporama i potporama male vrijednosti

Novi i revidirani interni akti u funkciji su izvršavanja zakonodavnih obveza kao i poboljšanja unutar već postojećih procedura rada.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	11 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

6. PROVEDBA PREPORUKA IZ PRETHODNE OCJENE ŽUPANA

Na Kolegiju Župana 23. ožujka 2015. g. usvojeno je **IZVJEŠĆE O FUNKCIONIRANJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PO NORMI ISO 9001:2008 U PRIMORSKO – GORANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2014. GODINU**, (KLASA: 022-04/15-01/11 URBROJ: 2170/1-01-03/6-15-7).

Župan je zadužio UT/Tim za kvalitetu da tijekom 2015. g. realiziraju slijedeća poboljšanja unutar sustava:

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

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	12 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

6.1 Provedba radnji sa prethodne Ocjene župana

Tijekom 2015. godine, a slijedom mjera proizašlih iz „Ocjene župana“ UT i Tim za kvalitetu realizirali su slijedeće;

Mjera	Rok	Realizirano/Obrazloženje
Redefinirati politiku kvalitete sukladno novousvojenoj razvojnoj strategiji PGŽ	31.12.2015.	Dana 12. siječnja 2016. godine verificirana je nova, usklađena politika kvalitete. Ista je postavljena u svim objektima PGŽ te je dostupna i u digitalnom zapisu na web adresi www.pgz.hr (korisni sadržaji)
Definirati način vrednovanja i ocjenjivanja dobavljača (bagatelne nabave)	31.03.2015.	Temeljem internog akta koji je usvojen dana 15. siječnja 2015. godine (Uputa o postupanju u nabavi roba, radova ili usluga/pročišćeni tekst) definirano je vrednovanje i ocjenjivanje dobavljača (bagatelne nabave)/Također, u Riznici je dograđen modul za ocjenjivanje dobavljača bagatelne nabave
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)	31.12.2015.	Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva je razvila aplikaciju "Potpora plus" te je u tijeku dogovor sa Zakladom u pogledu definiranja ugovornih obveza o korištenju, a po potpisivanju tog ugovora PGŽ će dobiti korisničke račune i dogovoriti edukaciju za djelatnike PGŽ koji će se baviti unosom i administracijom podataka
Razmotriti i staviti u primjenu dodatne mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)	31.12.2015.	Korištenja dodatnih mogućnosti SharePointa kao kolaboracijske platforme u PGŽ tijekom 2015. išao je u dva pravca. Postojeći portal za Županijsku skupštinu PGŽ postigao je svoju punu funkcionalnost, te se dokinula potreba korištenja „starog“ web mjesta. Novoj instanci tako pristupaju svi članovi ŽS, članovi Kolegija župana, te je omogućeno, ali se još uvijek ne koristi u praksi, i predsjednici Odbora ŽS PGŽ. Ova platforma omogućava distribuciju ne samo materijala ŽS,

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	13 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

		već i svih dodatnih informacija (zapisnika, zaključaka odbora, prezentacija, odgovora na pitanja članova ŽS i drugo.), a koje su prije članovi ŽS dobivali tek na klupe. Za Kolegij župana testirana je i kreće u redovito korištenje procedura (KLASA: 023-01/16-01/1, URBROJ: 2170/1-01-01/5-16-1, od 29. siječnja 2015.) po kojoj se prijedlozi materijala za kolegije župana više ne dostavljaju e-mailom ili na CD/DVD medijima, već se direktno učitava u SharePoint. Ovakva izmjena nakon faze prilagodbe predviđa uvođenje digitalnog popisa, te dokidanje distribucije papirnate kopije materijala.
Izraditi proces „Izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ“	31.12.2015.	Nakon dva produženja roka za provedbu ove preporuke, u dogovoru s Uredom unutarnje revizije, predlaže se da se odustane od njene provedbe. Naime, njena provedba ovisna je o novim zakonskim prijedlozima koji ni nakon 1,5 godine još nisu provedeni. (odustaje se od preporuke)

7 MAPA CILJEVA ZA 2015. GODINU

Na 78. Kolegiju župana održanom dana 19. siječnja 2015. godine donesen je „Plan rada upravnih tijela Primorsko-goranske županije za 2015. godinu“ te su usvojeni slijedeći ciljevi visokog prioriteta;

1. Pravodobno pripremiti najmanje 48 sjednica Kolegija Župana sukladno Poslovniku o radu Župana PGŽ
2. Pravodobno pripremiti najmanje 8 sjednica Županijske skupštine sukladno Poslovniku Županijske skupštine PGŽ
3. Izraditi i putem predstavničkog tijela do 31.5. 2015. g. usvojiti slijedeće dokumente sustava zaštite i spašavanja: Procjena ugroženosti stanovništva, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša od djelovanja katastrofa i velikih nesreća, Plan zaštite i spašavanja PGŽ, 2 vanjska Plana zaštite i spašavanja od velikih nesreća na području PGŽ
4. Do 31.12. 2015. g. realizirati sve predviđene aktivnosti i poboljšanja unutar Sustava upravljanja kvalitetom (SUK) Primorsko-goranske županije sukladno usvojenom godišnjem planu rada Tima za kvalitetu

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	14 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

5. Pravovremena izrada propisanih financijsko-planskih dokumenata
6. Riješiti cca. 11.000 redovnih predmeta iz područja prostornog uređenja i gradnje te cca 9.000 predmeta ozakonjenja zgrada
7. Izraditi i donijeti tri dokumenta iz područja zaštite okoliša
8. Riješiti najmanje 85 % zaprimljenih neupravnih i prvostupanjskih upravnih predmeta iz područja zaštite okoliša
9. Ostvariti stupanj riješenosti upravnih stvari drugog stupnja iz oblasti komunalnog gospodarstva, spomeničke rente, naknade za zadržavanje nezakonito izgrađene zgrade u prostoru postupanja po žalbama na rješenja
10. Koordinirati i pratiti rad Javne ustanove Zavod za prostorno uređenje PGŽ sukladno odredbama koje proizlaze iz Procesu PR-003 i Radne upute RU-110
11. Koordinirati i pratiti rad Javne ustanove „Priroda“ sukladno odredbama koje proizlaze iz Procesu PR-003 i Radne upute RU-110
12. Investicijskim ulaganjem u objekte, opremu i informatizaciju zdravstvenih ustanova te održavanjem stanja objekata i opreme zdravstvenih ustanova osigurati dostupnu i kvalitetnu razinu zdravstvene zaštite
13. Osiguravanje redovne djelatnosti zdravstvenih ustanova i provođenja programa zdravstvenih ustanova u cilju podizanja razine kvalitete zdravstvene zaštite
14. Razvojni projekt - Psihijatrijska bolnica Rab – adaptacija dva bolnička paviljona (3.godina provedbe)
15. Rekonstrukcija i nadogradnja objekta H
16. Projekt rekonstrukcije zdravstvene stanice u Kraljevici
17. Izgraditi i rekonstruirati objekte radi poboljšanja uvjeta za izvođenje nastave u osnovnom školstvu i time osigurati kvalitetniji sustav odgoja i obrazovanja u PGŽ (rekonstrukcija zgrade PŠ Baška i OŠ M. Brozović Kastav, te projektiranje izgradnje nove zgrade OŠ Viškovo)
18. Rekonstrukcijom zgrade Strojarsko-brodograđevne škole u Rijeci i Prometne škole Rijeka osigurati uvjete za nesmetano odvijanje nastavnog procesa i sigurnost učenika
19. Investicijskim ulaganjem u objekte osnovnih i srednjih škola te učeničkih domova primjereno održavati stanje objekata prioriteto vodeći računa o sigurnosti učenika u školskoj godini 2014./2015. i 2015./2016.
20. Programom produženog boravka učenika putnika osnovnih škola ostvariti sigurnosne uvjete učenika u razdoblju čekanja školskog prijevoza u školskoj godini 2014/2015. i 2015./2016.
21. Osigurati sredstva za stipendiranje studenata deficitarnih zanimanja za tržištu rada u akademskoj godini 2015./2016.
22. Opremanjem ustanova osnovnog i srednjeg školstva osigurati i poboljšati materijalne uvjete odgojno obrazovnog procesa i razvitak kompetencija učenika tijekom 2015. godine
23. Izradom projektne dokumentacije za dogradnju osnovnih škola ostvariti preduvjete za daljnju primjenu Državnog pedagoškog standarda koji se odnose na rad osnovnih škola u jednoj smjeni

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	15 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

24. Realizacija mreže osnovnih škola osnivanjem nove matične osnovne škole na otoku Krku
25. Osnivanjem glazbenog odjela u OŠ F. Krsto Frankopan u Krku zadovoljiti šire javne potrebe za glazbenim obrazovanjem djece na otoku Krku
26. Certificiranje objekata škola radi zadovoljavanja zakonskih propisa
27. Priprema projekata za energetske učinkovitost zgrada škola te njihovo apliciranje na natječaje EU fondova
28. Osiguravati materijalne uvjete rada ustanova / proračunskih korisnika tijekom 2015. godine
29. Riješiti upravne i nepravne predmete, sudske predmete i predstavke u propisanim rokovima
30. Osigurati korisnicima 98% dostupnost informatičkog sustava Županije
31. Ostvariti ukupno 14 kilometara prijedloga granica pomorskog dobra
32. Nastaviti uspostavljeno koordiniranje subjekata u provedbi upisa pomorskog dobra u zemljišne knjige
33. Realizirati plan davanja koncesija na pomorskom dobru za 2015. godinu
34. Sufinanciranje ulaganja u lučko područje u okviru planiranih sredstava
35. Provesti programe zaštite mora, morske obale i okoliša
36. Koordinacija izrade Razvojne strategije PGŽ 2015.-2020.
37. Razvoj Regionalnog sportsko- rekreacijskog i turističkog centra Platak
38. Certificiranje javnih zgrada u vlasništvu PGŽ
39. Priprema projekata iz područja OIE i EE za apliciranje na nacionalne i/ili EU fondove
40. Instalacija pilot postrojenja na OIE u okviru projekta Alterenergy
41. Dovršetak izgradnje ŽCGO Mariščina
42. Provedba programa poljoprivrede i ruralnog razvoja (prijevoz i otkup mlijeka, razvoj tržišta autohtonih proizvoda, kandidiranje projekata na natječaje Ministarstva RH i fondove EU) putem Centra za brdsko-planinsku poljoprivredu PGŽ (skraćeno Centar za BPP PGŽ)
43. Završetak obnove i opremanja upravne zgrade Centra za BPP PGŽ te izrada Idejnog projekta kompleksa Stara Sušica
44. Smanjenje broja nezavičajne divljači na kvarnerskim otocima (Krk, Cres, Mali Lošinj)
45. Žičara Čelimbaša -Općina Mrkopalj-Uvođenje elektronske naplate karata, uređenje doma u podnožju žičare, pripremni radovi na uvođenju sustava zasnježenja
46. Realizirati projekt Uređenje šetnice oko Lokvarskog jezera sa stupnjem dovršenosti od 50%
47. Realizirati projekt izgradnje Interpretacijskog centra Ronjgi sa stupnjem dovršenosti od 50%
48. Realizirati projekt Žičara Učka u dijelu koji se odnosi na izradu projektne dokumentacije (Glavni projekt i Izvedbeni projekt) i imovinsko-pravnu pripremu zemljišta

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	16 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

49. Realizirati projekt Međunarodni streljački centra Grobnik u dijelu koji se odnosi na imovinsko-pravnu pripremu zemljišta (prijenos vlasništva zemljišta u korist PGŽ), izradu projektne dokumentacije (Idejni projekt) i izradu Studije izvedivosti
50. Unapređenje i podizanje standarda kvalitete pruženih usluga i smještajnih kapaciteta u domovima socijalne skrbi
51. Aktivno uključivanje u povećanje stupnja standarda pruženih usluga marginaliziranim skupinama s ciljem unapređenja kvalitete života
52. Rekonstrukcija kupljenog objekta DZSN "Volosko
53. Poticanje i koordiniranje aktivnosti JLS u unapređenju položaja djece i mladih
54. Djelovanje Ureda za mlade uz kandidiranje projekata za dobivanje sredstava iz Fondova EU za samozapošljavanje mladih
55. Urediti novi postav i povećati broj posjetitelja za 1000, povećati stalni izložbeni postav za 100 m²
56. Osigurati redovan rad objekata u nadležnosti GSC-a d.o.o., organizirati i realizirati 12 sportskih manifestacija na području Gorskog kotara, zadržati postojeći broj sportskih klubova i udruga u Gorskom kotaru, podići udio vlastitih prihoda GSC-a
57. Postaviti okvire kulturnog i sportskog razvoja PGŽ u razdoblju 2015. – 2020. godine, započeti s pilot programima novog oblika financiranja i umrežavanja kulturnog stvaralaštva
58. Zaštiti unutrašnjost, izložbene prostorije te muzejske eksponate Pomorskog i povijesnog muzeja Hrvatskog primorja, revitalizacija kulturne baštine kompleksa PPMHP i sanacija istočnog aneksa zgrade i povijesnog perivoja
59. Omogućiti materijalne uvjete za nesmetan rad triju ustanova u kulturi (PiPMHP, Prirodoslovni muzej, JU Ivan M. Ronjgov)
60. Obavljanje unutarnje revizije te temeljem istog izrada izvješća sa iskazanim stručnim mišljenjem i preporukama te stručnih analiza za potrebe rukovodstva radi unaprjeđivanje 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 2015. godine i razmatranjem definiranih ciljeva te pokazatelja uspješnosti, kod slijedećih ciljeva je uočeno da nisu realizirani u potpunosti:

- Postaviti okvire kulturnog i sportskog razvoja PGŽ u razdoblju 2015. – 2020. godine, započeti s pilot programima novog oblika financiranja i umrežavanja kulturnog stvaralaštva- Dio cilja vezan uz postavljanje kulturnog i sportskog razvoja PGŽ u razdoblju 2015.-2020. je djelomično realiziran zbog produljenog prikupljanja podataka i recenzija/Aktivnosti na realizaciji nastavljaju se u 2016. godini.

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	17 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

- Zaštititi unutrašnjost, izložbene prostorije te muzejske eksponate Pomorskog i povijesnog muzeja Hrvatskog primorja, revitalizacija kulturne baštine kompleksa PPMHP i sanacija istočnog aneksa zgrade i povijesnog perivoja-Radovi na sanaciji će se sukladno planiranim aktivnostima kompletirati u 1. tromjesjeću 2016. godine, te je u fazi zaključivanje Ugovora o nabavi usluga za izradu projektne dokumentacije – arhitektonskog snimka postojećeg stanja zgrade PPMHP Rijeka za projekt revitalizacije.
- Projekt rekonstrukcije zdravstvene stanice u Kraljevici- Proračunska sredstava u visini iznosa od 1.000.000,00 kn nisu utrošena te se iz 2015.g. prenose u 2016.g. na temelju sklopljenog ugovora (u 2016. se planiraju građevinski radovi).
- Žičara Čelimbaša -Općina Mrkopalj-Uvođenje elektronske naplate karata, uređenje doma u podnožju žičare, pripremni radovi na uvođenju sustava zasnježenja -Sve planirane aktivnosti su odrađene osim pripremnih radnji na sustavu zasnježenja i otvorenje hostela koje će se obaviti nakon završetka kategorizacije u 2016. godini.
- Realizirati projekt izgradnje Interpretacijskog centra Ronjgi sa stupnjem dovršenosti od 50% - Zbog dugotrajnijeg postupka javne nabave provedba projektnih aktivnosti tijekom 2015. godine kasni u odnosu na planirane rokove utvrđene Planom rada.
- Realizirati projekt Žičara Učka u dijelu koji se odnosi na izradu projektne dokumentacije (Glavni projekt i Izvedbeni projekt) i imovinsko-pravnu pripremu zemljišta- Izrada projektne dokumentacije nije realizirana u skladu s navedenim rokovima, obzirom da nije postignut dogovor o sklapanju Sporazuma o raskidu okvirnog sporazuma za izradu II. faze glavnog projekta te izvedbenog projekta – projekt „Žičare Učka“, čime bi se ostvarili uvjeti za ponovno raspisivanje otvorenog postupka javne nabave. Posljednja faza izrade imovinsko-pravne pripreme nije realizirana do kraja 2015. godine, obzirom da je dodatkom Ugovora produžen rok izrade zaključno do 1. veljače 2016.
- Realizirati projekt Međunarodni streljački centra Grobnik u dijelu koji se odnosi na imovinsko-pravnu pripremu zemljišta (prijenos vlasništva zemljišta u korist PGŽ), izradu projektne dokumentacije (Idejni projekt) i izradu Studije izvedivosti- Izrada projektne dokumentacije nije u skladu s navedenim rokovima, obzirom da se prolongiralo donošenje IV. Ciljanih izmjena i dopuna prostornog plana uređenja Općine Čavle, što je utjecalo na realizaciju ostalih vezanih aktivnosti.

Analizom realizacije poslovnih ciljeva, razvidno je da se većina ciljeva koja nije u potpunosti realizirana odnosi na infrastrukturne projekte u kojima se prolongiraju rokovi realizacije pojedinih faza projekta.

I nadalje je problem u pristupu definiranja poslovnog cilja tako da imamo još uvijek primjere definicija ciljeva koji nisu u skladu sa Uputom o izradi godišnjeg plana rada i izvještaja o radu, odnosno pod pokazateljima (mjerilima) uspješnosti ne navode se objektivno mjerljivi i konkretni iskazi kojima se definira početno i ciljano stanje koje se želi postići realizacijom cilja (pokazatelji rezultata, odnosno pokazatelji učinka). Naime, osnovni problem je da pojedini ciljevi nisu definirani na način da su specifični, mjerljivi, dostižni i realni u strogo

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	18 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

definiranim vremenskim okvirima (SMART metoda) tako da se u izvještajima ne može u rubrici pokazatelji uspješnosti jasno prepoznati da li je zadani cilj u potpunosti ostvaren.

Ipak, generalno gledajući većina visokoprioritetnih ciljeva u 2015. godini je realizirana (od 60 ciljeva 7 ciljeva nije u potpunosti realizirano). UT kvartalno su pratila tijek realizacije poslovnih ciljeva, a detaljna analiza realizacije ciljeva prikazana je u sklopu „Izveštaja o radu upravnih tijela Primorsko-goranske županije za 2015. godinu“ (SharePoint/ Kolegij župana/3. mj. 2016.)

8. Analiza SUK PGŽ i prijedlog preporuka za poboljšanje SUK

8.1 Analiza SUK PGŽ

Analizirajući rezultate rada u 2015. godini te sagledavajući dosadašnji tijek implementacije norme ISO 9001:2008 u PGŽ može se konstatirati sljedeće;

- Auditi realizirani u 2015. godini (vanjski i interni) nisu ukazali (ustanovljena samo 1 nesukladnost /IA/evidentiranje dokumentacije na SharePointu) na veće nepravilnosti sukladno zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2008
- Većina preporuka iz dokumenta Ocjena župana za 2014 g. je realizirana, a jedina koja nije (Definirati proces izdavanje koncesija iz nadležnosti PGŽ) uvjetovana je nestupanjem na snagu zakonske regulative
- U 2016. godini nastavlja se sa realizacijom preporuke vezane uz primjenu SharePointa tako da je cilj da se do konca godine uspostavi efikasna dostava svih materijala za Kolegij župana u digitalnom zapisu putem intranet platforme
- Poslovni ciljevi su u većem dijelu realizirani (53/60) te se istima prati dinamika i obuhvat realizacije visokoprioritetnih ciljeva/Ciljevi su u skladu sa važećim strateškim dokumentima, ali u budućem razdoblju treba poraditi na preciznijem definiranju početnog i ciljanog stanja pojedinog cilja
- PGŽ je sustavnim pristupom tijekom proteklog šestogodišnjeg ciklusa (od certificiranja) ostvarila brojne benefite i u narednoj fazi, pored prilagodbe na novu verziju norme ISO 9001:2015, fokus bi trebao biti usmjeren na „snage sustava“ i implementaciju pojedinačnih dobrih rješenja na širu organizacijsku strukturu
- Neophodna je prilagodba PGŽ na „novu“ revidiranu normu ISO 9001:2015, a kako bi se osigurala cjelovitost sustava tijekom tranzicijskog perioda
- Organizirati predavanje za pročelnike UT na kojem bi se informiralo o promjenama u strukturi norme ISO 9001:2015, odnosno daljnjoj koncepciji korištenja međunarodne norme u svakodnevnom radu

8.2 Preporuke za poboljšanje (Auditi)

Auditi realizirani u 2015. godini nisu ukazali na potrebu definiranja preporuka za poboljšanje koje bi se vodile putem Zaključka župana, ali slijedom revizije norme ISO

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	19 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

9001:2015 obveza je Tima za kvalitetu da u 2016. godini poduzme aktivnosti usmjerene na redefiniranje/usklađivanje dokumentacije SUK PGŽ kako bi se ovladalo optimalnom i svrsishodnom dokumentacijom.

Također, preporuka iz prethodne Ocjene župana, a vezana uz „Stavljanje u primjenu dodatnih mogućnosti korištenja SharePointa (elektronska distribucija materijala)“ nastavlja se realiziranjem druge faze, odnosno dostavu svih materijala za Kolegij u digitalnom zapisu putem intraneta te prilagodba platforme u cilju efikasnog upravljanja dokumentima.

Međutim, preporuke za poboljšanje unutar SUK PGŽ koje su dokumentirane iz drugih poslovnih procedura sa nositeljima i rokovima provedbe detaljno su navedene i prate se putem planskih i izvještajnih obrazaca (dokumenata) te aplikacije e-zaključci i obrazloženi su u narednoj točki izvještaja (8.3).

8.3 Preporuke za poboljšanje (Fiskalna odgovornost)

Uredbom o sastavljanju i predaji izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila predviđeno je da Župan jednom godišnje podnosi izjavu da se zakonito, namjensko i svrhovito koriste proračunska sredstva te da učinkovito i djelotvorno funkcionira sustava financijskog upravljanja i kontrola u okviru proračunom, odnosno financijskim planom utvrđenih sredstava.

Izjava se daje na temelju Upitnika o fiskalnoj odgovornosti te se još prilaže;

- Plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti
- Izvješće o otklonjenim slabostima i nepravilnostima utvrđenima prethodne godine
- Mišljenje unutarnjih revizora o sustavu financijskog upravljanja i kontrola za područja koja su bila revidirana u prethodnoj godini

U 2015. godini UT PGŽ slijedom preporuka Ureda unutarnje revizije realizirala su 35 preporuka iz ranijeg razdoblja, većinom djelomično, 1 preporuka nije provedena i stavljena je van snage, dok je za 4 preporuke produžen rok provedbe posebnim zaključkom Župana

Sadržaj prethodno navedenih obrazaca sadrži i prijedlog/preporuke mjera i aktivnosti koje imaju za cilj poboljšanja unutar sustava.

Izjava se dostavlja Ministarstvu financija do 31. ožujka za prethodnu godinu, a proceduru prikupljanja i objedinjavanja podataka te dostave Ministarstvu financija provodi UO za proračun, financije i nabavu te se vodi pod klasifikacijskom oznakom KLASA: 400-08/16-01/2 (kompletna dokumentacija).

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	20 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

9 AKTIVNOSTI TIMA ZA KVALITETU U 2015. GODINI

9.1 Provedene aktivnosti Tima za kvalitetu u 2015. godini

U periodu od 01.01.-31.12.2015. g. Tim za kvalitetu održao je ukupno 4 sjednice (SharePoint/Sjednice Tima/2015) na kojima se raspravljalo o;

- Izmjenama i dopunama dokumentacije SUK
- Planu rada Tima za 2015. g.
- Planu IA za 2015. g.
- Realizaciji planiranih IA /2015.
- Pripremi vanjskog nadzora SUK PGŽ
- Statusu nesukladnosti / IA
- Ocjeni župana za 2014. godinu/Preporuke za 2015.-materijal za Kolegij Župana
- Mjerama i aktivnostima koje su potrebne vezano uz usklađivanje sa normom ISO 9001:2015

9.2 Plan aktivnosti Tima za kvalitetu u 2016. godini

Plan aktivnosti Tima za 2016. 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 2016. g.												■
7	Provedba "preporuka"/Ocjena Župana za 2015. g.			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Stručna edukacija članova Tima za kvalitetu PGŽ		■	■							■		
9	Usklađivanje SUK PGŽ sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

140				O dokumentu	
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	21 / 22	Datum izmjene	16.3.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

10. ZAKLJUČCI

PGŽ je u periodu od 2010.-2015. godine implementacijom tj. certificiranjem SUK po normi ISO 9001:2015 ostvarila brojne benefite i uspostavila efikasan sustav upravljanja. Kako bi se postojeći sustav nadograđivao i trajno unaprjeđivao, a u suglasju sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015, PGŽ će u narednom periodu aktivnosti vezane uz SUK usmjeriti prema;

- Korištenju unificiranih komunikacijskih i informacijskih tehnologije (povezati i pojednostaviti procedure rada na svim razinama)
- Povezivanju i većoj suradnji sa certificiranim sustavima JU i TD kojima je PGŽ osnivač i/ili većinski vlasnik
- Sagledavanju snaga unutar sustava (primjeri dobre prakse) koje bi se implementirale tj. obuhvatile širu organizacijsku strukturu
- Reduciranju obima dokumentacije -Zahtjeve norme povezati sa „postojećom” dokumentacijom
- Provedbi učinkovitih metoda mjerenja performansi poslovnih procesa
- Učinkovitim praćenju očekivanja zainteresiranih strana te mjerenja njihovog zadovoljstva
- Aktivnostima u svrhu osnivanja stručnog radnog tijela (ISO Norme-JLRS) pri Hrvatskoj udruzi županija

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

O dokumentu					
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	22/22	Datum izmjene	16.03.2016.	Verzija	5.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

Župan

KLASA: 022-04/13-01/40
URBROJ: 2170/1-01-01/5-13-5
Rijeka, 21. listopada 2013.

Na temelju točke III. stavka 1. Odluke o uspostavi sustava upravljanja kvalitetom 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), članka 52. točke 23. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/09, 09/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) i članka 21. Poslovnika o načinu rada Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 41/09), Župan Primorsko-goranske županije, dana 21. listopada 2013. godine, donio je sljedeći

Zaključak

1. Prihvaća se Informacija o funkcioniranju Sustava upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2008 u Primorsko-goranskoj županiji.
2. Donosi se Odluka o imenovanju Tima za kvalitetu.
(Odluka je sastavni dio ovog Zaključka)

Dostaviti:

1. Timu za kvalitetu
n/r voditeljice **Melite Raukar**
2. Uredu Županije
n/r pročelnika **Gorana Petra** ✓
3. Upravnom odjelu za gospodarenje imovinom i opće poslove
n/r pročelnice **Branke Ivandić**
4. Upravnim tijelima, **svima**
5. Zamjenicima Župana, **svima**


Župan
Zlatko Komadina, dipl.ing.

Na temelju točke III. stavka 1. Odluke o uspostavi sustava upravljanja kvalitetom 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) te temeljem članka 52. točke 23. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/09, 09/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) i članka 21. Poslovnika o načinu rada Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 41/09), Župan Primorsko-goranske županije, dana 21. listopada 2013. godine, donio je sljedeći

ODLUKU
o imenovanju Tima za kvalitetu

I.

Ovom Odlukom imenuje se Tim za kvalitetu u svrhu daljnjeg operativnog vođenja, stalnog unapređivanja i nadzora nad primjenom Sustava upravljanja kvalitetom (u daljnjem tekstu: SUK) u Primorsko-goranskoj županiji prema normi ISO 9001:2008, te se utvrđuju njegove zadaće.

II.

U Tim za kvalitetu imenuju se:

1. Marko Boras Mandić - voditelj Tima
2. Melita Raukar – zamjenica voditelja Tima
3. Damir Malenica, Ured Županije - koordinator kvalitete
4. Jasna Dubrović Milanković, Upravni odjel za gospodarenje imovinom i opće poslove - koordinatorica za audite
5. Ozren Gručić, Ured Županije - koordinator za dokumentaciju SUK-a
6. Svetlana Oštrić, Upravni odjel za zdravstvo - auditorica
7. Tanja Zatezalo, Upravni odjel za regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima - auditor
8. Edi Licul, Upravni odjel za proračun, financije i nabavu - auditor
9. Hicela Margan, Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša - auditorica
10. Mr.sc. Sanjin Dragozetić, Upravni odjel za kulturu, sport i tehničku kulturu - auditor
11. Maja Jursić, Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze - auditorica
12. Anita Jovanović, Upravni odjel za socijalnu politiku i mlade - auditorica
13. Marijana Linić, Upravni odjel za odgoj i obrazovanje - auditor
14. Danijela Perković, Upravni odjel za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj - auditorica

III.

Zadaća Tima za kvalitetu je:

- Upravljanje dokumentacijom SUK-a
- Redovno planiranje unaprijeđenja SUK-a
- Primjena i održavanje definiranih procesa SUK-a
- Nadzor sustava putem provedbe internih audita
- Osiguravanje redovitog certificiranja i recertificiranja od treće strane
- Izvješćivanje najvišeg posloводства o performansama sustava
- Osiguravanje resursa za primjenu i održavanje SUK-a
- Otklanjanje nesukladnosti
- Stalnu analizu SUK-a

IV.

Radi obavljanja zadaća iz točke III. Ove Odluke, Tim za kvalitetu u pravilu održava sastanke jednom mjesečno.

Novčana sredstva za rad Tima za kvalitetu osiguravaju se u Proračunu Primorsko-goranske županije pri Upravnom odjelu za gospodarenje imovinom i opće poslove.

V.

Zadaća Voditelja Tima za kvalitetu je da:

- Koordinira recertificiranje od treće strane
- Planira mjere za unapređenje SUK-a
- Ovjerava dokumentaciju SUK-a
- Predlaže sastav članova Tima za kvalitetu

VI.

Koordinatori Tima za kvalitetu obavljaju slijedeće zadaće:

1.) Koordinator za kvalitetu:

- Operativno vodi Tim za kvalitetu
- Nadzire dokumentaciju SUK-a
- Suraduje s rukovoditeljima upravnih tijela PGŽ u cilju provođenja SUK-a u svim upravnim tijelima
- Provodi stalnu analizu SUK-a
- Priprema Ocjenu Župana
- Izvješćuje najviše poslovodstvo o performansama sustava

2.) Koordinator za audite

- Priprema godišnji plan internih audita
- Priprema godišnje izvješće internih audita
- Nadzire otklanjanje nesukladnosti

3.) Koordinator za dokumentaciju SUK

- Usklađuje i održava dokumentaciju SUK-a

VII.

Članovi Tima za kvalitetu obavljaju slijedeće zadaće:

- Zastupaju stavove upravnog tijela čiji su predstavnici
- Informiraju nadležnog pročelnika o zaključcima i mišljenjima usvojenim na Timu za kvalitetu vezano za SUK
- Ažuriraju dokumentaciju SUK iz nadležnosti upravnog tijela kojeg zastupaju
- Sudjeluju u internim auditima

VIII.

Sva dokumentacija SUK-a čuva se na SharePointu Primorsko-goranske županije ili drugom obliku interne računalne mreže štićene po ISO 27001, a ovjerena kopija u Uredu županije.

IX.

Danom stupanja na snagu ove Odluke stavlja se van snage Odluka o imenovanju Tima za kvalitetu (KLASA: 022-04/09-07-28, URBROJ: 2170/1-05-01/6-09-24 od 14. prosinca 2009. godine), te Odluke o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu (KLASA:022-04/10-01-68, URBROJ:2170/1-05-01/6-10-6 od 20. kolovoza 2010., KLASA:022-04/11-01/18, URBROJ:2170/1-01-01/5-11-11 od 9. svibnja 2011. godine i KLASA:022-04/13-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-13-46 od 25. ožujka 2013. godine).

X.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

KLASA: 022-04/13-01/40
URBROJ: 2170/1-01-01/5-13-6
Rijeka, 21.listopada 2013.



Na temelju Odluke o uspostavi sustava upravljanja kvalitetom 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) članka 52. točke 18. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/09, 09/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) i članka 21. Poslovnika o načinu rada Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 41/09), Župan Primorsko-goranske županije dana 7. travnja 2014. godine, donio je sljedeći

ODLUKU
o izmjeni Odluke o imenovanju
Tima za kvalitetu

I.

U Odluci o imenovanju Tim za kvalitetu (KLASA: 022-04/13-01/40, URBROJ: 2170/1-01-01/5-13-6 od 21. listopada 2013. godine) u točki II. podtočke 9. i 10. mijenjaju se i glase:

- „9. Mirna Damjanić, Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša – auditorica,
- 10. Hicela Margan, Upravni odjel za kulturu, sport i tehničku kulturu –auditorica,“

II.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

KLASA: 022-04/14-01/13
URBROJ: 2170/1-01-01/6-14-7
Rijeka, 7. travnja 2014.


Zlatko Komadina, dipl.ing.



Location:

Primorsko-goranska županija, Adamčeva 10, 51000 Rijeka

Primorsko-goranska županija
Adamčeva 10, 51000 Rijeka
ISO 9001:2015 - RECERTIFICATION AUDIT
Contract No.: 7450626

Version: 3.1.51
16.01.2015

Lead Auditor		Audit Scope:		Audit Plan		Process / Department / Activity	
1	Vedran Kurović	36					
Auditors:							
2	Ranko Njegovan	36					
3							
4							
5							
6							
Date:		21.04.2016 - 22.04.2016					
Auditor No.:							
Time:		From	To				
4.1	Understanding the organization and its context	08:00	08:30	1.1	1.1	1.1	1.1
4.2	Understanding the needs and expectations of interested parties	08:30	09:30	1.1	1.1	1.1	1.1
4.3	Determining the scope of the quality management system						
4.4	Quality management system and its processes						
5.1	Leadership and commitment						
5.2	Policy						
5.3	Organizational roles, responsibilities and authorities						
6.1	Actions to address risks and opportunities						
6.2	Quality objectives and planning to achieve them						
6.3	Planning of changes						
7.1	Resources						
7.2	Competence						
7.3	Awareness						
7.4	Communication						
7.5	Documented information						
8.1	Operational planning and control						
8.2	Requirements for products and services						
8.3	Design and development of products and services						
8.4	Control of externally provided processes, products and services						
8.5	Production and service provision						
8.6	Release of products and services						
8.7	Control of nonconforming outputs						
8.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation						
9.2	Internal audit						
9.3	Management review						
10.1	Improvement - General						
10.2	Nonconformity and corrective action						
10.3	Continual improvement						
	Use of Logo's						
	Review of previous audit findings						
Remarks:							
The Audit Plan may be amended by the Lead Auditor after the opening meeting to better reflect your organizational needs.							

Lead Auditor:
Vedran Kurović

Last saved

21.3.2016.