



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

Ured županije

KLASA: 023-01/18-02/2

URBROJ: 2170/1-01-03/2-18-11

Rijeka, 20. ožujak 2018.

Materijal izrađen od strane Tima za kvalitetu Primorsko – goranske županije

- A) IZVJEŠĆE O FUNKCIONIRANJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PO NORMI ISO 9001:2015 U PRIMORSKO – GORANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2017. GODINU**
- B) PRIPREMA REDOVNOG NADZORA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PRIMORSKO – GORANSKE ŽUPANIJE U 2018. GODINI PO NORMI ISO 9001:2015**



Pročelnik Ureda županije:

Goran Petrc, prof.

Voditelj Tima za kvalitetu:

Marko Boras Mandić

Materijal izradio:

Damir Malenica, koordinator kvalitete

I. PRAVNI OSNOV

Temeljem članka 52. točke 23. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/09, 9/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) Župan donosi opće i pojedinačne akte, te zaključke sukladno zakonu i drugim propisima, te aktima Skupštine.

Na temelju članka 25. Poslovnika o radu Župana Primorsko-goranske županije (Službene novine Primorsko-goranske županije“ broj 23/14, 16/15, 3/16 i 19/16-pročišćeni tekst), Župan donosi opće akte kada je to propisano posebnim zakonom, pojedinačne akte kada rješavao pojedinim pravima, obvezama i pravnim interesima fizičkih i pravnih osoba, te zaključke.

Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu rada upravnih tijela Primorsko – goranske županije (»Službene novine« broj 25/13, 31/13, 48/13, 14/14 - pročišćeni tekst, i 32/15) 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 9001:2015 U PRIMORSKO – GORANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2017. GODINU

Primorsko – goranska županija (PGŽ) je Odlukom župana opredijelila se da u cilju podizanja efikasnosti upravljanja implementira međunarodna norma ISO 9001 u djelokrug svog rada. Odlukom o imenovanju Tima za kvalitetu od 21. listopada 2013. godine (KLASA: 022-04/13-01/40, URBROJ: 2170/1-01-01/5-13-6), Odlukom o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu od 7. travnja 2014. godine (KLASA:022-04/14-01/13, URBROJ:2170/1-01-01/6-14-7) i Odlukom o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu od 29. ožujka 2016. godine (KLASA:022-04/16-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-16-5) imenovani su članovi Tima za kvalitetu te definirane njihove zadaće.

Od 2010. godine kada je PGŽ dodijeljen certifikat norme ISO 9001, prošla su dva trogodišnja ciklusa nadzora (recertifikacijski ciklusi), odnosno trenutno je u provedbi treći ciklus. Tijekom ovih osam godina primjene, PGŽ je nastojala da uvažavajući zahtjeve norme detektira snage i slabosti unutar sustava kako bi u konačnici ostvarila poboljšanja u radu. Neophodno je istaknuti da se uspješna implementacija norme očituje u aktivnom učešću svih djelatnika PGŽ uz operativno vođenje članova Tima za kvalitetu i nadzora nad primjenom od strane Župana.

Sagledavanje cjelokupnog funkcioniranja SUK PGŽ u 2017. godini sublimirana je godišnjom analizom sustava, a koja je sadržana u dokumentu “Ocjena župana za 2017. g.” (u privitku), a koja uključuju slijedeće informacije:

- 1.) Status radnji s prethodne Ocjene župana
- 2.) Promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za SUK
- 3.) Informacije o performansama i djelotvornosti SUK, uključujući trendove;
 - a) Zadovoljstva krajnjih korisnika i povratne informacije relevantnih zainteresiranih strana
 - b) Ispunjenje poslovnih ciljeva
 - c) Performanse procesa i sukladnosti usluga

- d) Status nesukladnosti i korektivnih radnji
- e) Rezultate provedenih nadzora
- f) Performanse vanjskih dobavljača
- 4.) Prikladnost raspoloživih resursa
- 5.) Djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika
- 6.) Prilike za poboljšanje

U nastavku slijedi kratki opis i pregled važnijih pokazatelja proizašlih iz dokumenta „Ocjena župana za 2017. godinu“.

Auditima se sagledava stanje sustava, te se posebna pozornost usmjerava na odstupanja od zahtjeva norme ISO 9001:2015 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) te se navode i snage sustava.

Tijekom 2017. godine realizirana su dva ciklusa audita (interni audit te vanjski audit /Certifikacijske kuće). Auditor certifikacijske kuće Bureau Veritas konstatirao je da PGŽ ima efikasno organiziran sustav internih audita, putem izvještaja (mjesečnih/kvartalnih/polugodišnjih/godišnjih) provodi nadzor, mjerenje i analizu provedbe programskih aktivnosti, a provjeru djelotvornosti performansi procesa i sustava provodi unutarnjim revizijama, internim auditima, vanjskim nadzorima (revizijama), odnosno putem Kolegija župana na kojima se donose sve relevantne odluke. Također, prostore za poboljšanjem vidi u segmentu upravljanja rizicima te definiranja i praćenja poslovnih ciljeva.

Internim auditima je ustanovljeno ukupno 3 nesukladnosti, 16 preporuka za poboljšanje i 3 snage sustava. Auditima je ukazano da unutar sustava PGŽ postoje područja koja se mogu unaprijediti i određenim izmjenama omogućiti efikasnije postupanje. Sve tri nesukladnosti su u međuvremenu zatvorene (postupljeno sukladno analizi i prijedlogu korektivnih radnji) te iste nisu imale većeg utjecaja na djelotvornost sustava.

Međutim, PGŽ pored informacija (preporuka za poboljšanje) dobivenih iz internih i vanjskih audita, poboljšanja unutar sustava definira i prati iz drugih poslovnih procedura gdje su određene mjere, nositelji i rokovi provedbe te se nadziru putem planskih i izvještajnih obrazaca /dokumenata te aplikacije e-zaključci.

Također, interni auditori uočili su i pojedine snage sustava (primjeri dobre prakse) koje mogu biti od koristi tj. primijeniti se i u djelokrugu rada drugih UT , odnosno drugih jedinica lokalnih i područnih samouprava u RH.

Generalna je konstatacija da su vanjski i interni auditi pokazali da se sustavnim pristupom u implementaciji ove međunarodne norme postupa sukladno zahtjevima i kontinuirano unaprjeđuje SUK PGŽ. Auditima je utvrđeno da se postupa prema opisanim procesima rada, prati izvršenje zadanih poslovnih ciljeva, primjenjuju efikasne mjere komunikacije sa vanjskim korisnicima (zainteresiranim stranama), koriste aplikativni softveri (e-zaključci/HERA) u funkciji praćenja izvršenja zadataka (zaduženje, nosioci, rokovi), kontinuirano realiziraju i prate mjere za poboljšanje,

stručno osposobljavaju zaposlenici, upravlja sa neophodnim izmjenama radnih procedura i dr.

Pored prethodno navedenih aktivnosti, sustav se nadzire i u skladu sa 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.

U prethodnoj godini Ured unutarnje revizije utvrdio je ukupno 114 preporuka, od toga 67 je riješeno u 2017. godini, a 47 je neriješenih s istekom roka u 2018. ili 2019.g.

U pogledu praćenja zadovoljstva korisnika usluga (zainteresiranih strana) putem predstavki i pritužbi na rad UT PGŽ, tijekom 2017. godine bilo ih je ukupno 13, a u prethodnoj godini bilo ih je 19. Također, predstavki koje su bile upućene Županu u 2017. godini bilo je ukupno 14, dok ih je u 2016. bilo ukupno 22. Treba uzeti u obzir da su predstavke upućene Županu u pravilu pritužbe na rad drugih javnih tijela za čiji rad PGŽ nije nadležna.

Na 182. Kolegiju Župana (27. ožujak 2017. g.), Župan je Zaključkom zadužio Ured županije da najkasnije do 31.12.2017. godine poduzme aktivnosti usmjerene prema redefiniranju modela organizacije pohrane i ovlasti pristupa dokumentima na internoj platformi SharePoint. Ured županije je poduzete sve raspoložive aktivnosti u cilju realizacije preporuke Župana, u sklopu koje je na SharePointu obrađeno gotovo 560 dokumenta te je razvijena nova aplikacija za vođenje sjednica i čuvanje dokumentacije.

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 2017. godinu“ (SharePoint/ 35. Kolegij župana). Analizom realizacije poslovnih ciljeva PGŽ u 2017. godini (GL-008 - Mapa ciljeva kvalitete) može se zaključiti da je većina ciljeva (89,1%) realizirana sukladno postavljenim parametrima. Kod 5 poslovnih ciljeva koji nisu realizirani sukladno zadanim parametrima, očituju se poteškoće vezane uz planiranje ljudskih resursa, povećanje obima radnih obveza, nedostatnih financijskih sredstava te problema u rješavanju pravnih odnosa.

Međutim, i nadalje stoji konstatacija da pojedini ciljevi ne zadovoljavaju propisanu SMART metodu i uglavnom su politike i/ili zadaci i/ili aktivnosti.

Zaključno, analizirajući SUK PGŽ u 2017. godini može se konstatirati slijedeće;

- Preporuka Župana od 27. ožujka 2017. godine (KLASA:022-04/17-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-17-5) uspješno je realizirana
- Preporukama Župana, odnosno Ureda unutarnje revizije te aktivnostima iz Plana uspostave i razvoja financijskog upravljanja i kontrola za prethodnu godinu, realizirana su poboljšanja unutar sustava PGŽ
- Aplikacijom e-zaključci pratio se efikasno status realizacije zadanih obveza izvršnog/predstavničkog tijela PGŽ

- Izvršno i predstavničko tijelo PGŽ je u 2017. godini usvojilo nove i izmijenilo postojeće interne akte neophodne za funkcioniranje poslovnih procedura rada PGŽ (Interni akti PGŽ-SharePoint)
- Visokoprioritetni ciljevi su u većem dijelu ispunjeni sukladno zadanim parametrima (41/46) te se istima pratila dinamika i obuhvat realizacije
- Kod planiranja poslovnih ciljeva za narednu godinu treba voditi računa da isti u potpunosti zadovoljavaju propisanu SMART metodu
- U pogledu implementacija primjera dobrih praksa predložiti osnivanje radnog tijela pri Hrvatskoj zajednici županija koje bi razmatralo implementaciju norme ISO 9001:2015 u djelokrugu rada područne (regionalne) samouprave u RH

III. PRIPREMA REDOVNOG NADZORA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PRIMORSKO – GORANSKE ŽUPANIJE U 2017. GODINI PO NORMI ISO 9001:2015

U periodu od 24.04.-25.04. 2018. godine održati će se nadzor SUK PGŽ u skladu s normom ISO 9001:2015, a koju će provesti ovlašteni auditor certifikacijske kuće Bureau Veritas.

Nadzor će obuhvatiti provjeru postupanja vezano uz;

1. Proračunsko planiranje i izvještavanje
2. Upravljanje rizicima
3. Koordiniranje i praćenje rada javnih ustanova i trgovačkih društava
4. Upravljanje razvojnim projektima
5. Odnose s javnošću i protokol

U nastavku slijedi prikaz rasporeda nadzora ;

24.04. 2018. godine

- 1) Uvodni sastanak (Adamićeva 10, 2. kat) 9.00 - 9.15 h
(Sastanku ispred PGŽ prisustvuju: Župan, voditelj Tima za kvalitetu, zamjenik voditelja Tima za kvalitetu i koordinator kvalitete)
- 2.) Performanse SUK PGŽ/Tim za kvalitetu (Adamićeva 10. 2. kat)... 9.30 -10.45 h
(Auditu ispred PGŽ prisustvuju koordinator kvalitete, koordinatorica za audite i koordinator za dokumentaciju SUK/ Adamićeva 10, 2. kat)
- 3.) UO za proračun, financije i nabavu (Slogin kula 2, 4. kat)..... 11.00 -12.45 h
- 4.) UO za socijalnu politiku i mlade (Slogin kula 2, 1. kat)..... 13.00 -14.00 h
- 5.) UO za zdravstvo (Slogin kula 2, 1. kat)..... 14.15 -15.15 h

25.04.2018. godine

- 1.) UO za kulturu, sport i tehničku kulturu (Ciottina 17b, 1. kat)..... 9.00-10.30 h
- 2.) UO za regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima (Adamićeva 10, 6. kat).....11.00-12.00 h
- 3.) Ured županije (Adamićeva 10, 5. kat).....12.30-14.00 h
- 4.) Završni sastanak (Adamićeva 10, 2. kat) 14.30-15.00 h
(Završnom sastanku ispred PGŽ prisustvuje, Župan, Voditelj Tima za kvalitetu, zamjenik voditelja Tima za kvalitetu i koordinator kvalitete)

IV. OCJENA I IZVORI POTREBNIH SREDSTAVA

Za potrebe realizacije nadzora SUK PGŽ po normi ISO 9001:2015 u 2018. godini, 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 članka 52. točke 23. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 23/09, 9/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) i članka 25. Poslovnika o radu župana Primorsko-goranske županije (Službene novine“ broj 23/14, 16/15, 3/16 i 19-16–pročišćeni tekst) Župan Primorsko-goranske županije dana _____ 2018. godine donio je slijedeći

Zaključak

1. Prihvaća se Izvješće o funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2015 u Primorsko – goranskoj županiji za 2017. godinu.
2. Zadužuju se Upravna tijela i Tim za kvalitetu da kao nositelji preporuka/nesukladnosti sa provedenih audita u 2017. godini, analiziraju iste te realiziraju sve potrebne aktivnosti tijekom 2018. godine u cilju unaprjeđenja sustava upravljanja u Primorsko – goranskoj županiji
3. Zadužuju se Upravna tijela da budu sukladno planu vanjskog nadzora sustava upravljanja kvalitetom Primorsko – goranske županije po normi ISO 9001:2015 na raspolaganju auditoru certifikacijske kuće Bureau Veritas tijekom provedbe redovnog nadzora u periodu od 24.04.-25.04. 2018. godine.

U privitku:

-Ocjena župana za 2017. godinu

Primorsko-goranska županija



Ocjena župana za 2017. g.

				O dokumentu	
Naziv:	Ocjena župana			Oznaka	GL-005
Stranica	19	Datum izmjene	16.03.2018.	Verzija	7.0
Izradio	Damir Malenica	Kontrolirao	Goran Petrc	Odobrio	Marko Boras Mandić

SADRŽAJ:

		str.
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)	8
2.4	Praćenje internih akata koje UO za graditeljstvo i zaštitu okoliša izdaje u okviru svoje nadležnosti/Hera	8
3	Status popravnih radnji u 2016. godini	9
3.1	Status nesukladnosti utvrđenih auditom treće strane (BV)	9
3.2	Status nesukladnosti utvrđenih auditom prve strane (IA)	9
3.3	Status nesukladnosti (e-zaključci)	9
3.4	Status nesukladnosti (HERA)	9
4	Mjerenje zadovoljstva korisnika i vanjskih dobavljača	10
4.1	Analiza predstavki i pritužbi	10
4.2	Analiza vanjskih dobavljača	11
5	Izvođenje procesa i sukladnost usluge	11
5.1	Postupanje po definiranim procedurama rada	11
6	Provedba preporuka iz prethodne Ocjene župana	13
6.1	Provedba radnji sa prethodne Ocjene župana	13
7	Mapa ciljeva za 2016. godinu	14
7.1	Analiza ciljeva	16
8	Prijedlog preporuka za poboljšanje SUK	17
8.1	Preporuke za poboljšanje (Auditi)	17
8.2	Preporuke za poboljšanje (Fiskalna odgovornost)	17
9	Aktivnosti tima za kvalitetu u 2016. godini	18
9.1	Provedene aktivnosti tima za kvalitetu u 2016. godini	18
9.2	Plan aktivnosti tima za kvalitetu u 2017. godini	18
10	Zaključci	19

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 SUK.

Dokument Ocjena župana mora uzeti u obzir:

- 1.) Status radnji s prethodnih Ocjena župana
- 2.) Promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za SUK
- 3.) Informacije o performansama i djelotvornosti SUK, uključujući trendove;
 - a) Zadovoljstva krajnjih korisnika i povratne informacije relevantnih zainteresiranih strana
 - b) Ispunjenje poslovnih ciljeva
 - c) Performanse procesa i sukladnosti usluga
 - d) Status nesukladnosti i korektivnih radnji
 - e) Rezultate provedenih nadzora
 - f) Rezultate audita
 - g) Performanse vanjskih dobavljača
- 4.) Prikkladnost raspoloživih resursa
- 5.) Djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika
- 6.) Prilike za poboljšanje

U svrhu operativnog vođenja, stalnog unapređivanja i nadzora nad primjenom SUK u PGŽ prema normi ISO 9001:2015, Župan je donio Odlukom o imenovanju Tima za kvalitetu od 21. listopada 2013. (KLASA:022-04/13-01/40, URBROJ:2170/1-01-01/5-13-5) te Odlukama o izmjeni Odluke o imenovanju Tima za kvalitetu od 7. travnja 2014. g. (KLASA:022-04/14-01/13, URBROJ:2170/1-01-01/6-14-7) i 29. ožujka 2016. godine (KLASA:022-04/16-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-16-5). Odlukom i izmjenama Odluka definirane su obveze i ovlasti članova Tima za kvalitetu što je preduvjet za provedbu nadzora i efikasnog upravljanja SUK PGŽ.

Pred nama je izvještaj upravljanja kvalitetom u PGŽ za 2017. godinu, a isti se sastoji od svih ulaznih i izlaznih podataka sukladno zahtjevu norme 9.3 u cilju realnog sagledavanja snaga i slabosti sustava kako bi se realizirali zadani poslovni ciljevi i provodila važeća Politika kvalitete PGŽ.

2. REZULTATI AUDITA

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

U periodu od 20. - 21. travnja 2017. godine održan redovni vanjski nadzor SUK PGŽ po normi ISO 9001:2015 od strane certifikacijske kuće Bureau Veritas te nije evidentirana nijedna nesukladnost (odstupanje od zahtjeva međunarodne norme). Auditom su obuhvaćeni: Župan, Tim za kvalitetu, UO za proračun financije i nabavu, 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 regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima te Ured županije.

Auditor je konstatirao da PGŽ ima efikasno organiziran sustav internih audita, putem izvještaja (mjesečnih/kvartalnih/polugodišnjih/godišnjih) provodi nadzor, mjerenje i analiza provedbe programskih aktivnosti, a provjeru djelotvornosti performansi procesa i sustava provodi unutarnjim revizijama, internim auditima, vanjskim nadzorima (revizijama), odnosno putem Kolegija župana na kojima se donose sve relevantne odluke. Također, prostore za poboljšanjem vidi u segmentu upravljanja rizicima te definiranja i praćenja poslovnih ciljeva.

Kompletan izvještaj sa vanjskog nadzora SUK PGŽ pohranjen je na Share Pointu.

2.2 Audit prve strane (IA)

Prema Planu Internih audita za 2017. godinu, auditi su planirani u periodu 01.06. – 15.11.2017., a provedeni su do 28.11.2017. godine. Audit je realiziran u svim Upravnim tijelima PGŽ te audit Župana. Naglasak tijekom audita bio je na točkama norme: 5.3, 8.1 i 10.1 budući da je tijekom internih audita u 2016. godini utvrđeno da se ne vrši ažurna dostava zaključenih ugovora bagatelne nabave u propisanom roku od osam dana od dana njihovog sklapanja, te se provjeravalo postupanje nadležnih UT PGŽ vezano uz rok za dostavu ugovora o nabavi UT, radi određivanja eventualnih korektivnih radnji.

Interne audite proveli su slijedeći auditori PGŽ:

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

Nalaz internih audita po Upravnim tijelima:

a) Nesukladnosti

UT	Nesukladnost	Zahtjev norme	Nalaz	Predložene popravne radnje
Sustav upravljanja kvalitetom	IA-N-1-135/2017	7.5.2 a) dokumentirana informacija mora sadržavati identifikaciju i opis	Plan IA kada se izrađuje i ažurira ne sadrži informaciju traženu normom (datum i autor).	Planu internih audita dodati rubrike vezane uz autora i datum izrade.
UO za zdravstvo	IA-N-1-128/2017	8.1 Operativno planiranje i nadzor	Odjel nije postupio sukladno s člankom 38. Upute o postupanju u nabavi roba, radova ili usluga na način da je u roku 8 dana od dana sklapanja ugovora o jednostavnoj nabavi upisao ugovor u aplikacijski sustav, te UO za proračun, financije i nabavu dostavio jedan primjerak izvornika ugovora.	Postupiti po predmetnoj Uputi.
UO za kulturu, sport i tehničku kulturu	IA-N-1-130/2017	5.1.1 f) Organizacija mora pokazati vođenje i opredjeljenje u odnosu na SUK putem komunikacije o važnosti djelotvornog upravljanja kvalitetom i sukladnosti sa zahtjevima SUK-a	Internim auditom je utvrđeno da novi zaposlenici nisu upoznati s dokumentacijom SUK-a na SharePoint-u, Poslovníkom kvalitete i procesima UT.	Na kolegiju UO predstavnik ISO tima upoznati će novozaposlene djelatnike s dokumentacijom SUK-a na SharePoint-u, Poslovníkom kvalitete i procesima UT.

Sve tri popravne radnje su otklonjene i to s datumom:

IA-N-1-135/2017 - 14.11.2017.

IA-N-1-128/2017 - 20.12.2017.

IA-N-1-130/2017 - 06.12.2017.

b) Preporuka za poboljšanje

SUK

P1 - Obzirom da je Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu rada upravnih tijela Primorsko-goranske županije definirano da je za SUK nadležan Ured Županije, preporuka za poboljšanje djelotvornosti SUK-a je da se Planom audita za 2018. godinu objedini interni audit na način da se auditom u Uredu županije pokrije i audit SUK-a.

P2 - Analizirati nužan broj sjednica tima za kvalitetu i sukladno tome smanjiti ih.

P3 - Preporuka je da se preciznije definiraju ovlasti definirane Odlukom o imenovanju Tima za kvalitetu u djelu izrade i praćenja Ciljeva kvalitete.

P4 - Preporuča se da Koordinator za kvalitetu upozori auditora na propust, jer je utvrđeno da nesukladnost IA-N-3-122/2016(SUK) nije na vrijeme zatvorena ili nije produžen rok za otklanjanje nesukladnosti.

P5 - Obzirom da nesukladnost IA-N-2-122/2016 (SUK) nije u potpunosti otklonjena preporuča se da Koordinator za kvalitetu upozori auditora da produži rok za otklanjanje nesukladnosti.

UO za zdravstvo

P1 - Utvrđeno je da postoje značajnija odstupanja izvršenja Proračuna u odnosu na godišnji plan i plan za izvještajno razdoblje, unatoč činjenici da je u Izvještaju o radu navedeno da je realizirano 100% planiranih aktivnosti. S obzirom na navedeno, a sukladno zahtjevu norme 6.1.2 prema kojemu organizacija mora planirati radnje za obradu rizika i prilika, preporuča se prilikom utvrđivanja registra rizika za slijedeću godinu izraditi akcijski plan s prijedlogom odgovora na rizik kako bi se pokušalo utjecati na sporiju dinamiku realizacije proračunskih aktivnosti i projekata.

Ured županije

P1 - Radi lakšeg snalaženja potencijalnih prijavitelja (udruga, zaklada, ustanova, vjerskih zajednica, turističkih zajednica i drugih neprofitnih organizacija) oko pretraživanja javnih poziva raspisanih unutar različitih UT-a preporuča se da se u pogledu jednoobrazne sistematizacije i objave natječaja dopuni interni akt Pravilnik o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (čl. 23. Objava natječaja) koji bi precizno definirao obuhvat grupe istoobraznih NATJEČAJA za sva UT-a PGŽ-a.

Napomena: Dostaviti prijedlog za dopunu internog akta Pravilnika o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (čl. 23. Objava natječaja).

P2 - Preporuča se da se sukladno Uputi o postupanju u nabavi roba, radova i usluga po imenovanju ovlaštenih predstavnika u postupku provedbe jednostavne nabave izradi zapis iz kojeg će biti razvidna zadaća ovlaštenih predstavnika (prijedlog gospodarskih subjekata kojima će biti upućen Poziv na dostavu ponude i prijedlog Poziva na dostavu ponude).

Napomena: Izrađivati prilikom provedbe postupka jednostavne nabave.

UO za proračun, financije i nabavu

P1 - S obzirom na opisano nastojanje povezivanja procesa koji su zakonskim propisima zasebno regulirani, na način da Registar rizika predstavlja i polaznu osnovu unutarnjoj reviziji za utvrđivanje godišnjeg i strateškog plana rada za tri godine, preporuča se UT, kao nositelju procesa radnji za obradu rizika i prilika, da prilikom revizije Poslovnika kvalitete opisani proces poveže s postupkom propisanim Pravilnikom o unutarnjoj reviziji u Primorsko-goranskoj županiji.

P2 - Budući da je tijekom audita utvrđeno da Upravni odjel za zdravstvo nije izvršio ažurnu dostavu zaključenog ugovora nabave usluge organiziranja pripravnosti barokomore tijekom turističke sezone u razdoblju od 1. lipnja 2016. do 30. listopada 2017. godine u propisanom roku, preporuča se da se prilikom provođenja internog audita u tom odjelu izvrši provjera postupanja vezano za rok za dostavu ugovora o nabavi UT, radi određivanja eventualnih korektivnih radnji.

Napomena: Tim za kvalitetu

UO za socijalnu politiku i mlade

P1 - Preporuča se UT da na vrijeme pismenim putem obavijesti sve javne ustanove iz svoje nadležnosti o obvezi postupanja sukladno čl. 13. Upute o postupanju nabavi roba, radova ili usluga.

Napomena: Provjeriti postupanje u narednom IA/Zapis

UO za odgoj i obrazovanje

P1 - Prilikom dostave Ugovora u UO za proračun, financije i nabavu na arhivskom primjerku ugovora potvrditi primitak dostavljenog ugovora (datum zaprimanja i paraf).

UO za regionalni razvoj, infrastrukturu i upravljanje projektima

P1 - Preporuča se revidirati Uputu o izradi proračuna PGŽ na način da se predvodi sagledavanje svih izmijenjenih ili novonastalih rizika.

Napomena: UO za proračun, financije i nabavu

UO za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj

P1 - Preporuča se revidirati Uputu o izradi proračuna PGŽ na način da se predvodi sagledavanje svih izmijenjenih ili novonastalih rizika.

Napomena: UO za proračun, financije i nabavu

ŽUPAN

P1 - Definiranje poslovnih ciljeva u planovima rada UT treba prilagoditi po SMART metodi kojom se definiraju specifični, mjerljivi, dostižni i realni ciljevi u strogo definiranim vremenskim okvirima.

P2 - Predložiti osnivanje radnog tijela pri Hrvatskoj zajednici županija koje bi razmatralo implementaciju norme ISO 9001:2015 u djelokrugu rada područne (regionalne) samouprave u RH s naglaskom predlaganja primjera dobre prakse.

c) Snage sustava**UO za pomorsko dobro, promet i veze**

S1 - GIS aplikacija za praćenje prometnih nesreća pomoću GPS tehnologije svojom preciznošću i jednostavnošću daje sigurne i pouzdane podatke, koji u praksi omogućavaju dobivanje relevantnih podataka o kritičnim točkama i dionicama na svim cestama PGŽ koji su evidentirani policijskim zapisnikom s mjesta prometnih nesreća. Zahvaljujući dobroj suradnji s MUP-om, baza podataka se od 2000.godine kontinuirano ažurira unosom relevantnih podataka te svake godine dodatno unaprjeđuju postojeće mogućnosti. Projekt je jedinstven u Hrvatskoj.

S2 - Aplikacija KonceSEA koju je iniciralo i osmislilo UT, vrlo pregledno sadrži popis svih koncesija, zaprimljenih zahtjeva, vrijeme početka i završetka koncesije, a uz svaku koncesiju može se vidjeti i skica površine sa granicama zahvata.

UO za socijalnu politiku i mlade

S1 - UT je iniciralo i implementiralo veći broj programa ciljanih skupina iz područja socijalne skrbi te programa za mlade koji su polučili adekvatne pozitivne rezultate te mogu biti pozitivan primjer drugim institucionalnim subjektima u RH.

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.

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

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 U 2017. GODINI

3.1 Status nesukladnosti utvrđenih auditom treće strane (BV)

Auditor je tijekom nadzornog audita u 2017. godini nije konstatirao nijednu nesukladnost.

3.2 Status nesukladnosti utvrđenih auditom prve strane (IA)

U 2017. godini „zatvorene“ su sve ustanovljene nesukladnosti auditom prve strane (SharePoint/Auditi)

3.3 Status nesukladnosti (e-zaključci)

U aplikaciji e-zaključci pregled je zaključaka (obveza) sa rokovima i nositeljima izvršenja obveza.

- Kolegij Župana za 2017.g.: 100 upisanih obveza, od toga 91 riješena, 9 neriješenih s istekom roka u 2018. ili 2019.g.
- Preporuka Ureda unutarnje revizije za 2017.g.: 114 upisanih preporuka, od toga 67 riješenih, 47 neriješenih s istekom roka u 2018. ili 2019.g.
- Županijska skupština za 2017.g.: 12 upisanih obveza, od toga 11 riješenih i 1 neriješena s istekom roka u 2018.

3.4 Status nesukladnosti (HERA)

U UO za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša iz prethodnog razdoblja preneseno je 2.367 upravnih predmeta redovnog postupka iz oblasti prostornoga uređenja i graditeljstva, 14.990 predmeta „legalizacije“ te 2.150 neupravnih predmeta, odnosno ukupno 19.507 predmeta. U 2017. godini zaprimljen je 4.001 novi upravni predmet, 8.930 neupravnih predmeta, a zbog izmjene i proširenja zahtjeva stranaka, te uslijed produženog roka za podnošenje zahtjeva za izdavanje rješenja o izvedenom stanju, otvoreno je 1.228 novih predmeta „legalizacije“, iz čega slijedi da je u radu bilo ukupno 33.666 predmeta.

Do kraja 2017. godine riješeno je 3.595 predmeta redovnog upravnog postupka, što predstavlja 56% riješenosti, 3.963 predmeta „legalizacije“, što predstavlja 24% riješenosti na razini 2017. godine, s time da se posebno napominje da je ukupno riješeno 34.634 zahtjeva za ozakonjenje bespravnih građevina, odnosno cca 79%. Treba istaknuti da su u 2017. godini ispostave u Rabu, Crikvenici, Delnicama i Malom Lošinjju premašile zadanu riješenost predmeta "legalizacije" od 80%. Pojačanim radnim naporima očekuje se da će preostale ispostave i sjedište odjela u Rijeci vrlo brzo postići traženi rezultat.

Nadalje, riješeno je i 8.875 neupravnih predmeta, odnosno 80%. Od ukupnog broja riješenih predmeta redovnog upravnog postupka u roku je riješeno 3.568 predmeta, tj. 99% predmeta u radu, od ukupnog broja riješenih predmeta „legalizacije“ njih 3.955 riješeno je u roku, što je u odnosu na ukupan broj 99,8%, dok je od neupravnih predmeta njih 8.849 riješeno u roku, što predstavlja 80%.

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 itd.) 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 je ocijenila da nema potrebe za poduzimanjem 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 2017. godine do 31. prosinca 2017. godine ukupno je zaprimljeno 13 predstavki i pritužbi na rad UT PGŽ i to:

- Upravni odjel za pomorsko dobro, promet i veze (6 predstavki i pritužbi)
- Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i zaštitu okoliša (6 predstavki i pritužbi)
- Upravni odjel za proračun, financije i nabavu (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 2017. godini ukupno šest predstavki i pritužbi.

Od šest zaprimljenih predstavki i pritužbi, pet 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 2017. godini ukupno šest predstavki i pritužbi.

Od šest zaprimljenih predstavki i pritužbi, pet predstavki se odnosilo na rad službenika tog UT, a jedna predstavka se odnosila na postupak izdavanja akta prostornog uređenja.

III. Upravni odjel za proračun, financije i nabavu

Upravni odjel za proračun, financije i nabavu zaprimio je u 2017. godini ukupno jednu predstavku i pritužbu.

Predstavka je bila anonimna i odnosila se na nezadovoljstvo programom Riznice.

4.2 Analiza vanjskih dobavljača

Tijekom 2017. godine sva UT bila su dužna u aplikaciji Riznica, a po isteku odnosno izvršenju pojedinog ugovora bagatelne vrijednosti (jednostavna nabava) iz Plana nabave, ocijeniti dobavljača neovisno radi li se o nabavi roba, radova ili usluga. Sustav ocjenjivanja osmišljen je u svrhu praćenja kvalitete izvršenja ugovora i dobavljača.

Ocjena se sastoji od slijedećih parametara:

- Rok isporuke
- Kvaliteta isporuke
- Održavanje u jamstvenom roku
- Aktiviranje jamstva

Rasponi ocjene su: 1 – nije zadovoljio, 3 – djelomično je zadovoljio i 5 – zadovoljio u potpunosti

Također, sukladno Zakonu o javnoj nabavi ugovori se ocjenjuju putem izvješća o izvršenju ugovora u skladu s Uputom o postupanju u nabavi roba, radova ili usluga i Zakonom o fiskalnoj odgovornosti / Obrazac za kontrolu izvršenja ugovora o javnoj nabavi.

5. IZVOĐENJE PROCESA I SUKLADNOST USLUGE

5.1 Postupanje po definiranim procedurama rada

Tijekom 2017. godine usvojeni su slijedeći novi i izmijenjeni postojeći interni akti koji direktno definiraju temeljne procedure rada u PGŽ;

- Ispravak Odluke o donošenju Prostornog plana PGŽ
- Socijalni plan PGŽ za razdoblje 2017.-2020. g.
- Strategija razvoja tehničke kulture PGŽ za razdoblje 2017.-2020. g.
- Strategija upravljanja rizicima PGŽ
- Strateški plan Ureda unutarnje revizije za razdoblje 2018.-2020. g.
- Strateški plan unutarnje revizije korisnika u zdravstvu za razdoblje 2018.-2020. g.
- Proračun PGŽ za 2018. i projekcije za 2019. i 2020. g.
- Odluka o izvršavanju Proračuna za 2018.g
- Polugodišnji izvještaj o izvršenju Proračuna PGZ za 2017. g.
- Odluka o raspoređivanju sredstava za financiranje političkih stranaka za 2018. g.
- Odluka o naknadama članova ŽS i članova stalnih radnih tijela ŽS
- Odluka o dopuni Odluke o utvrđivanju pravnih osoba od posebnog interesa za PGŽ
- Plan savjetovanja tijela PGŽ s javnošću u 2018. g.
- Dopuna upute o izradi godišnjeg plana rada i izvještaja o radu upravnih tijela PGŽ
- Izmjena Upute o provođenju procedure obračuna i naplate prihoda PGŽ
- Uputa o postupanju u nabavi roba, radova ili usluga
- Plan upravljanja nekretninama 2017
- Uputa o pohranjivanju dokumentacije na SharePoint
- Pravilnik o unutarnjoj reviziji u PGŽ
- Uputa o provođenju procedure zaprimanja, kontrole i plaćanja računa Primorsko-goranske županije
- Uputa o suradnji između Primorsko-goranske županije i njenih korisnika
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o kriterijima za odabira programa javnih potreba u području kulture
- Plan upravljanja pomorskim dobrom za 2018.g.
- Plan davanja koncesija -primarna zdravstvena zaštita za 2018.g.
- Plan nastupa PGŽ na sajmovima u RH i inozemstvu za 2018.g.
- Odluka o imenovanju Radne grupe za provedbu projekata EU
- Pravilnik o kriterijima za dodjelu potpore županijskim sportskim savezima za rad s mlađim uzrastima
- Odluka o uvjetima, kriterijima i postupku za uzimanje i davanje u zakup i privremeno korištenje prostora i opreme u školskim ustanovama kojima je osnivač Primorsko-goranska županija
- I dr.

Pored navedenog, radna tijela/povjerenstva sukladno zadanim kriterijima provjeravaju postupanje te predlažu izvršnom/predstavničkom tijelu usvajanje akata/rasporeda sredstava ;

- Prijedlog godišnjeg plana raspisivanja natječaja za financiranje programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge i druge neprofitne organizacije
- Prijedlog odluke o rasporedu sredstava za pokroviteljstva, (su)financiranje manifestacija i drugih događanja od općeg značaja za Primorsko-goransku županiju
- Prijedlog odluke o raspisivanju javnog poziva za prijavu za sufinanciranje programa i projekata u području branitelja i stradalnika, demokratske političke kulture, duhovnosti, hobističke djelatnosti, ljudskih prava, međunarodne suradnje, zaštite okoliša i prirode, te civilne zaštite
- Prijedlog Odluke o odabiru projekata za drugu raspodjelu sredstava namijenjenih pomoći u održavanju pomorskog dobra

- Prijedlog Odluke o davanju koncesije na pomorskom dobru
- Prijedloga Odluke o produljenju ugovora o zakupu zajedničkih otvorenih lovišta na području Primorsko-goranske županije
- Prijedlog dodjele novčanih nagrada za unapređivanje kvalitete kulturnog stvaralaštva
- Prijedlog raspodjele sredstava inovatorima
- Prijedlog za raspisivanje natječaja za stipendiste deficitarnih zanimanja
- Prijedlog izmjene Godišnjeg plana raspisivanja natječaja za financiranje programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge
- Prijedlog Odluke o raspisivanju javnog poziva za prijavu za sufinanciranje programa i projekata udruga nacionalnih manjina koje djeluju na području Primorsko-goranske županije
- Prijedlog zaključka o raspisivanju natječaja za financiranje programa i projekata iz područja zdravstva
- Pravilnik o uvjetima odabira i financiranja programa i projekata za zadovoljenje javnih potreba iz područja zdravstva
- Prijedlog Odluke o raspisivanju javnog poziva za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događanja od općeg značaja za Primorsko-goransku županiju
- I dr.

Realizacijom prethodno navedenih aktivnosti PGŽ nadzire sukladnost realiziranja definiranih procedura rada te po potrebi mijenja (unaprjeđuje) postupanje.

6. PROVEDBA PREPORUKA IZ PRETHODNE OCJENE ŽUPANA

Na 182. Kolegiju Župana (27. ožujak 2017. g.) usvojeno je IZVJEŠĆE O FUNKCIONIRANJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM PO NORMI ISO 9001:2008 U PRIMORSKO – GORANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2016. GODINU, (KLASA:022-04/17-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-17-5).

Na istom Kolegiju, Župan je Zaključkom zadužio Ured županije da najkasnije do 31.12.2017. godine poduzme aktivnosti usmjerene prema redefiniranju modela organizacije pohrane i ovlasti pristupa dokumentima na internoj platformi SharePoint.

6.1 Provedba radnji sa prethodne Ocjene župana

Ured županije je tijekom 2017. godine proveo reorganizaciju dokumentacije pohranjene na SharePointu, a u sklopu kojega je obrađeno gotovo 560 dokumenta. Svi su dokumenti unificirani na način da je propisano koji se dokumenti čuvaju i u kojem formatu, te povezano linkovima sa izvornim objavama (Službeni list ili Narodne novine). Za potrebe rada Županijske skupštine razvijena je nova aplikacija za vođenje sjednica i čuvanje dokumentacije. Tijekom razdoblja testiranja i početne primjene omogućen je pristup svim članovima Županijske skupštine i Kolegija župana, te još po jedne ovlaštene osobe u svakom UT, odnosno ukupno 99 osoba. U aplikaciju su uvedene sve sjednice novog mandata, a u predstojećem razdoblju uvesti će se i arhiva koja postoji u digitalnom obliku. Ova aplikacija ima i svoju mobilnu inačicu te joj je moguće pristupiti i van Županije. Aplikacija je povezana i sa SMS serverom, te se koriste objedinjeno. Početkom novog mandata za članove Županijske skupštine otvoreni su e-mailovi na @zspgz domeni, dok

su članovi iz bivšeg mandata brisani. Ovime se dodatno ispraznio memorijski prostor predviđen za potrebe e-mailova.

Ocjenjuje se da je korištenje SharePoint servisa PGŽ, e-Sjednice i mailova na @zspgz domeni primjereno po opsegu i svrsishodnosti te su poduzete sve raspoložive aktivnosti u cilju realizacije preporuke Župana od 27. ožujka 2017. godine.

7 MAPA CILJEVA ZA 2017. GODINU

Na 172. Kolegiju župana održanom dana 16. siječnja 2017. godine donesen je „Plan rada upravnih tijela Primorsko-goranske županije za 2017. godinu“ te su usvojeni slijedeći ciljevi visokog prioriteta;

1. a) Pravodobno pripremiti najmanje 48 sjednica Kolegija Župana sukladno Poslovniku o radu Župana PGŽ
- b) Pravodobno pripremiti najmanje 8 sjednica Županijske skupštine sukladno Poslovniku Županijske skupštine PGŽ
2. Pravovremena izrada propisanih financijsko-planskih dokumenata
3. Riješiti godišnje 65% zaprimljenih redovnih predmeta iz područja prostornog uređenja i gradnje te 85% zaprimljenih predmeta ozakonjenja zgrada
4. Osigurati provedbu Zakona o procjeni vrijednosti nekretnina
5. Održivo upravljati okolišem (voditi Registar onečišćavanja okoliša, donositi dokumente zaštite okoliša i ažurno rješavati predmete iz područja zaštite okoliša)
6. 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 komunalnog redara i JLS kod utvrđivanja posebnih uvjeta te sufinanciranja katastarske izmjere od 80% na godišnjoj razini
7. Koordinirati i pratiti rad proračunskih korisnika iz nadležnosti Odjela
8. Osiguranje uvjeta za zaštitu, očuvanje i poboljšanje zdravlja stanovništva kroz poticanje i razvoj zdravstvenog standarda na području Županije
9. Osigurati organiziranu i dostupnu primarnu i sekundarnu razinu zdravstvene zaštite te krajnjem korisniku pružiti kvalitetnu i pravovremenu zdravstvenu uslugu
10. Razvoj zdravstvenog standarda za građane PGŽ u cilju poboljšanja i unaprjeđenja zdravstvenih usluga
11. Dostizanje propisanih minimalnih uvjeta i zakonskog standarda po djelatnostima u cilju usklađenja i povećanja kvalitete zdravstvene infrastrukture i zdravstvene usluge
12. Projekt Adaptacija dva bolnička paviljona PB Rab (VI faza, 5.godina provedbe)
13. Projekt Rekonstrukcija, dogradnja i nadogradnja Medicinskog trakta Lječilišta Veli Lošinj
14. Projekt Izgradnje objekta Doma zdravlja PGŽ u Opatiji
15. Izgraditi i rekonstruirati objekte radi poboljšanja uvjeta za izvođenje nastave u osnovnom školstvu i time osigurati kvalitetniji sustav odgoja i obrazovanja u PGŽ (dovršetak rekonstrukcije zgrade PŠ Baška, dogradnja OŠ Čavle, rekonstrukcija PŠ Punat s dogradnjom školske sportske dvorane te izgradnja nove zgrade OŠ u Marinićima

16. Unutrašnjim uređenjem zgrade Prve Sušačke hrvatske gimnazije u Rijeci osigurati uvjete za nesmetano odvijanje nastavnog procesa u jednoj smjeni
17. Investicijskim ulaganjem u objekte osnovnih i srednjih škola te učeničkih domova primjereno održavati stanje objekata prioritarno vodeći računa o sigurnosti učenika u školskoj godini 2016./2017. i 2017./2018.
18. Programom produženog boravka učenika putnika osnovnih škola ostvariti sigurnosne uvjete učenika u razdoblju čekanja školskog prijevoza u školskoj godini 2016./2017. i 2017./2018.
19. Osigurati sredstva za stipendiranje studenata deficitarnih zanimanja na tržištu rada u akademskoj godini 2016./2017.
20. Opremanjem ustanova osnovnog i srednjeg školstva osigurati i poboljšati materijalne uvjete odgojno obrazovnog procesa i razvitak kompetencija učenika tijekom 2016. godine
21. Priprema projekata za energetske obnovu zgrada osnovnih škola te njihovo apliciranje na natječaje EU fondova
22. Osiguravati prehranu učenika u Osnovnim školama
23. Osiguravati materijalne uvjete rada ustanova / proračunskih korisnika tijekom 2017. godine
24. Riješiti upravne i nepravne predmete i sudske predmete u propisanim rokovima
25. Osigurati korisnicima 99% dostupnost informatičkog sustava Županije
26. Ostvariti ukupno 14 kilometara prijedloga granica pomorskog dobra
27. Pokrenuti 16 postupaka za davanje koncesija na pomorskom dobru
28. Ostvariti 95% prihoda od naplate koncesijskih naknada
29. Unapređenje lučke infrastrukture
30. Provesti programe zaštite mora, morske obale i okoliša
31. Izrada Glavnog plana razvoja prometnog sustava funkcionalne regije Sjeverni Jadran
32. Provođenje projekta „Jačanje kapaciteta za korištenje ESI fondova u Primorsko-goranskoj županiji“
33. Razvoj Regionalnog sportsko- rekreacijskog i turističkog centra Platak
34. Izrada Godišnjeg plana energetske učinkovitosti Primorsko-goranske županije za 2018. godinu
35. Realizacija mjera iz Programa provedbe mjera ruralnog razvoja Primorsko-goranske županije
36. Realizacija projekta Mala Barka 2
37. Unapređenje i podizanje standarda kvalitete pruženih usluga i smještajnih kapaciteta u domovima socijalne skrbi
38. Aktivno uključivanje u povećanje stupnja standarda pruženih usluga marginaliziranim skupinama s ciljem unapređenja kvalitete života
39. Projekt uređenja multifunkcionalnog doma za mlade u Gomirju
40. Uređenje Parka seniora DZSO Volosko
41. Poticanje i koordiniranje aktivnosti JLS u unapređenju položaja djece i mladih
42. Djelovanje Ureda za mlade uz kandidiranje projekata za dobivanje sredstava iz Fondova EU za samozapošljavanje mladih
43. Omogućiti materijalne uvjete za nesmetan rad Pomorskog i povijesnog muzeja Hrvatskog primorja
44. Omogućiti materijalne uvjete za nesmetan rad Prirodoslovnog muzeja Rijeka
45. Omogućiti materijalne uvjete za nesmetan rad JU Ivan Matetić Ronjov

46. Obavljanje unutarnje revizije te temeljem istog izrada izvješća sa iskazanim stručnim mišljenjem i preporukama, kao i izrada stručnih analiza za potrebe rukovodstva i čelnika korisnika proračuna radi unaprjeđivanje rada

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 izvještaja o radu upravnih tijela PGŽ za period siječanj-prosinac 2017. godine (35. Kolegij župana; 12. ožujak 2018. godine) i razmatranjem definiranih ciljeva visokog prioriteta te pokazatelja uspješnosti, kod slijedećih ciljeva je uočeno da nisu realizirani u potpunosti:

- Riješiti godišnje 65% zaprimljenih redovnih predmeta iz područja prostornog uređenja i gradnje te 85% zaprimljenih predmeta ozakonjenja zgrada....Cilj nije u dijelu ispunjen (ozakonjenje zgrada). Uzrok neispunjenja postavljenog cilja je u činjenici da tijekom 2017. zbog smanjenja priljeva namjenskih financijskih sredstava nije bilo moguće koristiti pomoć drugih osoba putem ugovora o djelu i/ili studentskih ugovora. Usporedbom s drugim županijama, temeljem Registra s web-stranica Ministarstva razvidno je da PGŽ i dalje ima najbolji rezultat od onih županija koje samostalno rješavaju predmete legalizacije, a koje u rješavanju imaju iznimno veliki broj predmeta.
- Osigurati provedbu Zakona o procjeni vrijednosti nekretnina....U odnosu na planirani cilj da na kraju godine bude 50% unesenih i evaluiranih podataka iz zaprimljenih ugovora u sustav eNekretnine, u izvještajnom razdoblju uneseni su i evaluirani podaci iz 1.702 ugovora odnosno 14,7%. Nadogradnjom aplikacije eNekretnine u srpnju 2017. omogućena je automatska razmjena ugovora u elektroničkom obliku s Poreznom upravom, zbog čega je u velikoj mjeri pojačan priljev novih ugovora, a što je i razlog neispunjenja planiranog cilja.
- Projekt Adaptacija dva bolnička paviljona PB RAB (VI faza, 5.godina provedbe)... Obzirom da se odustalo od VI. Faze Adaptacije bolničkih paviljona u 2017. godini iz razloga nedostatno osiguranog iznosa sredstava za cjelovitu realizaciju projekta odnosno jednog dijela, sredstva će se preusmjeriti za investicijsko ulaganje u građevinske objekte, odnosno za uređenje sustava odvodnje, sukladno zapisniku vodopravnog inspektora, i za uređenja bolničkog odjela za ovisnosti.
- Projekt uređenja Multifunkcionalnog društvenog doma za mlade u GomirjuDok se ne realiziraju pravni odnosi sa Hrvatskim šumama vezano za ugovor o koncesiji nad objektom radničkog doma u Gomirju neće se moći prijaviti projekt na EU fondove. Rješavanje vlasničkih odnosa temeljni je uvjet za apliciranje na EU fondove.
- Uređenje Parka seniora DZSO Volosko...Nije pokrenuta 1. faza projekta jer se u proračunu nisu osigurala dovoljna sredstva. Realno je očekivati da će se započeti sa prvom fazom u II. kvartalu 2018. godine, ako se kroz izvorne prihode Županije za realizaciju projekta u 2018. godini osiguraju dodatna sredstva.

Analizom realizacije poslovnih ciljeva PGŽ u 2017. godini može se zaključiti da je većina ciljeva (89,1%) realizirana sukladno postavljenim parametrima. Kod 5 poslovnih ciljeva koji nisu realizirani sukladno zadanim parametrima, očituju se poteškoće vezane uz planiranje ljudskih resursa, povećanje obima radnih obveza, nedostatnih financijskih sredstava te problema u rješavanju pravnih odnosa.

Generalna konstatacija je da je većina visokoprioritetnih ciljeva u 2017. godini realizirana (od 41/46). 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 2017. godinu“ (SharePoint/ Kolegij župana/3. mj. 2018.).

8. Prijedlog preporuka za poboljšanje SUK

8.1 Preporuke za poboljšanje (Auditi)

Interni audit u 2017. godini ukazao je da unutar sustava PGŽ postoje područja koja se mogu unaprijediti i određenim izmjenama omogućiti efikasnije postupanje. Naglasak u 2018. godini biti će na aktivnostima usmjerenim prema definiranju poslovnih ciljeva sukladno SMART metodi (za narednu godinu) u planovima rada UT .

Nadalje, izdvajaju se i slijedeći prijedlozi za poboljšanjem u radu;

- a) Prilikom utvrđivanja registra rizika izrađivati akcijske planove s prijedlogom odgovora na rizik kako bi se pokušalo utjecati na sporiju dinamiku realizacije proračunskih aktivnosti i projekata.
- b) Jednoobrazno sistematizirati i objavljevati natječaje na web portalu Primorsko – goranske županije.
- c) Ažurno (poštivanje rokova) dostavljati zaključene ugovore nabava, radi određivanja eventualnih korektivnih radnji.
- d) Preporuča se da UT na vrijeme pismenim putem obavijeste sve javne ustanove iz svoje nadležnosti o obvezi dostave planova nabava roba, radova ili usluga nadležnom UT u definiranom roku.
- e) Operacionalizacija Strategije upravljanja rizicima viđena tijekom audita u većini UT-a nije sukladna namjerama i koncepciji Strategije. Radnje za obradu rizika nisu u obliku akcijskih planova te nisu vrednovane nakon provedbe.

Međutim, PGŽ pored informacija (preporuka za poboljšanje) dobivenih iz internih i vanjskih audita, poboljšanja unutar sustava definira i prati iz drugih poslovnih procedura gdje su određene mjere, nositelji i rokovi provedbe te se nadziru putem planskih i izvještajnih obrazaca /dokumenata (točka 8.2) te aplikacije e-zaključci.

8.2 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

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.

9 AKTIVNOSTI TIMA ZA KVALITETU U 2017. GODINI

9.1 Provedene aktivnosti Tima za kvalitetu u 2017. godini

U periodu od 01.01.-31.12.2017. g. Tim za kvalitetu održao je ukupno 3 sjednice (SharePoint/Sjednice Tima/2017) na kojima se raspravljalo o;

- Analiza / Izmjenama i dopunama dokumentacije SUK
- Planu rada Tima za 2017. g.
- Planu IA za 2017. g.
- Analizi provedbe planiranih IA /2017.
- Pripremi vanjskog nadzora SUK PGŽ
- Ocjeni župana za 2016. godinu
- Analiza seminara-Auditiranje po normi ISO 9001:2015 u PGŽ
- Edukaciji članova Tima

9.2 Plan aktivnosti Tima za kvalitetu u 2018. godini

Plan aktivnosti Tima za 2018. 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 2018. g.												■
7 Provedba "preporuka"/Ocjena Župana za 2017. g.			■									
8 Stručna edukacija članova Tima za kvalitetu PGŽ					■							

10. ZAKLJUČCI

Analizirajući rezultate rada u 2017. godini te sagledavajući dosadašnji tijek implementacije norme ISO 9001:2015 u PGŽ može se konstatirati slijedeće;

- Preporuka Župana od 27. ožujka 2017. godine (KLASA:022-04/17-01/12, URBROJ:2170/1-01-01/5-17-5) uspješno je realizirana
- Preporukama Župana, odnosno Ureda unutarnje revizije te aktivnostima iz Plana uspostave i razvoja financijskog upravljanja i kontrola za prethodnu godinu, realizirana su poboljšanja unutar sustava PGŽ
- Aplikacijom e-zaključci pratio se efikasno status realizacije zadanih obveza izvršnog/predstavničkog tijela PGŽ
- Izvršno i predstavničko tijelo PGŽ je u 2017. godini usvojilo nove i izmijenilo postojeće interne akte neophodne za funkcioniranje poslovnih procedura rada PGŽ (Interni akti PGŽ-SharePoint)
- Visokoprioritetni ciljevi su u većem dijelu ispunjeni sukladno zadanim parametrima (41/46) te se istima pratila dinamika i obuhvat realizacije
- Kod planiranja poslovnih ciljeva za narednu godinu treba voditi računa da isti zadovoljavaju propisanu SMART metodu
- U pogledu implementacija primjera dobrih predložiti osnivanje radnog tijela pri Hrvatskoj zajednici županija koje bi razmatralo implementaciju norme ISO 9001:2015 u djelokrugu rada područne (regionalne) samouprave u RH
- Zaključkom župana (Kolegij) obvezati nositelje preporuka/nesukladnosti (interni auditi) da analiziraju iste te realiziraju sve potrebne aktivnosti u cilju unaprjeđenja sustava upravljanja u Primorsko – goranskoj županiji

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