

Temeljem članaka 65. i 85. Statuta Istarske županije („Službene novine Istarske županije“, br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18), te točke 9.3 i Priručnika SUK Klasa: 030-01/18-01/01 i Ur.broj: 2163/1-02/3-18-2 od 19. srpnja 2018., Župan Istarske županije 19. srpnja 2018. godine, donosi

**ZAKLJUČAK**  
**o prihvaćanju ocjene stanja Sustava upravljanja kvalitetom**  
**u Istarskoj županiji za 2018. godinu**

1. Prihvaća se ocjena Župana o stanju Sustava upravljanja kvalitetom u Istarskoj županiji za 2018. godinu koja je u prilogu i čini sastavni dio ovog Zaključka.
2. Zadužuje se Predstavnik za SUK da provede mjere za unaprjeđenje SUK-a, u skladu s prihvaćenom ocjenom Župana iz točke 1. ovog Zaključka.
3. Zadužuje se predstavnik za SUK da izvijesti Župana Istarske županije o izvršenju ovog Zaključka.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

KLASA: 030-01/18-01/02  
URBROJ: 2163/1-01/4-18-02  
Pula, 19. srpnja 2018.

REPUBLIKA HRVATSKA  
ISTARSKA ŽUPANIJA

Župan

Mr.sc. Vlater Flego

## OCJENA ŽUPANA:

### 1. U navedenom razdoblju organizacija je djelovala u sljedećim okolnostima, kako slijedi:

#### A) VANJSKA PITANJA

a) Učestale izmjene zakonske regulative rezultirale su povećanjem obveza s jedne strane te istovremeno smanjivanjem financijskih sredstava za izvršavanje poslova iz nadležnosti JLP(R)S (iz izvora poreza na dohodak),

b) Povećanja obima posla uvođenjem novih obveza planiranja i izvješćivanja, a osobito financiranja proračunskih korisnika i udruga civilnog društva,

c) Novim propisima iz područja regionalnog razvoja, kojima se pravo na sufinanciranje veže uz stupanj razvijenosti područja značajno se našoj županiji smanjila mogućnost kandidiranja i realizacije EU sredstava,

#### B) UNUTARNJA PITANJA

a) Nastavak unaprjeđivanja poslovnih procesa uvođenjem i primjenom naprednog elektroničkog potpisa te „bezpapirnog“ rada u sustavu e-Uprava u svakodnevnom radu i poslovanju,

### 2. Status radnji sa prethodnih ocjena

a) U cilju poboljšanja komunikacije između upravnih tijela i pročelnika upravnih tijela Istarske županije izrađen je Poslovnik o radu Kolegija pročelnika upravnih tijela Istarske županije, koji se dosljedno počeo primjenjivati tijekom ove godine,

b) Usvojena je Strategija upravljanja ljudskim potencijalima u Upravnim tijelima IŽ za razdoblje 2017. – 2022. godine, sa definiranim potrebama za kadrovima po pojedinim resorima za odgovarajuće razdoblje te Pravilnik o izobrazbi službenika i namještenika kojim je utvrđena obveza dodatne edukacije zaposlenih službenika i namještenika,

c) Zbog nekompatibilnosti informatičkih programa nije omogućeno povezivanje Sustava e-dozvola i e-nekretnine sa informatičkim sustavom IŽ

### 3. Informacije (ulazni podaci za ocjenu dostavljeni od strane pročelnika Upravnih odjela) o djelotvornosti SUK:

a) Zadovoljstvo korisnika usluga i ostale povratne informacije  
Zadovoljstvo korisnika se ispituje i ocjenjuje kroz analizu zaprimljenih pritužbi i prigovora, koji su u promatranom periodu zanemarivog broja i značaja. Na sve upite promptno se odgovara (pismeno, telefonom, e-mailom), međutim zadovoljstvo korisnika usluga ne ispituje se sustavno na razini cijele IŽ.

**Prijedlog mjere:** izraditi unificirani obrazac za ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga na razini IŽ.



**Rok izvršenja:** Kraj 2018. godine

- b) Stupanj ostvarenja ciljeva kvalitete  
Godišnjim programima rada koji se temelje na smjernicama utvrđenim Županijskom razvojnom strategijom definirani su ciljevi koji se namjeravaju postići, mjerila vrednovanja rezultata, provedba neposrednih zadataka i aktivnosti, odgovorni izvršitelji, rokovi provedbe i potrebna financijska sredstva, a Izvješćima o radu daje se pregled realizacije zadanih ciljeva i neposrednih zadataka, te vrši ocjenjivanje provedenih aktivnosti i financijskog poslovanja po utvrđenim programima, što predstavlja dobru osnova za praćenje ostvarivanja ciljeva kvalitete i trenutno zadovoljava potrebe Istarske županije.
- c) Rezultati nadzora, mjerenja i audita  
U provedenim internim auditima u tri Upravna odjela IŽ nisu utvrđene nesukladnosti, niti su pronađene nepravilnosti u radu od strane nadležnog Državnog ureda za reviziju.
- d) Performanse vanjskih dobavljača  
Vanjski dobavljači odgovaraju kriterijima za pružanje usluga/roba/radova, utvrđenim kroz cijenu, kvalitetu, vrijeme isporuke i fleksibilnost.
- e) Prikladnost resursa  
Stanje ljudskih resursa u Upravnim odjelima karakterizira povećani stupanj fluktuacije te zapošljavanje novih službenika uglavnom na određeno vrijeme, što iziskuje povećane napore zaposlenih u prijenosu znanja, iskustava i informacija, i probleme u održavanju dosegnute razine efikasnosti rada. Sve to naročito je vidljivo kod pokretanja novih razvojnih projekata, posebno onih koji su povezani sa značajnim investicijama.

**Prijedlog mjere:** Provoditi pažljivu procjenu prikladnosti potrebnih resursa, naročito ljudskih te preciznije definirati koordinaciju i podjelu rada i odgovornosti, posebno ako je potrebno uključivanje više subjekata iz različitih upravnih resora, pa i onih izvan županijske uprave.

**Rok izvršenja:** Trajno

- f) Djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika  
Rizici i prilike obrađuju se na operativnoj razini prilikom izrade Godišnjih programa rada upravnih tijela, kroz razmatranje povoljnih mogućnosti i problema. Strateškim planom unutarnje revizije za trogodišnje razdoblje, definirana su područja djelatnosti za revidiranje, uzimajući u obzir procjenu rizika.

**Prijedlog mjera:** Radi unaprijeđenja metodologije procjene rizika i prilika zadužiti Službu za unutarnju reviziju za provedbu edukacije o procjeni rizika poslovnih procesa u svim upravnim tijelima IŽ.

**Rok izvršenja:** Do kraja 2018.



g) Prilika za poboljšanje

Trajno poboljšanje ostvarivo je održavanjem i razvijanjem sustava redovnih koordinacija unutar i između upravnih odjela, kao i periodičnih tematskih sastanaka sa ustanovama, trgovačkim društvima i organizacijama – korisnicima Proračuna, radi upoznavanja s novinama i usklađivanja poslovanja.

Župan  
Valter Flego