

Temeljem toč. 5.3. Priručnika sustava upravljanja kvalitetom prema zahtjevima ISO 9001:2015, Klasa: 030-01/18-01/01, Urbroj: 2163/1-02/3-18-02 od 19. srpnja 2018. godine i rješenja župana KLASA: 030-01/21-02/02, URBROJ: 2163/1-02/1-21-02 od 19. studenoga 2021. godine, zamjenik župana – predstavnik za sustav upravljanja kvalitetom, dana 19. rujna 2023. godine, donosi

ZAKLJUČAK

1. Usvajaju se izmjene i dopune Priručnika sustava upravljanja kvalitetom prema zahtjevima ISO 9001:2015, Klasa: 030-01/21-01/01, Urbroj: 2163-02/2-23-60 od 07. rujna 2023. godine, koji je u prilogu i čini sastavni dio ovog akta.
2. Stupanjem na snagu ovog Zaključka stavlja se van snage Priručnik sustava upravljanja kvalitetom prema zahtjevima ISO 9001:2015, Klasa: 030-01/18-01/01, Urbroj: 2163/1-02/3-18-02 od 19. srpnja 2018. godine.
3. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

KLASA/CLASSE: 039-01/23-01/01
URBROJ/N.PROT: 2163-01/11-23-03
Pula-Pola, 19. rujna 2023.

**REPUBLIKA HRVATSKA
ISTARSKA ŽUPANIJA**

**PREDSTAVNIK ZA SUSTAV
UPRAVLJANJA KVALITETOM
ZAMJENIK ŽUPANA
Tulio Demetlika**

DOSTAVITI:

1. Županu Istarske županije
2. Zamjenik/ca župana Istarske županije
3. Upravni odjeli/Službe IŽ – svima
4. Pismohrana, ovdje

Klasa: 030-01/21-01/01

Urbroj: 2163-02/2-23-60

Pula, 07. rujna 2023.



**ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA**

PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

prema zahtjevima ISO 9001: 2015

SADRŽAJ

1. UVOD	2
2. NORMATIVNE REFERENCE	2
3. DEFINICIJE I POJMOVI	3
4. KONTEKST ORGANIZACIJE	4
4.1. Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta.....	4
4.2. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana.....	4
4.3. Opseg sustava upravljanja kvalitetom.....	6
4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	6
5. VOĐENJE	7
5.1. Vođenje i opredjeljenje.....	7
5.2. Politika kvalitete.....	7
5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti.....	8
6. PLANIRANJE	10
6.1. Radnje za obradu rizika i prilika.....	10
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja.....	11
6.3. Planiranje promjena.....	11
7. PODRŠKA	12
7.1. Informacije.....	12
7.2. Ljudski resursi, kompetencije i organizacijsko znanje.....	12
7.3. Infrastruktura.....	13
7.4. Komunikacija.....	13
7.5. Dokumentirane informacije.....	14
8. PROVEDBA USLUŽNIH PROCESA	17
8.1. Operativno planiranje i nadzor.....	17
8.2. Utvrđivanje zahtjeva za usluge.....	17
8.3. Projektiranje i razvoj usluga.....	17
8.4. Nadzor vanjskih nabavljenih procesa, proizvoda i usluga.....	17
8.5. Postupak pružanja usluga.....	18
9. VREDNOVANJE PERFORMANSI	18
9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	18
9.2. Interni audit.....	19
9.3. Ocjena župana.....	19
10. POBOLJŠAVANJE	19
10.1. Nesukladnost i korektivna radnja.....	20
10.2. Trajno poboljšavanje.....	20

1. UVOD

Istarska županija, kao prva županija u Republici Hrvatskoj, 2001. g. uvela je i certificirala sustav upravljanja kvalitetom po međunarodnoj normi ISO 9001:2000, koji pokriva područje djelovanja područne (regionalne) samouprave.

Razlog uvođenja sustava kvalitete u upravljanju, njegovo održavanje i stalno unapređivanje bila je spoznaja o potrebi poboljšanja vlastite organizacije i djelovanja primjenom međunarodno prihvaćenih standarda na području javne uprave, a u cilju što efikasnijeg zadovoljavanja potreba građana i drugih korisnika usluga županije.

Ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva, dostupnost informacija, javnost rada i transparentnost djelovanja temeljni su zahtjevi kojima se omogućava razvoj ove županije u pravcu moderne i efikasne jedinice regionalne samouprave.

2. NORMATIVNE REFERENCE

Županija kao dio sustava javne uprave u Republici Hrvatskoj (jedinica područne (regionalne) samouprave) normativno je uređen sustav. Kao najvažnije normativne reference, ističu se:

Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi – temeljni propis koji uređuje jedinice lokalne samouprave i jedinice područne (regionalne) samouprave, njihov djelokrug i ustrojstvo, način rada njihovih tijela, nadzor nad njihovim aktima i radom te druga pitanja od značenja za njihov rad

Statut Istarske županije – temeljni pravni akt Županije kojim se uređuje samoupravni djelokrug, zaštita autohtonih, etničkih i kulturnih osobitosti, neposredno sudjelovanje građana u odlučivanju, tijela i ustrojstvo Županije, imovina i financiranje, akti i druga pitanja od značaja za Županiju.

Proračun Istarske županije – temeljni financijski i planski dokument Istarske županije, godišnji plan u kojem je sadržana raspodjela sredstava za aktivnosti i programe Županije te povezane joj subjekte

Odluka o izvršavanju proračuna Istarske županije - zakonom propisani provedbeni akt za izvršenje proračuna, donosi se svake godine uz proračun

Odluka o ustroju i djelokrugu upravnih tijela – pravni akt kojim se utvrđuje ustroj, djelokrug, unutarnje ustrojstvene jedinice, nadležnosti i način rada upravnih tijela županije

Pravilnici o unutarnjem radu upravnih tijela – opći akti kojim se utvrđuje način upravljanja, planiranja rada i izvješćivanja o izvršavanju poslova i zadaća iz nadležnosti upravnih tijela, način rada i obavljanja poslova, sistematizacija radnih mjesta, potreban broj izvršitelja, opisi radnih mjesta sa osnovnim podacima o svakom pojedinom radnom mjestu, opisom poslova radnog mjesta i opisom razine standardnih mjerila za klasifikaciju radnih mjesta (potrebno stručno znanje, složenost poslova, samostalnost u radu, stupanj suradnje s drugim tijelima i komunikacije sa strankama, stupanj odgovornosti i utjecaja na donošenje odluka) i dr. pitanja

Međunarodna norma ISO 9001:2015 - definira zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom u kojem IŽ kao organizacija sa uspostavljenim sustavom upravljanja kvalitetom :

- a) treba dokazati svoju sposobnost dosljednog pružanja usluga,
- b) namjerava poboljšati zadovoljstvo korisnika putem djelotvorne primjene sustava, uključujući procese za trajno poboljšavanje sustava i osiguravanje sukladnosti sa zahtjevima korisnika usluga odnosno zainteresiranih strana i svih drugih relevantnih zakonskih i statutarnih zahtjeva iz svog djelokruga rada i nadležnosti

3. DEFINICIJE I POJMOVI

Kvaliteta - stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve

Upravljanje kvalitetom - uspostavljanje politike kvalitete i ciljeva kvalitete, planiranje, provedba, nadzor i kontrola provedbe te trajno poboljšavanje sustava upravljanja

Kontekst organizacije - poslovno okruženje, kombinacija internih i vanjskih faktora i uvjeta koji mogu imati utjecaj na pristup organizacije prema svojim uslugama i zainteresiranim stranama

Najviše poslovodstvo - Uprava, osoba/e koja upravlja i rukovodi organizacijom na najvišoj razini
- Župan

Politika kvalitete - temeljni dokument sustava upravljanja koji iskazuje opredijeljenost organizacije za kvalitetu i temeljni okvir za određivanje strategije i ciljeva organizacije. Odgovornost je uprave organizacije jasno definirati njenu politiku kvalitete.

Rizik - utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat , često izražen kao kombinacija posljedice događaja i vjerojatnosti njenog pojavljivanja

Proces - skup uzajamno povezanih ili međudjelujućih radnji koje *ulaze* pretvaraju u *izlaze*

Kompetencija - sposobnost primjene znanja i vještina za postizanje namjeranih rezultata

Dokumentirana informacija - informacija koju organizacija mora kontrolirati i održavati (bez obzira na kojem mediju se nalazi)

Performansa - mjerljivi rezultat (kvantitativni i kvalitativni nalaz, procesi, usluge, sustavi, organizacija, upravljanje aktivnostima)

Audit -sustavan, neovisan, objektivan i dokumentiran proces ocjenjivanja i dokazivanja ispunjenja prethodno zadanih kriterija radi utvrđivanja trenutnog stanja sustava kvalitete organizacije

Sukladnost - ispunjavanje zahtjeva

Korektivna radnja -radnja kojom se uklanjaju uzroci nesukladnosti i sprječava njihovo ponavljanje

Ocjena - određivanje prikladnosti, primjerenosti ili djelotvornosti sustava za postizanje uspostavljenih ciljeva (upravina /županova/ ocjena, ocjena planiranja, projektiranja i razvoja, ocjena zahtjeva korisnika, ocjena nesukladnosti)

Zadovoljstvo korisnika - predodžba korisnika o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi

Trajno poboljšavanje - ponavljajuća radnja za poboljšavanje performansi (proces uspostavljanja ciljeva i pronalaženja prilika za poboljšavanje, proces koji korištenjem nalaza audita , analize podataka, upravine ocjene ili pomoću drugih sredstava dovodi do korektivne ili preventivne radnje)

IŽ – Istarska županija

UO - upravni odjeli i službe županije

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta

Istarska županija je teritorijalna jedinica osnovana Zakonom o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj.

Sukladno odredbama Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, županija je jedinica područne (regionalne) samouprave čije područje predstavlja prirodnu, povijesnu, prometnu, gospodarsku, društvenu i samoupravnu cjelinu, a ustrojava se radi obavljanja poslova od područnoga (regionalnog) interesa.

Županija u svom samoupravnom djelokrugu obavlja poslove od područnoga (regionalnog) značaja, a osobito poslove koji se odnose na:

- obrazovanje,
- zdravstvo,
- prostorno i urbanističko planiranje,
- gospodarski razvoj,
- promet i prometnu infrastrukturu,
- održavanje javnih cesta,
- planiranje i razvoj mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova,
- izdavanje građevinskih i lokacijskih dozvola, drugih akata vezanih uz gradnju te provedbu dokumenata prostornog uređenja za područje županije izvan područja velikoga grada,
- zaštita manjinskih prava
- te ostale poslove sukladno posebnim zakonima i Statutu IŽ

Posebnim zakonima kojima se uređuju pojedine djelatnosti određeni su poslovi čije je obavljanje županija dužna organizirati te poslovi koje županija može obavljati.

Slijedom navedenih zakonskih nadležnosti relevantna pitanja vanjskog konteksta organizacije definirana su u temeljnom pravnom aktu – Statutu županije te temeljnom strateškom dokumentu – Planom razvoja Istarske županije za strateško razdoblje, a također i u drugim strateškim dokumentima čiji je donositelj IŽ te u godišnjim programima rada i izvještajima o radu upravnih tijela IŽ.

Relevantna pitanja unutarnjeg konteksta definirana su u dokumentima:

- Statut IŽ
- Odluka o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela IŽ
- Pravilnici o unutarnjem redu upravnih tijela IŽ
- Pravilnik o radu i Kolektivni ugovor za zaposlene u IŽ
- Odluka o ocjenjivanju službenika i namještenika u upravnim tijelima IŽ
- Pravilnik o kriterijima za utvrđivanje natprosječnih rezultata i načina isplate dodatka za uspješnost na radu
- Etički kodeks službenika IŽ
- Etički kodeks dužnosnika i osoba s ovlaštenjima i odgovornostima za upravljanje upravnim tijelom ili unutarnjom ustrojstvenom jedinicom (glavnih rukovoditelja, viših rukovoditelja i rukovoditelja) te uprava trgovačkih društava i ravnatelja ustanova čiji je osnivač IŽ

4.2. Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana

Najviše poslovodstvo županije u potpunosti je svjesno okruženja u kojemu djeluje i potrebe da se zahtjevi zainteresiranih strana razumiju i ugrade u strategije, planove i programe rada.

Ključnim zainteresiranim stranama smatraju se:

- građani
- gradovi i općine
- gospodarski subjekti

- subjekti u društvenim djelatnostima
- nadležne državne institucije
- udruge građana i ostale nevladine organizacije
- poslovni partneri (dobavljači, financijske institucije),
- zaposlenici (službenici i namještenici IŽ)
- šira nacionalna i međunarodna zajednica

Politike i programi definiraju se uvažavanjem eksplicitnih i implicitnih zahtjeva ključnih zainteresiranih strana koji su relevantni za sustav upravljanja kvalitetom i koji se, u odnosu na svaku od njih, prepoznaju kao:

- a) građani
 - ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva
 - usklađenost nastupa
 - ponuda novih inicijativa u skladu sa aktualnim trendovima
 - dostupnost informacija i transparentnost u djelovanju IŽ na cijelom području
 - otvorenost sudjelovanja građana u kreiranju politika i ciljeva
 - širenje društvene i ekološke osviještenosti
- b) gradovi i općine
 - ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva
 - inicijativa i rješavanje zajedničke problematike
 - koordinacija sa drugim nadležnim i/ili zainteresiranim subjektima
 - uravnotežen razvoj na području čitave IŽ, uz transparentnu podjelu resursa
 - usklađivanje stajališta općina i gradova o pitanjima o kojima odlučuju tijela državne vlasti
- c) gospodarski subjekti
 - trajna ujednačena kvaliteta komuniciranja i razmjena podataka
 - pridržavanje dogovorenih uvjeta i rokova
 - inicijativa u rješavanju zajedničkih problema
 - poticanje poduzetništva, a posebno malog i srednjeg
 - poticanje poljoprivredne proizvodnje i razvoja agriturizma
 - sudjelovanje u izradi strateških planova razvoja
 - poticanje gospodarstva pružanjem financijske potpore, kroz razmjenu informacija, znanja i koordinaciju zajedničkih interesa, osobito stvaranjem urbanističko planskih preduvjeta razvoja
- d) subjekti u društvenim djelatnostima
 - trajna ujednačena kvaliteta komuniciranja i razmjena podataka
 - pridržavanje dogovorenih uvjeta i rokova
 - inicijativa u rješavanju zajedničkih problema
 - kreiranje strateških planova razvoja društvenih djelatnosti
 - uravnotežen razvoj mreže zdravstvenih, socijalnih, obrazovnih, kulturnih institucija kao i objekata infrastrukture od važnosti za područje IŽ i transparentnost u podjeli resursa
- e) nadležne državne institucije
 - poštivanje zakona i propisa,
 - suradnja i inicijativa na predlaganju izmjena i dopuna postojećih propisa i donošenju novih,
 - uspostavljanje i provođenje kvalitetne suradnje
- f) udruge građana i ostale nevladine organizacije
 - ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva
 - otvorenost prema prihvaćanju novih inicijativa
 - izgradnja partnerskih odnosa u kreiranju politika i realizaciji programa

- stvaranje uvjeta za razvoj civilnog društva
 - transparentnost u podjeli resursa
- g) poslovni partneri (dobavljači, financijske institucije)
- transparentnost i nediskriminacija u poslovnoj komunikaciji
 - jasni kriteriji vrednovanja i odabira dobavljača/poslovnih partnera
 - jasno definirana prava i obveze iz ugovornih odnosa te izvršavanje ugovornih obveza u zadanim rokovima
- h) zaposlenici (službenici i namještenici IŽ)
- zainteresiranost i uključenost u poslovne i ostale aktivnosti IŽ
 - osjećaj sigurnosti radnog mjesta i skrb za dobrobit zaposlenika
 - mogućnost razvijanja znanja i vještina kao temelja za napredovanje u karijeri
 - preciznost u definiranju prava i obaveza
 - razvijanje kvalitetnih međuljudskih odnosa temeljenih na poštivanju etičkih, moralnih i kulturnih normi te ravnopravnosti spolova
- i) šira nacionalna i međunarodna zajednica
- društvo u cjelini očekuje od IŽ odgovorno ponašanje u skladu sa zakonskim i etičkim normama koje će doprinijeti gospodarskom i društvenom napretku cjelokupne zajednice
 - izgrađivanje svijesti o poštivanju ljudskih prava, te vjerske, nacionalne, političke i spolne tolerancije
 - poštivanje dvojezičnosti, stečenih prava autohtone talijanske zajednice
 - razvoj i njegovanje multikulturalnosti
 - razvijanje svijesti i uključivanje u europske integracije

4.3. Opseg sustava upravljanja kvalitetom

Razmatrajući kontekst organizacije, zahtjeve zainteresiranih strana i usluge koje županija pruža kao jedinica područne (regionalne) samouprave, opseg sustava upravljanja kvalitetom ograničen je i primjenjiv:

- na organizaciju, vođenje i nadziranje obavljanja upravnih i stručnih poslova iz nadležnosti upravnih tijela županije (upravni odjeli i službe) , njihove aktivnosti, procese i dokumentaciju koju stvaraju u svom radu
- na planske i izvještajne dokumente županije, ustanova i trgovačkih društava čiji je županija osnivač ili većinski vlasnik

Opseg certifikacije definira se terminom „ Područna (regionalna) samouprava“.

S obzirom na definirani opseg sustava upravljanja kvalitetom organizacija isključuje od primjene zahtjev međunarodne norme ISO 9001:2015 iz toč. 7.1.5. Resursi za nadzor i mjerenje jer isti nije primjenjiv s obzirom na djelatnost organizacije (javna uprava) i jer isto ne utječe na sposobnost organizacije da osigura sukladnost svojih usluga i poveća zadovoljstvo svojih korisnika.

4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Prepoznajući potrebu procesno organiziranog poslovanja, Istarska županija je implementacijom sustava digitalne javne uprave precizno definirala načine rada i postupanja u svim poslovnim procesima svojeg djelokruga rada. Sustav je tehničko-tehnološko-informatičko rješenje za upravljanje dokumentima i tijekovima poslovnih procesa kroz koji se na unaprijed definirani standardni način i uz korištenje unificiranih predložaka i postupanja ostvaruju poslovni ciljevi. Sustav je sveobuhvatan i uključuje sve poslovne procese u Istarskoj županiji. Uvođenjem naprednog elektroničkog potpisa u procese izrade dokumenata, sukladno pozitivnoj zakonskoj regulativi RH, ostvaruju se pretpostavke za bezpapirno poslovanje Istarske županije, a sljedivost aktivnosti unutar procesa osigurana je sustavno.

Sustav je otvoren za komunikaciju i integraciju sa drugim poslovnim sustavima (e-dozvola, ZUP IT, e-turizam i dr.) s kojima podatke i dokumente razmjenjuje na siguran način sukladno standardima elektroničke razmjene dokumenata putem državne informacijske infrastrukture GSB (engl. Government Service Bus).

S obzirom na definirani opseg sustava upravljanja kvalitetom u IŽ temeljnim ključnim procesima za sustav upravljanja kvalitetom iskazuju se:

- proces donošenja godišnjeg programa rada UO i godišnjeg izvještaja o radu UO
- proces planiranja, donošenja i praćenja izvršavanja proračuna
- proces praćenja rješavanja upravnih (UP I i UP II) i neupravnih (NP) predmeta iz nadležnosti upravnih odjela i službi županije
- proces usvajanja godišnjeg programa rada i izvještaja o radu ustanova i t.d. u vlasništvu IŽ

5. VOĐENJE

5.1. Vođenje i opredjeljenje

Vođenje i opredjeljenje ka održavanju i razvijanju kvalitete u upravljanju najviše poslovodstvo županije iskazuje politikom kvalitete kao i:

- a) preuzimanjem odgovornosti za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom
- b) uspostavljanjem politike i ciljeva kvalitete te njihove usklađenosti sa kontekstom i strateškim smjerom organizacije
- c) osiguravanjem integracije zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom u poslovne procese organizacije
- d) korištenjem procesnog pristupa i razmišljanja na temelju rizika
- e) osiguravanjem dostupnosti resursa
- f) komunikacijom o važnosti djelotvornog upravljanja kvalitetom i sukladnosti sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom
- g) osiguravanjem ostvarenja planiranih rezultata
- h) sudjelovanjem, usmjeravanjem i pružanjem potpore s ciljem osiguravanja djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom
- i) promicanjem poboljšavanja
- j) pružanjem potpore relevantnim upravljačkim ulogama kako bi pokazali njihovo vođenje, primjenjivo na područja njihove odgovornosti.

Uspješno upravljanje županijom zasniva se na razumijevanju konteksta organizacije, zakonskih i statutarних zahtjeva te potreba i očekivanja svih zainteresiranih strana, jasnom definiranju ciljeva i mjerila njihovog postignuća te osiguranju resursa za njihovo ostvarivanje, odlučivanju na temelju činjenica, uz prethodnu obradu rizika i prilika te primjenu procesnog pristupa (PDCA) usmjerenog ka stalnom poboljšavanju vlastitog rada i postupanja.

5.2. Politika kvalitete

Temeljna odrednica Istarske županije je obavljati poslove iz zakonom propisanog samoupravnog djelokruga i povjerene poslove državne uprave određene posebnim zakonom na zadovoljstvo i dobrobit svojih građana uz očuvanje i vrednovanje izvornih regionalnih osobitosti.

Istarska županija moderna je, otvorena i gospodarski konkurentna europska regija koja u Republici Hrvatskoj po mnogočemu prednjači. Kao druga najrazvijenija hrvatska regija, Istarska županija se vodi najvišim društvenim standardima u okvirima uravnoteženog i održivog razvoja, pritom baštineći svoje povijesne, kulturne i prirodne znamenitosti. Posebna pažnja posvećuje se ujednačenom kako teritorijalnom razvoju Istre, tako i onom sektorskom. Isto tako, visoko na listi prioriteta nalazi se očuvanje i promicanje regionalnih posebnosti i temeljnih vrijednosti poput multikulturalnosti i dvojezičnosti.

U svome svakodnevnom radu, Istarska županija vodi se načelima transparentnosti i učinkovitosti, racionalnosti, partnerstva i otvorenosti te je na usluzi građanima u zadovoljavanju njihovih potreba. Cilj je županijske uprave biti moderan, kvalitetan i efikasan servis građanima na područjima iz svoje nadležnosti.

Istarska županija u svom samoupravnom djelokrugu obavlja poslove od područnoga (regionalnog) značaja u području obrazovanja, zdravstva, prostornog i urbanističkog planiranja, gospodarskog razvoja, prometa i prometne infrastrukture, održavanja javnih cesta, planiranja i razvoja mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova, kao i poslove izdavanja građevinskih i lokacijskih dozvola, drugih akata vezanih uz gradnju te provedbu dokumenata prostornog uređenja za područje Županije izvan područja Grada Pule i Grada Pazina, te izvan općina Tar – Vabriga, Višnjan i Medulin.

Istarska županija obavlja i povjerene poslove državne uprave određene posebnim zakonom. Politikom kvalitete Istarska županija želi poboljšati ukupnu efikasnost rada županijske uprave kako bismo imali upravu prema europskim standardima: efikasnu, racionalnu, profesionalnu i društveno odgovornu. S tim ciljem, Istarska županija teži potpunoj digitalizaciji javnih usluga i posebnu pozornost posvećuje profesionalnom razvoju i stručnom osposobljavanju zaposlenika te implementaciji naprednih tehnoloških rješenja.

Istarska županija trajno poboljšava Sustav upravljanja kvalitetom kojeg smatra kvalitetnim alatom za trajno poboljšavanje svojih usluga.

Svjesna svoje društvene uloge, Istarska županija će se i ubuduće voditi isključivo najvišim standardima u upravljanju na dobrobit svih svojih građana.

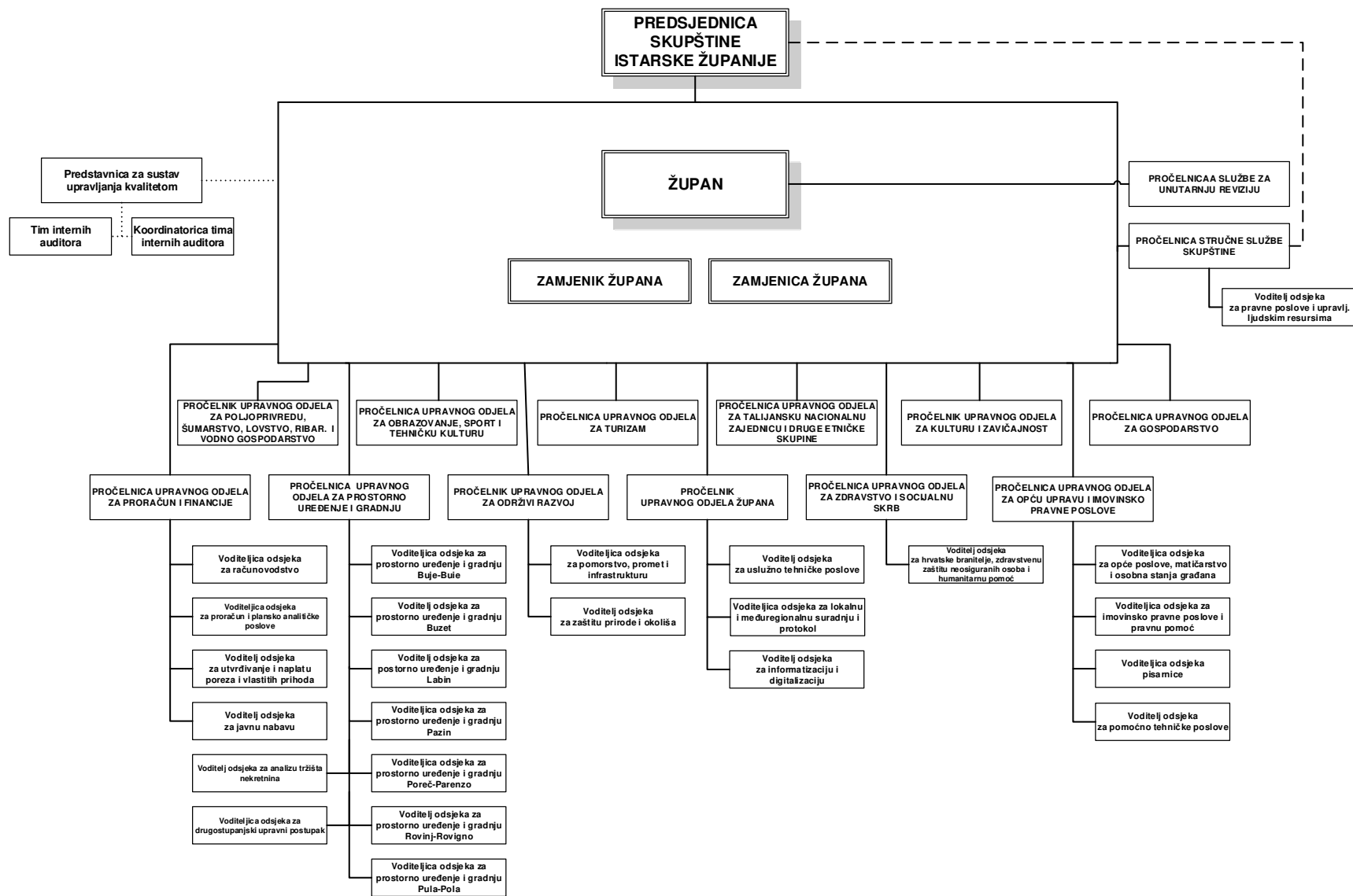
ŽUPAN ISTARSKE ŽUPANIJE
Boris Miletić

S ciljem ispunjenja zahtjeva razumijevanja i primjene unutar organizacije kao i dostupnosti svim zainteresiranim stranama, politika kvalitete je komunicirana putem javne objave na web stranicama IŽ.

5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Unutar organizacije jasno su utvrđene uloge, odgovornosti i ovlasti za svaku razinu upravljanja. Djelokrug rada, nadležnosti i odgovornosti ovih razina uređene su propisima te općim aktima županije. Zakonom i Statutom Županije utvrđene su nadležnosti i odgovornosti predstavničkog, izvršnog i upravnih tijela županije.

Slika 1. Shema organizacijskih uloga, ovlaštenja i odgovornosti



Pravilnicima o unutarnjem redu upravnih tijela i Pravilnikom o radu detaljno su opisane odgovornosti i ovlasti zaposlenika. Svaki službenik i namještenik ima u okviru svog radnog mjesta jasno definirane odgovornosti i ovlasti čijim dosljednim izvršavanjem doprinosi ostvarivanju politike i ciljeva kvalitete.

Predstavnik za sustav upravljanja kvalitetom (SUK) imenuje župan iz redova svojih zamjenika te je isti zadužen za trajno održavanje i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom u Županiji, koordinaciju i komunikaciju sa svim relevantnim upravljačkim razinama, analizu, mjerenje i vrednovanje ulaznih podataka za ocjenu župana, odobravanje promjena u sustavu upravljanja kvalitetom te za koordinaciju svih aktivnosti vezanih za vanjski nadzor sustava.

Koordinator Tima internih auditora koordinira rad internih auditora, predlaže godišnji plan i operativne planove internih audita, priprema provedbu internih audita i objedinjava rezultate istih te ih dostavlja predstavniku za SUK na daljnji postupak, analizu i vrednovanje, kao jedan od ulaznih podataka za ocjenu župana o stanju sustava.

Tim internih auditora obavlja interne audite i sačinjava izvješća o provedenim internim auditima te nalaze internih audita usuglašava sa koordinatorom Tima i odgovornim funkcijama, sa ciljem otklanjanja uzroka nesukladnosti i uspješne provedbe korektivnih radnji.

Kolegij/koordinacija pročelnika upravnih tijela periodično razmatra stanje sustava i pitanja vezana za uvođenje, održavanje i unapređenje djelotvornosti poslovnih procesa, inicira i predlaže mjere u cilju povećanja djelotvornosti i učinkovitosti sustava upravljanja, u skladu sa zahtjevima uvedenih standarda kvalitete, analizira uočene pojave i rizike koje mogu utjecati na rad i poslovanje upravnih tijela kao i pravnih osoba kojih je županija osnivač ili vlasnik te predstavniku za SUK predlaže mjere za usklađivanje i unapređenje načina rada i poslovanja te promjene u sustavu upravljanja.

6. PLANIRANJE

IŽ strateškim planiranjem postavlja dugoročne ciljeve poslovanja kroz Plan razvoja Istarske županije za strateško razdoblje, Prostorni plan IŽ i ostale strateške dokumente za pojedina područja.

Godišnje planiranje i izvješćivanje postiže se izradom godišnjih planova rada i izvješća o radu svakog upravnog tijela IŽ, te programom rada i izvješćem o radu Župana.

6.1. Radnje za obradu rizika i prilika

IŽ tijekom planiranja sustava upravljanja kvalitetom mora razmotriti pitanja unutarnjeg i vanjskog konteksta organizacije i pitanja zainteresiranih strana kako bi odredila rizike i prilike i osigurala da sustav upravljanja kvalitetom može ostvariti namjeravane rezultate, spriječila ili smanjila neželjene učinke te postigla trajno poboljšanje.

Ciklus upravljanja rizicima sastoji se od četiri osnovne faze koje se primjenjuju na strateške i operativne rizike:

- a) utvrđivanje rizika
- b) procjena rizika
- c) postupanje po rizicima
- d) praćenje i izvještavanje o rizicima

Utvrđivanje rizika/prilika za višegodišnje razdoblje provodi se sukladno Planu razvoja Istarske županije za strateško razdoblje kao i Strateškom planu Službe unutarnje revizije (za tri poslovne godine) na razini ključnih poslovnih procesa iz nadležnosti UO IŽ te institucija

(ustanova i trgovačkih društava čiji je IŽ osnivač ili većinski vlasnik). Vezano na ciljeve i prioritete županije definirane u Planu razvoja Istarske županije za strateško razdoblje definirani su i dugoročni ciljevi rada ove službe.

U ovim dokumentima definirani su rizici, navedeni faktori rizika te izvršena subjektivna procjena rizika i definirani prioriteti revidiranja u trogodišnjem razdoblju.

Na isti se način izrađuje Godišnji plan Službe za unutarnju reviziju. Strateški i godišnji plan službe odobrava župan.

Strateški i operativni rizici na godišnjoj razini definiraju se u Registru strateških i Registru operativnih rizika IŽ, za svaku proračunsku godinu.

Godišnjim programom rada rada svakog upravnog tijela utvrđuje se aktualno stanje, prepoznavanje povoljnih mogućnosti i problema, te ciljevi vezani uz strateške dokumente. Nadalje, detaljnije se razrađuju zadaci kroz operativne aktivnosti i planove.

Izvešćem o radu daje se pregled realizacije postavljenih ciljeva i neposrednih zadataka, te se vrši ocjenjivanje provedenih aktivnosti i financijskog poslovanja po utvrđenim programima

Elektroničkom aplikacijom omogućena je izrada godišnjeg Programa rada i Izvešća o radu svakog UO te pojedinih institucija iz nadležnosti.

6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

U procesu planiranja postavljaju se ciljevi kvalitete koji su usklađeni s Politikom kvalitete IŽ i usmjereni na njezinu realizaciju.

Prioritet ciljeva označava važnost cilja na razini županije, odnosno značajnost u smislu korištenja resursa prilikom realizacije istih u odnosu na ostale ciljeve. Prioritete predlažu UO IŽ, a prihvaća Župan, uz napomenu da ciljevi iz plana razvojnih programa imaju visoki prioritet.

Godišnjim i Polugodišnjem izvješćem o izvršenju proračuna uz opisano obrazloženje prati se realizacija uspješnosti ostvarenja zadanih ciljeva.

Godišnjem izvješćem o radu daje se pregled realizacije postavljenih ciljeva i neposrednih zadataka, te se vrši ocjenjivanje provedenih aktivnosti i financijskog poslovanja po utvrđenim programima.

6.3. Planiranje promjena

Planiranje promjena razmata se na najvišoj razini uvažavajući zakonske i ostale zahtjeve te njihove posljedice uz istovremeno sagledavanje raspoloživosti resursa, raspodjelu odgovornosti i ovlasti te cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom.

Najviše poslovodstvo najmanje jednom godišnje procjenjuju učinkovitost i primjerenost SUK-a. Predstavnik za SUK, dostavlja Županu analizu stanja temeljem dostupnih pokazatelja (interni i vanjski audit, revizijski nalazi i izvješća, izvješća o predstavkama i pritužbama, realizacija poslovnih ciljeva i dr.), a Župan u sklopu dokumenta Ocjena župana usvaja predložene prijedloge za promjene unutar sustava.

U tu se svrhu po potrebi poduzimaju organizacijske izmjene, mijenjaju radni procesi, redizajniraju procesi, osuvremenjuju tehnologije i nabavljaju novi ili pak preraspoređuju postojeći resursi i dr.

Promjene unutar sustava dokumentiraju se putem sustava eUprava te su dostupne svim zaposlenicima IŽ.

7. PODRŠKA

Za ostvarivanje temeljnih opredjeljenja prema kvaliteti, poslovnoj politici i planovima, najviše posloводство osigurava podršku u vidu resursa potrebnih za uspostavljanje, implementaciju, održavanje i trajno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom.

7.1. Informacije

U skladu sa upravljačkim načelom “*odlučivanje na temelju činjenica*”, najviše posloводство veliku pažnju posvećuje kvaliteti informacija kojima raspolaže. Pod “informacijama” podrazumijeva radna i druga znanja, podatke o okruženju, interesima zainteresiranih strana i karakteristikama procesa, poznavanje relevantnih nacionalnih i međunarodnih praksa, smjernica i propisa.

Temeljem dostupnih znanja i iskustava o procesima srodnih djelatnosti (javna uprava i administracija) zasnivaju se strateške i neposredne odluke najvišeg posloводства županije, korektivne i preventivne mjere na pojedinim područjima ili pak prilagodbe upravljačkog sustava.

7.2. Ljudski resursi, kompetencije i organizacijsko znanje

Znanje i vještine zaposlenih, njihova odanost tvrtki i nastojanje da posao obave na najbolji mogući način ključni su resurs IŽ.

Upravljanje ljudskim resursima definirano je slijedećim aktima:

- važećom Strategijom upravljanja ljudskim potencijalima u UO IŽ
- Pravilnikom o izobrazbi službenika i namještenika IŽ
- Planom trajnog stručnog osposobljavanja i usavršavanja službenika i namještenika IŽ
- godišnjim planom prijema u službu u UO IŽ.

Uspješnost svakog zaposlenog ocjenjuje se na godišnjoj razini donošenjem rješenja o ocjenjivanju, sukladno Zakonu o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi i kriterijima utvrđenim važećom Odlukom o ocjenjivanju službenika i namještenika u UO IŽ

Doprinos zaposlenika unapređenju poslovanja , povećanju učinkovitosti i djelotvornosti sustava vrednuje se na godišnjoj razini odlukom župana, na prijedlog pročelnika upravnog tijela, a primjenom kriterija utvrđenih važećim Pravilnikom o kriterijima za utvrđivanje natprosječnih rezultata u radu i načinu isplate dodataka za uspješnost u radu.

Djelotvorna primjena i usavršavanje sustava u upravljanju prema zahtjevima ISO 9001:2015 osigurava se odgovarajućom obukom relevantnog osoblja i internih auditora.

Župan, zamjenici župana, Predstavnik za SUK, pročelnici UO , Koordinator i članovi Tima internih auditora prošli su odgovarajuću izobrazbu koja se periodično obnavlja u okviru “refreshment” programa.

Najviše posloводство i sve upravljačke razine vlastitim primjerom potiču održavanje radne etike koja se temelji na uvažavanju kolega i suradnika na poslu, potpune odgovornosti prema

građanima, međusobne suradnje, prenošenju informacija i znanja te razvijanju svijesti o važnosti ispunjavanja zahtjeva kvalitete.

Organizacijsko znanje predstavlja kapital na temelju kojeg IŽ stiče komparativnu prednost pred nekom drugom organizacijom.

Temelji se, osim na formalnom obrazovanju, na iskustvu i dobrim praksama stečenim u sustavu javne uprave, a istim se potiče kreativnost, inovativnost i motiviranost za postizavanje boljih rezultata rada i više razine kvalitete.

Organizacijsko znanje čini se dostupnim upotrebom instrumenata za ujednačavanje prakse u radu i postupanju (obrada stručnih pitanja i problema, zauzimanje stavova o načinu rješavanja, primjena primjera dobre prakse) koristeći dostupne infrastrukturne (informatičke) resurse ili neposrednom usmenom razmjenom na Kolegijima pročelnika, Kolegijima odjela ili nižih ustrojstvenih oblika (odsjeka).

Kod promjena u sustavu uzrokovanih zakonskim zahtjevima (proširenje nadležnosti, nove usluge i sl.) razmatra se postojeća razina organizacijskog znanja te planira potrebno dodatno obrazovanje zaposlenika ili, ukoliko je dopušteno ili primjereno, ustupanje ili korištenje usluga iz vanjskih izvora.

7.3. Infrastruktura

Radni prostori i oprema održavaju se i nabavljaju u skladu sa poslovnim planovima (plan nabave), relevantnim propisima, stručnim standardima i dobrim praksama.

Izbor dobavljača obavlja se primjenom zahtjeva i propisa iz oblasti javne nabave ili općim aktom IŽ – važećim Pravilnikom o provođenju postupaka jednostavne nabave.

Informatički je sustav baziran na modernim tehnologijama (virtualizacija/web), fleksibilan je i odgovara postojećim zahtjevima za obavljanje sadašnjeg opsega posla te omogućava trajno nadograđivanje i unapređenje.

7.4. Komunikacija

Interna komunikacija se, uz već prihvaćene načine e-mail i direktne komunikacije, provodi na Kolegijima pročelnika i Koordinacijama pročelnika na temelju Poslovnika o radu Kolegija pročelnika te Kolegijima odjela/odsjeka i radnim sastancima.

Kolegije pročelnika saziva župan, sukladno poslovnim potrebama, a teme Kolegija pročelnika vezane su uz donošenje Akata župana i Akata Skupštine kojima je župan predlagatelj s tematikom vezanom uz redovnu djelatnost upravnih tijela i Skupštine Istarske županije.

Koordinacije pročelnika saziva zamjenik župana zadužen za relevantno upravno područje, a teme Koordinacije vezane su uz raspravu, zauzimanje stavova, koordiniranje i planiranje aktivnosti vezanih uz konkretna pitanja i poslove iz nadležnosti pojedinog resora županije kao i pitanja funkcioniranja sustava u cjelini.

Kolegije odjela/odsjeka sazivaju čelnici tijela/ustrojstvenih jedinica prema potrebama (mjesečno, tjedno, ad hoc) i na njima raspravljaju zajedno sa službenicima o organizacijskim i stručnim pitanjima, rezultatima rada (npr. broj riješenih zahtjeva, izdanih akata i dr.) kao i temama od važnosti za dnevno-operativne aktivnosti.

Na Kolegijima se vode zapisnici koji se evidentiraju i pohranjuju u informacijskom sustavu IŽ.

Prema vanjskim subjektima, IŽ komunicira na uobičajeni način e-mailom i objavom na web stranicama IŽ te kroz konferencije za medije.

Na web stranicama IŽ se objavljuju:

- opći i ustrojstveni podaci
- Službene novine
- Akti župana
- Akti Skupštine

- Novosti (protokolarni sadržaji) i Obavijesti (najave događaja)
- Natječaji i postupci javne i jednostavne nabave te savjetovanje sa zainteresiranim gospodarskim subjektima
- natječaji i oglasi za prijem u službu
- uvidi u spis predmeta u postupcima izdavanja akata za gradnju
- izvješća o javnoj raspravi u postupcima donošenja, izmjena i dopuna prostornih planova
- Plan savjetovanja i izvješće o savjetovanju sa zainteresiranom javnošću kod donošenja strateških dokumenata i Proračuna
- Ankete, informacije o konferencijama
- ostali važniji dokumenti, podaci i informacije

Komunikaciju sa vanjskim subjektima provodi Kabinet župana kao i Službenik za pristup informacijama, ako je tematika vezana za ostvarivanje prava na pristup informacijama.

Komunikaciju sa strankama u upravnom postupku obavlja ovlaštenu službenik nadležnog upravnog tijela županije koji vodi i/ili rješava u tom postupku, a u skladu sa važećim općim i posebnim zakonima.

7.5. Dokumentirane informacije

Dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom u IŽ čine:

- Priručnik sustava upravljanja kvalitetom
- Dokumentirane informacije koje zahtjeva norma ISO 9001:2015
- Dokumentirane informacije koje je IŽ odredila nužnim za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom

Dokumentirane informacije utvrđene su u tabličnom prikazu, kako slijedi:

ZAHTJEV NORME ISO 9001:2015	DOKUMENTIRANE INFORMACIJE IŽ
4.1 Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	<ul style="list-style-type: none"> - Statut IŽ - Odluka o ustroju i djelokrugu UO IŽ - Poslovnik o radu Kolegija pročelnika - Poslovnik o radu Skupštine IŽ - Prostorni plan Istarske županije - Plan razvoja IŽ za strateško razdoblje - Ostali strateški dokumenti za pojedina područja - godišnji programi i izvještaji o radu UO
4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	<ul style="list-style-type: none"> - Plan razvoja IŽ za strateško razdoblje - Statut IŽ - Priručnik kvalitete (4.2)
4.3 Određivanje opsega SUK	<ul style="list-style-type: none"> - Politika kvalitete - Priručnik kvalitete (4.3)
4.4 SUK i njegovi procesi	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (4.4) - Odluka o ustrojstvu i djelokrugu UO IŽ - Mapa procesa (eUprava)
5.1 Vođenje i opredjeljenje	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (5.1.)
5.2 Politika	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (5.2) - Politika kvalitete/web IŽ

5.3 Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (5.3) - Odluka o ustrojstvu i djelokrugu UO IŽ - Pravilnici o unutarnjem redu UO IŽ - Izjava o fiskalnoj odgovornosti
6.1 Radnje za obradu rizika i prilika	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (6.1) - Godišnji program rada UO
6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja	<ul style="list-style-type: none"> - Plan razvoja IŽ za strateško razdoblje - Godišnji programi rada UO IŽ - Godišnja izvješća o radu UO IŽ
6.3 Planiranje promjena	<ul style="list-style-type: none"> - Plan razvoja IŽ za strateško razdoblje - Priručnik kvalitete (6.3)
7.1 Informacije	<ul style="list-style-type: none"> - Pozitivni propisi i podzakonski akti kojima je propisana nadležnost županije za postupanje i donošenje odluka u pojedinom upravnom području - Statut IŽ - Opći akti predstavničkog i izvršnog tijela županije kojima se uređuju pitanja iz samoupravnog djelokruga županije koja su od područnog (regionalnog) značaja
7.2 Ljudski resursi, kompetencije i organizacijsko znanje	<ul style="list-style-type: none"> - Pravilnici o unutarnjem redu UO IŽ - Pravilnik o izobrazbi službenika i namještenika IŽ - Godišnji plan prijema u službu u UO IŽ - Godišnji plan stručnog osposobljavanja i usavršavanja službenika - Odluka o ocjenjivanju službenika i namještenika u UO IŽ - Pravilnik o kriterijima za utvrđivanje natprosječnih rezultata u radu i načinu isplate dodataka za uspješnost u radu - Etički kodeks službenika IŽ - Godišnji plan nabave roba, usluga i radova
7.3 Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - Plan nabave - Odluka o početku primjene sustava eUprava
7.4 Komunikacija	<ul style="list-style-type: none"> - Poslovnik o radu Kolegija pročelnika - Poslovnik o radu Skupštine IŽ - Pravilnici o unutarnjem redu UO IŽ - Uredba o uredskom poslovanju
7.5 Dokumentirane informacije	<ul style="list-style-type: none"> - Uredba o uredskom poslovanju - Plan klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja akata - Upute za korištenje sustava eUprava - Službene novine IŽ
8.1. Operativno planiranje i razvoj	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (8.1)
8.2 Utvrđivanje zahtjeva za usluge	<ul style="list-style-type: none"> - Uredba o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge

	<ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik o financiranju programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge na području IŽ - Godišnji programi dodjele potpora temeljem Zakona o državnim potporama - Posebni zakoni i drugi propisi - Posebni pravilnici i odluke IŽ
8.3 Projektiranje i razvoj usluga	<ul style="list-style-type: none"> - Plan razvoja IŽ za strateško razdoblje - Pravilnik o odabiru projekata IŽ za kandidiranje na natječaje u okviru programa EU, međ. suradnje i nacionalnih fondova
8.4 Nadzor vanjskih nabavljenih procesa, proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik o provedbi postupaka jednostavne nabave - Uputa o postupanju u provedbi postupaka nabave roba, radova ili usluga
8.5 Proizvodnja i pružanje usluge	<ul style="list-style-type: none"> - godišnji programi rada UO IŽ - proračun IŽ - odluka o izvršavanju proračuna IŽ - Uredba o uredskom poslovanju
8.6 Upravljanje nesukladnim izlazima	<ul style="list-style-type: none"> - Uputa za izradu godišnjeg izvješća o sustavu unutarnjih financijskih kontrola u javnom sektoru (Strateški i godišnji plan unutarnje revizije, Izvješće o obavljenoj unutarnjoj reviziji i preporuke, Godišnje izvješće (izvješće o provođenju preporuka) - Uputa za izradu izjave o fiskalnoj odgovornosti
9.1 Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje	<ul style="list-style-type: none"> - Godišnji izvještaji o radu UO IŽ - polugodišnji i godišnji izvještaj o radu župana - polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju proračuna - Uredba o sastavljanju i predaji Izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila - Uputa za izradu izjave o fiskalnoj odgovornosti - Uputa o provođenju kontrola na licu mjesta kod krajnjih korisnika transfera iz Proračuna IŽ - Izvještaji o radu JU i TD kojima je IŽ osnivač ili većinski vlasnik
9.2 Interni audit	<ul style="list-style-type: none"> - Priručnik kvalitete (9.2) - Strateški plan Ureda unutarnje revizije IŽ - Godišnji plan rada Službe za unutarnju reviziju - Godišnji plan i operativni plan IA
9.3 Upravina ocjena	<ul style="list-style-type: none"> - Ocjena župana
10.1 Poboljšavanje	<ul style="list-style-type: none"> - Ocjena župana
10.2 Nesukladnosti i korektivna radnja	<ul style="list-style-type: none"> - Uputa za izradu izjave o fiskalnoj odgovornosti

	<ul style="list-style-type: none"> - nalazi i mišljenja Službe za unutarnju reviziju - nalazi i mišljenja Državnog ureda za reviziju
10.3 Trajno poboljšavanje	<ul style="list-style-type: none"> - Ocjena župana - Uputa za izradu izjave o fiskalnoj odgovornosti

Izrada i ažuriranje te upravljanje dokumentacijom sustava upravljanja kvalitetom provodi se u skladu sa Uredbom o uredbom poslovanju, Poslovnikom o radu Kolegija pročelnika odnosno Poslovnikom o radu Skupštine IŽ, ovisno o propisanoj nadležnosti, a koristeći sustav eUprava.

8. PROVEDBA USLUŽNIH PROCESA

Župan IŽ je u objavljenj Politici kvalitete, osim trajnog opredjeljenja prema kvaliteti, istaknuo važnost trajnog poboljšanja procesa i aktivnosti s ciljem kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva korisnika u čemu kvalitetna realizacija usluge ima ključnu ulogu.

Budući da su glavni korisnici usluga IŽ zainteresirane strane navedene u točki 4.2. ovog Priručnika, pod realizacijom usluge ponajprije se razumijeva realizacija usluga koje se pružaju navedenim zainteresiranim stranama.

8.1. Operativno planiranje i nadzor

- Operativno planiranje i nadzor provode se sukladno strateškim dokumentima i internim aktima IŽ (Plan razvoja IŽ za strateško razdoblje i ostali strateški dokumenti za pojedina područja, Prostorni plan Istarske županije, Proračun i Odluka o izvršavanju proračuna IŽ, Godišnji programi rada i izvješća o radu UO IŽ, Plan nabave IŽ, Strateški plan Službe za unutarnju reviziju IŽ, Polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju Proračuna IŽ; Godišnji programi rada i Izvještaji o radu JU i TD kojima je IŽ osnivač ili vlasnik).

8.2. Utvrđivanje zahtjeva za usluge

Utvrđivanje zahtjeva za usluge podrazumijeva primjenu i izvršavanje zakonskih zahtjeva (neposredna primjena propisa) te zahtjeva korisnika, koja uključuje slijedeće aktivnosti:

- pružanje informacija o usluzi iz nadležnosti pojedinog UO
- davanje odgovora na upite (usmeno ili pismeno)
- pribavljanje povratnih informacija korisnika i rješavanje prigovora, žalbi i sl.
- zakonito postupanje s vlasništvom korisnika
- poduzimanje izvanrednih mjera u nepredviđenim situacijama radi zadovoljavanja potreba korisnika

8.3. Projektiranje i razvoj usluga

IŽ uspostavlja, provodi i održava procese planiranja, projektiranja i razvoja koji je primjeren osiguranju pružanja usluga .

Postupak provedbe projektiranja i razvoja definiran je Pravilnikom o odabiru projekata IŽ za kandidiranje na natječaj u okviru programa EU, međ. suradnje i nacionalnih fondova.

8.4. Nadzor vanjskih nabavljenih procesa, proizvoda i usluga

U skladu s definiranim potrebama IŽ planira nabavu procesa , proizvoda i usluga prema utvrđenoj politici i planovima razvoja, primjenjujući odredbe Zakona o javnoj nabavi i Pravilnika o provedbi postupaka jednostavne nabave.

IŽ provodi analize postojećih i po potrebi potencijalnih dobavljača što je preciznije definirano Uputom o postupanju u provedbi postupaka nabave roba, radova ili usluga.

8.5. Postupak pružanja usluga

Postupak pružanja usluga definiran je zakonima i posebnim propisima, sukladno nadležnosti pojedinog UO te internim aktima IŽ (Poslovnik o radu Kolegija pročelnika, Poslovnik o radu Skupštine IŽ). U sustavu eUprave definirani su zajednički i specifični procesi s obzirom na područje djelovanja pojedinog UO. Tijekom svih aktivnosti u obradi predmeta – pružanju usluge održava se sustav označavanja dokumenata i zapisa, korespondencije i ostale pripadajuće dokumentacije, kao i evidentiranje organizacijskih jedinica i osoba koje sudjeluju u obradi i rješavanju pojedinog predmeta, a sukladno pozitivnim zakonskim propisima (Uredba o uredskom poslovanju), čime se omogućava pružanje usluga pod nadziranim uvjetima (upravljanje i identifikacija izlaza te sljedivost).

9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

Kvaliteta usluga IŽ ovisna je o mjerenjima, redovitim analizama i neprekidnim poboljšanjima u procesu pružanja usluga.

9.1. Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

IŽ je odredila područja i procese koja je potrebno nadzirati i mjeriti sukladno zahtjevu norme ISO 9001:2015, a to su svi poslovni procesi koji pridonose ostvarenju strateških ciljeva i značajno utječu na razinu kvalitete usluge i zadovoljstvo korisnika.

Metode nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja radi dokazivanja sukladnosti usluge IŽ provodi u odnosu na:

- realizaciju postavljenih zadataka i aktivnosti
- stupanj ostvarenja postavljenih ciljeva
- zadovoljstvo zainteresiranih strana iskazano kroz reklamacije, primjedbe, realizirane planove
- motiviranost zaposlenika/ca
- rast ugleda te povećanje vidljivosti županije u javnosti
- stupanj sudjelovanja građana u definiranju i provedbi programa
- rezultate internih audita i uspješnost provedenih korektivnih mjera po nalazima audita

Planirano i sustavno mjerenje i analiza zadovoljstva korisnika usluga doprinosi uvidu u stanje kvalitete pruženih usluga. Analizama se otkrivaju uzroci odstupanja od definiranih zahtjeva i očekivanja korisnika.

Za mjerenje zadovoljstva koristi se metoda neposrednih kontakata i razgovora s korisnicima usluge, obrada i analiza izjavljenih predstavi, pritužbi, primjedbi i prijedloga preko web stranice Istarske županije, izvješća o savjetovanju s zainteresiranom javnošću, izvješća o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama.

Primjereni podaci i informacije koji proizlaze iz nadzora i mjerenja koriste se za vrednovanje sukladnosti sa propisanim zahtjevima, stupnja zadovoljstva korisnika usluga, da li su planirani zadaci i aktivnosti djelotvorno provedeni, djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika, performansi vanjskih dobavljača kao i potrebe za poboljšanjem sustava upravljanja kvalitetom.

9.2. Interni audit

IŽ u planiranim intervalima provodi interne audite kako bi se provjerila djelotvornost sustava u upravljanju kvalitetom. Programe audita planira imajući u vidu važnost pojedinih procesa i rezultate prethodnih audita. Svi zaposlenici upoznati su s kriterijima i metodama provođenja audita.

Odgovorna osoba auditiranog područja obvezna je poduzeti korektivne radnje za otklanjanje nesukladnosti, po obujmu i roku koji je dogovoren.

Planiranje i nadzor nad provedbom internih audita u nadležnosti je predstavnika za SUK.

U IŽ osposobljen je primjereni broj zaposlenika za obavljanje poslova internih auditora.

9.3. Ocjena župana

Najviše poslovodstvo – Župan, najmanje jednom godišnje ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom organizacije. Ocjena župana donosi se sa ciljem osiguravanja trajne prikladnosti, primjerenosti, djelotvornosti i usklađenosti sa strateškim smjerom organizacije.

Predstavnik za sustav upravljanja kvalitetom u IŽ inicira procjenu, prikuplja i analizira podatke i informacije na temelju kojih će se izvršiti ocjena župana.

Pročelnici/ce UO na njegov zahtjev pripremaju analize i podatke iz djelokruga svojih nadležnosti i odgovornosti.

Ocjena župana provodi se na temelju slijedećih ulaznih podataka:

- statusa radnji s prethodnih ocjena župana
- promjena u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su relevantna za sustav upravljanja kvalitetom
- informacijama o performansama i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom uključujući:
 - zadovoljstvo korisnika usluga i ostale povratne informacije
 - stupanj ostvarenja ciljeva kvalitete
 - relevantne podatke o kvaliteti usluge
 - rezultate nadzora i mjerenja
 - rezultate audita
 - performanse vanjskih dobavljača
 - prikladnost resursa
 - djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika
 - prilika za poboljšanje

Relevantni podaci o kvaliteti usluge, zadovoljstvu zainteresiranih strana, rezultatima internih audita, performansi pojedinih procesa i sustava u cjelini daju Županu ulazne podatke za donošenje odluka i definiranje mjera usmjerenih na :

- 1) prilike za poboljšavanje
- 2) bilo koje potrebe za promjenama sustava upravljanja kvalitetom
- 3) potrebama za resursima

U tu se svrhu po potrebi poduzimaju organizacijske izmjene, mijenjaju radne procedure, redizajniraju procesi, osuvremenjuju tehnologije i nabavljaju novi ili pak preraspoređuju postojeći resursi, planira izobrazba zaposlenika itd.

10. POBOLJŠAVANJE

Prikupljanje i analiza podataka dobivenih u redovnom funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom obavlja se kako bi se provjerila njegova prikladnost i učinkovitost, ali i radi donošenja objektivne ocjene o kontinuiranom unaprjeđenju djelotvornosti i stanja sustava. Prikupljanje podataka i informacija uključuje sve raspoložive resurse.

Svrha analize prikupljenih podataka je osigurati informacije o zakonitosti, pravodobnosti i kvaliteti ostvarivanja funkcija odnosno izvršenja utvrđenih obveza, stupnju i kvaliteti zadovoljavanja potreba i zahtjeva korisnika usluga, praćenju i definiranju ciljeva kvalitete, praćenju trendova usluga i drugim pokazateljima te kratkoročnom i dugoročnom planiranju poslovnih aktivnosti.

10.1. Nesukladnost i korektivna radnja

IŽ prati i upravlja nesukladnostima proizašlim iz:

- a) upravnih akata iz zakonske nadležnosti UO koje provode upravni postupak u upravnim stvarima iz svoje nadležnosti, a protiv kojih je izjavljena žalba ili drugi pravni lijek
 - prati se broj i status rješavanja predmeta u sustavu uredskog poslovanja i posebnim informatičkim aplikacijama (e-dozvola, ZUP IT, e-turizam i dr.), izvršavanje norme, pojedinačno po službeniku i zbirno po unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici, po broju i vrsti predmeta, po rokovima rješavanja i dr. zadanim parametrima.
 - ukoliko se utvrde nesukladnosti poduzimaju se mjere za otklanjanje istih putem izdavanja pisanih naloga i uputa za rad, a u slučaju utvrđivanja nezakonitosti u postupanju, poduzimaju se mjere propisane Zakonom o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj samoupravi – odgovornost za povrede službene dužnosti. Kontinuirano se prati stanje rješavanja spisa te se u svrhu podizanja razine efikasnosti rješavanja upravnih predmeta održavaju stručni kolegiji radi raspravljanja i ujednačavanja upravne prakse, po potrebi se vrše preraspodjele i delegacija predmeta, davanje uputa za rješavanje te osobno uključivanje nadređenih službenika u rješavanje složenijih predmeta
- b) prigovora korisnika usluga u postupcima objavljenih natječaja za dodjelu sredstava za financiranje programa i projekata od interesa za IŽ
 - postupanje je definirano propozicijama pojedinačnih natječaja
- c) vanjskih i internih audita
 - postupanje je definirano u toč. 5.3 i 9.2. ovog Priručnika
- d) nalaza Službe za unutarnju reviziju i Državnog ureda za reviziju te Izjave o fiskalnoj odgovornosti
 - postupanje je definirano propisima o sustavu unutarnjih kontrola u javnom sektoru i fiskalnoj odgovornosti

10.2. Trajno poboljšavanje

Godišnja Ocjena župana je dokumentirana informacija o uspješnosti sustava upravljanja kvalitetom. Temelji se na analizi funkcioniranja sustava upravljanja kvalitetom koja se provodi sukladno toč. 9.3 ovog Priručnika. Njome se utvrđuju mjere i aktivnosti koje imaju za cilj poboljšavanje djelotvornosti sustava u pogledu realiziranja zadane politike kvalitete i poslovnih ciljeva, utvrđuju se rokovi i odgovorni izvršitelji.