

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		



**GRAD ROVINJ-ROVIGNO
CITTA` DI ROVINJ-ROVIGNO
UPRAVNI ODJEL ZA
FINANCIJE, RAZVOJ I GOSPODARSTVO**

***SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
-QUALITY MANAGEMENT SYSTEM-***

- VRIJEDI OD 01.06.2009.-

LIPANJ 2009.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

S A D R Ž A J

	Naziv	broj str	zahtjevi ISO 9001:2008	Izdanje
1	Uvodna razmatranja	4		6
1.1.	Profil kompanije	4		6
1.2.	Politika kvalitete	6	5.34. i 5.1. b	6
1.3.	Organizacijska shema grada Rovinja-Rovigno	7		6
1.4.	Shema radnih tijela Grada Rovinja-Rovigno	8		6
2.	Opseg upravljanja sustavom kvalitete	9	1.2.	6
2.1.	Općenito	9	4.1.	6
2.2.	Dokumentacija integriranog sustava u upravljanju	9	4.2.1.	6
2.2.1.	Priručnik kvalitete	9	4.2.2.	6
2.2.2.	Dokumentirane procedure	9	4.2.1.	6
2.2.3.	Radne upute	9	4.2.1.	6
2.3.	Upravljanje dokumentacijom	10	4.2.3.	6
2.4.	Upravljanje zapisima	10	4.2.4.	6
2.5.	Shema opsega dokumentacije sustava	10		6
3.	Upravljanje kvalitetom i odgovornost Gradonačelnika	11	5.1.a	6
3.1.	Općenito	12		6
3.2.	Građani i ostale zainteresirane strane	12	5.2.	6
3.3.	Planiranje u okviru integriranog sustava u upravljanju	15	5.4.	6
4.	Stalno usavršavanje integriranog sustava u upravljanju	17	5.1.	6
4.1.	Predstavnik za sustav kvalitete i tim za kvalitetu	17	5.6.1./5.5.2.	6
4.2.	Opis odgovornosti i ključne organizacijske uloge za provedbu i kontrolu sustava	17	5.3.2. a	6
4.3.	Procjena sustava od strane Gradonačelnika	18	5.5.2. b	6
5.	Upravljanje resursima	20	6 i 6.1.	6
5.1.	Ljudi	20	6.2./6.2.1.	6
5.2.	Kompetentnost, svijest i izobrazba kadrova	20	5.5.3./6.2.2.	6
5.3.	Infrastruktura	21	6.3.	6
5.4.	Radna okolina	21	6.4.	6
6.	Uslužni procesi	22	7.	6
6.1.	Komunikacije s građanima i institucijama	22	7.1./7.2./7.2.1.	6
6.2.	Razvoj novih usluga	22	7.2.3./7.5.1.	6
6.3.	Dizajn	22	7.3.	6
6.4.	Pružanje usluge	23	7.5.1.	6
6.5.	Sljedivost	23	7.5.3.	6
6.6.	Arhiviranje predmeta	23	7.5.5.	6
6.7.	Nabava	23	7.4./7.4.1.	6

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

6.8.	Upravljanje uređajima za nadgledanje i mjerenje	23	7.6.	6
7.	Mjerenja, analize i poboljšanja	24	8.	6
7.1.	Mjerenje performance sustava	24	8.	6
7.2.	Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga	24	8.2.1.	6
7.3.	Unutarnja prosudba	24	8.2.2.	6
7.4.	Nadgledanje i mjerenje procesa	24	8.2.3.	6
7.5.	Kontrola nesukladne usluge	24	8.3.	6
7.6.	Poboljšavanje	25	8.5./8.5.1./8.5.2 8.5.3	6
7.7.	Ovjera procesa proizvodnje i pružanje usluge	25	7.5.2.	6
7.8.	Vlasništvo kupca	25	7.5.4.	6
8.	Opseg sustava upravljanja kvalitetom - Pilot projekt	26		6
9.	Mapa procesa	28		6
10.	Procedure-upute	33		6

Distribucija priručnika:

Prema spisku koji se nalazi kod voditelja sustava kvalitete.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

1. Definicije kratica –uvodna razmatranja

sustav/system: međusobno povezani i interaktivni procesi koji skladno djeluju

sustav upravljanja kvalitetom / quality management system (QMS): dio sustava upravljanja koji se odnosi na ustanovljavanje i provedbu politike kvalitete i ciljeva kvalitete

proces/process: jedna ili više aktivnosti, podložnih kontroli, koje koriste resurse kako bi inpute pretvorile u outpute

Sustav upravljanja u Gradu Rovinju-Rovigno

jest upravljački sustav grada Rovinja-Rovigno, u njegovom samoupravnom djelokrugu, koji odgovara na zahtjeve svih važećih zakona Republike Hrvatske, Odluka Županijske skupštine, međunarodnih sporazuma i konvencija te zahtjeva međunarodnih normi ISO 9001 te sve vlastite specifikacije i standardi izvedbe posla.(konzultirati Statut Grada Rovinja-Rovigno, Službeni glasnik 3/02)

Grad kao jedinica lokalne samouprave i njegov ukupni djelokrug kao i sve ovlasti i obveze koje iz toga proizlaze u daljnjem tekstu definira se i označuje se jednoznačno- grad Rovinj-Rovigno.

Gradska uprava – odnosi se na sve Upravne odjele koji su formirani u skladu sa Statutom grada Rovinja-Rovigno i podređeni su Gradonačelniku. Obzirom da se Sustav upravljanja kvalitetom izgrađuje i uvodi u obliku pilot projekta samo u jednom Upravnom odjelu, Upravnom odjelu za financije, razvoj i gospodarstvo.

1.1. Profil organizacije

Grad Rovinj-Rovigno je jedinica lokalne samouprave u sastavu Županije Istarske i Republike Hrvatske u kojoj građani, neposredno ili preko izabranih tijela, na osnovi Ustava Republike Hrvatske, Zakona i Statuta grada Rovinja-Rovigno (Službeni glasnik, broj 5/2002), odlučuju o svojim potrebama i interesima od gradskog značaja. Područje grada Rovinja-Rovigno utvrđeno je zakonom, a graniči s općinama, Bale, Kanfanar, Sv. Lovreč i Vrsar. U okvirima svog djelokruga (Statut Grada Rovinja-Rovigno, Službeni glasnik 5/2002), Grad Rovinj-Rovigno osigurava očuvanje prirodne baštine, povijesnog i kulturnog i graditeljskog nasljeđa, vodi računa o zaštiti okoliša, vodi i iskorištavanju i nasljeđu prirode okoliša. U smislu prije navedenog, grad Rovinj-Rovigno osigurava djelotvornu zaštitu posebno najvrjednijih i zaštićenih objekata prirode a koji su proglašeni specijalnim rezervatima, značajnim pejzažnim krajolicima, zaštićenim objektima i slično. U okviru svog djelokruga, grad Rovinj čuva i održava urbanu, graditeljsku i ruralnu strukturu grada i arhitekturu. Svim građanima temeljem Statuta grada Rovinja-Rovigno jamči se pravo, na pristup informacijama o stanju okoliša i prirodnih resursa, pravo da budu konzultirani i da sudjeluju u odlučivanju o aktivnostima koje će imati značajan utjecaj na okoliš. Grad Rovinj-Rovigno u okviru svog djelokruga vodi brigu o potrebama i interesima građana iz oblasti javnog zdravlja, oblasti socijalne skrbi, kvalitete stanovanja, zapošljavanja i drugim potrebama. Gradonačelnik i Gradsko vijeće upravljaju prihodima i imovinom Grada Rovinja-Rovigno.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

Odjeli gradske uprave osnivaju se u skladu s rasporedom i opsegom poslova. Odjelima upravljaju pročelnici. Upravni odjeli u okvirima svog djelokruga i ovlasti vrše:

1. Neposredno izvršavaju odluke i druge opće akte Gradskog vijeća i u tu svrhu u skladu sa zakonom, donose pojedinačne akte, kojima rješavaju o pravima, obvezama i pravnim interesima fizičkih i pravnih osoba te nadziru njihovo provođenje;
2. Neposredno izvršavaju poslove državne uprave, kad su ti poslovi prenijeti u djelokrug Gradske uprave;
3. Pripremaju nacрте odluka i drugih općih, akata koje donosi Gradsko vijeće i Gradonačelnik;
4. Pružaju stručnu i drugu pomoć građanima u okviru prava i ovlasti Grada;
5. Izrađuju analize, izvješća i druge materijale iz svog djelokruga za potrebe Gradonačelnika i Gradskog vijeća;
6. Podnose izvješće o svom radu Gradonačelniku i Gradskom vijeću.

U okviru svog djelokruga, Grad Rovinj-Rovigno putem svojih Upravnih odjela jamči za cjelovito upravljanje gradom i svim njegovim resursima u skladu s važećim propisima, zakonima i odredbama. (konzultirati Statut Grada Rovinja-Rovigno, Službeni glasnik 5/02)

Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu gradske uprave utvrđeno je unutarnje ustrojstvo svih Upravnih odjela, način rada te poslovi i zadaci koji se obavljaju u unutarnjim jedinicama, broj radnih mjesta, sistematizacija radnih mjesta i ostala pitanja u svezi organizacije i načina rada te njihovog poslovanja.

Zaključak Gradonačelnika kojim se potvrđuje sudjelovanje Gradonačelnika u projektu uvođenja sustava kvalitete nalazi se u prilogu ovog elaborata.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

1.2. Politika kvalitete

Grad Rovinj-Rovigno predan je graditi svoju organizacijsku strukturu te voditi sve svoje poslove na dobrobit svih svojih građana te pravovremeno rješavati sve njihove potrebe i probleme na najefikasniji mogući način a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima. Iz toga i proizlazi misija gradske uprave kako slijedi:

- Gradska uprava Grada Rovinja-Rovigno opunomoćena je od strane svih svojih građana da kontinuirano putem svojih aktivnosti i usluga unapređuje kvalitetu života i rada u gradu Rovinju-Rovigno u svim svojim građanima putem pružanja izvrsne usluge, omogućavanjem participacije u odlučivanju, odgovornim upravljanjem javnim dobrima, protokom informacija te nadasve ljubaznim, efikasnim i transparentnim radom administracije, kako bi Rovinj-Rovigno kao mjesto življenja bio poželjan i siguran grad u kojemu je ugodno živjeti i raditi. Gradska uprava grada Rovinja-Rovigno nastojati će uvijek biti u službi svih svojih građana.

Sve činjenice koje su prije navedene i formulirane u misiji grada Rovinja-Rovigno, usmjerene su prvenstveno na znanje i postupanje svim zaposlenicima gradske uprave, jer su upravo oni ti generatori kvalitete i budućeg uspješnog, efikasnog poslovanja u korist zadovoljstva svih građana grada Rovinja-Rovigno. Cilj je da svi zaposlenici u gradu Rovinju-Rovigno budu zadovoljni svojim poslom, da osjećaju sigurnost radnih mjesta i vide mogućnost napredovanja isključivo temeljenog na znanju, kreativnosti, zalaganju i specifičnim vještinama jer samo tako mogu pružati izvrsnu uslugu.

U ostvarivanju misije svi zaposlenici grada Rovinja-Rovigno, biti će komunikativni, otvoreni prema inicijativama građana, političkim strankama, institucijama, gospodarskim i drugim subjektima te različitim udrugama te svima koji imaju iste ili slične ciljeve kao i Grad Rovinj-Rovigno.

Sustav upravljanja kvalitetom (QMS) grada Rovinja-Rovigno, koji se naprijed u tekstu opisuje i dokumentira u skladu je sa zahtjevima ISO norme 9001:2008.

Grad Rovinj-Rovigno, svjestan je svoje uloge u zajednici u kojoj djeluje te će uvijek nastojati prema istoj odnositi se maksimalno odgovorno i u skladu s pozicijom i ugledom kojeg uživa. Tu poziciju kontinuirano će unapređivati te dugoročno stvarati kvalitetnu uslugu na zadovoljstvo svih. U slijedećih 5 godina, grad Rovinj-Rovigno želi biti i usmjeriti će sve svoje resurse i znanja u cilju očuvanja i njegovanja izvornih vrijednosti na način da pravilno i stručno planira sve svoje aktivnosti i zahvate u prostoru, da postane jedna od vodećih uprava po načinu upravljanja javnim dobrima, komunalnim gospodarstvom te da osigura svim svojim građanima najbolje moguće uvjete glede podrške u socijalnoj skrbi, te kulturnim i sportsko-rekreativnim sadržajima kojima se ukupno oplemenjuje život na području grada Rovinja-Rovigno.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

1.3. Organizacijska shema Grada Rovinja – gradske uprave



Gradsko vijeće
Predsjednik
DAVORIN FLEGO

Gradonačelnik
GIOVANNI SPONZA
Zamjenici Gradonačelnika
MARINO BUDICIN
WILLIAM ULJANIĆ

Ured Gradskog vijeća
i gradskog poglavarstva
PREDSTOJNIK: UREDA
DARINKA ISKRA
TAJNIK POGLAVARSTVA:
SANDRA SOŠIĆ PIVAC

Upravni odjel za
financije, razvoj i
gospodarstvo

Upravni odjel za društvene
djelatnosti i opće poslove

Upravni odjel za prostorno i
urbanističko planiranje i
izgradnju objekata

Upravni odjel za komunalni
sustav, poslovne i stambene
prostore

Odsjek za financije i
proračun

Odsjek za društvene
djelatnosti

Odsjek za prostorno i
urbanističko planiranje
i geodetske poslove

Odsjek za zajedničke
komunalne djelatnosti

Odsjek za razvoj i
gospodarstvo

Služba općih poslova

Odsjek za izgradnju
objekata

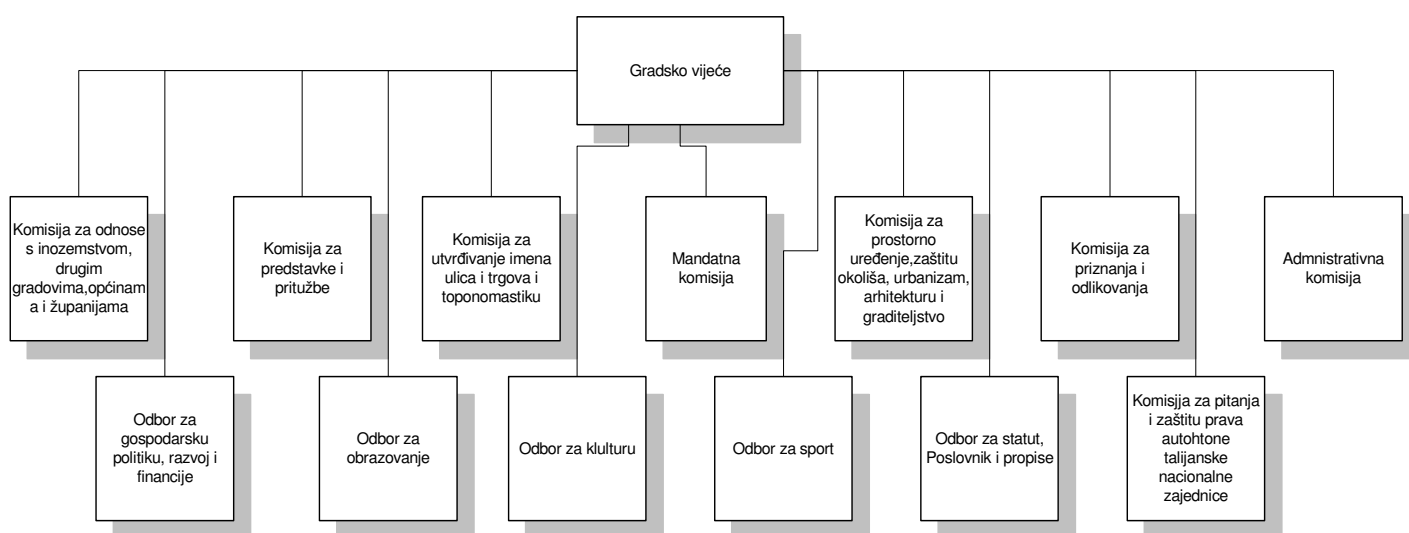
Odsjek za poslovne
prostore i stambene
poslove

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

1.4. Shema radnih tijela Grada Rovinja

Radna tijela Gradskog Vijeća

15. SVIBNJA 2005.



1.5. Odgovornosti i ovlaštenja

Odgovornosti i ovlaštenja, Gradonačelnika, Zamjenika gradonačelnika, Pročelnika, voditelja odsjeka i svih ostalih zaposlenih regulirana su Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu, Službeni glasnik 7/01

Odgovornosti i ovlaštenja radnih tijela Gradskog vijeća i rad Gradskog vijeća uređeni su Statutom grada Rovinja i Poslovníkom rada Gradskog vijeća, Službeni glasnici 3/95, 4/96, 5/97 i 5/02.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

2. OPSEG UPRAVLJANJA SUSTAVOM KVALITETE

2.1. Općenito

Primjena i usavršavanje integriranog sustava u upravljanju prema važećim međunarodnoj normi ISO 9001 rezultat je nastojanja Grada Rovinja da što potpunije zadovolji zahtjeve građana i drugih zainteresiranih strana. U ovom priručniku i pripadnoj dokumentaciji opisani upravljački sustav koncipiran je tako da omogućava buduću dogradnju u skladu sa zahtjevima drugih relevantnih normi. Opredjeljenje je Gradonačelnika da se ukupan sustav kvalitete koji je opisan i naveden u ovom Priručniku, najprije uvodi u Upravnom odjelu za financije i gospodarstvo, kao pilot projekt te da se nakon toga iskustva i znanje prošire i na ostale Upravne odjele grada Rovinja.(konzultirati točku 10 ovog Priručnika)

2.2. Dokumentacija integriranog sustava u upravljanju

Dokumentacija integriranog sustava u upravljanju definira prakse planiranja, implementacije i verifikacije sustava u upravljanju.

2.2.1 Priručni kvalitete sadrži osnovne podatke o Gradu Rovinju, politiku integriranog sustava u upravljanju uključujući određena osnovna upravljačka načela Gradonačelnika Grada Rovinja-Rovigno i sažet opis integriranog sustava u upravljanju. Priručnik također upućuje na međusobnu povezanost zahtjeva međunarodne norme i dokumentacije integriranog sustava Grada.

2.2.2 Dokumentirane procedure na razini sustava opisuju procese neposredno vezane za planiranje i primjenu integriranog sustava u upravljanju i definiraju odgovornosti za njihovu provedbu.

Radne procedure opisuju pod-procese integriranog sustava u upravljanju. U njima je sadržan stručni i organizacijski know-how Grada Rovinja. U skladu sa prirodom djelatnosti Grada Rovinja i zakonskim obavezama, razlikuju se formatom i nazivima (pravilnici, upute, odluke, procedure ...).

2.2.3 Radne upute, check liste, specifikacije: detaljno propisuju način odvijanja pojedinih aktivnosti.

Podaci i informacije iz unutarnjih i vanjskih izvora na kojima se temelji procjena usuglašenosti procesa, planovi i odluke o izmjenama/potrebi za usavršavanjem sustava kvalitete, dokumentiraju se i koriste u skladu sa relevantnim procedurama.

2.3. Upravljanje dokumentacijom

Ustanovljena je procedura broj kojom su definirani postupci za kontrolu dokumentacije kako bi se osiguralo da je sva dokumentacija označena, primjerena, komunicirana, ažurirana, čitljiva i prepoznatljiva te distribuirana na mjesta na kojima se odvijaju procesi koje ona regulira. Mnogi zahtjevi prema kontroli dokumentacije sadržani su u važećim nacionalnim propisima. Određeni zahtjevi međunarodnih norma nisu primjereni prirodi djelatnosti i procesa u Gradu Rovinju. Ako

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

izmijenjene okolnosti nametnu potrebu za tim, Grad će sačiniti odgovarajuće procedure prema slijedećim zahtjevima norme:

ISO 9001:2008, 7.5.2. Utvrđivanje prihvatljivosti/validacija procesa proizvoda i pružanja usluga

ISO 9001:2008, 7.5.4. Vlasništvo kupca

ISO 9001:2008, 7.6. Upravljanje nadzornom i mjernim opremom

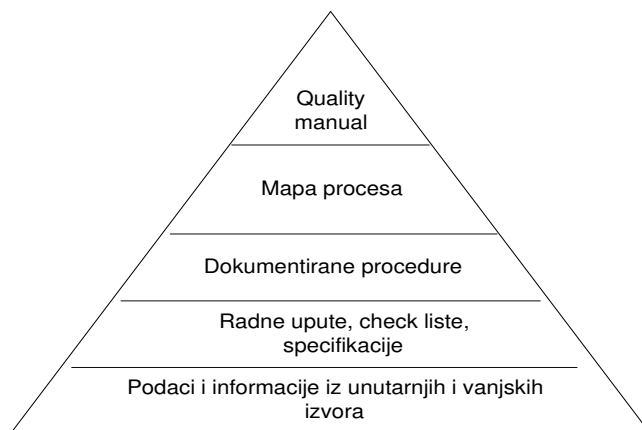
ISO 9001:2008, 7.3. Projektiranje i razvoj

2.4. Upravljanje zapisima

Zapisima kvalitete u Gradu smatramo svu onu dokumentaciju koja dokazuje kako je obavljan neki proces. U važećim propisima i proceduri broj za kontrolu zapisa je definirano kako se identificiraju, pohranjuju, čuvaju, pronalaze i daju na uvid zainteresiranim stranama.

2.5. Mapa procesa

2.6. Shema opsega dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom



Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

3. UPRAVLJANJE KVALITETOM I ODGOVORNOST GRADONAČELNIKA

3.1. Općenito

Gradonačelnik razumije i primjenjuje temeljna upravljačka načela kako bi povećalo vjerodostojnost i efikasnost upravljačkih procesa.

Osnovna načela su:

- 3.1.1. Usredotočenost na građane – puna svijest o tome da Grad Rovinj ovisi o svojim građanima i drugim zainteresiranim stranama, pa mora razumjeti njihove sadašnje i buduće potrebe, zadovoljiti i nadmašiti njihove zahtjeve; (provjera kroz ankete)
- 3.1.2. Jasnoća ciljeva – na Gradonačelniku je odgovornost da jasnim i strukturiranim politikama stvori uvjete u kojima će zaposlenici biti uključeni u ostvarivanje postavljenih ciljeva;
- 3.1.3. Motiviranost zaposlenika – Gradonačelnik je potpuno svjestan kako je za uspješnost poslovanja nužna prednost svih zaposlenika na svim hijerarhijskim i funkcionalnim razinama u Gradu Rovinju; (konzultirati Pravilnik o nagrađivanju)
- 3.1.4. Procesni pristup – željeni rezultati se djelotvornije postižu kada se resursi i aktivnosti sagledavaju sa stanovišta procesa na koji/koje utječu;
- 3.1.5. Sustavan pristup upravljanju – sagledavanje procesa u njihovoj međusobnoj isprepletenosti i međuzavisnosti; Gradonačelnik je svjestan da je sustav više od pukog zbroja njegovih elemenata;
- 3.1.6. Predanost stalnom usavršavanju – trajno nastojanje povećanja djelotvornosti i učinkovitosti procesa te usavršavanje postojećih i stjecanje novih vještina i znanja zaposlenika;
- 3.1.7. Odlučivanje utemeljeno na činjenicama – odluke na temelju ažurnih i preciznih podataka i informacija;
- 3.1.8. Partnerski odnos sa poslovnim partnerima – obostrano korisni odnosi povećavaju vrijednost procesa obaju partnera;
- 3.1.9. Javnost rada i poticanje javnosti na sudjelovanje u planiranju i provedbi aktivnosti.
- 3.10. Ukupna odgovornost Gradonačelnika temelji se i na donesenim Zaključcima glede potrebe uvođenja sustava kvalitete.
- 3.11. Opredjeljenje je Gradonačelnika da se ukupan sustav kvalitete koji je opisan i naveden u ovom Priručniku, najprije uvodi u Upravnom odjelu za financije i gospodarstvo, kao pilot projekt te da se nakon toga iskustva i znanje prošire i na ostale Upravne odjele grada Rovinja.(konzultirati točku 10 ovog Priručnika)

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

3.2. Građani i ostale zainteresirane strane

Gradonačelnik grada Rovinja u potpunosti je svjesno okruženja u kojemu djeluje i potrebe da zahtjeve zainteresiranih strana ugrade u planove i strategije. Ključnim zainteresiranim stranama smatra:

- građane,
- druge gradove i općine,
- županiju
- gospodarske subjekte,
- subjekte u društvenim djelatnostima,
- nadležne državne institucije,
- nevladine udruge,
- poslovne partnere: dobavljači, financijske institucije,
- zaposlenike,
- širu nacionalnu i međunarodnu društvenu zajednicu.

Politike i programi definiraju se uvažavanjem eksplicitnih i implicitnih zahtjeva onih i drugih zainteresiranih strana koje Gradonačelnik grada Rovinja prepoznaje kao:

3.2.1. Građani

- ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva, usklađenost nastupa,
- omogućavanje davanja besplatnih žalbi i pritužbi kao i primjedbi i pohvala pismeno ili usmeno kroz Ured za građane(besplatni telefon 0800 200 034).
- ponuda novih inicijativa u skladu sa aktualnim trendovima,
- dostupnost informacija i transparentnost u djelovanju Grada,(distribucija putem gradski lista)
- otvorenost sudjelovanja građana u kreiranju politika i ciljeva,
- širenje društvene i ekološke osviještenosti.

3.2.2. Ostali gradovi i općine

- zajedničke inicijative i rješavanje zajedničke problematike,
- usklađivanje stajališta općina i gradova o pitanjima o kojima odlučuju tijela državne vlasti.

3.2.3. 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,
- sudjelovanje u izradi strateških planova razvoja,
- poticanje gospodarstva pružanjem financijske potpore i poticaja, kroz razmjenu informacija, znanja i koordinaciju zajedničkih interesa,

3.2.4. Subjekti u kulturi, školstvu i predškolstvu

- trajna ujednačena kvaliteta komuniciranja i razmjena podataka,
- pridržavanje dogovorenih uvjeta i rokova,
- inicijativa u rješavanju zajedničkih problema,
- kreiranje strateških planova razvoja društvenih, obrazovnih i kulturnih djelatnosti,
- stalno poticanje očuvanja autohtonih vrijednosti, dvojezičnosti i multikulturalnosti,

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

- uravnotežen razvoj mreže odgojnih, prosvjetnih, kulturnih, socijalnih, komunalnih subjekata grada kao i objekata infrastrukture od važnosti za područje grada Rovinja-Rovigno.

3.2.5. Nadležne državne institucije i županija

- poštivanje zakona i propisa,
- suradnja i inicijativa na predlaganju izmjena i dopuna postojećih propisa i donošenju novih,
- uspostavljanje i provođenje kvalitetne suradnje.

3.2.6. Nevladine organizacije

- ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva,
- otvorenost prema prihvaćanju novih inicijativa,
- izgradnja partnerskih odnosa u realizaciji programa,
- transparentnost u podjeli resursa.

3.2.7. Poslovni partneri

- stabilnost i sigurnost rada sa Gradom Rovinjem-Rovigno,
- jasno utvrđeni ugovorni i drugi odnosi,
- dogovorno rješavanje problema i odnos uzajamnog uvažavanja,
- poštivanje institucije javnog natječaja.

3.2.8. Zaposlenici (konzultirati Pravilnik o ustrojstvu SI. Glasnik 7/01)

- zainteresiranost i uključenost u poslovne i ostale aktivnosti Grada,
- osjećaj sigurnosti radnog mjesta i skrbi za dobrobit zaposlenika,
- mogućnost razvijanja znanja i vještina kao temelja za napredovanje u karijeri,
- preciznost u definiranju prava i obveza,
- razvijanje kvalitetnih međuljudskih odnosa temeljenih na poštivanju etičkih, moralnih i kulturnih normi te ravnopravnosti spolova.

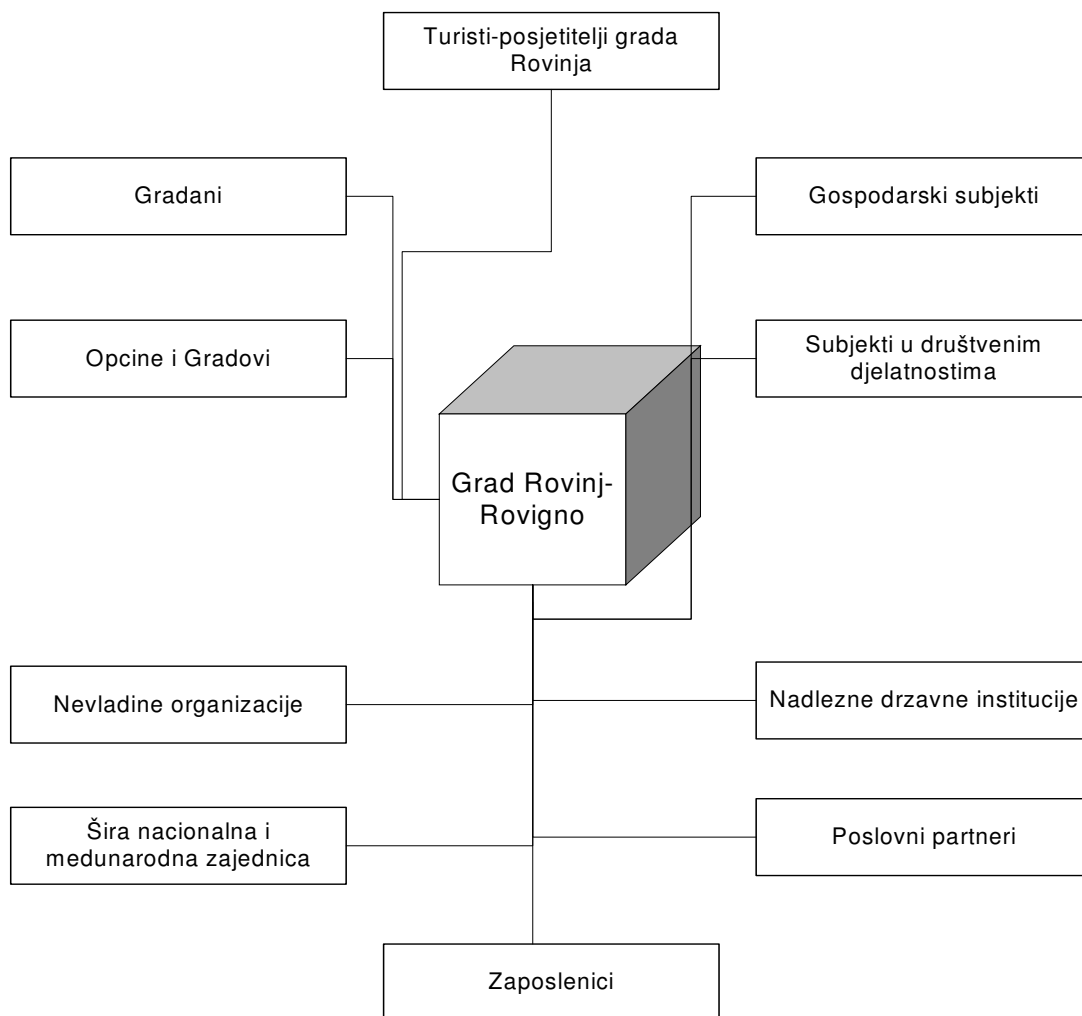
3.2.9. Šira nacionalna i međunarodna društvena zajednica

- društvo u cjelini očekuje od Grada Rovinja-Rovigno odgovorno ponašanje u skladu sa zakonskim i etičkim normama koje će doprinijeti gospodarskom napretku i društvenom napretku cjelokupne zajednice,
- izgrađivanje svijesti o poštivanju ljudskih prava, te vjerske, nacionalne, političke i spolne ravnopravnosti,

Iz ovakvog razumijevanja zahtjeva građana i drugih zainteresiranih strana izrasla je politika kvalitete koja je sastavni dio ovog Priručnika.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

Shema zainteresiranih strana



Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

3.3. Planiranje u okviru integriranog sustava u upravljanju

Pri planiranju i usavršavanju svog upravljačkog sustava, Gradonačelnik Grada Rovinja-Rovigno rukovodi se načelima planiranja i organiziranja posla prema uputama Gradonačelnika i Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu.

Implementacija integriranog sustava u upravljanju usklađenog sa međunarodnim normama, njegovo održavanje i usavršavanje, planira se u sklopu planova i aktivnosti dokumentiranja i nadzora sustava.

Gradonačelnik utvrđuje temeljne smjernice ka i opće ciljeve razvoja grada. Opći ciljevi i smjernice razvoja utvrđeni su posebnim dokumentom Smjernice strateškog razvoja grada Rovinja-Rovigno 2001.-2010. Opći ciljevi prikazani su u narednoj tablici:

Tablica broj 1

Opći ciljevi	Operativnost	Mjerenje realizacije na nivou grada
Održivi razvoj	Racionalizacija širenja grada kroz prostorni i generalni plan grada	Broj novih stambenih objekata Broj prodanih građevinskih parcela Broj izdanih građevinskih dozvola za novu gradnju
Zaštita okoliša	Izgradnja pročistača, sprječavanje narušavanja prirodnih datosti, posebne zaštite prirodnih i geoloških spomenika	Realizacija planiranih projekata kroz proračun
Zaštita kulturno povijesnog nasljeđa	Zaštita starogradske jezgre, borba protiv bespravne gradnje, obnova važnih pročelja, valorizacija spomenika kulture i bitnih građevina	Broj prijava građevinskom inspektoru, projekti uređenja i sanacije pročelja, označavanje bitnih zgrada posebnim oznakama, uređenje partera i starogradske jezgre
Zaštita dvojezičnosti i multikulturalnosti	Promoviranje dvojezičnosti na svim poljima, organizacije kulturnih i drugih manifestacija, promicanje grada kao nosioca uspješnog suživota	Broj prijava i uklanjanja jednojezičnih natpisa i tabli, Realizacija planiranih projekata kroz proračun, Financiranje i promicanje izdavaštva i kulturnih aktivnosti te aktivnosti za afirmaciju nacionalnog identiteta
Poboljšanje socijalne sigurnosti građana	Osiguranje višeg standarda socijalne sigurnosti, socijalna briga za starije i nemoćne, posebni projekti uređenja kluba umirovljenika, poticanje socijalno-poticane stanogradnje	Broj izdanih socijalnih pomoći, Broj pomoći za odijevanje i ogrjev, realizacija i funkcioniranje kluba umirovljenika, sufinanciranje i učestvovanje u projektu stanogradnje
Unapređenje i poboljšanje života mladih osoba i otvaranje radnih mjesta	Otvaranje radnih mjesta kroz poduzetnički inkubator i poduzetničku zonu, stimuliranje razvoja seoskih domaćinstava i	Broj danih kredita ili posredovanja, broj novo zaposlenih kroz poduzetničku zonu, broj korisnika inkubatora, broj dodijeljenih parcela

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

16 od 32

	poljoprivrede	državnog zemljišta na obradu
Unapređenje sporta i rekreacije pod motom Sport ZA SVE	Promicanje zdravog načina života, širenje sportsko rekreativnih aktivnosti, realizacija posebnih projekata (gradnja bazena, gradnja dvorane, gradnja dječjih igrališta)	Svako naselje jedno dječje igralište, broj članova sportskih klubova, broj rekreativaca, broj učesnika sportskih manifestacija (bicikljade, maratoni, kros), , realizacija posebnih projekata kroz proračun
Unapređenje predškolstva i školstva	Povećanje ulaganja u školski i predškolski standard, proširenja dječjih vrtića, polivalentni prostori, i sl.	Smanjenje broja predškolske djece na listama čekanja za jaslice, smanjenje broja djece na čekanju za pohađanje vrtića, proširenje vrtića u skladu s potrebama, donacije školstvu, realizacija projekata obnove i sanacije opreme školstva i predškolstva iz proračuna
Poticanje poduzetničke inicijative na području grada	Stimuliranje ulaganja kroz posebne odluke, osnivanje posebnih kreditnih fondova, posredovanje u davanju kredita	Broj izdanih odobrenja i poticaja prema Odluci o poticanju ulaganja i sl., broj danih kredita preko Istarske razvojne agencije
Poticanje razvoja poljoprivrede	Davanje državnog zemljišta u zakup, osiguravanje sredstava za sadnice i sadni materijal, donošenje strategije razvoja poljoprivrede	Broj nabavljenih sadnica, poticaji agro udrugama, broj pomoći domaćinstvima u obliku krme i vode, broj danih parcela u zakup, ostalo.
Poticanje razvoja turizma	Poticanje razvoja turizma kroz usmjeravanje i kreditiranje projekata mini hotela i apartmana u suradnji s Ministarstvom i Županijom	Broj organiziranih seminara i usavršavanja za ugostitelje, broj kredita, realizacija projekata uređenja grada i unapređenja turističke usluge, smanjivanje broja makadamskih cesta, povećanje broja uređenih zelenih površina, pošumljavanje, osiguravanje čišćenja i uređenja plaža
Poboljšanje ukupne efikasnosti rada gradske uprave	Donošenje planova i proračuna u za to predviđenim rokovima, realizacija projekata iz Plana rada Gradske uprave	Postotak realiziranog u odnosu na plan prihoda i rashoda prema Proračunu za tekuću godinu, realizacija planiranih rokova prema procedurama na snazi za svaki Upravni odjel

Svi navedeni ciljevi realiziraju se kroz za to predviđene i određene stavke u Proračunu kojeg predlaže Gradonačelnik, a odobrava Gradsko vijeće. Za operacionalizaciju općih ciljeva te njihovo provođenje kao i realizaciju istih odgovorni su savjetnici Gradonačelnika, odnosno Pročelnici i ostali djelatnici prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

4. Stalno usavršavanje integriranog sustava u upravljanju

Gradonačelnik smatra implementaciju integriranog sustava u upravljanju prema zahtjevima ISO 9001:2008 prirodnim korakom na stalnom putu usavršavanja upravljačkog sustava. Namjera mu je u skoroj budućnosti dograditi sustav kvalitete i razvijati ga u skladu sa TQM načelima. Sadašnja organizacija je prilagođena trenutnim mogućnostima, prostornim zadanostima, raspoloživim resursima i potrebama djelotvornijeg poslovanja.

U svrhu postizanja planiranih ciljeva i usavršavanja sustava, Grad Rovinj-Rovigno mjeri:

- performancu sustava (interno kroz audite, eksterno kroz mjerenje zadovoljstva zainteresiranih strana putem anketa),
- performancu ključnih procesa (kroz analizu podataka i informacija),

Gradonačelnik svjesan je svoje odgovornosti prema stalnom usavršavanju integriranog sustava u upravljanju pa je imenovalo Voditelja odsjeka za razvoj i gospodarstvo za svog predstavnik za sustav kvalitete. Uz ostale njegove odgovornosti i ovlaštenja, dodijelilo mu je ovlaštenja dostatna za iniciranje i provedbu mjera sračunatih na implementaciju i održavanje integriranog sustava u upravljanju kako ga definiraju ISO 9001:2008. (konzultirati točku 4.1., ovog Priručnika i Proceduru P-III)

4.1. Predstavnik za sustav kvalitete i tim za kvalitetu

Tim za kvalitetu i sustav upravljanja čine predstavnici Upravnog odjela za financije, razvoj i gospodarstvo. Tim za kvalitetu funkcionira i radi prema Poslovniku tima za kavkoću, QT-02/1, koji je sastavni dio ovog Priručnika. Sistemska i radna dokumentacija sustava kvalitete sačinjena je i činiti će se u sklopu rada Tima, što osigurava procesno viđenje svake opisane djelatnosti, razmjenu znanja i različitih mišljenja te izgradnju zajedničkog vrijednosnog sustava u odnosu na rad, građane i druge zainteresirane strane. Sva usvojena dokumentacija upućuje se na odobrenje Odboru za kvalitetu, prema Poslovniku tima za kavkoću, točke 4.11 i 4.12. Odbor za kvalitetu nadređen je Radnom timu i zadužen je za koordinaciju rada i uvođenja sustava kvalitete te za povremeno informiranje Gradonačelnika zajedno sa voditeljem projekta.

4.2. Opis odgovornosti i ključne organizacijske uloge za provedbu i kontrolu sustava upravljanja kvalitetom - pilot projekt Upravni odjel za financije, razvoj i gospodarstvo:

- a) **Pročelnik** će u suradnji sa timom za kvalitetu te sa ostalim Voditeljima odsjeka uspostaviti ciljeve relevantne za uvođenje Sustava upravljanja kvalitetom u Upravnom odjelu za financije, razvoj i gospodarstvo. Pročelnik odgovoran je za uspješnost uvođenja sustava i stalnu primjenu i usavršavanje istog. Pročelnik je u suradnji s voditeljem projekta zadužen za pravodobno i objektivno informiranje svih zaposlenika kao i zainteresiranih strana glede svih relevantnih podataka i informacija, a vezanih za primjenu i usavršavanje sustava. Pročelnik je odgovoran da osigura primjereno sudjelovanje svih zaposlenih u sustavu kvalitete, a sve primjedbe zaposlenih i stranaka uputiti će napismeno timu za kvalitetu.
- b) **Voditelj projekta uvođenja sustava upravljanja kvalitetom** (kasnije skraćeno, voditelj projekta) je ujedno management representative. Odgovoran je za izradu procedura i zapisa

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

sustava kvalitete u suradnji s ostalim članovima tima za kvalitetu, poradi definiranja točnih radnih procesa te specifikacije postupaka za obavljanje svakog od njih. Provodi i kontrolira sve unutrašnje audite radi osiguranja primjene dokumentacije i sustava kvalitete uopće. Kad je potrebno, predlaže timu za kvalitetu izmjene ili dopune Quality manuala (priručnika za kvalitetu), procedura ili zapisa i sličnog. Kontrolira cjelokupnu dokumentaciju i koordinira utvrđivanje nedostataka i naloga nezadovoljstva korisnika usluga. Osigurava da sva izdana dokumentacija i procedure odgovaraju važećoj međunarodnoj normi ISO 9001:2008.

- c) **Interni auditori** će pod kontrolom voditelja projekta provoditi svaki u jednom Odsjeku kontrolu primjene dokumentacije te će nakon toga zajednički na zasjedanju tima za kvalitetu odrediti korektivne akcije.
- d) **Ostali zaposlenici** dužni su primjenjivati svu propisanu dokumentaciju te voditelju projekta ukazati na sve nedostatke, eventualne komplikacije kao i savjetovati sve članove tima o svojim iskustvima i primjedbama glede zainteresiranih strana. Svojim znanjem i iskustvom doprinosti će stalnom usavršavanju sustava kvalitete i njegovom daljnjem širenju na ostale Upravne odjele Grada Rovinja-Rovigno.

4.3. Procjena sustava od strane Gradonačelnika (managementa)

Pročelnici/ce, Predstojnik ureda Gradskog vijeća kao i Zamjenik Gradonačelnika i Gradonačelnik, sastaju se najmanje jednom godišnje kako bi procijenili učinkovitost i primjerenost integriranog sustava u upravljanju. Procjenu sustava smatra se sastavnim dijelom dugoročnog planiranja. (Procedura P -III)

Predstavnik tima za integrirani sustav u upravljanju inicira procjenu i priprema podatke i informacije na temelju kojih će se procjena obaviti: rezultati internih i vanjskih audita, izvješća o provedenim korektivnim i preventivnim mjerama, pritužbe, reklamacije i prijedlozi zainteresiranih strana, realizacija ciljeva kvalitete i itd.

Relevantni podaci o kvaliteti usluge, zadovoljstvu zainteresiranih strana, rezultatima internih audita, performanci pojedinih procesa i sustava u cjelini daju Gradonačelniku ulazne podatke za definiranje mjera sračunatih na usavršavanje integriranog sustava u upravljanju. U tu se svrhu po potrebi poduzimaju organizacijske izmjene, mijenjaju systemske i radne procedure, redizajniraju procesi, osuvremenjuju tehnologije i nabavljaju novi ili pak preraspoređuju postojeći resursi, planira izobrazba zaposlenika itd.

4.3.1. Upravina ocjena-ocjena Gradonačelnika

Gradonačelnik pismeno i opisno, ocijeniti će jedan put godišnje (P-III) prema točki 4.3. poduzete aktivnosti i realizaciju ciljeva iz točke 3.3. , a slijedom dobivenih podataka (konzultirati tekst 4.3.). Ocjena će biti javno objavljena na unutarnjoj mreži i internet stranicama grada, a obuhvaćati će i pohvale i vrednovanja pojedinih upravnih odjela u svom djelokrugu poslovanja.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

5. UPRAVLJANJE RESURSIMA

Sva temeljna opredjeljenja prema kvaliteti, poslovne politike i planove Gradonačelnik, ostvaruje organizacijom, sustavom kvalitete i ostalim resursima koji mu stoje na raspolaganju.

Dokumentacijom sustava kvalitete definirani su njegovi ciljevi i prakse, funkcije odgovorne za održavanje i usavršavanje sustava i odgovornosti za nadzor i mjerenje performance sustava.

5.1. Ljudi

Znanje i vještine zaposlenika, njihova odanost tvrtki i nastojanje da posao obave na najbolji mogući račun ključni su resurs Grada Rovinja-Rovigno. Uz sustavnu stručnu izobrazbu zaposlenika u okviru Grada Rovinja-Rovigno, vanjskim i internim programima usavršavaju se i stječu nova znanja i vještine poput stranih jezika, upravljačkih tehnika i sl.

Jedanput godišnje sastaje se Gradonačelnik kako bi procijenilo doprinos zaposlenika i motivirao ih unapređenjima/poticajnim bonusima.

Djelotvornu primjenu i usavršavanje integriranog sustava u upravljanju prema zahtjevima ISO 9001:2008 osigurava i odgovarajuća obuka svog relevantnog osoblja, od pročelnika do zaposlenika koji obavljaju najjednostavnije poslove. Predstavnik za kvalitetu, radni tim za kvalitetu i interni auditori kvalitete prošli su odgovarajuću izobrazbu koja se periodično obnavlja u okviru «refreshment» programa. (Procedura P-VIII)

5.2. Kompetentnost, svijest i izobrazba kadrova

U skladu sa upravljačkim načelom «odlučivanje na temelju činjenica», Gradonačelnik veliku pažnju posvećuje kvaliteti informacija kojima raspolaže. Pod «informacijama» podrazumijeva radna i druga znanja, podatke o okruženju, interesima građana i karakteristikama procesa, poznavanje relevantnih nacionalnih i međunarodnih praksa, smjernica i propisa. (Procedura P- XI)

Podaci o postupanju građana sa gradskim uslugama, znanja i iskustva o procesima, dostupna znanja i iskustva iz srodnih djelatnosti izvan i unutar Hrvatske, selektivno se prikupljaju i čuvaju. Na njima se mogu temeljiti neposredne ili strateške odluke Gradonačelnika, korektivne i preventivne mjere na pojedinim područjima ili pak prilagodbe upravljačkog sustava. (konzultirati Procedure P-III, IV, V)

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

5.3. Infrastruktura

Radni prostor i oprema održavaju se i nabavljaju u skladu sa dobrim praksama, relevantnim državnim propisima, stručnim standardima i poslovnim planovima.

Izbor dobavljača opreme usklađuje se, gdje god je moguće i praktično u svim odjelima kako bi se olakšala razmjena i usporedba podataka. Informatički sustav dostatan je za obavljanje sadašnjeg opsega posla, te se stalno i kvalitetno nadograđuje kako bi se primjereno zadovoljio opseg posla te mogućnosti pružanja kvalitetnih usluga građanima i drugim subjektima.

5.4. Radna okolina

Nastojanje Grada Rovinja-Rovigno je nadmašiti zahtjeve regulative i razviti vlastiti standard dobrih praksa koje će osigurati siguran rad u ugodnom i pojedinom poslu primjerenom ambijentu.

Gradonačelnik će vlastitim primjerom poticati održavanje radne etike koja se temelji na uvažavanju kolega i suradnika na poslu, potpune odgovornosti prema građanima, međusobne suradnje te prenošenju informacija i znanja.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

6. USLUŽNI PROCESI

6.1. Komunikacije s građanima i institucijama

6.1.1. Za komunikacije s građanima odgovorni su pročelnici upravnih odjela. Temeljne odrednice su: poštivanje odnosa, analiza zahtjeva i očekivanja građana, analiza njihovih pritužbi i sugestija radi planiranja korektivnih i preventivnih mjera, upućivanje i izobrazba građana u komuniciranju s upravnim odjelima, jačanje osjećaja pripadnosti i lojalnosti prema Gradu te jačanje građanske inicijative i odgovornosti.

6.1.2. Pročelnici usko surađuju s Gradonačelnikom i Zamjenikom Gradonačelnika i tako koncipiraju i promidžbene akcije namijenjene u prvom redu građanima i korisnicima gradskih usluga, a realiziraju ih putem Upravnog odjela za financije, razvoj i gospodarstvo. «Kućna pravila ponašanja» prema građanima i pravnim osobama konceptualno se definiraju na sastancima Gradonačelnika i zatim zajednički razrađuju u provedbene korake i upute za osoblje.

Relevantnom procedurom (broj P - XI) definirane su odgovornosti i postupci za istraživanje zahtjeva i očekivanja građana, komuniciranje s njima i prikupljanje /obradu povratnih informacija.

6.2. Razvoj novih usluga

Posebnom procedurom (broj P-X) definirane su odgovornosti i osnovni koraci u procesu razvijanja novih usluga građanima i drugim zainteresiranim stranama. Nove usluge kreiraju se na poticaj građana i institucija, temeljem zahtjeva zakonskih propisa i međunarodnih sporazuma, na inicijativu Župana, Gradonačelnika ili njegovog zamjenika, Pročelnika i drugih županijskih djelatnika te po uzoru na referentne modele u drugim gradovima i inozemnim lokalnim upravama.

6.3. Dizajn

Zahtjev iz norme 7.3. i ostali pod brojevi do 7.3.7. , nije primjenjiv jer Grad Rovinj-Rovigno ne pruža takvu vrstu usluga na koju bi se dizajn mogao primijeniti u smislu traženja iz norme. Ukoliko se isti uvede ovaj priručnik i ovaj zahtjev biti će usklađeni s novonastalom situacijom.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

6.4. Pružanje usluge

6.4.1. U svrhu kontroliranog odvijanja svih procesa i pružanja usluga u okviru nadležnosti jedinice lokalne samouprave, Grada Rovinja-Rovigno, definirane su i odgovornom osoblju dostupne radne upute. Odgovorno osoblje u upravnim odjelima ima na raspolaganju ažurirana izdanja procedura i radnih uputa o načinu na koji se postižu specificirane vrijednosti odnosno kako postupiti u slučaju da one nisu zadovoljene. (konzultirati priručnik sa procedurama)

6.4.2. Procedurama (P-VI i P-VII) i radnim uputama propisane su odgovornosti i metode nadzora procesa.

6.4.3. Održavanje je organizirano na način koji optimalno pokriva ključnu opremu, a izvode ga provjereni dobavljači prema važećim propisima i standardima te pravilima struke.

6.5. Sljedivost

Tijekom cijelog procesa obrade predmeta održava se sustav označavanja dokumenata, korespondencije i ostale pripadajuće dokumentacije, kao i evidentiranje organizacijskih jedinica i osoba koje sudjeluju u obradi i rješavanju pojedinog predmeta, prema važećim propisima te Uredbi o uredskom poslovanju. (konzultirati procedure P-VI i VII)

6.6. Arhiviranje predmeta

Svi se predmeti nakon dovršene obrade arhiviraju u gradskoj pisarnici prema definiranim procedurama. (broj P-VII)

6.7. Nabava

Proces nabave, kontrole i procjene dobavljača definiran je i reguliran posebnom procedurom (broj P-IX) te važećim zakonskim propisima za tijela jedinica lokalne uprave i samouprave. (obavezno konzultirati Zakon o javnoj nabavi)

6.8. Upravljanje uređajima za nadgledanje i mjerenje

Zahtjev iz norme za osiguravanje upravljanja uređajima za nadgledanje i mjerenje nije primjenjiv jer Grad Rovinj-Rovigno ne posjeduje takvu vrstu uređaja. Ukoliko se isti uvedu ili nabave, ovaj priručnik i ovaj zahtjev biti će usklađeni s novonastalom situacijom.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

7. MJERENJA, ANALIZE I POBOLJŠANJA

7.1. Mjerenje performance sustava

Gradonačelnik ocjenjuje performancu integriranog sustava u upravljanju u odnosu na:

- realizaciju postavljenih ciljeva i zadataka,
- zadovoljstvo građana iskazano kroz reklamacije, primjedbe, realizirane planove,
- motiviranost zaposlenika,
- rast, odnosno pad ugleda u javnosti, (mjerenje putem press clipniga)
- stupanj sudjelovanja građana u definiranju i provedbi programa,
- rezultate internih audita kvalitete i uspješnosti provedenih korektivnih mjera po nalazima audita.

7.2. Mjerenja zadovoljstva korisnika usluga vrši se istraživanjem putem standardiziranog upitnika i to unutar zgrade (stalak za građane/ured za građane) i telefonskog ispitivanja. Upitnici se sastavljaju (sadržaj i pitanja) prema potrebi i interesima managementa, a sasatvlja ih Odsjek za razvoj i gospodarstvo. Svi rezultati daju se na uvid Gradonačelniku i temelj su za razvoj novih usluga (točka 6.4)

7.3. Unutarnje prosudbe (Interni auditi)

Grad Rovinj-Rovigno u planiranim intervalima provodi interne audite integriranog sustava u upravljanju kako bi se ustanovila djelotvornost sustava u upravljanju. Programe audita planira imajući u vidu važnost pojedinih procesa i rezultate prethodnih audita. Svi zaposlenici upoznati su s kriterijima i metodama provođenja audita. (definirano procedurom broj P-IV)

7.4. Nadgledanje i mjerenje procesa

Dokumentacijom integriranog sustava u upravljanju, definirane su kontrolne i nadzorne mjere za sve procese koji određuju kvalitetu usluga. (vidjeti procedure P -IV, P-III i P-V)

Gdje rezultati internih audita, protu tužbi građana ili na drugi način uočeni problemi ukažu na potrebu dodatnih mjerenja, kontrola i analiza pojedinih procesa, definirat će se odgovornosti, metode i rok za provedbu dodatnih kontrolnih aktivnosti radi prikupljanja spoznaja o uzrocima problema. (vidjeti procedure P -IV, P-III i P-V)

7.5. Kontrola neusuglašenosti (nesukladna usluga)

Opisima radnih mjesta i dokumentacijom integriranog sustava u upravljanju jasno su definirane odgovornosti za identificiranje neusuglašenih usluga i procesa te ovlaštenja za odlučivanje o postupanju s njima. (broj procedure P-V i PXIII).

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

7.6. Poboljšanja

Procedurama (broj P-III i P-V) su definirane vrste informacija, odgovornosti za definiranje i provedbu te učestalost analize korektivnih i preventivnih mjera. Stalna usavršavanja sustava ostaju temeljno opredjeljenje Gradonačelnika koji određuje odabir upravljačkih alata i tehnika.

7.6.1. Korektivne akcije

Odgovorno osoblje definira korektivne akcije za sva ustanovljena odstupanja i neusuglašenosti bilo da su one detektirane kroz interne audite, od strane zainteresiranih strana ili uvidom rukovodećeg osoblja. Korektivne akcije provode se u skladu s relevantnom procedurom (broj P-V) i sračunate su ne samo na popravljavanje identificiranih neusklađenosti nego i na uklanjanje njihovih uzoraka.

7.6.2. Preventivne akcije

Sva unapređenja procesa planiranja, prepoznavanja sadašnjih i budućih zahtjeva građana i drugih zainteresiranih strana, mjere koje doprinose povećanju djelotvornosti radnih procesa, jačanju znanja i stjecanju novih vještina i zaposlenika te usavršavanje internih i vanjskih komunikacija, smatraju se preventivnim djelovanjem. Zaključci i preporuke koji su rezultat procjene sustava upravljanja od strane Gradonačelnika, institucionalizirani su oblik definiranja preventivnih mjera. Gradonačelnik, Zamjenik gradonačelnika i Predstojnik ureda Gradskog vijeća te Pročelnici upravnih odjela u okviru svojih rukovodnih odgovornosti i ovlaštenja dužni su procijeniti potrebe i primjenjivati preventivne mjere na području svog djelovanja. (Konzultirati proceduru P-III)

7.7. Ovjera procesa proizvodnje i pružanje usluge

Zahtjev iz norme nije primjenjiv jer Grad Rovinj-Rovigno ne učestvuje u traženom i opisanom procesu proizvodnje na način koji je specificiran u normi. Poseban slučaj vrijedi za Upravni odjel za financije, razvoj i gospodarstvo, kada se prilikom izrade ugovora koristi pravnik drugog odjela, koji svojim potpisom pored Gradonačelnikovoq verificira ugovor ("proizvod").

7.8. Vlasništvo kupca

Zahtjev iz norme nije primjenjiv jer Grad Rovinj-Rovigno ne učestvuje u traženom i opisanom procesu proizvodnje / pružanja usluga na način koji je specificiran u normi.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

8. Opseg sustava upravljanja kvalitetom-pilot projekt uvođenja u Upravni odjel za financije, razvoj i gospodarstvo¹

Primjena i stalno usavršavanje sustava upravljanja kvalitetom prema važećim međunarodnim normama ISO 9000 rezultat je nastojanja Grada Rovinja-Rovigno da što potpunije zadovolji zahtjeve građana i svih drugih zainteresiranih strana, u prvom redu dobavljača. Sustav se prvo kao pilot projekt uvodi u Upravnom odjelu za financije, razvoj i gospodarstvo kao pilot projekta , a kasnije i u ostalim Upravnim odjelima. Unutarnje ustrojstvo i način rada Upravnog odjela za Financije, razvoj i gospodarstvo utvrđeno je Pravilnikom o unutarnjem redu i ustrojstvu Upravnog odjela za financije, razvoj i gospodarstvo, u daljnjem tekstu Pravilnik. Sve prethodne točke 1-9 ovog Priručnika podjednako se primjenjuju na pilot projekt kao i kasnije na cijeli sustav. Na predmetni Upravni odjel primjenjuju se posebno procedure P - XIII od 1 do 6

8.1. Ciljevi:

- **Temeljni ciljevi unutarnjeg ustrojstva jesu:**

1. Racionalna organizacija rada,
 2. Ostvarivanje potpune suradnje i
 3. Grupiranje zadataka i poslova u skladu s vrstama istih.
- Organizacijske jedinice u sklopu Upravnog odjela jesu odsjek za financije i proračun i odsjek za razvoj i gospodarstvo.

- **Operativni ciljevi (stalno mjerenje)**

1. Kontinuirano povećanje zadovoljstva korisnika usluga (mjerenje anketama)
2. Rješavanje zaprimljenih neupravnih predmeta, pismena i sl, u roku od 30 dana
3. Rješavanje upravnih predmeta u roku od 30 dana od dana primitka zahtjeva
4. Izdavanje rješenja o radnom vremenu ugostiteljstvu u roku od 15 dana od primitka zahtjeva
5. Rješavanje kvarova na informatičkoj opremi u roku do 3 dana od prijave kvara
6. Plaćanje pristiglih računa u roku od 30 dana od dana primitka
7. Donošenje svih akata i proračuna u zakonom propisanim rokovima
8. Kandidiranje projekta u sklopu pretpristupnih fondova EU i to minimalno 1 projekt godišnje.

8.2. U Odsjeku za financije i proračun obavljaju se poslovi koji se odnose na :

- izradu nacrtu proračuna, izmjene proračuna, završnog računa i periodičnih obračuna te ostalih izvješća o izvršenju proračuna,
- izvršenje proračuna,
- vođenje knjigovodstvenih evidencija,
- vođenje kunske i devizne blagajne,
- raspored dotacija proračunskim korisnicima,
- ispostavljanje izlaznih faktura,
- vođenje jedinstvene evidencije polica osiguranja,
- obračun plaća i drugih izdataka gradske uprave, vijeća i ostalih tijela.

¹ Detaljnije konzultirati Službeni glasnik 7/01, Ustrojstvo upravnih tijela

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

8. 3. U Odsjeku za razvoj i gospodarstvo obavljaju se poslovi koji se odnose na:

- predlaganje i izradu studija, elaborata i razvojnih programa,
- praćenje gospodarskih kretanja na području grada te izrada posebnih analiza iz tog područja,
- ispitivanje interesa i vrsta poduzetničkih aktivnosti i predlaganje inicijalnih sredstava za razvoj poduzetništva,
- predlaganje i osnivanje poduzetničkih inkubatora,
- predlaganje i izrada programa raspolaganja poljoprivrednim zemljištem, te priprema i obavljanje svih poslova vezanih za provođenje javnih natječaja za davanje u zakup ili prodaju poljoprivrednog zemljišta,
- provođenje propisa o radnom vremenu u ugostiteljstvu, trgovini, prometu,
- informatizacija gradske uprave, održavanje web stranica i baza podataka,
- obavljanje drugih srodnih poslova iz područja gospodarstva i unutarnje organizacije poslova, internog nadzora i sigurnosti.

Svi ostali poslovi detaljno su evidentirani i obrađeni Pravilnikom koji se čuva u posebnom registratoru u Upravnom odjelu, kod tajnice odjela.

8.4. Način rada²:

Pročelnik Upravnog odjela odgovoran je za zakonit, pravilan i pravodoban rad. Pročelnik organizira obavljanje poslova, daje službenicima upute za obavljanje poslova, brine o stručnom osposobljavanju službenika te o ukupnom funkcioniranju Upravnog odjela. Unutar Upravnog odjela radom Odsjeka rukovode Voditelji odsjeka.

Voditelj odsjeka objedinjava i usmjerava rad Odsjeka, raspoređuje zadatke i poslove za neposredne službenike i ukazuje im stručnu pomoć te je za svoj rad odgovoran pročelniku i savjetniku Gradonačelnika i Gradonačelniku.

Na svakom odsjeku uposleni su i referenti i stručni suradnici koji prema Pravilniku obavljaju povjerene im poslove u skladu s zakonskim propisima, a prema uputama pročelnika i voditelja odsjeka.

Rad u Upravnom odjelu organizira se na osnovi godišnjeg plana rada kojeg donosi Gradsko Vijeće na prijedlog Gradonačelnika.

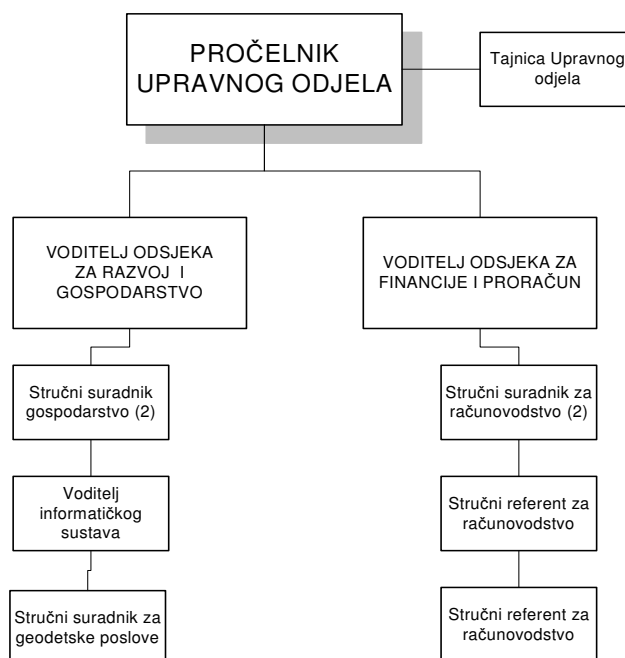
8.5. Hijerarhija Upravnog odjela (trenutno stanje):

1. Pročelnik
2. Voditelji odsjeka
3. Stručni suradnici
4. Viši stručni referenti
5. Stručni referent, administrativni tajnik

² Ibid.

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

8.6. Organizacijska struktura Upravnog odjela za financije, razvoj i gospodarstvo



Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

9. MAPA PROCESA

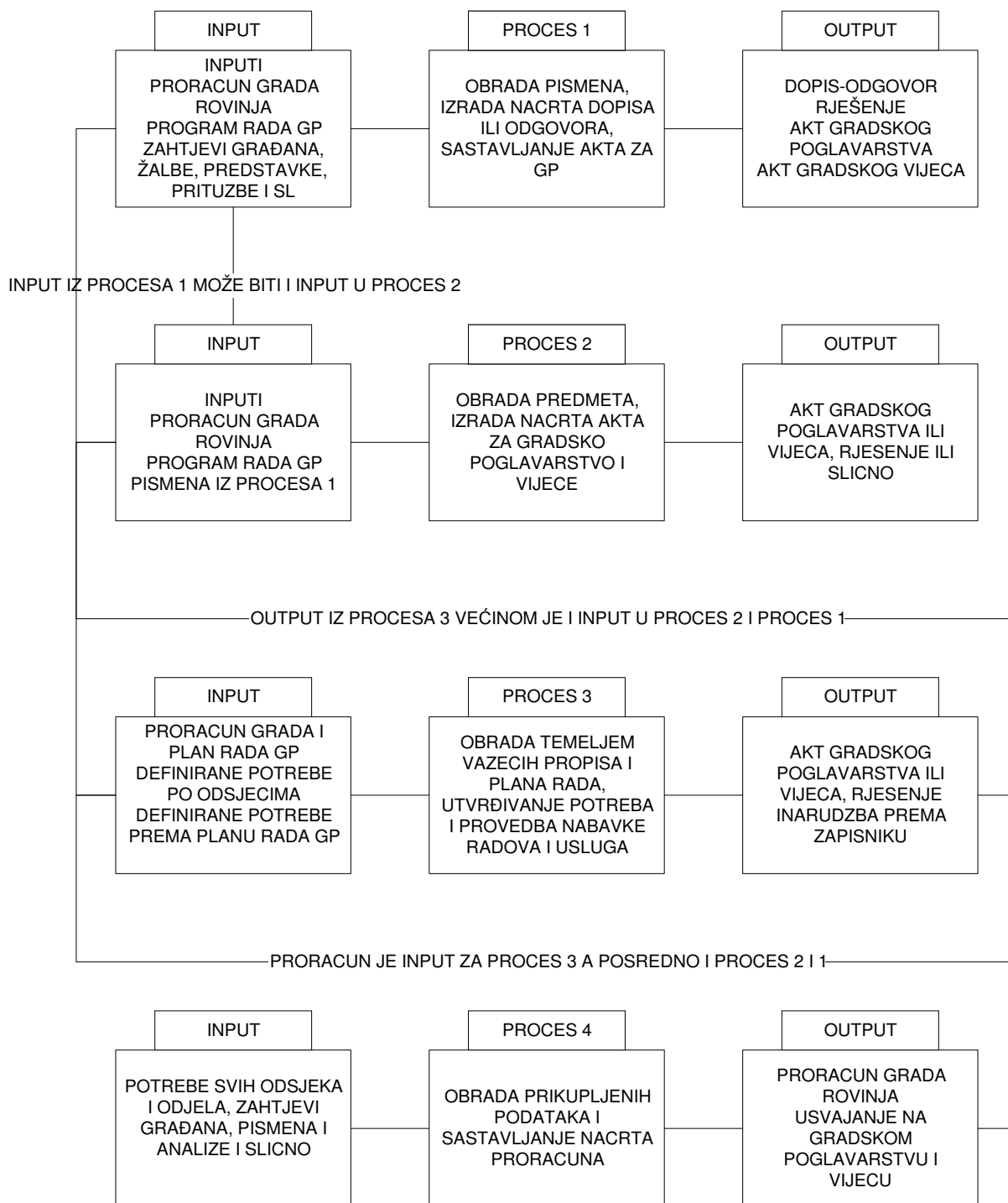
U nastavku su prikazani tablično ključni procesi unutar tijela gradske uprave Grada Rovinja-Rovigno. Posebno su naglašene one procedure koje se kao dodatne primjenjuju samo u Upravnom odjelu za financije, razvoj i gospodarstvo.

Naziv procesa	Input	Kratki opis procesa	Output	Relevantne procedure	posebne procedure Upravnog odjela	Očekivana povezanost procesa
Proces 1 Obrada pismena i interne i vanjske komunikacije	Proračun i plan rada Gradonačelnika, Zahtjevi građana i poduzeća žalbe, pritužbe, zamolbe, predstavke, telefonski razgovori i zapisi, zapisnici i slično	obrada pismena, priprema odgovora, obrada relevantnih zakona, odluka i propisa, sastavljanje akta	dopis - odgovor rješenje akt Gradonačelnika i Gradskog vijeća	Procedura broj P - I Procedura broj P-II Procedura broj P- VI Procedura broj P - VII	Procedura P - XVII/1 Procedura P XVII/4 Procedura P XVII/6 Procedura PXV-1	Proces 2 Cilj operativni 1-6, 8
Proces 2 Vođenje upravnih i neupravnih predmeta	Čine sva različita pismena iz procesa 1 i Proračun i plan rada Gradske uprave,	obrada temeljem važećih zakona i propisa, Slanje prijedloga akta na Gradsko vijeće	Akt Gradonačelnika ili vijeća, Rješenje i sl.	Procedura broj P-II Procedura broj P- VI Procedura broj P - VII	Procedura P XVII/4 Procedura PXV-1	Proces 1 CILJ operativni 2-6
Proces 3 Realizacija Plana i programa rada Gradonačelnika i Vijeća	Proračun i plan rada Gradske uprave, Definirane potrebe iz odsjeka i upravnih odjela Definirane potrebe prema planu rada i programu rada gradske uprave	temeljem akta Gradonačelnika i Plana rada , utvrđuju se potrebe i prioritete investiranja, a nabavkom, roba, usluga i radova se isti realiziraju ovaj proces obuhvaća i nabavke radnog materijala, uredskog materijala i slično.	Akt Gradonačelnika ili vijeća, Rješenje i temeljem toga Narudžba prema zapisniku Povjerenstva i aktu Gradonačelnika	Procedura broj P - IX Procedura broj P - X Procedura broj P - XII	Procedura XVII/6	Proces 1 Proces 2 CILJ operativni 8

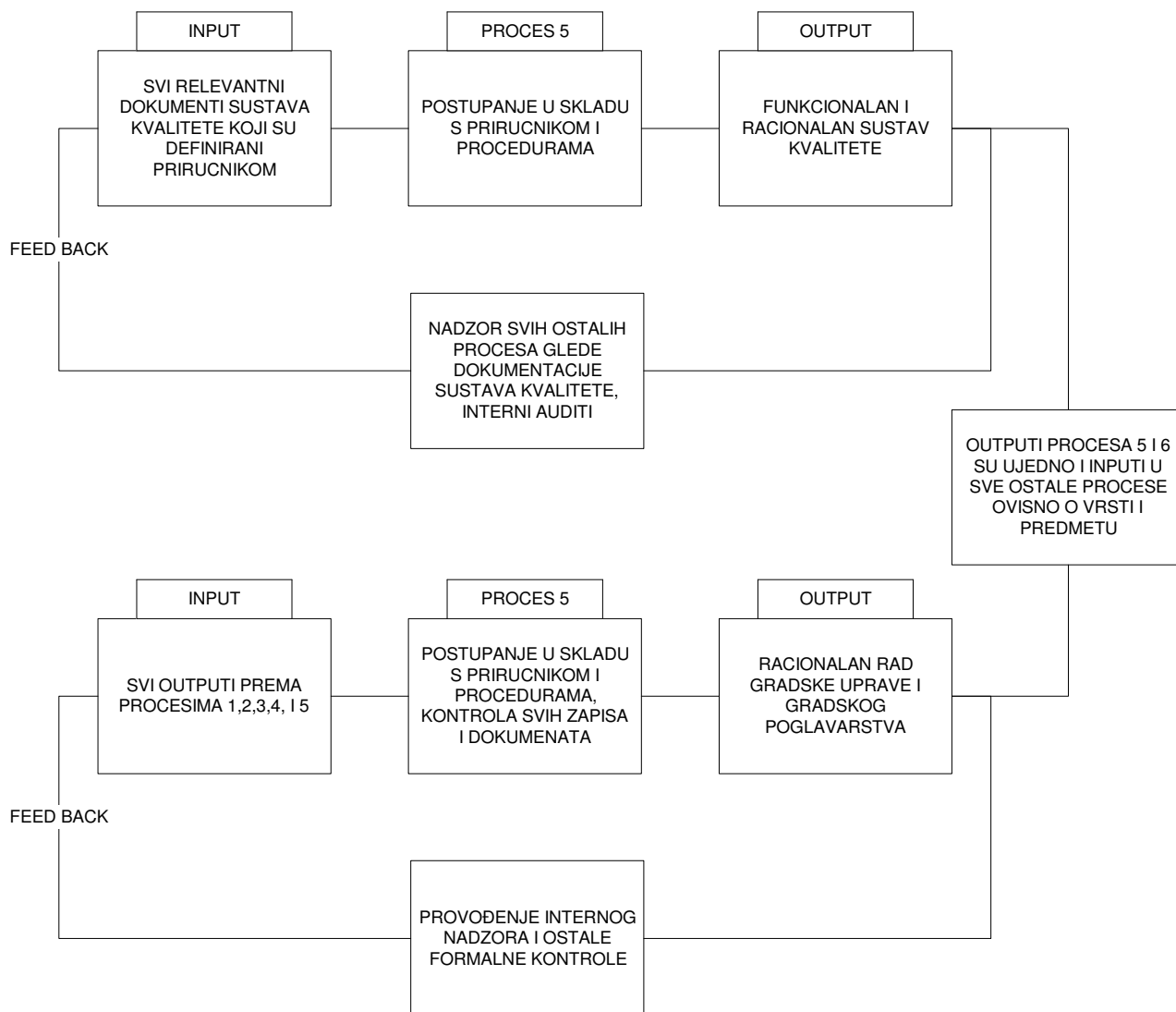
Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

Naziv procesa	Input	Kratki opis procesa	Output	Relevantne procedure	posebne procedure Upravnog odjela	Očekivana povezanost procesa
Proces 4 Planiranje proračuna i definiranje plana rada Gradske uprave	Potrebe svih odsjeka i upravnih odjela zahtjevi građana, pismena i analize i rezultati istraživanja tržišta, zahtjevi gospodarstva, zakonske obveze i sl.	Obrada podataka, sastavljanje proračuna i plana rada Gradske uprave	Proračun grada Rovinja-Rovigno i plan rada Gradske uprave	Procedura broj P-XII <i>Procedura P-X (razvoj novih proizvoda)</i>	Procedura XVII/2 XVII /3	Proces 1 Proces 2 Proces 3 Cilj operativni 7 i 8
Proces 5 Sustav kvalitete	Svi relevantni dokumenti sustava koji su definirani Priručnikom kvalitete i procedurama	Postupanje u skladu s donesenim Priručnikom i primjena procedura	Funkcionalan i racionalan sustav kvalitete	Procedura broj P - III Procedura broj P - IV Procedura broj P - V Procedura broj P- VI Procedura broj P - VII	Aдекватna primjena svih procedura pod brojem P- XVI i konzultirati proceduru P-X	Proces 1 Proces 2 Proces 3 Proces 4 Temeljni ciljevi
Proces 6 Kontrola	Relevantni dokumenti i outputi prema procesima 1, 2, 3, 4 i 5	Postupanje u skladu s donesenim procedurama i kontrola dokumenata i zapisa te verifikacija izvršenog	Racionalni rad gradske uprave, nesmetano dovijanje svih ostalih procesa	Procedura broj V-1 Obavezno konzultirati sve procedure , svaka u svojem djelokrugu podrazumijeva kontrolu	Procedura XVII/6 Obavezno konzultirati sve procedure, svaka u svojem djelokrugu podrazumijeva kontrolu	Proces 1 Proces 2 Proces 3 Proces 4 Proces 5 Temeljni ciljevi

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		



Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		



VAŽNO ! PRIJE PRIMJENE OBVEZNO KONZULTIRATI PRETHODNE NAPOMENE I OPISE PROCESA

Dokument br.:	QM-01		
Izdanje br.	6	Izmjena br.	9
Datum:	01.06.2009.		

10. Procedure

Sve procedure definirane su kroz dva temeljna priručnika i to:

1. Općenite Procedure (P-I do P-XVI)
2. Posebne procedure Upravnog odjela za financije, razvoj i gospodarstvo (od P-XVII od 1 do 7)

U početku uvođenja i razvoja sustava kvalitete u Gradu Rovinju-Rovigno, oba priručnika primjenjivati će se za potrebe ocjene sustava i verifikacije istog u Upravnom odjelu za financije, razvoj i gospodarstvo. Općenite Procedure dostaviti će se i drugim Upravnim odjelima i Uredu Gradskog Vijeća na primjenu, no njihova primjena u ovom trenutku nije predmet certificiranja.