



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA
ŽUPANIJA
ŽUPAN

KLASA: 039-01/25-02/05

URBROJ: 2103-15-25-2

Bjelovar, 15. rujna 2026.

PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Oznaka dokumenta: **PK**

Izdanje: **5**

	Izradila	Pregledala	Odobrio
Odgovorna osoba	Endi Jurić Luketić Autor	Endi Jurić Luketić Voditeljica SUK-a u BBŽ	Marko Marušić Župan
Datum	11. rujna 2026.	14. rujna 2026.	15. rujna 2026.
Potpis	v.r.	v.r.	v.r.

Ovaj dokument održava se elektronički . Elektronička verzija i ovjereni ispis dokumenta predstavljaju kontroliranu kopiju dokumenta, svi ostali oblici nekontrolirani su i mogu sadržavati dijelove koji se razlikuju od dokumenata u primjeni.



RIJEČ ŽUPANA

Povijesni dokumenti Bjelovarsko-bilogorske županije svjedoče da Županija, kao teritorijalno - administrativna jedinica uprave o razvoju života stanovnika u središnjem kontinentalnom dijelu Hrvatske organizirano brine još od 18 stoljeća. Način uprave bio je odraz tadašnjih povijesnih političkih i gospodarskih prilika, ideologija koje su bile nositelji vlasti.

Danas u 21. stoljeću kada je demokratska, suverena i samostalna Hrvatska zakoračila u Europsku uniju, regionalna samouprava Bjelovarsko bilogorske županije strategiju i razvojne procese osniva na načelima Euroske unije: „*partnerstvo temeljeno na razvoju*“, „*informatičko društvo*“, „*jednake mogućnosti*“ i „*okoliš*“.

Regionalni operativni plan, projekt potpune informatizacije rada i pružanja usluga regionalne i lokalne samouprave građanima u svim njezinim jedinicama, te uvođenje certificiranog sustava upravljanja kvalitetom, polazište su i osnova kvalitetnog ostvarenja strateških razvojnih ciljeva Bjelovarsko-bilogorske županije.

Razvoj konkurentnog gospodarstva, poboljšanje kvalitete života, razvoj ljudskih resursa, razvoj infrastrukture, racionalno gospodarenje prostorom i zaštita okoliša prioriteti su razvojne politike Bjelovarsko-bilogorske županije. Ta politika predviđa načine i mjere provođenja kroz projekte i programe, a njima treba upravljati i koordinirati, te komunicirati i pružati usluge građanima.

To je prioritetna zadaća čelnika i kompetentnih službenika i namještenika Županije, čije je djelovanje od sada usklađeno s međunarodnom normom ISO 9001-2015. Zahvaljujući uvođenju sustava upravljanja kvalitetom Županija će lakše prepoznavati potrebe i očekivanja, provoditi nadzor, ostvarivanje strateških ciljeva i mjera poslovanja, razinu kvalitete pružanja usluga građanima na razini je europskog standarda, uključiti javnost u oblikovanje, realizaciju i procjenu kvalitete pruženih usluga, a sve će to pridonijeti kvalitetnijem i bržem ukupnom razvoju.

Župan

Marko Marušić, dipl. oec.





POLITIKA KVALITETE

Kvaliteta je odabir, ali i nužnost Bjelovarsko-bilogorske županije, koja će prvenstveno sustavom upravljanja kvalitetom *ostvarivati viziju* svoga postojanja kao:

ZELENA OAZA ZDRAVLJA, ZNANJA, TRADICIJSKIH VRIJEDNOSTI I PRAVIH PRILIKA

Svo bogatstvo prirodnih resursa, ljudskih i infrastrukturnih ovom su rečenicom objedinjene, ali i kao takvo u službi su razvoja Bjelovarsko-bilogorske županije. Dio su *strateških ciljeva* – razvoja poljoprivrede, prerađivačke industrije, te kontinentalnog turizma uz održivi razvoj prirodnih resursa, stvaranje poticajnog gospodarskog okruženja i razvoja društvene infrastrukture.

Bjelovarsko-bilogorska županija kao regionalna samouprava zajedno s 23 jedinica lokalne samouprave nositelj je mnogobrojnih programa kojima je krajnji cilj *cjeloviti razvoj* regije utemeljene na *znanju* i *sposobnostima*. Njihovo ostvarenje ovisi o *učinkovitom djelovanju* županijskih tijela i stručnih službi.

Stoga je uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom u poslovni sustav Županije, prema međunarodnoj normi *HRN EN ISO 9001:2015* i njezinoj primjeni, zajamčena preglednost i javnost rada, aktivno uključivanje javnosti u oblikovanje i ostvarenje politika razvoja pojedinih područja skrbi i pružanju usluga građanima, te njihovo zadovoljstvo kvalitetom usluga.

Norma se temelji na određivanju svih procesa važnih za upravljanje kvalitetom, određivanju tijeka i međudjelovanja procesa, određivanju kriterija i metoda za potvrdu efikasnosti procesa, osiguranju dostupnosti sredstava i informacija, mjerenju, nadzoru, analizi procesa, i stalnom poboljšavanju procesa.

Na tim će odrednicama biti oblikovan i uspostavljen sustav pružanja usluga i rada Bjelovarsko-bilogorske županije, institucije koja prema Ustavu RH i Zakonu, u samoupravnom djelokrugu obavlja poslove na području obrazovanja, zdravstva, prostornog uređenja, gospodarskog razvoja, prometa i prometne infrastrukture, planiranja i razvoja mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova.

Povećanju kvalitete, zadovoljstvu korisnika, na primjeru županije građana, i normizaciji pojmova u današnje se doba opće globalizacije poklanja najveća pažnja, a s obzirom da smo sve više uključeni u procese globalizacije i Bjelovarsko-bilogorska županija upravljanje sustavom kvalitete smatra svojom razvojnom nužnošću.

Župan

Marko Marušić, dipl. oec.



SADRŽAJ

Stranica

RIJEČ ŽUPANA	ii
POLITIKA KVALITETE.....	iv
SADRŽAJ	ivError! AutoText entry not defined.
PREGLED POJMOVA, KRATICA I AKRONIMA	ix
PREGLED SLIKA.....	1
PREGLED TABLICA.....	2
1. UVOD.....	3
2. O BJELOVARSKO-BILOGORSKOJ ŽUPANIJI	5
2.1 OSNOVNI PODACI O ŽUPANIJI.....	5
2.2 POVIJEST ŽUPANIJE.....	6
2.3 DJELOKRUG RADA ŽUPANIJE	8
2.4 ORGANIZACIJSKO USTROJSTVO ŽUPANIJE.....	8
2.4.1 Županijska skupština	8
2.4.3 Župan.....	9
2.4.4 Upravna tijela	10
2.5 REFERENTNI AKTI	11
3. KONCEPT PRIRUČNIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	12
3.1 OPĆENITO O PRIRUČNIKU	12
3.2 PODRUČJE PRIMJENE PRIRUČNIKA.....	12
3.3 STRUKTURA PRIRUČNIKA.....	12
3.4 UPRAVLJANJE PRIRUČNIKOM.....	12
3.4.1 Izdavanje Priručnika	12
3.4.2 Vođenje izmjena Priručnika.....	12
3.5 PODRUČJE PRIMJENE ZAHTJEVA NORME	13
3.6 REFERENTNI AKTI	13
4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	14
4.1 OPĆI ZAHTJEVI.....	14
4.1.1 Općenito	14
4.1.2 Načela sustava kvalitete	14
4.1.3. Kontekst organizacije.....	14
4.1.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	14



4.2.	Priručnik kvalitete	18
4.2.1	Upravljanje aktima i zapisima	18
4.3	REFERENTNI AKTI	19
5.	VODSTVO	Error! AutoText entry not defined.17
5.1	OPREDIJELENOST ŽUPANIJSKOG VODSTVA	20
5.2	USMJERENOST NA GRAĐANE.....	20
5.3	POLITIKA KVALITETE	21
5.4	PLANIRANJE.....	21
5.4.1	Ciljevi kvalitete	21
5.4.2	Planiranje	23
5.5	ODGOVORNOSTI, OVLASTI I KOMUNICIRANJE U ŽUPANIJI	24
5.5.1	Odgovornosti i ovlasti	24
5.5.2	Voditelj SUK-a u BBŽ	21Error! AutoText entry not defined.
5.5.3	Interna komunikacija u Županiji	25
5.6	OCJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM OD STRANE ŽUPANA.....	26
5.6.1	Općenito	26
5.6.2	Ulazni podaci za ocjenu sustava kvalitete	26
5.6.3	Rezultati Ocjene sustava kvalitete	27
5.7	REFERENTNI AKTI	27
5.8	PRILOZI	28
6.	UPRAVLJANJE RESURSIMA.....	29
6.1	PRIBAVLJANJE RESURSA	29
6.2	LJUDSKI RESURSI	29
6.2.1	Općenito	26
6.2.2	Kompetentnost, svjesnost i osposobljenost zaposlenika	30
6.3	INFRASTRUKTURA.....	30
6.3.1	Održavanje	31
6.4	RADNA OKOLINA	32
6.5	REFERENTNI AKTI	29
7.	REALIZACIJA POLITIKA ZA PODRUČJA SKRBI ZA GRAĐANE ŽUPANIJE	34
7.1	PLANIRANJE REALIZACIJE.....	34
7.2	POSTUPCI KOJI SE ODOSE NA GRAĐANE.....	35
7.2.1	Definiranje zahtjeva na usluge	36
7.2.2	Prosudba zahtjeva na usluge Županije	37
7.2.3	Komuniciranje s građanima.....	37
7.3	Oblikovanje i razvoj okvira za ostvarivanje usluga iz područja skrbi za građane Županije	38
7.3.1	Planiranje oblikovanja i razvoja usluga	39



7.3.2	Ulazne veličine za oblikovanje i razvoj usluga	39
7.3.3	Izlazne veličine oblikovanja i razvoja usluga.....	40
7.3.4	Prosudba oblikovanja i razvoja usluga	40
7.3.5	Provjera oblikovanja i razvoja usluga	41
7.3.6	Vrednovanje oblikovanja i razvoja usluga	41
7.3.7	Nadzor promjena u oblikovanju i razvoju usluga.....	41
7.4	NABAVA.....	41
7.4.1	Proces nabave	41
7.4.2	Narudžba.....	39
7.4.3	Provjera isporučene robe ili usluge	39
7.5	REALIZACIJA PROGRAMA, PLANOVA, MJERA I AKTIVNOSTI TEMELJEM KOJIH GRAĐANI OSTVARUJU SVOJA PRAVA	39
7.5.1	Nadzor nad provođenjem usluga.....	42
7.5.2	Validacija radnih procesa.....	44
7.5.3	Prepoznavanje i sljedivost.....	44
7.5.4	Vlasništvo građana	45
7.5.5	Očuvanje karakteristika usluga	46
7.6	Upravljanje i nadzor mjerne opreme.....	46
7.7	REFERENTNI AKTI	47
8.	MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠAVANJE.....	48
8.1	OPĆENITO	48
8.2	PRAĆENJE I MJERENJE	48
8.2.1	Zadovoljstvo građana	48
8.2.2	Interna ocjena sustava upravljanja kvalitetom.....	49
8.2.3	Praćenje i mjerenje procesa	49
8.2.4	Praćenje i mjerenje rezultata.....	47
8.3	UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA.....	47
8.4	ANALIZA PODATAKA	48
8.5	POBOLJŠAVANJE	49
8.5.1	Neprekidno poboljšavanje	49
8.5.2	Popravne radnje.....	49
8.5.3	Preventivne radnje.....	49
8.6	REFERENTNI AKTI	53
9.	VREDNOVANJE MJERLJIVIH REZULTATA	50
9.1.	Zadovoljstvo građana	50
9.2.	Interni audit.....	50
10.	POBOLJŠAVANJE.....	51



10.1. Nesukladnost i popravna radnja	51
--	----



PREGLED POJMOVA, KRATICA I AKRONIMA

Tablica 1.: Opis ključnih pojmova korištenih u Priručniku

POJAM	OPIS
Priručnik za kvalitetu	Temeljni akt koji određuje sustav upravljanja kvalitetom Bjelovarsko-bilogorske županije.
Sustav upravljanja kvalitetom	Dio poslovnog sustava koji služi za usmjeravanje i upravljanje Županijom obzirom na kvalitetu.
Kvaliteta	Stupanj u kojem svojstvene značajke procesa i njihovih rezultata udovoljavaju postavljenim zahtjevima.
Politika kvalitete	Sveukupnost namjera i opredijeljenosti Županije koje se odnose na kvalitetu.
Zahtjev	Jasno iskazana potreba ili očekivanje koje je obavezno ili se podrazumijeva.
Zadovoljstvo građana	Predodžba građana o stupnju zadovoljenja njihovih zahtjeva (potreba, želja i očekivanja).
Sposobnosti	Mogućnost poslovnog sustava Županije da uspostavi okvire za realizaciju traženih proizvoda i usluga za korištenje građanima.
Dobavljač	Tvrtka ili osoba koja isporučuje proizvod ili uslugu potrebnih da bi Županija realizirala postavljene ciljeve javnih politika.
Zainteresirana strana	Osoba ili skupina koja je zainteresirana za rad ili uspješnost Županije. Prvenstveno građani kao pojedinci, grupe, udruge, zajednice i javne ustanove.
Procesi	Proces je niz međusobno povezanih aktivnosti za čije su izvođenje potrebni resursi a koje se provode u cilju ostvarenja zacrtanog cilja. U Županiji razlikujemo: Procese oblikovanja javnih politika , Procese osiguranja okvira u kojima će javne politike biti ostvarene, Procese nadzora nad konkretizacijom zacrtanih mjera, programa i planova stavljanjem proizvoda i usluga na korištenje građanima.
Proizvod / usluga	Rezultat procesa poslovnog sustava Županije. Pri tome razlikujemo: Javne politike koje se donose na strateškoj razini upravljanja Županijom, Programe, mjere i planove koje se osiguravaju okvirno u kojima će javne politike biti ostvarene i Proizvode i usluge koji predstavljaju konkretizaciju zacrtanih mjera, programa i planova stavljanjem proizvoda i usluga na korištenje građanima, a ostvaruju ih javne ustanove, institucije i druge pravne i privatne osobe.
Postupak	Utvrđeni način provođenja radnje ili procesa. Opisan procedurom.
Sljedivost	Mogućnost da se prati povijest, primjena ili smještaj predmeta razmatranja.
(Ne)Sukladnost	(Ne)Ispunjenje postavljenih zahtjeva.



<i>POJAM</i>	<i>OPIS</i>
Upravljanje rizicima	Radnja kojom se uklanjaju mogući uzroci nesukladnosti ili drugih mogućih neželjenih situacija.
Popravna radnja	Radnja kojom se uklanjaju uzroci utvrđene nesukladnosti ili druge otkrivene neželjene situacije.
Ispravak	Radnja kojom se uklanja otkrivena nesukladnost.
Dorada	Radnja poduzeta na nesukladnom proizvodu/usluzi u svrhu postizanja njegove sukladnosti.
Specifikacija	Pojam koji navodi zahtjeve.
Prosudba (inspekcija)	Vrednovanje sukladnosti zapažanjem i prosudbom praćenih po potrebi mjerenjem, ispitivanjem ili umjeravanjem.
Ovjera (verifikacija)	Potvrda objektivnim dokazima da su traženi zahtjevi ispunjeni.
Prihvatanje (validacija)	Potvrda objektivnim dokazima da su zahtjevi predviđeni za posebnu uporabu ili primjenu ispunjeni.
Nezavisna ocjena (audit)	Sustavan, nezavisan i dokumentiran proces za prikupljanje dokaza nezavisne ocjene i njihovo objektivno vrednovanje da se utvrdi opseg u kojemu su ispunjeni kriteriji nezavisne ocjene.



Tablica 2.: Opis kratica i akronima korištenih u Priručniku

KRATICA / AKRONIM	OPIS
Vlada	Vlada Republike Hrvatske
Županija	Bjelovarsko-bilogorska županija
Skupština	Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije
SUK	Sustav upravljanja kvalitetom
SUD	Sustav upravljanja dokumentacijom
Priručnik	Priručnik sustava upravljanja kvalitetom Bjelovarsko-bilogorske županije
Služba	Služba ureda župana Služba za unutarnju reviziju
Odjel (UO)	Upravni odjel Bjelovarsko-bilogorske županije
Zavod	Zavod za prostorno uređenje Bjelovarsko-bilogorske županije
Norma	Norma HRN EN ISO 9001:2015 – Sustav upravljanja kvalitetom
JLS	Jedinice lokalne samouprave (gradovi i općine)
Voditelj SUK- a u BBŽ	Voditelj za pitanja sustava upravljanja kvalitetom



PREGLED SLIKA

Tablica 3.: Popis slika

BROJ SLIKE	NASLOV SLIKE
Slika 1.1	Model sustava upravljanja kvalitetom u regionalnoj upravi temeljen na procesnom pristupu
Slika 2.1	Položaj Bjelovarsko-bilogorske županije u Republici Hrvatskoj
Slika 2.2	Teritorijalna podjela Bjelovarsko-bilogorske županije
Slika 2.3	Ivan Vitez Trnski
Slika 2.4	Grb i zastava Bjelovarsko-bilogorske županije
Slika 4.2	Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom
Slika 5.1	Vizija i strateški ciljevi Bjelovarsko-bilogorske županije
Slika 7.1	Faze procesa planiranja okvira standarda usluga
Slika 7.2	Elementi oblikovanja usluga obzirom na zainteresirane strane
Slika 7.3	Proces oblikovanja i razvoja usluge



PREGLED TABLICA

Tablica 4: Popis tablica

BROJ TABLICE	NASLOV SLIKE
Tablica 1	Opis ključnih pojmova korištenih u Priručniku
Tablica 2	Opis kratica i akronima korištenih u Priručniku
Tablica 3	Popis slika
Tablica 4	Popis tablica
Tablica 5	Popis članova Stručnog tima za uspostavu i provođenje sustava upravljanja kvalitetom

Opis promjena

Županijska razvojna strategija (ŽRS) Bjelovarsko-bilogorske županije (BBŽ) ključni je planski dokument politike regionalnog razvoja za županiju definiran unutar SRR RH s ciljem dugoročnog društveno-gospodarskog razvoja županije.

ŽRS je donesena u skladu s načelom partnerstva odnosno u postupku savjetovanja s Županijskim partnerskim vijećem.

ŽRS je novi glavni strateški dokument županije i predstavlja:

- Zajednički definirane stavove svih dionika oko županijskih razvojnih potreba i prioriteta,
- Razvojne izazove koje županija dijeli sa susjednim regijama,
- Okvir za JLS u planiranju njihovih investicija.

Za izradu i provedbu Županijske razvojne strategije Bjelovarsko-bilogorske županije zadužena je Razvojna agencija Bjelovarsko-bilogorske županije, uz potporu resornih upravnih odjela i Županijskog partnerskog vijeća.

1. UVOD

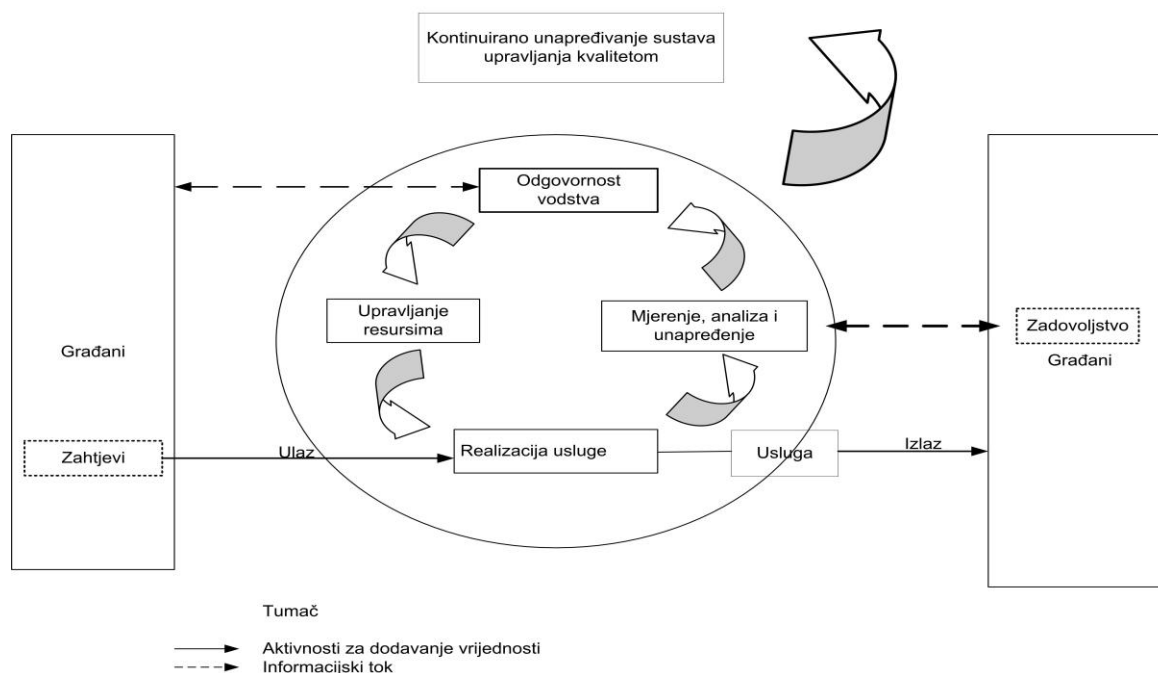
U svrhu ispunjavanja vizije razvoja Bjelovarsko-bilogorske županije, Županija je izgradila sustav upravljanja kvalitetom koristeći ga kao način rada i kvalitete usluga koje u *suradnji javne uprave, poslovnog sektora i civilnog društva* Županija pruža građanima. Sustav upravljanja kvalitetom usklađen je s poslovnim sustavom Bjelovarsko-bilogorske županije i njegov je integralni dio.

Sustav je uspostavljen temeljem zahtjeva norme *HRN EN ISO 9001:2015 – Sustav upravljanja kvalitetom* koja je širom svijeta prihvaćena kao temelj za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom. Efikasna primjena zahtjeva ove norme omogućuje područnoj (regionalnoj) samoupravi opravda *povjerenje građana* prilikom prepoznavanja potreba i očekivanja građana.

Županija je oblikovala sustav upravljanja kvalitetom obzirom na *specifičnosti prostorno-kulturnih i drugih uvjetovanosti života* u Županiji te sposobnosti adaptiranja zahtjeva norme od strane zaposlenika Županije na svoju posebnu situaciju i okolnosti.

Izgradnja sustava upravljanja kvalitetom Županije temeljena je na *procesnom pristupu*, te postulatu da je njen glavni cilj djelovanja preoblikovanje potreba i očekivanja njenih građana u konkretne usluge na *zadovoljstvo* tih istih *građana*. Sustavom upravljanja kvalitetom obuhvaćena je cjelokupna poslovna tehnologija Županije, odnosno sve njene djelatnosti po svim zahtjevima norme *HRN EN ISO 9001:2015*.

Procesi su organizirani i opisani na način da jasno prikazuju čimbenike njihova obavljanja: pakete zadataka, komunikaciju i odgovornosti za obavljanje, te ulazne i izlazne elemente za čije oblikovanje i realizaciju su uspostavljeni sukladno slici 1.1.



Slika 1.1.: Model sustava upravljanja kvalitetom u područnoj (regionalnoj) samoupravi temeljen na procesnom pristupu¹

Usklađivanjem organizacije poslovanja s međunarodnim normama, upravljanje sustavom temelji se na dokumentiranim pokazateljima kvalitete, provođenju zacrtanih procesa i ostvarivanju usluga proklamirane kvalitete. Kretanje pokazatelja kvalitete prati se zapisima kojima se



konstatira stanje određenih parametara sustava, te pokreću aktivnosti, sukladno indikatorima kvalitete, za pravodobno sprečavanje mogućih problema i stalno unapređenje razine kvalitete.

Tablica 5.:Popis članova Stručnog tima za uspostavu i provođenje sustava upravljanja kvalitetom

Funkcija člana tima	Član tima	Zamjena
Voditelj SUK-a u BBŽ	Endi Jurić Luketić	Tea Radoš
Pročelnica Upravnog odjela za poslove župana	Martina Posavac Ćurić	Tea Radoš
Pročelnica Upravnog odjela za opću upravu i pravne poslove	Matea Gebik	Endi Jurić Luketić
Pročelnica Upravnog odjela za financije i proračun	Matija Cegledi	Valentina Vuković
Pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu skrb, demografiju i hrvatske branitelje	Andrea Bengez	Monika Gregorić
Pročelnica Upravnog odjela za obrazovanje, kulturu i udruge	Lidija Novosel	Sandra Majerović
Pročelnik Upravnog odjela za gospodarstvo i poljoprivredu	Dario Biškup	Nikolina Prišćan
Pročelnica Upravnog odjela za prostorno uređenje, graditeljstvo, zaštitu okoliša i državnu imovinu	Arijana Andri	Mihaela Hađasija Čauš
Pročelnica Službe za unutarnju reviziju	Melita Polančec Lukinec	

1 O BJELOVARSKO-BILOGORSKOJ ŽUPANIJI

1.1 OSNOVNI PODACI O ŽUPANIJI

Bjelovarsko-bilogorska županija smještena je na sjeverozapadu Republike Hrvatske. Prostire se na 2.652 km² ili 265.174 ha, što je 4,65 % površine Republike Hrvatske. Povoljan geoprometni položaj i povezanost s većim hrvatskim gradovima (Zagrebom, Varaždinom i Osijekom), a preko njih i susjednim državama (Mađarskom i Slovenijom), nude joj kvalitetnije razvojne mogućnosti i veću nazočnost u zemlji i inozemstvu. Prirodna su obilježja raznovrsna, što cjelokupnom području županije daje osobit izgled te pruža mogućnosti gospodarskog razvitka. To omogućuju nizine uz rijeku Česmu i Ilovu te njihove pritoke. Česma je duga 123km, a nastaje od nekoliko vodotoka koji izviru na južnom dijelu Bilogore. Do svog utoka u Lonju, s obzirom da je pad rijeke malen, često poplavljuje pa je provedeno njezino i uređenje njezinih pritoka. Rijeka Ilova izvire u jugoistočnom dijelu Bilogore na 200 m nadmorske visine. Duga je 85 km. Uz njezine plavljene močvarne obale izgrađeni su ribnjaci kod Končanice i Garešnice. Uz nju je plodno tlo s bujnim livadama, što pogoduje uzgoju mliječnog govedarstva. Veći dio županije nalazi se na nadmorskoj visini od 120 do 150 metara. Klimatski je to prijelazni prostor umjereno kontinentalnih obilježja s umjereno hladnim zimama, toplim ljetima i pretežno povoljnim godišnjim rasporedom padalina.



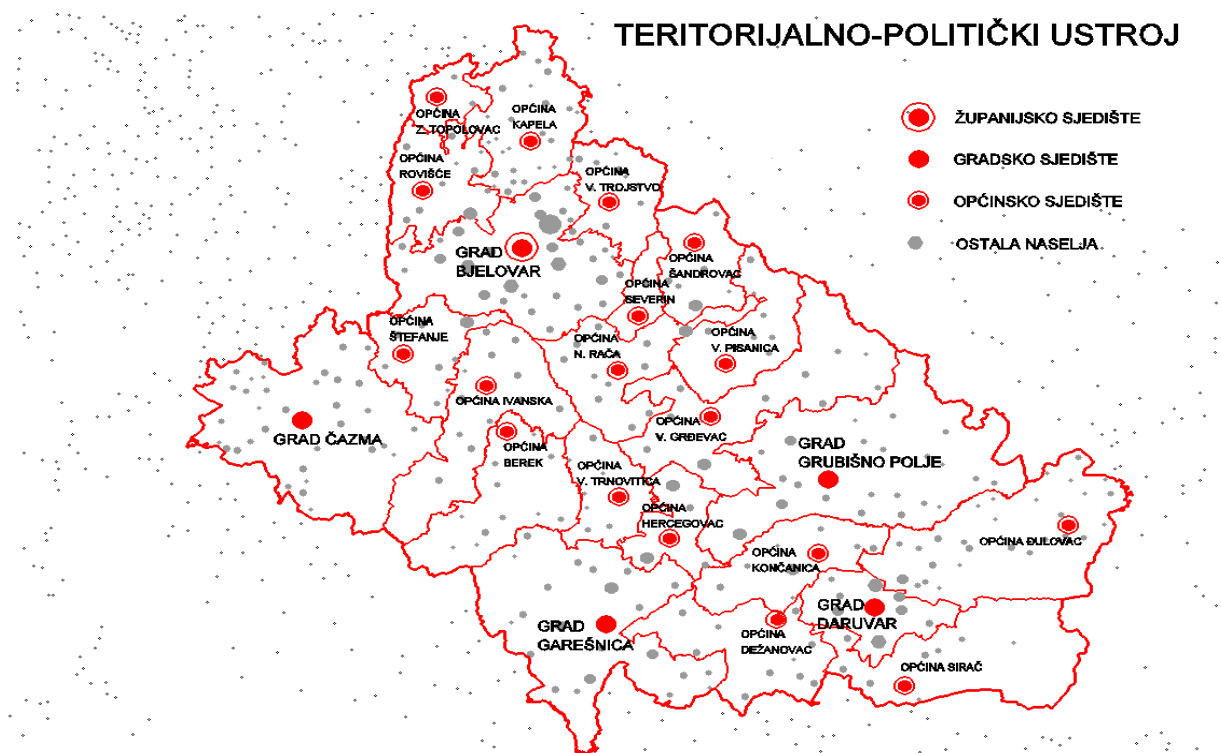
Slika 2.1: Položaj Bjelovarsko-bilogorske županije u Republici Hrvatskoj

Područje Bjelovarsko-bilogorske županije obiluje značajnim izvorima nafte, plina, kvarcnog pijeska, gline, termalnih voda i drugim prirodnim bogatstvima, koja su samo jednim dijelom iskorištena. Kvalitetno i prostrano poljoprivredno zemljište, razvijena stočarska proizvodnja, bogat te raznovrstan šumski fond osnovni su preduvjeti razvoja na ovom području.

Županija ima veliko prometno značenje jer se u ovom prostoru križaju dva važna prometna koridora: transverzalni primarnog značenja, koji je najkraća i prometno najpogodnija veza srednjeg Podunavlja i sjevernog Jadrana i longitudinalni sekundarnog značenja, koji slijedi tok rijeke Drave i povezuje Republiku Hrvatsku sa zapadnim i istočnim susjedima.

Uz središte županije, Grad Bjelovar, Županija obuhvaća još četiri grada: Daruvar, Čazma, Garešnica i Grubišno Polje, te općine: Berek, Dežanovac, Đulovac, Hercegovac, Ivanska, Kapela,

Končanica, Nova Rača, Rovišće, Šandrovac, Severin, Sirač, Štefanje, Veliki Grđevac, Velika Pisanica, Velika Trnovitica, Veliko Trojstvo i Zrinski Topolovac.



Slika 2.2: Teritorijalna podjela Bjelovarsko-bilogorske županije

U Bjelovarsko-bilogorskoj županiji živi 119.743 stanovnika (2011.), odnosno 2,8% ukupnog stanovništva Republike Hrvatske. Prema spolu u skupini je ženskog stanovništva 51,63 posto, a muškog 48,37 posto stanovnika. Prosječna je gustoća naseljenosti 50,18 stanovnika na jedan km².

2.2. POVIJEST ŽUPANIJE

Brojna arheološka nalazišta kazuju da su ovi krajevi bili nastanjeni još za neolita. Županije se u sjevernoj Hrvatskoj spominju još u 12. i 13. stoljeću, označavajući manja upravna područja na čelu kojih se nalazio župan. Novija povijest daje nam poznatije činjenice, po kojima se ukinućem Varaždinskog generalata Vojne krajine, što se zbilo u Bjelovaru 1871. godine, ovaj dio granice pripaja građanskoj Hrvatskoj. Ustanovljava se Bjelovarska županija sa sjedištem u Bjelovaru, a prvim županom postaje Ivan Trnski, krajiški pukovnik i književnik.

Bjelovarska je županija potom podijeljena na dvije podžupanije sa sjedištima u Bjelovaru i Križevcima, a 1886. godine Bjelovarska i Križevačka županija spojene su u jednu – Bjelovarsko-križevačku županiju, kojoj je sjedište u Bjelovaru. Ta županija obuhvaćala je kotare Bjelovar, Đurđevac, Koprivnicu, Grubišno Polje, Garešnicu, Čazmu, Križevce i Kutinu. Prestala je djelovati 1922. godine, kada su ukinute sve županije.



Slika 2.3: IVAN vitez TRNSKI (1871. – 1872.)

Novim ustrojem Kraljevine SHS osniva se Osječka oblast u kojoj se po prvi put u cijelosti zajedno nalazi veći dio bjelovarskog i daruvarskog područja. Od 1929. godine ovaj kraj u cijelosti ulazi u Savsku banovinu, a od 1939. godine u Banovinu Hrvatsku. Stvaranjem Nezavisne države Hrvatske Bjelovar postaje sjedištem Velike župe Bilogora, koja djeluje od kolovoza 1941. do svibnja 1945. godine.

Županija je u današnjem obliku konstituirana 15. travnja 1993. godine.

Zaštitni znaci Bjelovarsko-bilogorske županije su grb i zastava. Grb se nalazi na svim dokumentima sukladno Statutu.



Slika 2.4: Grb i zastava Bjelovarsko-bilogorske županije

Predsjednik Županijske skupštine: Silvestar Štefović

Župan: Marko Marušić, dipl.oec.

Adresa: Ulica dr. Ante Starčevića 8, 43 000 Bjelovar

Telefon: +365 43 221 900,

Mrežna adresa: www.bbz.hr



2.3.DJELOKRUG RADA ŽUPANIJE

Bjelovarsko-bilogorska županija ustrojena je temeljem Zakona o područjima općina, gradova i županija u Republici Hrvatskoj i Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi. Prema Statutu Bjelovarsko-bilogorske županije, Županija je jedinica područne (regionalne) samouprave čije područje predstavlja prirodnu, povijesnu, prometnu, gospodarsku, društvenu i samoupravnu cjelinu koju zastupa Župan. Županija u svom samoupravnom djelokrugu obavlja poslove od područnog (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 županiju izvan područja velikoga grada, te ostale poslove sukladno posebnim zakonima.

Poslovi iz nadležnosti Županije i navedenih djelatnosti regulirane su posebnim zakonima.

2.4.ORGANIZACIJSKO USTROJSTVO ŽUPANIJE

Organizacijsko ustrojstvo Županije definirano je Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi i Statutom Bjelovarsko-bilogorske županije. Tijela Županije su:

- Županijska skupština,
- Župan
- Upravni odjeli Županije.

2.4.1.Županijska skupština

Županijska skupština je predstavničko tijelo koje donosi akte, u okviru prava i dužnosti Županije, te obavlja i druge poslove u skladu sa zakonom, drugim propisima, Statutom i Poslovníkom Županijske skupštine Bjelovarsko-bilogorske županije ako zakonom, Statutom i Poslovníkom Županijske skupštine nije drugačije određeno. Skupština donosi odluke, većinom glasova nazočnih vijećnika, ukoliko je na sjednici nazočna većina od ukupnog broja članova Skupštine. Skupštinom predsjedava predsjednik Županijske skupštine.

Skupština osniva stalna i povremena radna tijela za razmatranje pojedinih pitanja u područjima iz svojeg djelokruga.

Stalna tijela Županijske skupštine

1. Mandatno Povjerenstvo,
2. Odbor za izbor i imenovanja,
3. Odbor za statut i poslovnik,
4. Odbor za međužupanijsku i međunarodnu suradnju,
5. Odbor za razvoj lokalne samouprave,
6. Odbor za pitanja etničkih i nacionalnih zajednica ili manjina,
7. Odbor za dodjelu povelja i priznanja,



8. Odbor za gospodarstvo, razvoj i obnovu,
9. Odbor za poljoprivredu, šumarstvo i vodno gospodarstvo,
10. Odbor za naobrazbu, kulturu i šport,
11. Odbor za prostorno uređenje i zaštitu okoliša,
12. Odbor za financije i proračun,
13. Odbor za zdravstvo i socijalnu skrb,
14. Odbor za turizam,
15. Povjerenstvo za ravnopravnost spolova,
16. Odbor za umirovljenike i starije osobe,
17. Odbor za branitelje Domovinskog rata.

Povremena tijela

- osnivaju se po potrebi odlukom župana ili Županijske skupštine i svako povremeno tijelo vezano je uz određeno područje svoga djelovanja

4.3.Župan

Župan obavlja sljedeće poslove u Županiji:

1. priprema i utvrđuje prijedloge općih akata koje donosi Županijska skupština;
2. izvršava, odnosno osigurava izvršenje zakona, druge propise i akte Županije;
3. usmjerava djelovanje upravnih tijela u obavljanju njihovog posla u sklopu samoupravnog djelokruga te nadzire njihov rad;
4. upravlja nekretninama i pokretninama u vlasništvu Županije, te njezinim prihodima i rashodima u skladu sa Zakonom;
5. odlučuje o stjecanju i otuđivanju pokretnina i nekretnina Bjelovarsko-bilogorske županije te raspolaganju drugom imovinom u skladu sa Zakonom, Statutom i posebnim propisima;
6. imenuje i razrješuje predstavnike Županije u tijelima javnih ustanova, trgovačkih društava i drugih pravnih osoba iz članka 17. alineje 14. Statuta, osim ako posebnim zakonom nije drugačije određeno;
7. podnosi prijedlog proračuna Županijskoj skupštini;
8. odgovoran je za izvršenje proračuna;
9. stupa u financijske odnose i preuzima financijske obveze do iznosa utvrđenog u proračunu u skladu sa zakonskim propisima, Statutom i aktima Županije;
10. dva puta na godinu podnosi polugodišnja izvješća o svom radu Županijskoj skupštini;
11. daje upute za rad županijskim upravnim tijelima, nadzire obavljanje upravnih i drugih poslova te usklađuje rad upravnih tijela Županije;
12. odlučuje o pitanjima iz službeničkih odnosa u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Županije, brine o zakonitom i pravodobnom obavljanju poslova županijskih upravnih tijela te poduzima mjere za osiguranje učinkovitosti njihova rada;
13. obavlja nadzor nad zakonitošću rada županijskih upravnih tijela;
14. sklapa ugovore i druge pravne poslove u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Statutom i aktima Županije;
15. imenuje Povjerenstva, Odbore i druga tijela u okviru svoje mjerodavnosti za izvršavanje zadataka utvrđenih Zakonom i drugim propisima;
16. imenuje i razrješuje unutarnjeg revizora;
17. brine o urednom zakonitom i pravilnom korištenju imovine Županije;
18. obavlja i druge poslove koji su mu Zakonom i drugim propisima stavljeni u mjerodavnost.



2.4.4. Upravna tijela

Za obavljanje upravnih i stručnih poslova iz područnog (regionalnog) samoupravnog djelokruga Županije, kao i poslova državne uprave prenijetih na Županiju, Županija osniva upravne odjele, kao i službe. Rad upravnih tijela Županije dodatno je reguliran Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Bjelovarsko-bilogorske županije. Ovom Odlukom određuje se ustroj i djelokrug rada, rukovođenje upravnim tijelima Županije, odgovornost za obavljanje poslova, zapošljavanje te ostala pitanja od značaja za funkcioniranje upravnih tijela.

Osnivanje i ustroj upravnih tijela Županije uređuje se posebnom odlukom Skupštine.

Upravna tijela Županije izvršavaju odluke i druge opće akte Skupštine i odgovorni su za stanje u područjima za koje su osnovani.

Županijska upravna tijela osnovana su za obavljanje poslova iz samoupravnog djelokruga, provode zakone i druge propise, opće i druge akte Županije, pripremaju opće i druge akte koje donose županijska tijela, donose opće i pojedinačne akte ako su za to ovlaštene zakonom ili općim aktom Županije, odnosno odlukom župana, prate stanje u upravnim područjima koja pokrivaju, poduzimaju mjere za koje su zakonom, drugim propisima i aktima Županije ovlašteni te obavljaju druge poslove u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Statutom i aktima Županije.

Upravna tijela pružaju stručnu i drugu pomoć Skupštini, radnim tijelima Skupštine, te građanima u okviru prava i dužnosti Županije. Sredstva za obavljanje djelatnosti upravnih tijela osiguravaju se u proračunu Županije, proračunu Republike ili iz drugih izvora utvrđenih zakonom. Bjelovarsko-bilogorska županija ima slijedeća upravna tijela:

1. Upravni odjel za poslove župana
2. Upravni odjel za opću upravu i pravne poslove
3. Upravni odjel za financije i proračun
4. Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb, demografiju i hrvatske branitelje
5. Upravni odjel za obrazovanje, kulturu i udruge
6. Upravni odjel za gospodarstvo i poljoprivredu,
7. Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo, zaštitu okoliša i državnu imovinu,
8. Služba za unutarnju reviziju

Upravnim odjelima i Službom za unutarnju reviziju rukovode pročelnici, (u daljnjem tekstu: pročelnici upravnih tijela). Pročelnici upravnih tijela imaju svoje pomoćnike. Pravilnicima o unutarnjem redu za svako upravno tijelo utvrđeno je unutarnje ustrojstvo i način rada, naziv radnih mjesta, opis poslova i zadataka, stručni uvjeti za njihovo obavljanje te potreban broj službenika i namještenika kao i druga pitanja značajna za unutarnji ustroj i rad upravnog odjela.



5.REFERENTNI AKTI

1. Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi
2. Zakon o područjima županija, gradova i općina
3. Zakon o financiranju jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave
4. Zakon o proračunu
5. Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj samoupravi
6. Zakon o prostornom uređenju
7. Statut Bjelovarsko-bilogorske županije
8. Poslovnik Županijske skupštine Bjelovarsko-bilogorske županije
9. Odluka o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Bjelovarsko-bilogorske županije
10. Pravilnik o unutarnjem redu Službe ureda župana
11. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za poljoprivredu
12. Zakon o plaćama u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi
13. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za poslove župana
14. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za opću upravu i pravne poslove
15. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za financije i proračun
16. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za gospodarstvo i poljoprivredu
17. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu skrb, demografiju i hrvatske branitelje
18. Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za prostorno uređenje, graditeljstvo, zaštitu okoliša i državnu imovinu
19. Pravilnik o unutarnjem redu Službe za unutarnju reviziju
20. Pravilnik o proračunskom računovodstvu i računskom planu
21. Pravilnik o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu
22. Pravilnik o proračunskom nadzoru i unutarnjem nadzoru



3.KONCEPT PRIRUČNIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

3.1.OPĆENITO O PRIRUČNIKU

Sustav upravljanja kvalitetom opisan ovim Priručnikom, s pripadajućim postupcima sustava upravljanja kvalitetom i radnim uputama, u potpunosti je usuglašen sa zahtjevima norme *HRN EN ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom*.

U ovom poglavlju definirano je područje primjene, struktura, izdavanje i provođenje izmjena Priručnika.

3.2.PODRUČJE PRIMJENE PRIRUČNIKA

Priručnik je namijenjen operativnoj upotrebi pri vođenju poslovanja Županije, predstavljanju javnosti i provjeri sustava upravljanja kvalitetom.

Sastavni dio Priručnika su i procedure koje dokumentiraju postupke zahtijevane normom *HRN EN ISO 9001:2015*. Procedure su oznakama vezane uz točke Priručnika, odnosno točke same norme.

3.3. STRUKTURA PRIRUČNIKA

Priručnik čine poglavlja navedena u Sadržaju. Poglavlja Priručnika od rednog broja 4. do rednog broja 8. opisuju zahtjeve norme i nose isti redni broj kao i odgovarajući zahtjevi norme.

Na svakoj stranici Priručnika označena je pripadnost Priručniku, grb Bjelovarsko-bilogorske županije, naziv poglavlja, važeći status izdanja, datum odobravanja i broj stranice. Pregled važećih izdanja pojedinih poglavlja Priručnika naveden je u sadržaju.

3.4.UPRAVLJANJE PRIRUČNIKOM

3.4.1.Izdavanje Priručnika

Voditelj SUK-a u BBŽ odgovoran je za izradu Priručnika prema zahtjevima norme, nadzor u primjeni i izdavanje, što potvrđuje svojim potpisom na naslovnoj stranici Priručnika (Pregledao).

Odobrenje za upotrebu Priručnika daje Župan svojim potpisom na naslovnoj stranici (Odobrio).

Priručnik je izrađen u 2 kopije. Predviđeno je da se može izdati u više primjeraka i to kao kontrolirana i nekontrolirana kopija. Kontrolirane kopije odobrava voditelj SUK-a u BBŽ i podliježu pravilima definiranim procedurom Upravljanje aktima i zapisima (točka 4. Priručnika). Preuzimanje kontroliranih kopija Priručnika primatelj potvrđuje svojim potpisom.

Uz dopuštenje voditelja SUK-a u BBŽ svim zainteresiranim stranama mogu biti dostavljene nekontrolirane kopije koje nisu podložne izmjenama i pravilima postupka Upravljanje aktima.

3.4.2.Vođenje izmjena Priručnika

Priručnik kontinuirano pregledava voditelj Stručnog tima za uspostavu i provođenje SUK-a i po potrebi predlaže njegove izmjene temeljem zapisa i provedenih analiza. Izmjene i dopune Priručnika može predložiti i bilo koji drugi zaposlenik Županije, stručnjak, certifikacijsko tijelo i sl. Novo izdanje Priručnika određeno je i velikim revizijama same norme, promjenama zakonske regulative ili velikim organizacijskim promjenama unutar Županije.

Izmjene povlače novo izdanje obrasca *Pregled raspodjele izdanja akta* za Priručnik. Prethodno izdanje Priručnika voditelj Stručnog tima za uspostavu i provođenje SUK-a čuva u elektroničkom obliku. Sva prethodna izdanja moraju se povući i pohraniti u arhivu temeljem Uredbe o uredskom poslovanju. Svaka izmjena uvjetuje novo izdanje čitavog akta, i evidentira



se u Sadržaju Priručnika, te na naslovnici Priručnika. Oznaka izdanja je brojčana oznaka. Kod svake promjene oznaka se mijenja uzlaznim redoslijedom.

3.5. PODRUČJE PRIMJENE ZAHTJEVA NORME

Zahtjevi norme *HRN EN ISO 9001:2015* primjenjuju se u svim procesima i organizacijskim jedinicama Županije za obavljanje svih djelatnosti od interesa za Županiju. Svi zaposlenici odgovorni su za implementaciju zahtjeva norme u poslovni sustav. Primjenjuju se svi zahtjevi norme bez isključenja.

3.6. REFERENTNI AKTI

23. Norma HRN EN ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom



4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

4.1. OPĆI ZAHTJEVI

4.1.1. Općenito

Bjelovarsko-bilogorska županija prepoznala je elemente koji omogućuju dokumentiranje, uvođenje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom u svrhu preglednog, učinkovitog i pouzdanog upravljanja svim aspektima kvalitete poslovanja, odnosno oblikovanja i provođenja javnih politika od interesa za Županiju. Time Sustav upravljanja kvalitetom postaje učinkovito sredstvo implementiranja politike kvalitete u poslovni sustav Županije. Sustavom su obuhvaćena sva upravna tijela županije (točka 2.4 Priručnika) uključujući sva područja skrbi od interesa za Županiju.

Sustav se održava i stalno poboljšava primjenom kriterija definiranih ovim Priručnikom. Uspješnost stalnog poboljšavanja (točka 8.5.1) prati se periodičkim ocjenama sustava od strane voditelja SUK-a u BBŽ i njegovim timom (točka 5.6) i stalnom analizom podataka (točka 8.4).

Sustav upravljanja kvalitetom utemeljen je na tzv. Demingovom krugu², odnosno PDCA petlji (Plan-Do-Check-Act) prikazanoj na slici 4.1 To je princip na kome se zasniva planiranje, primjena, kontrola i kontinuirano poboljšavanje svih procesa. Svaka aktivnost, bez obzira na razinu njene složenosti, može se svesti na ovaj beskonačan ciklus. Odgovornost za nadzor nad provođenjem PDCA principa snosi voditelj SUK-a u BBŽ.

Uvodeći sustav upravljanja kvalitetom Županija je oblikovala, dokumentirala i primijenila:

- Procese oblikovanja i provođenja javnih politika kao okvir za pružanje usluga na korištenje građanima i za njihovu sigurnost, te kriterije prihvaćanja i vrednovanja rezultata,
- Procese kojima će promovirati integralnost, pouzdanost i učinkovitost sustava,
- Slijed i međusobno djelovanje tih procesa,
- Kriterije i metode potrebne za osiguranje učinkovitog obavljanja i upravljanja tim procesima,
- Dostupnost potrebnih resursa i informacija nužnih za potporu pri provođenju i nadziranju procesa,
- Mjere nadzora, mjerenja i analize procesa,
- Stalne postupke nužne za ostvarivanje planiranih rezultata i neprekidno poboljšavanje procesa, te
- Način upravljanja procesima koji se ostvaruju izvan Županije.

4.1.2. Načela sustava kvalitete

Upravljanje poslovnim sustavom Županije temelji se na sedam poznatih načela modernog menadžmenta. Tih sedam načela su:

- Usmjerenost na kupca,
- Vodstvo,
- Uključivanje ljudi,

² The Deming Cycle, The W. Edwards Deming Institute, www.deming.org



- Procesni pristup,
- Poboljšavanje,
- Donošenje odluka na temelju dokaza,
- Upravljanje odnosima.

Usmjerenost na kupca

Sukladno misiji Županije, Županija ulaže napore za poboljšanje prepoznavanja sadašnjih i budućih potreba građana s ciljem ispunjenja njihovih zahtjeva i očekivanja i na taj način oblikuje javne politike za područja od interesa. Uključenost građana preduvjet je oblikovanja usluga Županije u cilju podizanja razine zadovoljstva građana tim uslugama i načinima njihova ostvarenja. Unapređenje tih odnosa postiže se i korištenjem suvremenih medija za obostrano komuniciranje s građanima. Zadovoljstvo građana se prati i ocjenjuje. Temeljem toga Županija predlaže promjene, izmjene i dopune politika.

Vodstvo

Županija raspolaže kompetentnim zaposlenicima kojima je omogućeno usavršavanje za stjecanje novih znanja i vještina u svrhu efikasnog i profesionalnog obavljanja poslova. Upravljanje županijom osigurava jedinstvo svrhe i stremljenja, te poslovnog okruženja u kojem su zaposlenici uključeni u realizaciju postavljenih ciljeva.

Uključivanje ljudi

Znanje i osposobljenost zaposlenika je vrijednost s kojom Županija podiže razinu sposobnosti svih aspekata rada. Timski rad je jedan od oblika uključivanja zaposlenika u procese donošenja odluka i rješavanje problema. Od zaposlenika se očekuje, da sukladno svojim kompetencijama, profesionalno i kvalitetno obavljaju povjerene im zadatke i aktivno sudjeluju u unapređenju poslovanja. Zaposlenici se nastoje motivirati za predlaganje korisnih ideja i sugestija za poboljšanje poslovanja.

Procesni pristup

Organizacija poslovanja Županije temelji se na zakonskoj regulativi i procesnom pristupu. Načelo procesnog pristupa osigurava prepoznavanje procesnih cjelina i rezultata djelovanja aktivnosti procesa, što je podloga za provođenje nadzora procesa i osiguranje sljedivosti njihovih rezultata od faze oblikovanja do faze realizacije, pa sve do rješavanja određenih problema i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom u cijelosti.

Poboljšavanja

Organizacijski sustav Županije i upravljanje njime nije dinamički sustav samo zbog širokog područja rada koje Županija pokriva svojom skrbi za građane već i utjecaja (putem potreba i očekivanja) njene okoline (iskazane kroz široku lepezu interesnih grupa građana i prirodnih i društvenih aspekata prostora).

Stoga prilagodljivost organizacije Županije sukladno potrebama građana zahtijeva stalno preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom u cilju poboljšanja svih procesa i aktivnosti, usmjereno prema kvaliteti konačne usluge. U tu se svrhu posebno prati adekvatnost:

- Ciljeva i mjera donesenih javnih politika iz djelokruga rada Županije
- Politike i ciljeva kvalitete,
- Procesa,
- Dokumentacije,
- Znanja,
- Zadovoljstva građana,



- Zadovoljstva zaposlenih,
- i drugo.

Donošenje odluka na temelju dokaza

Učinkovitost odlučivanja u Županiji temelji se na vjerodostojnim podacima i informacijama. Osigurana je dokumentiranost svih procesa i praćenje njihovih rezultata. Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom zaokružen je sustav dokumentiranja poslovanja Županije u smislu prikupljanja relevantnih činjenica i informacija za donošenje odluka, a time i unapređenja poslovnog sustava.

Upravljanje odnosima

Županija nastoji ostvariti partnerski odnos s ustanovama i institucijama te građanima pojedincima kao i njihovim interesnim grupama, uključujući u to i jedinice lokalne samouprave, vijeća, savjete i odbore građana u Županiji. Obostrano koristan odnos oslobađa mogućnost obiju strana u stvaranju zajedničkih vrijednosti sukladno potrebama i očekivanjima građana.

Partneri Županije u realizaciji javnih politika su provjerenih referenci koje osiguravaju siguran i profesionalan rad. Posebna pažnja i nadzor posvećuje se partnerima koji provode uslugu za ili u korist Županije, a namijenjena je građanima na izravno korištenje.

4.1.3.KONTEKST ORGANIZACIJE

4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom integralni je dio poslovnog sustava Županije. Oblikovana je u svrhu udovoljavanja potreba i očekivanja zainteresiranih strana sukladno Uredbi o uredskom poslovanju. Stoga su dokumentacijom obuhvaćeni:

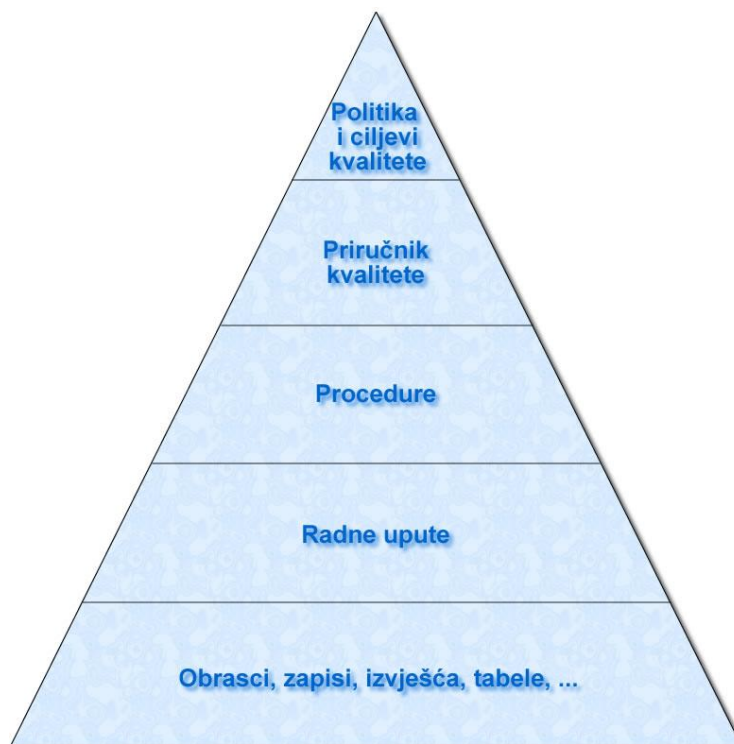
- Zakonska, regionalna i druga regulativa koja oblikuje zahtjeve javne politike Županije te načine ostvarivanja prava građana na usluge koje iz njih proizlaze,
- Potrebe i očekivanja građana i drugih zainteresiranih strana iskazane putem javnih rasprava, referenduma, izravnim kontaktom sa Županijskim tijelima i sudjelovanjem u procesima oblikovanja i prosudbe usluga iz djelokruga skrbi od interesa za Županiju,
- Organizacijski propisi i drugi regulatorni akti,
- Izvori vanjskih informacija (na razini države, javnih ustanova, jedinica lokalne samouprave, EU-zakonodavstva, međunarodnih standarda i zahtjeva i sl.),
- Zahtjevi na kompetentnost osoblja, te
- Tehnologija provođenja usluga za ili u korist Županije.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom hijerarhijski je svrstana u sljedeće razine:

- Politika i ciljevi kvalitete (opisani u poglavlju 5),
- Priručnik sustava upravljanja kvalitetom (opisan u točki 3. i točki 4.1.2),
- Procedure sustava upravljanja kvalitetom. U procedurama sustava upravljanja kvalitetom opisan je način izvršavanja aktivnosti koje utječu na kvalitetu usluga u pojedinim područjima skrbi za građane.
- Radne upute, te ostale akte koje organizacija izrađuje za djelotvorno planiranje, provođenje i upravljanje procesima. Radne upute su specifične upute za neposredno izvršavanje određenog posla. U njima je propisano tko i što izvršava, kada, gdje i kako, te način dokumentiranja obavljenih aktivnosti. Na pojedine radne upute upućuje se i na postupke sustava kvalitete.

Zapisi su posebna vrsta akata - jednokratni akti odnosno prateći dokumenti uz realizaciju usluga koji dokazuju sukladnost sa zahtjevima i učinkovitost provođenja sustava. Pregled akata i zapisa dat je u Prilogu 4.2.

Procedure, radne upute i zapisi obuhvaćeni su procedurom Upravljanje aktima - PR 4.2-01.



Slika 4.2: Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom

Bjelovarsko-bilogorska županija mora odrediti vanjska i unutarnja pitanja koja su bitna za njezinu svrhu i njezino strateško usmjerenje, a koja utječu na sposobnost postizanja rezultata sustava upravljanja kvalitetom.

Bjelovarsko-bilogorska županija mora pratiti i preispitivati informacije o tim vanjskim i unutarnjim pitanjima.

S obzirom na učinak koji imaju na Županiju, okolnosti koje čine unutarnji i vanjski kontekst mogu biti: 1) pozitivne, 2) neutralne i 3) negativne.

Razumijevanje **unutarnjeg konteksta** organizacije može uključivati: upravljanje, organizacijsku strukturu, ovlasti i odgovornosti unutar organizacije; utvrđene strategije, politike, kao i opće i posebne upravljačke ciljeve organizacije; ljudske potencijale i vrijeme; procese, informacijske sustave, protok informacija unutar poslovnih procesa, donošenje odluka, te kulturu organizacije.

Razumijevanje **vanjskog konteksta** organizacije može uključivati: značaj organizacije za lokalnu zajednicu (gospodarski značaj, socijalna stabilnost), razvijenost ekonomije, oblici, intenzitet i kvaliteta suradnje sa jedinicama lokalne samouprave i strankama u postupcima, oblici i intenzitet utjecaja organizacije na zajednicu, odnosi u društvu, stupanj razvijenosti demokracije, ekonomski okvir koji ima brojne dodirne točke s financijskim, tehnološkim, društvenim i institucionalnim okvirom, uloga organizacije u povlačenju sredstava EU projekata.

Zainteresirane strane



Organizacija mora utvrditi zainteresirane strane i njihove zahtjeve koji su bitne za sustav upravljanja kvalitetom, a sve zbog njihovog utjecaja na sposobnost organizacije za dosljedno pružanje usluga.

Organizacija mora pratiti i preispitivati informacije o time zainteresiranim stranama i njihovim zahtjevima.

Zainteresirane strane su: korisnici (stranke u postupcima), uža i šira društvena zajednica (građani, država), partneri (u projektima, mediji, investitori..), zaposleni (službenici i namještenici).

4.2.Priručnik kvalitete

U Priručniku su opisani politika i ciljevi kvalitete, organizacijska struktura, odgovornosti, način provođenja svih zahtjeva sustava kvalitete postavljenih normom *HRN EN ISO 9001:2015*, te mjere za dokumentiranje i nadzor sustava. Priručnik je osnovni dokument sustava upravljanja kvalitetom Županije. Procedure obavezne prema normi i procedure koje opisuju poslovnu tehnologiju Županije izdvojene su u posebne akte.

Sukladno zahtjevima norme Priručnik se poziva na pojedine procedure. Priručnik ima priloge koji su također njegov sastavni dio a vezani su na pojedina poglavlja opisana ovim Priručnikom.

Osnovna namjena Priručnika je:

- Objektivno prenositi politiku kvalitete svim zainteresiranim stranama,
- Prikazati odgovarajuću sliku Županije temeljem koje će se steći povjerenje građana,
- Kod partnera iskazati potrebu za postojanjem djelotvornog sustava kvalitete,
- Definirati organizacijsku strukturu i odgovornost svih organizacijskih cjelina i pojedinaca,
- Služiti kao osnova za uvođenje i održavanje sustava kvalitete,
- Biti temelj za provjeru sustava kvalitete.

Izdavanje, vođenje izmjena, povlačenje i arhiviranje te odobravanje ovih aktivnosti upravljanja Priručnikom opisano je u točki 3 ovog Priručnika. Oznaka priručnika je PK.

Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom:

Sustav upravljanja kvalitetom odnosi se na sve dijelove, procese i pojedince u Županiji, odnosno u svim organizacijskim cjelinama prikazanim organizacijskom shemom.

Područje isključenja zahtjeva norme:

Iz sustava upravljanja kvalitetom isključeno je područje koje se odnosi na specijalne procese.

4.2.1.Upravljanje aktima i zapisima

Aktima koji definiraju i opisuju sustav upravljanja kvalitetom upravlja se temeljem procedure. Procedurom je definirano sljedeće:

- Izrada i odobravanje primjerenosti akata pri objavljivanju,
- Pregled i poboljšanje akata kad je potrebno, i ponovno odobravanje akata,
- Osiguravanje označavanja izmjena i statusa najnovijeg izdanja akta,
- Osiguranje dostupnosti odgovarajuće inačice akta na mjestu upotrebe,
- Osiguranje trajne čitljivosti akta i njihovo brzo prepoznavanje,
- Osiguranje da akti vanjskog izvora budu označeni te da se upravlja njihovom raspodjelom,



- Sprečavanje nehote primjene zastarjelih akata te primjereno označavanje ako se čuvaju iz bilo kojeg razloga.

Upravljanje izradom, označavanjem, odobravanjem, pohranom, zaštitom, pronalaženjem, mjestom i vremenom čuvanja te dostupnosti zapisa o kvaliteti usluge i zapisa o funkcioniranju sustava definirano je procedurom Upravljanje aktima - PR 4.2-01. Postupak izrade, donošenja i prihvatanja službenih akata Županije, uključujući i ovaj Priručnik definiran je procedurom Izrada, prihvatanje i donošenje službenih akata Županije - PR 7.5-09.

4.3.REFERENTNI AKTI

1. Norma HRN EN ISO 9001:2015 - Upravljanje sustavima kvalitete – Zahtjevi
2. Zakon o ustanovama
3. Uredba o uredskom poslovanju
4. Procedura Upravljanje aktima (PR 4.2-01)
5. Procedura Izrada, prihvatanje i donošenje službenih akata Županije (PR 4.2-02)
6. Pregled procedura i uputa
7. Pregled akata SUK-a



5.VODSTVO

5.1.OPREDIJELJENOST ŽUPANIJSKOG VODSTVA

Skupština kao predstavničko tijelo te Župan kao izvršno tijelo moraju dokazati vodstvo i opredijeljenost u odnosu na sustav upravljanja, a sukladno normi:

- Preuzimanjem odgovornosti za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom;
- Osiguravanjem da su politika i ciljevi kvalitete utvrđeni za sustav upravljanja kvalitetom i sukladni kontekstu i strateškom usmjerenju organizacije;
- Osiguravanjem da se zahtjevi za sustav upravljanja kvalitetom uklopljeni u poslovne procese organizacije,
- Promicanjem primjene procesnog pristupa i pristupa utemeljenog na rizicima,
- Osiguravanjem raspoloživosti resursa potrebnih za sustav upravljanja kvalitetom,
- Obavješćavanjem o važnosti djelotvornog upravljanja kvalitetom i ispunjavanja zahtjeva za sustav upravljanja kvalitetom,
- Osiguravanjem da sustav upravljanja kvalitetom postiže predviđene rezultate,
- Uključivanjem, usmjeravanjem i podupiranjem osoba kako bi pridonijele djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom,
- Promicanjem poboljšavanja,
- Podržavanjem ostalih odgovarajućih upravljačkih uloga u dokazivanju njihova vodstva u njihovim područjima odgovornosti.

Slijedom proklamirane Politike kvalitete Župan je podržao napore oblikovanja i uspostave sustava upravljanja kvalitetom:

- o Imenovanjem Stručnog tima za uspostavu i provođenje sustava upravljanja kvalitetom s ciljem objedinjavanja svih čimbenika Županije u svrhu postizanja više razine kvalitete, sukladno potrebama i očekivanjima građana, te zahtjevima standarda i zakonskih okvira korištenja usluga;
- o Promidžbom sustava upravljanja kvalitetom i kvalitete donošenja i provođenja javnih politika od interesa za Županiju, te brigom o planiranju razvoja Županije i proklamiranih ciljeva sukladno Politici kvalitete;
- o Provođenjem povremenih ocjena sustava upravljanja kvalitetom putem procjene sposobnosti Županije da nadzire prikladnost načina upravljanja sustavom i ispunjenje ciljeva kao dio stalnog procesa unapređenja,
- o Osiguranjem svih potrebnih resursa dostupnih u predviđeno vrijeme za ostvarivanje postavljenih ciljeva.

5.2.USMJERENOST NA GRAĐANE

Županija kontinuirano vodi brigu o sadašnjim i budućim potrebama i očekivanjima građana Županije te usmjerava sve raspoložive resurse na ispunjavanje njihovih zahtjeva.

Županija mora dokazati vodstvo i opredijeljenost s obzirom na usmjerenost na građane osiguravajući:

- Da se utvrde zahtjevi građana i primjenjivi zahtjevi zakona i propisa, da budu razumljivi i da se dosljedno ispunjava,



- Da se utvrde rizici i prilike koji mogu utjecati na sukladnost proizvoda i usluga i na sposobnost povećanja zadovoljstva kupaca i da se poduzmu koraci povezani s tim rizicima i prilikama,
- Da se održava usmjerenost na povećanje zadovoljstva građana.

Zahtjevi javnosti su dokumentirani kroz definiranje strateških ciljeva i mjera za podizanje životnog standarda građana, programa mjera u područjima skrbi od interesa za Županiju, te praćenju njihova izvršenja u cilju davanja usluga po mjeri njenih građana. Različite ankete, upiti i žalbe građana, analize korištenja usluga Županije koriste se za prepoznavanje potreba javnosti, odnosno poduzimanja mjera za unapređenje tih usluga.

U svom poslovanju Županija je osigurala dostupnost informacija građanima o aktivnostima, programima i projektima putem:

- o Priopćenja za medije s područja Županije i Republike Hrvatske,
- o Pisanih materijala sa svih sjednica Županijske skupštine koji se objavljuju na web stranici Bjelovarsko-bilogorske županije,
- o Prisutnosti predstavnika medija sjednicama kada se utvrđuju programi i odlučuje o vitalnim pitanjima razvoja Županije,
- o Objavom općih i drugih akata u Županijskom glasniku,
- o Objavom informacija na web stranici Bjelovarsko-bilogorske županije,
- o Kontaktiranje javnosti putem medija (kontakt emisije), primanja građana od strane vodstva Županije, provođenjem anketa, putem interaktivnih Web-stranica i na druge načine.

Priprema, odabir i oglašavanje informacija za javnost regulirano je procedurom PR 5.2-01.

5.3.POLITIKA KVALITETE

Tekst izjave o politici kvalitete Županije dat je na početku ovog Priručnika. Njome je Župan iskazao opredijeljenost vodstva Županije i opredijeljenost zaposlenika Županije za postizanjem više razine kvalitete rada, a kao posljedicu i višu razinu kvalitete donošenja i provođenja javnih politika u djelokrugu rada Županije. Pri tome je istaknuta osposobljenost i komunikativnost zaposlenih te stalna potreba za njihovo usavršavanje kako bi se mogli nositi sa sve zahtjevnijim potrebama građana, njihovom težnjom za javnim radom Županije i mogućnosti jasnog definiranja i ispunjenja svojih potreba.

Politiku kvalitete Županije definira i odobrava Župan. Isti postupak koristi se i pri izmjenama i dopunama definirane Politike kvalitete.

Politika kvalitete dostupna je svim zaposlenicima. Istaknuta je na vidljivim mjestima. Pisana je jednostavno i razumljivo i objavljena je građanstvu putem Web-stranica. Primjerena je svrsi Županije i odnosi se na procese oblikovanja i donošenja javnih politika Županije te usluge nastale kao rezultat provođenja tih politika a danih na korištenje građanima. Uključuje obavezu ispunjavanja zahtjeva i stalno poboljšavanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom. Osigurava okvir za uspostavu i provjeru ciljeva proklamiranih javnim politikama, precizirajući ih u vremenu i prostoru i prateći ih mjerljivim veličinama.

5.4.PLANIRANJE

5.4.1.Ciljevi kvalitete

Vodstvo Županije mora osigurati da su postavljeni ciljevi, kao realizacija zacrtane vizije i strateškog razvoja Županije, predstavljeni svim zaposlenicima i da su razrađeni na svim



organizacijskim razinama te integrirani u poslovni sustav Županije. Ciljevima je potrebno ostvariti:

- Sadašnje i buduće potrebe i očekivanja građana putem provođenja javnih politika iz djelokruga rada Županije,
- Zakonske uvjete,
- Provođenje politike kvalitete,
- Periodičko i sustavno usklađivanje postavljenih ciljeva sa zahtjevima vremena,
- Usklađenost na svim razinama lokalne (regionalne) uprave,
- Mjerljivost i procjenu ostvarenja razvojnih prioriteta i
- Usmjerenost na unapređivanje onih vrijednosti koje Županiju čine prepoznatljivom upravo po kvaliteti tih vrijednosti .

Temeljem analize potencijala Bjelovarsko-bilogorske županije utvrđene su tri temeljne grupe potencijala Županije:

- Prostor, prirodni resursi i infrastruktura,
- Ljudski resursi i društvene djelatnosti i
- Gospodarstvo/ekonomski resursi,

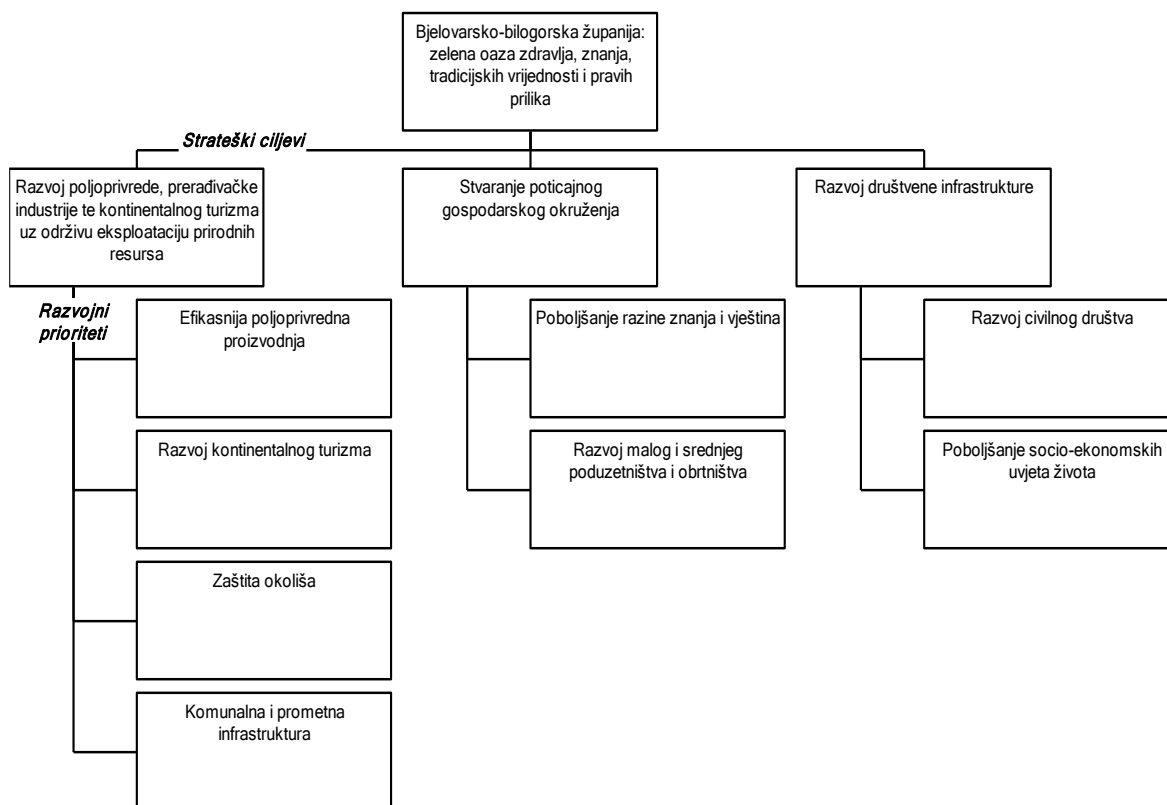
i utvrđene vizije njezinog strateškog razvoja. Iz toga proizašla su tri strateška razvojna cilja Bjelovarsko-bilogorske županije:

- Razvoj poljoprivrede, prerađivačke industrije te kontinentalnog turizma uz održivu eksploataciju prirodnih resursa
- Stvaranje poticajnog gospodarskog okruženja
- Razvoj društvene infrastrukture

s krajnjim ciljem cjelovitog razvoja regije utemeljene na znanju i sposobnostima resursa a oslonjenog na najbolju praksu lokalnog razvoja i korištenje sufinanciranja od strane EU. Proklamiranu viziju Županije ocrtavaju osnovne smjernice razvojnih aktivnosti:

- Poticanje gospodarskih aktivnosti koje će doprinijeti prepoznatljivosti županije kroz sve pojavne oblike vezane uz zdravlje – kvalitetni prehrambeni proizvodi, zaštićen okoliš, zdravstveni turizam, kvalitetno životno okruženje,
- Usvajanje novih znanja i vještina prilagođenih učinkovitom iskorištavanju postojećih resursa, te modernizacija i usvajanje novih tehnologija te
- Stvaranje okruženja koje će poticajno djelovati na razvoj poduzetničke inicijative na području županije kako za stanovnike županije tako i na planu privlačenja vanjskih ulagača.

Unutar obrazloženih ciljeva utvrđeno je jedanaest razvojnih prioriteta za koje su razrađene mjere za postizanje ciljeva. Razrada pojedinačnih mjera, uz opis mjere i ključne aktivnosti, sadrži precizno definirane korisnike i indikatore za vrednovanje razine doprinosa pojedine mjere određenom razvojnom prioritetu. Mjere su detaljno razrađene u Regionalnom operativnom programu Bjelovarsko-bilogorske županije u kojem je obrazložena strategija razvoja Županije [3].



Slika 5.1: Vizija i strateški ciljevi Bjelovarsko-bilogorske županije

Svaka mjera opisana je s obzirom na njezinu usklađenost s razvojnim prioritetima definiranim na razini Europske unije i nacionalnih strategija RH. U konačnici, Regionalni operativni program ostvaruje se kroz pojedinačne projekte kojima upravlja javni sektor, a koji su prikupljeni putem raspisanog natječaja, vrednovani i odobreni od strane Skupštine Bjelovarsko-bilogorske županije.

5.4.2. Planiranje

Usvojeni su projekti podloga planiranja poslovanja upravnih tijela Županije, uključujući financijske i investicijske planove, planove osiguranja ostalih resursa i suradnje javnog i privatnog sektora na provođenju odobrenih projekata te planova i potreba redovnih aktivnosti upravnih odjela.

Planiranjem je potrebno osigurati sposobnost sustava da postigne zacrtane strateške ciljeve i mjere s raspoloživim resursima. Sukladno razinama upravljanja Županija izrađuje i donosi sljedeće planove:

1. Na razini strateškog upravljanja Županija izrađuje Županijsku razvojnu strategiju.
2. Na razini odlučivanja provodi se:

Programi javnih potreba i programi mjera po upravnim odjelima. Postupci su opisani procedurama: i Izrada i donošenje Programa javnih potreba po upravnim područjima (PR 7.1-04 do PR 7.1-12). Za osiguranje sredstava za provođenje programa javnih potreba potrebno je planirati realizaciju proračuna Županije. Postupak je opisan procedurom Priprema, donošenje i izvršavanje Proračuna Bjelovarsko-bilogorske županije – PR 7.1-13.

Planovi intervencija u kriznim situacijama donose se u svrhu zaštite okoliša, u slučaju požara, elementarnih nepogoda, epidemija. Donošenje plana intervencija u slučaju elementarne nepogode opisano je procedurom PR 7.2-01 Proglašenje elementarne nepogode.



3. Na operativnoj razini donose se sljedeći planovi:

Plan javne nabave (točka 7.4 Priručnika, procedura Planiranje i izvršenje javne nabave PR7.4-01)

Plan osposobljavanja (točka 6.2.2 Priručnika, procedura Osposobljavanje zaposlenika Županije,

Plan zapošljavanja (Točka 6.2.2 Priručnika, Procedura, zapošljavanje, prijava i odjava službenika i namještenika Županije,

Plan interne ocjene (točka 8.2.2 Priručnika, procedura Interna ocjena sustava upravljanja kvalitetom PR 8.2-01).

Izmjene i usklađivanje planova s potrebama građana i raspoloživim resursima za njihovo ispunjavanje donose se na isti način kao i temeljni planovi, što je definirano pripadajućim procedurama.

5.5.ODGOVORNOSTI, OVLASTI I KOMUNICIRANJE U ŽUPANIJI

5.5.1.Odgovornosti i ovlasti

Funkcioniranje, upravljanje i ustrojstvo upravnih tijela regulirani su zakonskim, statutarnim aktima i pravilnicima što je opisano u točki 2.4. Priručnika. U tim su aktima jasno opisane funkcije, odgovornosti i ovlasti, te kompetencije zaposlenih uključenih u izvođenje poslovnih procesa. Hijerarhijska shema upravljanja Županijom prikazana je također u točki 2.4. Za svako upravno tijelo predstavljena je hijerarhijska shema upravljanja. Županija je osigurala zaposlenost i način odlučivanja koji omogućuje funkcioniranje svih procesa pod vodstvom zaposlenika odgovornih za njihovo izvođenje, a sukladno zakonskoj i drugoj pravnoj regulativi.

5.5.2.Voditelj SUK-a u BBŽ

U svrhu efikasnog uvođenja, održavanja i poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom i njegove integracije u poslovni sustav Županije imenovan je Stručni tim za uspostavu i provođenje sustava upravljanja kvalitetom. Zadatak stručnog tima je da, uz pomoć konzultanta, obavi sve aktivnosti potrebne za oblikovanje, uvođenje i certificiranje sustava upravljanja kvalitetom te da održava sustav na zahtijevanoj razini i poduzima mjere poboljšavanja. Članovi stručnog tima su čelnici upravnih tijela. Svi članovi stručnog tima imaju imenovane zamjene.

Članovi tima odgovorni su voditelju tima za kvalitetu za pitanja sustava upravljanja kvalitetom. Voditelj stručnog tima za kvalitetu koordinira rad s voditeljem sustava upravljanja kvalitetom. Neovisno o ostalim odgovornostima, voditelj stručnog tima ima sljedeće odgovornosti i ovlasti:

- Osiguranje da su procesi sustava upravljanja kvalitetom uspostavljeni, provedeni i održavani,
- Izvješćavanje o djelovanju sustava upravljanja kvalitetom i potrebi za njegovo poboljšavanje,
- Osiguranje promoviranja brige o zahtjevima građanstva i partnerskih institucija kroz čitavu organizaciju,
- Uspostavu i održavanje dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom,
- Suradnju s vanjskim organizacijama u području osiguranja kvalitete.
- Članovi tima za kvalitetu, svaki u svom području, odgovorni su za:
- Pripremu potrebnih akata i zapisa,
- Suradnju s Predstavnikom za kvalitetu za pitanja implementacije, održavanja i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom,



- Prikupljanje potrebnih podataka i informacija za provedbu analiza u sustavu,
- Upoznavanje ostalih zaposlenika za provođenje mjera sustava upravljanja kvalitetom i vođenja dokumentacije,
- Stvaranje pozitivne klime za promicanje težnji za unapređenje kvalitete življenja građana.

Neovisno o ostalim odgovornostima, voditelj sustava upravljanja kvalitetom ima sljedeće odgovornosti i ovlasti:

- Izvještavanje o djelovanju sustava upravljanja kvalitetom i potrebi za njegovo poboljšavanje,
- Osiguranje promoviranja brige o zahtjevima građanstva i partnerskih institucija kroz čitavu organizaciju,
- Stvaranje pozitivne klime za promicanje težnji za unapređenje kvalitete življenja građana.
- Nadzor nad uvođenjem i održavanjem sustava upravljanja kvalitetom,
- Odobravanje nacrtu izmjena priručnika i procedura sustava upravljanja kvalitetom,
- Provođenje i dokumentiranje postupka ocjene sustava upravljanja kvalitetom od strane županije.

5.5.3. Interna komunikacija u Županiji

Županijska skupština donosi odluke od strateškog interesa za Županiju. U tu svrhu donosi opće i pojedinačne akte i to: Statut, Poslovnik, Proračun, godišnji i polugodišnji obračun Proračuna, odluke, deklaracije, rezolucije, preporuke, zaključke, te daje izvorna tumačenja odluka. Skupština se sastaje po potrebi, a najmanje jednom u tri mjeseca i njezin je rad javan.

Župan predstavlja i zastupa Bjelovarsko-bilogorsku županiju, nositelj je izvršnih poslova.

Postupak izrade, prihvatanja i donošenja službenih akata Županije opisan je u proceduri PR 7.5-02.



5.6. OCJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM OD STRANE ŽUPANA

5.6.1. Općenito

Bjelovarsko-bilogorska županija provodi najmanje jednom godišnje, a po potrebi i više puta ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom sa svrhom osiguranja njegove primjerenosti, prikladnosti i učinkovitosti u zadovoljavanju zahtjeva norme HRN EN ISO 9001:2015. Ocjena sadrži procjenu mogućnosti za poboljšavanje i potrebe za promjenama sustava upravljanja kvalitetom, uključujući politiku i ciljeve kvalitete. Proces provedbe ocjene sustava kvalitete od strane Predstavnik za kvalitetu obuhvaća sljedeće korake:

- Planiranje ocjene sustava upravljanja kvalitetom,
- Pripremu ulaznih podataka za ocjenu sustava upravljanja kvalitetom,
- Provedbu ocjene sustava upravljanja kvalitetom,
- Analizu rezultata ocjene sustava upravljanja kvalitetom,
- Predlaganje i provođenje poboljšanja temeljem analize rezultata ocjene sustava upravljanja kvalitetom.

Koraci postupka ocjene sustava upravljanja kvalitetom osiguravaju stalni nadzor i unapređenje sustava upravljanja kvalitetom, pa tako i čitavog poslovnog sustava.

5.6.2. Ulazni podaci za ocjenu sustava kvalitete

Pri ocjenjivanju sustava kvalitete Župan i članovi Stručnog tima za uspostavu i praćenje Sustava upravljanja kvalitetom uzimaju u obzir:

- Pritužbe i prijedloge građana/korisnika usluga Županije jedinica lokalne samouprave, javnih ustanova i zaposlenika Županije,
- Iskustva drugih područnih (regionalnih) samouprava,
- Raspoloživi proračun za oblikovanje i implementaciju SUK-a,
- Rezultate nadzora provođenja odluka i mjera sa zadnje ocjene SUK-a.
- Promjene nacionalnih politika,
- Promjene javnih politika iz djelokruga rada Županije,
- Promjene statuta i regulatornih akata,
- Područne (regionalne) demografske promjene,
- Rezultati provedenih unutarnjih ocjena sustava,
- Statističke obrade ranije poduzetih aktivnosti,
- Status preventivnih i popravnih aktivnosti,
- Osobine partnera i dobavljača,
- Preporuke i prijedloge za daljnja unapređenja poslovanja;

a može ocijeniti i:

- Organizacijsku strukturu, uključujući prikladnost politike zapošljavanja i osiguravanje potrebnih resursa,
- Stupanj implementacije sustava kvalitete, zasnovanog na rezultatima internih provjera sustava kvalitete
- Postignutu kvalitetu konačne usluge u odnosu na postavljene zahtjeve, analizu dobavljača, trendove tržišta i sl.



5.6.3. Rezultati Ocjene sustava kvalitete

Ocjena sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana uključuje odluke i aktivnosti povezane s:

- Poboljšavanjem djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom usluga i procesa,
- Poboljšavanjem kvalitete usluga u skladu sa zahtjevima građana,
- Potrebним resursima za provođenje odluka.

Ocjena sustava je osnova za poduzimanje mjera poboljšanja. Nesukladnosti uočene na ocjeni sustava otklanjaju se procesom upravljanja rizicima.

S rezultatima ocjene, potrebno je na prikladan način upoznati sve zaposlene s ciljem da se ukaže na propuste i probleme kako bi efikasnost i učinkovitost sustava kvalitete podigli na višu razinu.

Zapis o Ocjeni sustava upravljanja kvalitetom vodi voditelj SUK-a u BBŽ i čuva ga u za to predviđenoj arhivi, a s njim upravlja na osnovu procedure Upravljanje aktima i zapisima.

Stručni tim za uspostavu i praćenje Sustava upravljanja kvalitetom mora ocijeniti:

- Podudarnost provedenih aktivnosti s Politikom kvalitete i postavljenim ciljevima,
- Upravljanje rizicima,
- Definirati parametre poboljšanja procesa oblikovanja i provođenja javnih politika Županije,
- Ažurirati mjerljivost indikatora procesa,
- Odrediti aktivnosti za usklađivanje s državnom politikom,
- Odrediti aktivnosti za usklađivanje sa statutarnim i regulatornim zahtjevima,
- Odrediti kako povećati zadovoljstvo građana,
- Odrediti aktivnosti za unapređenje komuniciranja s građanima,
- Razviti planove prevencije i migracija zbog pojave ugroza i kriznih situacija obzirom na prepoznate rizike.

5.7. REFERENTNI AKTI

1. Norma HRN EN ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi
2. Županijska razvojna strategija Bjelovarsko-bilogorske županije
3. Procedura Izrada i donošenje Programa javnih potreba po upravnim područjima – PR 7.1-03, do PR 7.1-07
4. Procedura Priprema, donošenje i izvršavanje Proračuna Bjelovarsko-bilogorske županije – PR-7.1-13
5. Procedura Proglašenje elementarne nepogode - PR 7.2-01
6. Procedura Priprema, odabir i oglašavanje informacija za javnost, PR-5.2-01



5.8.PRILOZI

Prilog 5.1.:

- Rješenje o imenovanju Stručnog tima za uspostavu i provođenje sustava upravljanja kvalitetom,
- Rješenje o imenovanju voditelja i zamjenika voditelja Sustava upravljanja kvalitetom u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji,



6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

Bjelovarsko-bilogorska županija je, definiravši viziju i strateške prioritete te mjere kojima se oni provode postavila okvir unutar kojeg se ostvaruju potrebe i očekivanja građana na njenom području. Definiranjem programa i projekata od interesa za Županiju, Županija je odredila obuhvat, kvalitetu i rokove u kojima se ostvaruju pojedine faze strateškog razvoja. Iz ovih definicija proizlaze i potrebe za ljudskim resursima, te materijalnim i financijskim sredstvima potrebnim za ostvarenje prihvaćenih programa i projekata, sukladno razrađenim planskim veličinama opisanim u točki 5.4.

Temeljni postulati koji se pri tome primjenjuju su:

Obrazovani zaposlenici osposobljeni za promjene koje iziskuje strateška orijentacija Županije,

Radni prostor, opremljen potrebnom logističkom opremom za uspješno obavljanje radnih zadataka nabavljenom od vrhunskih dobavljača i

Radno okruženje koje omogućava komunikaciju između zaposlenika Županije na svim razinama kao i s korisnicima usluga koje Županija oblikuje javnim politikama za dobrobit svojih građana.

6.1. PRIBAVLJANJE RESURSA

Područna (regionalna) samouprava s posebnom pažnjom mora osigurati nezavisan i javan postupak pribavljanja resursa za obavljanje postavljenih ciljeva razrađenih putem planova. Planske vrijednosti potrebnih resursa, proizašle iz prihvaćenih programa i projekata te zakonskih propisa, utvrđuju se putem programa javnih potreba, mjera i Županijskog proračuna. Županijski proračun obuhvaća sve mjere koje treba provesti, usluge koje iz tog proizlaze, kao i financijske izvore za njihovo obavljanje. Ovi su akti objavljeni i dostupni javnosti.

Pribavljanje materijalnih resursa, bilo da se odnose na uredski prostor i njegovo održavanje, uredsku ili specijalnu opremu, uredski materijal i sl., obavlja se sukladno Zakonu o javnoj nabavi i Pravilnikom o bagatelnoj nabavi. Isto se odnosi i na pribavljanje materijalnih sredstava, opreme, objekata, usluga i drugih oblika aktivnosti namijenjenih na korištenje građanima (Procedura Javna nabava – PR 7.4-01).

Pri tome se vodi računa o kvaliteti pribavljenih resursa ali i sposobnostima dobavljača da pruže traženu uslugu.

6.2. LJUDSKI RESURSI

6.2.1. Općenito

Županija je osigurala kompetentne zaposlenike za planiranje, procjenu i razvoj usluga koji proistječu iz potreba i očekivanja građana. U tu svrhu, u Županiji, jasno su definirane kompetencije, ovlasti i odgovornosti svih upravnih tijela i zaposlenika.

U točki 2.4 Priručnika dana je hijerarhijska organizacijska shema Županije, a u nastavku pregled radnih mjesta po upravnim odjelima. Ovakav ustroj Županije definiran je zakonima, Statutom Bjelovarsko-bilogorske županije, Poslovníkom o radu Županijske skupštine, Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Županije i pravilnicima o unutarnjem redu upravnih tijela i službi (točka 6.5. ovog Priručnika).

Vodstvo Županije prati i ocjenjuje rad zaposlenih prema Zakonu o službenicima i namještenicima u lokalnoj i regionalnoj (područnoj) samoupravi. Nagrađivanje zaposlenika određeno je Zakonom o plaćama u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi.



Podatke o zapošljavanju službenika i namještenika Županije te postupak njihove prijave i odjave regulirano je procedurom Zapošljavanje, prijava i odjava zaposlenika Županije PR 6.1-02.

6.2.2. Kompetentnost, svjesnost i osposobljenost zaposlenika

Potrebna osposobljenost zaposlenika Županije, njihove ovlasti i odgovornosti definirane su Pravilnicima o unutarnjem redu upravnih tijela i službi. Osposobljenost, ovlasti i odgovornosti članova Županijske skupštine definirane su njihovim poslovnikom, uključujući način njihova izbora i odstupanja s dužnosti.

Zaposlenicima se izdaje Rješenje o prijmu u službu. Za svakog službenika i namještenika otvoren je dosje u kome se vodi sva potrebna dokumentacija o radnom odnosu, uključujući napredovanja i dokaznice o kontinuiranom osposobljavanju.

Obrazovanje djelatnika provodi se planski i organizirano a regulirano je procedurom Osposobljavanje službenika i namještenika Županije PR 6.2-01. Krajem kalendarske godine, rukovoditelji upravnih tijela pripremaju planove osposobljavanja zaposlenih za svoj odjel. Plan se dostavlja pročelniku Upravnog odjela za proračun i javnu nabavu koji sastavlja konsolidirani plan na razini Županije. Plan odobrava Župan. Plan sadrži sve vrste obrazovanja i osposobljavanja potrebne za obavljanje radnih zadataka. Plan se tijekom godine najmanje jedanput ocjenjuje i dopunjuje sukladno potrebama i raspoloživim sredstvima.

Čelnici upravnih tijela Županije dužni su brinuti o osposobljenosti zaposlenika i osiguranju njihove kompetentnosti za obavljanje povjerenih im zadataka, kako kroz eksternu i internu edukaciju, tako i kroz instituciju mentorstva od strane osoba kojoj je zaposlenik podređen u hijerarhijskoj strukturi Županije.

Za sva provedena interna obrazovanja ili obrazovanja za koja se ne izdaju ili ne postoje službene potvrde/certifikati ovlaštenih ustanova o izvršenom školovanju, rukovoditelj tijela za čije je zaposlenike obavljeno osposobljavanje, podatke o obrazovanju evidentira na Zapisu o osposobljavanju.

Sve potvrde, svjedodžbe i ostali akti koji su vezani za konkretno osposobljavanje čuvaju se uz zapis o osposobljavanju. Zapisi se čuvaju u posebnoj arhivi kod voditelja SUK-a u BBŽ.

Voditelj SUK-a u BBŽ je odgovoran za obrazovanje zaposlenih. Osigurava da zaposleni budu svjesni primjerenosti i važnosti svojih aktivnosti i sudjelovanja u postizanju ciljeva kvalitete, kroz seminare o zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015, distribuciju postupaka i aktivnosti, definiranje funkcija i zamjena, prezentiranje politike i ciljeva, analize nesukladnosti, upravljanje rizicima, te prezentacije poslovne uspješnosti poduzeća.

Određene poslove i zadatke, obično specifične prirode koji traže posebna znanja i vještine, Županija može povjeriti pravnim i fizičkim osobama izvan institucije koje su, ili nisu, u vlasništvu Županije (npr. prilikom izrada različitih analiza i ekspertiza). Ovisno o vrsti, opsegu i trošku usluge primjenjuju se isti postupci kao i za odabir vanjskog dobavljača za bilo koju drugu uslugu ili materijalno dobro. Takav se rad regulira bilo ugovorom o obavljanju određenih radova i usluga, ili ugovorom o radu na određeno vrijeme s punim ili djelomičnim radnim vremenom. Za obavljanje vanjskih usluga, kao i za bilo koji drugi oblik suradnje s dobavljačima i partnerima na obavljanju usluga, imenuje se osoba zadužena za nadzor provođenja ugovorenih aktivnosti koja u dogovorenim vremenskim razmacima o izvršenju usluge obavještava Župana.

6.3. INFRASTRUKTURA



6.3.1.Održavanje

U nadležnosti Županije nalaze se ustanove zdravstva, socijalne skrbi, obrazovanja, infrastrukture i zaštite prirode.

Ustanove zdravstva i socijalne skrbi

U području zdravstvene skrbi u nadležnosti Županije su:

- Dom zdravlja Bjelovarsko-bilogorske županije s ispostavama u Bjelovaru, Daruvaru, Čazmi, Garešnici i Grubišnom Polju,
- Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju "Daruvarske toplice" Daruvar,
- Ljekarna Bjelovar u okviru koje se nalaze 4 depoa (depo lijekova u gradu Bjelovaru u prostoru Doma za starije i nemoćne osobe, depo u Kapeli, u Velikoj Pisanici, te u Novoj Rači) i jedna ljekarnička jedinica u Ulici B. Papandopula i P. Preradovića 4 u Bjelovaru,
- Zavod za javno zdravstvo sa svojim ispostavama u Čazmi, Garešnici, Daruvaru i Grubišnom Polju.
- Zavod za hitnu medicinu

U području socijalne skrbi u nadležnosti Županije su: četiri centra za socijalnu skrb u četiri grada Županije:

- Centar za socijalnu skrb Bjelovar
- Centar za socijalnu skrb Daruvar (I ispostava centra Daruvar u Grubišnom Polju.)
- Centar za socijalnu skrb Čazma
- Centar za socijalnu skrb Garešnica i

Dom za starije i nemoćne osobe u Bjelovaru

Ustanove socijalne skrbi koje su smještene u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji, a nalaze se pod upravom Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi:

- Dom za psihički bolesne odrasle osobe u Bjelovaru
- "Rudolf Steiner" u Daruvaru

Komunikacija između ovih ustanova i Županije, odnosno ispunjenje prava i obaveza obiju strana, definirana je zakonima i drugim pravnim aktima. Njima se upravlja putem Upravnih vijeća u kojima Županija, ovisno o učešću u njihovom vlasništvu, ima svoje predstavnike.

Način osnivanja, nadležnosti Županije i njena prava i obaveze, uključujući i osnivačka prava, u navedenim institucijama zdravstva i socijalne skrbi regulirana su zakonima navedenim u pregledu referentnih akata.

Obrazovne ustanove

U području obrazovanja u nadležnosti Županije su sve osnovne škole (osim 5 škola u gradu Bjelovaru) i srednje-školske ustanove. Odjel priprema, a župan donosi rješenje o imenovanju školskog odbora u koji Županija imenuje svoje predstavnike.

Cestovna infrastruktura

Građenjem, upravljanjem i održavanjem županijskih lokalnih cesta upravlja HUC-Podružnica za održavanje cesta Bjelovar i ŽUC-Bjelovarsko-bilogorske županije. U Upravno vijeće Županijske uprave za ceste Županija, kao osnivač ustanove, imenuje svoje predstavnike.

Ustanove nad kojima je Županija nositelj osnivačkih prava samostalni su subjekti i nositelji u pogledu ostvarivanja i provođenja sigurnosti i zaštite na radu, fizičko-tehničke zaštite, te zaštite od požara.

U Bjelovarsko-bilogorskoj županiji osigurana je sva infrastruktura nužna za postizanje definirane kvalitete usluge i obavljanja poslovnih procesa u kontroliranim uvjetima, uključujući:

- Zgradu Županije,



- Uredsku opremu i namještaj,
- Opremu za uredsko poslovanje (računala, računalne komunikacije, programska podrška),
- Specijalnu opremu za obavljanje pojedinih usluga,
- Službena vozila.

Upravna tijela Bjelovarsko-bilogorske županije smještena su u županijskoj zgradi u ulici Dr. Ante Starčevića 8 u Bjelovaru. Za obavljanje radnih zadataka u Županiji najpotrebnija je informatičko-komunikacijska oprema za uredsko poslovanje koja se sastoji od servera, elektroničkih računala, pisača, komunikacijskih instalacija i opreme, te programskih rješenja. Za njihovo redovno održavanje brinu informatički djelatnici pri Kabinetu župana. O sigurnosti sustava vodi se računa na nekoliko razina. Redovito se izrađuju zaštitne kopije podataka sustava za upravljanje dokumentima, koriste se antivirusni programi, politikama sigurnosti sustava ograničena su prava modifikacije programskih proizvoda svim zaposlenicima osim administratora sustava, vanjski korisnici nemaju mogućnost pristupa. Primijenjena je i mogućnost centraliziranog reguliranja ovlaštenja korisnika i sadržaja. Dobavljači opreme su uključeni u pregled dobavljača i redovno su ocjenjivani. Oprema je uredno evidentirana (u Pregledu informatičke opreme), sva računala imaju kartice s pregledom dijelova i instaliranom programskom podrškom, a njeno održavanje je predviđeno Planom održavanja informatičko-komunikacijske opreme.

Za održavanje i preventivne preglede voznog parka zaduženi su vozači. Aktivnosti održavanja i preventivnih pregleda vozila bilježe se u putni-radni list svakog vozila.

Planovi preventivnog održavanja opreme izrađuju se krajem kalendarske godine za narednu godinu. Izrađuje ih osoblje zaduženo za održavanje opreme. U slučaju smetnji u radu ili nastalog kvara u radu opreme, naručuje se usluga korektivnog održavanja odnosno popravka.

Nakon provedenog održavanja osoba zadužena za rad s opremom dužna je u njenu evidencijsku karticu unijeti točan datum obavljenog održavanja s vlastoručnim potpisom. Sva dokumentacija o obavljenom pregledu (radni nalog tehničara i sl.) prilaže se Planu održavanja.

Za obavljanje djelatnosti Županije ne koristi se mjerna oprema.

6.4.RADNA OKOLINA

Bjelovarsko-bilogorska županija osigurava odgovarajuću radnu okolinu kako bi se osigurala zahtijevana kvaliteta usluge, te postigla dobra motiviranost osoblja. Pri tome se uzimaju u obzir svi zahtjevi definirani zakonskim propisima (zaštita na radu, protupožarna zaštita, zahtjevi za siguran rad, ...) o čemu vodi brigu stručnjak za zaštitu na radu.

Stručnjak za zaštitu na radu dužan je osigurati da se u Županiji provode mjere zaštite na radu propisane pravilnikom te da su svi zaposlenici upoznati s propisanim mjerama zaštite na radu. Pročelnici upravnih tijela odgovorni su za provođenje propisanih mjera u okvirima poslova koje obavljaju. O nepoštivanju mjera zaštite dužni su obavijestiti stručnjaka za zaštitu na radu.

6.5.REFERENTNI AKTI

1. Norma HRN EN ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi,
2. Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i pdručnoj (regionalnoj) samoupravi
3. Statut Belovarsko-bilogorske županije
4. Poslovnik Županijske skupštine Bjelovarsko-bilogorske županije
5. Zakon o radu
6. Zakon o socijalnoj skrbi
7. Zakon o zdravstvenoj zaštiti



8. Kolektivni ugovor
9. Procedura Osposobljavanje zaposlenika Županije – PR 6.2-01
10. Procedura Zapošljavanje, prijava i odjava zaposlenika Županije – PR 6.2-02.
11. Procedura Javna nabava – PR 7.4-01

7. REALIZACIJA POLITIKA ZA PODRUČJE SKRBI ZA GRAĐANE ŽUPANIJE

Bjelovarsko-bilogorska županija prepoznala je potrebu analize, oblikovanja, dokumentiranja i implementacije javnih politika kojima definira okvir i specifikaciju krajnjih usluga za korištenje građanima u svim područjima skrbi od interesa:

- Jednim dijelom to su objekti i oprema javnih ustanova i udruženja građana putem kojih građani ostvaruju svoja prava koristeći usluge tih institucija, dok su
- Drugim dijelom to regulatorni i savjetodavni akti, pokroviteljstva i slične manifestacije kojima Županija nastoji podići standard življenja svojih građana.

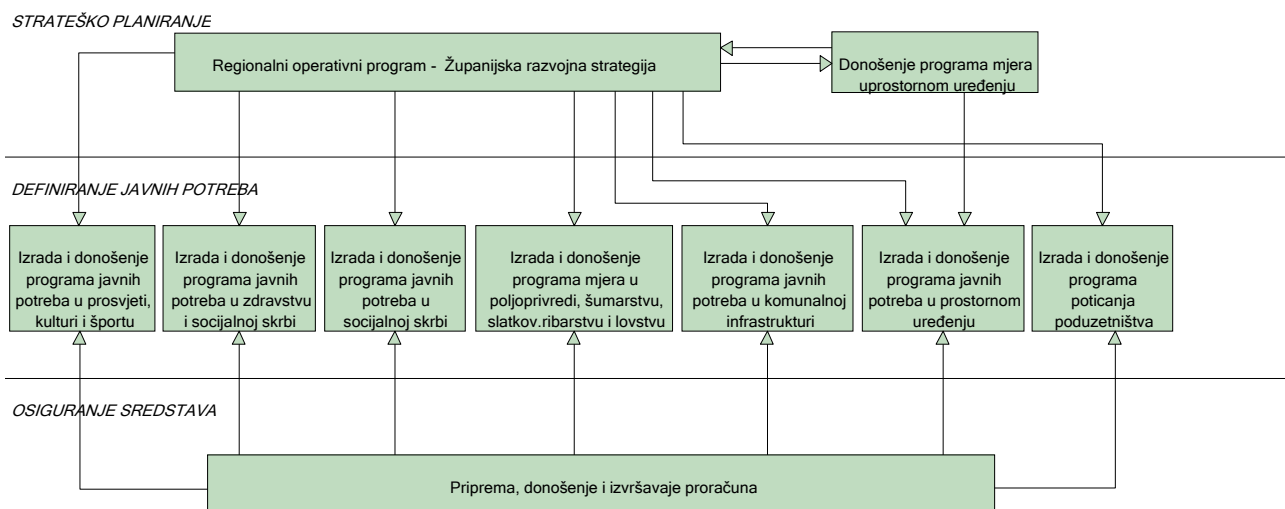
Usluga koju građani koriste može biti rezultat jednog ili više procesa.

Da bi se postigla viša kvaliteta, postupci planiranja, oblikovanja i realizacija okvira provođenja javnih politika Županije detaljno su opisani procedurama. Rezultati tih procesa su programi, planovi, mjere i aktivnosti temeljem kojih građani ostvaruju svoja prava.

Pri oblikovanju poslovne tehnologije Županije posebna je pažnja data potrebama građana u oblikovanju kvalitete usluga, njihovim zahtjevima i očekivanjima.

7.1. PLANIRANJE REALIZACIJE

Planiranje realizacije usluga Županije uključuje prepoznavanje i analizu potreba građana, oblikovanja i razvoja usluga u svrhu podmirenja tih potreba, te obavljanja potpornih aktivnosti, kao što je alokacija potrebnih resursa, za ostvarenje planiranih usluga. Pri tome, potrebe građana mogu biti izražene kroz potrebu za novim uslugama ili za unapređenje postojećih. Temeljne faze procesa planiranja realizacije usluga su:



Slika 7.1.: Faze procesa planiranja okvira standarda usluga

Metodologija i proces planiranja realizacije usluga na strateškoj razini opisana je procedurom Županijske razvojne strategije, a na razini donošenja odluka kroz proces planiranja mjera javnih potreba procedurama.

Procedura Županijska razvojna strategija odnosi se na proces strateškog planiranja razvoja Županije čija je svrha određivanje strateškog smjera, ciljeva i prioriteta razvoja Županije, a rezultat izrada Regionalnog operativnog programa kao temeljnog razvojnog dokumenta Županije.

Temeljem ovog dokumenta i zakonskih obaveza Županije planiraju se godišnji programi mjera po područjima skrbi od interesa za Županiju (procedure PR-7.1-02 do PR-7.1-12) putem kojih upravni odjeli izrađuju programe mjera za područja za koja su odgovorni.



Procedurom Priprema, donošenje i izvršavanje Proračuna Bjelovarsko-bilogorske županije PR-7.1-13 osiguravaju se potrebna sredstva za izvršavanje prihvaćenih programa mjera na godišnjoj razini.

Plan realizacije okvira za usluge koje će koristiti građani obavezno mora sadržavati:

- Ciljeve koji se žele postići ostvarivanjem politike određenog područja skrbi za građane,
- Zahtjeve zainteresiranih strana na usluge koje će proizaći iz postavljenih okvira za provođenje uluga,
- Potrebne resurse za uravnoteženo provođenje procesa realizacije usluge, dokumentaciju te analizu specifičnosti vezanih za uslugu, ostvarivanje uvjeta za korištenje usluge i same korisnike,
- Mogućnost pojave opasnih situacija po građane koje usluga može izazvati prema pojedincima ili čitavoj lokalnoj zajednici i mjere reakcije na te pojave za što su odgovorne javne ustanove i druge pravne i fizičke osobe koje izravno pružaju usluge građanima,
- Potrebu provjere i vrednovanja elemenata procesa realizacije usluga, nadzora, provjere i ispitivanja rada osiguranja da će usluga biti odobrena i prihvaćena od građana (putem županijskih tijela i samih građana kao korisnika usluge),
- Zapise potrebne za evidentiranje tijeka i kvalitete realizacije proklamirane politike koji će pokazati u kojoj mjeri usluga, kao rezultat procesa njene realizacije odgovara postavljenim zahtjevima.

7.2.POSTUPCI KOJI SE ODOSE NA GRAĐANE

Županija svojim građanima nudi niz usluga različitog tipa kojima građani ostvaruju svoja zakonom određena prava i kvalitetu življenja temeljem donesenih javnih politika i usvojenih standarda na regionalnoj razini.

Usluge koje Županija nudi građanima trebale bi biti sukladne njihovim očekivanjima, stoga je njihovo uključivanje u planiranje realizacije tih usluga s aspekta kvalitete i troškova od izuzetnog značaja za razinu zadovoljstva građana ponuđenim uslugama. S time u vezi potrebno je:

- Specificirati zahtjeve za uslugu od strane građana,
- Ocijeniti postavljene zahtjeve na uslugu, te
- Osigurati komunikaciju između građana i Županije u smislu planiranja, realizacije i samog korištenja ponuđene usluge.

Pružajući usluge svojim građanima Županija mora osigurati jednaka prava i dostojanstvo svim građanima za i pri korištenju usluga, što uključuje:

- Sigurnu i higijenski ispravnu uslugu koju javne ustanove i druge pravne i privatne osobe obavljaju za građane, i način njenog korištenja,
- Profesionalan, dostojanstven i uvažavajući odnos zaposlenika Županije, javnih ustanova i drugih pravnih i privatnih osoba prema korisnicima usluga,
- Odgovore na zahtjeve korisnika u prikladnom vremenu,
- Odgovarajuću naknadu za korištenje usluga, gdje to Županija može osigurati,
- Odgovarajuće vrijeme za korištenje usluga,
- Izvještavanje o provođenju usluge radi jasnoće i konzistentnosti načina provođenja i uvida javnosti u taj proces,
- Način reagiranja u opasnim i kriznim situacijama,



- Dostupnost jasnih i preciznih informacija i instrukcija o korištenju usluga.

Posebnu ulogu u uključivanju građana u proces oblikovanja usluga koje im kao korisnicima tih usluga nudi Županija imaju savjetodavna tijela Županije čiji su članovi građani zainteresirani za pojedina područja županijske skrbi. To se prvenstveno odnosi na radna tijela koja osniva Župan. Kao "glas građana" u Županiji ta tijela organiziraju različite manifestacije (savjetovanja, izobrazbu, raspravu po zainteresiranim područjima, izradu prijedloga za nove usluge ili unapređenje postojećih) u svrhu ispravnog prepoznavanja prava i potreba građana.

Reklamacije, žalbe i pritužbe građana Županija prati na različite načine. Zakonom je definiran postupak obrade žalbi građana na rješenja u slučajevima čiji se prvostupanjski postupak rješava na razini jedinica lokalne samouprave.

Županija, nastoji prikupiti mišljenja građana putem stalnih i povremenih anketa, interaktivnih Web stranica i izravnim kontaktima s građanima. Županija, također, nastoji zaštititi svoje građane od ugroza različitog intenziteta na način da osigura uvjete za:

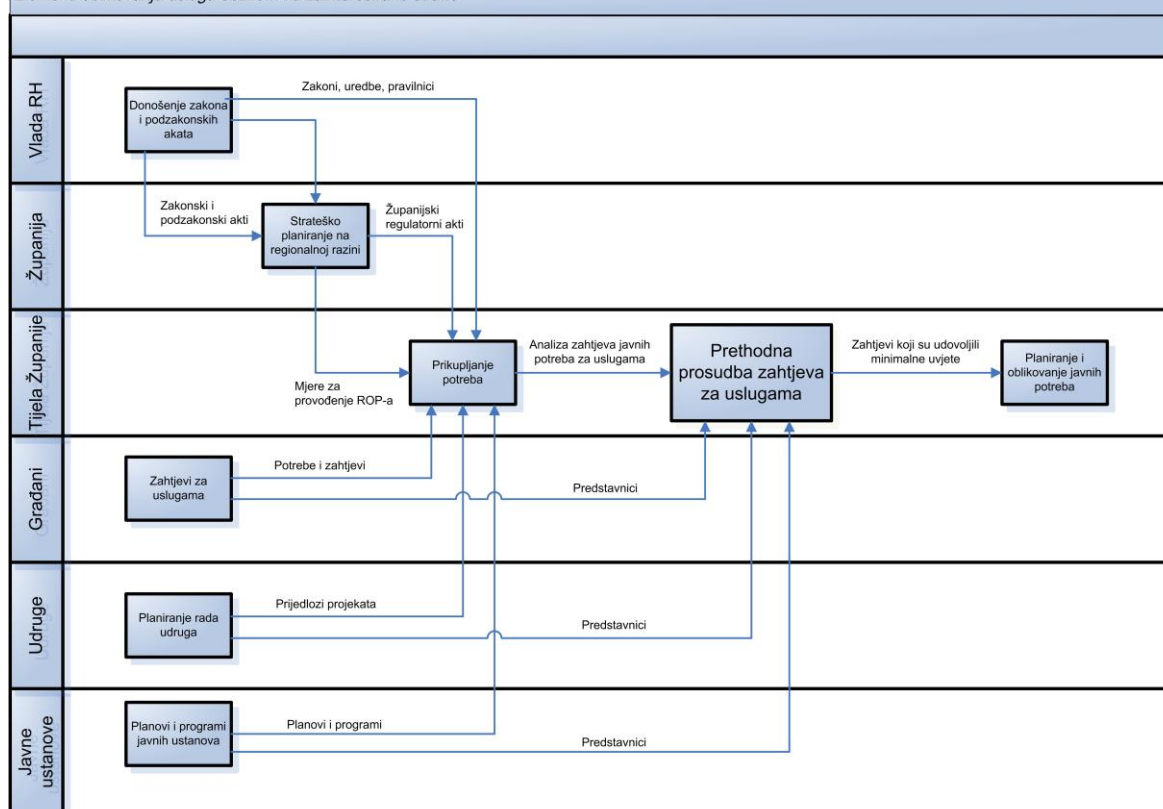
- Pružanje ispravne i za upotrebu sigurne usluge putem nadzora nad radom ustanova koje izravno pružaju usluge građanima, javnog i transparentnog načina poslovanja,
- Planiranje i razvoj postupaka za slučaj nastupanja kriznih situacija (procedura: Proglašavanje elementarne nepogode PR 7.2-01,

7.2.1. Definiranje zahtjeva na usluge

Usluge Županije definirane su zakonskim propisima na razini države, županijskim regulatornim aktima i strateškim ciljevima, sposobnostima Županije za organiziranje i financiranje usluga te zahtjevima i očekivanjima građana.

Slika 7.2 prikazuje pojednostavljeni postupak prikupljanja i ocjenjivanja zahtjeva za novim uslugama ili unapređenje postojećih. Ovaj postupak ugrađen je u sve procese u kojima je zastupljeno oblikovanje javnih politika, bilo da je to na razini strateškog (ostvarivanje mjera Regionalnog operativnog plana) ili operativnog planiranja (godišnje planiranje javnih potreba Županije i Županijskog proračuna). U procedurama tih procesa detaljno je opisan postupak uključivanja zahtjeva građana, njihovih interesnih grupa i javnih ustanova, kao i postupak ocjene i izbora zahtjeva i predloženih mjera sukladno zakonskoj i županijskoj regulativi te sposobnostima Županije za njihovo ostvarivanje.

Elementi oblikovanja usluga obzirom na zainteresirane strane



Slika 7.2.: Elementi oblikovanja usluga obzirom na zainteresirane strane

7.2.2. Prosudba zahtjeva na usluge Županije

Zahtjevi za novim uslugama Županije ili njihovim unapređenjem moraju se procijeniti sukladno utvrđenim postupcima i kriterijima na pojedinim razinama planiranja usluga. Prosudba i planiranje usluga ne odnosi se samo na prijedloge novih ili unapređenje već postojećih usluga definiranih zakonskim aktima i regulatornim aktima Županije. Pri tome je potrebno osigurati potpuno razumijevanje postavljenih zahtjeva bilo koje zainteresirane strane. U tu svrhu potrebno je osigurati dopunsku komunikaciju s korisnicima. Pri prosudbi zahtjeva potrebno je provjeriti:

- Kapacitete potrebne za realizaciju i način korištenja usluge,
- Postojanje minimalnog broja korisnika usluga,
- Moguće rizike i akcidentne situacije pri provedbi usluga,

sa svrhom provjere mogućnosti realizacije usluge prije donošenja odluke o njenoj realizaciji. Pri tome je, u svrhu procjene, zahtjeve potrebno pretočiti u mjerljive i provjerljive veličine i karakteristike usluge, odnosno procesa njene realizacije.

7.2.3. Komuniciranje s građanima

Minimalni zahtjevi vezani uz komunikaciju građana s područnom (regionalnom) samoupravom definirani su državnom zakonskom regulativom i regulatornim aktima Županije čime se želi osigurati sudjelovanje javnosti u procesima od izuzetnog značaja za regiju, a usuglašeno s državnim razvojnim programima.

- Građani su uključeni u rad Županije na nekoliko razina i u različitim organizacijskim oblicima:
- Na političkoj razini kroz izbore za Županijsku skupštinu i Župana,



- Na strateškoj razini i razini donošenja odluka putem Županijske skupštine (kao odraz političke strukture Županije)
- Na provedbenoj razini kao pojedinci, stručne i druge interesne grupe, javne ustanove, te kao članovi savjeta, vijeća i obora Županije
- Sudjelovanjem u javnim pozivima za prijedloge programa i projekata sukladno donesenim mjerama razvoja Županije,
- Prosudbama ponuđenih rješenja od strane Županije za vrijeme oblikovanja i razvoja novih usluga te unapređenja postojećih,
- Upoznavanjem građana o statusu i načinu korištenja pojedinih usluga i prava.

To prvenstveno uključuje:

- Sudjelovanje građana u tijelima prilikom donošenja strateških dokumenata,
- Prethodne stručne rasprave i javnu raspravu prilikom donošenja prostornih planova,
- Javne pozive za prikupljanje javnih potreba,
- Utvrđivanje kriterija za odabir projekata i suradnika županije,
- Savjetodavnu, korektivnu i informativnu ulogu savjeta, vijeća i odbora građana i sl.

Što je detaljno opisano u procedurama relevantnih procesa. Javnost je višestruko uključena u rad Županije kao pojedinačni građani, putem gradskih i općinskih tijela, stručnih i drugih interesnih udruga, kao korisnici usluga javnih ustanova te putem tijela Županije.

Osim obaveznih uključivanja građana u oblikovanje životnog standarda na prostoru Županije, mišljenja građana prikupljaju se i na druge načine:

- Provođenjem ispitivanja zadovoljstva građana putem izravnih anketa ili anketa provedenih od javnih ustanova,
- Osiguranjem vremena Župana, zamjenika župana i pročelnika za prijem građana,
- Objavom dokumenata, uputa, preporuka, javnih poziva, jasnih definicija prava i dužnosti građana te načina njihova korištenja putem službenog glasila i medija,
- Osnivanjem predstavničkih tijela građana radi lakšeg komuniciranja između Županije, građana i javnih ustanova,
- Unapređenjem komuniciranja s građanima putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija (Web-portal) koje bitno unapređuju prethodno navedene mjere (mogućnosti provođenja anketa, stalno otvorena mogućnost za postavljanje pitanja, prijedloga i pritužbi uz mogućnost brzog odgovora, objava dokumenata- regulatorni, instrukcijskih, upozorenja, organiziranje javnih poziva, debatni klubovi i sl.),

a u svrhu unapređenja preglednosti rada županijskih tijela od strane građana, odnosno radi aktivnijeg sudjelovanja građana u oblikovanju zajedničkog životnog standarda na području Županije.

7.3. Oblikovanje i razvoj okvira za ostvarivanje usluga iz područja skrbi za građane Županije

Proces oblikovanja i razvoja javnih politika u područnoj (regionalnoj) samoupravi predstavlja okvir u kojem se potrebe i očekivanja građana ili zakonski i drugi regulatorni zahtjevi pretvaraju u karakteristike usluga koje je potrebo pružiti građanima. Proces obuhvaća:

Analizu potreba građana za uslugama Županije,

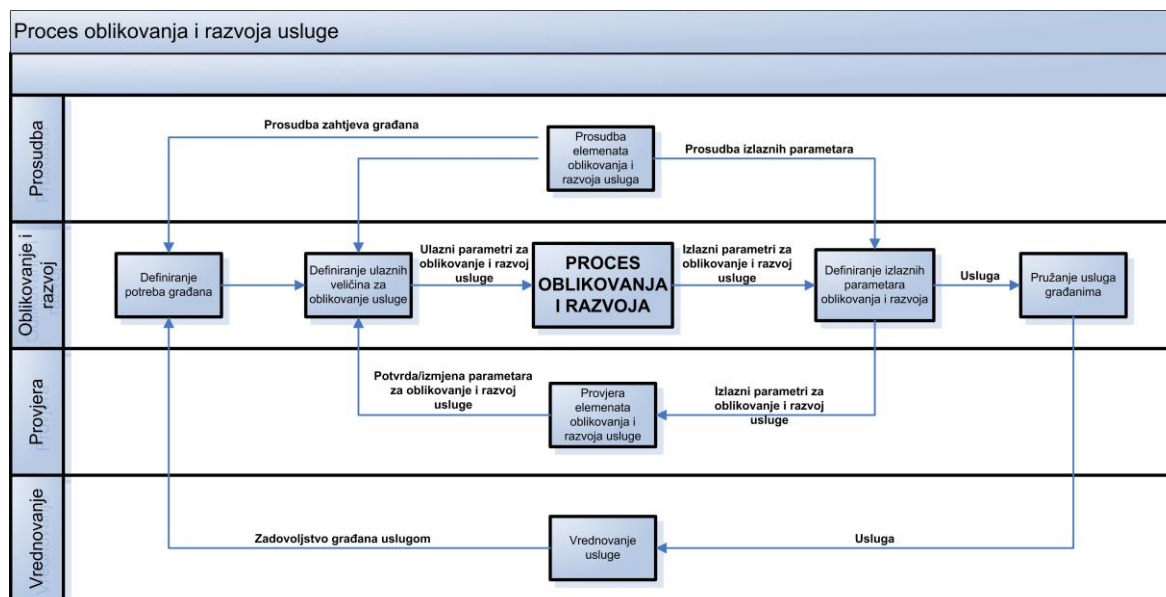
Oblikovanje potrebnih ulaznih vrijednosti za oblikovanje i razvoj usluga,

Oblikovanje izlaznih rezultata (usluge),

Oblikovanje i razvoj usluga ili unapređenje postojećih usluga,

Prosudbu, provjeru, vrednovanje i procjenu međurezultata i konačnog dizajna usluge.

Pri tome je potrebno obratiti pažnju na moguće rizike i negativne učinke koje pojedine usluge mogu imati na širu zajednicu. Slika 7.3 ukazuje na pojedine faze procesa:



Slika 7.3: Proces oblikovanja i razvoja usluge

7.3.1. Planiranje oblikovanja i razvoja usluga

Županija svojim građanima pruža širok raspon usluga koje se svojim obimom ili karakteristikama bitno razlikuju. Zavisno o području skrbi Županije o životnom standardu građana, razlikuju se i načini oblikovanja samog razvoja usluga, pa i njihovog korištenja od strane građana. Sukladno tome razlikuju se načini prethodnih prosudbi, provjera i vrednovanja usluga. Postupci provjere i vrednovanja dio su rada predstavničkih tijela Županije (Skupštine) dok je prosudba rezultata oblikovanja i razvoja usluge na razini povjerenstava (u tijela su uključeni županijski savjeti, vijeća ili odbori kao predstavnici zainteresiranih građana, te sami građani). Detaljnije planiranje oblikovanja i razvoja usluga vidljivo je u procedurama procesa po pojedinim upravnim odjelima, odnosno razinama upravljanja.

Na strateškoj razini planiranje oblikovanja i razvoja usluga ogleda se u Regionalnom operativnom programu, na razini odlučivanja u Programu javnih potreba, usvojenom Proračunu Županije i drugim planovima iskazanim u financijskim pokazateljima i drugim parametrima sukladno karakteristikama usluga u pojedinim područjima skrbi. Na operativnoj razini planiranje se provodi putem odluka i zaključaka o konkretnom načinu primjene korištenja usluge.

Plan oblikovanja mora obuhvatiti faze oblikovanja i razvoja usluge: planiranje faza, međurezultata i konačnog rezultata procesa, metodologiju rada, prosudbu, provjeru i vrednovanje elemenata oblikovanja i razvoja usluge te upravljanje promjenama u metodologiji rada i zahtjeva na usluge.

7.3.2. Ulazne veličine za oblikovanje i razvoj usluga

Prikupljanje ulaznih veličina za oblikovanje i razvoj usluga Županije prikazano je Slikom 7.2 gdje su istaknuti svi sudionici koji utječu na ulazne parametre za oblikovanje usluga: potrebe, želje i očekivanja građana, državna zakonska regulativa, regulatorni propisi Županije te pripadajući gradovi i općine.

Pri definiranju ulaznih veličina potrebno je definirati:



- Funkcionalne i svojstvene zahtjeve usluga koji su definirani temeljem prikupljenih potreba građana i javnih ustanova: djelotvornost i učinkovitost, kompetencije zaposlenih (i građana) za oblikovanje i prosudbu karakteristika usluga, kao i vrijeme u kojem se provodi obrada zahtjeva, njihova prosudba i dijalog s građanima,
- Zahtjeve za ljudskim, financijskim i tehnološkim sredstvima potrebnim za primjenu i korištenje usluga,
- Primjenu zakonske i županijske regulative, te
- Korištenje podataka (analiza, anketa, evidencija i sl.) institucija u lancu ostvarivanja usluge od strane građana.

Analiza dobrih primjera iz prakse sličnih organizacija također je izvor korisnih informacija, posebno za procjenu rizičnih situacija i negativnih efekata po korisnike usluga.

Nakon definiranja svih potrebnih ulaznih podataka za oblikovanje i razvoj, potrebno je provesti njihovu prosudbu (na razini upravnog odjela ako nije drugačije propisano). U prosudbi mogu sudjelovati i predstavnici građana, što je u pojedinim slučajevima i zakonski regulirano.

7.3.3. Izlazne veličine oblikovanja i razvoja usluga

Definiranje izlaznih veličina oblikovanja i razvoja usluga mora odraziti potrebe i očekivanja građana. Stoga one podliježu unutarnjoj prosudbi i verifikaciji putem predstavničkih tijela. Oblikovana usluga, sa svim svojim svojstvenim vrijednostima, tehnologijom i resursima za provođenje te ciljanim grupama korisnika, predmet je prosudbe i vrednovanja (prihvaćanja) Skupštine. Okvirni prijedlozi oblikuju se strateškim dokumentima, a izvedbeni Programima mjera javnih potreba na godišnjoj razini, temeljem kojih Župan donosi odluke o konkretnoj njihovoj primjeni, što je vidljivo iz procedura po pojedinim upravnim odjelima.

7.3.4. Prosudba oblikovanja i razvoja usluga

Prosudba oblikovanja i razvoja usluga ima za cilj utvrditi da je oblikovanu uslugu moguće implementirati unutar dogovorenih uvjeta, planiranog vremena i troškova. Mora se provoditi nakon svake međufaze oblikovanja i razvoja kao i u završnoj fazi (sukladno propisanim procedurama). Prosudba međufaza usmjerava proces oblikovanja i razvoja u planiranom smjeru i olakšava završnu procjenu. Zavisno o vrsti i prirodi usluge koja je predmet oblikovanja i razvoja potrebno je odrediti kontrolne točke u kojima se provodi prosudba (Slika 7.3).

Minimalno je potrebno provesti prosudbu prikupljenih prijedloga za novim uslugama ili unapređenje postojećih, prosudbu ulaznih i izlaznih parametara procesa oblikovanja i razvoja, značajki usluga, metodologiju oblikovanja i razvoja te konačni prijedlog usluge. Sve prosudbe moraju biti dokumentirane i ovjerene od voditelja prosudbenih tijela.

Prosudbeno tijelo sastoji se od predstavnika svih zainteresiranih strana. Uključuje osobu odgovornu za oblikovanje usluge, za poštivanje zakonske regulative vezane uz implementaciju usluge, osobu koja će biti odgovorna za implementaciju usluge (na razini Županije i na razini odgovarajuće javne ustanove) i predstavnike građana. Prosudbeno tijelo jasno razrađuje metodologiju, predmet i kriterije prosudbe, te prilikom prosudbe popunjava kontrolni list. Kriteriji za prihvaćanje-odobravanje usluge uključuju:

- Prosudbu sadržaja usluga od jednog ili više eksperata koji nisu sudjelovali u procesu oblikovanja i razvoja usluge,
- Prosudbu korištene tehnologije, i
- Prosudbu pokušaja implementacije u sličnoj okolini u koju će usluga biti implementirana (ogledne primjene).

Svaka prosudba mora biti dokumentirana.



7.3.5.Provjera oblikovanja i razvoja usluga

Provjera predstavlja postupak procjene podudarnosti prijedloga usluge s definiranim ulaznim postavkama u proces oblikovanja i razvoja usluga. Zavisno o složenosti usluge, odnosno projekta kojim se ostvaruje, provjera se može obaviti u različitim fazama oblikovanja i razvoja, odnosno u istoj fazi radi dodatnog usklađivanja.

Mišljenje o podudarnosti sadržaja i svojstava oblikovane usluge s definiranim ulaznim parametrima (Slika 7.3) daje vanjski ili unutarnji stručnjak koji nije sudjelovao u oblikovanju i razvoju usluge. Nakon usklađivanja konačna provjera usluge povjerava se Županu. Župan može potvrditi oblikovanje i okvire realizacije usluge, ne prihvatiti ih ili uputiti na doradu. Usklađeni prijedlog usluge upućuje se Skupštini.

Svaka prosudba mora biti dokumentirana.

7.3.6.Vrednovanje oblikovanja i razvoja usluga

Vrednovanje je postupak kojim se želi osigurati da oblikovana usluga i okviri za njeno provođenje doista odgovaraju zahtjevima postavljenim od građana. Provodi se pri kraju procesa oblikovanja i razvoja putem javnih rasprava, rasprava u tijelima u koja su uključeni građani (npr. županijski savjeti, vijeća i odbori) i rasprave na Skupštini koja konačno odobrava uslugu i način njezina korištenja.

7.3.7.Nadzor promjena u oblikovanju i razvoju usluga

Nadzor nad konfiguracijom usluge i izmjenama metodologije procesa oblikovanja i razvoja usluga osigurava reviziju i ažuriranje sukladno stečenim iskustvima za vrijeme implementacije (pokusno izvođenje, pilot projekti i sl). Također je potrebno pratiti prijedloge i zahtjeve građana za izmjenama, tijekom javnih i stručnih rasprava o uslugama.

Promjene u oblikovanju i razvoju usluge provode se sukladno koracima postupka oblikovanja i razvoja pojedinih usluga. Promjene moraju biti dokumentirane.

7.4.NABAVA

Proces nabave u Županiji obavlja se sukladno Zakonu o javnoj nabavi.

7.4.1.Proces nabave

Godišnji plan nabave priprema pročelnik Upravnog odjela za proračun i javnu nabavu (temeljem potreba upravnih odjela koje su dali njihovi pročelnici) a odobrava ga Županijska skupština u okviru proračuna Županije. Temeljem ovog plana raspisuje se poziv na nadmetanje ili se primjenjuje drugi način objave potrebe za nabavom.

Glavni predmeti nabave Županije su:

- Uredski materijal,
- Informacijsko-komunikacijska oprema,
- Programska podrška za oblikovanje i izradu pojedinih usluga Županije, upravljanje dokumentima, komunikaciju s građanima i sl.,
- Opskrbu hranom (catering),
- Usluge održavanja radnog prostora i opreme,
- Proizvodi i usluge za provođenje javnih politika.

Postoji godišnji plan nabave koji se po potrebi usklađuje s mogućnostima. Plan sadrži:

- Predmete nabave,
- Rokove naručivanja, te
- Količinske i vrijednosne iskaze potreba za nabavom.



Sukladno godišnjem iznosu usluge, materijala ili opreme, predmeti se nabavljaju sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi. Postupak nabave, zajedno s pripadajućom dokumentacijom i odgovornostima, opisan je u proceduri javna nabava – PR 7.4-01. Prilikom naručivanja roba i usluga vodi se računa o:

- Zakonskim okvirima nabave,
- Tehničkim i administrativnim mogućnostima dobavljača,
- Ekonomskim pokazateljima dobavljača,
- Razini uspostave sustava kvalitete kod dobavljača i
- Kvaliteti dosadašnje suradnje.

Županija vodi pregled dobavljača s temeljnim podacima za komunikaciju s njima te pregled pokazatelja njihovih sposobnosti opskrbljivanja potrebnim materijalima, opremom i uslugama. Vodi se evidencija o temeljnim pokazateljima opskrbe:

Kvaliteti isporučene robe ili usluge (prema specifikaciji u upitu za nabavu ili tenderu),
Rokovima isporuke,
Cijeni i načinu plaćanja, i sl.

7.4.2.Narudžba

Prilikom naručivanja, narudžba, bilo u obliku upita ili javnog poziva, mora jednoznačno opisivati minimalne uvjete robe ili usluga koje nabavlja Županija. Priprema ju pročelnik upravnog odjela za specifične potrebe obavljanja djelatnosti odjela. Pročelnik upravnog odjela priprema narudžbu za opće potrebe (uredski materijal, usluge održavanja prostora i sl.). Sve narudžbe ovjeravaju pročelnici, a njihovu usklađenost s godišnjim planom i mogućnosti financiranja potvrđuje pročelnik Upravnog odjela za proračun i javnu nabavu.

Narudžba mora sadržavati potpuni opis robe ili usluge koja se naručuje, a kod složenijih roba ili usluga (npr. građevinski radovi ili neki drugi investicijski radovi) mora sadržavati i zahtjeve o načinu izrade roba, odnosno davanja usluge te način nadzora.

7.4.3.Provjera isporučene robe ili usluge

Provjera isporučene robe ili usluge obavlja se obzirom na karakteristike robe ili usluge, a sukladno specifikaciji karakteristika roba ili usluga iz narudžbe. O zaprimanju robe/usluge vodi se zapis u kojem se konstatira količina i kvaliteta zaprimljene robe te nesukladnost koja je pri tome nastala. U slučaju neusklađenosti pristigle robe ili obavljene usluge, isporuka se reklamira dobavljaču. Postupak reklamacije se obavlja sukladno načinu provođenja narudžbe, a obavlja ga osoba zadužena za nabavu.

Već u narudžbi potrebno je specificirati zahtjev za pratećom dokumentacijom (karakteristike upute, način rukovanja, garancije, opasnosti pri upotrebi i sl.) što je također potrebno provjeriti kod isporučene robe ili usluge.

7.5.REALIZACIJA PROGRAMA, PLANOVA, MJERA I AKTIVNOSTI TEMELJEM KOJIH GRAĐANI OSTVARUJU SVOJA PRAVA

Konkretna usluga koje koriste građani rezultat su donesenih programa, planova, mjera i aktivnosti Županije, kao posljedica provođenja javnih politika. Njima su postavljeni standardi usluga koje javne ustanove te druge pravne i fizičke osobe izravno pružaju građanima.

7.5.1.Nadzor nad provođenjem usluga

Donošenjem programa i mjera Županijska skupština razmatra i odobrava provođenje usluga. Programi i mjere te odnosni zaključci predstavljaju specifikacije usluga u količini, kvaliteti (opisu usluga) i rokovima za provođenje, a Proračunom Županije osiguravaju se sredstva za njihovo izvršavanje. Prema potrebi, a najmanje jedanput godišnje razmatra se potreba dopuna



i izmjena mjera i programa, odnosno proračuna. Ako je potrebno, Župan razrađuje donesene mjere i programe i putem odluka konkretizira provođenje zaključaka Skupštine. Glavni postupci kojima Županija realizira usluge na korištenje građanima su:

- Provođenje Programa javnih potreba temeljem decentraliziranog financiranja u području zdravstva i socijalne skrbi i u području osnovnog i srednjeg školstva,
- Provođenje Programa mjera za unapređenje stanja u prostoru Bjelovarsko-bilogorske županije, mjera u području poljoprivrede, šumarstva, slatkovodnog ribarstva i lovstva, poticanja poduzetništva, građenja i komunalne infrastrukture,
- Izrada dokumenata prostornog uređenja,
- Izrada izvješća o stanju okoliša,
- Izrada, prihvaćanje i donošenje službenih akata Županije
- Javljanje na međunarodne natječaje
- Procjena i plan ugroženosti stanovništva, materijalnih i kulturnih dobara.

Vođenje podataka o zaposlenicima Županije opisano je procedurom Zapošljavanje, prijava i odjava zaposlenika Županije.

Županija, također, nastoji zaštititi svoje građane od ugroza različitog intenziteta na način da planira i razvija postupke za slučaj nastupanja kriznih situacija:

- Izrada i donošenje plana intervencija u zaštiti okoliša Bjelovarsko-bilogorska županije,
- Proglašavanje elementarne nepogode.

Navedeni postupci opisani su procedurama. Uz pregled aktivnosti i načina njihova izvođenja, procedure opisuju resurse i odgovornosti za obavljanje aktivnosti kao i informacijske, a po potrebi, i materijalne tokove potrebne za obavljanje opisanih aktivnosti.

Provođenje Programa javnih potreba temeljem decentraliziranog financiranja u području zdravstva

Postupak je opisan procedurom PR 7.5-07. Svrha procedure je definirati i dokumentirati procese i odgovornosti za provođenje djelatnosti iz područja zdravstva u cilju podizanja standarda življenja građana Županije. Procedura se primjenjuje u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu zaštitu i umirovljenike i tijelima nadležnim za donošenje programa javnih potreba.

Provođenje Programa javnih potreba temeljem decentraliziranog financiranja u području socijalne skrbi

Postupak je opisan procedurom PR 7.5-08. Svrha procedure je definirati i dokumentirati procese i odgovornosti za provođenje djelatnosti iz područja socijalne skrbi a u cilju podizanja standarda življenja građana Županije. Procedura se primjenjuje u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu zaštitu i umirovljenike i tijelima nadležnim za donošenje programa javnih potreba.

Provođenje Programa javnih potreba temeljem decentraliziranog financiranja u školstvu

Postupak je opisan procedurom PR 7.5-07. Svrha procedure je definirati i dokumentirati procese i odgovornosti za provođenje djelatnosti iz područja školstva a u cilju podizanja standarda življenja građana Županije. Procedura se primjenjuje u Upravnom odjelu za obrazovanje, kulturu i udruge i tijelima nadležnim za donošenje programa javnih potreba.



7.5.2. Validacija radnih procesa

Kako je već ranije u ovom dokumentu definirano, procese koje provodi Županija predstavljaju procesi:

- Oblikovanja javnih politika iz djelokruga rada Županije,
- Osiguranja okvira u kojima je politike nužno provoditi i
- Nadzora nad provođenjem proklamiranih politika (stavljanjem usluga definiranih javnih politika na korištenje građanima).

Iz procedura kojima su opisani procesi vidljivo je da je sve njihove faze moguće definirati, pratiti i nadzirati.

U vrlo rijetkim slučajevima Županija izravno daje uslugu svojim građanima (npr. drugostupanjski postupci na žalbe građana, dodjela studentskih kredita i sl.). U većini slučajeva, temeljem proklamiranih javnih politika, Županija definira obim, kvalitetu, rokove i svojstva usluga koje građanima pružaju javne ustanove, institucije i druge pravne i privatne osobe. Način korištenja i rezultati tih usluga od strane građana, temeljeno je na zakonskim i drugim regulatornim aktima kao što je to ovim Priručnikom i pripadajućim procedurama opisano.

Specijalni procesi mogu se javiti kada Županija provodi, temeljem donesenih programa, planova i mjera istraživanja, čiji se rezultati sve do obavljanja istraživanja ne mogu predvidjeti s punom sigurnošću i uglavnom su vezani uz ekološka ispitivanja i korištenja prirodnih resursa. U tim slučajevima, iako istraživanja ne obavljaju zaposlenici Županije, izvođači moraju detaljno definirati:

- Ocijeniti i odobriti metodu rada za postizanje definiranih ciljeva,
- Definirati i osigurati potrebnu opremu i infrastrukturu,
- Osigurati kompetentno osoblje s potrebnim znanjem, vještinama, kvalifikacijama i iskustvom,
- Dokumentirati cijeli postupak radi osiguranja povratnih informacija o postignutim rezultatima,

te primijeniti postupak opisan procedurom javna nabava – PR 7.4-01.

7.5.3. Prepoznavanje i sljedivost

Prepoznavanje i sljedivost usluga iz područja skrbi koje pruža Županija značajno je zbog posrednog pružanja usluga građanima. Kako većinu usluga građanima izravno daju javne ustanove, institucije i druge pravne i privatne osobe, posebnu je pažnju potrebno posvetiti praćenju realizacije usluga definiranih županijskim programima, planovima i mjerama radi diskontinuiteta između konceptualnog definiranja usluga za građane i njihove konkretne primjene. U tu svrhu potrebno je osigurati:

- Prepoznavanje statusa usluge i nadzora njenog razvoja i realizacije u lancu strateških mjera, program, plan, odluka – usluga – korištenje usluge),
- Poštivanja zakonskih i statutarnih odredbi,
- Analize utjecaja usluge na socijalne i ekonomske efekte, te
- Analize reklamacija, žalbi i prigovora pravnih i fizičkih osoba.

Županija je organizirala prepoznavanje i sljedivost svojih usluga na način da postoje zapisi o statusu usluge u svim fazama njenog oblikovanja i realizacije putem zapisa o predlaganju, verifikaciji i validaciji te odobravanju usluge kroz postupke oblikovanja programa strateškog razvoja, programa mjera i javnih potreba te županijskim proračunom. Ista prepoznatljivost se osigurava odlukama za provođenje županijskih mjera i programa, praćenjem korištenja usluga od strane građana i transparentnim pravilima financiranja usluga.



Akti koji prate pojedinu uslugu na putu od iskazane potrebe za uslugu pa sve do njene realizacije u samom korištenju od strane građana sadrže:

- Klasu i urudžbeni broj,
- Područja skrbi na koje se odnosi akt,
- Opis usluge,
- Točnu definiciju korisnika usluge i opsega usluge,
- Naziv upravnog tijela nadležnog za njeno oblikovanje ili provođenje,
- Poziv na zaključke i odluke Skupštine koje se odnose na svaku pojedinu uslugu,
- Poziv na zakonsku regulativu koja daje okvir za oblikovanje, realizaciju i samo korištenje usluge.

Svi zapisi koji prate procese oblikovanja, realizacije i korištenja usluga opisani su u procedurama koje opisuju odgovarajuće postupke.

Nadzor i praćenje korištenja usluga prati se prikupljanjem podataka javnih ustanova koje pružaju usluge građanima u ime Županije, izravno od korisnika usluga, te anketiranjem (izravno ili putem javnih ustanova) kojim se prikupljaju i podaci o zadovoljstvu građana pruženim uslugama. Javne ustanove od kojih se prikupljaju podaci su javne ustanove u nadležnosti Županije i ostale javne i druge ustanove na području Županije (npr. Gospodarska komora, Državni zavod za statistiku RH i druge ustanove).

7.5.4. Vlasništvo građana

Županija provodi svoje poslovanje i skrb za građane ne devastirajući njihovo privatno vlasništvo, javna dobra i ustanove, pružajući sigurne i higijenski ispravne usluge s odgovarajućom razinom socijalne osjetljivosti, čuvajući temeljna prava i dostojanstvo građana.

Vlasništvo građana predstavlja:

- Privatno vlasništvo građana kao što je zemljište, građevine, umjetnička djela, autorska djela i infrastruktura,
- Vlastiti dokumenti koji se podastiru radi ostvarivanja prava na usluge kao što je samofinancirana medicinska dokumentacija, dokazi o vlasništvu, statusu građana kao tražitelja prava na uslugu, intelektualno vlasništvo i drugo.

Vlasništvom građana smatra se i kolektivno vlasništvo nad:

- Javnim dobrima kao što je zemlja, šume, vode, zrak, komunalna infrastruktura i slično,
- Javnim ustanovama i fondovi u nadležnosti županije, te
- Ostalim životnim vrijednostima važnim za razinu životnog standarda građana koje je moguće zaštititi regionalnom regulativom u smislu osiguranja dostojanstva građana (npr. reguliranje minimalnih uvjeta rada, zaštite na radu, profesionalnih bolesti, ili standarda korištenja prostora i slično).

Sa svim dobrima, ustanovama i drugim sredstvima i vrijednostima u nadležnosti Županije, Županija mora postupati kao dobar gospodar čuvajući njihovu svrsishodnost, brinući o njima kao o zajedničkom dobru svih građana Županije, sukladno državnoj i regionalnoj zakonskoj i drugoj regulativi. Razvoj regionalne regulative mora ići u smjeru unapređenja preventivnog djelovanja radi unapređenja funkcionalnosti tih dobara.

Korištenje vlasništva građana u ostvarivanju usluga Županije mora biti ostvareno na način da se ona ne oštećuju, a u slučaju oštećenja da se vrate u prvobitno stanje uz obeštećenje građana, odnosno sukladno ugovorenim uvjetima.



Jedan od oblika suradnje privatnog vlasništva i Županije na ostvarenju usluga za građane je definiranje javno-privatnog partnerstva kao posebnog oblika vlasništva nad javnim dobrima, ustanovama i sl. u vlasništvu Županije ili pravne ili fizičke osobe.

Stalnim nadzorom nad kvalitetom pruženih usluga i načinom njihova korištenja Županija mora pratiti opseg i kvalitetu usluge, ispravnost pružanja usluge i broj korisnika usluge radi ustanovljavanja pravca razvoja kvalitete usluga i mogućnosti nastupanja eventualnih nesukladnosti, a sve u svrhu pravovremene reakcije na pojavu mogućih problema.

7.5.4. Očuvanje karakteristika usluga

Županija vodi brigu o očuvanju karakteristika usluga koje pruža svojim građanima čuvajući ih od neplaniranih i nekontroliranih promjena, odnosno pojave odstupanja od propisanih standarda usluga na državnoj i regionalnoj razini, a s ciljem pružanja sigurnih i zdravstveno ispravnih usluga. U tu svrhu Županija, uspostavom sustava upravljanja kvalitetom, osigurava nadzor nad oblikovanjem, realizacijom i korištenjem usluga sukladno propisanim procedurama postupanja i ovim Priručnikom.

Provodeći planirane programe i mjere, Županija mora postupati na način da štiti privatno i kolektivno vlasništvo građana – javna dobra, posebno kada se to odnosi na zemlju, šume, prostore posebne namjene, kvalitetu zraka, vode, objekte zdravstvene zaštite, socijalne skrbi i obrazovanja, kulture, znanosti, prometnu i drugu infrastrukturu. Svaka intervencija nad ovim dobrima ne smije oštetiti prava građana i mora biti sukladna nacionalnoj i regionalnoj regulativi.

U slučajevima kada dođe do povrede prava građana u smislu korištenja prava na usluge ili oštećenja njihova privatnog dobra, ili pak javnog dobra odgovorna tijela Županije moraju pažljivo razmotriti problem i postupiti prema važećim normativnim aktima i s prikladnom mjerom socijalne osjetljivosti. Nakana županijskih tijela mora biti usmjerena prema pravednom rješavanju nastalih problema i obeštećivanju građana. Rješavanje takvih slučajeva izvor je prijedloga za unapređenje postojećih načina postupanja i unapređenja usluga na zadovoljstvo građana.

U sprečavanju devastacije javnih dobara i povreda prava građana, Županija aktivno surađuje s interesnim skupinama građana (udruge za zaštitu prava građana, okoliša i sl.) koje upozoravaju na moguće nepravilnosti i potrebu za preventivnim postupanjem u svrhu izbjegavanja nesukladnosti i kritičnih situacija.

U slučaju kada se uoči nesukladnost u postupanju ili već nastala nesukladnost, pokreću se propisani postupci za otklanjanje nesukladnosti.

7.6. Upravljanje i nadzor mjerne opreme

Županija nema mjerne opreme, već su za vjerodostojnost podataka o obavljenim uslugama i opremi putem koje se usluga obavlja, odgovorne javne i privatne institucije koje obavljaju usluge u ime Županije (npr. Zavod za javno zdravstvo, škole i sl.). U slučaju kada privatne institucije obavljaju uslugu za račun Županije, umjeravanje mjerne opreme i ispravnost opreme za obavljanje usluga dio su ugovornih obveza.

Ako je potrebno, Županija u tim institucijama provodi ocjenu treće strane kako bi dobila dokaze o ispravnosti korištene opreme i opreme za umjeravanje. Uključene institucije dužne su izvještavati upravna tijela o statusu mjerne opreme.

**7.7.REFERENTNI AKTI**

- a. Norma HRN EN ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi,
- b. Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi
- c. Zakon o obrani
- d. Zakon o javnoj nabavi
- e. Statut Bjelovarsko-bilogorske županije
- f. Zakon o proračunu
- g. Procedure i radne upute koje se koriste u radu Bjelovarsko-bilogorske županije



8. MJERENJE, ANALIZIRANJE I POBOLJŠAVANJE

8.1.OPĆENITO

Županija je definirala prikladne alate, metode i indikatore za praćenje, analizu i, gdje je to moguće, mjerenje značajki procesa sustava upravljanja kvalitetom u svrhu poboljšavanja poslovnog sustava Županije i odnosa s okolinom u kojoj djeluje. Uspostavljeni način praćenja i mjerenja omogućuje Županiji da na prikladan način ocjenjuje definirane javne politike, način ostvarivanja usluga definiranih politikama u svrhu ostvarivanja potreba i očekivanja svojih građana, te svrsishodnost i sveobuhvatnost sustava upravljanja kvalitetom.

Temelj za uspostavu postupaka za provođenje praćenja, mjerenja i analize kvalitete poslovanja su postavljeni poslovni ciljevi i mjere za njihovo provođenje, zakonske obaveze i planovi u kojima su ciljevi, mjere i obaveze definirani.

8.2.PRAĆENJE I MJERENJE

8.2.1.Zadovoljstvo građana

Županija, kroz poslovni sustav, prati i procjenjuje u kojoj su mjeri građani zadovoljni uslugama koje je definirala javnim politikama. Metode koje koristi prikladne su za ispitivanje zadovoljstva građana uslugama ali i prioritetima javnih politika pojedinih područja skrbi od interesa za Županiju. Stoga su pokazatelji razine kvalitete iskazani različito.

Metode prikupljanja i obrade informacija uključuju indikatore unapređivanja kvalitete usluga i smjera njihovog razvoja. U tu svrhu, sukladno posebnostima pojedinih usluga i njihovih korisnika, prilagođene su i metode prikupljanja podataka i njihove analize:

- Izravne i neizravne ankete,
- Komparativna analiza (u odnosu na planirane vrijednosti, ostale županije ili zahtjeve međunarodnih institucija s kojima Županija surađuje ili je njihov član),
- Ocjene "treće strane",
- Javne rasprave – za cjelokupno stanovništvo i ciljane-zainteresirane grupe,
- Žalbe građana i
- Drugo.

Žalbe građana jedan su od važnijih izvora informacija o zadovoljstvu građana. Njima oni ocjenjuju koristi od proklamiranih javnih politika, mjera i programa koji pak, posredno, rezultiraju uslugama koje građanima pružaju javne i fizičke osobe. To su informacije koje na izravan način govore o kršenju zagarantiranih prava građana ili o njihovim očekivanjima. Postupak obrade žalbi građana definiran je Zakonom.

Zavisno o području ispitivanja i primijenjenoj metodi, čelnik upravnog tijela za čiju se uslugu provodi ispitivanje izrađuje plan ispitivanja. Taj plan sadrži:

- Svrhu ispitivanja,
- Predmet ispitivanja,
- Ciljanu skupinu ispitanika,
- Podatke koji se žele prikupiti i zašto, uključujući klasterizaciju skupine ispitanika,
- Rok obavljanja ispitivanja,
- Okvirnu metodologiju ispitivanja.



Zahtjevnije ispitivanje može se povjeriti vanjskoj specijaliziranoj agenciji. Čelnik upravnog tijela nadzire tijek ispitivanja. Zajedno s voditeljem tima za kvalitetu zadužen je za konačnu ocjenu zadovoljstva građana temeljem analize rezultata dobivenih iz provedenog ispitivanja.

Isti postupak primijenjuje se i kada organizaciju ispitivanja zadovoljstva građana ili njihovih potreba i očekivanja provode javne ustanove ili neke druge institucije i tijela na području Županije. Pri tome Županija može izravno koristiti obrađene podatke istraživanja (uz dozvolu vlasnika podataka), biti suradnik u istraživanju i sl.

Sve metode ne primjenjuju se jednako često zbog složenosti prikupljanja podataka, zakonskih rokova za obavljanje pojedinih aktivnosti ili interventnih prioriteta. Temeljem prikupljenih podataka obavlja se analiza zadovoljstva građana uslugama Županije. Cjelovita ocjena zadovoljstva građana obavlja se najmanje jednom godišnje ili više puta o čemu konačnu odluku donosi Župan.

8.2.2. Interna ocjena sustava upravljanja kvalitetom

Kroz proces internog ocjenjivanja sustava upravljanja kvalitetom pribavljaju se informacije o razini njegove svrsishodnosti i usklađenosti sa zahtjevima norme. Županija donosi godišnji plan internih ocjena sukladno proceduri. Ovom procedurom se propisuje postupak planiranja, provedbe i dokumentiranja interne ocjene sustava upravljanja kvalitetom i osposobljavanje auditora, s ciljem utvrđivanja da li je sustav upravljanja kvalitetom:

- Sukladan s planiranim odredbama, sa zahtjevima norme EN ISO 9001:2015 i ostalim postavljenim zahtjevima,
- Djelotvorno primjenjivan i održavan.

Nalazi iz provedene interne ocjene bitna su podloga za donošenje ocjene sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana.

8.2.3. Praćenje i mjerenje procesa

Da bi osigurala nadzor nad izvođenjem postupaka, Županija je razvila alate i tehnike njihovog praćenja:

- Ocjenu sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana,
- Interne ocjene sustava upravljanja kvalitetom,
- Ocjene rada trećih strana (javnih i privatnih osoba koje obavljaju usluge za račun Županije),
- Transparentnim načinom rada uključujući i planiranje i izvršavanje proračunskih vrijednosti,
- Povremenim provedbenim analizama s ostalim domaćim i vanjskim regionalnim samoupravama.

Točka se odnosi na procese prepoznavanja i oblikovanja želja i potreba građana u programe, mjere i planove, kao rezultate proklamiranih javnih politika, i procese nadziranja njihova provođenja prema građanstvu. Prva grupa procesa opisana je prikladnim procedurama i odnosi se na procese u nadležnosti zaposlenika Županije. Druga grupa procesa odnosi se na ustanove, institucije i druge pravne i fizičke osobe koje realiziraju usluge ili proizvode za građane. Ustanove su dužne izvještavati Županiju o načinu provođenja usluga te poštivanju zakonske i županijske pravne regulative (prema postupcima opisanim u procedurama).

Županija sudjeluje u upravljanju takvim institucijama putem svog učešća u njihovim upravnim tijelima ili, u slučaju privatnih institucija putem ugovora. Upravno vijeće najmanje jednom godišnje u tim ustanovama razmatra slučajeve koje nisu bili sukladni propisanim uvjetima, kao i statusa opreme potrebne za obavljanje usluga za građane. Kada privatne institucije obavljaju uslugu u ime Županije, ispravnost opreme za obavljanje usluga dio su ugovornih obaveza.



Ako je potrebno, Županija u tim institucijama provodi ocjenu treće strane kako bi dobila dokaze o ispravnom korištenju opreme i načina obavljanja usluga. O nadzoru nad provođenjem usluga i rada opreme za pružanje usluga građanima vode se zapisi.

Metode koje se koriste za prikupljanje podataka i mjerenje sukladnosti usluga i procesa različite su prirode. Stoga su pokazatelji razine kvalitete iskazani različito. Tamo gdje je mjerenje moguće iskazani su u količinskim (npr. broj korisnika obuhvaćenih uslugama), financijskim (npr. utrošena sredstva za primjenu usluge ili podizanje standarda usluge), pokazateljima ili rangom (npr. ostvarivanje nekog prava). U drugim slučajevima izraženi su opisno (npr. razina usluge).

Sve aktivnosti nadzora i mjerenja procesa ili pojedinih dijelova procesa detaljnije su opisane u pripadajućim procedurama sustava kvalitete.

8.2.4. Praćenje i mjerenje rezultata

Programi, mjere, planovi, odluke, zaključci i drugi akti koje donosi Županija rezultati su procesa koje provode zaposlenici Županije. Ovi su procesi opisani procedurama koje sadrže sadržaj, način oblikovanja, izrade i donošenja navedenih akata, čime su specificirane usluge i proizvodi za građane koji iz njih proizlaze. Praćenje tih procesa usmjereno je na ispunjavanje uvjeta iz pripadajućih procedura. Sukladno procedurama u izradu i donošenje ovih akata uključena je stručna i ostala zainteresirana javnost. Proces realizacije proklamiranih usluga i proizvoda uglavnom se obavljaju izvan djelokruga rada Županije. Točnije rečeno, u djelokrug rada Županije pripada nadzor javnih ustanova i institucija te pravnih i privatnih osoba koje pružaju usluge građanima.

Praćenje i mjerenje usluga Županije provodi se radi dokazivanja sukladnosti ostvarenih karakteristika usluga sa specifičnim potrebama, zahtjevima i očekivanjima korisnika.

Ustanove su dužne izvještavati Županiju o provedenim uslugama. Najmanje jednom godišnje ustanove dostavljaju pregled obavljenih usluga i statusa opreme potrebne za obavljanje usluga za građane.

Dragocjeni podaci o uslugama dobivaju se iz žalbi, primjedbi i prijedloga građana.

Metode primijenjene za praćenje i mjerenje radova, proizvoda i usluga opisane su pripadajućom procedurom sustava kvalitete, tj. procedurama koje su vezane za realizaciju usluga u svim područjima skrbi za građane Bjelovarsko-bilogorske županije.

8.3. UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA

Županija je definirala i provodi postupke vezane uz nesukladnosti. Izvori podataka o nesukladnostima su žalbe, primjedbe i pritužbe građana, statuti i ostali regulatorni akti kojima su standardi usluga definirani od same Županije.

Županija je u svrhu upravljanja nesukladnostima, preventivnog rada na njihovom sprečavanju i provođenju popravni aktivnosti, definirala postupak kojime osigurava:

- Prikladan postupak za otkrivanje nesukladnosti,
- Alate za prepoznavanje nesukladnosti,
- Nadzor za sprečavanje nenamjerne upotrebe nesukladnih rezultata i
- Prikladne aktivnosti za izbjegavanje pojavljivanja nesukladnosti i njihovog ponovnog pojavljivanja.

Pri tome Županija mora nadzirati procese:

- Prepoznavanja i oblikovanja želja i potreba građana u programe, mjere i planove kao rezultate proklamiranih javnih politika, i
- Transformacije želja i potreba građana u konkretne usluge za građane unutar okvira zadanih donesenim programima, mjerama i planovima.



Postupak je opisan procedurom Upravljanje nesukladnostima PR 8.3-01.

8.4. ANALIZA PODATAKA

Vodstvo Županije prepoznalo je podatke koje je potrebno prikupljati da bi se ocijenile značajke sustava upravljanja kvalitetom, definiranih procesa, rezultata tih procesa (ciljeva, strategija, programa, mjera i planova) kao i konačnih usluga i dobara koje koriste građani. Kako Županija ima efikasan sustav za upravljanje dokumentima, većinu potrebnih informacija moguće je pohraniti i obraditi elektroničkim putem. Ovo uključuje:

- Ocjenu sustava kvalitete od strane Župana,
- Informacije pristigle od građana i administrativnog osoblja,
- Ocjenu svojstava i zahtjeva na pojedino dobro ili uslugu,
- Podatke o oblikovanju okvira za provođenje krajnjih usluga i samom provođenju usluga,
- Ocjenu dobavljača-partnera,
- Prikupljanje informacija o zadovoljstvu građana i ostalih zainteresiranih subjekata postavljenim politikama iz područja rada Županije kao i kvalitetom usluga proizašlih iz javnih politika,
- Rezultate unutarnjih i vanjskih ocjena sustava upravljanja kvalitetom,
- Identifikaciju dobara i usluga koje Županija posredstvom javnih ustanova i drugih pravnih i privatnih osoba nudi građanima,
- Podatke o provedenom nadzoru i mjerenjima kroz čitav životni ciklus dobra ili usluge koje Županija posredstvom javnih ustanova i drugih pravnih i privatnih osoba nudi građanima,
- Provjeru i vrednovanje metoda koje se koriste pri nadzoru i mjerenju i
- Informacije o nesukladnostima i njihovom razrješavanju.

Metode i tehnike prikupljanja podataka i njihove analize moraju biti prikladne svrsi koja se njima želi postići. Prvenstveno se to odnosi na provjeru da li proces postiže deklarirane ciljeve. Analiza podataka o zadovoljstvu građana uslugama koje im osigurava Županija je proces osjetljiv na vanjske uvjete (državno zakonodavstvo, politička struktura i sl.). Ujedno, građani deklarirane javne politike Županije ocijenjuju preko kvalitete usluga koje koriste, a pružaju im ih javne ustanove i druge pravne i fizičke osobe.

Gdje god je to moguće, pri analizi podataka koriste se numeričke i grafičke metode kao:

- Konceptualni dijagrami procesa,
- Histogrami,
- Korelacijske karte,
- Pareto dijagrami,
- Dijagrami uzročno-posljedičnih veza,
- Metode ocjene i procjene mogućih nesukladnosti, i
- Drugo.

Analize koje se provode imaju prvenstveni cilj dokumentirati i elaborirati potrebu unapređenja sustava upravljanja kvalitetom putem preventivnih i korektivnih radnji. Putem analize kretanja pokazatelja kvalitete, zadovoljstva građana, ocjene značajki usluga i njihove realizacije, postupak nadzora postaje efikasno i korisno sredstvo kojim vodstvo Županije unapređuje cjelokupan poslovni sustav.



8.5. POBOLJŠAVANJE

8.5.1. Neprekidno poboljšavanje

U svrhu stalnog unapređivanja kvalitete poslovnog sustava, Županija je definirala postupke prepoznavanja kritičnih mjesta, oblikovanja rješenja nastalih problema i obavljanja popravnih aktivnosti. Posebnu ulogu u unapređivanju kvalitete ima postupak provođenja preventivnih radnji radi sprečavanja nesukladnosti na kritičnim mjestima.

8.5.2. Popravne radnje

Popravne radnje su rezultat analize nesukladnosti koja se pojavila u procesu, usluzi, dokumentaciji, odnosno bilo kojem elementu sustava upravljanja kvalitetom, u svrhu ispravljanja nesukladnosti koja se pojavila. Popravnim radnjama žele se riješiti odstupanja:

- Svojstva koje usluga ima i onih koji su bili deklarirani javnim politikama, mjerama i programima,
- Ciljevi koji nisu ostvareni,
- Odstupanja od programa i planova,
- Odbijeni rezultati oblikovanja, razvoja i korištenja usluge prilikom procjene, provjere, verifikacije ili modifikacije usluga,
- Loše vrijednosti svojstava usluga ili procesa,
- Pritužbe građana ili zainteresiranih strana,
- Nezadovoljavajući rezultati internih ocjena ili ocjene sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana,
- Nesukladnosti proizašle iz procesa praćenja i mjerenja kvalitete usluga koje Županija nudi svojim građanima i
- Drugo.

Postupanje u planiranju i provođenju popravni radnji detaljno opisuje procedura Upravljanje popravnim radnjama (PR 8.5-01). Ova procedura na jednostavan i prilagodljiv način definira postupak izvođenja popravne radnje, od podnošenja zahtjeva do verifikacije rezultata za sve probleme u svezi s uslugom, procesom i nesukladnostima u sustavu upravljanja kvalitetom. Zapisi u svezi poduzetih popravni radnji služe za formiranje evidencije, odnosno povijesti problema, što je posebno važno za efikasnost reakcija na sve buduće probleme i smanjenje troškova kvalitete.

Procedura se odnosi na sve aktivnosti značajne za kvalitetu, koje se provode u Županiji. Iz ovih aktivnosti izuzete su popravne radnje, koje se pokreću kao rezultat provedenih internih ocjena i pregleda sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana, jer je postupak njihovog rješavanja definiran u okviru posebne procedure.

8.5.3. Preventivne radnje

Preventivna radnja je radnja koja se poduzima radi otklanjanja moguće nesukladnosti ili druge neželjene moguće situacije s ciljem stalnog unapređenja sustava. Tipična podloga za pokretanje preventivni aktivnosti su:

- Analiza podataka i smjer kretanja promatranog parametra kvalitete,
- Razina postignuća postavljenih ciljeva,
- Analiza troškova u odnosu na razinu postignutih postavljenih ciljeva,
- Istraživanja zadovoljstva kupaca ili drugih zainteresiranih strana,
- Komparativna analiza,



- Rezultati internih ocjena i ocjena sustava od strane Župana.

Planiranje i postupanje s preventivnim radnjama detaljno je opisano procedurom Upravljanje preventivnim radnjama (PR 8.5-02). Ova procedura na jednostavan i prilagodljiv način definira postupak izvođenja preventivnih radnji za uklanjanje mogućih nesukladnosti kako bi se spriječila njihova pojava.

Procedura se odnosi na sve aktivnosti značajne za kvalitetu, koje se provode u Županiji. Iz ovih aktivnosti izuzete su preventivne radnje, koje se pokreću kao rezultat provedenih internih ocjena i pregleda sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana jer je postupak njihovog rješavanja definiran u okviru posebne procedure.

8.6.REFERENTNI AKTI

1. Norma HRN EN ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi
2. Ocjena sustava upravljanja kvalitetom od strane Župana
3. Procedura PR 8.3-01 Upravljanje nesukladnostima
4. Procedura PR 8.5-01 Popravne radnje
5. Procedura PR 8.5-02 Preventivne radnje

9. Vrednovanje mjerljivih rezultata

Organizacija mora utvrditi:

- što treba pratiti i mjeriti,
- metode za praćenje, mjerenje, analizu i vrednovanje potrebne radi osiguranja valjanih rezultata,
- kada će se izvršiti praćenje i mjerenje,
- kada će se analizirati i vrednovati rezultati praćenja i mjerenja.

9.1. Zadovoljstvo građana

Organizacija mora pratiti doživljaj građana u pogledu stupnja ispunjenosti njihovih potreba i očekivanja. Organizacija mora odrediti metode za dobivanje, praćenje i preispitivanje tih informacija.

9.2. Interni audit

Organizacija mora provoditi interne audite u planiranim vremenskim razdobljima kako bi osigurala informacije je li sustav upravljanja kvalitetom sukladan s:

- vlastitim zahtjevima organizacije za njezin sustav upravljanja kvalitetom,
- zahtjevima međunarodne norme,

i da li se isti djelotvorno provodi i održava.



Organizacija mora:

- a) planirati, uspostaviti, provoditi i održavati programe audita uključujući učestalost, metode, odgovornosti, zahtjeve za planiranje i izvještavanje koji će uzeti u obzir važnost predmetnih procesa,
- b) odrediti kriterije audita i područje provedbe za svaki audit,
- c) odabrati auditore i provesti audite radi osiguranja objektivnosti i nepristranosti procesa audita,
- d) osigurati da se o rezultatima audita obavijeste odgovarajući rukovoditelji,
- e) poduzeti primjerene ispravke i popravne radnje bez nepotrebnog odlaganja,
- f) čuvati dokumentirane informacije kao dokaz provedbe programa i rezultata audita.

10. Poboljšavanje

Organizacija mora odrediti i odabrati prilike za poboljšavanje i provesti sve potrebne mjere za ispunjavanje zahtjeva kupaca i povećanje njihova zadovoljstva.

To mora uključiti:

- a) Poboljšanje proizvoda i usluga radi ispunjavanja zahtjeva i poduzimanja koraka povezanih s budućim potrebama i očekivanjima,
- b) Ispravljanje, sprječavanje i smanjivanje neželjenih posljedica,
- c) Poboljšavanje mjerljivih rezultata i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.

10.1. Nesukladnost i popravna radnja

Kada se pojavi nesukladnost, uključujući onu koja proizlazi iz pritužbi, organizacija mora:

- a) Reagirati na nesukladnost i prema potrebi:
 - Poduzeti mjere za nadzor i ispravak,
 - Poduzeti korake povezane s posljedicama,
- b) Vrednovati potrebu za radnjama za uklanjanje uzroka nesukladnosti kako se ona ne bi ponovno pojavila ili dogodila negdje drugdje:
 - Preispitivanjem i analiziranjem nesukladnosti,
 - Utvrđivanjem uzroka nesukladnosti,
 - Utvrđivanjem postoji li slična nesukladnost ili se potencijalno može dogoditi,
- c) Provesti bilo koju potrebnu radnju,
- d) Preispitati djelotvornost svake poduzete popravne radnje,
- e) Kada je potrebno, posuvremeniti podatke o rizicima i prilikama utvrđene tijekom planiranja,
- f) Kada je potrebno, izvršiti promjene u sustavu upravljanja kvalitetom.

Popravne radnje moraju biti primjerene posljedicama pronađenih nesukladnosti.