



**GRAD STARI GRAD**  
JEDINSTVENI UPRAVNI ODJEL

# POSLOVNIK KVALITETE

Stari Grad, kolovoz 2014.

**KAZALO:**

1.POSLOVNIK KVALITETE- ZNAČENJE I DOSTUPNOST .....	3
2.PODACI O GRADU .....	4
2.1 VIZIJA .....	4
2.2. MISIJA .....	4
3.CILJEVI POLITIKE KVALITETE .....	5
4.SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM .....	6
5.ODGOVORNOST UPRAVE .....	6
5.1 Opredjeljenje Uprave, ciljevi i orijentacija prema korisnicima .....	6
5.2 Politika kvalitete i planiranje .....	7
5.3 Organizacija, odgovornost i ovlaštenje, interna komunikacija.....	7
5.3.1 Interna komunikacija .....	7
5.4 Predstavnik za kvalitetu .....	8
5.5 Upravina ocjena .....	8
6.UPRAVLJANJE RESURSIMA .....	9
6.1 Ljudi .....	9
6.2 Informacije .....	9
6.3 Infrastruktura za rad .....	10
6.4 Radna okolina .....	10
7.REALIZACIJA PROCESA .....	10
7.1.Olaniranje poslovnih procesa .....	10
7.2 Procesi usmjereni prema korisniku usluga .....	11
7.3 Razvoj i projektiranje .....	11
7.4 Nabava .....	11
7.5 Proces pružanja usluge korisnicima i nadzor nad procesom .....	12
7.5.1 Identifikacija i sljedivost .....	12
7.5.2 Vlasništvo korisnika usluga.....	12
7.6. Oprema za nadzor i mjerenje.....	12
8.MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE .....	13
8.1 Planiranje .....	13
8.2 Mjerenje i nadzor .....	13
8.2.1 Zadovoljstvo korisnika usluga .....	13
8.2.2 Mjerenje i nadzor procesa i proizvoda .....	13
8.3 Interne prosudbe .....	13
8.4 Upravljanje nesukladnostima .....	14
8.5 Statističke tehnike i poboljšanja.....	14
8.6 Korektivne mjere .....	14
8.7 Preventivne mjere.....	15

## 1. POSLOVNIK KVALITETE – ZNAČENJE I DOSTUPNOST

Poslovník kvalitete Jedinstvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada (dalje u tekstu: Poslovník kvalitete/Upravni odjel) opisuje strukturu upravljanja kvalitetom i primjenjuje se u svrhu ostvarenja strateških ciljeva Upravnog odjela.

Poslovník Kvalitete sadrži:

- politiku kvalitete Upravnog odjela,
- informacije o ustroju Upravnog odjela,
- zahtjeve i primjenu norme ISO 9001:2008 na sve aspekte poslovnog procesa, uz **isključenje** zahtjeva 7.3 i 7.6

Sustav upravljanja kvalitetom se primjenjuje u cjelokupnom Upravnom odjelu.

Poslovník kvalitete služi i kao informacija za službenike i namještenike u Upravnom odjelu (dalje u tekstu: zaposlenike) , građane i pravne osobe – korisnike usluga (dalje u tekstu: korisnici usluga) i poslovne partnere, o tome kako Grad Stari Grad kao jedinica lokalne samouprave upravlja kvalitetom svojih poslovnih aktivnosti.

Poslovník kvalitete je:

- Instrument ostvarenja politike i ciljeva kvalitete.
- Dokument potreban za trajno funkcioniranje i razvoj Upravnog odjela
- Dokaz da su direktive, procedure i radne upute proistekle iz temeljitog promišljanja i analize poslovnih procesa s ciljem poboljšanja te pružanja usluga korisnicima i poslovnim partnerima.
- Osnovni dokument za izobrazbu i trajno unaprjeđenje radnih potencijala svih službenika i namještenika Upravnog odjela.
- Centralna referenca standarda kvalitete za sve djelatnosti u domeni lokalne samouprave.

Svi zaposlenici Upravnog odjela dužni su trajno promicati i poštivati Politiku kvalitete te naputke sadržane u ovom Poslovníku.

Ovaj Poslovník dostupan je zaposlenicima Upravnog odjela, korisnicima usluga i poslovnim partnerima. Objavljen je i na internetskoj stranici Grada Staroga Grada.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [www.stari-grad.hr](http://www.stari-grad.hr); link „Gradska uprava“ ; podlink Certifikat ISO 9001-2008

Poslovník kvalitete je dostupan korisnicima usluga, poslovnim partnerima i svim zainteresiranim i u analognom obliku. Primjerci Poslovnika kvalitete čuvaju se u Tajništvu Grada Staroga Grada.

U tom smislu Poslovník kvalitete ima promidžbenu ulogu.

Poslovník kvalitete je intelektualno vlasništvo Grada Staroga Grada i kao takav može biti distribuiran pod uvjetom da ni u jednom dijelu niti u cjelini ne može biti reproduciran ili umnožen bez prethodne suglasnosti.

Poslovník je odobren potpisom Gradonačelnika Grada Staroga Grada (dalje u tekstu: Gradonačelnik), na prvoj stranici originalne kopije. Označen je naslovom, indeksom revizije, datumom revizije i brojem stranica.

Na početku Poslovnika istaknut je sadržaj po poglavljima.

Svaka izmjena zahtjeva novo izdavanje Poslovnika.

## **2. PODACI O GRADU**

Podaci o Gradu Starome Gradu dostupni su na internetskoj stranici Grada Staroga Grada na linkovima «Povijest grada» i «O Starome Gradu».

### **2.1. Vizija**

Vizija Upravnog odjela je razvoj Grada kao moderne i za život privlačne sredine, te Grada kao jedinice lokalne samouprave koja će trajno optimalno zadovoljavati potrebe korisnika usluga i poslovnih partnera.

### **2.2. Misija**

Radi ostvarenja vizije aktivnosti Upravnog odjela usmjerene su na brži i jači društveni i gospodarski razvoj Grada te stvaranje perspektivnog i privlačnog okruženja za sve građane, posebno za mlade.

Važan segment djelatnosti usmjeren je na očuvanje identiteta i povijesne i kulturne baštine Grada te njegovanje izvornih i fundamentalnih vrijednosti od općeg značaja.

Naročito su naglašeni poticaji za stalno unaprjeđenje znanja i stručnosti te uvođenje i promoviranje primjene suvremenih tehnologija.

### 3. CILJEVI POLITIKE KVALITETE

Ciljevi politike kvalitete su:

3.1. udovoljiti zahtjevima za većom djelotvornošću i financijskom učinkovitošću lokalne samouprave,

3.2. veća otvorenost (transparentnost), učinkovitija i bolja komunikacija sa građanima kao korisnicima usluga,

3.3. odgovornost za planiranje i razvoj lokalnog gospodarstva, te učinkovito izvršavanje svakodnevnih poslova iz nadležnosti i djelokruga Upravnog odjela,

3.4. Upravni odjel opredijeljen je za način djelovanja koji će mu omogućiti pouzdano i kvalitetno pružanje usluga korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

3.5. Upravni odjel gradi svoju organizacijsku strukturu i vodi poslove iz svog djelokruga na dobrobit korisnika usluga i rješava njihove potrebe i probleme na najbrži mogući način.

3.6. Kvalitetom poslovnih procesa ukazuje se korisnicima usluga i poslovnim partnerima na spremnost na suradnju, prepoznavanje i zadovoljenje njihovih potreba i očekivanja.

3.7. Posebna pažnja pridaje se stalnom osposobljavanju i usavršavanju zaposlenika Upravnog odjela.

3.8. Osposobljeni zaposlenici profesionalnim izvršavanjem svojih zadaća i aktivnosti doprinose stvaranju povjerenja u kontaktu sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Kao pomoć u ostvarenju navedenih ciljeva Upravni odjel primjenjuje Sustav Upravljanja Kvalitetom (SUK) prema zahtjevima norme ISO 9001:2008.

Ocjenu uspješnosti rada daju korisnici usluga i poslovni partneri.

Rad Upravnog odjela transparentan je i dostupan korisnicima usluga poslovnim partnerima, putem:

- internetske stranice Grada Staroga Grada koja se dnevno ažurira,
- zborova građana koji se kontinuirano periodično održavaju,
- kontakt sandučića u kojima građani mogu pisanim putem očitovati svoje mišljenje, te iznijeti prijedloge i primjedbe vezane za rad Upravnog odjela
- službenog glasila<sup>2</sup> koje također dostupno na internetskoj stranici Grada i u analognom obliku.

---

<sup>2</sup> „Službeni glasnik Grada Staroga Grada“

## 4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Sustav upravljanja kvalitetom u Upravnom odjelu temelji se na pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima<sup>3</sup> te općim i pojedinačnim aktima nadležnih tijela Grada Staroga Grada<sup>4</sup>, kojima su definirani: opseg djelovanja, obaveze prema građanima – korisnicima usluga i poslovnim partnerima te interna pravila postupanja u obavljanju poslova iz nadležnosti i djelokruga Upravnog odjela.

Dokumentacija sustava kvalitete nastaje, distribuira se i mijenja, a zastarjela se na kontrolirani način povlači i čuva u pismohrani.

Zapisi predstavljaju valjani dokaz o provedenim aktivnostima u poslovnom procesu i pod nadzorom su. Identificirani su dokumentacijom Sustava upravljanja kvalitetom i spremaju se na način da su lako dostupni svima koji ih trebaju, što je regulirano posebnom procedurom sustava kvalitete.

## 5. ODGOVORNOST

### 5.1 *Opredjeljenje, ciljevi i orijentacija prema korisnicima usluga*

Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom (dalje u tekstu: SUK) u svoj poslovni sustav, Upravni odjel opredijelio se za moderan, odgovoran i učinkovit način rada u ispunjavanju zahtjeva korisnika usluga i poslovnih partnera, postizanju zadovoljstva u međusobnoj suradnji i poštivanju svih postavljenih zakonskih odredbi i pravila modernog tržišta.

Cilj aktivnosti Upravnog odjela je stvoriti takav profil poslovnih procesa u području svog djelovanja koji će biti razvijeni u suradnji sa korisnicima usluga i predstavljati upravo ono što korisniku usluga treba u zadovoljavanju njegove specifične potrebe.

---

<sup>3</sup> Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi («NN», broj: 33/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12 i 19/13-pročišćeni tekst)

Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi («NN», broj: 86/08 i 61/11);

Zakon o plaćama u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi («NN», broj 28/10),

Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi («NN», broj 74/10).

<sup>4</sup> Statut Grada Staroga Grada («Službeni glasnik Grada Starog Grada», broj: 12/09, 3/10, 4/13 i 5/13),

Poslovnik Gradskog vijeća Grada Staroga Grada («Službeni glasnik Grada Starog Grada», broj 12/10, 4/13 i 5/13));

Odluka o ustrojstvu Jedinstvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada («Službeni glasnik Grada Starog Grada», broj: 12/04, 6/06 i 11/10),

Pravilnik o unutarnjem redu Jedinstvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada («NN», broj: 12/10 i 6/14).

---

Cjelovita analiza poslovanja osnova je za definiranje ciljeva kvalitete za naredni period.

Ciljevi kvalitete definiraju se na Upravinoj ocjeni.

## **5.2 Politika kvalitete i planiranje**

U skladu s takvim opredjeljenjem definirana je dokumentirana politika kvalitete, prezentirana u ovom Poslovníku.

Da bi se ciljevi mogli ostvariti definirani su i planirani postupci i potrebni resursi, što se dokumentira zapisnikom sa Upravine ocjene, koji predstavlja plan daljnjih aktivnosti i potrebnih resursa za ostvarenje postavljenih ciljeva i ukupno poboljšanje kvalitete rada.

Upravinu ocjenu funkcioniranja Sustava upravljanja kvalitetom obavlja Gradonačelnik.

## **5.3 Organizacija, odgovornost i ovlaštenje, interna komunikacija**

Položaj, nadležnost i djelokrug Upravnog odjela definirani su Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi («NN», broj: 33(01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12 i 19/13 pročišćeni tekst) i Odlukom o ustrojstvu Jedinostvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada («Službeni glasnik Grada Staroga Grada», broj: 12/04, 6/06 i 11/10) a organizacijska struktura određena je Odlukom o ustrojstvu Jedinostvenog upravnog odjela i Pravilnikom o unutarnjem redu Jedinostvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada («Službeni glasnik Grada Starog Grada», broj 12/10 i 6/14).

### **5.3.1 Interna komunikacija**

Dokumentacija sustava kvalitete dostupna je svakom službeniku i namješteniku.

Redovitim razgovorima sa službenicima i namještenicima i internim osposobljavanjem i usavršavanjem Gradonačelnik, Odgovorna osoba Sustava upravljanja kvalitetom (dalje u tekstu: OSUK) i Pročelnik Jedinostvenog upravnog odjela (dalje u tekstu: Pročelnik) osiguravaju uspostavu i konstantno unaprjeđenje komunikacije na svim razinama.

#### **5.4 Predstavnik za kvalitetu**

OSUK je službenik zadužen za upravljanje sustavom kvalitete. Njegova odgovornost je uspostavljanje i održavanje sustava za upravljanje kvalitetom, izvještavanje o provedbi sustava kvalitete i ukazivanje na potrebne korake u ostvarenju poboljšanja, promoviranje svijesti o kvaliteti i zahtjevima korisnika među zaposlenicima, izrada i nadzor dokumentacije sustava kvalitete.

Ovlašten je za suradnju s vanjskim organizacijama vezano za poslove upravljanja kvalitetom.

#### **5.5 Upravina ocjena**

Jednom godišnje Gradonačelnik, Pročelnik i svi službenici i namještenici provode cjelovitu ocjenu poslovnog djelovanja i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom.

Upravinu ocjenu organizira i priprema OSUK zajedno sa Gradonačelnikom.

Upravina Ocjena obuhvaća:

- analizu poslovanja u proteklom razdoblju,
- rezultate unutrašnjih i vanjskih prosudbi,
- informacije dobivene od korisnika usluga (zadovoljstvo korisnika i reklamacije),
- preventivne i korektivne mjere i njihovi rezultati,
- provjera mjera sa prethodne Upravine ocjene,
- promjene koje mogu utjecati na sustav upravljanja kvalitetom (organizacijske promjene itd.),
- preporuke za poboljšanje,
- preispitivanje primjerenosti politike kvalitete.

Rezultat Upravine ocjene je:

- definiranje ciljeva kvalitete poslovanja za naredni period,
- prilagođavanje politike eventualnim novim uvjetima,
- plan rada za naredni period,
- definiranje resursa potrebnih za ostvarenje postavljenih ciljeva uključujući i osposobljavanje i usavršavanje službenika i namještenika,
- kontinuirano poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom,
- poboljšanje kvalitete djelatnosti kad ocjene i zahtjevi korisnika na to ukazuju,
- planiranje aktivnosti za mjerenje i nadzor.



Rezultati Upravine ocjene su dokumentirani sa jasno naznačenim zaduženjima i rokovima ostvarenja.

Pracjenje ostvarenja i informiranje Gradonačelnika o tome u nadležnosti je OSUK.

Ovako dokumentirani rezultati Upravine ocjene predstavljaju plan poboljšanja kvalitete poslovnih procesa. Zapis se čuva neograničeno.

## 6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

Sva temeljna opredjeljenja prema kvaliteti, poslovnoj politici i planovima za budućnost, Upravni odjel ostvaruje primjerenom organizacijom, sustavom kvalitete i svim ostalim resursima koje ima na raspolaganju.

Cilj Upravnog odjela je efikasno obavljati poslove u skladu sa zakonskim propisima te isto tako razviti prepoznatljiv vlastiti sustav poslovanja baziran na dobroj praksi upravljanja procesima.

### 6.1 *Ljudi*

Najvažniji resurs Upravnog odjela su njegovi zaposlenici, budući da ponašanje i djelovanje svakog od njih izravno utječe na kvalitetu djelatnosti.

Pročelnik obavlja izbor izvršitelja poslova i zadaća, prema općim i posebnim uvjetima propisanim pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima<sup>5</sup> i općim aktima nadležnih tijela Grada Staroga Grada.<sup>6</sup>

Zapisi o dostignutom obrazovanju (diplome, svjedodžbe, radne knjižice itd.) nalaze se u kadrovskoj evidenciji djelatnika.

Zapisi o provedenom internom obrazovanju tijekom godine nalaze se također u kadrovskoj evidenciji zaposlenika.

Gradonačelnik i Pročelnik svojim odnosom i komunikacijom sa stvaraju pozitivnu klimu u radnoj okolini, osiguravajući da radni zadaci i ciljevi koje time treba postići budu prihvaćeni radi garancije kvalitete obavljenog posla sukladno zakonskim propisima.

### 6.2 *Informacije*

Upravni odjel, veliku pažnju posvećuje kvaliteti i zaštiti informacija kojima raspolaže. Pod informacijama se podrazumijevaju specifična radna i druga znanja,

---

<sup>5</sup> Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi

<sup>6</sup> Pravilnik o unutarnjem redu u Jedinstvenom upravnom odjelu Grada Staroga Grada, Plan prijma u službu u Jedinstvenom upravnom odjelu Grada Staroga Grada (donosi se svaku godinu).

---

podaci o okruženju, interesima i potrebama građana, karakteristikama poslovnih procesa, poznavanje relevantnih nacionalnih i inozemnih kretanja i trendova te smjernica i zakonskih propisa.

## **6.3 Infrastruktura za rad**

Posebna pozornost daje se na odabir i nabavu odgovarajućih sredstava za rad. Uvjeti u kojima se odvijaju radni procesi primjereni su potrebama i osiguravaju ugodnu radnu okolinu.

Takvi uvjeti osigurani su prikladnim uredskim prostorima, potrebnom opremom za rad, hardver i softver kao i dodatnim uslugama za održavanje istih.

Radni prostori i oprema održavaju i se i nabavljaju u skladu sa dobrom praksom upravljanja, relevantnim zakonskim propisima<sup>7</sup>, stručnim standardima i poslovnim planovima<sup>8</sup>.

## **6.4 Radna okolina**

Poseban naglasak se stavlja na poticanje i održavanje radne etike koja se temelji na uvažavanju kolega i suradnika na poslu, potpunoj odgovornosti u odnosu sa građanima, međusobnoj suradnji te prenošenju informacija i znanja.

# **7. REALIZACIJA PROCESA**

## **7.1. Planiranje poslovnih procesa**

Planiranje poslovnih procesa temelji se na:

- planiranju i nadzoru resursa koji odgovaraju zahtijevanom nivou djelatnosti u skladu s važećim zakonskim propisima, ugovorima te zahtjevima tržišta
- usklađivanju svakodnevne prakse s odobrenim procedurama i radnim uputama koje predstavljaju plan postizanja kvalitetne usluge
- kriterijima za stručnost kroz provedbu obrazovanja
- održavanju potrebne opreme i sredstava

---

<sup>7</sup> Zakon o javnoj nabavi («NN», broj : 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14) i odgovarajući podzakonski propisi iz oblasti javne nabave. Odluka o provedbi javne nabave bagatelne vrijednosti („Službeni glasnik Grada Starog Grada“, broj: 1/14)

<sup>8</sup> Plan nabave Grada Staroga Grada. Donosi se za tekuću godinu i objavljuje se u «Službenom glasniku Grada Starog Grad» i na internetskoj stranici Grada [www.stari-grad.hr](http://www.stari-grad.hr); link „Javna nabava“

## **7.2 Procesí usmjereni prema korisniku usluga**

Sve aktivnosti Upravnog odjela usmjerene su prema ostvarenju potreba i očekivanja korisnika usluga i poslovnih partnera.

Zahtjevi korisnika usluga razmatraju se u međusobnim kontaktima.

U tim razgovorima definiraju se:

- specificirani zahtjevi
- eventualni zakonski propisi i zahtjevi koji se odnose na specificirane usluge
- zahtjevi koji nisu navedeni ali su neophodni za obavljanje posla

Dogovori se potvrđuju u vidu potpisanih ugovora ili u nekom drugom obliku.

Potpis odgovorne osobe na ugovoru znači da su sve eventualne nejasnoće riješene i da se mogu ispuniti sve odredbe iz ugovora.

Posebnu pozornost pridajemo suradnji sa partnerima koji su spremni uspostaviti dugoročne partnerske odnose u vidu zajedničkih ulaganja u projekte interesantne na tržištu.

Komunikacija s poslovnim partnerima tijekom ugovornog razdoblja definirana je i ugovorom u vidu stavljanja na raspolaganje određenog vremena djelatnika za usklađenje i razrješenje svih pitanja koja su nejasna ili nedovoljno definirana.

## **7.3 Razvoj i projektiranje**

Upravni odjel funkcionira sukladno zakonskim i podzakonskim propisima<sup>9</sup>, te općim aktima nadležnih tijela Grada Staroga Grada<sup>10</sup>, kojima je uređeno funkcioniranje jedinica lokalne samouprave u Republici Hrvatskoj.

## **7.4 Nabava**

Proces javne nabave, kontrole i procjene dobavljača provodi se sukladno važećim zakonskim i podzakonskim propisima kojima su uređena pitanja javne nabave<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi;  
Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi;  
Zakon o plaćama u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi;  
Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi.

<sup>10</sup> Statut Grada Staroga Grada,  
Poslovník Gradskog vijeća Grada Staroga Grada;  
Odluka o ustrojstvu Jedinstvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada,  
Pravilnik o unutarnjem redu Jedinstvenog upravnog odjela Grada Staroga Grada

<sup>11</sup> Zakon o javnoj nabavi

## **7.5 Proces pružanja usluge korisnicima i nadzor nad procesom**

Proces pružanja usluga i nadzor nad procesom unutar Upravnog odjela Staroga Grada odvija se prema dijagramu tijekom prikazanog u točki 7.1 ovog Poslovnika.

### **7.5.1 Identifikacija i sljedivost**

Tijekom cijelog procesa obrade dokumenata, održava se sustav označavanja dokumenata, korespondencije i ostale pripadajuće dokumentacije, kao i evidentiranje organizacijskih jedinica i djelatnika koji sudjeluju u obradi.

Na taj način osigurana je sljedivost, nadzor nad tijekom posla i vidljiv njegov status.

### **7.5.2 Vlasništvo korisnika usluga**

Dokumentacija vanjskog porijekla koju priloži korisnik, potrebna za obavljanje aktivnosti Grada, predstavljaju vlasništvo korisnika usluga.

Grad se obvezuje na čuvanje i zaštitu tih dokumenata dok su na korištenju u uredima Grada.

Dokumentacija se pohranjuje u pripadajućim registratorima na pregledan način.

Dokumenti u elektronskom obliku se tiskaju (ako je potrebno) i također se pohranjuju u registratore.

O svakom eventualnom gubitku ili oštećenju obavještava se vlasnik, dokumentiranim načinom.

## **7.6 Oprema za nadzor i mjerenje**

Nije primjenjivo zato što Upravni odjel nema potrebu za korištenje opreme za nadzor i mjerenje parametara vlastitih poslovnih procesa.

## **8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE**

### **8.1 Planiranje**

Upravni odjel planira provedbu i nadzor nad procesima kroz dokumentaciju Sustava Kvalitete i na taj način osigurava da se posao obavlja dogovorenim načinom uz ostvarenje stalnog poboljšanja.

### **8.2 Mjerenje i nadzor**

#### **8.2.1 Zadovolјstvo korisnika**

Politikom kvalitete određena je usmjerenost u pravcu zadovolјavanja potreba i očekivanja građana – korisnika usluga i poslovnih partnera.

Mjerenje zadovolјstva provodi se metodom direktnih kontakata sa korisnicima ili priјemom i obradom zahtjeva ili pritužbi od strane građana, te odgovorima na iste, sukladno općima aktima

Dobivena saznanja se evidentiraju i prezentiraju kao izvješće za Upravinu ocjenu.

#### **8.2.2 Mjerenje i nadzor procesa i proizvoda**

Vodeći računa o prirodi posla, Upravni odjel nadzire cjelokupni proces kroz analizu rezultata poslovanja i zadovolјstvo korisnika usluga.

### **8.3 Interne prosudbe**

Metoda mjerenja, ocjene djelovanja i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom je provedba internih prosudbi.

Interne prosudbe se planiraju na način da se provjerom obuhvate svi oni dijelovi poslovnog procesa koji imaju utjecaja na kvalitetu pruženih usluga korisnicima, te najmanje jednom godišnje svi primjenjivi zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom.

Interne prosudbe provode osposobljeni prosuditelji, neovisni o području rada kojeg provjeravaju.

Za poduzimanje popravnih radnji, kad nalazi prosudbi to iziskuju, zadužene su osobe odgovorne za to područje rada.

Planiranje i nadzor nad provedbom internih prosudbi je u nadležnosti predstavnika za kvalitetu.

Rezultati internih prosudbi predmet su rasprave na Upravinoj ocjeni.

Postupak internih prosudbi opisan je u posebnoj proceduri Sustava upravljanja kvalitetom.

#### **8.4 Upravljanje nesukladnostima**

Utvrđene nesukladnosti, bilo da je riječ o neusklađenostima uočenim u procesu rada ili na koje su ukazali naši građani putem pritužbi, evidentiraju se, analiziraju uzroci i poduzimaju korektivne/preventivne mjere s ciljem sprječavanja ponavljanja.

Postupak je opisan u proceduri PR 03 Kontrola nesukladnosti.

#### **8.5 Statističke tehnike i poboljšanja**

Statističke tehnike koje se primjenjuju odnose se na obradu poslovnih rezultata a radi dobivanja jasne slike o trendovima kretanja rezultata, povratnih informacija korisnika (zadovoljstvo, reklamacije) te rezultata internih prosudbi.

Pri analizi koriste se informatički alati koji su sastavni dio poslovnih aplikacija. Rezultati ovih analiza predstavljaju podlogu za raspravu na Upravinoj ocjeni.

Na temelju stupnja ostvarenih ciljeva, uvažavanjem novonastalih činjenica, uvođenjem promjena, poduzimaju se mjere kojima se osiguravaju stalna poboljšanja na onim područjima koja se procijene značajnima.

#### **8.6 Korektivne mjere**

U slučajevima uočenih nesukladnosti ( uključujući i reklamacije) pristupa se analizi uzroka, da bi se spriječilo njeno ponavljanje.

Odluka o poduzimanju korektivnih aktivnosti donosi rukovoditelj one funkcije u čijoj je nadležnosti rješenje nastale nesukladnosti, a ovisno o procjeni potrebe za pokretanjem aktivnosti i efekata koji se očekuju.

Poduzete korektivne mjere se evidentiraju i prate njeni učinci.

Postupak je opisan u posebnoj proceduri Sustava upravljanja kvalitetom.

## **8.7 Preventivne mjere**

Preventivnim mjerama pridaje se veliki značaj, jer sprječavanje nastanka nesukladnosti pridonosi većoj poslovnoj efikasnosti te smanjenju troškova.

Osiguranje modernih sredstava za rad, definiranih postupaka rada, te redovne obuke zaposlenika u svim segmentima zahtjeva struke predstavljaju efikasne preventivne mjere.

Gdje to konkretni slučajevi iziskuju, rukovoditelji definiraju preventivne mjere i prate njihovu učinkovitost. Postupak preventivnih mjera opisan je procedurom PR04 Preventivne/korektivne mjere.

Gradonačelnik  
*Vinko Maroević, dipl. iur.*