



**REPUBLIKA HRVATSKA  
ISTARSKA ŽUPANIJA**

 **GRAD PULA**

**REPUBBLICA DI CROAZIA  
REGIONE ISTRIANA**

 **CITTÀ DI POLA**

**PRIRUČNIK  
INTEGRIRANOG SUSTAVA  
UPRAVLJANJA**



## 1. SADRŽAJ

2. UVOD.....	4
2.1. Opći podaci.....	4
2.2. Povijesni pregled.....	6
2.3. Djelatnost.....	6
3. SKRAĆENICE.....	8
4. INTEGRIRANI SUSTAV UPRAVLJANJA.....	12
4.1. Dokumentacija sustava upravljanja.....	12
4.2. Upravljanje dokumentima.....	14
5. ODGOVORNOST UPRAVE.....	18
5.1. Usmjerenost gradske uprave na građane i druge interesne skupine (dionike).....	18
5.2. Politika integriranog sustava upravljanja Grada.....	20
5.3. Planiranje i ciljevi integriranog sustava upravljanja.....	20
5.4. Odgovornosti, ovlasti i komunikacija.....	20
5.5. Ocjena integriranog sustava upravljanja od strane gradske uprave.....	24
6. UPRAVLJANJE RESURSIMA.....	26
6.1. Pribavljanje resursa.....	26
6.2. Ljudski resursi.....	26
6.2.1. Kompetencije zaposlenika.....	26
6.2.2. Stručno osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika.....	27
6.3. Društvena odgovornost prema zaposlenicima.....	27
6.3.1. Ljudska prava.....	27
6.3.2. Poticajni radni uvjeti.....	28
6.3.3. Zdravlje i sigurnost.....	28
6.3.4. Sprječavanje štetnih radnji.....	28
6.4. Infrastruktura.....	28
6.5. Radno okruženje.....	29
7. REALIZACIJA USLUGE U GRADU.....	30
7.1. Planiranje realizacije usluga.....	30
7.2. Opis procesa.....	30
7.2.1. Opis zahtjeva koji se odnose na usluge Grada.....	33
7.2.2. Nove usluge i ponude.....	34
7.3. Komunikacija s interesnim skupinama.....	35
7.4. Nabava.....	35
7.4.1. Društvena odgovornost u odnosima s dobavljačima.....	36
7.5. Pružanje usluge.....	37
7.5.1. Društvena odgovornost u odnosima sa strankama.....	37
7.6. Udruge i tijela vlasti.....	38
7.6.1. Udruge.....	38
7.6.2. Tijela vlasti.....	38
7.7. Društvena zajednica.....	38
7.8. Prirodni okoliš.....	38



<b>7.9. Identifikacija, sljedivost i vlasništvo građana .....</b>	<b>39</b>
<b>8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE.....</b>	<b>40</b>
<b>8.1. Nadzor i mjerenje .....</b>	<b>40</b>
<b>8.1.1. Mjerenje zadovoljstva građana .....</b>	<b>40</b>
<b>8.1.2. Interni audit .....</b>	<b>40</b>
<b>8.1.3. Nadzor i mjerenje procesa i usluga .....</b>	<b>41</b>
<b>8.2. Upravljanje nesukladnostima .....</b>	<b>41</b>
<b>8.3. Analiza podataka .....</b>	<b>42</b>
<b>8.4. Poboljšavanje, korektivne i preventivne radnje .....</b>	<b>42</b>
<b>8.4.1. Stalno poboljšavanje .....</b>	<b>42</b>
<b>8.4.2. Korektivne radnje .....</b>	<b>42</b>
<b>8.4.3. Preventivne radnje .....</b>	<b>43</b>



## 2. UVOD

### 2.1. Opći podaci

Naziv: **Grad Pula-Pola**  
Adresa: **Forum 1, Pula**  
OIB: **79517841355**  
Matični broj: **3929370**

Tel. **052/371-700**  
Fax. **052/222-990**  
Internet stranica: **www.pula.hr**

Grad Pula-Pola (u daljnjem tekstu: Grad) je najveći grad Istarske županije te leži na jugozapadnom području istarskog poluotoka u dobro zaštićenom zaljevu. Administrativni je centar Istre još od rimskog doba. Grad je poznat, kao i ostatak Istre, po svojoj blagoj klimi, prirodno zaštićenoj luci i netaknutoj prirodi, s dugom tradicijom vinarstva, ribarstva, brodogradnje, turizma, i lučkom djelatnošću.

#### **Pravni status i upravljanje**

Pula je jedinica lokalne samouprave koja ima status velikog grada sukladno mjerilima utvrđenim važećim zakonskim propisima. U sastav grada je uključeno i prigradsko naselje Štinjan koje s gradskim naseljem čini gospodarsku i društvenu cjelinu te je s njim povezano dnevnim migracijskim kretanjima i svakodnevnim potrebama stanovništva.

Grad je pravna osoba. Tijela i upravna tijela Grada imaju dvojezične pečate kao i natpisne ploče, te zaglavlje akata na hrvatskom i talijanskom jeziku.

U gradu smješten je i veći broj službi upravnog i javnog karaktera, koje uz svoje građane opslužuju i okolne općine (Barban, Fažana, Ližnjan, Marčana, Medulin, Svetvinčenat, Vodnjan), ali i širi teritorij Istre, budući da je u Puli još uvijek smješten dio upravnih i javnih sadržaja od županijskog i regionalnog značaja, a i zbog percepcije Pule kao metropolitanskog područja šireg radijusa gravitacije.

U samoupravnom djelokrugu obavljaju se svi oni poslovi od lokalnog značaja, kojima se neposredno ostvaruju prava građana, a koji nisu Ustavom ili zakonom dodijeljeni državnim tijelima.

Grad je samostalan u odlučivanju u poslovima iz svoga samoupravnog djelokruga u skladu s Ustavom Republike Hrvatske i zakonom.

Tijela Grada su:

1. Gradsko vijeće
2. Gradonačelnik



**Gradsko vijeće** predstavničko je tijelo građana i tijela Grada i lokalne samouprave koje u okviru svojih prava i dužnosti donosi akte te obavlja druge poslove u skladu sa zakonom i Statutom Grada.

**Gradonačelnik** zastupa Grad i izvršno je tijelo Grada. Gradonačelnik obavlja svoju dužnost profesionalno (aktivno djelatno).

Za obavljanje poslova iz samoupravnog djelokruga Grada, kao i poslova državne uprave prenijetih na Grad, Gradsko vijeće osniva upravne odjele i službe (u daljnjem tekstu: upravna tijela Grada).

Upravna tijela Grada čine gradsku upravu u užem smislu.

Upravna tijela Grada, u okviru prava i dužnosti Grada, izvršavaju zakone i druge propise, odluke i druge opće akte Gradskog vijeća i Gradonačelnika, prate stanje u upravnim područjima za koja su osnovana, rješavaju u upravnim stvarima, provode nadzor, poduzimaju mjere na koje su zakonom ili drugim propisom ovlaštena, pripremaju odluke i druge opće akte te obavljaju i druge poslove.

Upravna tijela Grada samostalna su u okviru svog upravnog djelokruga i za svoj zakoniti i pravovremeni rad odgovorna su Gradonačelniku i Gradskom vijeću.

Gradonačelnik usmjerava djelovanje upravnih tijela Grada u obavljanju poslova iz samoupravnog djelokruga Grada kao i poslova državne uprave koji se obavljaju u Gradu te nadzire njihov rad.

Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Grada (Klasa: 023-01/09-01/1989, Urbroj: 2168/01-01-04-000-0019-09-3 od 14. prosinca 2009., službene novine Grada 19/09, 11/13) uređuje se ustrojstvo, nazivi i djelokrug rada upravnih tijela Grada.

Upravna tijela Grada ustrojavaju se u skladu s rasporedom i opsegom poslova te prema srodnosti, organizacijskoj povezanosti i potrebi učinkovitog obavljanja poslova iz samoupravnog djelokruga Grada, učinkovitog rukovođenja njihovim radom i odgovornosti u radu.

Upravna tijela Grada jesu:

1. Ured Grada
2. Upravni odjel za financije i opću upravu
3. Upravni odjel za prostorno uređenje, komunalni sustav i imovinu
4. Upravni odjel za društvene djelatnosti
5. Upravni odjel za kulturu
6. Služba za zastupanje Grada
7. Služba za unutarnju reviziju

Radom upravnog tijela Grada rukovodi pročelnik.



## 2.2. Povijesni pregled

Prije oko tri tisuće godina na brežuljku gdje je danas Kaštel nastaje prvo gradinsko naselje, utvrda Histra. Osim kružnog oblika dvije glavne gradske ulice od prapovijesne gradine, ništa nije ostalo. Prava gradska povijest započinje s Rimljanima. Službeno je ime grada bilo Colonia Pietas Julia Pola, a imao je sve funkcije i građevine tipične za naseobinu rimskih doseljenika.

U doba seoba naroda u pulsku su se širu okolicu od VII. stoljeća počeli naseljavati Slaveni i Hrvati. Poslije 1331. godine, kada su Pulom zavladao Mlečani, stagnirao je gospodarski razvoj, jer im je najvažnija bila luka kao tranzitna točka na putu od Venecije duž istočne obale Jadrana prema Levantu. Česte epidemije kuge od XIV. stoljeća, kao i endemična malarija i druge bolesti, drastično su smanjile broj stanovnika tako da je u Puli na kraju XVII. stoljeća živjelo samo oko 600 ljudi. Međutim, od razdoblja humanizma i renesanse u europskoj su kulturnoj javnosti sve poznatiji postojali pulski antički spomenici: Arena, slavoluk Sergijevaca, Augustov hram, tako da su mnogi umjetnici i graditelji XVI., XVII. i XVIII. stoljeća boravili u Puli crtajući i opisujući rimske građevine koje su bile uzorom arhitekture od renesanse do klasicizma.

Propašću Venecije, Istra i Pula došle su pod austrijsku krunu. Od 1815. godine do kraja Prvog svjetskog rata Pula je bila dio austrijskog Primorja (Kuestenland). Kad je 1856. godine otvoren Arsenal, tj. Glavna baza austrijske ratne mornarice, započeo je suvremeni razvoj grada i cijele južne Istre. Nakon što je 1876. godine povezana željezničkom prugom s linijom Beč – Trst Pula i obližnji Brijuni osjetili su početke turizma, a svi su članovi carske obitelji, na čelu s Franjom Josipom, bili pulski gosti.

Dvadeseto je stoljeće u Puli bilo stoljeće višestrukih promjena vlasti, s odlascima i dolascima dijelova stanovništva, pojedinih društvenih i narodnosnih skupina, poglavito poslije Prvog i poslije Drugog svjetskog rata, Pula je u drugoj polovici XX. stoljeća ponovno procvjetala i razvila se u najveći istarski grad, značajan zbog dvije glavne gospodarske djelatnosti: industrije, na čelu s brodogradnjom, i turizma.

## 2.3. Djelatnost

Grad u svom samoupravnom djelokrugu obavlja poslove lokalnog značaja kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana, a koje nisu Ustavom ili zakonom dodijeljeni državnim tijelima i to osobito poslovi koji se odnose na:

- uređenje naselja i stanovanje,
- prostorno i urbanističko planiranje,
- komunalno gospodarstvo,
- brigu o djeci,
- socijalnu skrb,



- primarnu zdravstvenu zaštitu,
- odgoj i obrazovanje,
- kulturu, tjelesnu kulturu i sport,
- zaštitu potrošača,
- zaštitu i unapređenje prirodnog okoliša,
- protupožarnu i civilnu zaštitu,
- promet na svom području,
- održavanje javnih cesta,
- izdavanje građevinskih i lokacijskih dozvola, drugih akata vezanih uz gradnju, te provedbu dokumenata prostornog uređenja,
- te ostale poslove sukladno posebnim zakonima.

Odlukom Gradskog vijeća mogu se pojedini poslovi iz samoupravnog djelokruga Grada prenijeti na županiju odnosno mjesnu samoupravu.

Grad može, u skladu sa važećim zakonskim propisima obavljati i poslove iz samoupravnog djelokruga Istarske županije.



### 3. SKRAĆENICE

Organizacija	Skupina ljudi i objekata s ustrojenim odgovornostima, ovlastima i međusobnim odnosima.
Utjecaj organizacije	Pozitivna ili negativna promjena društva, ekonomije ili okoliša, u potpunosti ili djelomično proizašla iz prošlih i sadašnjih odluka i djelatnosti organizacije.
Uprava	Osoba ili više osoba imenovanih na izvršnu funkciju.
Lokalna samouprava	Dio izvršne vlasti u Republici Hrvatskoj koji se bira na lokalnim izborima, u svrhu upravljanja, vođenja, promocije i razvitka određenog dijela teritorija kroz odgovorno pružanje usluga korisnicima/građanima.
Korisnik / građanin	Organizacija ili osoba koja prima uslugu od lokalne samouprave, bez obzira plaća li ju ili ne.
Usluga	Rezultat jednog ili više procesa koji se odvijaju u lokalnoj samoupravi.
Integrirani sustav upravljanja	Sustav upravljanja prema zahtjevima normi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9001:2008 – Upravljanje kvalitetom</li> <li>2. ISO 27001:2005 – Upravljanje informacijskom sigurnošću</li> <li>3. IQNet SR 10 – Sustavi upravljanja društvenom odgovornošću</li> </ol>
Transparentnost	Rezultat procesa, postupaka, metoda, alata, izvora informacija i pretpostavki kojim se koristi lokalna samouprava, a služi svim zainteresiranim stranama i građanima, kako bi se osiguralo da su sve zainteresirane strane svjesne svojih uloga, prava i odgovornosti u lokalnoj samoupravi.
Kvaliteta	Stupanj u kojem skup svojstvenih osobina zadovoljava zahtjeve
Priručnik integriranog sustava upravljanja	Dokument koji određuje integrirani sustav upravljanja Grada
Politika integriranog sustava upravljanja	Sveukupne namjere i opredijeljenost Grada koji se odnosi na integrirani sustav upravljanja kako ih je službeno izrazila gradska uprava
Voditelj integralnog sustava upravljanja	Upravlja integriranim sustavom upravljanja prema zahtjevima normi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9001:2008 – Upravljanje kvalitetom</li> <li>2. ISO 27001:2005 – Upravljanje informacijskom sigurnošću</li> <li>3. IQNet SR 10 – Sustavi upravljanja društvenom odgovornošću</li> </ol>





Postupak	Utvrđeni način provođenja neke radnje ili procesa
Dokument kvalitete	Propisana forma kojom se utvrđuje određeni proces ili postupak rada u okviru integriranog sustava upravljanja
Dokumentacija kvalitete	Svi dokumenti uključeni u integrirani sustav upravljanja
Zapis kvalitete	Dokument koji navodi postignute rezultate ili daje dokaze o provedenim radnjama
Nesukladnost	Nezadovoljenje zahtjeva
Audit	Sustavan, neovisan i dokumentiran proces za dobivanje dokaza audita i njihovo objektivno vrednovanje da se utvrdi opseg u kojemu su ispunjeni kriteriji audita.
Korektivna (popravna) radnja	Radnja kojom se uklanjaju uzroci utvrđene nesukladnosti ili druge neželjene situacije.
Preventivna (zaštitna) radnja	Radnja kojom se uklanjaju uzroci moguće nesukladnosti ili drugih mogućih neželjenih situacija.
Etičko ponašanje	Ponašanje koje je u skladu s prihvaćenim načelima ispravnog ili dobrog ponašanja u kontekstu pojedine situacije i koje je usklađeno s međunarodnim normama ponašanja.
Međunarodne norme ponašanja	Očekivanja društveno odgovornog ponašanja organizacije proizašla iz običajnog međunarodnog prava, opće prihvaćenih načela međunarodnog prava, ili međudržavnih sporazuma koji su univerzalno ili gotovo univerzalno priznati.
Područje utjecaja	Opseg/mjera političkih, ugovornih, ekonomskih ili drugih odnosa kroz koje je organizacija sposobna utjecati na odluke ili djela pojedinaca ili organizacija.
Društvena odgovornost	Odgovornost organizacije za učinke njenih odluka i djelatnosti na društvo i okoliš, kroz transparentno i etičko ponašanje koje: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Doprinosi održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva.</li> <li>– Vodi računa o očekivanjima dionika.</li> <li>– U skladu je s važećim zakonima i usklađeno s međunarodnim normama ponašanja.</li> <li>– Integrirano je u cijeloj organizaciji i primijenjeno u njenim odnosima.</li> </ul>
Upravljanje društvenom odgovornošću	Integracija etičkih, socijalnih i radnih vrijednosti i poštivanja ljudskih prava i prava okoliša u opće upravljanje organizacijom. Upravljanje društvenom odgovornošću uglavnom se temelji na politikama, strategijama, akcijama i postupcima i na odnosima s dionicima organizacije.
Dionici	Pojedinac ili grupa koja ima neki interes u bilo kojoj odluci ili aktivnosti organizacije.
Održivost	Sposobnost održavanja dugoročnog kontinuiteta okoliša i ljudskih djelatnosti u njihovim ekonomskim, društvenim, institucijskim i okolišnim aspektima.
Održivi razvoj	Razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjosti bez ugrožavanja



	sposobnosti budućih generacija da zadovolje svoje vlastite potrebe.
Imovina	Sve što predstavlja vrijednost za organizaciju
Dostupnost	Svojstvo dostupnosti i iskoristivosti nakon zahtjeva ovlaštene osobe
Povjerljivost	Svojstvo koje osigurava da informacija ne bude dostupna ili otkrivena neautoriziranim pojedincima, entitetima ili procesima
Informacijska sigurnost	Očuvanje povjerljivosti, integriteta i dostupnosti informacija, kao i drugih svojstava kao što su vjerodostojnost, odgovornost i pouzdanost
Događaj informacijske sigurnosti	Događaj informacijske sigurnosti je utvrđena pojava stanja sustava, usluge ili mreže koja označuje povredu politike informacijske sigurnosti ili propust zaštitnih mjera, ili prethodno nepoznate situacije koja može biti važna za sigurnost
Incident informacijske sigurnosti	Incident informacijske sigurnosti označen je jednim ili nizom neželjenih ili neočekivanih događaja informacijske sigurnosti koji imaju značajnu vjerojatnost ugrožavanja poslovnih postupaka i prijetnje informacijskoj sigurnosti
ISMS (Information Security Management System)	ISMS (Information Security Management System) je dio cjelokupnog sustava upravljanja, a odnosi se na pristup rukovanju sigurnosnim rizicima, te uspostavu, uvođenje, provođenje, nadzor, procjenu, održavanje i kontinuirano poboljšavanje informacijske sigurnosti.
Integritet	Integritet je svojstvo sigurnog čuvanja, točnosti i potpunosti imovine
Prijetnja	Prijetnja je mogući uzrok neželjenog incidenta koji može uzrokovati štetu sistemu ili organizaciji.
Ranjivost	Ranjivost je slabost imovine ili grupe imovina koju jedna ili više prijetnji mogu iskoristiti.
Posljedica	Posljedica je rezultat ili učinak nekog događaja Napomene: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Može biti više od jedne posljedice jednog događaja</li> <li>- Posljedice mogu biti u rasponu od pozitivne do negativne</li> <li>- Posljedice se mogu izraziti kvalitativno ili kvantitativno</li> <li>- Posljedice se razmatraju u odnosu na postizanje ciljeva</li> </ul>
Sigurnosna mjera (kontrola)	Sigurnosna mjera (kontrola) je sredstvo upravljanja rizikom, uključujući politike, procedure, smjernice, praksu ili organizacijske strukture, koje mogu biti administrativne, tehničke, upravne ili zakonodavne naravi.  Napomena: Kontrola se također koristi kao sinonim za zaštitu ili protumjeru.



Sigurnosni događaj (Incident)	Sigurnosni događaj (Incident) je sigurnosni događaj ili incident je prepoznatljiv slučaj stanja sustava koji upućuje na moguću povredu sigurnosne politike ili neuspjeh zaštite ili do tada nepoznate okolnosti koje mogu biti važne za sigurnost.
Rizik	Rizik je kombinacija vjerojatnosti događaja i njegovih posljedica
Rezidualni rizik	Rezidualni rizik je preostali rizik nakon obrade rizika
Prihvatanje rizika	Prihvatanje rizika je odluka da se neki rizik prihvati
Analiza rizika	Analiza rizika je sistematizirana upotreba informacija s ciljem identificiranja izvora i procjene rizika
Procjena rizika	Procjena rizika je proces analize i evaluacije rizika
Evaluacija rizika	Evaluacija rizika je proces usporedbe procijenjenog rizika u odnosu na kriterij za procjenu rizika da bi se utvrdila veličina utjecaja rizika
Upravljanje rizicima	Upravljanje rizicima su koordinirane aktivnosti u smislu upravljanja i kontrole nad organizacijom s obzirom na rizike
Obrada rizika	Obrada rizika je proces odabira i implementacije mjera za smanjenje rizika
Izvješće o primjenjivosti	Svrha ovog dokumenta jest odrediti koje su sigurnosne mjere primjerene za implementaciju, što se želi postići tim mjerama (tj. odrediti ciljeve), na koji način su provedene, dati odobrenje za preostale rizike, te dati formalno odobrenje za provedbu navedenih sigurnosnih mjera.

Sve ostale definicije koje se koriste, koriste se u skladu sa normama ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 27001:2005, IQNet SR 10 te smjernicama za primjenu ISO 9001:2008 u lokalnoj upravi (ISO 18091:2014).



## **4. INTEGRIRANI SUSTAV UPRAVLJANJA**

### **Cilj i svrha**

Integrirani sustav upravljanja u Gradu čine sljedeći sustavi:

1. Upravljanje kvalitetom prema normi ISO 9001:2008
2. Upravljanje informacijskom sigurnošću prema normi ISO 27001:2005
3. Upravljanje društveno odgovornim poslovanjem prema normi IQNet SR 10

Cilj uspostavljenog integriranog sustava upravljanja u Gradu je stvaranje sustavnog pristupa upravljanja poslovanjem koji se bazira na dokumentiranoj i javno obznanjenoj politici integriranog sustava upravljanja, pravovremeno postavljenim ciljevima integriranog sustava upravljanja, transparentnoj organizaciji temeljenoj na načelima društveno odgovornog poslovanja, nadležnostima unutar nje, procesnom pristupu, upravljanim resursima i kvalitetnim komunikacijama, te stalnim provjeravanjima i poboljšanjima integriranog sustava upravljanja.

### **Područje primjene**

Područje primjene ovog Priručnika je cijela gradska uprava što podrazumijeva sedam upravnih odjela sa svim pripadajućim odsjecima.

#### **4.1. Dokumentacija sustava upravljanja**

Integrirani sustav upravljanja u Gradu dokumentiran je i implementiran u skladu sa zahtjevima normi ISO 9001:2008 i Smjernice za primjenu norme ISO 9001:2008 u lokalnoj samoupravi ISO 18091:2014 (osim točke 7.6 Nadzorna i mjerna oprema koja je isključena iz sustava), ISO 27001:2005 i IQNet SR 10.

Dokumentiranim, održavanim i provjeravanim integriranim sustavom upravljanja osigurava se stručan i kvalitetan rad svih zaposlenika i omogućuje svim građanima i korisnicima usluga Grada i partnerima stjecanje povjerenja u sve njegove zaposlenike

Integrirani sustav upravljanja dokumentiran je u Priručniku integriranog sustava upravljanja i ostaloj dokumentaciji i u svojim temeljnim postavkama dostupan je svim službenicima i namještenicima, građanima i parterima.

Dokumentirani sustav daje traženu transparentnost i pregled internih tijekova, utvrđuje zadatke, kompetencije i odgovornosti suradnika i definira sredstva, instrumente i alate koji služe za osiguranje kvalitete rada i njihovo stalno poboljšavanje vodeći računa o zaštiti okoliša.

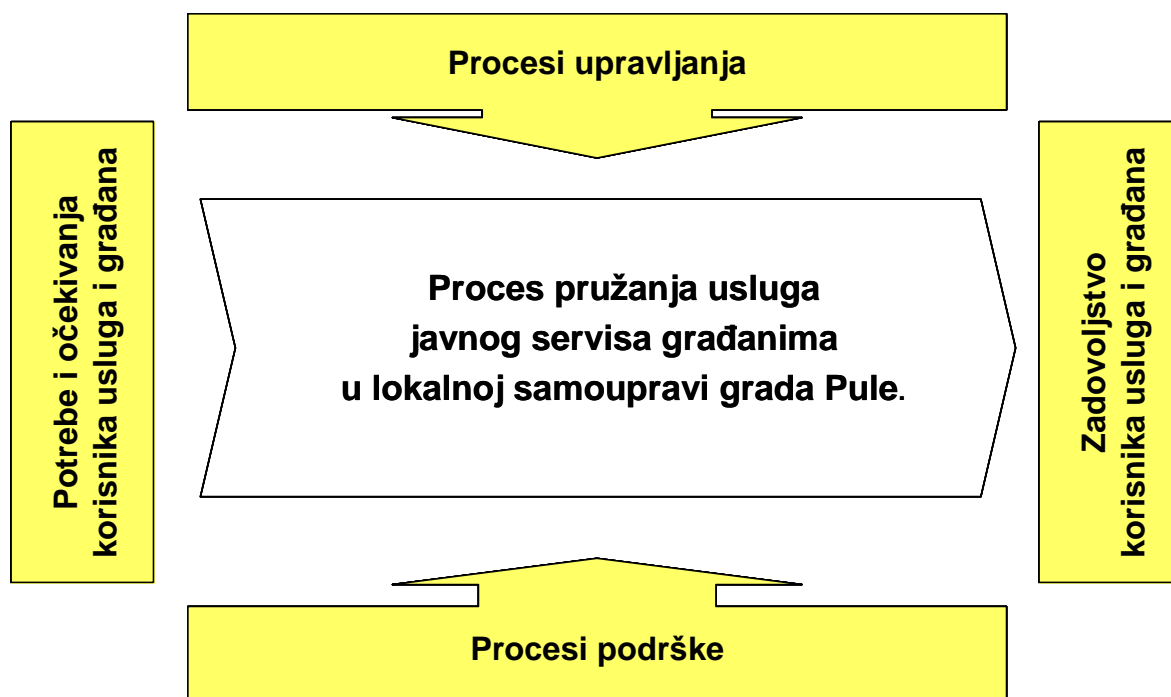


Sustav upravljanja, opisan u ovom Priručniku i u drugim izvedenim dokumentima, obavezan je za sve zaposlenike koji se prema njemu moraju odnositi strogo povjerljivo. Za pridržavanje sustava upravljanja zadužen je svatko u okviru svog područja odgovornosti. Zahtjeve i prijedloge za izmjenu dokumenata upravljanja sustavom može inicirati svaki suradnik, a dostavlja ju se Voditelju integralnog sustava upravljanja koji ih obrađuje.

Grad je imenovao i glavni proces i to **Proces pružanja usluga javnog servisa građanima u lokalnoj samoupravi Grada.**

Glavni proces, upravljački procesi i procesi podrške dijelovi detaljno su opisani u poglavlju 7. ovog Priručnika.

Odnos koraka procesa i njihovo međudjelovanje i slijed jasno su utvrđeni i određeni su kriteriji i metode za njihovo učinkovito odvijanje i upravljanje. Svi potrebni resursi i informacije za odvijanje i nadzor procesa osigurani su od strane gradske uprave Grada.



Procesi se mjere, analiziraju i stalno nadziru kako bi se osiguralo optimalno odvijanje, te se primjenjuju mjere potrebne za ostvarivanje planiranih podataka i stalno poboljšavanje procesa.



#### 4.2. Upravljanje dokumentima

Svi dokumenti koji se pojavljuju u svakodnevnom poslovanju i radu gradske uprave Grada smatraju se da pripadaju dokumentaciji integriranog sustava upravljanja.

Dokumentacija integriranog sustava upravljanja klasificira se u skladu sa *Politikom rukovanja klasificiranim informacijama* na sljedeći način:

<i>Stupanj tajnosti</i>	<i>Označavanje</i>	<i>Kriteriji za klasifikaciju</i>	<i>Ograničavanje pristupa</i>
Javno	(bez oznake)	Objava informacija u javnosti ni na koji način ne može štetiti organizaciji.	Informacije mogu biti dostupne javnosti
Interno	INTERNO	Neovlašteni pristup informacijama bi prouzročio manju štetu i/ili neugodnosti organizaciji	Informacije su dostupne svim djelatnicima i odabranim trećim stranama
Povjerljivo	POVJERLJIVO	Neovlašteni pristup informacijama bi prouzročio veću štetu za poslovanje i/ili ugled organizaciji	Informacije su dostupne samo određenoj grupi djelatnika i ovlaštenim osobama trećih strana
Strogo povjerljivo	STROGO POVJERLJIVO	Neovlašteni pristup informacijama bi prouzročio katastrofalnu (nepopravljivu) štetu za poslovanje i /ili ugled organizacije	Informacije su dostupne samo pojedinim visoko pozicioniranim menadžerima

#### Struktura interne dokumentacije integriranog sustava upravljanja:

1. Priručnik integriranog sustava upravljanja
2. Politike
3. Pravilnici
4. Postupci
5. Radne upute
6. Obrasci
7. Interni akti



## 8. Vanjski dokumenti

### **Priručnik integriranog sustava upravljanja**

Priručnik integriranog sustava upravljanja temeljni je dokument integriranog sustava upravljanja Grada. Po svojoj strukturi slijedi osam poglavlja norme ISO 9001:2008. Priručnik izrađuje Voditelj integralnog sustava upravljanja, sadržaj odobrava Predstavnik uprave za kvalitetu, a potpisuje Gradonačelnik.

Priručnik integriranog sustava upravljanja smatra se javnim dokumentom Grada, ali svi službenici i namještenici mogu se koristiti primjerkom koji se nalazi u elektroničkom dokumentacijskom sustavu. Obzirom da postoji samo jedan potpisani primjerak koji se nakon potpisa gradonačelnika stavlja u korištenje, svi primjerci koji se tiskaju smatraju se nekontroliranim kopijama.

### **Politike**

Politike integriranog sustava upravljanja sadrže u pravilu upravljačke odluke kojima se izražava spremnost na obavljanje neke radnje ili podrške nekoj ideji.

Politika integriranog sustava upravljanja se objavljuje javno i dostupna je svim zainteresiranim stranama jer opisuje javnu izjavu o kvaliteti koju potpisuje gradonačelnik. Javnim objavljivanjem smatra se objava na internet stranicama i uredima koje koriste službenici i namještenici Grada.

### **Pravilnici**

Pravilnici su dokumenti kvalitete kojim se utvrđuju pravila ponašanja i postupanja u određenim situacijama. Ne moraju nužno biti u formalnom obrascu, već mogu biti objavljeni u obliku akata javne uprave.

### **Postupci**

Integrirani sustav upravljanja Grada opisan je postupcima koje zahtijevaju norme ISO 9001:2008, ISO 27001:2005 i IQNet SR 10, koji opisuju poslovne aktivnosti i dijelove procesa koji se odvijaju u Gradu. Popis postupaka nalazi se u *Matrica dokumentacije*, zajedno sa popisanim ostalom dokumentacijom koja se koristi.

Propisani postupci koji opisuju slijed poslovnih aktivnosti, uključivo s kontrolnim točkama, odgovornostima za izvršenje i nadzor, obavezni su za zaposlenike Grada.

### **Radne upute, obrasci, interni akti**

Svi propisani obrasci koji se koriste u radu zaposlenika Grada, bez obzira koriste li ih korisnici tj. građani Grada pri ispunjavanju zahtjeva prema Gradu ili zaposlenici koji odgovaraju na takve zahtjeve građana, dio su dokumentacije integriranog sustava upravljanja



u Gradu. Način propisivanja i korištenja obrazaca prilagođen je radu u elektroničkom dokumentacijskom sustavu što je detaljno opisano u *Upravljanje dokumentacijom*.

Poslovnici koji su u upotrebi u Gradu smatraju se dijelom propisane dokumentacije integriranog sustava upravljanja. Popis poslovnika nalazi se u matrici dokumentacije, a svi službenici i namještenici mogu im pristupiti preko elektroničkog dokumentacijskog sustava, kao i svim uputama, obrascima, planovima i listama provjere.

### Vanjski dokumenti

Zakoni i podzakonski akti, propisi i norme koji propisuju ili usmjeravaju rad i funkcioniranje Grada smatraju se dokumentacijom integriranog sustava upravljanja, iako su dokumenti vanjskoga porijekla. Svi dokumenti vanjskoga porijekla prate se i ažuriraju kako bi se osigurala stalna usklađenost Grada i načina provođenja procesa sa zakonskim i ostalim zahtjevima. Za praćenje dokumentacije vanjskog porijekla zaduženi su svi službenici i namještenici u svom obujmu djelovanja, dok je za praćenje zakona koji uređuju osnovno uređenje lokalne samouprave Grada, odgovoran pročelnik Upravnog odjela u okviru svoje nadležnosti.

Popis svih dokumenata integriranog sustava upravljanja, bez obzira na razinu, nalazi se u *Matrici (specifikaciji) dokumentacije*. Matrica dokumentacija služi svim službenicima i namještenicima kako bi se lakše i jednostavnije snalazili u propisanoj dokumentaciji integriranog sustava upravljanja.

### Matrica odgovornosti za izradu i odobrenje dokumentacije kvalitete

Naziv dokumenta	Izradio / izmijenio	Izmijenio / kontrolirao	Odobrio/donio	Pohrana
Priručnik integriranog sustava upravljanja	voditelj integralnog sustava upravljanja	predstavnik uprave za kvalitetu	gradonačelnik	voditelj integralnog sustava upravljanja
Postupci	stručna osoba / voditelj integralnog sustava upravljanja	voditelj integralnog sustava upravljanja	predstavnik uprave za kvalitetu	voditelj integralnog sustava upravljanja
Upute, poslovnici, obrasci, planovi, ček liste i ostala dokumentacija	stručna osoba / voditelj integralnog sustava upravljanja	voditelj integralnog sustava upravljanja	predstavnik uprave za kvalitetu	voditelj integralnog sustava upravljanja





## **Upravljanje zapisima**

Zapisi kao posebna vrsta dokumentacije integriranog sustava upravljanja koja pruža informacije o provedenim aktivnostima unutar Grada, garancija je djelotvornog funkcioniranja integriranog sustava upravljanja, te daje mogućnost rekonstruiranja i identificiranja svih postupaka i provedenih aktivnosti.

Obzirom da je poslovanje s građanima izuzetno osjetljivo, potreba vođenja zapisa izražena je i zbog prikaza transparentnog poslovanja u svim aktivnostima koje pruža sigurnost i povjerenje u gradsku upravu.

Iz tih razloga je regulirano:

- Standardizacija zapisa prema potrebi, a ostali zapisi moraju obavezno imati datum, naziv i ime osobe koja ga je izradila
- Svi službenici i namještenici su odgovorni za izradu i čuvanje zapisa u okviru svojih zaduženja
- Rok čuvanja zapisa definiran je u procesu i postupcima čijim provođenjem nastaju
- Zapisi moraju biti čitljivi i zaštićeni od oštećenja i gubljenja, te biti lako dostupni.

Zapisi o poslovanju izrađuju se i pohranjuju korištenjem elektroničkog dokumentacijskog sustava i čuvaju se u elektronskom obliku. Kod vođenja zapisa, posebna pažnja se stavlja na povjerljivost određenih vrsta zapisa kao npr. dozvola, plaćanja, dugovanja, izuzeća plaćanja, zapisi interne revizije i sl. Povjerljivost takvih zapisa propisana je u dokumentu Priručnik za unutarnje revizore, a odluku o tome donosi gradonačelnik.

Svi zapisi koji nastaju aktivnostima zaposlenika Grada ili su dokaz obavljanja određenih aktivnosti, smatraju se poslovnom tajnom ukoliko nije propisano drugačije.

Voditelj integralnog sustava upravljanja odgovoran je za izradu i čuvanje zapisa integriranog sustava upravljanja, a ostali službenici i namještenici za pohranu i čuvanje zapisa o poslovanju u svojem djelokrugu rada.

Čuvanje i identificiranje zapisa o poslovanju, regulirano je postupcima u procesu.

Upravljanje zapisima Grada opisano je detaljno u *Upravljanje zapisima*.



## 5. ODGOVORNOST UPRAVE

### Cilj i svrha

Cilj i svrha ovog poglavlja je pokazati spremnost uprave na prihvaćanje i implementaciju integriranog sustava upravljanja od donošenja politike do poboljšavanja i usavršavanja sustava.

Gradonačelnik i gradska uprava Grada prihvaćaju i promoviraju integrirani sustav upravljanja prema sljedećim normama:

- ISO 9001:2008
- ISO 27001:2005
- IQNet SR 10

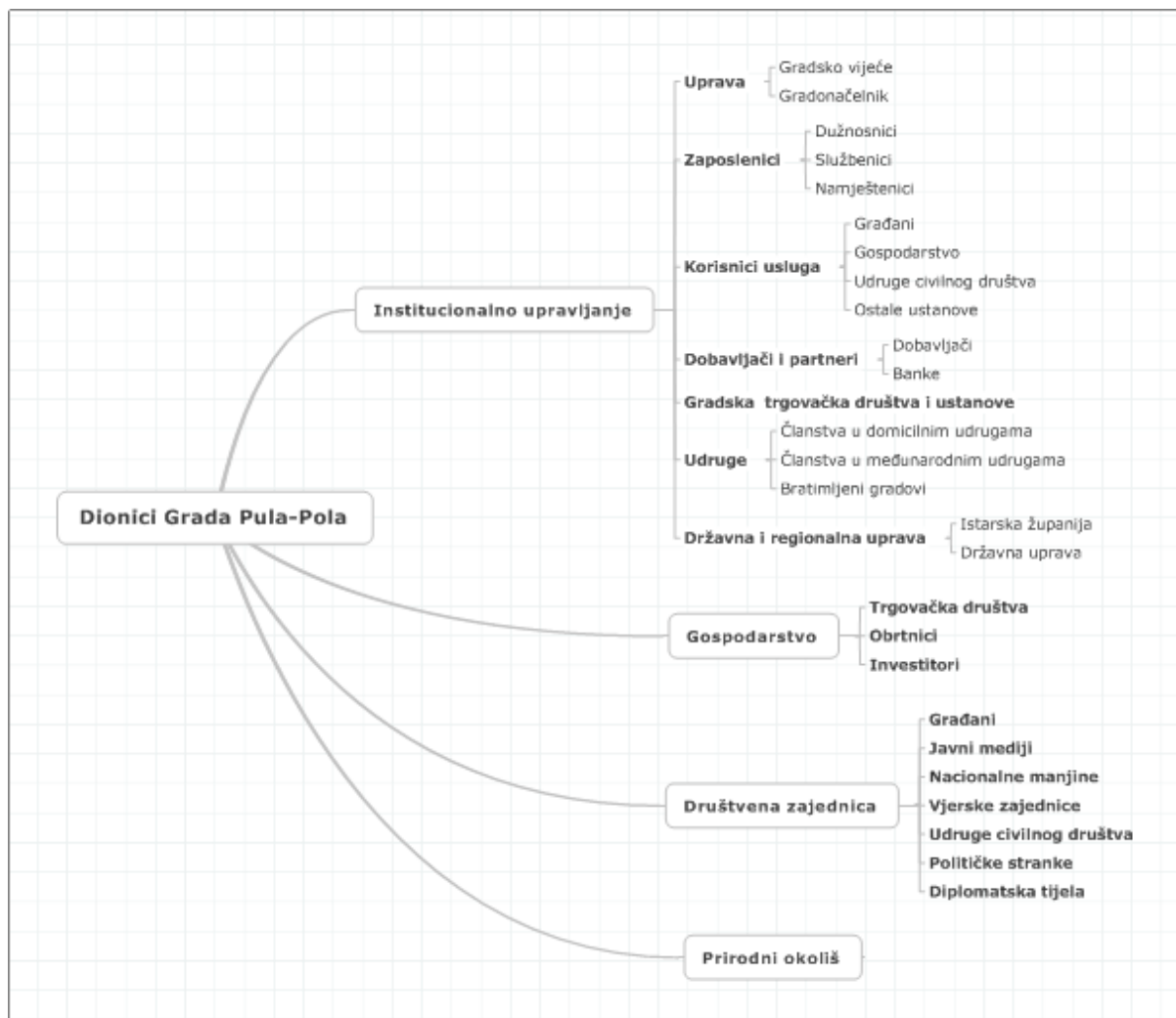
### 5.1. Usmjerenost gradske uprave na građane i druge interesne skupine (dionike)

Gradonačelnik i članovi gradske uprave obavezuju se na stalno unaprjeđenje integriranog sustava upravljanja:

- kontinuiranim aktivnostima na prepoznavanju zahtjeva, potreba i očekivanja svih interesnih skupina (dionika), a posebno građana Grada
- dosljednom primjenom:
  1. *Politike integriranog sustava upravljanja*
  2. *Etičkog kodeksa*
  3. *Politike upravljanja sustavom društveno odgovornog poslovanja Grada Pula – Pola*
  4. *Politike informacijske sigurnosti*
- praćenjem stanja integriranog sustava upravljanja i donošenjem redovite ocjene uprave
- osiguravanjem potrebnih resursa za funkcioniranje integriranog sustava upravljanja
- informiranjem o provođenju poslovnih aktivnosti i usklađenosti sa zakonskim propisima u području društvene odgovornosti putem standarda za nefinancijsko izvještavanje GRI G4
- propagiranjem načela društveno odgovornog poslovanja u i izvan okvira gradske uprave

Najmanje jednom godišnje će gradska uprava ocijeniti stanje integriranog sustava upravljanja, donijeti mjere poboljšanja i ciljeve integriranog sustava upravljanja, kao i planove na godišnjoj razini.

Gradska uprava percipira interesne skupine (dionike) Grada kako je prikazano u sljedećem dijagramu:



Interesne skupine (dionici) i njihova očekivanja navedene su u dokumentima *Matrica interesnih skupina*. Reevaluacija interesnih skupina kao i njihovih očekivanja vrši se na godišnjoj razini.

Gradska uprava prihvaća odgovornost za utjecaj vlastitih odluka i aktivnosti na društvo i okoliš.



## 5.2. Politika integriranog sustava upravljanja Grada

Politika integriranog sustava upravljanja je izdvojena u zaseban dokument – *Politika integriranog sustava upravljanja*.

## 5.3. Planiranje i ciljevi integriranog sustava upravljanja

Integrirani sustav upravljanja funkcionira po principu planiranja dugoročnih i kratkoročnih ciljeva, koji moraju biti u skladu sa politikom integriranog sustava upravljanja.

Ostvarenje ciljeva redovito se prati kroz ocjenu sustava koju jednom godišnje donosi uprava. S ciljevima moraju biti upoznate zainteresirane strane i svi zaposlenici i o tome se obavezno vodi evidencija i odgovarajući zapisi.

Opći ciljevi:

1. Efikasna gradska uprava
2. Razvoj gospodarstva i poticanje malog gospodarstva
3. Zaštita okoliša i prostorno uređenje grada
4. Gospodarenje i upravljanje imovinom
5. Zaštita starogradske jezgre
6. Razvoj prometa
7. Razvoj Grada kao grada znanja od jaslica do sveučilišta
8. Poticanje i promicanje sportsko-rekreacijskih aktivnosti
9. Socijalna skrb i javnozdravstvene mjere
10. Kulturni razvoj i identitet.
11. Unaprjeđenje povijesnog, umjetničkog, jezičnog, etničkog i zavičajnog identiteta
12. Promicanje turističke ponude
13. Primjena društveno odgovornog poslovanja u svim poslovnim aktivnostima

Godišnje planiranje u Gradu provodi se putem *Proračuna Grada Pula-Pola*. Planiranje aktivnosti vezanih za društveno odgovorno poslovanje vrši se putem *Akcijskog plana društveno odgovornog poslovanja*.

## 5.4. Odgovornosti, ovlasti i komunikacija

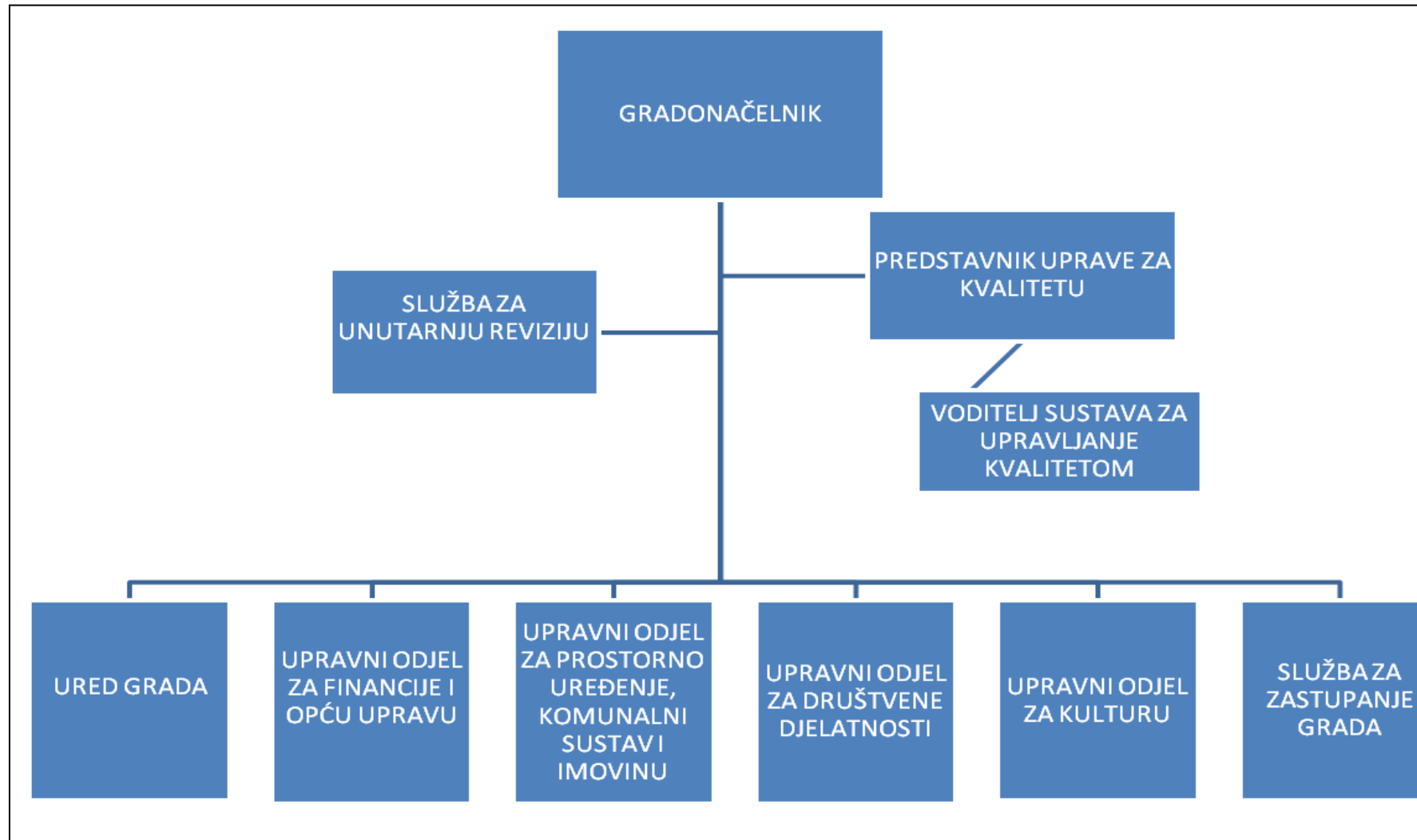
Unutar integriranog sustava upravljanja potpuno su jednoznačno za svaku funkciju u hijerarhiji određene odgovornosti i ovlasti. One su prenosive tj. postoji jasno propisan i jasan sustav zamjene svakog zaposlenika, čime se osigurava kontinuitet i sigurnost upravljanja.

Dokumentiranim sustavom upravljanja na svim razinama gradska uprava osigurava određene odgovornosti i ovlaštenja u cilju efikasnosti sustava. Svaki zaposlenik dobio je odgovornost i ovlast na svom radnom mjestu za funkcioniranje sustava kako bi se osiguralo angažiranje i



opredijeljenost svih na ostvarenju politike i ciljeva integriranog sustava upravljanja. Priloženom organizacijskom shemom rukovođenja slikovno je prikazan je odnos važećih odgovornosti i funkcija, koji je detaljno opisan *Pravilnikom o unutarnjem redu*.

## **ORGANIZACIJSKA SHEMA RUKOVOĐENJA**



Odgovornosti i ovlasti propisane su *Statutom Grada Pula-Pola* i *Pravilnicima o unutarnjem redu* upravnih tijela Grada u kojem je detaljno opisano za svako radno mjesto koja su prava i obveze svakog zaposlenika.

Područja sustava kvalitete / Odgovorna osoba (funkcija)	Gradonačelnik	Predstavnik Uprave za kvalitetu	Voditelj integralno g sustava upravljanj a	Pročelnici	Interni auditori
Integrirani sustav upravljanja	I	S	O	S	S
Odgovornost uprave	O	S	I	I	I
Upravljanje resursima	S	S	S	O	I
Upravljanje procesima	I	I	S	O	I
Mjerenje i praćenje u procesu	I	I	S	O	I
Nadzor nad nesukladnostima	I	I	S	O	I
Interni auditi	I	I	O	S	S
Popravne (zaštitne) radnje	I	I	O	S	I

Legenda: O: Odgovoran, S: Suodgovoran, I: Informiran

**Predstavnik uprave za kvalitetu** imenovan je od strane Gradonačelnika i ima sljedeće ovlasti:

- pregledava i odobrava strateške dokumente
- planira potrebne resurse za održavanje i unaprjeđenje integriranog sustava upravljanja
- osigurava promicanje svijesti o zahtjevima integriranog sustava upravljanja
- rukovodi radom Voditelja integralnog sustava upravljanja
- propagira zadatke vezane za integrirani sustav upravljanja na pročelnike upravnih odjela
- surađuje s interesnim skupinama (dionicima) u području sustava upravljanja društvenom odgovornošću
- informira gradonačelnika o stanju integriranog sustava upravljanja

**Voditelj** integralnog sustava upravljanja imenovan je od strane Gradonačelnika i ima sjedeća zaduženja:

- održava integrirani sustav upravljanja u skladu sa zahtjevima prihvaćenih normi
- unaprjeđuje integrirani sustav upravljanja provođenjem popravnih i zaštitnih radnji
- pruža podršku zaposlenicima gradske uprave pri primjeni dokumenata integriranog sustava upravljanja
- planira i izvodi interne audite i surađuje s vanjskim subjektima vezano za integrirani sustav upravljanja
- osigurava da su svi procesi potrebni za funkcioniranje integriranog sustava upravljanja utvrđeni, primijenjeni i održavani
- izrađuje redovite izvještaje o učincima integriranog sustava upravljanja

Voditelj integralnog sustava upravljanja upravlja i odgovoran je za integrirani sustav upravljanja prema zahtjevima sljedećih normi:



1. ISO 9001:2008 – Upravljanje kvalitetom
2. ISO 27001:2005 – Upravljanje informacijskom sigurnošću
3. IQNet SR 10 – Sustavi upravljanja društvenom odgovornošću

**Tim za kvalitetu** i integrirani sustav upravljanja čine Predstavnik uprave za kvalitetu, Voditelj integralnog sustava upravljanja te interni auditori. Tim za kvalitetu funkcionira i radi u skladu s ovim Priručnikom. Učinkovito provođenje i održavanje integriranog sustava upravljanja osigurava se na način da se iz svakog upravnog odjela imenuje po jedan interni auditor. Sukladno takvom usmjerenju, danas u Gradu Pula postoji dvanaest certificiranih internih auditora koji provode interni audit. Interni audit u Gradu Pula provodi se na način da se planom i programom internog audita predvide po dva interna auditora koji će obaviti audit u pojedinom odjelu, a od kojih je jedan voditelj tima. Audit se provodi u svim odjelima i uvjet je da auditor ne smije sudjelovati u auditu svog odjela, a radi nepristranosti provođenja samog audita.

Takvim provođenjem internih audita osigurava se pregled svake opisane djelatnosti, razmjenu znanja i različitih mišljenja, te izgradnju zajedničkog vrijednosnog sustava u odnosu na rad, građane, organizaciju i druge zainteresirane strane.

**Svi službenici i namještenici koji obavljaju rukovođeće, izvršne i nadzorne djelatnosti imaju sljedeće odgovornosti:**

- poticanje preventivnih mjera protiv mogućih pogrešaka,
- utvrđivanje i registriranje svih problema
- poticanje, preporučivanje ili predviđanje rješenja problema prema utvrđenim tokovima poboljšanja integriranog sustava upravljanja,
- provedba rješenja uočenih problema integriranog sustava upravljanja,
- organiziranje poboljšanja kvalitete manjkavih usluga koje se posebno nadziru sve dok se ne otklone pogreške ili nezadovoljavajuće stanje

Svi pročelnici odjela i službi mogu delegirati obavljanje pojedinih aktivnosti svojim zamjenicima, voditeljima odsjeka i pododsjeka, kao i ostalim podređenim djelatnicima, ali ne mogu im delegirati odgovornost iz područja svoje nadležnosti.

**Ostali službenici i namještenici** bez obzira na status mogu utjecati na integrirani sustav upravljanja na način koji je utvrđen:

- opisom radnih zadataka,
- organizacijskom shemom rukovođenja,
- tabelarnim prikazom nadležnosti.

## 5.5. Ocjena integriranog sustava upravljanja od strane gradske uprave

U Gradu Pula najmanje jednom godišnje, redovito i pravovremeno, prema posebnom planu, provodi se ocjena sustava upravljanja i prema zatečenom stanju poduzimaju se mjere poboljšanja i unapređenja. Obzirom na specifične zahtjeve lokalne samouprave, tom ocjenom ocjenjuju se i





procesu koji uključuju razvoj lokalne samouprave i njenih institucija, te održivi razvoj (ekonomski, ekološki i socijalni).

**Ulazni podaci** na osnovu kojih se preispituje integrirani sustav upravljanja:

- rezultati obavljenih audita (internih i vanjskih),
- informacije od dionika i povratne informacije, uključujući pritužbe i zahtjeve
- podaci vezane uz odvijanje procesa,
- status korektivnih i preventivnih mjera, prijedloga za poboljšanje i mjera koje su uslijedile iz prošlih ocjena uprave
- rezultati ocjena usklađenosti sa zakonskim zahtjevima i s drugim zahtjevima na koje se organizacija obvezala
- učinak integriranog sustava upravljanja
- budžet i resursi potrebni za implementaciju i rad integriranog sustava upravljanja
- opseg ispunjenja općih i pojedinačnih ciljeva i programa
- analize trendova koji se javljaju te promjene koje mogu utjecati na integrirani sustav upravljanja
- svi ostali podaci od interesa za poslovanje i rad Grada

**Izlazni podaci** ocjene sustava upravljanja od strane gradske uprave uključuju:

- pregled poslovanja i integriranog sustava upravljanja,
- ispunjavanje postavljenih ciljeva i usklađenost sa politikom integriranog sustava upravljanja
- konkretne mjere koje se odnose na poboljšanje integriranog sustava upravljanja,
- poboljšanje usluga prema zahtjevima korisnika,
- moguće promjene politike integriranog sustava upravljanja, ciljeva integriranog sustava upravljanja i ostalih elemenata integriranog sustava upravljanja, dosljedno opredijeljenosti za stalna poboljšanja
- poboljšavanje učinka organizacije u društvenoj odgovornosti u skladu s očekivanjima i potrebama dionika i s utjecajima na društvo i okoliš
- osiguranje resursa potrebnih za poboljšanja
- mjerljive ciljeve za iduću godinu
- definiranje aktivnosti kojima se uzimaju u obzir promjene u nacionalnoj zakonodavnoj politici i raspodjeli resursa
- razvoj planova za sprječavanje i ublažavanje šteta (uključivo sa planovima za izvanredna stanja)

Za ocjenu uprave koristi se obrazac Ocjena uprave, a zapisi se čuvaju trajno za što je zadužen Voditelj integralnog sustava upravljanja.



## 6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

### Cilj i svrha

Osiguranje i dobro upravljanje resursima neophodno je u Gradu Pula kako bi se osiguralo dobro funkcioniranje gradske uprave na svim razinama, te održavanje integriranog sustava upravljanja, njegovo stalno poboljšavanje, kao i povećanje zadovoljstva svih interesnih skupina.

### 6.1. Pribavljanje resursa

Resursi se planiraju i osiguravaju u cilju neometanog odvijanja svih procesa, prema godišnjem planu prijema u službu. Pročelnici upravnih tijela pripremaju prijedloge plana prijema u službu u vrijeme kad se priprema nacrt proračuna Grada za slijedeću kalendarsku godinu, na način da s njime bude usklađen. Na temelju prikupljenih prijedloga, a vodeći računa o potrebama upravnih tijela i raspoloživim financijskim sredstvima Gradonačelnik utvrđuje Plan prijema u službu u upravna tijela Grada. Plan prijema u službu donosi gradonačelnik u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu Proračuna Grada, te isti potpisuje. Godišnji plan prijema u službu usklađen je s planom poslovanja, politikom i ciljevima kvalitete, te sa zahtjevima stanovništva i drugih korisnika proizvoda i usluga Grada.

### 6.2. Ljudski resursi

S obzirom na to da uspješno funkcioniranje Grada kao jedinice lokalne samouprave ovisi prvenstveno o ljudima koji obavljaju pojedine poslove i zadatke, te o međusobnim dobrim kontaktima a posebno u svim vrstama komunikacije s interesnim skupinama (dionicima), posebna se pažnja posvećuje zaposlenicima Grada. Posebna se pažnja posvećuje informiranju i edukaciji kojom se osigurava da su svi zaposleni upućeni u integrirani sustav upravljanja i svjesni svojeg vlastitog utjecaja na njega, kao i ukupnu kvalitetu svih usluga Grada.

#### 6.2.1. Kompetencije zaposlenika

Potreban broj, kompetentnost i iskustvo zaposlenika, kao i opisi njihovih poslova i zadataka nalaze se u dokumentu *Pravilniku o unutarnjem redu pojedinog upravnog odjela i službe*, koje donosi Gradonačelnik. Time se osigurava da se za obavljanje pojedinih zadataka u okviru djelatnosti angažiraju kompetentni zaposlenici koji će uspješno obavljati sve zadatke na zadovoljstvo korisnika usluga Grada. Isti se princip koristi i pri zapošljavanju novih zaposlenika.

Zaposlenici imaju pravo i obavezu prikupljati i obnavljati znanja i sposobnosti kako bi unaprijedili vlastitu produktivnost.

Kompetencije i uključenost zaposlenika osiguravaju se na sljedeći način:



1. Kontinuiranom distribucijom dokumentacije integriranog sustava upravljanja kroz elektronički informacijski sustav
2. Sudjelovanjem u radnim timovima za realizaciju ciljeva integriranog sustava upravljanja i akcijskog plana društveno odgovornog poslovanja
3. Školovanjem i edukacijom, uključujući i predavanja eminentnih stručnjaka

### 6.2.2. Stručno osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika

Da bi se održala i stalno razvijala kompetencija zaposlenika izrađuje se *Plan stručnog osposobljavanja i usavršavanja – Plan izobrazbe* za sva područja za koja su potrebna nova znanja, uključujući i održavanje i razvoj integriranog sustava upravljanja.

*Plan stručnog osposobljavanja i usavršavanja – Plan izobrazbe* donosi Gradonačelnik, a sve sukladno Pravilniku o stručnom osposobljavanju i usavršavanju službenika i namještenika u upravnim tijelima Grada. Pročelnik Upravnog odjela za financije i opću upravu utvrđuje Prijedlog Plana stručnog osposobljavanja i usavršavanja – Plan izobrazbe kojeg dostavlja na donošenje Gradonačelniku.

Za praćenje ostvarivanja plana izobrazbe i pohranu zapisa odgovoran je Pročelnik Upravnog odjela za financije i opću upravu.

## 6.3. Društvena odgovornost prema zaposlenicima

### 6.3.1. Ljudska prava

- *Nediskriminacija* - Grad jamči jednakost prilika i postupaka, neovisne od rase, spola, vjere, političkog uvjerenja, nacionalnosti, socijalnog statusa, starosti ili drugih osobnih karakteristika svakog pojedinca.
- *Zabrana zapošljavanja djece, prisilnog i ilegalnog rada* - Nije dozvoljen rad djece kako u Gradu, tako i u cjelokupnom lancu vrijednosti. Prisilan i ilegalan rad (rad na crno) je zabranjen. S organizacijama koje zapošljavaju djecu, koriste prisilan ili ilegalan rad nije dopuštenog obavljati poslovne aktivnosti.
- *Poštovanje i dostojanstvo* - Svaki pojedini zaposlenik ima pravo na poštovanje i dostojanstvo. Protiv svakog oblika ponašanja vezanog za napad na ljudsko dostojanstvo, posebice glede seksualnog uznemiravanja, nasilja na radnom mjestu i moralnog zlostavljanja bit će poduzete stegovne mjere.
- *Privatnost i zaštita osobnih podataka* - Zaposlenici i njihove obitelji imaju pravo na privatnost. Svi osobni podaci i informacije o zaposlenicima prikupljeni u okviru obavljanja poslovnih aktivnosti ostaju povjerljivi, te se u skladu s tom činjenicom moraju koristiti. Osobni podaci se prikupljaju uz poštovanje temeljnih prava, sloboda i dostojanstva svih uključenih, te u skladu s važećim propisima. Prikupljaju se i bilježe samo one informacije za jasno utvrđene i zakonite svrhe, te se pohranjuju samo onoliko



vremena koliko je nužno potrebno. Grad štiti povjerljive informacije od neovlaštenog korištenja, kako od ostalih zaposlenika, tako i od vanjskih subjekata.

- *Sloboda udruživanja i pregovaranja* - Zaposlenici imaju pravo na udruživanje i kolektivno pregovaranje. Na predstavnike zaposlenika ne smiju se primjenjivati mjere diskriminacije.

### 6.3.2. Poticajni radni uvjeti

- *Pristupačno okruženje* - Grad kontinuirano poboljšava pristupačnost najvećem mogućem broju ljudi, a s ciljem izbjegavanja diskriminacije zbog invalidnosti.
- *Ugovaranje zapošljavanja* - Politika zapošljavanja je u skladu sa zakonskom regulativom, vodeći računa o socijalnim pravima zaposlenika.
- *Radni uvjeti i plaća* - Radni uvjeti uvažavaju zakonske propise, posebice vezano za tjedni broj radnih sati, tjedni odmor i praznike. Politikom plaća se nastoji osigurati pristojan životni standard u postojećim uvjetima. Zaposlenici imaju poticajnu radnu sredinu koja pogoduje osobnom razvoju. Zadovoljstvo zaposlenika glede radnih uvjeta prati se na godišnjoj razini.
- *Životna ravnoteža* - Grad podupire zaposlenike u njihovom nastojanju uspostavljanja ravnoteže između privatnog i poslovnog života

### 6.3.3. Zdravlje i sigurnost

Grad štiti zdravlje i sigurnost svojih zaposlenika i svih drugih uključenih u poslovni proces. To podrazumijeva:

- usklađenje sa zakonskom regulativom vezanom za zdravlje i sigurnost
- procjenu rizika vezanih za aktivnosti na radnom mjestu
- primjenu programa za zdravlje i sigurnost
- provjeru i osiguranje opreme i infrastrukture
- izobrazba o zaštiti zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu
- planiranje postupanja u izvanrednim situacijama

### 6.3.4. Sprječavanje štetnih radnji

U izvršenju svojih poslovnih zadataka, nitko od zaposlenih ne smije pribaviti nedozvoljene koristi ili ih zahtijevati.

## 6.4. Infrastruktura

Da bi se osiguralo nesmetano obavljanje svih zadataka u okviru planiranih aktivnosti Grad ima na raspolaganju i upravlja slijedećom infrastrukturom.

- Upravne zgrade u kojima ureduju upravna tijela Grada i to na pet lokacija.
- Uredi Mjesne samouprave i to na 16 lokacija na području grada,
- Prostorije za čuvanje arhivskog gradiva i to na tri lokacije u gradu.



Službenici su dužni zakonito, časno i odgovorno postupati s imovinom Grada. Službenici su dužni u korištenju opreme i sredstava u obavljanju službe odgovorno se odnositi te se brinuti za osobnu sigurnost i zdravlje sebe i drugih te brinuti za svoj okoliš.

Infrastruktura se redovito održava, prema godišnjem planu, a sve sukladno raspoloživim sredstvima u proračunu Grada. Za upravljanje i održavanje infrastrukture nadležan je pročelnik Upravnog odjela za financije i opću upravu.

Informatička infrastruktura prikazana je dokumentom *Informatička infrastruktura*.

## 6.5. Radno okruženje

Poticajno radno okruženje utječe na kvalitetu, motivaciju, zadovoljstvo, razvoj stručnih sposobnosti i radni učinak zaposlenika.

U **ljudske faktore** ubrajamo sigurnost na radu, prilagodbu metoda rada, komunikaciju, odavanje priznanja, nagrađivanje, inovacije, poboljšanja i razvoj, te razumijevanje postavljenih ciljeva Grada.

U **fizičke faktore** ubrajamo buku, čistoću zraka, toplinu, svjetlost, higijenu, temperaturu, te zaštitu na radu u općem smislu, kao ekološku svijest.

Službenici se moraju odijevati uredno i pristojno, a odjeća i obuća treba biti u skladu sa uobičajenim profesionalnim standardima.

Službenici su dužni održavati radni prostor u stanju primjerenom standardima i propisima.

Grad vodi trajnu brigu o održavanju i poboljšavanju radnog okruženja svojih zaposlenika uključujući (pored navedenih faktora) i ergonomske zahtjeve, zbrinjavanje otpadnog materijala i zaštitu okoliša.



## 7. REALIZACIJA USLUGE U GRADU

### Cilj i svrha

Cilj ovog poglavlja je učinkovito identificiranje i upravljanje procesima kako bi se osiguralo pružanje različitih usluga građanima.

### 7.1. Planiranje realizacije usluga

Prepoznavanje i analiza potreba građana temelj su planiranja realizacije pružanja usluga u Gradu, kako bi se osiguralo da se usluge stalno razvijaju i pružaju u svrhu podmirjenja tih potreba. Sve aktivnosti koje služe kao potpora ostvarivanju planiranih usluga smatraju se također dijelom procesa koji se prati, mjeri i analizira. Kod planiranja potreba građana, pažnja se stavlja na potrebu za novim uslugama ili unapređenjem postojećih. Osnovni dokument kroz koji se provodi planiranje i praćenje realizacije je *Proračun Grada*, a kroz elektronički dokumentacijski sustav detaljno se prati realizacija pružanja usluga koju pružaju službenici i namještenici.

Planiranjem *Proračuna Grada* i planiranjem njegove realizacije, mora biti obuhvaćeno slijedeće:

- Ciljevi koji se žele postići u određenom području
- Dostupni i realni zahtjevi građana i ostalih interesnih skupina, koji svojim zahtjevima oblikuju usluge koje Grad pruža
- Resursi koji uključuju financijske, materijalne, ljudske i ostale resurse potrebne za uravnoteženo odvijanje Procesu pružanja usluga javnog servisa građanima, potrebna dokumentacija, specifični zahtjevi s obzirom na uslugu, ostvarivanje uvjeta za korištenje usluga i sami korisnici, koji se također prate i analiziraju.
- Akcidentne situacije, potrebe za evakuacijom građana koje usluga može izazvati, opasnost prema građaninu ili cijeloj lokalnoj zajednici, te mjere reakcije na te pojave, za što se koriste tvrtke i ustanove koje su u vlasništvu Grada ili najmom usluga drugih tvrtki
- Zapisi koji potvrđuju tijek i kvalitetu realizacije usluga, kao i usklađenost za zahtjevima građana.

### 7.2. Opis procesa

Procesni pristup je u Gradu prepoznat kao učinkovit način pružanja usluga građanima. Stoga je Grad imenovao glavni proces i to **Proces pružanja usluga javnog servisa građanima u lokalnoj samoupravi Grada**, u skladu sa Statutom Grada Pula – Pola („Službene novine“ Grada, broj 7/09. i 16/09, 12/11, 11/13).

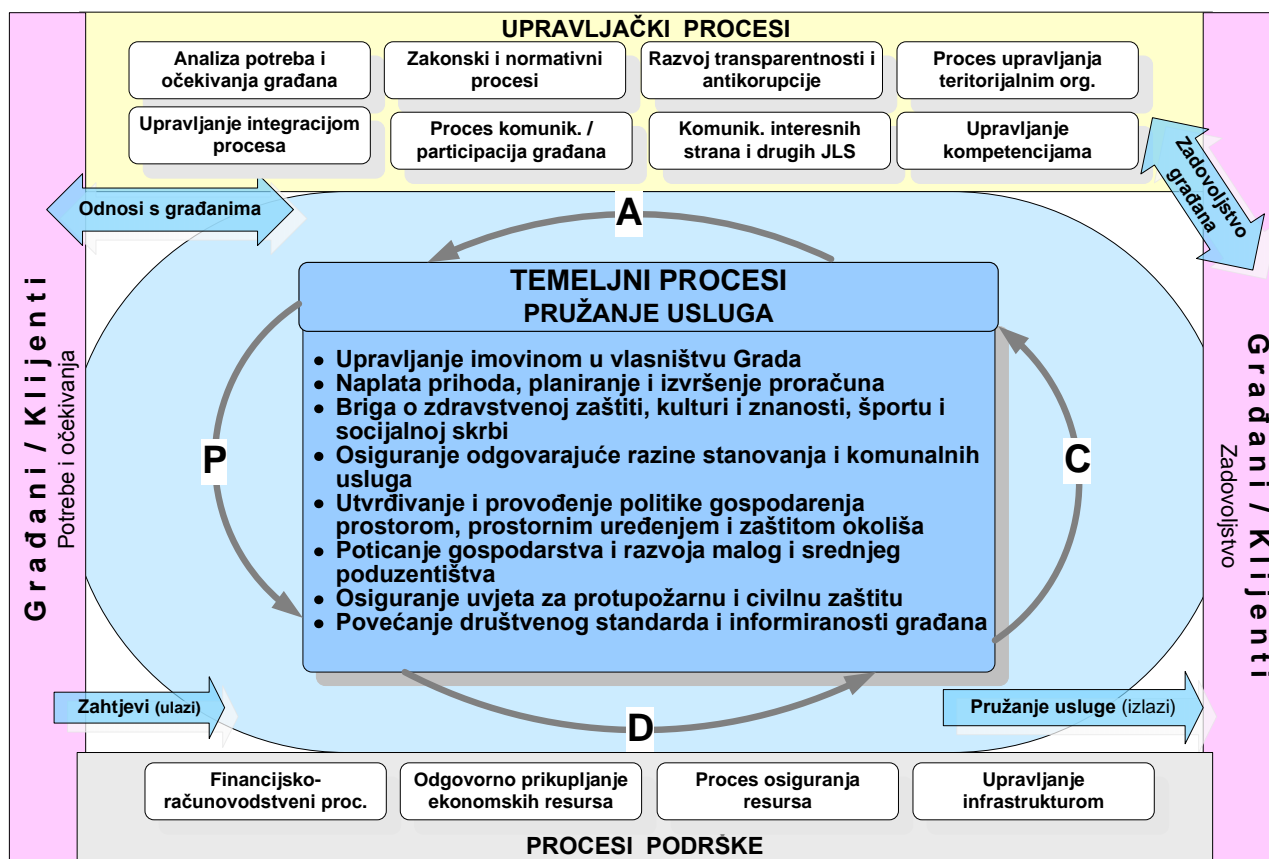


Opis glavnog procesa usklađen je sa zahtjevima norme ISO 9001:2008 i smjernice ISO 18091:2014, kako bi se osiguralo da su sve radnje međusobno povezane ili ovisne, te da se ispune zahtjevi građana.

Odnos procesa i njihovo međudjelovanje i slijed jasno su utvrđeni i određeni su kriteriji i metode za njihovo učinkovito odvijanje i upravljanje.

Svi potrebni resursi i informacije za odvijanje i nadzor procesa osigurani su od strane gradske uprave Grada.

## Procesi u sustavu upravljanja Grada



Odvijanje **glavnog procesa** omogućeno kroz upravljačke, operativne i procese podrške. Svi procesi koji se pojavljuju mogu u svojem odvijanju biti potaknuti iz bilo kojeg dijela organizacije ili od bilo kojeg zaposlenika.

**Upravljački procesi** koji tvore glavni proces su:



- **Analiza zahtjeva i očekivanja građana – temelj poslovanja Grada**, očekivanja i potrebe građana temelj su planiranja i rada Grada, stoga se redovito i sustavno prati npr. životni standard građana, primaju se zahtjevi građana u direktnim kontaktima i stalnim poticanjem partnerskog odnosa dobivaju se podaci koje je moguće analizirati i mjeriti.
- **Upravljanje zakonskim zahtjevima** – temeljem zakonskih ovlaštenja dobivenih od Republike Hrvatske, evidencija i praćenje promjena zakonskih i drugih propisa prati se kroz dokument *Statutarne, regulatorne i ugovorne obveze* i *Listu provjere zahtjeva norme IQNet SR 10*.
- **Organizacija prostornog uređenja** – Grad je odgovoran za učinkovitu organizaciju i gospodarenje prostornim uređenjem i prostornim planiranjem, kako bi se stvorile pretpostavke za racionalno i kvalitetno upravljanje i zaštitu prostora te za uređenje građevinskog zemljišta. Uređenje građevinskog zemljišta, a naročito osiguranje sredstava za uređenje građevinskog zemljišta za poboljšanje uvjeta života i rada.

Ostali upravljački procesi:

- Upravljanje organizacijom u užem smislu
- Financije, proračun i gospodarstvo
- Unutarnja revizija i financijska kontrola
- Komunikacija sa zainteresiranim stranama
- Upravljanje integriranim sustavom upravljanja

**Operativni procesi** koji tvore glavni proces Pružanja usluga javnog servisa građanima u lokalnoj samoupravi Grada:

- **Gospodarenje imovinom Grada** – raspolaganje i gospodarenje imovinom grada u svrhu sustavnog, racionalnog i transparentnog upravljanja imovinom Grada
- **Socijalna skrb i zdravstvo** – Unapređenje zdravstvene zaštite na području Grada kroz suradnju s ustanovama, udrugama i drugim pravnim osobama u pogledu praćenja i analiziranja dostupnosti i kvalitete zdravstvene zaštite. Kroz konkretna praćenja kvalitete življenja građana, predlažu se konkretne mjere za zaštitu i unapređenje socijalne skrbi na razini Grada kroz Socijalni program Grada i dodjelu različitih oblika pomoći socijalno ugroženim građanima, te savjetovanje u rješavanju stambene problematike građana.
- **Promocija kvalitetne edukacije** – Briga za predškolski i školski odgoj, tehničku kulturu i sport, kao i briga o stručnom radu, obrazovnim i ostalim potrebama i stalnom razvitku osobnih kompetencija građana
- **Pružanje prikladnog stanovanja** – Uređenje naselja, kvaliteta i unapređenje stanovanja, kroz poslove uređenja javnih i zelenih površina, prometnica, pješačkih komunikacija, dijelova pomorskog dobra, groblja, fontana i slično
- **Civilna zaštita i javna sigurnost** – gospodarenje skloništima za građane i zaštita od požara, dobrovoljna vatrogasna društva i ostala zaštita i spašavanje građana i dobara
- **Zaštita i očuvanje graditeljskog naslijeđa** – specifične građevine Grada, kao trajno kulturno i materijalno dobro, specifičnim zahtjevima zaštite i očuvanja smatraju se dijelom glavnog procesa.





- **Promocija lokalnog kulturnog stvaralaštva** – praćenjem potreba građana u izražavanju lokalnih specifičnih zahtjeva, osigurava se stalni razvitak i održanje specifične kulturne ponude Grada. Udruge i poslovni subjekti koji se bave istraživanjem, očuvanjem i promicanjem kulturnog stvaralaštva i baštine Grada, uključeni su u ovaj proces.
- **Razvoj civilnog društva i potreba mladih** – poticanje prezentiranja, okupljanja, razvoja, promicanja i sudjelovanja građana podupire se kroz partnerski odnos s udrugama građana koje pridonose razvoju civilnog društva, vjerskih zajednica, političkog okupljanja, nacionalnih manjina, sindikata, braniteljskih, antifašističkih te drugih udruga od interesa su za Grad.
- **Upravljanje zaštitom okoliša** – zaštita i unapređenje okoliša, kao trajno opredjeljenje Grada, kroz efikasno komunalno gospodarstvo i stalno praćenje mogućih prijetnji na zaštitu okoliša.

**Procesi podrške** koji tvore glavni proces:

- **Upravljanje ljudskim potencijalima** – stalnim usavršavanjem zaposlenika, brigom o stručnom radu, kvalifikacijama i kompetencijama zaposlenika
- **Odgovorno prikupljanje materijalnih resursa** – Grad je zadužen od Republike Hrvatske za odgovorno, transparentno i jasno prikupljanje materijalnih resursa od građana, koji se dalje usmjeravaju za potrebe građana i Grada.

Ostali procesi podrške:

- Korištenje resursa
- Upravljanje infrastrukturom

Opisani su u 6. poglavlju ovog Priručnika.

Svi procesi se mjere, analiziraju i stalno nadziru kako bi se osiguralo optimalno odvijanje, te se primjenjuju mjere potrebne za ostvarivanje planiranih podataka i stalno poboljšavanje procesa.

### 7.2.1. Opis zahtjeva koji se odnose na usluge Grada

Usluge javnog servisa građanima koje pruža Grad u svojem djelokrugu obuhvaćaju usluge s njihovim jasnim i mjerljivim dijelovima. Ipak, ponekad se javljaju usluge koje nije moguće toliko jasno i opipljivo izmjeriti.

Zahtjevi građana koje upućuju Gradu su jasni i mjerljivi, a pružanjem usluga namijenjenim za njihovo zadovoljenje potreba i očekivanja građana i društva u cjelini, dolazi se do mjerljivih i jasnih podataka.

S druge strane, postoje i neke usluge koje Grad pruža, a do kojih ne dolazi jasnim i specificiranim zahtjevima građana, nego spadaju u ostvarenje građanskih prava i ispunjenja zakonskih zahtjeva.



Grad s velikom pažnjom i brigom stavlja naglasak na pružanje usluga po principu jednakog prava i dostojanstva svakog građanina. Zbog toga se osigurava da se svaki zaposlenik u svim kontaktima s građanima ponaša profesionalno, pošteno i s poštovanjem prema svakom građaninu, što uključuje

- realno vrijeme rješavanja zahtjeva građana, s točnom informacijom o statusu i rješavanju predmeta
- da su službenici i namještenici u radnom vremenu koje je osigurano za kontakt sa građanima dostupni građanima, a da službe u koje građani dolaze imaju javno objavljeno i prikladno radno vrijeme (npr. Pisarnica)
- vođenje i izdavanje jasnih, transparentnih i dosljednih izvještaja i zapisa
- dostupnost jasnim i preciznim informacijama i uputama, na korist građanima Grada
- adekvatno reagiranje na hitne i krizne situacije

Grad uveo je cjelovito elektroničko poslovanje, što podrazumijeva elektroničko kolanje dokumentacije između odjela gradske uprave a sve sa ciljem bržeg, točnijeg i efikasnijeg poslovanje. Uveden je e-potpis, e-usluge, e-računi, e-uplatnice i e-vrtići čime smo ukinuli papirnati monopol nad informacijama, bolju uslugu građanima, ostvarili potpunu transparentnost poslovanja, omogućili veću efikasnost poslovanja i ostvarili promjenu organizacijske kulture.

### **7.2.2. Nove usluge i ponude**

*Strategijom razvoja grada* osigurava se jasno i transparentno planiranje i realizacija novih usluga i ponuda Grada. Svi projekti kojima se osigurava razvitak grada i gradske infrastrukture planiraju se i njima se upravlja na jasan i mjerljiv način. Pri tome, bitno je proučiti i analizirati moguće rizike i negativne učinke koje pojedine usluge ili nove ponude mogu imati na širu zajednicu ili okoliš.

Kod planiranja stvaranja i razvitka novih usluga i ponuda važno je odrediti ciljeve, faze, plan aktivnosti, odgovornosti i potrebne resurse, usporediti ih s postavljenim ciljevima i planovima, kako bi se osigurala usklađenost s politikom integriranog sustava upravljanja.

Planiranje stvaranja i razvitka novih usluga i ponuda Grada, uvijek se provodi u skladu s vrijedećim pozitivnim pravnim propisima i zakonima, u suradnji s ostalim tijelima lokalne samouprave i državne uprave.

Ukoliko kao rezultat planiranja stvaranja novih usluga i ponuda Grada dođe do realizacije novih usluga i ponuda, osigurava se da se nove usluge i ponude uključe u poslovanje Grada i da su sigurne i provjerene za građane. To uključuje usklađenost sa postavljenim ulaznim zahtjevima, pružanje prikladnih informacija vezanih uz nabavku, izradu i pružanje usluge, zatim rezultate prihvaćenosti i primjerenosti nove usluge ili ponude od strane građana.

Također, nužno je pratiti razvoj stvaranja novih usluga, bez obzira hoće li na kraju biti prihvaćene kao nove usluge i ponude ili neće. Praćenjem razvoja omogućava se praćenje razvitka i primjerenosti novih usluga i ponuda, a pisanim izvješćem obuhvaćeno je npr. mišljenje



neovisnih stručnjaka u području razvoja nove usluge ili ponude ili probni rok usluge u uvjetima sličnim stvarnima.

Nakon što se nova usluga ili ponuda uvede u stalno poslovanje Grada, nužna je provjera primjerenosti, što se može postići ispitivanjem građana ili nekom drugom prigodnom metodom. O takvoj provjeri vode se zapisi.

### **7.3. Komunikacija s interesnim skupinama**

Dionici Grada su kontinuirano uključeni u aktivnosti Grada i to:

- direktnim kontaktiranjem nadležnih zaposlenika,
- podnošenjem zahtjeva klasičnim i zahtjeva elektronskim putem (online putem web stranica Grada)
- putem društvenih mreža (cca. 2000 upita građana godišnje upućenih putem Facebooka i Twittera)
- putem održanih javnih rasprava i e-Konzultacija (elektroničko glasanje) kod izrade svih značajnijih dokumenata za razvoj Grada, posebice donošenja Proračuna Grada i prostornih planova Grada, svih razina
- Popunjavanjem obrazaca „Primjedbe, prijedlozi i pohvale“
- održavanje tribina po mjesnim odborima (16 mjesnih odbora)
- održavanje susreta gradonačelnika sa građanima
- predlaganjem vlastitih projekata i aktivnosti od općeg interesa za društvenu zajednicu.
- odlučivanjem o važnim pitanjima putem Gradskog vijeća koje je predstavničko tijelo građana i dionika Grada
- objavljivanjem svih akata u službenom glasilu i web stranici Grada.
- putem tiskovnih konferencija, te gostovanjima u emisijama lokalnih radijskih i televizijskih kuća.

### **7.4. Nabava**

Nabava u Gradu provodi se u skladu sa *Zakonom o javnoj nabavi* i podzakonskim propisima (Uredbe), Pravilnika o provedbi postupaka nabave bagatelne vrijednosti u upravnim tijelima Grada te *Statutom Grada Pula-Pola* kojim se utvrđuju temeljna pravila i uvjeti te propisuje način i postupak za provedbu nabave roba, usluga i izvođenje radova.

Grad u svojstvu Središnjeg tijela za javnu nabavu osim za svoja upravna tijela provodi postupke javne nabave za određene nabavne kategorije poput nabave uredskog materijala, telekomunikacijskih usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži, nabavi usluga osiguranja, nabavi loživog ulja, poštanske usluge, električne energije i za trgovačka društva i ustanove te osnovne škole na području grada.

Prednosti navedene objedinjene javne nabave osim direktnog smanjenja administrativnih troškova, te troškova uštede radnog vremena kod svih pojedinačnih naručitelja jesu:



- ušteda u potrošnji na godišnjoj i višegodišnjoj razini,
- standardizacija roba/usluga kod spomenutih nabavnih kategorija,
- rješava se problem pomanjkanja educiranih kadrova,
- pojednostavljuje se postupak javne nabave,
- ostvaruju se vremenske uštede,
- veća razina transparentnosti.

Planiranje i osiguranje sredstava opisani su *Postupkom za donošenje proračuna, Godišnjim programom rada, Gradskim proračunom i Godišnjim izvršenja proračuna.*

Nabava je transparentna i javna, a podaci o potrebnoj nabavi dostupni svim zainteresiranim stranama.

Zahtjevi koji se postavljaju javno su objavljeni i jasni. Ukoliko zainteresirani gospodarski subjekti/ponuditelji žele sudjelovati, obaviješteni su da moraju zadovoljavati kriterije koje postavlja Grad.

#### **Kriteriji i ocjena gospodarskih subjekata/ponuditelja**

Grad osigurava da su svi poslovni i privatni subjekti ravnopravni u mogućnosti sudjelovanja u postupku nabave u Gradu. Svi kriteriji su javni i transparentni, a dio su natječajne dokumentacije za nabavu i/ili ugovora koji se sklapa između gospodarskih subjekata/ponuditelja i Grada.

Neki od kriterija koji se koriste u Gradu su:

- poštuje li gospodarski subjekt odnosno ponuditelj zakone i propise (uključujući obaveze prema državi)
- tehničke i administrativne mogućnosti obavljanja određene nabave
- ima li materijalnih mogućnosti za izvođenje potrebnih radnji ili usluga
- ocjena zadovoljstva prethodno izvršenih nabava

svaki od kriterija može imati eliminacijski učinak za daljnji proces nabave.

#### **7.4.1. Društvena odgovornost u odnosima s dobavljačima**

- *Podržavanje načela društvene odgovornosti u opskrbnom lancu* - Grad neprekidno unapređuje promociju principa društvene odgovornosti u vlastitom dobavnom lancu, s posebnim naglaskom na direktne dobavljače, gdje je utjecaj i najjači.
- *Izvođenje i realizacija ugovora* - Grad sklapa ugovore u skladu sa principima transparentnosti, povjerenja i dobre vjere te izvršava i zahtijeva realizaciju ugovora u zadanim rokovima. Dominantna se pozicija ne prihvaća ni u kojem smislu.
- *Povjerljivost i privatnost* - Grad je uspostavio mehanizme zaštite odgovarajuće razine povjerljivosti s dobavljačima i zaštite njihovih podataka.
- *Poštenje* – Grad je poduzeo odgovarajuće mjere koje osiguravaju da odnosi s dobavljačima isključuju koruptivne prakse, iznuđivanje ili podmićivanje i da se poštuju prava vlasništva dobavljača (npr. intelektualno vlasništvo ili autorska prava)



## 7.5. Pružanje usluge

Pružanje usluge javnog servisa građanima u Gradu propisano je procesima, radnim postupcima i radnim uputama opisanim u ovom Priručniku integriranog sustava upravljanja i ostalim dokumentima i postupcima potrebnim za provođenje i pružanje usluga. Kako bi se osiguralo da se usluga pruža na način kako je propisano, svi službenici i namještenici u svom redovnom poslovanju služe se elektroničkim dokumentacijskim sustavom, u kojem je jasno propisan slijed i način kontrole pružanja usluge i provođenja propisanih radnji.

Sami postupci propisani su tako da se u elektroničkom dokumentacijskom sustavu ne može raditi drugačije nego što je određeno, korak po korak, čime se osigurava:

- da je usluga uvijek transparentna svima
- da su dokumenti i rezultati pružanja usluge (zapisi, dozvole, odobrenja i sl) trajno dostupni svim službenicima i namještenicima sa svim podacima o tome tko je izradio, kontrolirao i odobrio pojedini predmet i donio odluku, čime se pridonosi transparentnosti i otvorenosti čitavog sustava, kao i dodatno povjerenje u funkcionalnost sustava
- da se predmeti prate i analiziraju za vrijeme izvršenja pružanja usluga, čime se može pravovremeno djelovati na moguće nesukladnosti, prije nego je načinjena šteta građaninu i/ili Gradu.

Sredstva za neplanirane i hitne situacije, te ostale nepredviđene namjene osigurana su proračunskom zalihom propisano *Zakonom o proračunu* i *Statutom Grada Pula Pola*, o čemu Gradonačelnik jednom mjesečno dostavlja izvješće Gradskom vijeću o korištenju sredstava Proračunske zalihe Proračuna Grada.

### 7.5.1. Društvena odgovornost u odnosima sa strankama

- *Promocija i reklamiranje* - Pri promociji usluga, Grad poštuje ljudsko dostojanstvo, zdravlje i sigurnost, ne potiče nezakonito ili opasno ponašanje u suprotnosti sa principima društvene odgovornosti.
- *Ugovaranje* - Grad ugovara poslove u skladu s principima transparentnosti, povjerenja, istine i dobre vjere. Grad ne primjenjuje niti dozvoljava prisilu ili dominantnu pregovaračku poziciju. Grad osigurava jasnu, preciznu i kompletnu informaciju strankama vezano za karakteristike usluga koje pruža te cijenu i rokove izvršenja. Grad izvršava i zahtijeva realizaciju ugovora u zadanim rokovima.
- *Povjerljivost i sigurnost* - Grad je uspostavilo mehanizme zaštite odgovarajuće razine povjerljivosti sa strankama i zaštite njihovih podataka.
- *Poštenje* - Grad je poduzeo mjere kako bi u odnosima sa strankama onemogućio sukob interesa, mito, korupciju ili ucjenu.
- *Podrška strankama* - Grad je uspostavio procedure za prepoznavanje i prikupljanje pritužbi i prijedloga stranaka. Procedure definiraju odgovornost, potvrdu prijema i rok za odziv.
- *Društvena odgovornost i usluga Grada* - Grad nudi usluge koji su usklađeni sa zakonskim propisima, a koji zadovoljavaju kriterije u smislu kvalitete, pouzdanosti, sigurnosti i zaštite okoliša.



## 7.6. Udruge i tijela vlasti

### 7.6.1. Udruge

- *Poštovanje integriteta* - Odnosi prema udrugama poštuju načela integriteta, otvorenosti, suradnje i nemiješanja.
- *Potpora društveno korisnim udrugama* - Grad pruža aktivnu potporu udrugama i organizacijama koje se učinkovito zauzimaju u društveno korisnim djelatnostima.
- *Promoviranje principa društvene odgovornosti* - Grad promovira principe društvene odgovornosti u svim društvenim asocijacijama kojima je pridružen.

### 7.6.2. Tijela vlasti

- *Suradnja i transparentnost* - Grad uspostavlja odnose suradnje i transparentnosti sa službama javne uprave.
- *Nemiješanje* - Pripadnost političkoj stranci zaposlenika ne smije utjecati na nepristrano, profesionalno i časno obavljanje službe.
- *Porezne obaveze* - Grad u potpunosti ispunjava svoje porezne obaveze.
- *Poštenje* - Grad poduzima odgovarajuće mjere za onemogućavanje mita, korupcije ili ucjene.

## 7.7. Društvena zajednica

- *Uključenost* - Grad aktivno doprinosi održivom razvoju zajednice i okoline u kojoj djeluje.
- *Promocija lokalnog razvoja* - Grad nastoji poticati razvoj lokalne društvene zajednice, počevši od zapošljavanja, pa do korištenja lokalnih dobavljača kada to okolnosti dozvoljavaju.
- *Ulaganje u društvenu zajednicu* - Grad štiti nasljeđe i kulturu, kao i stil života lokalne zajednice u kojoj djeluje. Uvažavajući baštinu i kulturu grada i način života zajednice, Grad podržava inicijative i programe orijentirane na društvenu zajednicu, kako bi unaprijedili socijalne aspekte života i doprinijeli održivom razvoju.

## 7.8. Prirodni okoliš

- *Prevenција zagađenja i klimatskih promjena, kao i racionalno korištenje resursa* - Grad prepoznaje utjecaje vlastitih aktivnosti na okolinu. Grad je definirao aspekte okoliša u svrhu primjerenog upravljanja njima. Grad je poduzeo mjere za izbjegavanje ili svodenje na najmanju moguću mjeru negativnih učinaka na klimatske promjene te optimizirao uporabu materijala, goriva, energije, vode i drugih resursa.
- *Očuvanje ekosutava i bioraznolikosti* - Grad mora sprječavati, u području svog utjecaja, negativne utjecaje na eko sustave koji mogu dovesti do gubitka, smanjenja bogatstva, ili izumiranje vrsta i/ili prirodnih staništa, fizičkih promjena morskog okoliša, gubitka bioraznolikosti ili neodrživu uporabu divljih životinja (uključujući pretjerano izlovljavanje ribe, pretjerani lov ili uništenje vrsta kojima prijete izumiranje). Osim toga,



Grad mora promicati inicijative ili akcije koje imaju pozitivni učinak na ekosustave i bioraznolikost.

- *Poštovanje životinjskog svijeta* – Grad mora održavati posebnu ustrajnost u svojoj usklađenosti s važećim zakonima i propisima koji se odnose na dobrobit, postupanje i brigu za životinje.

### **7.9. Identifikacija, sljedivost i vlasništvo građana**

Identifikacija, sljedivost i zadržavanje vlasništva građana u Gradu je izuzetno bitna zbog vođenja podataka i povjerljivih informacija o građanima, koji uključuju podatke o identitetu građana, vlasništvu, izdanim dozvolama i ostalim povjerljivim dokumentima.

Iako službenici i namještenici po svojem radnom mjestu i opisu zadataka imaju pristup takvim podacima, dužni su jamčiti za sigurnost, te čuvati sve povjerljive informacije o građanima, kao i stvarni posjed građana (npr. dokumente, pokretnine i sl.).

Identificiranje i sljedivost osigurava se kroz elektronički dokumentacijski sustav i jedinstveni broj koji svaki predmet dobiva po svom otvaranju i vođenju kroz potrebne odjele Grada, zaduživanjem odgovornog zaposlenika, potrebnim vremenom za izvršenje usluge i ostalim informacijama koje zahtjeva svaki pojedinačni predmet.

Vlasništvo građana, osim osobnog vlasništva svakog građanina koje povjerava zaposlenicima Grada pri primanju pojedinačnih usluga, također uključuje i javno vlasništvo, tj. sudjelovanje u vlasništvu gradskih dobara npr. javnih površina, parkova, morskog dobra, zaštićenih dijelova grada, povijesnih artefakata, građevina i kulturnih dobara itd.

Građani su ukazali svoje povjerenje Gradskoj upravi Grada za zaštitu i gospodarenje sveukupnim vlasništvom u maniri dobrog gospodara, a na Gradu je omogućavanje korištenja zajedničkih dobara i osiguranje očuvanja vrednota Grada za buduće generacije građana i posjetitelja Pule.



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

### **Cilj i svrha**

U skladu sa politikom integriranog sustava upravljanja, a u cilju što kvalitetnijeg ispunjenja zahtjeva svih interesnih skupina, redovito se inicira i provodi nadzor, mjerenje, analiza i poboljšanje integriranog sustava upravljanja u svim dijelovima i procesima Grada.

Da bi se osigurala stalna kvaliteta usluga i zadovoljstvo korisnika i građana, Grad trajno nadzire i mjeri učinke svoga poslovanja, te provodi cjelovite analize i ocjene u cilju otklanjanja slabosti i stalnog poboljšavanja svoga rada. Pored zadovoljstva korisnika svojih usluga, Grad skrbi i o interesima svih ostalih interesnih skupina.

### **8.1. Nadzor i mjerenje**

Svi procesi stvaranja usluga i proizvoda Grada pod stalnim su nadzorom, a gdje god je moguće provode se i mjerenja procesa na kontrolnim točkama koje su unaprijed definirane u postupcima koji razrađuju pojedine aktivnosti, kako bi se osiguralo ostvarenje planiranih rezultata procesa. U slučaju da proces ne osigurava planirane rezultate, analizira se cijela djelatnost, utvrđuju uzroci koji su do toga doveli i po potrebi pokreću se korektivne (popravne) radnje.

Svi procesi i njihovi rezultati - usluge i proizvodi, nadziru se i mjere u vrijeme njihova nastajanja. Korištenje elektroničkog dokumentacijskog sustava zahtijeva trenutno uklanjanje svakog odstupanja od propisanog i dokumentiranog načina rada. Time su u maksimalnoj mjeri osigurava kako sukladnost sa zahtjevima za uslugu, tako i zadovoljstvo krajnjeg korisnika.

Svaki zaposlenika odgovoran je za pravilno ispunjavanje zadataka na svom radnom mjestu, vođenje propisanih zapisa i u slučaju bilo kakve nepravilnosti u radu, obavezan je odmah obavijestiti svog nadređenog.

#### **8.1.1. Mjerenje zadovoljstva građana**

Zadovoljstvo građana tj. korisnika usluga mjeri se i procjenjuje kao jedan od načina ispunjenja zahtjeva građana. Mjerenje zadovoljstva građana u Gradu jedan je od imenovanih procesa kojim se stalno upravlja, a opis se nalazi u poglavlju 7 ovog Priručnika.

Stalni kontakti sa građanima i korisnicima usluga, analize eventualnih primjedaba i reklamacija način je na koji se dolazi do podataka o zadovoljstvu građana pruženim uslugama i odnosom zaposlenika prema građanima.

#### **8.1.2. Interni audit**

Provedbom internih audita osigurava se redovita provjera i poboljšavanje uspostavljenog integriranog sustava upravljanja te ispunjenje svih zahtjeva normi ISO 9001:2008, ISO 27001:2005, IQNet SR 10 kao i svih zakonskih propisa.





Interni auditi se redovito provode, dokumentiraju i stoje na raspolaganju za uvid gradskoj upravi Grada i služe kao jedna od podloga za ocjenu uprave. Na taj se način jamči održavanje i optimizacija postojećeg integriranog sustava upravljanja, uzimajući u obzir važnost procesa, kao i rezultate prijašnjih audita. Cilj internog audita je i stvaranje pozitivne klime prema integriranom sustavu upravljanja, kao i razvitak kulture auditiranja. Interni auditi nisu pregledi unutarnje revizije, a i ostale vrste unutarnje provjere koje se javljaju u lokalnoj samoupravi moraju se razlikovati od internih audita integriranog sustava upravljanja.

Cjelokupni integrirani sustav upravljanja auditira se najmanje jednom godišnje. Voditelj integralnog sustava upravljanja izrađuje *Program godišnjih internih audita* koji odobrava Predstavnik uprave za kvalitetu/Gradonačelnik. Audit provode osposobljeni auditori koristeći propisanu dokumentaciju za interni audit.

Pri izboru audit tima vodi se računa o nepristranosti, tj. auditori nikada ne auditiraju područje svoga rada, a obavezno mora biti auditirana cijela institucija. Izvještaji o provedenom internom auditu obavezno se čuvaju kod voditelja integralnog sustava upravljanja kao dokaz i zapis o provedenom auditu.

Način planiranja i provođenja internog audita opisan je u postupku *Provođenje internog audita*.

### 8.1.3. Nadzor i mjerenje procesa i usluga

Svi procesi stvaranja proizvoda i usluga Grada pod stalnim su nadzorom, a gdje god je moguće provode se i mjerenja učinkovitosti procesa. Pri tome se stalno prati jesu li rezultati procesa u skladu s proklamiranom politikom i ciljevima o čemu se vode zapisi. Ukoliko planirani rezultati nisu postignuti, Grad će analizirati uzroke i o potrebi provoditi ispravke i korektivne mjere.

Nadzor se provodi stalno a o rezultatima se izvještava najmanje jedanput godišnje.

Nadzor i mjerenje procesa i usluga Grada provodi se također trajno tijekom stvaranja proizvoda i davanja usluga, vodeći računa o provjeri usklađenosti usluga s postavljenim ciljevima i specifikacijama. Kao kriteriji u analizi uzimaju se ciljevi i politike, planirano vrijeme, sredstva, dostupnost usluge korisnicima i sl. Rezultati se dokumentiraju i služe pri analizi postavljenih ciljeva i ocjeni uprave.

### 8.2. Upravljanje nesukladnostima

Sva odstupanja od propisanog načina rada i kvalitete usluga i proizvoda smatraju se nesukladnostima bez obzira jesu li zahtjevi propisani internim dokumentima, propisima ili dolaze od građana. Nesukladnosti se evidentiraju tamo gdje nastaju, a izvještaji o njima se dostavljaju voditelju kvalitete koji ih potom analizira. Mjere za njihovo otklanjanje predlaže voditelj područja u kojem su nesukladnosti nastale odnosno voditelj kvalitete. Voditelj integralnog sustava upravljanja izvijestit će predstavnika uprave za kvalitetu o predloženim mjerama za otklanjanje nesukladnosti, a koji će iste odobriti. Nadzor provođenja mjera za otklanjanje nesukladnosti provodi voditelj integralnog sustava upravljanja, te izvještava predstavnika uprave za kvalitetu o rezultatima poduzetih radnji.

Osnovni cilj je sprečavanje nekvalitetne usluge, odnosno poboljšanje usluge ili otklanjanje štete koju bi korisnik usluga mogao imati.



Uzroci nesukladnosti se dokumentiraju, analiziraju i poduzimanjem odgovarajućih ispravaka, preventivnih i korektivnih mjera nastoji se spriječiti njihovo daljnje pojavljivanje.

Upravljanje nesukladnostima je propisano postupkom *Upravljanje poboljšanjima*.

### 8.3. Analiza podataka

Voditelj integralnog sustava upravljanja zadužen je za prikupljanje podataka nastalih kao rezultat nadzora i mjerenja u procesima, te zadovoljstva korisnika. Izvještaji analiza podataka izrađuju se kao podloga za ocjenu integriranog sustava upravljanja koju donosi gradska uprava, a daju informacije o:

- Zadovoljstvu kupaca i ostalim informacijama dobivenim od korisnika
- Ostvarivanju postavljenih ciljeva
- Rezultatima nadzora i praćenja procesa i usluga
- Rezultatima audita
- Mogućnosti preventivnih radnji, značajkama i trendovima procesa i usluga
- Nesukladnostima i mjerama poduzetim za uklanjanje nesukladnosti
- Predloženim i poduzetim mjerama poboljšanja i postignutim rezultatima.

Ti se podaci prikupljaju trajno i analiziraju kvalitativno i kvantitativno u odnosu na postavljene ciljeve i zahtjeve i služe za stalno poboljšavanje kvalitete usluga Grada.

### 8.4. Poboljšavanje, korektivne i preventivne radnje

#### 8.4.1. Stalno poboljšavanje

Grad kontinuirano poboljšava učinkovitost integriranog sustava upravljanja primjenom politike i ciljeva, rezultata internih audita, preventivnih i korektivnih aktivnosti i ocjena uprave.

Svaki zaposlenik, auditor i suradnik može dati prijedlog poboljšavanja u pisanoj ili usmenoj formi. Prijedloge skuplja (i po potrebi dokumentira) voditelj integralnog sustava upravljanja. Prijedlozi se analiziraju, te ukoliko se procijene korisnima, provjeravaju i usvajaju. Pri tome se koristi postupak preventivnih mjera.

#### 8.4.2. Korektivne radnje

Popravne radnje se poduzimaju kad se ustanovi više nesukladnosti uzrokovanih jednim uzrokom ili više uzroka koji dovode do istih pogrešaka te se djelovanjem na te uzroke otklanjaju pretpostavke za ponavljanje nesukladnosti.

Korektivne radnje su primjerene učinku uočenih problema. Postupci uključuju određivanje uzroka nesukladnosti, određivanje edukativnih i drugih mjera kako se nesukladnost ne bi ponovila, bilježenje rezultata, te analiziranje učinka korektivnih radnji. O njima se vode zapisi.

Upravljanje korektivnim radnja opisano je u postupku *Upravljanje poboljšanjima*.



### 8.4.3. Preventivne radnje

Preventivne radnje polaze od identifikacije potencijalnih nesukladnosti, njihovih uzroka i rizika koji bi mogli nastati ukoliko se ti uzroci ne uklone. Nakon toga procjenjuju se potrebe za poduzimanjem mjera kako ne bi došlo do nesukladnosti, određuju se i implementiraju potrebne radnje, bilježe rezultati i nadzire učinkovitosti poduzetih preventivnih radnji. Rezultat preventivnih radnji je uvijek poboljšavanje integriranog sustava upravljanja.

Upravljanje preventivnim radnjama opisano je u postupku *Upravljanje poboljšanjima*.