



**REPUBLIKA HRVATSKA
ISTARSKA ŽUPANIJA**

 **GRAD PULA**

**REPUBBLICA DI CROAZIA
REGIONE ISTRIANA**

 **CITTÀ DI POLA**

Priručnik kvalitete

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	28.01.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Poglavlje	Naziv i sadržaj poglavlja	Revizija
1.	Sadržaj	1-02/10
2.	Uvod Opći podaci Povijesni pregled Djelatnost	1-02/10
3.	Pojmovi i definicije	1-02/10
4.	Sustav upravljanja kvalitetom Dokumentacija sustava kvalitetom Upravljanje dokumentima Upravljanje zapisima	1-02/10
5.	Odgovornost uprave Opredijeljenost gradske uprave i usmjerenost na građane Politika kvalitete grada Pule Planiranje i ciljevi kvalitete Odgovornosti, ovlasti i komunikacija Ocjena sustava upravljanja od strane gradske uprave	1-02/10
6.	Upravljanje resursima Pribavljanje resursa Ljudski resursi Infrastruktura Radno okruženje	1-02/10
7.	Realizacija usluge u gradu Puli Planiranje realizacije usluga u gradu Puli Opis procesa grada Pule Opis zahtjeva koji se odnose na usluge grada Pule Komunikacija sa građanima u gradu Puli Nove usluge i ponude grada Pule Nabava u gradu Puli Pružanje usluge u gradu Puli Identifikacija, sljedivost i vlasništvo građana	1-02/10
8.	Mjerenje, analiza i poboljšavanje Nadzor i mjerenje Mjerenje zadovoljstva građana Interni audit Nadzor i mjerenje procesa i usluga Upravljanje nesukladnostima Analiza podataka Poboljšavanja kvalitete Stalno poboljšavanje Korektivne radnje Preventivne radnje	1-02/10

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	28.01.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	

**Cilj i svrha**
Područje primjene
Pojmovi i definicijeOpći podaci
Povijesni pregled
Djelatnost**Cilj i svrha**

Cilj i svrha ovog poglavlja je davanje osnovnih informacija o gradu Puli čime se omogućuje bolja interakcija s nama bitnim subjektima: građanima, drugim gradovima i općinama, Istarskom županijom, gospodarskim subjektima, nadležnim državnim institucijama, nevladinim udrugama, poslovnim partnerima (dobavljači, financijske institucije) službenicima i namještenicima, širom nacionalnom i međunarodnom društvenom zajednicom, a sve u svrhu ostvarivanja planova s manje troškova, a više dobiti za cijeli zajednicu.

Područje primjene

Podaci navedeni u ovom poglavlju javne su naravi i mogu se koristiti kako bi sve zainteresirane strane (građani, službenici i namještenici, dobavljači i šira društvena zajednica) imale čim više informacija o organizaciji u cilju bolje međusobne komunikacije i ostvarivanju veće koristi za sve.

Pojmovi i definicije

U dokumentaciji sustava kvalitete koriste se pojmovi i definicije navedeni u normama HRN EN ISO 9000:2005 i ISO 9001:2008, kao i smjernice IWA 4:2009.

Opći podaci

Naziv: **Grad Pula**
Adresa: **Forum 1, Pula**
Tel. **052/371-700**
Fax. **052/222-990**
Internet stranica: **www.pula.hr**
Matični broj: **0057340**
OIB: **88733676642**

Pravni status i upravljanje:

Grad Pula je jedinica lokalne samouprave koja ima status velikog grada sukladno mjerilima utvrđenim važećim zakonskim propisima. U sastav Grada Pule 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 Pula je pravna osoba. Tijela i upravna tijela Grada Pule imaju dvojezične pečate kao i natpisne ploče, te zaglavlje akata na hrvatskom i talijanskom jeziku.

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

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	28.01.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Tijela Grada Pule jesu:

1. Gradsko vijeće
2. Gradonačelnik

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

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

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

Upravna tijela Grada Pule čine gradsku upravu u užem smislu.

Upravna tijela Grada Pule, u okviru prava i dužnosti Grada Pule, 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 Pule 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 Pule (Klasa: 023-01/09-01/1989, Urbroj: 2168/01-01-04-000-0019-09-3 od 14. prosinca 2009.) uređuje se ustrojstvo, nazivi i djelokrug rada upravnih tijela Grada Pule.

Upravna tijela Grada Pule 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
4. Upravni odjel za komunalni sustav i imovinu
5. Upravni odjel za društvene djelatnosti
6. Služba za zastupanje Grada
7. Služba za unutarnju reviziju

Radom upravnog tijela Grada rukovodi pročelnik.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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.

Djelatnost

Grad Pula 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,

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Organizacija	Skupina ljudi i objekata s ustrojenim odgovornostima, ovlastima i međusobnim odnosima. Kad god se u dokumentaciji kvalitete Grada Pule spominje «organizacija» u smislu norme ISO 9001:2008, odnosi se na lokalnu samoupravu.
Uprava	Osoba ili više osoba imenovanih na izvršnu funkciju u lokalnoj samoupravi. U Gradu Puli je to gradonačelnik izabran po zakonima Republike Hrvatske.
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.
Proces lokalne samouprave	Skup uzajamno povezanih ili međusobno ovisnih radnji u lokalnoj samoupravi koje ulazne veličine (politike, resurse, potrebe i/ili očekivanja korisnika / građana itd.) pretvaraju u rezultat
Upravljački proces	Proces potreban za upravljanje i pregled lokalne samouprave kako bi se osigurala usklađenost sa primjenjivim zakonima, propisima i zahtjevima.
Glavni proces	Proces koji je nužan za postizanje misije i ciljeva lokalne samouprave
Operativni proces	Operativni dio glavnog procesa koji omogućava lokalnoj samoupravi pružanje korisnicima / građanima potrebnih proizvoda i usluga.
Proces podrške	Proces potreban za osiguranje zadovoljavajuće izvedbe glavnog procesa
Zahtjevi lokalnoj samoupravi	Minimum potreba koje lokalna samouprava treba efikasno i stalno zadovoljavati kako bi osigurala proizvode i usluge koje ispunjavaju potrebe i očekivanja svojih građana
Sustav upravljanja kvalitetom u lokalnoj samoupravi	Skup uzajamno povezanih ili međusobno ovisnih elemenata koji omogućuju lokalnoj samoupravi uspostavu politika i ciljeva kvalitete i ispunjenje tih ciljeva.
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.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Kvaliteta	Stupanj u kojem skup svojstvenih osobina zadovoljava zahtjeve
Priručnik kvalitete	Dokument koji određuje sustav upravljanja kvalitetom Grada Pule
Politika kvalitete	Sveukupne namjere i opredijeljenost Grada Pule koji se odnosi na kvalitetu kako ih je službeno izrazila gradska uprava
Postupak	Utvrđeni način provođenja neke radnje ili procesa
Dokument kvalitete	Propisana forma kojom se utvrđuje određeni proces ili postupak rada u okviru sustava kvalitete
Dokumentacija kvalitete	Ukupnost svih dokumenata uključenih u sustav kvalitete
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.
Popravna (korektivna) radnja	Radnja kojom se uklanjaju uzroci <u>utvrđene nesukladnosti</u> ili druge neželjene situacije.
Preventivna (zaštitna) radnja	Radnja kojom se uklanjaju uzroci <u>moгуće nesukladnosti</u> ili drugih mogućih neželjenih situacija.

Sve ostale definicije koje se koriste, koriste se u skladu sa normom ISO 9000:2005 i smjernicom IWA 4:2009

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Cilj i svrha

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom
Upravljanje dokumentima
Upravljanje zapisima

Daljnja dokumentacija

Cilj i svrha

Cilj uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom u gradu Puli je stvaranje sustavnog pristupa upravljanja poslovanjem koji se bazira na dokumentiranoj i javno obznanjenoj politici kvalitete, pravovremeno postavljenim ciljevima kvalitete, transparentnoj organizaciji i nadležnostima unutar nje, procesnom pristupu, upravljanim resursima i kvalitetnim komunikacijama, te stalnim provjeravanjima i poboljšanjima upravljanja kvalitetom.

Dokumentacija sustava upravljanja

Sustav upravljanja kvalitetom u Gradu Puli dokumentiran je i implementiran u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2008 i Smjernice za primjenu norme ISO 9001:2008 u lokalnoj samoupravi IWA 4:2009, osim točke 7.6 Nadzorna i mjerna oprema koja je isključena iz sustava.

Dokumentiranim, održavanim i provjeravanim sustavom upravljanja kvalitetom osigurava se stručan i kvalitetan rad svih službenika i namještenika i omogućuje svim građanima i korisnicima usluga grada Pule i partnerima stjecanje povjerenja u sve njegove službenike i namještenike.

Sustav upravljanja dokumentiran je u Priručniku kvalitete 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 kvalitete i u drugim izvedenim dokumentima, obavezan je za sve službenike i namještenike 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 dostavljaju se predstavniku za kvalitetu koji ih obrađuje.

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

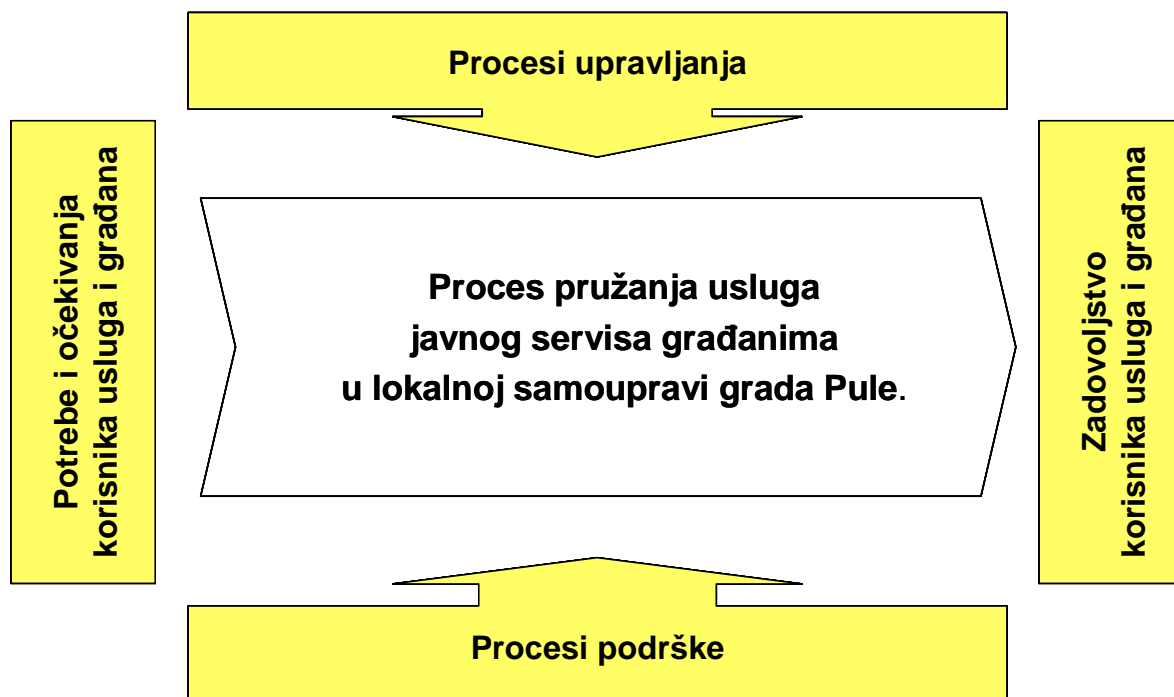
Glavni proces i njegovi sastavni dijelovi detaljno su opisani u poglavlju 7. ovog Priručnika kvalitete.

Osim glavnog procesa, u gradu Puli definirani su i upravljački procesi i procesi podrške čija se provedba osigurava i prati što je opisano u 7. poglavlju ovog Priručnika kvalitete.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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 Pula.



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.

Detaljan prikaz procesa nalazi se u Priručniku kvalitete u poglavlju 7.

Upravljanje dokumentima

Svi dokumenti koji se pojavljuju u svakodnevnom poslovanju i radu gradske uprave grada Pule smatraju se da pripadaju dokumentaciji kvalitete. Po svojoj strukturi, dokumentacija sustava se dijeli u dvije glavne grupe dokumenata:

interni dokumenti koji služe za učinkovito funkcioniranje gradske uprave u okviru uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom i dijele se na dvije grupe prema mjestu nastava:

- dokumenti internog porijekla - dokumenti kvalitete (1,2,3)
- dokumenti vanjskog porijekla zakoni, norme i propisi (4)

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



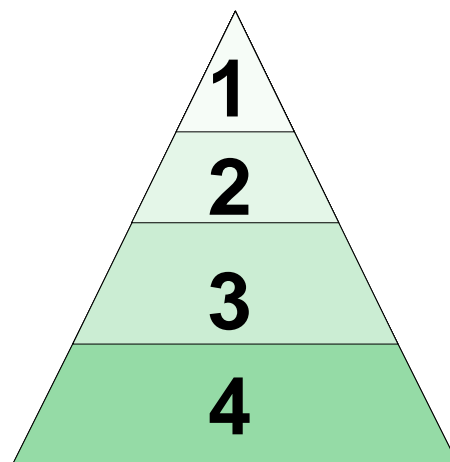
javni dokumenti namijenjeni stanovništvu i korisnicima usluga i proizvoda gradske uprave grada koji se javno objavljuju u tekstualnom ili drugom obliku (slike, video i sl.), papirnoj formi ili korištenjem drugih elektroničkih sredstava ili sredstava javnog komuniciranja. Javni dokumenti rezultat su pojedinih uslužnih procesa i za njihovo kreiranje i upravljanje odgovorni su voditelji procesa.

Gradska uprava snosi punu odgovornost za sve te dokumente i upravlja njima na odgovarajući način.

Odluke Gradskog vijeća, proračun i slični dokumenti smatraju se javnim dokumentima

Struktura interne dokumentacije sustava kvalitete

1. Priručnik kvalitete
2. Postupci
3. Upute, poslovnici, obrasci, planovi, ček liste i sl.
4. Vanjski dokumenti
(zakoni i podzakonski akti, propisi i norme)



1. razina dokumentacije kvalitete

Priručnik kvalitete temeljni je dokument sustava upravljanja kvalitetom grada Pule, a njegov sastavni dio su Politika kvalitete i strateški ciljevi kvalitete. Po svojoj strukturi slijedi osam poglavlja norme ISO 9001:2008. Priručnik kvalitete izrađuje predstavnik za kvalitetu, sadržaj kontrolira pročelnik ureda grada, a primjenu potpisuje gradonačelnik.

Priručnik kvalitete smatra se javnim dokumentom grada Pule, ali svi službenici i namještenici mogu se koristiti primjerkom koji se nalazi u *SWING Process Manageru*. Obzirom da postoji samo jedan potpisani primjerak koji se nakon potpisa gradonačelnika stavlja u korištenje, svi primjerci koji se printaju smatraju se nekontroliranim kopijama.

Politika kvalitete 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 Pule.

2. razina dokumentacije kvalitete

Postupci

Sustav upravljanja kvalitetom grada Pule opisan je postupcima koje zahtjeva norma ISO 9001:2008, koji opisuju poslovne aktivnosti i dijelove procesa koji se odvijaju u gradu Puli. Popis postupaka nalazi se u *OB 4.00.01 Matrica dokumentacije*, zajedno sa popisanim ostalom dokumentacijom koja se koristi.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Propisani postupci koji opisuju slijed poslovnih aktivnosti, uključivo s kontrolnim točkama, odgovornostima za izvršenje i nadzor, obavezni su za službenike i namještenike grada Pule.

3. razina dokumentacije kvalitete

Upute, poslovnici, obrasci, planovi, ček liste i sl.

Svi propisani obrasci koji se koriste u radu službenika i namještenika grada Pule, bez obzira koriste li ih korisnici tj. građani grada Pule pri ispunjavanju zahtjeva prema gradu Puli ili službenici i namještenici koji odgovaraju na takve zahtjeve građana, dio su dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom u gradu Puli. Način propisivanja i korištenja obrazaca prilagođen je radu u SWING Process Manageru što je detaljno opisano u *4.01 PO Postupak za upravljanje dokumentacijom*.

Poslovnici koji su u upotrebi u gradu Puli smatraju se dijelom propisane dokumentacije kvalitete. Popis poslovnika nalazi se u matrici dokumentacije, a svi službenici i namještenici mogu im pristupiti preko SWING Process Managera, kao i svim uputama, obrascima, planovima i ček listama.

4. razina dokumentacije

Vanjski dokumenti (zakoni i podzakonski akti, propisi i norme)

Zakoni i podzakonski akti, propisi i norme koji propisuju ili usmjeravaju rad i funkcioniranje grada Pule smatraju se dokumentacijom kvalitete, iako su dokumenti vanjskoga porijekla. Svi dokumenti vanjskoga porijekla prate se i ažuriraju kako bi se osigurala stalna usklađenost grada Pule 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 Pule, odgovoran zamjenik pročelnika Upravnog odjela za financije i opću upravu.

Popis svih dokumenata kvalitete, bez obzira na razinu, nalazi se u *4.00.01 OB Matrica dokumentacije*. Matrica dokumentacija služi svim službenicima i namještenicima kako bi se lakše i jednostavnije snalazili u propisanoj dokumentaciji kvalitete.

Matrica odgovornosti za izradu i odobrenje dokumentacije kvalitete

Naziv dokumenta	Izrada	Izmjene	Odobrenje	Pohrana
Priručnik kvalitete	predstavnik za kvalitetu	predstavnik za kvalitetu	gradonačelnik	predstavnik za kvalitetu
Postupci	stručna osoba / predstavnik za kvalitetu	stručna osoba / predstavnik za kvalitetu	gradonačelnik	predstavnik za kvalitetu
Upute, poslovnici, obrasci, planovi, ček liste i ostala dokumentacija treće razine	stručna osoba / predstavnik za kvalitetu	stručna osoba / predstavnik za kvalitetu	gradonačelnik	predstavnik za kvalitetu
Zakoni i podzakonski akti, propisi i norme i ostala dokumentacija vanjskog porijekla	-	stručna osoba	Zamjenik pročelnika	

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Upravljanje zapisima

Zapisi kao posebna vrsta dokumentacije kvalitete koja pruža informacije o provedenim aktivnostima unutar grada Pule, garancija je djelotvornog funkcioniranja sustava kvalitete, 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 grada Pule, 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 programskog alata SWING Process Manager 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 službenika i namještenika grada Pule ili su dokaz obavljanja određenih aktivnosti, smatraju se poslovnom tajnom ukoliko nije propisano drugačije.

Predstavnik kvalitete odgovoran je za izradu i čuvanje zapisa sustava upravljanja kvalitetom, 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 Pule opisano je detaljno u *4.02 PO Postupak upravljanja zapisima*

Daljnja dokumentacija:

- 4.00.01 OB Matrica dokumentacije kvalitete
- 4.01 PO Postupak upravljanja dokumentacijom
- 4.02 PO Postupak upravljanja zapisima

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



SADRŽAJ

Cilj i svrha

Opredijeljenost gradske uprave i usmjerenost na građane
Politika kvalitete grada Pule
Planiranje i ciljevi kvalitete
Odgovornosti, ovlasti i komunikacija
Ocjena sustava upravljanja od strane gradske uprave

Daljnja dokumentacija**Cilj i svrha**

Cilj je u *Gradu Puli* dobro dokumentirati i implementirati odgovornosti gradske uprave za donošenje i provođenje politike kvalitete, funkcioniranje cjelokupnog sustava upravljanja uz njegovo stalno poboljšavanje i usavršavanje, kao i stalno praćenje želja i potreba građana/korisnika usluga grada Pule, u skladu sa zakonskim zahtjevima i ostalim regulativama.

Gradonačelnik i gradska uprava grada Pule orijentirani su na razvoj i primjenu sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008, kao i za trajno poboljšanje učinkovitosti sustava.

Opredijeljenost gradske uprave i usmjerenost na građane

Gradonačelnik i članovi gradske uprave obavezuju se na stalno razvijanje i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom s posebnim opredjeljenjem da se:

- radi na zadovoljavanju zainteresiranih strana, a posebno građana grada Pule
- poštuju zakoni, propisi i norme,
- pisano utvrđenu politiku kvalitete stalno unapređuje i širi svjesnost o politici kvalitete među ostalim subjektima u gradu Puli, lokalnoj zajednici, građanima i partnerima.
- osigurava da su ciljevi kvalitete utvrđeni i u skladu s politikom kvalitete i zahtjevima građana,
- prati stanje sustava kvalitete, kroz donošnje redovite ocjene o stanju sustava upravljanja kvalitetom, praćenjem rada gradske uprave da bi se pratila usklađenost politika i ispunjenje postavljenih ciljeva u svrhu stalnog poboljšanja,
- osigura da su resursi potrebni za funkcioniranje grada Pule i gradske uprave dostupni i odgovarajući.

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

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Gradska uprava grada Pule prepoznaje da su zahtjevi i očekivanja građana uvijek na prvom mjestu u radu službenika i namještenika grada Pule. Zato stalno identificiranje sadašnjih potreba, a ako je moguće i budućih zahtjeva građana je jedan od prioriteta gradske uprave.

Potrebe i zahtjevi građana potkrijepljeni su egzaktnim pokazateljima ispitivanja i praćenja, čiji način i dinamika prikupljanja podataka o zahtjevima korisnika su propisani *Postupkom prikupljanja potreba građana*, kao i organiziranim danom susreta sa gradonačelnikom Prijem građana prema dogovoru kada građani mogu sami kontaktirati gradonačelnika i iznijeti mu svoje zahtjeve i potrebe. Prema potrebama i zahtjevima svih zainteresiranih strana, a prvenstveno građana, korisnika usluga grada Pule, gradska uprava poduzima blagovremene mjere organiziranja i upravljanja funkcijama i procesom, kao i postizanje planiranih ciljeva.

Dodatnu funkciju gradske uprave predstavlja stvaranje organizacijskih i tehničko tehnoloških uvjeta za zadovoljavanje utvrđenih potreba, te izrada plana uravnoteženja zadovoljavanja svih potreba, te poboljšanje procesa.

Grad Pula u skladu sa zakonskim okvirom i raspoloživim resursima, stalno prati potrebe i očekivanja građana i u skladu s tim revidira ih najmanje jednom godišnje kroz ocjenu sustava upravljanja koju donosi gradska uprava na čelu sa gradonačelnikom.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	

***Politika kvalitete grada Pule***

Naša je osnovna želja i potreba biti učinkovita gradska uprava uvijek na raspolaganju građanima Grada Pule, kao i gostima koji u naš grad dolaze. Grad Pula u stalnoj brizi za građane pronalazi svoj smisao kvalitete.

U našem odnosu prema građanima, trudimo se ljubaznošću, točnošću i pravovremenošću poboljšati međusobnu komunikaciju kako bi izravnim kontaktima čim više bili na usluzi građanima. Stvaranjem novih i poboljšanih uvjeta pružanja usluga i pravima koje mogu građani ostvariti u gradskoj upravi, stalno osluškujemo i uvažavamo potrebe i želje građana.

Odgovornim trošenjem novaca poreznih obveznika smatramo i optimiziranje nivoa usluga koje grad pruža svojim građanima, upoznavanjem korisnika s vrstama usluga, konkretnim rješavanjem zahtjeva korisnika, na što jednostavniji način, brzo i efikasno, vodeći računa o zakonitosti procedure.

Prema službenicima i namještenicima grada Pule gradska uprava stvaranjem i osiguranjem optimalnih uvjeta za rad, što uključuje i informatizaciju i poticanje timskog rada i omogućavanjem usavršavanja i napredovanja, odgovarajućim stimulacijama sukladno rezultatima rada, postiže zajedništvo svih službenika i namještenika i ostalih uključenih u radne procese grada Pule. Mi u gradu Puli znamo da je zadovoljan djelatnik i dobar djelatnik, a time se postiže i zadovoljstvo naših korisnika / građana. Točno definiranim radnim postupcima, definiranim ovlastima, odgovornostima i obvezama, osiguravamo da se svi zadaci obavljaju maksimalno učinkovito i na vrijeme.

Želimo da grad Pula bude prepoznat kao grad koji doprinosi razvitku županije i Republike Hrvatske, svojim pozitivnim imidžom grada u kojem je ugodno živjeti zbog boljih uvjeta življenja koje osigurava gradska uprava, kao rezultat prepoznavanja i ispunjavanja želja i potreba građana.

Partnerski odnos, odnos suradnje i međusobnog uvažavanja, kvalitetan i racionalan rad gradske uprave omogućuje veću kvalitetu življenja i zadovoljstvo svakog člana društvene zajednice.

Pula, 18. siječnja 2009.

Gradonačelnik:
Boris Miletić

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Planiranje i ciljevi kvalitete

Sustav upravljanja kvalitetom funkcionira po principu planiranja dugoročnih i kratkoročnih ciljeva, koji moraju biti u skladu sa politikom kvalitete. Planiranje ciljeva kvalitete provodi se na godišnjoj razini na temelju Zakona o unutarnjim financijskim kontrolama u javnom sektoru, a priprema voditeljica za Financijsko upravljanje i kontrolu, dokumentom *Izjava o viziji, misiji i ključnim poslovnim ciljevima grada Pule*.

Ostvarenje ciljeva redovito se prati kroz ocjenu sustava koju donosi uprava i godišnji plan rada. Sa ciljevima moraju biti upoznate zainteresirane strane, svi službenici i namještenici i o tome se obavezno vodi evidencija i vode zapisi.

Ciljevi kvalitete

- 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 Pule 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**

Ciljevi utvrđeni u ovom Priručniku kvalitete detaljno su opisani i razrađuju se za svaku godinu, kao opći i pojedinačni mjerljivi ciljevi u dokumentu *Izjava o viziji, misiji i ključnim poslovnim ciljevima grada Pule* i sastavni su dio godišnjeg plana rada i temelj za ocjenu uprave.

Planiranje u gradu Puli provodi se kroz izradu Proračuna, koji se planira i izrađuje na godišnjoj razini i u kojem se na godišnjoj razini detaljno razrađuju planovi potrebni za funkcioniranje grada Pule.

Odgovornosti, ovlasti i komunikacija

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

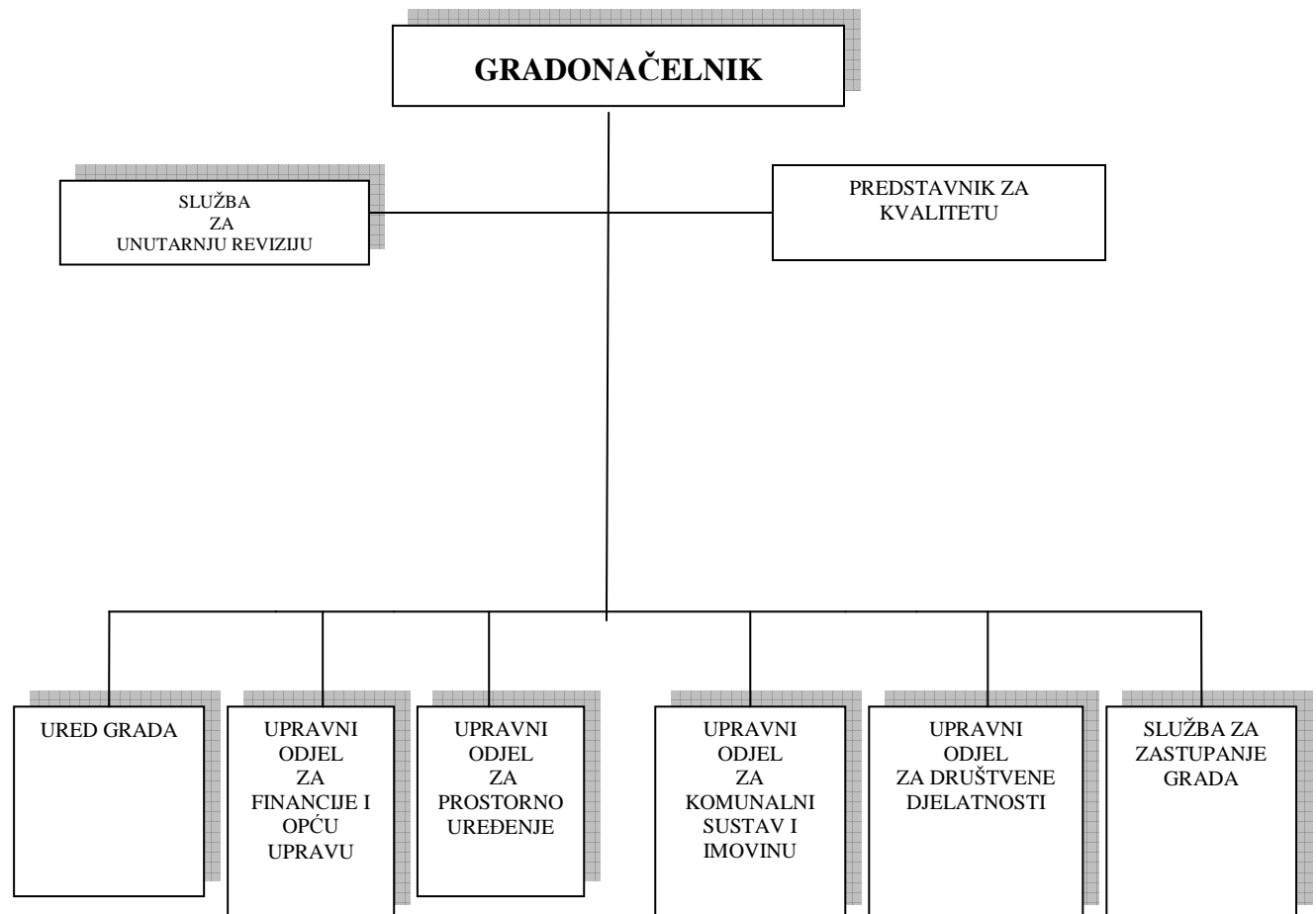
Dokumentiranim sustavom upravljanja na svim razinama gradska uprava osigurava određene odgovornosti i ovlaštenja u cilju efikasnosti sustava. Svaki službenik i namještenik dobio je odgovornost i ovlast na svom radnom mjestu za funkcioniranje sustava kako bi se osiguralo angažiranje i opredijeljenost svih na ostvarenju politike i ciljeva sustava upravljanja kvalitetom.

Priloženom organizacijskom shemom rukovođenja slikovno je prikazan je odnos važećih odgovornosti i funkcija, koji je detaljno opisan *Pravilnikom o unutarnjem redu*.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Organizacijska shema rukovođenja



	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Odgovornost gradonačelnika, predstavnika za kvalitetu, voditelja odjela, voditelja službi

Odgovornosti i ovlasti propisane su *Statutom grada Pule* i *Pravilnikom o unutarnjem redu* u kojem je detaljno opisano za svako radno mjesto koja su prava i obveze svakog službenika i namještenika.

Svi službenici i namještenici

Utvrđivanjem preciznih obveza, odgovornosti, ovlasti i međusobnih odnosa službenika i namještenika koji obavljaju rukovodeće, izvršne i nadzorne djelatnosti i koje će utjecati na kvalitetu postiže se:

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

Nadležnosti (odgovornosti i ovlasti) i međusobni odnosi svih službenika i namještenika bez obzira na status, a koji mogu utjecati na kvalitetu, utvrđeni su:

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

Svi u ovome priručniku navedeni 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

Predstavnik za kvalitetu

Predstavnik za kvalitetu odabran je od gradskog poglavarstva kao osoba sa zaduženjima za koordinaciju sustava upravljanja kvalitetom, dok je odgovornost za kvalitetu na svim službenicima i namještenicima grada Pule, kao i na gradonačelniku i gradskoj upravi. Ipak, predstavnik uprave zadužen je da:

- uvodi sustav kvalitete i brine se o njemu, te ga održava i unapređuje.
- planira ulaganje u kvalitetu
- nadzire sve mjere sustava kvalitete
- nadzire osiguranje kvalitete u gradu Puli,
- suodlučuje o svim pitanjima kvalitete.

Unutarnja komunikacija u gradu Pula

U implementaciji i provođenju sustava upravljanja kvalitetom važna je uspostava dobrog sustava komunikacije unutar grada Pule. Svi pročelnici odjela i službi, dužni su informacije koje se tiču upravljanja sustavom kvalitete pravovremeno i prilagođeno distribuirati među službenicima i namještenicima svojih odjela i službi. Svi službenici i namještenici u svom radu svakodnevno se koriste elektorničkim sustavom za komunikaciju, koordinaciju i suradnju SWING Process Manager, koji im omogućava da su sve promjene i nove informacije koje se javljaju u sustavu upravljanja kvalitetom odmah dostupne svima.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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

Ulazni podaci na osnovu kojih se preispituje sustav kvalitete obuhvaćaju rezultate trenutnog stanja sustava i mogućnosti poboljšanja. Podaci se odnose na:

- rezultate obavljenih audita (internih i vanjskih),
- informacije i reklamacije građana i službenika i namještenika grada Pule,
- podatke vezane uz odvijanje procesa,
- status korektivnih i preventivnih mjera, prijedloga za poboljšanje i mjera koje su uslijedile iz prošlih ocjena uprave
- promjene u zakonodavstvu koje se tiču lokalne samouprave (financijske, regionalne, demografske i sl)
- budžetu i resursima potrebnim za implementaciju i rad sustava upravljanja kvalitetom
- statističke i analize trendova koji se javljaju
- sve ostale podatke od interesa za poslovanje i rad grada Pule

Izlazni podaci ocjene sustava upravljanja od strane gradske uprave uključuju:

- pregled poslovanja i sustava upravljanja kvalitetom,
- ispunjavanje postavljenih ciljeva i usklađenost sa politikom kvalitete
- konkretne mjere koje se odnose na poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom,
- poboljšanje usluga prema zahtjevima kupaca,
- osiguranje resursa potrebnih za poboljšavanje
- 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 5.00.01, a zapisi se čuvaju trajno za što je zadužen predstavnik za kvalitetu.

Daljnja dokumentacija:

Statut grada Pule

Pravilnik o unutarnjem redu

Izjava o viziji, misiji i ključnim poslovnim ciljevima grada Pule.

Postupak prikupljanja potreba građana

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



SADRŽAJ

Cilj i svrha

Pribavljanje resursa
Ljudski resursi
Infrastruktura
Radno okruženje

Daljnja dokumentacija

Cilj i svrha

Osiguranje i dobro upravljanje resursima neophodno je u gradu Puli kako bi se osiguralo dobro funkcioniranje gradske uprave na svim razinama, te održavanje sustava upravljanja kvalitetom, njegovo stalno poboljšavanje, kao i povećanje zadovoljstva korisnika usluga i stanovnika.

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 Pule.

Ljudski resursi

S obzirom na to da uspješno funkcioniranje Grada Pule 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 građanima, posebna se pažnja posvećuje službenicima i namještenicima Grada Pule. Posebna se pažnja posvećuje informiranju i edukaciji kojom se osigurava da su svi zaposleni upućeni u sustav upravljanja kvalitetom i svjesni svojeg vlastitog utjecaja na sustav upravljanja kvalitetom i ukupnu kvalitetu svih usluga Grada.

Kompetencije službenika i namještenika, svjesnost i edukacija:

Potrebna broj, kompetentnost i iskustvo službenika i namještenika, kao i opisi njihovih poslova i zadataka nalaze se u dokumentu *Pravilnik o unutarnjem redu upravnih odjela i službi*, koje donosi Gradonačelnik Grada Pule. Time se osigurava da se za obavljanje pojedinih zadataka u okviru djelatnosti angažiraju kompetentni službenici i namještenici koji će uspješno obavljati sve zadatke na zadovoljstvo korisnika usluga Grada Pule. Isti se princip koristi i pri zapošljavanju novih službenika i namještenika.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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

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

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

Infrastruktura

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

- Upravne zgrade u kojima ureduju upravna tijela grada Pule i to na šest lokacija.
- Uredi Mjesne samouprave i to na 16 lokacija na području grada Pule,
- Prostorije za čuvanje registraturnog i arhivskog gradiva i to na 4 lokacije u gradu Puli.

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

Radno okruženje

Radna okolina predstavlja kombinaciju ljudskih i fizičkih faktora koji izravno utječu na kvalitetu, motivaciju, zadovoljstvo, razvoj stručnih sposobnosti i radni učinak, kao i zadovoljstvo zaposlenika.

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

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

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

Daljnja dokumentacija:

Plan prijema u službu u upravna tijela Grada Pule

Pravilnik o unutarnjem redu Ureda Grada

Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za financije i opću upravu

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za prostorno uređenje
Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela komunalni sustav i imovinu
Pravilnik o unutarnjem redu Upravnog odjela za društvene djelatnosti
Pravilnik o unutarnjem redu Službe za zastupanje grada
Pravilnik o unutarnjem redu Službe za unutarnju reviziju
Pravilnik o stručnom usavršavanju službenika i namještenika u upravnim tijelima Grada Pule
Plan stručnog osposobljavanja i usavršavanja – Plan izobrazbe

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Cilj i svrha

Planiranje realizacije usluga u gradu Puli
Opis procesa grada Pule
Opis zahtjeva koji se odnose na usluge grada Pule
Komunikacija s građanima u gradu Puli
Nove usluge i ponude grada Pule
Nabava u gradu Puli
Pružanje usluge u gradu Puli
Identifikacija, sljedivost i vlasništvo građana

Daljnja dokumentacija

Cilj i svrha

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

Planiranje realizacije usluga u gradu Puli

Prepoznavanje i analiza potreba građana temelj su planiranja realizacije pružanja usluga u Gradu Puli, kako bi se osiguralo da se usluge stalno razvijaju i pružaju u svrhu podmirenja 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 Pule*, a kroz SWING Process Manager detaljno se prati realizacija pružanja usluga koju pružaju službenici i namještenici grada Pule.

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

- Ciljevi koji se žele postići u određenom području
- Dostupni i realni zahtjevi građana i ostalih zainteresiranih strana, koji svojim zahtjevima oblikuju usluge koje grad Pula pruža
- Resursi koji uključuju financijske, materijalne, ljudske i ostale resurse potrebne za uravnoteženo odvijanje Procesu pružanja usluga javnog servisa građanima grada Pule, 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 Pule ili najmom usluga drugih tvrtki
- Zapisi koji potvrđuju tijek i kvalitetu realizacije usluga, kao i usklađenost za zahtjevima građana.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Opis procesa grada Pule

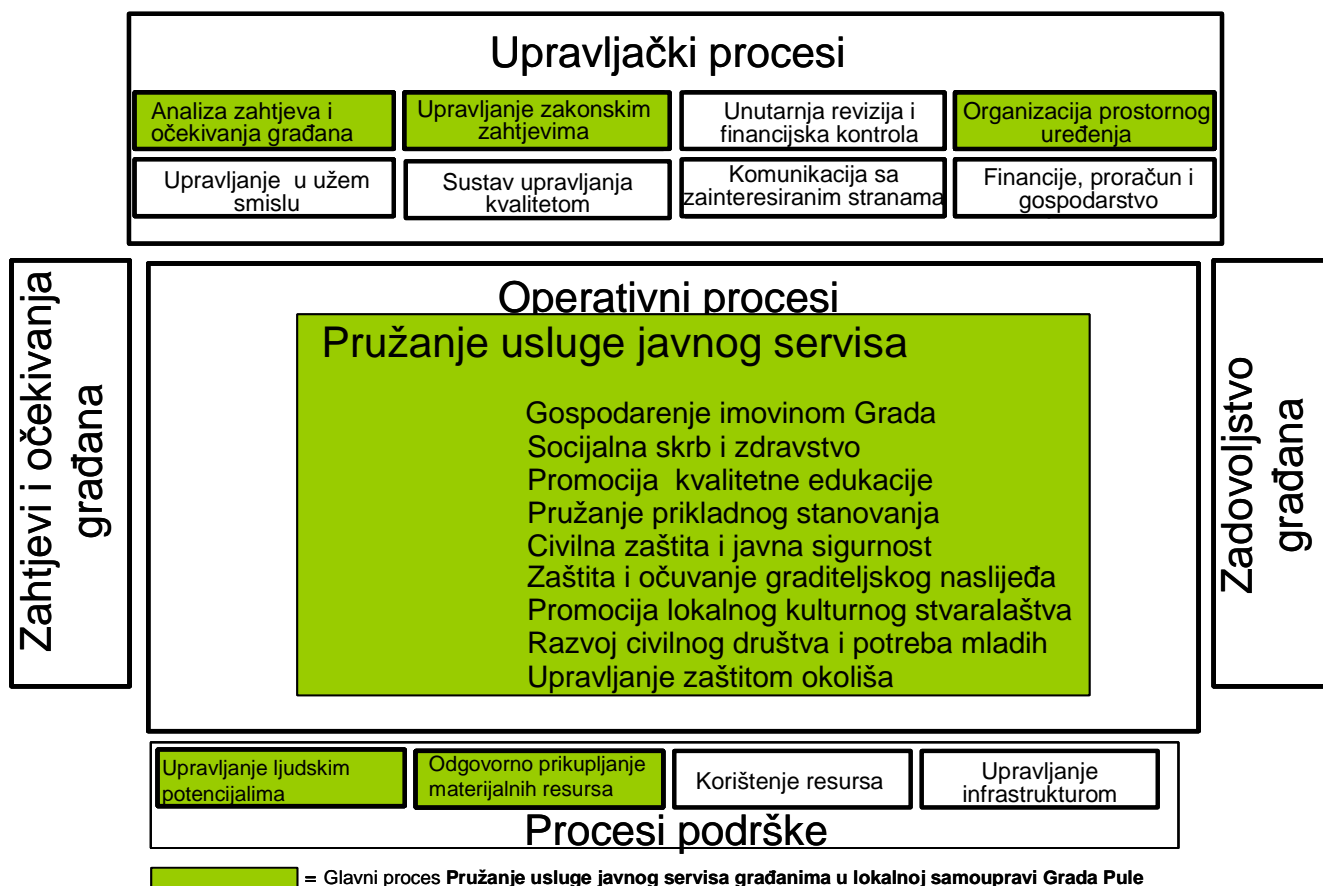
Procesni pristup je u gradu Puli prepoznat kao učinkovit način pružanja usluga građanima. Stoga je Grad Pula imenovao glavni proces i to **Proces pružanja usluga javnog servisa građanima u lokalnoj samoupravi grada Pule**, u skladu sa Statutom grada («Službene novine Grada Pule, broj 7/09. i 16/09).

Opis glavnog procesa usklađen je sa zahtjevima norme ISO 9001:2008 i smjernice IWA 4:2009, 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 Pule.

Procesi u sustavu upravljanja kvalitetom Grada Pule



	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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

Upravljački procesi koji tvore glavni proces su:

- **Analiza zahtjeva i očekivanja građana** – temelj poslovanja Grada Pule, očekivanja i potrebe građana temelj su planiranja i rada Grada Pule, 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, Grad Pula odgovoran je za zadovoljavanje potreba građana
- **Organizacija prostornog uređenja** – Grad Pula odgovoran je 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
- Sustav upravljanja kvalitetom

Operativni procesi koji tvore glavni proces Pružanja usluga javnog servisa građanima u lokalnoj samoupravi grada Pule:

- **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 Pule, kao trajno kulturno i materijalno dobro, specifičnim zahtjevima zaštite i očuvanja smatraju se dijelom glavnog procesa.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



- **Promocija lokalnog kulturnog stvaralaštva** – praćenjem potreba građana u izražavanju lokalnih specifičnih zahtjeva, osigurava se stalni razvitak i održanje specifične kulturne ponude Grada Pule. Udruge i poslovni subjekti koji se bave istraživanjem, očuvanjem i promicanjem kulturnog stvaralaštva i baštine Grada Pule, 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 Pulu.
- **Upravljanje zaštitom okoliša** – zaštita i unapređenje okoliša, kao trajno opredjeljenje Grada Pule, kroz efikasno komunalno gospodarstvo i stalno praćenje mogućih prijetnji na zaštitu okoliša.

Procesi podrške koji tvore glavni proces:

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

Ostali procesi podrške:

- Korištenje resursa
- Upravljanje infrastrukturom

Opisani su u 6. poglavlju ovog Priručnika kvalitete.

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.

Opis zahtjeva koji se odnose na usluge grada Pule

Usluge javnog servisa građanima koje pruža Grad Pula 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 Puli 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 Pula pruža, a do kojih ne dolazi jasnim i specifičnim zahtjevima građana, nego spadaju u ostvarenje građanskih prava i ispunjenja zakonskih zahtjeva.

Grad Pula 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 službenik i namještenik 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

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



- 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 Pule
- adekvatno reagiranje na hitne i krizne situacije.

Komunikacija s građanima u Gradu Puli

U cilju bolje, jasnije i čvršće suradnje s građanima, a u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama imenovana je voditeljica Pododsjeka za informiranje službenom osobom zaduženom za

- rješavanja pojedinih zahtjeva i upita građana,
- redovito objavljivanje informacija
- unapređenje informiranja i pristupa informacijama objavljenim u službenim tijelima koje donose tijela gradske uprave
- vođenje kataloga informacija
- te sve ostale radnje koje pridonose točnom, jasnom i redovnom informiranju.

Postupak komunikacije i zaduženje voditeljice objavljeno je u Odluci o određivanju službenika za informiranje, od 02. kolovoza 2007.

Kroz www stranice grada Pule prikupljaju se podaci i informacije od građana, dok se podaci o zahtjevima i potrebama građana od tvrtki i ustanova u vlasništvu grada Pule dostavljaju u Pododsjek za informiranje voditeljici pododsjeka za informiranje.

Javnim raspravama, objavljivanjem prostornih i drugih planova, potiče se javna rasprava i jača suradnja i komunikacija s građanima i lokalnom zajednicom.

Novе usluge i ponude Grada Pule

Strategijom razvoja grada osigurava se jasno i transparentno planiranje i realizacija novih usluga i ponuda grada Pule. 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 kvalitete.

Planiranje stvaranja i razvitka novih usluga i ponuda Grada Pule, 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 Pule dođe do realizacije novih usluga i ponuda, osigurava se da se nove usluge i ponude uključe u poslovanje Grada Pule 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.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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 stvarima.

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

Nabava u gradu Puli

Nabava u Gradu Puli provodi se u skladu sa *Zakonom o javnoj nabavi* i *Statutom Grada Pule*.

Planiranje i osiguranje sredstava opisani su *Postupkom za donošenje proračuna, Godišnjim programom rada, Gradskim proračunom i Godišnjim obračunom 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 dobavljači žele sudjelovati, obaviješteni su da moraju zadovoljavati kriterije koje postavlja Grad Pula ili da su na probnom roku dok ne dobiju zadovoljavajuću ocjenu za nabavu.

Kriteriji i ocjena dobavljača

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

Neki od kriterija koji se koriste u Gradu Puli su:

- poštuje li dobavljač 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.

Pružanje usluge u gradu Puli

Pružanje usluge javnog servisa građanima u Gradu Puli propisano je procesima, radnim postupcima i radnim uputama opisanim u ovom Priručniku kvalitete 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 programom SWING Process Manager, u kojem je jasno propisan slijed i način kontrole pružanja usluge i provođenja propisanih radnji.

Sami postupci propisani su tako da se u SWING Process Manager programu ne može raditi drugačije nego što je određeno, korak po korak, čime se osigurava:

- da je usluga uvijek transparentna svima

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



- 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 Puli.

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

Identifikacija, sljedivost i vlasništvo građana

Identifikacija, sljedivost i zadržavanje vlasništva građana u Gradu Puli 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 SWING Process Manager i jedinstveni broj koji svaki predmet dobiva po svom otvaranju i vođenju kroz potrebne odjele Grada Pule, zaduživanjem odgovornog službenika ili namještenika, potrebnim vremenom za izvršenje usluge i ostalim informacijama koje zahtjeva svaki pojedinačni predmet.

Vlasništvo građana, osim osobnog vlasništva svakog građanina koje povjerava službenicima i namještenicima Grada Pule 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 Pule za zaštitu i gospodarenje sveukupnim vlasništvom u maniri dobrog gospodara, a na Gradu Puli je omogućavanje korištenja zajedničkih dobara i osiguranje očuvanja vrednota Grada Pule za buduće generacije građana i posjetitelja Pule.

Daljnja dokumentacija:

SWING Process Manager
Proračun grada Pule
Postupak za donošenje proračuna

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



SADRŽAJ

Cilj i svrha

Nadzor i mjerenje

- Mjerenje zadovoljstva građana

- Interni audit

- Nadzor i mjerenje procesa i usluga

Upravljanje nesukladnostima

- Analiza podataka

Poboljšavanja kvalitete

- Stalno poboljšavanje

- Korektivne radnje

- Preventivne radnje

Daljnja dokumentacija

Cilj i svrha

U skladu sa politikom kvalitete, a u cilju što kvalitetnijeg ispunjenja zahtjeva svih zainteresiranih strana, redovito se inicira i provodi nadzor, mjerenje, analiza i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom u svim dijelovima i procesima Grada Pule.

Da bi se osigurala stalna kvaliteta usluga i zadovoljstvo korisnika i građana Grad Pula 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 Pula skrbi i o interesima šire društvene zajednice, partnera i službenika i namještenika.

Nadzor i mjerenje

Svi procesi stvaranja usluga i proizvoda Grada Pule 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 softverskog alata Swing Process Manager 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 službenik i namještenik 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.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



Mjerenje zadovoljstva građana

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

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 službenika i namještenika prema građanima.

Interni audit

Provedbom internih audita osigurava se redovita provjera i poboljšavanje uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom te ispunjenje svih zahtjeva normi ISO 9001:2008 kao i svih zakonskih propisa.

Interni auditi se redovito provode, dokumentiraju i stoje na raspolaganju za uvid gradskoj upravi Grada Pule i služe kao jedna od podloga za ocjenu uprave. Na taj se način jamči održavanje i optimizacija postojećeg sustava upravljanja, uzimajući u obzir važnost procesa, kao i rezultate prijašnjih audita. Cilj internog audita je i stvaranje pozitivne klime prema sustavu upravljanja kvalitetom, 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 kvalitete.

Cjelokupni sustav upravljanja kvalitetom auditira se najmanje jednom godišnje. Predstavnik za kvalitetu izrađuje *8.01.02 OB Program godišnjih internih audita* koji odobrava 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 predstavnika za kvalitetu kao dokaz i zapis o provedenom auditu.

Način planiranja i provođenja internog audita opisan je u postupku *8.01 PO Interni audit*

Nadzor i mjerenje procesa i usluga

Svi procesi stvaranja proizvoda i usluga Grada Pule 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 Pula 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 Pule 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.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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 predstavniku za kvalitetu. Predstavnik za kvalitetu ih analizira, a mjere za njihovo otklanjanje predlaže voditelj područja u kojem su nesukladnosti nastale, dok je odgovornost za nadzor otklanjanja na predstavniku za kvalitetu.

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 *8.02 PO Upravljanje nesukladnostima*.

Analiza podataka

Predstavnik za kvalitetu 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 sustava kvalitete 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 Pule.

Poboljšavanje, korektivne i preventivne radnje

Stalno poboljšavanje

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

Svaki službenik i namještenik, auditor i suradnik može dati prijedlog poboljšavanja u pisanoj ili usmenoj formi. Prijedloge skuplja (i po potrebi dokumentira) predstavnik za kvalitetu. Prijedlozi se analiziraju, te ukoliko se procijene korisnima, provjeravaju i usvajaju. Pri tome se koristi postupak preventivnih mjera.

Korektivne radnje

Korektivne 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.

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	



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 radnjama opisano je u postupku *8.03 PO Upravljanje korektivnim radnjama*

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 sustava upravljanja kvalitetom.

Upravljanje preventivnim radnjama opisano je u postupku *8.04 PO Upravljanje preventivnim radnjama*.

Daljnja dokumentacija

Postupci

8.01 PO Provođenje internog audita

8.02 PO Upravljanje nesukladnostima

8.03 PO Upravljanje korektivnim radnjama

8.04 PO Upravljanje preventivnim radnjama

	Datum:	Ime i prezime:	Funkcija:	Potpis:
Izradila:	04.02.2010.	Mirjana Benčić	Predstavnik za kvalitetu	
Kontrolirao:	16.03.2010.	Bernard Zenzerović	Pročelnik Ureda Grada	
Odobrio:	27.03.2010.	Boris Miletić	Gradonačelnik	