

Politika kvalitete

[2] Politike

Oznaka:	PL-0003
Izdanje:	5
Vrijedi od:	13.11.2023
Stupanj povjerljivosti:	NEKLASIFICIRANO

Nositelj:	Močenić Ivona
Izradio:	Dobrović Tomislav, Klimov Goran
Pregledao:	
QM:	Klimov Goran

Odobrio:	Matanović Iva, Zoričić Filip
----------	------------------------------

	Politika kvalitete	Oznaka: PL-0003/v.5 Važi od: 13.11.2023
	[2] Politike	[A] ISO 9001\ [C] IQNet SR-10\ [B] ISO 27001\ [D] ISO 37001

1. Svrha, područje primjene i korisnici

Svrha ove politike je propisati smisao, smjer, principe i osnovna pravila vezana za upravljanje kvalitetom u Gradu Pula-Pola.

Ova Politika se primjenjuje na cjelokupni poslovni sustav Grada Pula-Pola (u daljnjem tekstu: Grad).

Korisnici ovog dokumenta su svi službenici i namještenici Grada (u daljnjem tekstu: zaposlenici).

2. Referentni dokumenti

- ISO 9001:2015
- ISO 27001:2013
- ISO IQNet SR-10
- ISO 37001:2016

3. Politika kvalitete

Naša je osnovna želja i potreba biti učinkovita gradska uprava uvijek na raspolaganju građanima Grada Pula-Pola, kao i gostima koji u naš grad dolaze. Grad Pula-Pola 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



	Politika kvalitete	Oznaka: PL-0003/v.5 Važi od: 13.11.2023
	[2] Politike	[A] ISO 9001\n[C] IQNet SR-10\n[B] ISO 27001\n[D] ISO 37001

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.

Grad Pula-Pola ulaže sredstva u kontinuirano obrazovanje svojih zaposlenika, kako bi isti svojim znanjem i kompetencijama pružali kvalitetne usluge građanima, trgovačkim društvima i udrugama i gostima našeg grada.

Želimo da Grad Pula-Pola 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.

Grad Pula-Pola dodatno naglašava opredijeljenost za integritet, transparentnost i etičnost u radu kroz uvedeni standard ISO 37001:2016 - sustav upravljanja za suzbijanje podmićivanja. Samim uvođenjem ovog standarda ne mogu se eliminirati korupcijski rizici u potpunosti, ali mogu se umanjiti i upravljati slijedeći postojeće alate za dobro upravljanje odnosno sprječavanje korupcije i podmićivanja te na taj način vratiti povjerenje građana i poslovnih suradnika u rad gradske uprave.

	Politika kvalitete	Oznaka: PL-0003/v.5 Važi od: 13.11.2023
	[2] Politike	[A] ISO 9001\ [C] IQNet SR-10\ [B] ISO 27001\ [D] ISO 37001

4. Valjanost i upravljanje dokumentom

Ovaj dokument vrijedi od datuma digitalnog potpisa.

Vlasnik ovog dokumenta je Gradonačelnik koji mora ovaj dokument pregledati i eventualno dopuniti najmanje jednom godišnje.

Slijedeće kriterije treba uzeti u obzir kada se ocjenjuje učinkovitost i primjerenost ovog dokumenta:

- broj zaposlenika i vanjskih dionika koje imaju ulogu u društveno odgovornom poslovanju, a da nisu upoznati sa ovim dokumentom,
- neusklađenost ISU sa zakonima i propisima, ugovornim obvezama, te drugim internim dokumentima organizacije,
- neučinkovitost implementacije i održavanja ISU,
- nedovoljno jasno određena odgovornost za provedbu ISU.

	Politika kvalitete	Oznaka: PL-0003/v.5 Važi od: 13.11.2023
	[2] Politike	[A] ISO 9001\ [C] IQNet SR-10\ [B] ISO 27001\ [D] ISO 37001