

Temeljem članaka 65. i 85. Statuta Istarske županije („Službene novine Istarske županije“, br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18), te točke 9.3 Priručnika SUK Klasa: 030-01/18-01/01 i Ur.broj: 2163/1-02/3-18-2 od 19. srpnja 2018., zamjenik župana koji obnaša dužnost župana dana 06. rujna 2019. godine, donosi

ZAKLJUČAK

o prihvatanju ocjene o stanju sustava upravljanja kvalitetom u Istarskoj županiji za 2019. godinu

1. Prihvaća se ocjena o stanju sustava upravljanja kvalitetom u Istarskoj županiji za 2019. godinu koja je u prilogu i čini sastavni dio ovog Zaključka.
2. Zadužuje se Predstavnica za SUK – zamjenica župana Sandra Ćakić Kuhar, da provede mjere za unaprjeđenje SUK-a, u skladu s prihvaćenom ocjenom iz točke 1. ovog Zaključka.
3. Zadužuje se predstavnica za SUK da izvijesti zamjenika župana koji obnaša dužnost župana o izvršenju ovog Zaključka.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

KLASA: 030-01/19-01/02
URBROJ: 2163/1-01/8-19-02
Pula, 06. rujna 2019.

REPUBLIKA HRVATSKA
ISTARSKA ŽUPANIJA

**Zamjenik župana
koji obnaša dužnost Župana
Fabrizio Radin**

Dostaviti:

1. *Sandra Ćakić Kuhar – zamjenica župana*
2. *Svim Upravnim odjelima/sluzbama IŽ – N/p pročelnika/ca*
3. *Pismohrana, ovdje*

O C J E N A
o stanju sustava upravljanja kvalitetom u Istarskoj županiji
za 2019. godinu

Na temelju prikupljanja i analize ulaznih podataka dostavljenih od pročelnika upravnih tijela Istarske županije utvrđuje se ocjena stanja sustava upravljanja , kako slijedi:

1. Promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima relevantne za organizaciju i njezin sustav upravljanja

A) VANJSKA PITANJA

- a) najavljeni proces decentralizacije u vidu povjeravanja poslova ureda državne uprave županijama od 01.01.2020. g. rezultat će proširenjem nadležnosti županije za oko 200 novih poslova , povećanjem broja zaposlenih za 90 % zbog obveze preuzimanja službenika iz ureda državne uprave na rad u županiju (sa 174 na 334 osobe) , povećanjem rashoda za plaće za 77% (sa 27,5 na 48,8 mil. kn) i materijalnih rashoda za 98 % (sa 16,0 na 32,0 mil. kn) radi potrebe izjednačavanja standarda u primanjima i uvjetima rada . Isto rezultira povećavanjem ovlasti županije kao jedinice područne (regionalne) samouprave, ali i preuzimanjem odgovornosti za poboljšanje učinkovitosti rada i izvršavanja povjerenih poslova državne uprave na području županije , uz još uvijek nepoznate uvjete sporazuma o povjeravanju poslova državne uprave županijama (posebice financijskog aspekta). Ova promjena predstavlja veliki izazov i test provjere sposobnosti prilagodbe županije novim uvjetima i očekivanom povećanju učinkovitosti županijske javne uprave
- b) učestale izmjene zakonske regulative rezultiraju povećanjem obveza s jedne strane te istovremeno smanjivanjem financijskih sredstava za izvršavanje poslova iz nadležnosti JLP(R)S (iz izvora poreza na dohodak), a što smanjuje i financijsku snagu županije za ulaganje u razvojne projekte
- c) u djelokrugu zdravstva i socijalne skrbi :
- stupanje na snagu novog Zakona o zdravstvenoj zaštiti po kojem se na županije prebacuju sve veće obveze i odgovornosti, ali bez popratnih mehanizama upravljanja i kontrole te bez financijskih sredstava (npr. županije su zadužene za osiguravanje popunjavanja mreže javne zdravstvene službe i za koordinaciju i organizaciju rada svih pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju zdravstvenu djelatnost; istovremeno mrežu donosi ministar, a u primarnoj zdravstvenoj zaštiti se ukidaju koncesije, a ugovaraju ordinacije privatne prakse nad kojima županija nema nikakvu kontrolu)
 - sve veći nedostatak zdravstvenih djelatnika za rad u zdravstvenim i socijalnim ustanovama (i liječnika i medicinskih sestara)
 - nedostatak kadra građevinske struke, produženje realizacija planiranih investicija, promjene pravila u građevinarstvu koje dodatno produžavaju izgradnje zdravstvenih i socijalnih ustanova
 - sve veći broj socijalno ugroženih obitelji zbog stečaja Uljanika dodatno opterećuje socijalni sustav
 - -naglašene sezonske oscilacije turista dodatno opterećuju zdravstvenih sustav te otežavaju organizaciju zdravstvene zaštite

- d) u djelokrugu međunarodne suradnje i EU poslova:
- sukladno izmjeni Zakona o regionalnom razvoju („Narodne novine“, br. 147/14 i 123/17) županija je bila obavezna osnovati javnu ustanovu koja obavlja poslove od javnog interesa s ciljem učinkovite koordinacije i poticanja regionalnog razvoja za područje jedinice područne (regionalne) samouprave - regionalni koordinatorski centar. S obzirom da Istarska razvojna agencija IDA d.o.o., čiji je jedan od osnivača i županija, zbog svojeg pravnog oblika nije mogla nastaviti obavljati poslove regionalnog koordinatorskog centra osnovana je nova javna ustanova čiji je jedini osnivač županija – „Regionalni koordinatorski centar Istarske županije za europske programe i fondove – Coordinatore regionale della Regione Istriana per i programmi e fondi europei“ za koju je izvršena akreditacija i kadrovsko ekipiranje, a koja je preuzela i dio nadležnosti UO za međ. suradnju i EU poslove kao i dio EU projekata u provedbi.
- e) u djelokrugu gospodarstva:
- uspostavljena je dobra komunikacija i suradnja s većinom institucija koje djeluju na području razvoja gospodarstva Istarske županije, međutim ne postoji sustavna koordinacija aktivnosti, već svaka institucija planira aktivnosti individualno. Također, teško je doći do službenih informacija i podataka, posebno statističkih podataka i analiza koje bi uvelike koristili pri donošenju odluka i daljnjem planiranju.
- f) u djelokrugu prostornog uređenja i gradnje, II st. žalbenog postupka i imovine:
- pravna nesigurnost – potreba da se češće traži mišljenje nadležnog Ministarstva o načinu postupanja zbog složenosti, kolizije i nedorečenosti propisa; nepostojanje ujednačene upravne i upravno-sudske prakse u postupanju u određenim pravnim pitanjima iz nadležnosti; nedovoljna educiranost službenika JLS u provedbi upravnog postupka izravno utječe na broj i vrstu žalbenih predmeta
 - donošenje novih propisa koji imaju za posljedicu proširenje nadležnosti županije za rješavanje u žalbenom postupku (Zakon o gradnji, Zakon o građevinskoj inspekciji, Zakon o održivom gospodarenju otpadom, Zakon o lokalnim porezima, Zakon o zaštiti od buke, Zakon o zaštiti životinja, Zakon o zaštiti od svjetlosnog onečišćenja i dr.)
 - velik broj prostornih planova na razini JLS i učestale izmjene tih dokumenata, međusobne neusklađenosti planova niže razine sa planovima više razine (UPU, PPU G/O, PPIŽ),
 - nekvalitetno izrađeni PPJLS (zbog angažiranja nedovoljno stručnih izrađivača - planera ili nepoštivanja i/ili zaobilaženja procedure davanja suglasnosti na PP od strane županijskog Zavoda za prostorno planiranje)
 - „pritisci“ JLS, stranaka, projektanata i investitora na službenike županije u pravcu izdavanja akta za gradnju i u slučajevima kada to nije moguće s obzirom na odredbe zakona i važećih prostornih planova pojedine JLS, posljedično „prijetnje“ i prozivanje za onemogućavanje investicija i razvoja, naknadu štete zbog nemogućnosti ishođenja zakonitih akata za gradnju i izvođenja planiranih investicija
 - zahtjev 3 JLS (Općina Tar –Vabriga, Medulin i Višnjan) županija im je povjerila obavljanje poslova izdavanja akata temeljem Zakona o gradnji, Zakona o prostornom uređenju i Zakona o ozakonjenju nezakonito izgrađenih zgrada, na njihovom području
 - neriješeno pitanje vlasništva poslovnih prostora za rad UT IŽ te ustanova i t.d. u vlasništvu IŽ (npr. domovi za stare)

B) UNUTARNJA PITANJA

- a) promjena u najvišem poslovođstvu organizacije
 - prestanak obnašanja dužnosti izvršnog tijela županije - župana mr. sc. Valtera Flega zbog izbora za zastupnika u EU parlament
 - izvršena primopredaja dužnosti između župana i 1. zamjenika župana g. Fabrizia Radina, koji prema Zakonu o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi preuzima obnašanje dužnosti župana do isteka redovnog mandata 2021. g. izvršena je uredno te je dopisom Ministra uprave Klasa: 023-01/19-01/142, Urbroj: 515-05-02-01/5-19-2 od 22. srpnja 2019. godine potvrđeno da je tranzicija prenošenja dužnosti uredno izvršena
 - zbog navedene promjene smanjen broj zamjenika župana (sa 3 na 2)
- b) nastavak unaprjeđivanja poslovnih procesa i smanjenja troškova poslovanja uvođenjem i primjenom naprednog elektroničkog potpisa te „bezpapirnog“ rada u sustavu e-Uprava u svakodnevnom radu i poslovanju
- c) nastavak rada u sustavu eDozvola i sustavu eNekretnine kao modulima državnog informacijskog sustava ISPU koji nije integriran sa informacijskim sustavom IŽ
- d) poduzete pripremne radnje za preuzimanje poslova ureda državne uprave od 01.01.2020. g. (snimka stanja, analiza podataka, prijedlog novog ustroja, projekcije troškova obavljanja povjerenih poslova)
- e) primjena GDPR značajno usporava odrađivanje pojedinih planiranih ciljeva i dovodi do zastoja u pružanju kontinuiranih usluga građanima (npr. kašnjenje implementacije županijskog programa ranog otkrivanja raka dojke; odgovori na upite novinara kod ishoda nesretnih slučajeva u zdr. ustanovama)
- f) poteškoće u procesu pripreme Strategije upravljanja rizicima uz Registar strateških i operativnih rizika koji je u tijeku

1. Status radnji sa prethodnih ocjena

- a) Mjera 1. - izraditi unificirani obrazac za ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga na razini IŽ.
Na mrežnoj stranici www.istra-istria.hr postoji unificirani kontakt obrazac za korisnike, ali se isti koristi vrlo rijetko i broj upita je zanemariv, iz razloga što se komunikacija obavlja korištenjem naprednijih komunikacijskih kanala i tehnologija (društvene mreže, mob. aplikacije i sl.). Zadovoljstvo korisnika se ispituje i analizira na razini usluga koje pružaju upravna tijela županije, promptnim odgovaranjem na upite, primjedbe, predstavlke i sl. te obrađuje prilikom donošenja godišnjeg izvještaja o radu UT.
- b) Mjera 2. - Provoditi pažljivu procjenu prikladnosti potrebnih resursa, naročito ljudskih te preciznije definirati koordinaciju i podjelu rada i odgovornosti, posebno ako je potrebno uključivanje više subjekata iz različitih upravnih resora, pa i onih izvan županijske uprave.
U cilju poboljšanja komunikacije između upravnih tijela i pročelnika upravnih tijela Istarske županije usvojen je Poslovnik o radu Kolegija pročelnika upravnih tijela Istarske županije, kojim su propisani formalni načini komunikacije, sa ciljem unapređenja međuresorne suradnje i rješavanja zajedničke problematike (održavanje tematskih koordinacija).
- c) Mjera 3. - Radi unaprjeđenja metodologije procjene rizika i prilika zadužiti

Službu za unutarnju reviziju za provedbu edukacije o procjeni rizika poslovnih procesa u svim upravnim tijelima IŽ.

Edukacija je izvršena u studenom 2018. g., ali unatoč provedenoj edukaciji od strane Službe za unutarnju reviziju o procjeni rizika poslovnih procesa nije donesena Strategija upravljanja rizicima i Registar strateških i operativnih rizika, što je zakonska obveza, a obrada rizika i prilika provodi na razini poslovnih procesa tj. prilikom izrade godišnjeg programa rada UT (analizom problemi i povoljne mogućnosti).

2. Informacije (ulazni podaci za ocjenu dostavljeni od strane pročelnika Upravnih odjela) o djelotvornosti SUK:

a) Zadovoljstvo korisnika usluga i ostale povratne informacije

Unificirani obrazac za korisnike na mrežnoj stranici www.istra-istria.hr koristi se vrlo rijetko i broj upita je zanemariv, iz razloga što se komunikacija sa Kabinetom župana obavlja korištenjem naprednijih komunikacijskih kanala i tehnologija (društvene mreže, mob. aplikacije i sl.), a zbog raznovrsnosti i broja usluga koje županija pruža zadovoljstvo korisnika ispituje se na razini upravnih tijela u odnosu na pružene usluge iz pojedine nadležnosti, promptnim odgovaranjem na upite, primjedbe, predstavke i sl. te obrađuje prilikom donošenja godišnjeg izvještaja o radu UT.

b) Stupanj ostvarenja ciljeva kvalitete

Godišnjim programima rada koji se temelje na smjernicama utvrđenim Županijskom razvojnom strategijom definirani su ciljevi koji se namjeravaju postići, mjerila vrednovanja rezultata, provedba neposrednih zadataka i aktivnosti, odgovorni izvršitelji, rokovi provedbe i potrebna financijska sredstva, a Izvješćima o radu daje se pregled realizacije zadanih ciljeva i neposrednih zadataka, te vrši ocjenjivanje provedenih aktivnosti i financijskog poslovanja po utvrđenim programima, čime su ciljevi kvalitete uspostavljeni na relevantnim funkcijama, razinama i procesima.

c) Rezultati nadzora, mjerenja i audita

Državni ured za reviziju obavio je u 2018. g. reviziju učinkovitosti dodjeljivanja i korištenja tekućih donacija iz proračuna IŽ te je izvješće dostavio odgovornim funkcijama (župan, Pročelnice UO za proračun i financije i Službe za unutarnju reviziju) radi provedbe danih preporuka za poboljšanje.

Tijekom 2019. g. započeta je financijska revizija za 2018. g. od strane Državnog ureda za reviziju, o čemu još nije dostavljen nacrt izvještaja te se smatra da je revizija u tijeku.

Služba za unutarnju reviziju provela je tijekom 2018. g. unutarnju reviziju u UO za poljoprivredu, UO za gospodarstvo, UO za zdravstvo, UO za financije i UO za održivi razvoj pri čemu nisu utvrđene nepravilnosti, već su izdane preporuke za poboljšanje revidiranih procesa.

Izjavom o fiskalnoj odgovornosti za 2018. g. utvrđene su 3 nepravilnosti te je donesen Plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti u kojem su definirani akcijski planovi s utvrđenim rokovima i osobama odgovornim za provođenje.

U protekloj godini vanjskim vrednovanjem Državne škole za javnu upravu Istarska županija je od 35 mogućih bodova ostvarila 32 boda odnosno transparentno je objavljeno 91,4% praćenih informacija od strane Državne škole za javnu upravu čime je najtransparentnija lokalna jedinica u Istarskoj županiji u kojoj je analiza izvršena za 10 gradova, 31 općinu i Županiju.

U ranijem razdoblju nije bilo otvorenih zahtjeva za korektivnim radnjama, a u provedenim internim auditima u 2019. g. utvrđene su 2 nesukladnost u UO za proračun i financije i Stručnoj službi Skupštine te su predložene korektivne radnje i rokovi za provedbu.

d) Performanse vanjskih dobavljača

Vanjski dobavljači odgovaraju kriterijima za pružanje usluga/roba/radova, utvrđenim dokumentacijom za nadmetanje i/ili specifikacijama, po kriterijima cijene, kvalitete, vremena isporuke i dr.

e) Prikladnost resursa

Stanje ljudskih resursa u upravnim odjelima karakterizira povećani stupanj fluktuacije te zapošljavanje novih službenika uglavnom na određeno vrijeme (rad na projektima), što iziskuje povećane napore zaposlenih u prijenosu znanja, iskustava i informacija, i probleme u održavanju dosegnute razine efikasnosti rada. Sve to naročito je vidljivo kod pokretanja novih razvojnih projekata, posebno onih koji su povezani sa značajnim investicijama.

Nedostatak ljudskih resursa u zdravstvenim ustanovama adresiran je donošenjem Programa mjera za osiguravanje potrebnih ljudskih resursa u zdravstvenim ustanovama čiji je osnivač Istarska županija. Nakon godine dana implementacije Programa osigurano je privremeno stambeno zbrinjavanje po beneficiranim uvjetima za 35 zdravstvena djelatnika diljem Istre, objavljen je Javni poziv za podnošenje zahtjeva za dodjelu kredita prema Programu kreditiranja ISTRAMEDIC 2019 kojim se osiguravaju povoljniji uvjeti kreditiranja za rješavanje stambenih potreba zdravstvenih radnika zaposlenih u zdravstvenim ustanovama čiji je osnivač Istarska županija, te je pripremljena nova linija stipendiranja studenata deficitarnih zanimanja u zdravstvu.

Pojedini upravni odjeli iskazali su potrebu za dodatnim zapošljavanjem (UO za gospodarstvo, UO za kulturu, UO za turizam, Služba za unutarnju reviziju), a zbog najavljenog preuzimanja velikog broja službenika iz UDU te će se potrebe prioritarno rješavati preraspodjelom prilikom preuzimanja poslova i službenika iz UDU.

f) Djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika

Rizici i prilike obrađuju se na operativnoj razini prilikom izrade Godišnjih programa rada upravnih tijela, kroz razmatranje povoljnih mogućnosti i problema. Strateškim planom unutarnje revizije za trogodišnje razdoblje, definirana su područja djelatnosti za revidiranje, uzimajući u obzir procjenu rizika.

g) Prilike za poboljšanje

Redovitije održavanje Kolegija pročelnika bazirano na dvosmjernoj komunikaciji, prethodno definiranom kalendaru održavanja Kolegija i sa svrhom upoznavanja, razmatranja i rješavanja pitanja od zajedničkog interesa (npr. prostorni uvjeti, tekuće održavanje, kadrovi i sl.)

Unaprjeđenje brige o zaposlenicima u vidu organiziranja plaćenih redovitih godišnjih zdravstvenih sistematskih pregleda

Poboljšanje sustava upravljanja na način da se imenuju osobe/odjeli odgovorni za pojedina pitanja koji se moraju rješavati u ime Županije, a ne pojedinačno po odjelima – npr. ISBN broj kod katalogizacija publikacija i slično.

Na temelju ocjene utvrđuje se

**PRIJEDLOG MJERA
za poboljšanje sustava upravljanja**

1. Zbog povjeravanja poslova Ureda državne uprave, prema uputama Ministarstva uprave izraditi hodogram postupanja sa rokovima i odgovornim izvršiteljima, prijedlog odluke o ustroju upravnih tijela županije, pravilnike o unutarnjem redu upravnih tijela i dr. potrebne akte i radnje radi preuzimanja poslova sa danom 02. 01. 2020. g.

Odgovorni izvršitelji: Župan i svi pročelnici upravnih tijela

Rok izvršenja: Do 31. 12. 2019. g.

2. Radi unaprjeđenja procesa obrade rizika i prilika organizirati i osigurati financijska sredstva za dodatne edukacije pročelnika i službenika o procjeni rizika poslovnih procesa u svim upravnim tijelima IŽ.

Odgovorni izvršitelji: Pročelnica Stručne službe Skupštine i Pročelnica UO za proračun i financije

Rok izvršenja: Do 31. 12. 2019. g.

3. Radi unapređenje međuresorne suradnje i komunikacije, a sa ciljem unapređenja djelotvornosti poslovnih procesa i utvrđivanja mjera za usklađivanje i unapređenje načina rada i poslovanja upravnih tijela županije o zajedničkim pitanjima, intenzivirati održavanje Kolegija pročelnika, radi raspravljanja i odlučivanja o načinu rješavanja i potrebi poduzimanju promjena u sustavu upravljanja.

Odgovorni izvršitelji: Župan, zamjenice župana i svi pročelnici upravnih tijela

Rok izvršenja: Do 31. 12. 2019. g.

4. Radi unaprjeđenje brige o zaposlenima istražiti mogućnosti i poduzeti potrebne radnje za organiziranje i osiguranje financijskih sredstava za provedbu zdravstvenih sistematskih pregleda.

Odgovorni izvršitelji: Pročelnice Stručne službe Skupštine, UO za proračun i financije i UO za zdravstvo i socijalnu skrb

Rok izvršenja: Do 31. 12. 2019. g.