

Priručnik kvalitete Osječko-baranjske županije

Dokument koji prikazuje primjenu međunarodnih norma ISO 9001:2015 i ISO 27001:2022 na razini Osječko-baranjske županije kao jedinice područne (regionalne) samouprave

PRIRUČNIK KVALITETE OSJEČKO-BARANJSKE ŽUPANIJE				
U primjeni od: 25.02.2026.	Izdanje: 1	Izmjena: A	Strana: 1/28	

Uvod

U namjeri za kontinuiranim unaprjeđenjem učinkovitosti, transparentnosti i kvaliteti rada javne uprave, **Osječko-baranjska županija** je 2011. godine usvojila prvo izdanje Priručnika kvalitete, u sklopu priprema za certificiranje županijskog sustava upravljanja prema međunarodnoj normi ISO 9001:2008.

Time je uspostavljen temelj za sustavno upravljanje procesima i kvalitetom pružanja javnih usluga.

Razvoj međunarodnih normi, prijelaz na normu ISO 9001:2015, kao i kontinuirane organizacijske i normativne promjene unutar županijske uprave, uvjetovali su potrebu za redovitim izmjenama i dopunama Priručnika.

Svako novo izdanje odražavalo je stvarni ustroj, djelokrug i razvojne potrebe županijskog sustava upravljanja.

Razvoj Priručnika kvalitete

Razvoj Priručnika kvalitete Županije predstavlja kontinuirani proces usmjeren na osiguranje izvrsnosti i usklađenosti s najvišim standardima. Njegova evolucija započela je još 2011. godine, a kroz šest revizija, Priručnik kvalitete je sustavno unaprjeđivan kako bi odgovorio na dinamične promjene u administrativnom okruženju i tehnološkom napretku.

Šesto izdanje Priručnika, kao i sve kasnije revizije, pažljivo su usklađene s ključnim izmjenama ustrojstva upravnih tijela koje su se dogodile 2021. godine i 2025. godine.

Ova kontinuirana prilagodba osigurava njegovu relevantnost i učinkovitost u svakodnevnom radu.

Ključne promjene uključuju:

- ♦ Prilagodbu novom ustroju Županije i njenih upravnih tijela.
- ♦ Integraciju digitalizacije procesa s ciljem modernizacije i povećanja učinkovitosti.
- ♦ Usklađivanje s nacionalnim smjernicama za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi.
- ♦ Daljnju integraciju sustava upravljanja kvalitetom i informacijske sigurnosti.

Razvoj Priručnika kvalitete

Priručnik kvalitete temeljni je dokument sustava upravljanja kvalitetom Županije. Njime se na pregledan i razumljiv način prikazuje primjena zahtjeva međunarodne norme ISO 9001:2015 u radu županijskih tijela, osiguravajući globalno priznat okvir za upravljanje kvalitetom. Njegova je svrha višestruka:

- ♦ **Podrška službenicima i namještenicima:** Služi kao nezamjenjiv izvor informacija i smjernica službenicima i namještenicima u njihovom svakodnevnom radu.
- ♦ **Alat za nadzor:** Predstavlja referentnu točku za sve oblike unutarnjeg i vanjskog nadzora, omogućavajući transparentnu procjenu usklađenosti s postavljenim standardima.
- ♦ **Transparentna prezentacija:** Priručnik služi kao sredstvo transparentne prezentacije rada Županije domaćoj i međunarodnoj javnosti.

Kroz Priručnik, Županija potvrđuje svoju snažnu opredijeljenost mjerenju vlastite uspješnosti prema međunarodno priznatim standardima, demonstrirajući posvećenost kontinuiranom poboljšanju i odgovornosti.

Razvoj Priručnika kvalitete Osječko-baranjske županije



Opseg sustava upravljanja kvalitetom

Sukladno Certifikatu HR20/2572 od 22. ožujka 2023. godine, Osječko-baranjska županija ispunjava zahtjeve međunarodne norme ISO 9001:2015 za opseg aktivnosti „Područje regionalne samouprave”.

Ovaj opseg sustava upravljanja kvalitetom i certifikacija podrazumijeva organizaciju, vođenje i nadzor sustava upravljanja kvalitetom unutar svih ustrojbenih cjelina (upravnih tijela) te sve aktivnosti, procese i dokumentaciju usmjerenu na izvršna i predstavnička tijela.

Opsegom su obuhvaćeni osnivački, planski i izvještajni dokumenti i zapisi kojima je vlasnik Osječko-baranjska županija, ali se ne odnosi na aktivnosti županijskih javnih ustanova i trgovačkih društava.

Za učinkovito upravljanje informacijskom sigurnošću tijekom 2020. godine, Osječko-baranjska Županija uspostavlja Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (u daljnjem tekstu: ISMS) sukladan zahtjevima norme ISO27001:2013.

ISMS postao je sastavni dio Integriranog sustava (dalje: ISU) upravljanja zajedno sa normom ISO9001:2015.

Tijekom 2023. godine Osječko- baranjska županija se certificirala i posjeduje ISO 27001:2022. certifikat.

Normativne reference i primjena standarda

Županija kao jedinica teritorijalne samouprave i dio sustava javne uprave normativno je uređen sustav. Slijedom navedenog, primjena međunarodnog standarda upravljanja kvalitetom u oblikovanju ovog Priručnika i drugih dokumenata sustava upravljanja kvalitetom prilagođena je zakonima, drugim propisima i općim aktima kojima je županijski sustav upravljanja normativno određen.

ISO 9001:2015

Definira zahtjev za sustav upravljanja kvalitetom u kojem Županija treba dokazati svoju sposobnost dosljednog pružanja proizvoda i usluga

ISO 27001:2013

Sadrži zahtjeve za uspostavu, primjenu, održavanje i stalno poboljšavanje dokumentiranog sustava upravljanja informacijskom sigurnošću

ISO 27001:2022

Sadrži manji broj relevantnijih kontrola, te predstavlja modernu verziju ISO 27001:2013 norme koja je ujedno i "cloud-aware"

Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi pravni je akt koji uređuje **radno-pravni status službenika i namještenika zaposlenih u tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave**.

Odluka o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Osječko-baranjske županije je pravni akt kojim je uređen djelokrug Županije, ustrojstvo, nadležnosti i način rada tijela Županije, te druga pitanja od značaja za Županiju.

Pojmovi, definicije i kratice

Priručnik kvalitete koristi definicije i kratice usklađene s ovom međunarodnom normom, ali i specifičnostima Županije kao jedinice područne (regionalne) samouprave. U smislu ovog Priručnika korišteni pojmovi imaju sljedeće značenje:

Audit

Sustavan, neovisan i dokumentiran proces kojim se nastoji ispitati djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, ali i dati prijedlozi za njegovo unaprjeđenje

Dokumentirana informacija

Informacija koju je potrebno kontrolirati i održavati od strane organizacije, kao i medij na kojem se ona nalazi

Glavni proces

Proces koji je nužan za postizanje misije i ciljeva područne (regionalne) samouprave

ISMS

Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću

ISU

Integrirani sustav upravljanja

Kompetencije

Sposobnost za primjenu znanja i vještina da se postigne namjeravani rezultat

Pojmovi, definicije i kratice

Audit	Sustavan, neovisan i dokumentiran proces kojim se nastoji ispitati djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, ali i dati prijedlozi za njegovo unaprjeđenje
Dizajn	Oblikovanje proizvoda i usluga
Dobrovoljne obveze	Obveze nastale na osnovi akata Županije s ciljem provođenja strateških ciljeva, a koje nisu propisane zakonima i općim aktima
Dokumentirana informacija	Informacija koju je potrebno kontrolirati i održavati od strane organizacije, kao i medij na kojem se ona nalazi
Glavni proces	Proces koji je nužan za postizanje misije i ciljeva područne (regionalne) samouprave
Izvršno tijelo Županije	Župan/ica
ISMS	Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću
ISU	Integrirani sustav upravljanja
Kompetencije	Sposobnost za primjenu znanja i vještina da se postigne namjeravani rezultat
Korektivna aktivnost	Aktivnost za uklanjanje uzroka nesukladnosti i sprječavanje njenog ponavljanja
Korisnik proizvoda i usluga	Korisnik proizvoda i usluga upravnih tijela su Skupština i župan, a upravnih tijela i županijskog sustava upravljanja u cjelini njegovo okruženje (građani, fizičke i pravne osobe i tijela)
Kvaliteta	Stupanj do kojega osobine ili karakteristike usluge zadovoljavaju očekivanja korisnika, tj. njihove objektivne potrebe i subjektivne želje.
Nadzor	Sustavna provjera statusa sustava, procesa ili aktivnosti

Pojmovi, definicije i kratice

Nesukladnost	Odstupanje od zahtjeva
Outsource	Dijelovi procesa, odnosno poslovi čije obavljanje je povjereno vanjskoj organizaciji
Operativni proces	Operativni dio glavnog procesa koji omogućava pružanje potrebnih usluga
Postupak	Utvrđeni način provođenja neke radnje ili procesa
Proces	Skup logički povezanih koraka ili aktivnosti koje je nužno poduzeti, kako bi se ostvario postavljeni cilj
Proces podrške	Proces potreban za osiguranje zadovoljavajuće izvedbe glavnog procesa
Proizvod	Programi, projekti i akti koji čine osnovicu ostvarivanja mogućnosti ili prava korištenja određenih postupaka radi ostvarenja određenih benefita
Rizik	Mogućnost nastanka događaja koji mogu nepovoljno utjecati na ostvarenje ciljeva ili učinak neizvjesnosti
Sustav upravljanja kvalitetom	Skup uzajamno povezanih ili međusobno ovisnih elemenata koji omogućuju uspostavu politika i ciljeva kvalitete i njihovo ispunjenje
Upravljački proces	Proces planiranja, organiziranja, odlučivanja i usmjeravanja, nadziranja i ocjenjivanja djelovanja kojima se smjera postizati određene ciljeve
Usluga	Radnje kojima se ostvaruju funkcije javne uprave u zadovoljavanju javnih potreba odnosno stvaraju uvjeti za uredno funkcioniranje određenih elemenata sustava lokalne zajednice i njezinih institucija
Zapis kvalitete	Dokument koji navodi postignute rezultate ili daje dokaze o provedenim radnjama Župan/ica i upravna tijela Županije
Županijska uprava	Župan/ica i upravna tijela Županije
Županijski sustav upravljanja	Predstavničko tijelo, izvršno tijelo (župan/ica) i upravna tijela Županije

Kontekst organizacije - Osječko-baranjska županija

Osječko-baranjska županija jedinica je područne (regionalne) samouprave koja predstavlja prirodnu, povijesnu, prometnu, gospodarsku, društvenu i samoupravnu cjelinu. Ustrojena je 1993. godine radi obavljanja poslova od područnog (regionalnog) značaja.

Županija obuhvaća **263 naselja** raspoređena u **42 jedinice lokalne samouprave**, od kojih **7 ima status grada** (Beli Manastir, Belišće, Donji Miholjac, Đakovo, Našice, Osijek i Valpovo), dok **35 ima status općine**.

Radi ostvarivanja zajedničkih ciljeva gradova, općina i Županije kao cjeline, Županija osniva ustanove i druge javne službe, trgovačka društva i druge pravne osobe. Svoja osnivačka i vlasnička prava u odnosu na ustanove i druge pravne osobe Županija ostvaruje na način utvrđen zakonom i odlukom o osnivanju.

Ona je su/vlasnik 9 trgovačkih društava te su/osnivač 5 ustanova u zdravstvu, 3 u socijalnoj skrbi, 26 srednjih škola, 53 osnovne škole, 2 učenička doma te 6 drugih ustanova.

S ciljem pospješivanja gospodarskog i društvenog razvitka, Županija uspostavlja i održava suradnju s drugim županijama i jedinicama lokalne samouprave, ali i s teritorijalnim jedinicama drugih država i međunarodnim organizacijama, a sve u skladu s propisima i međunarodnim sporazumima koje je zaključila Republika Hrvatska.

Županijski sustav upravljanja

Osječko-baranjska županija je jedinica teritorijalne samouprave te je kao takva dio sustava javne uprave Republike Hrvatske i predstavlja formalni i u visokom stupnju normativno regulirani sustav. Poslove samouprave obavljaju Županijska skupština, župan i upravna tijela Županije.

Županijski sustav upravljanja je složeni sustav čiju okosnicu predstavljaju Skupština kao predstavničko tijelo, župan kao izvršno tijelo i upravna tijela. Unutar županijskog sustava upravljanja uspostavljaju se međusobni odnosi županijskih tijela uređen propisima i općim aktima.

01	02	03
Županijska skupština Predstavničko tijelo građana i tijelo područne (regionalne) samouprave koje donosi Statut, poslovnik i opće akte	Župan / ica Izvršno tijelo koje utvrđuje prijedloge općih akata, izvršava akte predstavničkog tijela i usmjerava djelovanje upravnih tijela	Upravna tijela 14 upravnih tijela koja obavljaju upravne i stručne poslove iz samoupravnog djelokruga Županije

Lokacije na kojima se provodi Informatička sigurnost je Sjedište županije na adresi Trg Ante Starčevića 2, Osijek, kao i na drugim, lokacijama u Osijeku: Županijska 4, Trg Lava Mirskog 1, Trg Lava Mirskog 3, Trg Lava Mirskog 3a, Kapucinska 40, Europska avenija 11, Bartola Kašića 2a u Osijeku, te lokacije izvan mjesta sjedišta: Beli Manastir, Donji Miholjac, Đakovo, Našice, Valpovo.

Upravna tijela Osječko-baranjske županije

Upravna tijela čine okosnicu županijskog sustava upravljanja. Djelatnost upravnih tijela je značajna osnovica uspješnog funkcioniranja predstavničkih i izvršnih tijela koji oblikuju sustav upravljanja. Odlukom o upravnim tijelima Osječko-baranjske županije ustanovljena su upravna tijela Županije, djelokrug rada, ustrojstvo i druga pitanja značajna za njihov rad.

Tajništvo Županije

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičke, informacijsko-dokumentacijske, koordinacijske odnosno organizacijske, administrativno-tehničke, protokolarne i druge stručne i tehničke poslove iz samoupravnog djelokruga Županije, kao stručna služba župana i Skupštine Županije, a koji se odnose na rad Skupštine, župana i zamjenika župana; vijeća i predstavnike nacionalnih manjina; informacijski i dokumentacijski sustav Županije; međuzupanijsku i međunarodnu suradnju i protokol; izbore i imenovanja; javna priznanja; pristup informacijama; odnose s javnošću te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za zajedničke poslove

Obavlja normativno-pravne, upravne, informacijsko-dokumentacijske i druge stručne i administrativno-tehničke poslove koji se odnose na službeničke odnosno radne odnose službenika i namještenika; rad Službeničkog suda; obračun plaća i drugih materijalnih prava i naknada te druge knjigovodstveno-računovodstvene poslove; investicijsko i tekuće održavanje nekretnina i opreme; obranu, zaštitu i spašavanje, civilnu zaštitu, zaštitu od požara i zaštitu na radu; uredsko poslovanje uključujući vođenje pisarnice za županijska tijela; te informatičke poslove za upravna tijela Županije te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za opću upravu

Obavlja poslove koji se odnose na rješavanje o žalbi protiv rješenja izbornog povjerenstva po prigovoru zbog nepravilnosti u postupku kandidiranja i izbora članova vijeća gradskih četvrti i mjesnih odbora. Kao povjerene poslove državne uprave obavlja poslove koji se odnose na: osobna stanja građana, registar birača, udruge i zaklade, besplatnu pravnu pomoć, evidencije o političkim strankama zastupljenim u predstavničkim tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i nezavisnim vijećnicima, uključujući druge poslove državne uprave povjerene Županiji koji nisu u djelokrugu drugih upravnih tijela

Upravni odjel za gospodarstvo i turizam

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske, informacijske i druge stručne i administrativne poslove iz samoupravnog djelokruga Županije koji se odnose na gospodarski razvoj, poduzetništvo i obrt, promet i prometnu infrastrukturu te praćenje stanja i pripremu prijedloga programa razvitka prometne, gospodarske, društvene i komunalne infrastrukture od značaja za Županiju; organizaciju i suradnju u pripremi gospodarskih manifestacija i promocija te izložbi od interesa za Županiju; razvoj i problematiku kontinentalnog turizma na području Županije te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za investicije, infrastrukturu i razvojne projekte

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske, informacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na analitičko-planske i stručne podloge investicijskih projekata i razvoja Županije; pripremu, provedbu i praćenje strateških, programskih i planskih akata u cilju uravnoteženog regionalnog razvoja; pripremu, provedbu i ordinaciju kapitalnih investicija i izgradnje objekata javne namjene; projekte energetike i energetske učinkovitosti; razvojne projekte sufinancirane iz fondova Europske unije i ostalih međunarodnih i nacionalnih fondova; koordinaciju i pomoć poslovnim subjektima i javnim tijelima pri prijavi na nacionalne i međunarodne projekte te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za javne financije

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, informacijsko-dokumentacijske, koordinacijske odnosno organizacijske, operativno-tehničke i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na proračun Županije i prateće financijske dokumente, praćenje prihoda i primitaka te rashoda i izdataka; izvršenje proračuna; financiranje programa javnih potreba; izradu izvješća o izvršenju proračuna; praćenje financijskog poslovanja pravnih osoba čiji je osnivač Županija; razrez i naplatu županijskih poreza i drugih zakonom propisanih prihoda; organizaciju županijske riznice te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za poljoprivredu i ruralni razvoj

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske, informacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na poljoprivredu, raspolaganje poljoprivrednim zemljištem u vlasništvu Republike Hrvatske, mjere razvojne politike poljoprivredne proizvodnje i koncept održivog razvoja poljoprivrede; strateške projekte u sektoru poljoprivrede; pripremu i provedbu mjera ruralnog razvoja; praćenje i proučavanje problematike ruralnog razvoja i lokalnih akcijskih grupa; šumarstvo, lovstvo i vodno gospodarstvo, slatkovodno ribarstvo, zaštitu životinja, prirodne nepogode te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana

Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i imovinsko-pravne poslove

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na prostorno uređenje, graditeljstvo te provedbu prostornih planova i izdavanje akata u svezi gradnje; provođenje propisa o procjeni vrijednosti nekretnina; upravljanje i raspolaganje, uknjižbu odnosno vođenje evidencije nekretnina i druge imovine u vlasništvu Županije; zastupanje Županije u sudskim i drugim postupcima; rješavanje u upravnom postupku u drugome stupnju po žalbama protiv pojedinačnih akata upravnih tijela općina i gradova; pravo prvokupa kulturnog dobra; savjetodavnu pravnu pomoć jedinicama lokalne samouprave te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za obrazovanje, kulturu i sport

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na obrazovanje odnosno djelatnosti osnovnog i srednjeg školstva te predškolskog odgoja, mrežu ustanova u tim djelatnostima; javne potrebe u tim djelatnostima; opće odnosno planske akte o korištenju sredstava za decentralizirane funkcije; provođenje županijskih programa u području učeničkog i studentskog standarda; kulturu, zaštitu kulturne baštine; sport i tehničku kulturu; programe financiranja javnih potreba u djelatnostima kulture, sporta i tehničke kulture te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za zaštitu okoliša

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na zaštitu okoliša uključujući i zaštitu prirode te gospodarenje otpadom; uspostavljanje i vođenje informacijskih sustava iz nadležnosti upravnog odjela; praćenje i koordiniranje rada trgovačkih društava i ustanova iz nadležnosti Upravnog odjela, a kojima je Županija (su)osnivač ili član; sudjelovanje u izradi strateških i ostalih dokumenata Županije te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na djelatnosti zdravstva i socijalne skrbi te s tim u vezi mrežu ustanova u tim djelatnostima; javne potrebe u tim djelatnostima; akte o korištenju sredstava za decentralizirane funkcije; provođenje županijskih programa. Kao povjerene poslove državne uprave obavlja poslove koji se odnose na hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji; zaštitu vojnih i civilnih invalida rata; prikupljanje i pružanje humanitarne pomoći; registar udruga sindikata i poslodavaca te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Upravni odjel za stambenu politiku, obitelj i mlade

Obavlja normativno-pravne, upravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na pripremu prijedloga investicija i drugih oblika financijskog sudjelovanja Županije u sufinanciranju izgradnje dječjih vrtića, subvencioniranje kamata na stambene kredite te izgradnju obiteljskih kuća i stanova; poslove usmjerene ka mladima s ciljem razvoja javnih politika za mlade; poticanje aktivnog sudjelovanja mladih u društvu; razvoj lokalnih i regionalnih projekata za mlade; osiguravanje uvjeta za rad Županijskog savjeta mladih Osječko-baranjske županije te obavlja druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Služba za javnu nabavu

Obavlja normativno-pravne, analitičko-planske, koordinacijske odnosno organizacijske, upravne i druge stručne i administrativne poslove koji se odnose na postupke javne nabave i jednostavne nabave za Županiju, središnje i zajedničke javne nabave, te s tim u vezi analizu tržišta roba, usluga i radova od interesa za javnu nabavu; pripremu plana nabave; poslove osposobljavanja sudionika postupka javne nabave i jednostavne nabave Županije kao naručitelja te obavlja druge poslove stavljene u nadležnost sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Služba unutarnje revizije

Obavlja poslove unutarnje revizije u Županiji, unutarnje revizije proračunskih i izvanproračunskih korisnika te trgovačkih društava i drugih obveznika podnošenja izvještaja o fiskalnoj odgovornosti; neovisno i objektivno procjenjuje sustav; usklađuje strateški i godišnji plan rada sa strategijom i ciljevima Županije; planira i obavlja pojedinačne revizije; daje savjete i mišljenja sukladno procjeni rizika i utvrđenim nalazima; prati provedbu danih preporuka u izvješćima o obavljenim unutarnjim revizijama te obavlja druge poslove stavljene u nadležnost Službe sukladno zakonu, propisima donesenim temeljem zakona te općim aktima Skupštine i posebnim aktima župana.

Ustrojstvo upravnih tijela Osječko-baranjske županije

1

Županijska skupština

2

Župan/ica

3

Upravna tijela



Upravna tijela

- Tajništvo Županije
- Upravni odjel za zajedničke poslove
- Upravni odjel za opću upravu
- Upravni odjel za gospodarstvo i turizam
- Upravni odjel za investicije, infrastrukturu i razvojne projekte
- Upravni odjel za javne financije
- Upravni odjel za poljoprivredu i ruralni razvoj
- Upravni odjel za prostorno uređenje, graditeljstvo i imovinsko-pravne poslove
- Upravni odjel za zaštitu okoliša
- Upravni odjel za obrazovanje, kulturu i sport
- Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje
- Upravni odjel za stambenu politiku, obitelj i mlade
- Služba za javnu nabavu Služba unutarnje revizije



Županijske pravne osobe

- Osnovne škole (53)
- Srednje škole (26)
- Učenički domovi (2)
- Zdravstvene ustanove (5)
- Ustanove socijalne skrbi (3)
- Trgovačka društva (9)
- Ostale ustanove (6)

Županijske pravne osobe

Radi ostvarivanja zajedničkih ciljeva gradova, općina i Županije kao cjeline, Županija osniva ustanove i druge javne službe, trgovačka društva i druge pravne osobe. Svoja osnivačka i vlasnička prava u odnosu na ustanove i druge pravne osobe Županija ostvaruje na način utvrđen zakonom i odlukom o osnivanju.



Osnovne škole (53)



Srednje škole (26)



Učenički domovi (2)



Zdravstvene ustanove (5)



Ustanove socijalne skrbi (3)



Trgovačka društva (9)



Ostale ustanove (6)

Zainteresirane strane i njihova očekivanja

Osječko-baranjska županija je kao jedinica regionalne (područne) samouprave osnovana s ciljem obavljanja poslova od područnog (regionalnog) interesa. Županije obavljaju poslove od područnog (regionalnog) interesa a osobito iz područja obrazovanja, zdravstva, prostornog i urbanističkog planiranja, gospodarski razvoj, promet i prometnu infrastrukturu, održavanje javnih cesta, planiranje i razvoj mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova, izdavanje građevinskih i lokacijskih dozvola, drugih akata vezanih uz gradnju te provedbu dokumenata prostornog uređenja za područje županije izvan područja velikog grada, te ostale poslove sukladno posebnim propisima.



Fizičke osobe

Ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva, dostupnost informacija i transparentnost u djelovanju na cjelokupnom području Županije



Jedinice lokalne samouprave

Koordinacija s nadležnim subjektima, uravnotežen razvoj uz transparentnu podjelu resursa i usklađivanje stajališta o pitanjima državne vlasti



Gospodarski subjekti

Poticanje malog i srednjeg poduzetništva, sudjelovanje u izradi strateških planova razvoja, pružanje financijske potpore i razmjena informacija



Državne institucije

Poštivanje zakona i propisa, suradnja i inicijativa na predlaganju izmjena postojećih zakona i donošenju novih

Politika kvalitete

Politika kvalitete krovni je dokument sustava upravljanja kvalitetom, koji definira temeljna usmjerenja Županije, pravce djelovanja, ciljeve koje nastoji ostvariti te kriterije za procjenu uspješnosti.

Osječko-baranjska županija svoj rad temelji na transparentnosti uprave i razvojnim projektima koje provodi kroz upravne odjele kako bi sustavnim i kvalitetnim radom unaprijedili sve sfere života u Županiji.

Sukladno tome, Županija pruža zainteresiranim korisnicima i partnerima pouzdane, profesionalne, učinkovite, brze i kvalitetne usluge u skladu s najvišim međunarodnim standardima.

Načela moderne uprave temeljna su vodilja u poslovanju Županije. Dosljedno se poštuje tradicija te kulturna i prirodna baština, uz primjenu visokih standarda uravnoteženog i održivog razvoja. Misija i vizija Županije jest razvijati Osječko-baranjsku županiju kao regiju na načelima održivog razvoja, optimalno koristeći razvojne potencijale, jačajući konkurentnost gospodarstva te osiguravajući razvoj ljudskih resursa i kvalitetno zadovoljavanje javnih potreba.

Njegovujemo suradnju, zajedništvo i uspješne poslovne odnose sa svim partnerima, s uvjerenjem da je Županija „javni servis društva“. S obzirom na to da naši korisnici zaslužuju najbolje, djelatnici Županije u svakodnevnom radu primjenjuju osnovne upravljačke principe. Posebna je usmjerenost na korisnike usluga, poslovno odlučivanje temeljeno na činjenicama, uključivanje zaposlenih te kontinuirano propitivanje i uspoređivanje s najboljima u okruženju, a sve s ciljem unaprjeđenja postojeće poslovne prakse, njegovanja poslovnih odnosa na svim razinama upravljanja i ostvarenja najboljih učinaka.

Planiranje i upravljanje resursima

Županija mora osigurati neophodne resurse koji će osigurati moderno, racionalno i profesionalno obavljanje poslova. Pod pojmom "resursa" podrazumijevaju se ljudski resursi, infrastruktura, okruženje za provedbu procesa, resursi za nadzor i mjerenje, organizacijsko znanje, kompetencije i svijest.



Ljudski potencijali

Županija prepoznaje ljudske resurse kao ključni element sustava kvalitete. Posebna pozornost posvećuje se njihovom angažmanu, oblikovanju i razvoju kroz sustav stručnog osposobljavanja i usavršavanja



Infrastruktura

Uspostava integriranog načina upravljanja resursima kroz jedinstveni poslovno-informacijski sustav potpore poslovnim procesima koji osigurava brzu i točnu razmjenu informacija



Ciljevi kvalitete

Izgradnja i uredno funkcioniranje moderne i uspješne javne uprave mjerene kriterijima europskih standarda kvalitete i uspješnosti

Opseg ISMS-a obuhvaća sve ljudske i tehničke resurse. Pod ljudskim resursima podrazumijevaju se svi zaposlenici u organizacijskim jedinicama obuhvaćenim opsegom i koji su u kontaktu s poslovnim informacijama. Pod tehničkim resursima podrazumijevamo svu informatičku hardversku i programsku opremu u vlasništvu Županije, službene dokumente računovodstva, prodaje i tehničkog odjela, te serverske usluge koju tvrtka koristi u svom poslovanju.

Upravljanje rizicima i prilikama

Polazeći od strateškog planiranja i definiranja strateških ciljeva, razvoja programskog planiranja i praćenja realizacije ciljeva programa, na važnosti u javnom sektoru odnosno Županiji dobiva i proces upravljanja rizicima koji je potrebno usporedno razvijati, osobito u procesima koji su ključni za realizaciju strateških ciljeva odnosno ciljeva programa.

Rizici mogu nepovoljno utjecati na provedbu ciljeva korisnika proračuna, njegove sudionike, korisnike usluga i javnost. Stoga je potrebno jasno odrediti kako takvim rizicima upravljati.

S ciljem upravljanja rizicima kao sastavnim djelom procesa planiranja i donošenja odluka neophodno je da svaki korisnik proračuna izgrađuje kulturu u kojoj će upravljanje rizicima postati sastavni dio planskih dokumenata (strateških, operativnih i financijskih planova), a komuniciranje o utvrđenim rizicima postati praksa na razini na kojoj se donose odgovarajuće odluke.

 **Svrha Strategije upravljanja rizicima Županije** je poboljšati sposobnost ostvarivanja strateških ciljeva utvrđenih Županijskom razvojnom strategijom i ostalim strateškim dokumentima kroz upravljanje i stvaranje okruženja koje pridonosi većoj kvaliteti, djelotvornosti i rezultatima u svim aktivnostima i na svim razinama.

Registri rizika na razini upravnih tijela ažuriraju osobe zadužene za praćenje rizika na razini upravnih tijela, odnosno objedinjavat će ih koordinator za uspostavu procesa upravljanja rizicima u jedinstvenom Registru rizika.

Dokumentirane informacije i upravljanje dokumentima

U svrhu upravljanja svim dokumentiranim informacijama izrađena je procedura za upravljanje dokumentima i zapisima. Ovom procedurom određeno je kreiranje, usklađivanje sa važećom zakonskom regulativom, unifikacija, identifikacija, pregled i odobravanje prikladnosti i primjerenosti, distribucija i dostupnost, pohrana i zaštita dokumenata i zapisa koji nastaju ili se koriste u Županiji. Sva dokumentacija izrađena je u skladu sa Uredbom o uredskom poslovanju.

01

Priručnik kvalitete

Temeljni dokument sustava upravljanja kvalitetom u kojem je prikazana primjena međunarodne norme na razini organizacije

02

Katalog poslovnih procesa

Uređen pregled svih poslovnih procesa Županije sadržanih u informacijskoj bazi, dostupan na intranet stranicama svim službenicima i namještenicima

03

Obrasci i zapisi

Vrsta dokumentacije kvalitete koji pružaju informacije o provedenim aktivnostima unutar Županije te predstavljaju dokaz sustava za kvalitetu

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom trostruko se ovjerava: od strane izrađivača, osobe zadužene za nadzor i kontrolu te člana Tima za kvalitetu prema djelokrugu rada a čijim potpisom se i odobrava odnosno stavlja u primjenu. Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom izrađuje se u za to predviđenim obrascima, a zadnja/važeća inačica nalazi se na intranet stranicama Županije, za ažuriranje stranice i čuvanje starih inačica odgovorna je Predstavnik uprave za sustav kvalitete.

Realizacija proizvoda i usluga

Skup usluga koje trebaju pružiti županijska tijela normativno se izražava kao skup funkcija Županije te djelokruga rada i nadležnosti njezinih tijela. Prava i dužnosti Županije predstavljaju oblik pravne konkretizacije njenih funkcija.

Funkcije Županije iz kojih slijede proizvodi i usluge utvrđene su zakonom i drugim propisima te Statutom i općim aktima županijskih tijela. Temeljne funkcije Županije su razvojna funkcija, funkcija zadovoljavanja javnih potreba (u djelatnostima zdravstva, socijalne skrbi, prosvjete, kulture, tehničke kulture, športa i drugim djelatnostima sukladno zakonu) i zaštitna funkcija (zaštita prostora, okoliša, prirode, šuma, voda i zraka, zbrinjavanje otpada, osiguranje energetske učinkovitosti, zaštita kulturnih dobara, zaštita u katastrofama i većim nesrećama, zaštita od ratnih djelovanja, zaštita od elementarnih nepogoda, od požara, od zaraznih bolesti, zaštita ljudskih prava, zaštita prava nacionalnih manjina i posebni oblici zaštite ljudskih prava).

Operativno planiranje

Županija u okviru sustava upravljanja kvalitetom planira, implementira i nadzire procese. Operativno planiranje zasniva se na određivanju zahtjeva za proizvode i usluge, uspostavljanje kriterija za procese, prihvaćanje proizvoda i usluga, određivanje resursa nužnih za postizanje sukladnosti sa zahtjevima proizvoda i usluga

Zahtjevi korisnika

Vodeći se načelom usmjerenosti na korisnika usluge, Županija svojim korisnicima i svim zainteresiranim stranama pruža informacije koje se odnose na proizvode i usluge, ima uređen način postupanja s upitima, sustav praćenja zadovoljstva korisnika usluga i sustav postupanja u izvanrednim i kriznim situacijama

Vrednovanje uspješnosti i interni audit

U skladu s politikom kvalitete Županija je razvila i razvija sustav upravljanja kvalitetom, zasnovan na stalnom preispitivanju sustava. Nadzorom, mjerenjem i analiziranjem podiže se razina kvalitete usluge, ali i uspješnosti sustava kao cjeline. Cilj i svrha nadzora, analize i poboljšavanja su osiguravanje dosljednosti u primjeni postupaka opisanih dokumentiranim postupcima, ali i kontinuirano poboljšavanje djelotvornosti sustava.

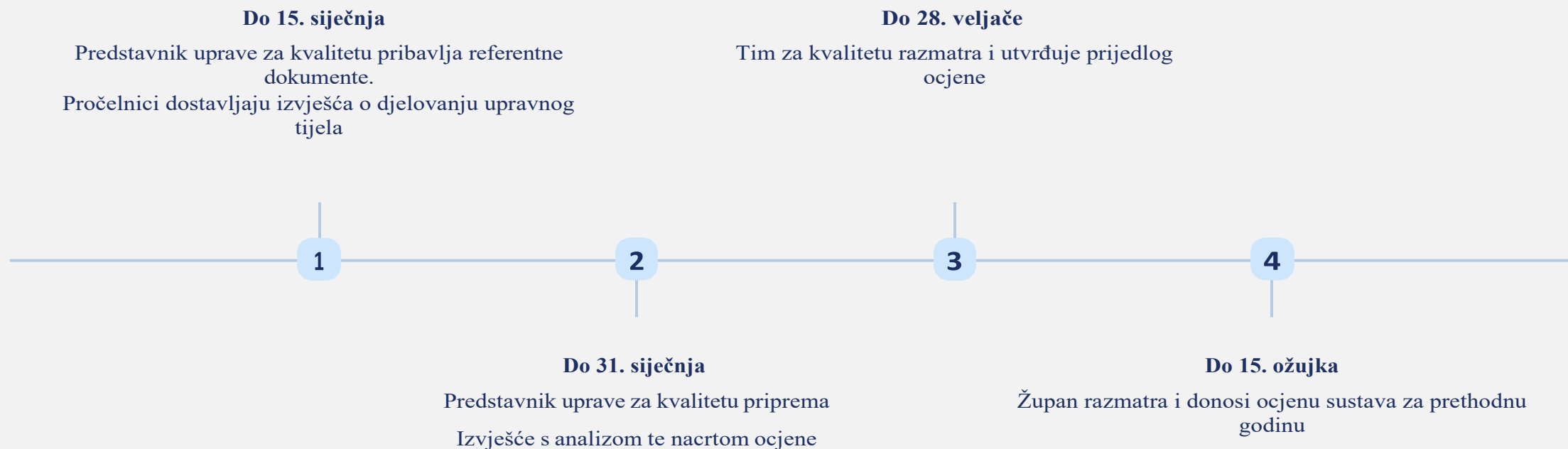


Cilj provođenja internog audita je razvitak kulture vrednovanja sudjelovanja u ukupnoj uspješnosti sustava. Interni audit je mjera koja potiče preispitivanje postignutih rezultata te utvrđivanje razloga odstupanja od postavljenih ciljeva.

Upravina ocjena i poboljšavanje

Župan/ica jednom godišnje donosi ocjenu uspješnosti djelovanja sustava. Ocjena uprave o uspješnosti sustava upravljanja kvalitetom temelji se na analizi koja obuhvaća podatke o trenutnom stanju i funkcioniranju sustava i ocjenu primjene donesenih dokumenata sustava tijekom tekuće godine.

Izvješće kojim se prikazuje analiza sustava utemeljeno je na podacima o praćenju i mjerenju kvalitete proizvoda i usluga, nadzoru i mjerenju procesa, zadovoljstvu korisnika proizvoda i usluga te internom auditu. S ciljem korištenja podataka iz upravine ocjene kao ulaznih parametara za donošenje proračuna, upravina ocjena se donosi u rujnu.



Iz županove ocjene sustava slijede odluke o mjerama otklanjanja uočenih nedostataka te poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom. One se odnose na pitanja organizacijske naravi, postupovne i metodološke naravi, ali i potrebne resurse za provođenje donesenih odluka, moguću potrebu promjene politike, ciljeva ili drugih čimbenika sustava upravljanja kvalitetom.

Nesukladnosti i korektivne radnje

Ulazni parametri ovoga procesa su rezultati mjerenja, nadzora i postupaka koji ukazuju na nesukladnost koja je nastupila ili koja bi mogla nastupiti i prouzročiti neželjene posljedice po korisnike ili Županiju.

Izlazni parametri ovoga procesa su pokretanja postupaka rješavanja nesukladnosti i poduzimanje postupaka za njeno saniranje, kao i inicijativa za pokretanje korektivnih, odnosno preventivnih radnji kako bi se spriječilo ponovno pojavljivanje nesukladnosti.



Utvrđivanje nesukladnosti

Najčešće se nesukladnosti mogu utvrditi prilikom iznesene žalbe korisnika proizvoda i usluga, razmjenom informacija s korisnicima, nalaza jedinice unutarnje revizije i drugih tijela, te prijedloga službenika i namještenika



Analiza uzroka

Nakon izbora jednog od mogućih rješenja pročelnik zaključuje Izvješće o nesukladnosti i dostavlja ga županu, kao izvješće o načinu na koji je riješena konkretna nesukladnost



Korektivne radnje

Korektivne radnje se poduzimaju nakon nastanka nesukladnosti. Analizom uzroka stanja koji je doveo do pojave nesukladnosti, ulazi se u bit nesukladnosti te se koristi kao podloga za donošenja plana postupanja



Kontinuirano poboljšavanje

Upravina ocjena kao ocjena uspješnosti sustava upravljanja kvalitetom zasniva se na izvješću i provedenoj analizi sustava. Župan putem godišnjih preporuka predlaže mjere i aktivnosti koje imaju za cilj poboljšavanje djelotvornosti sustava

Prikupljanje i analiza podataka dobivenih u redovnom funkcioniranju sustava upravljanja kvalitetom obavlja se kako bi se provjerila njegova prikladnost i učinkovitost, ali i radi donošenja objektivne ocjene o kontinuiranom unaprjeđenju djelotvornosti i stanja sustava.

Veze zahtjeva normi sa aktima Županije

Primjena međunarodnih norma ISO 9001:2015 i ISO 27001:2013 u Osječko-baranjskoj županiji temelji se na usklađenosti sa važećim zakonskim propisima i općim aktima Županije. U nastavku je prikazana poveznica između zahtjeva normi i akata kojima se ti zahtjevi provode u praksi.

Zahtjev norme	Akti Osječko-baranjske županije
4.1 Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	Statut Osječko-baranjske županije, Poslovnik Skupštine, Odluka o ustrojstvu i djelokrugu rada upravnih tijela, Rješenje o osnivanju radnih tijela, Priručnik kvalitete
4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	Županijska razvojna strategija, Sporazumi o suradnji s drugim regijama, Povelja o suradnji s građanskim udrugama
4.3 Određivanje opsega SUK	Županijska razvojna strategija, Odluka o izvršavanju Proračuna, Politika integriranog sustava upravljanja, Priručnik kvalitete
5.2 Politika	Politika integriranog sustava upravljanja prema ISO 9001 i ISO 27001
6.1 Radnje za obradu rizika i prilika	Strategija upravljanja rizicima, Pravilnik o vođenju Registra rizika
7.1 Resursi	Priručnik kvalitete, Pravilnik o radu u upravnim tijelima, Pravilnik o ocjenjivanju službenika i namještenika, Etički kodeks, Odluka o upravljanju nekretninama, Strategija upravljanja i raspolaganja imovinom
9.2 Interni audit	Međunarodna norma ISO 9001:2015, ISO 27001:2022, Smjernice za provođenje audita sustava upravljanja, Priručnik kvalitete
10.2 Nesukladnosti i korektivna radnja	Uredba o sastavljanju i predaji Izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila

Ovaj pregled omogućava transparentnost u primjeni međunarodnih standarda i olakšava razumijevanje načina na koji Županija provodi zahtjeve normi kroz svoje svakodnevno djelovanje.