



MESTNA OBČINA PTUJ
OBČINSKA UPRAVA

POSLOVNIK KAKOVOSTI

PK MOP

Št.: 015-01-1/08

Stran 1 od 34

Izdaja 8

POSLOVNIK KAKOVOSTI

Občinske uprave Mestne občine Ptuj

Izdelal: Simona Kašman
Datum: 15. 12. 2008

Pregledal: mag. Stanko Glažar
Datum: 17. 12. 2008

Odobril: mag. Stanko Glažar
Datum: 17. 12. 2008



KAZALO VSEBINE

1	IZJAVA ŽUPANA MO PTUJ	4
2	PREDSTAVITEV MO PTUJ.....	5
2.1	PREDSTAVITEV MESTNE OBČINE PTUJ	5
3	ORGANIZIRANOST MO PTUJ.....	8
3.1	ORGANIZIRANOST MESTNE OBČINE PTUJ	8
3.1.1	Organizacijski model Mestne občine Ptuj.....	8
3.1.2	Organiziranost Mestne občine Ptuj	8
3.1.3	Organizacija vodenja.....	9
3.2	OPUSTITVE.....	10
4	SISTEM VODENJA KAKOVOSTI	11
4.1	SPLOŠNE ZAHTEVE	11
4.1.1	Razvoj in uvedba sistema vodenja kakovosti	11
4.1.2	Procesno vodenje in procesne povezave.....	11
4.1.3	Kriteriji in metode za učinkovito delovanje procesov	12
4.1.4	Merjenje, spremljanje, analiziranje in izboljševanje procesov	13
4.2	DOKUMENTACIJA	13
4.2.1	Splošne zahteve dokumentiranosti	13
4.2.2	Sistemska dokumentacija	14
4.2.3	Nadrejena dokumentacija.....	15
4.2.4	Procesna dokumentacija	15
4.3	ZAPISI.....	15
4.4	REFERENČNI DOKUMENTI.....	15
5	ODGOVORNOST VODSTVA.....	16
5.1	ZAVEZANOST VODSTVA	16
5.2	OSREDOTOČENOST NA STRANKE IN ZAKONSKE ZAHTEVE	16
5.3	POLITIKA KAKOVOSTI	16
5.4	PLANIRANJE	18
5.4.1	Cilji kakovosti poslovanja občinske uprave Mestne občine Ptuj.....	18
5.4.2	Dolgoročni cilji MO Ptuj	19
5.5	ODGOVORNOSTI, POOBLASTILA IN KOMUNICIRANJE.....	19
5.5.1	Odgovornosti in pooblastila	19
5.5.2	Predstavniki vodstva za kakovost.....	20
5.5.3	Komuniciranje	20
5.6	VODSTVENI PREGLED	21
5.7	REFERENČNI DOKUMENTI.....	21



6	VODENJE VIROV	22
6.1	NAČRTOVANJE IN PRISKRBA VIROV	22
6.2	ČLOVEŠKI VIRI.....	22
6.2.1	Splošno	22
6.2.2	Kompetentnost, zavedanje in usposabljanje	23
6.3	INFORMACIJSKI SISTEM.....	23
6.4	INFRASTRUKTURA	23
6.5	DELOVNO OKOLJE	24
6.6	FINANČNI VIRI.....	24
6.7	VAROVANJE OKOLJA	24
6.8	VIRI INFORMACIJ.....	24
6.9	REFERENČNI DOKUMENTI.....	24
7	REALIZACIJA STORITEV	26
7.1	PLANIRANJE REALIZACIJE	26
7.2	PROCESI, POVEZANI S STRANKAMI.....	26
7.2.1	Določitev zahtev v zvezi s storitvami	26
7.2.2	Pregled zahtev in pričakovanj	26
7.2.3	Komuniciranje s strankami	27
7.3	VODENJE RAZVOJNIH IN INVESTICIJSKIH PROGRAMOV / PROJEKTOV	28
7.3.1	Planiranje razvojnih in investicijskih projektov v občinski upravi.....	28
7.3.2	Rezultati razvojnih in investicijskih projektov	28
7.4	NABAVA	28
7.4.1	Obseg področja nabave	28
7.4.2	Obvladovanje področja nabave	28
7.5	IZVAJANJE STORITEV	29
7.5.1	Obvladovanje procesov pri izvajanju storitev	29
7.5.2	Validacija procesov storitev	29
7.5.3	Identifikacija in sledljivost	29
7.5.4	Lastnina strank	29
7.6	OBVLADLJIVOST NADZORNIH IN MERILNIH NAPRAV.....	30
7.7	REFERENČNI DOKUMENTI.....	30
8	MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE	31
8.1	SPLOŠNO	31
8.2	NADZOROVANJE IN MERJENJE	31
8.2.1	Ugotavljanje zadovoljstva strank.....	31
8.2.2	Notranja presoja.....	31
8.3	OBVLADOVANJE NESKLADNIH STORITEV	32
8.4	ANALIZA PODATKOV	32
8.5	IZBOLJŠEVANJE.....	33
8.5.1	Nenehno izboljševanje	33
8.5.2	Korektivni in preventivni ukrepi.....	33
8.6	REFERENČNI DOKUMENTI.....	34



1 IZJAVA ŽUPANA MO PTUJ

Obvladovanje kakovosti je uvedeno v vse procese in postopke, ki jih opravlja občinska uprava Mestne občine Ptuj (OU MOP). V sistemu obvladovanja kakovosti predstavlja Poslovnik kakovosti (PK) vrhni dokument sistema vodenja kakovosti in je sestavljen iz poglavij, ki so skladna z elementi standarda kakovosti SIST ISO 9001:2000.

Iz PK je razvidna organiziranost, poslovanje in vzdrževanje sistema kakovosti v OU MOP.

Načela, ki so utemeljena v tem Poslovniku kakovosti, uporabljamo na vseh nivojih občinske uprave, razen če ni utemeljenih drugih zakonskih razlogov.

V izgradnjo, vzdrževanje in nadaljnji razvoj sistema vodenja kakovosti so bili in so še sedaj vključeni vsi zaposleni. Ta način dela nam jamči, da je sistem vodenja kakovosti najbolj učinkovit.

Kot župan MO Ptuj nenehno nadziram in presojam vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v občinski upravi, podpiram nenehno izboljševanje sistema vodenja kakovosti in si prizadevam za celovito uresničevanje zastavljene politike kakovosti ter njenih ciljev.

Direktor uprave je imenoval predstavnika vodstva za kakovost in mu opredelil potrebne pristojnosti in odgovornosti ter mu na ta način omogočil subjektivni vpliv na izvajanje izboljševanja vseh notranjih procesov uprave.

Izjavljam, da smo za upoštevanje in izvajanje zahtev, ki so opredeljene v

Poslovniku kakovosti,

odgovorni vsi zaposleni.

Na Ptuj, dne 2. 6. 2008

Župan MO Ptuj
dr. Štefan Čelan

2 PREDSTAVITEV MO PTUJ

2.1 PREDSTAVITEV MESTNE OBČINE PTUJ

Ptuj, mesto, ki je doživelo Kelte, Rimljane, Hune, Franke, Langobarde, Slovane.

Mesto Ptuj, katerega se drži sloves najstarejšega mesta v Sloveniji in enega najstarejših v Evropi, leži v SV Sloveniji, v središču Spodnjega Podravja na meji s Prlekijo. Je naravno središče območja med Halozami in Slovenskimi goricami ter Dravskega in Ptujkega polja. To nižinsko območje ter delno gričevnat svet Slovenskih goric pomeni, da nadmorska višina ne presega 406 metrov; ptujski grad, recimo, leži na 264 metrih nadmorske višine. Srednjeveško mestno jedro je pod zaščito Zavoda za varstvo kulturne dediščine Slovenije.

Občina Ptuj se je dokončno razdelila na 16 občin. Ptuj je postal Mestna občina Ptuj, v kateri živi okrog 24.000 prebivalcev in sedaj meri 66,7 km². Vključuje 10 naselij: Grajena, Grajenščak, Kicar, Krčevina pri Vurbergu, Mestni Vrh, Pacinje, Podvinci, Ptuj, Spodnji Velovlek in Spuhlja, razdeljenih v 8 četrtnih skupnosti Četrtna skupnost Breg-Turnišče, Četrtna skupnost Center, Četrtna skupnost Grajena, Četrtna skupnost Jezero, Četrtna skupnost Ljudski vrt, Četrtna skupnost Panorama, Četrtna skupnost Rogoznica, Četrtna skupnost Spuhlja.

Subpanonsko podnebje v tem področju pomeni dokaj ostre zime, saj povprečna zimska temperatura znaša 0,5 °C, prijetne pomladi in jesen s povprečnima temperaturama 10,1 °C in 10,5 °C ter lepa topla poletja (18,8 °C).

Spoštovanje preteklosti je onemogočilo, da bi srednjeveško mesto Ptuj obdala visoka sodobna poslopja. Zato je eno najlepše ohranjenih srednjeveških mest v Sloveniji.

Radovednim popotnikom skozi čas Ptuj s svojo okolico še danes ponuja bogastva, kot so ohranjeni templji boga Mitre, ostanki keltskih in staroslovanskih grobišč, antične in srednjeveške hiše z mojstrsko kamnoseško govorico. Ob dravskem mostišču je bila prva naselbina že pred štiri tisoč leti. Preživela je čase noriškega kraljestva in bila leta 15 pred našim štetjem priključena rimski državi. V vojaškem taboru Poetovia so leta 69 poveljniki oklicali Vespaziana za rimskega cesarja. Okoli leta 103 je cesar Traian podelil mestu pravice rimskih državljanov. V 2. stoletju je bila tu carinska uprava za območje od Švice do Črnega morja. V urejeno rimsko mesto z jantarsko cesto, vodovodom, kanalizacijo, s toplovodno ogrevanimi hišami, zgrajenimi iz opeke, so nato začeli vdirati Goti in Huni. Zavladali so Franki in za njimi Langobardi. V 6. stoletju so se v nekdanji Poetovii naselili Slovani. Ptuj je bil postojanka Samove države, znameniti knez Kocelj pa lastnik tretjine mesta, dokler ni leta 874 izginil v frankovskih ječah. Mesto je postalo last salzburške škofije in se je začelo znova razvijati na prisojnem obrobju grajskega griča. Leta 1125 so na griču začeli graditi nov grad, pod katerim je znova zaživela rimska Via publicum in jantarska cesta. Takratni novi arhitekti so ob današnji Prešernovi ulici začeli ustvarjati utrjeno fevdalno postojanko, sedež ptujskih gospodov in središče salzburške posesti na Dravskem polju in v Slovenskih goricah.



Statut mesta iz leta 1376 dokazuje visok standard takratnih meščanov, ki so veliko trgovali, nekaj časa pa celo kovali denar. Oživitev »ljubljske ceste« iz Trsta proti Dunaju preko Ptuja je botrovala izjemnemu vzponu mest, pridobitvi skladiščne pravice enakovredne dunajski, razvoju mednarodnega trgovskega središča in veliko drugim poklicem.

Razcvet mesta je med drugim omogočala pravica skladiščnega prava iz leta 1503. Po letu 1555, ko je Ptuj postal deželnoknežja last, se je razvoj zaradi turških vpadov, požarov, poplav, epidemij in deželnih davkov upočasnil.

Vpadi Turkov, zgrešena deželnoknežja gospodarska, zlasti pa denarna politika, protireformacija, izguba obrambne funkcije deželnega pomena in veliki požari so Ptuj v 17. in 18. stoletju spremenili v povprečno podeželsko mesto, ki se mu je najprej izognila komercialna cesta Dunaj–Trst, ki jo je Marija Terezija speljala mimo Ptuja. V 19. stoletju se mu je izognila tudi južna železnica. Tako je mesto izgubilo širšo gospodarsko veljavo, še vedno pa je ostalo regionalno središče trgovine in obrti. Novoveški Ptuj, ki se je razvil iz bogatega srednjeveškega jedra, se torej od 18. stoletja ni močneje spreminjal.

Leta 1787 so mestne sodnike zamenjali župani, leta 1887 pa je postal Ptuj sedež avtonomne občine. Sposobno občinsko vodstvo se je kmalu dokazalo s povečano komunalno in gradbeno dejavnostjo, na področju šolstva, vojaštva, v usnjarski industriji, vinski veletrgovini, železniškem in cestnem prometu ter z začetki načrtovane turistične dejavnosti. Vse to je v mesto privabilo številne nemške priseljence, ki so močno povečali svoj vpliv na tem območju vse do razpada avstro-ogrske monarhije.

Po drugi svetovni vojni se je gradnja mesta osredotočila predvsem na industrijsko poudarjeno predmestje in tako skorajda ni bilo gradbenih posegov v staro mestno jedro.

V 20. stoletju je mesto Ptuj prav gotovo največ izgubilo leta 1957, ko mu je bil odvzet status regijskega središča, sedanje mestne oblasti pa si prizadevajo, da bi se mu v bodoči razdelitvi Slovenije na regije ta status ponovno povrnil.

Ptuj ima za to vse pogoje, saj v mestu že sedaj deluje veliko institucij regijskega značaja, kot so na primer Pokrajinski muzej, Knjižnica Ivana Potrča, Zgodovinski arhiv, Mestno gledališče Ptuj, Znanstveno raziskovalno središče BISTRA, Gimnazija Ptuj, Šolski center Ptuj, Regijsko višje- in visokošolsko središče Ptuj, Javni zavod Zdravstveni dom Ptuj in Splošna bolnišnica dr. Jožeta Potrča Ptuj.

Z ustanovitvijo regijskega višješolskega in visokošolskega središča se je ponudba izobraževalnih programov v mestni občini Ptuj izpopolnila.

Športni zavod Ptuj koordinira in pomaga pri športnem udejstvovanju več kot 80 športnih klubov s širšega ptujskega območja.

Svoj razvoj pa mesto Ptuj prav gotovo gradi na že obstoječi obrtno-industrijski coni, nadaljnjem širjenju cone in s tem na prihodu novih pridobitvenih dejavnosti.



MESTNA OBČINA PTUJ
OBČINSKA UPRAVA

POSLOVNIK

KAKOVOSTI

PK MOP

Št.: 015-01-1/08

Stran 7 od 34

Izdaja 8

V tem najstarejšem mestu Slovenije je ena od pomembnejših panog seveda turizem, ki sloni na treh stebrih: kulturni dediščini, vodi in vinu.

Zaščiteno staro mestno jedro pod gradom, v katerem je danes muzej s številnimi zbirkami, z dominikanskim samostanom, minoritskim samostanom, gotizirano proštjsko cerkvijo, mogočnim mestnim stolpom, Orfejevim in Florjanovim spomenikom ter Marijinim stebrom, s številnimi stavbami z renesančnimi, poznogotskimi in baročnimi detajli na pročeljih, arkadah in štukaturah, je pričevalec bogate in dolge preteklosti tukajšnjih prebivalcev.

Na desnem bregu Drave ležijo Terme Ptuj, kjer so bazenske površine, tenis igrišča, avto kamp, depandanse, fizioterapija in še bi lahko naštevali. Zraven je tudi konjeniški klub in golf igrišče z 18 luknjami. V bližini mesta je največje akumulacijsko jezero v Sloveniji, ki je primerno za navtične športe. Vinska klet v mestu je znana po najstarejšem vinu v Sloveniji – Zlati trti iz leta 1917. V okolici Ptuja so v Slovenskih goricah in Halozah številne vinske, planinske, konjeniške in kolesarske poti. Največ obiskovalcev na Ptuj privabijo tradicionalni dogodki, kot so kurentovanje v času pustnega karnevala, razstava Dobrote slovenskih kmetij, občinski praznik in Ptujška poletna noč, Festival domače zabavne glasbe in festival Poletje ob Dravi, martinovanje ter sejmi, kot so Jurijev (23. aprila), Ožbaltov (5. avgusta) in Katarinin sejem (25. novembra).



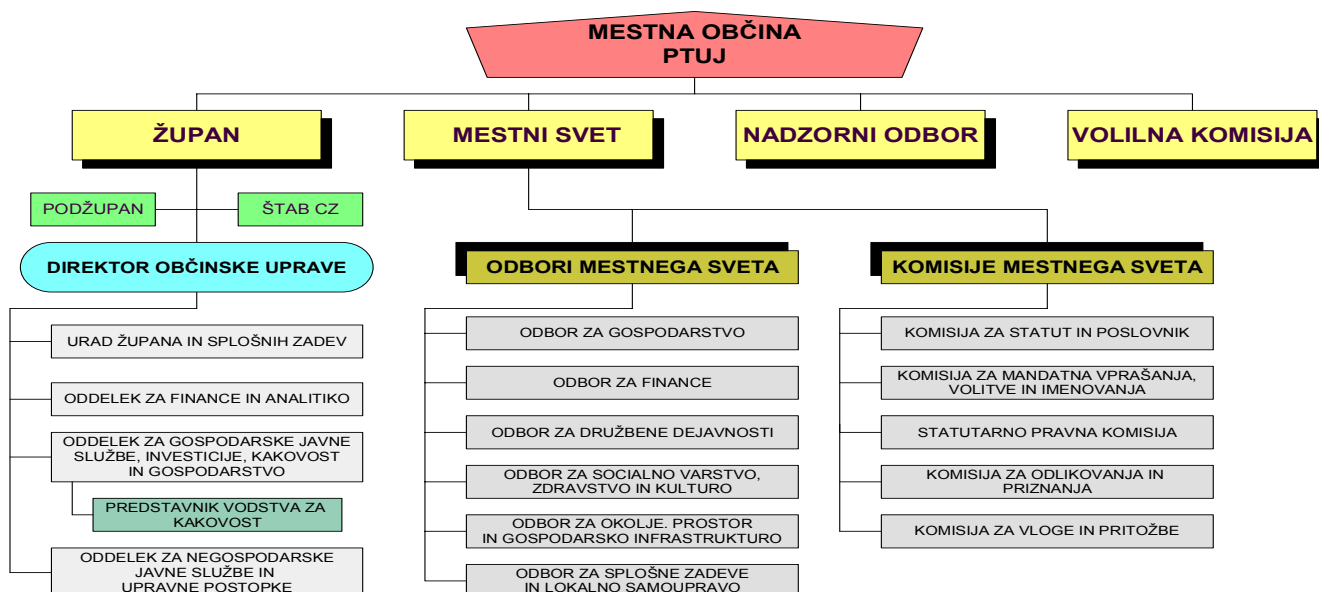
3 ORGANIZIRANOST MO PTUJ

3.1 ORGANIZIRANOST MESTNE OBČINE PTUJ

3.1.1 Organizacijski model Mestne občine Ptuj

Organiziranost je zasnovana procesno z določenimi notranjimi in zunanji procesi. Proces delno sledijo organizacijski strukturi, marsikje pa potekajo preko te strukture. Tako je omogočeno usklajeno vodenje procesov glede na potek storitev, s čimer smo upoštevali zahteve strank.

3.1.2 Organiziranost Mestne občine Ptuj



3.1.3 Organizacija vodenja

Župan

Župan predstavlja in zastopa Mestno občino Ptuj.

Direktor občinske uprave

Direktor občinske uprave je pristojen in odgovoren, da je v organizaciji vzpostavljen in nadzorovan učinkovit sistem vodenja kakovosti, ki je usklajen z zahtevami standarda kakovosti SIST ISO 9001:2000.

Župan in direktor občinske uprave predstavljata najvišje vodstvo občinske uprave Mestne občine Ptuj, ki oblikuje vizijo, poslanstvo in politiko kakovosti.

Strokovni kolegij občinske uprave

Strokovni kolegij občinske uprave je posvetovalni organ in ga sestavljajo naslednji predstavniki:

- direktor občinske uprave,
- vodje urada in oddelkov,
- predstavnik vodstva za kakovost,
- drugi vabljeni.

Delo strokovnega kolegija občinske uprave vodi direktor občinske uprave, v njegovi odsotnosti pa od njega pooblaščen oseba.

Enkrat na mesec na sestanku strokovnega kolegija občinske uprave obravnavamo tudi vsebine s področja sistema vodenja kakovosti. Takrat so na strokovnem kolegiju prisotni tudi vodje posameznih procesov.

Strokovni kolegij izvaja naslednje aktivnosti s področja sistema vodenja kakovosti:

- sprejema pobude in sklepe za izboljševanje stanja na področju sistema vodenja kakovosti,
- obravnava politiko kakovosti,
- oblikuje strateške cilje politike kakovosti,
- spremlja izvajanje preventivnih in korektivnih ukrepov,
- pregleduje dokumentacijo sistema kakovosti,
- obravnava poročilo vodstvenega pregleda.

Predstavnik vodstva za kakovost

Predstavnik vodstva za kakovost je oseba pooblaščen s strani najvišjega vodstva za področje sistema vodenja kakovosti.



Aktivnosti, ki jih izvaja predstavnik vodstva za kakovost:

- zagotavlja, da se sistem vodenja kakovosti v občinski upravi izvaja, vzdržuje in nenehno izboljšuje,
- poroča najvišjemu vodstvu o delovanju in učinkovitosti procesov sistema vodenja kakovosti,
- pripravlja predloge planov notranjih presoj,
- organizira notranje presoje sistema kakovosti in procesov,
- sodeluje pri izvajanju certifikacijskih in kontrolnih zunanjih presoj,
- sodeluje s strankami in dobavitelji pri zadevah, ki so vezane na sistem vodenja kakovosti,
- izvaja revizijo sistema vodenja kakovosti ob spremembi standarda kakovosti,
- v sodelovanju s skrbniki procesov in postopkov pripravlja predloge za spremembo sistemske dokumentacije.

3.2 OPUSTITVE

V poglavju 7 tega poslovnika nista opisani podpoglavji 7.5.2 validacija procesov storitev in 7.6 obvladovanje kontrolne in merilne opreme.

Podpoglavja 7.5.2 validacija nismo opisali zato, ker občinska uprava Mestne občine Ptuj neposredno ne validira procesov storitev.

Podpoglavja 7.6 obvladovanje kontrolne in merilne opreme nismo opisali, ker v svoji dejavnosti OU MOP neposredno ne uporablja postopkov merjenja, kontroliranja in preskušanja in zato takšne opreme nimamo.



4 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

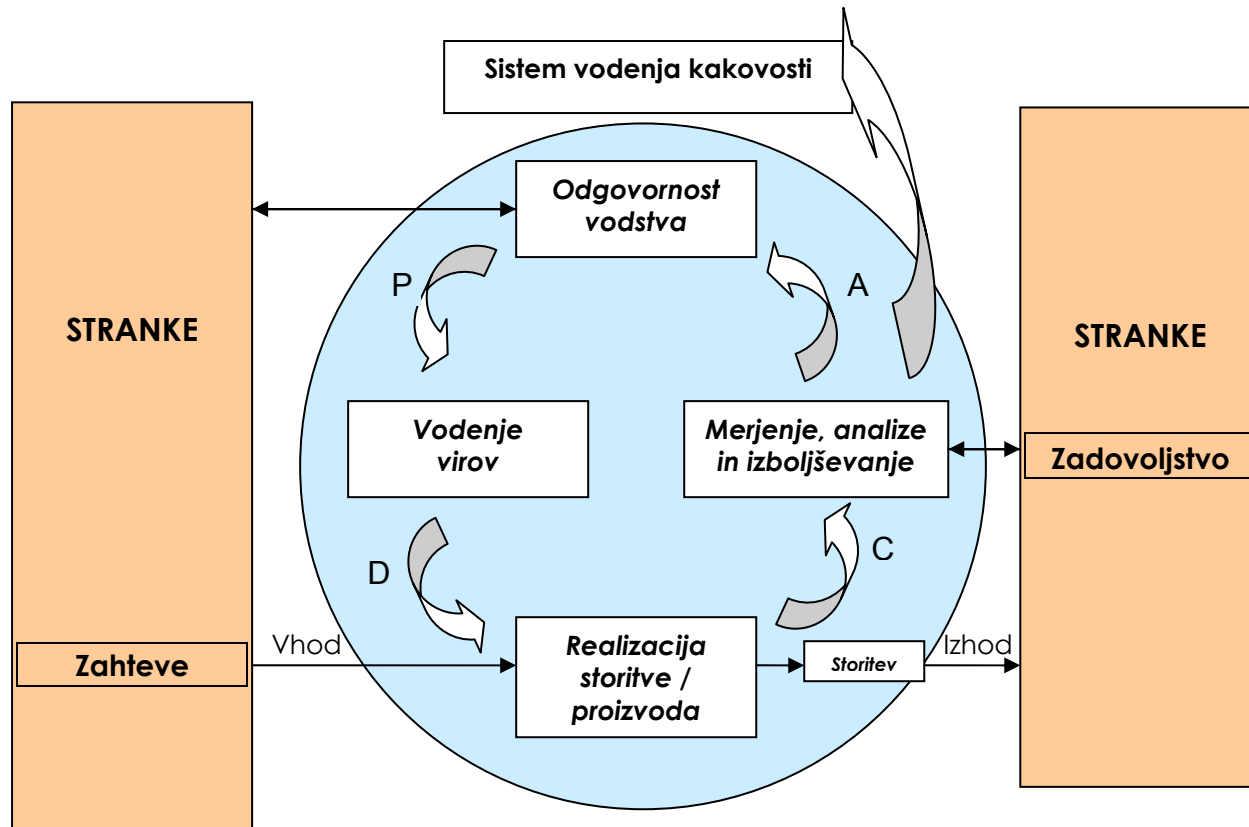
4.1 SPLOŠNE ZAHTEVE

4.1.1 Razvoj in uvedba sistema vodenja kakovosti

V občinski upravi Mestne občine Ptuj smo uvedli sistem vodenja kakovosti, ki je usklajen s standardom kakovosti SIST ISO 9001:2000. Sistem dosledno uporabljamo, je ustrezno dokumentiran, redno presojan in stalno dopolnjevan.

Omogoča takšen način dela občinske uprave, ki zagotavlja usmerjenost k strankam naših storitev. Določili smo vse potrebne procese, njihovo uspešnost in učinkovitost pa merimo s spremljanjem, analiziranjem in ocenjevanjem najpomembnejših aktivnosti.

4.1.2 Procesno vodenje in procesne povezave





PROCESI VODENJA (Odgovornost vodstva):

Odgovornosti in pooblastila na nivoju vodenja
Vodstveni pregled
Izdajanje mesečnika Ptujčan s prilogo Uradni vestnik MO Ptuj
Odnosi z javnostmi in mednarodno sodelovanje

PROCESI VODENJA VIROV (Vodenje virov):

Razvoj kadrov
Upravljanje informacijskega sistema
Priprava in spremljanje izvajanja proračuna MO Ptuj
Priprava letnih poročil

PROCESI REALIZACIJE STORITEV (Realizacija storitve / proizvoda)

Vodenje razvojnih in investicijskih projektov
Nabava – javno naročanje
Strokovna podpora Mestnemu svetu MO Ptuj
Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami
Priprava splošnih aktov in pravna pomoč drugim izvajalcem dejavnosti
Obračun plač in ostalih izplačil zaposlenim
Vodenje najemnin za poslovne prostore
Komunalna in cestna dejavnost
Stanovanjska dejavnost in poslovni prostori
Vodenje upravnih postopkov
Načrtovanje, razvoj in nadzor negospodarskih dejavnosti

PROCESI SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI (Sistem vodenja kakovosti)

Vodenje procesa
Obvladovanje dokumentov in zapisov
Ravnanje z dokumentarnim in arhivskim gradivom

PROCESI MERJENJA, ANALIZ IN IZBOLJŠEVANJA (Merjenje, analize in izboljšave)

Izvajanje notranjih presoj
Obvladovanje neskladnosti
Korektivni in preventivni ukrepi

Skrbniki procesov so natančneje navedeni v:

OB 5.5-01 (015-01-76/08) Odgovornosti v SVK - OU MO Ptuj in

OB 4.2-07 (015-01-75/08) Sistemska dokumentacija - Nosilci in uporabniki.

4.1.3 Kriteriji in metode za učinkovito delovanje procesov

V občinski upravi MO Ptuj smo določili procese, pri tem pa smo upoštevali zaporedja in povezave med njimi. Prav tako smo določili kriterije in metode za njihovo spremljanje.

Za učinkovito delovanje in obvladovanje procesov imamo vzpostavljene naslednje temeljne kriterije in metode:

- za stične točke med procesi smo opredelili med-procesne aktivnosti,



- skrbniki procesov so pooblaščenici za vzdrževanje informacijskih tokov pri spremljanju učinkovitosti procesov,
- skrbniki procesov so odgovorni za pravilno in učinkovito funkcioniranje procesov.

4.1.4 Merjenje, spremljanje, analiziranje in izboljševanje procesov

Učinkovitost in uspešnost procesov ocenjujemo z razmerji med planiranimi in izvedenimi aktivnostmi in med doseženimi rezultati in vloženimi sredstvi. Procese tako presojava z doseženimi rezultati in zadovoljstvom vseh strank.

Pri tem upoštevamo naslednje značilnosti procesov:

- strokovne značilnosti (vir in informacije),
- gospodarske značilnosti (stroški, kakovost),
- planirane značilnosti (obseg storitev, roki, stranke, uslužbenci, delovni čas, delovno okolje, psihološka delovna klima, varstvo zdravja pri delu).

Podrobneje je pregled delovanja in vodenja procesov opredeljen v okviru procesa **PRO 4.1-01 (015-01-11/08) Vodenje procesa.**

Letni cilji in kazalniki uspešnosti posameznih procesov pa so natančno zapisani za vsak proces posebej na:

OB 4.1-04 (015-01-66/08) Merila doseženih rezultatov v procesih in

OB 4.1-05 (015-01-67/08) Rezultati in stanja zbranih podatkov na osnovi naprej določenih kazalnikov uspešnosti.

4.2 DOKUMENTACIJA

4.2.1 Splošne zahteve dokumentiranosti

Dokumentacijo razporejamo v tri temeljne skupine:

1. Dokumentacija procesov sistema vodenja kakovosti – sistemska dokumentacija:

- Poslovnik kakovosti
- procesi in sistemski postopki,
- zapisi.

2. Nadrejena dokumentacija:

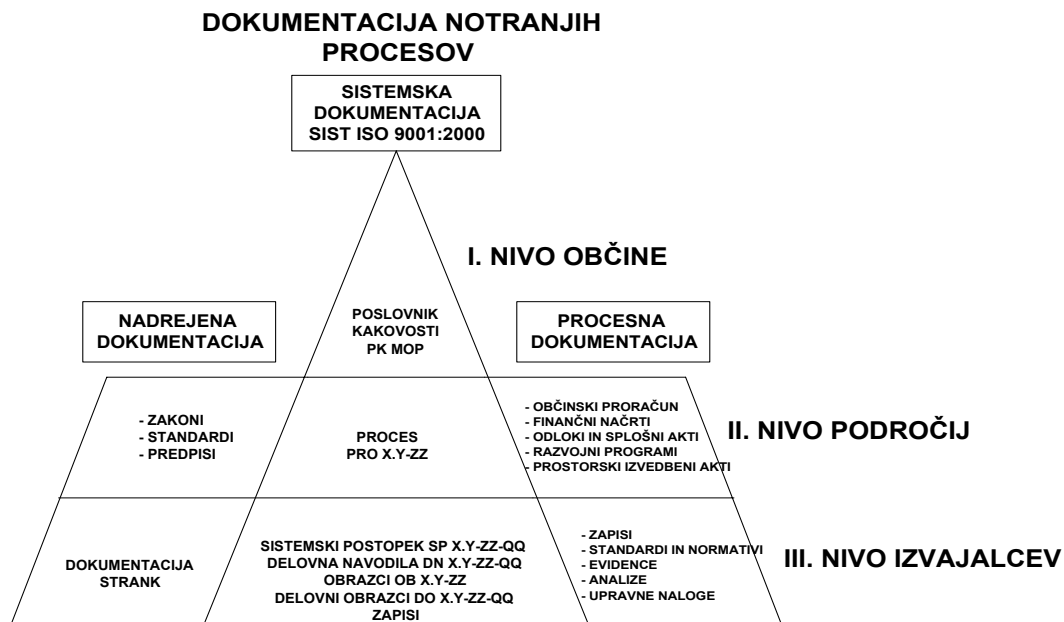
- Ustava RS,
- zakoni, podzakonski akti,
- standardi,
- pravilniki, predpisi in
- druga regulativa.



3. Procesna dokumentacija:

- občinski proračun,
- posebni, razvojni, splošni in posamični akti,
- razvojni program,
- zapisi,
- normativi,
- evidence.

Občinska uprava pri poslovanju in izvajanju storitvenih dejavnosti uporablja dokumente v papirni in elektronski obliki. Dokumentacijo sistema vodenja kakovosti smo opredelili v več nivojih, kakor kaže naslednja slika.



4.2.2 Sistemska dokumentacija

Vrhni dokument, ki celovito prikazuje sistem vodenja kakovosti, je Poslovnik kakovosti - PK. V njem je opisan pristop k uresničevanju zahtev sistema vodenja kakovosti z navedbo politike kakovosti in vseh pomembnih elementov kakovosti.

Obvladovanje posameznih elementov kakovosti in procesov je podrobneje opisano v procesih - PRO in sistemskih postopkih - SP.

Obvladovanje sistemske dokumentacije je opisano v okviru procesov
PRO 4.2-01 (015-01-12/08) Obvladovanje dokumentov in zapisov in
PRO 4.2-02 (015-01-13/08) Ravnanje z dokumentarnim gradivom.



4.2.3 Nadrejena dokumentacija

Dejavnost občinske uprave Mestne občine Ptuj je povezana s številnimi zahtevami, ki so opredeljene v dokumentih eksterne izvora. Pregled nad uporabljeno nadrejeno dokumentacijo vodimo po vrsti dokumenta in po odgovornih nosilcih dokumenta.

Podrobnosti o manipulaciji z nadrejeno dokumentacijo opisujemo v okviru procesov
PRO 4.2-01 (015-01-12/08) Obvladovanje dokumentov in zapisov in
PRO 4.2-02 (015-01-13/08) Ravnanje z dokumentarnim gradivom.

4.2.4 Procesna dokumentacija

Procesna dokumentacija je tista dokumentacija, ki v procesu nastaja in se v njem uporablja. Občinska uprava pri izvajanju storitev uporablja dokumente v papirni in elektronski obliki.

Način obvladovanja in obseg aktivnosti s področja procesne dokumentacije je podrobneje opredeljen v okviru procesov
PRO 4.2-01 (015-01-12/08) Obvladovanje dokumentov in zapisov in
PRO 4.2-02 (015-01-13/08) Ravnanje z dokumentarnim gradivom.

4.3 ZAPISI

Zapisi so posebna vrsta dokumentov, v katerih navajamo dosežene rezultate ali predstavljamo dokaz o izvedenih aktivnostih.

Z zapisi argumentiramo naslednja stanja in rezultate:

- sposobnost in učinkovitost procesov,
- kakovost izvedenih storitev,
- učinkovitost izgrajenega sistema vodenja kakovosti.

Razpoložljivost, hranjenje in arhiviranje se izvaja v skladu s predpisi za ravnanje z dokumentacijo v javni upravi. Zapisi so obvladovani, čitljivi, overjeni in sledljivi. Zapisi o kakovosti so dostopni vsem zaposlenim, ostali pa odgovornim in pooblaščenim osebam.

Podrobnosti o obvladovanju zapisov imamo opredeljene v okviru procesov
PRO 4.2-01 (015-01-12/08) Obvladovanje dokumentov in zapisov in
PRO 4.2-02 (015-01-13/08) Ravnanje z dokumentarnim gradivom.

4.4 REFERENČNI DOKUMENTI

PRO 4.1-01 (015-01-11/08) Procesno vodenje
PRO 4.2-01 (015-01-12/08) Obvladovanje dokumentov in zapisov
PRO 4.2-02 (015-01-13/08) Ravnanje z dokumentarnim gradivom

5 ODGOVORNOST VODSTVA

5.1 ZAVEZANOST VODSTVA

Župan in direktor občinske uprave Mestne občine Ptuj sta vzpostavila in vzdržujeta najvišjo stopnjo zavezanosti za kakovost pri vseh zaposlenih v občinski upravi.

Najvišje vodstvo občinske uprave Mestne občine Ptuj je izoblikovalo politiko kakovosti, cilje kakovosti in izgradilo sistem vodenja kakovosti, s katerim zagotavljamo nenehno zavedanje vseh zaposlenih o pomembnosti izpolnjevanja vseh zahtev in pričakovanj strank.

Direktor občinske uprave opravlja vodstvene preglede in zagotavlja potrebne vire za doseganje zastavljenih ciljev. Zagotovljeni so viri za:

- povečanje zadovoljstva strank,
- nenehno izboljševanje kakovosti storitev,
- dosledno izpolnjevanje zakonskih zahtev,
- izvajanje aktivnosti za doseganje rezultatov storitev.

5.2 OSREDOTOČENOST NA STRANKE IN ZAKONSKE ZAHTEVE

Zaposleni v občinski upravi Mestne občine Ptuj smo nenehno osredotočeni na doseganje zadovoljstva vseh strank. To je naš temeljni cilj, ki ga bomo dosegli s preseganjem njihovih zahtev, zagotavljanjem visokokakovostnih storitev z visoko strokovnim kadrom in racionalizacijo stroškov delovanja občinske uprave. Z ustreznim postavljenim sistemom spremljanja ugotavljamo njihovo zadovoljstvo, kar je osnova za nadaljnje izvajanje izboljšav.

Direktor občinske uprave, v sodelovanju s strokovnim kolegijem, zagotavlja pogoje za dosledno izvajanje zakonskih in drugih zahtev.

5.3 POLITIKA KAKOVOSTI

Vsi zaposleni v Mestni občini Ptuj in vsi voljeni predstavniki politične oblasti si moramo prizadevati, da bodo naša ravnanja zakonita, samostojna, politično nevtralna, nepristranska, odgovorna, odprta do vseh in predvsem etična.

Pri pospeševanju razvoja se zavzemamo za načela uravnoteženosti, ki morajo zagotavljati hkraten socialni, okoljski, ekonomski in etični razvoj. Vsa naša dejanja želimo izvajati na mednarodno primerljiv način.

Pri lastnem delu si prizadevamo za usklajeno sodelovanje vseh posameznikov, javnih in gospodarskih družb ter civilnih organizacij. Z vsemi želimo sodelovati na načelih enakopravnega partnerstva.



Za doseganje mednarodno primerljivih ciljev in rezultatov dela uporabljamo mednarodno uveljavljena orodja za stalno učenje, inoviranje in izboljšave, zagotavljanje in upravljanje celovite kakovosti ter strateškega načrtovanja.

Porabo proračunskih sredstev in drugih virov načrtujemo in uporabljamo po načelih gospodarnosti in predvsem ekonomske učinkovitosti.

Z nenehnim inoviranjem upravnih procesov skrbimo za najsodobnejšo ponudbo našim partnerjem. Te rezultate pa lahko dosegamo le z načrtnim spodbujanjem zaposlenih za vse oblike izobraževanja.

VIZIJA

Ptuj, mednarodno prepoznavno pokrajinsko in komunikacijsko središče, gradi svojo prihodnost na kakovostnih tradicijah, načelih uravnoteženega razvoja, partnerskih povezovanjih javnega, zasebnega in civilnodružbenega sektorja, v smeri razvoja mesta kot središča znanja in ustvarjalnosti v gospodarstvu, turizmu in kulturi ter kakovostnega prostora za življenje in delo vseh generacij.

POSLANSTVO

Z obstojem in delovanjem Mestne občine Ptuj izboljšujemo kakovost življenja občanov in občanov, zagotavljamo zanimivo okolje za investitorje, soustvarjamo našo državo in evropsko skupnost.

TEMELJNE VREDNOTE

Odličnost v vsem, kar delamo

- Težnja k odličnosti je gonilo neprestanih izboljšav in naših prizadevanj za nenehen razvoj.

Zanesljivost in učinkovitost

- Na vseh področjih dela želimo biti učinkoviti, naše odločitve in dejanja pa spremljata varčnost in stroškovna učinkovitost na vsakem koraku.
- Spoštujemo dogovore in ne dopuščamo razlik med besedami in dejanji.
- Dosledni smo pri izpolnjevanju zahtevnih ciljev, vendar prilagodljivi pri iskanju poti za njihovo doseganje.

Znanje, ustvarjalnost in samoiniciativnost

- Spodbujamo prevzemanje pobud zaposlenih pri načrtovanju in izvajanju dela; omogočamo enake možnosti za napredovanje, ki temelje na sposobnostih in prispevkih k rezultatom dela.
- Razvijamo delovno okolje, ki sprošča ustvarjalnost in privlači sposobne ter ambiciozne kadre.
- Prizadevamo si za nenehen razvoj in prenos znanj ter najboljšo uporabo posameznikove nadarjenosti.



Sodelovanje, ki temelji na medsebojnem spoštovanju in odprtem dialogu

- Bogatijo nas medsebojno spoštovanje, drugačnost stališč, zamisli in izkušenj, ki jih izmenjujemo v odprtem dialogu.

Odgovornost do naravnega in družbenega okolja

- V odnosu do naravnega in družbenega okolja uveljavljamo in spodbujamo načela trajnostnega razvoja.
- Mladim in prihodnjim generacijam želimo ustvariti možnosti za kakovostno življenje, zato v vseh svojih aktivnostih izkazujemo odgovornost do naravnega okolja.

STRATEŠKI CILJI KAKOVOSTI

Strateški cilji kakovosti občinske uprave Mestne občine Ptuj zajemajo več vidikov:

1. doseči mednarodno primerljivo inventivnost in inovativnost procesov občinske uprave Mo Ptuj,
2. vzpostaviti privlačno okolje za domače in tuje investitorje,
3. obvladovati stroške na vseh nivojih delovanja,
4. doseči zadovoljstvo vseh strank,
5. vzpostaviti kontinuirano izobraževanje in usposabljanje vseh zaposlenih.

Konkretizacija strateških ciljev v obliki taktičnih ciljev je opredeljena v vsakoletnem proračunu Mestne občine Ptuj, izvedenih vodstvenih pregledih ter izvedenih notranjih in zunanjih presojah.

Na Ptuj
dne 24. 07. 2006

Župan MO Ptuj
dr. Štefan Čelan

Direktor OU MO Ptuj
mag. Stanko Glažar

5.4 PLANIRANJE

5.4.1 Cilji kakovosti poslovanja občinske uprave Mestne občine Ptuj

Na vseh nivojih vodenja v občinski upravi Mestne občine Ptuj opredeljujemo taktične cilje kakovosti, ki so skladni s strateškimi usmeritvami, ki smo jih opredelili v politiki kakovosti (glej poglavje 5.3 tega Poslovnika kakovosti). Opredeljeni cilji so merljivi in uresničljivi ter izhajajo iz notranjih glavnih in podpornih procesov.

Cilje opredeljujejo:

- predstavniki najvišjega vodstva na osnovi presoj in vodstvenega pregleda,
- vodje oddelkov in delovnih skupin na osnovi presoj storitev,
- skrbniki procesov na osnovi stanj in doseženih učinkovitosti procesov,
- zaposleni v občinski upravi z aktivno inovativno dejavnostjo.



Vodstvo občinske uprave Mestne občine Ptuj pripravi letni proračun občine, ki vsebuje ključne letne cilje, s katerimi vodstvo predstavi, kaj želi uresničiti v tekočem letu. Mestni svet ga po obravnavi sprejme, vodje oddelkov z zaposlenimi ga izvršujejo.

Vsi opredeljeni operativni cilji so merljivi in zajemajo vse ravni vodenja in izvajanja storitev. Kratkoročni cilji so opredeljeni v proračunu, dolgoročni pa z razvojnimi akti Mestne občine Ptuj in razvojne regije Spodnje Podravje.

Podrobnosti o pripravi in spremljanju realizacije proračuna MO Ptuj so opredeljene v okviru procesa

PRO 6.1-01 (015-01-21/08) Priprava in spremljanje izvajanja proračuna MO Ptuj.

5.4.2 Dolgoročni cilji MO Ptuj

Dolgoročni cilji Mestne občine Ptuj zajemajo:

- pri urejanju drugostopenjske lokalne samouprave ponovno umestiti Ptuj na zemljevid pokrajinskih središč;
- vzpostaviti prometno križišče cest v smeri Maribor–Ptuj–Gruškovje in Slovenska Bistrica–Ptuj–Ormož;
- zagotoviti izgradnjo drugega tira železniške proge iz smeri Slovenska Bistrica–Ptuj–Ormož;
- postati pomembno mednarodno središče za okoljske študije in razvoj sodobnih postopkov predelave vseh vrst odpadkov;
- vzpostaviti industrijsko cono ob novi schengenski meji;
- postati pomembna evropska turistična destinacija;
- vzpostaviti učinkovit sistem vseh oblik izobraževanja.

5.5 ODGOVORNOSTI, POOBLASTILA IN KOMUNICIRANJE

5.5.1 Odgovornosti in pooblastila

Odgovornosti in pooblastila so določeni z Odlokom o organizaciji in delovnem področju Občinske uprave Mestne občine Ptuj, s Pravilnikom o sistematizaciji delovnih mest, ki vsebuje opise del in nalog, s sklepi o delovnem razmerju ter drugimi sklepi in pisnimi pooblastili.

Z izgradnjo sistema vodenja kakovosti vodstvo občinske uprave določa odgovornosti in pooblastila za obvladovanje notranjih glavnih in podpornih procesov. Vsi zaposleni so seznanjeni s svojimi pooblastili in odgovornostmi.

Odgovornosti in pooblastila na nivoju vodenja in izvajanja najpomembnejših aktivnosti za kakovost so opredeljeni v okviru procesa

PRO 5.5-01 (015-01-16/08) Odgovornosti in pooblastila na nivoju vodenja.



5.5.2 Predstavnik vodstva za kakovost

Direktor občinske uprave je s sklepom imenoval predstavnika vodstva za kakovost. Pooblastila in odgovornosti imenovanega so podrobneje opredeljeni v poglavju 3 tega Poslovnika kakovosti.

5.5.3 Komuniciranje

V občinski upravi smo izgradili informacijski sistem z opredeljenimi komunikacijskimi potmi, ki se nanašajo na sistem vodenja kakovosti. Komuniciranje izvajamo v dveh smereh:

- notranje komuniciranje,
- zunanje komuniciranje.

Notranje komuniciranje

Notranje komuniciranje delimo v:

- neformalne komunikacije, za katere so odgovorni skrbniki procesov, skrbniki postopkov in ostali zaposleni,
- formalne komunikacije na strokovnem kolegiju občinske uprave, za katere je odgovoren direktor občinske uprave in oddelčnih kolegijih, za katere so odgovorni vodja urada in oddelkov.

Celoten informacijski sistem je podprt z elektronskim medijem.

Zunanje komuniciranje

Zunanje komuniciranje delimo v:

- sestanke mestnega sveta in njegovih teles,
- sestanke župana,
- sestanke nadzornega odbora,
- sestanke volilne komisije,
- sestanke svetov mestnih in primestnih četrti,
- glasilo Ptujčan,
- objave v medijih in
- neposredno komuniciranje s strankami.

Komuniciranje na različnih nivojih je natančneje opredeljeno v okviru procesov
PRO 5.5-02 (015-01-17/08) Izdajanje mesečnika Ptujčan s prilogo Uradni vestnik in
PRO 5.5-03 (015-01-18/08) Odnosi z javnostmi in mednarodno sodelovanje.



5.6 VODSTVENI PREGLED

Direktor občinske uprave spremlja in analizira uresničevanje planskih ciljev, opredeljenih v proračunu Mestne občine Ptuj. Prav tako redno spremlja učinkovitost izgrajenega sistema vodenja kakovosti in sposobnost in učinkovitost glavnih in podpornih procesov.

Vhodne podatke za vodstveni pregled priskrbijo direktorju občinske uprave skrbniki procesov ter predstavnik vodstva za kakovost. Poročila uporablja direktor OU za izdelavo skupne ocene delovanja sistema vodenja kakovosti.

Zapis vodstvenega pregleda vsebuje oceno vodstva občinske uprave o učinkovitosti sistema vodenja kakovosti ter vse ukrepe, povezane z izboljševanjem kakovosti, izboljšanjem procesov in postopkov ter priskrbe potrebnih virov.

Potek vodstvenega pregleda je podrobneje opisan v okviru procesa
PRO 5.6-01 (015-01-19/08) Vodstveni pregled.

5.7 REFERENČNI DOKUMENTI

PRO 5.5-01 (015-01-16/08)	Odgovornosti in pooblastila na nivoju vodenja
PRO 5.5-02 (015-01-17/08)	Izdajanje mesečnika Ptujčan s prilogo Uradni vestnik
PRO 5.5-03 (015-01-18/08)	Odnosi z javnostmi in mednarodno sodelovanje
PRO 5.6-01 (015-01-19/08)	Vodstveni pregled
PRO 6.1-01 (015-01-21/08)	Priprava in spremljanje izvajanja proračuna MO Ptuj



6 VODENJE VIROV

6.1 NAČRTOVANJE IN PRISKRBA VIROV

Uprava Mestne občine načrtuje potrebne vire v proračunu Mestne občine za:

- izvajanje opredeljenih investicij,
- realizacijo razvojnih projektov,
- vzdrževanje in izboljševanje sistema vodenja kakovosti,
- vzdrževanje infrastrukture, ki je v lasti Mestne občine.

Ob pripravi proračuna Mestne občine upoštevamo sledeče dokumente:

- dolgoročni razvojni program Mestne občine,
- srednjeročni razvojni program Mestne občine,
- letni plan razvoja sistema vodenja kakovosti,
- letni plan investicij,
- letni plan kadrov, izobraževanja in usposabljanja,
- plan vzdrževanja poslovnih prostorov,
- zaključni račun proračuna Mestne občine.

Natančneje so aktivnosti pri pripravi in spremljanju proračuna ter pripravi letnih poročil opisane v okviru procesov

PRO 6.1-01 (015-01-21/08)	Priprava in spremljanje proračuna in
PRO 6.1-02 (015-01-22/08)	Priprava letnih poročil.

6.2 ČLOVEŠKI VIRI

Zagotavljanju kompetentnih človeških virov dajemo poseben poudarek, saj se zavedamo, da lahko le z usposobljenim in motiviranim kadrom izpolnujemo zastavljene cilje in pričakovanja strank.

6.2.1 Splošno

Zaposlujeemo kompetentne izvajalce za naloge, ki so opredeljene s sistemizacijo delovnih mest in opisi del in nalog občinske uprave Mestne občine.

Razvoj kadrov je določen na način, s katerim zagotavljamo:

- možnosti za osebni razvoj zaposlenih,
- ustrezno motivacijo zaposlenih pri opravljanju svojih nalog,
- doseganje ciljev politike kakovosti,
- nenehno izobraževanje in usposabljanje zaposlenih.

Razvoj kadrov je podrobneje obrazložen v okviru procesa

PRO 6.2-01 (015-01-23/08)	Razvoj kadrov.
---------------------------	----------------



6.2.2 Kompetentnost, zavedanje in usposabljanje

Kompetentnost

Kompetentnost zaposlenih zagotavljamo z doslednim izpolnjevanjem zahtev, ki so opredeljene z opisi nalog ter pooblastili in z njihovim stalnim izobraževanjem.

Zavedanje

Zavedanje odgovornosti za kakovost, za poklicno zdravje in varnost ter okoljske ozaveščenosti je sestavni del politike kakovosti.

Usposabljanje

Zagotavljamo ga:

- z osnovnim in dopolnilnim izobraževanjem,
- s strokovnim usposabljanjem,
- z vzpostavljanjem ustreznega odnosa do okolja,
- z usposabljanjem za varno in zdravo delo.

6.3 INFORMACIJSKI SISTEM

Zgrajen informacijski sistem nam omogoča obvladovanje informacij, dokumentov, povezavo med procesi v Mestni občini, vodenje ter odločanje na podlagi dejstev. Z vzpostavljenim portalom omogoča tudi informacijsko povezavo z vsemi zunanjimi strankami. Občinska uprava Mestne občine Ptuj planira stalen razvoj in ustrezno strojno ter programsko opremo, določene so odgovorne osebe, ki organizirajo aktivnosti za stalno razpoložljivost informacijskega sistema.

Delovna mesta so opremljena z ustrezno strojno in programsko opremo za kreiranje, zbiranje, obdelavo ali posredovanje podatkov oz. informacij. Osnovni skrbniki so uporabniki sami, za vzdrževanje imamo določene notranje ali zunanje izvajalce.

Aktivnosti in odgovornosti v okviru informacijskega sistema so prikazane v ustreznih predpisih, kjer so določene posebne odgovornosti na področju varovanja podatkov ter vzdrževanja strojne opreme in programske opreme.

Upravljanje informacijskega sistema je natančneje podano v okviru procesa **PRO 6.3-01 (015-01-24/08) Upravljanje informacijskega sistema.**

6.4 INFRASTRUKTURA

Občinska uprava Mestne občine Ptuj upravlja z infrastrukturo in ima izdelan pregled infrastrukturnih objektov, delovnih sredstev in opreme. V vsakoletnem planu investicij in planu vzdrževanja planiramo ustrezne aktivnosti in sredstva za izboljšanje ali ohranjanje stanja infrastrukture, da je tako omogočena njena nemotena dejavnost. Osnovni princip je: dosegati največjo razpoložljivost in ohranjati vrednost infrastrukture, delovnih sredstev in opreme v skladu s predpisi. Za vzdrževanje koristimo zunanje izvajalce.



6.5 DELOVNO OKOLJE

Da je delovno okolje ustrezno, motivirajoče za zaposlene in omogoča doseganje optimalnih rezultatov, dosegamo:

- z zagotovitvijo ustreznih delovnih pogojev, ki so določeni v okviru ocene tveganja,
- z vzpodbujanjem inovacij in koristnih predlogov,
- s stalnim dodatnim usposabljanjem in planiranim razvojem zaposlenih,
- z razvijanjem timskega dela,
- z organiziranjem skupnih srečanj zaposlenih.

Vse te dejavnosti pomagajo vzpostavljati ustvarjalno okolje, krepijo občutek pripadnosti, pripomorejo k boljši motivaciji, odgovornemu odnosu do postavljenih obveznosti, doseganju optimalnih rezultatov in kakovostno opravljenem delu.

6.6 FINANČNI VIRI

Sredstva za delovanje in razvoj Mestne občine predvidimo v skladu z zahtevami Zakona o financiranju občin z občinskim proračunom. Del sredstev zagotavljamo s prihodki Mestne občine, ki so opredeljeni z odloki in sklepi, zagotavljamo pa tudi finančne vire s pridobivanjem nepovratnih sredstev na podlagi javnih razpisov.

6.7 VAROVANJE OKOLJA

Ravnanje z okoljem reguliramo z:

- urejanjem delovnega okolja,
- ustreznim ravnanjem s snovmi, ki lahko škodljivo vplivajo na okolje.

6.8 VIRI INFORMACIJ

Informacije pridobivamo iz različnih virov:

- mestni svet (odbori in komisije),
- mestne in primestne četrti,
- društva, interesna združenja,
- javni mediji,
- državna uprava,
- zbornična združenja, zavodi, podjetja itd.

6.9 REFERENČNI DOKUMENTI

PRO 6.1-01 (015-01-21/08)	Priprava in spremljanje proračuna
PRO 6.1-02 (015-01-22/08)	Priprava letnih poročil
PRO 6.2-01 (015-01-23/08)	Razvoj kadrov
PRO 6.3-01 (015-01-24/08)	Upravljanje informacijskega sistema



MESTNA OBČINA PTUJ
OBČINSKA UPRAVA

POSLOVNIK

KAKOVOSTI

PK MOP

Št.: 015-01-1/08

Stran 25 od 34

Izdaja 8

Odllok o organizaciji in delovnem področju občinske uprave
Pravilnik o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest v Občinski upravi Mestne občine Ptuj
Pravilnik o potrebnih kompetencah za večjo kakovost in učinkovitost v OU MOP
Načrt izobraževanja, usposabljanja in izpopolnjevanja



7 REALIZACIJA STORITEV

7.1 PLANIRANJE REALIZACIJE

Način planiranja je opredeljen z aktivnostmi, ki jih je pri izvajanju storitev potrebno upoštevati. S plani zagotavljamo, da so izvedene aktivnosti skladne z zahtevami sistema vodenja kakovosti.

Realizacija storitev poteka skladno s pogoji:

- izvedene so identifikacije potrebnih zapisov, s katerimi dokazujemo stanja in rezultate v procesih storitev,
- opredeljujemo potrebne informacije in podatke za storitve,
- prepoznavamo zahteve nadrejene dokumentacije,
- upoštevane so zahteve sistema vodenja kakovosti,
- opredelili smo medsebojne povezave med procesi,
- določili smo merila in kriterije sprejemljivosti,
- v procesih smo uvedli potrjevanje posameznih, za kakovost storitev pomembnih aktivnosti.

7.2 PROCESI, POVEZANI S STRANKAMI

7.2.1 Določitev zahtev v zvezi s storitvami

Identificirane glavne in podporne procese smo izoblikovali tako, da smo sposobni celovito in učinkovito realizirati vse zahteve in pričakovanja naših strank. Procese izvajamo skladno z notranjimi in zunanjimi predpisi in zakoni.

Skladnost realizacije zahtev in pričakovanj strank je razvidna iz zapisov in z overovitvijo pooblaščenega osebja.

7.2.2 Pregled zahtev in pričakovanj

Stranke posredujejo zahteve v naslednjih oblikah:

- zahteve in pričakovanja izražajo s proračunom,
- zahteve in pričakovanja izražajo s plani,
- zahteve in pričakovanja izražajo z vlogo,
- zahteve in pričakovanja izražajo ustno.



Zahteve preverja vodstvo občinske uprave v odvisnosti:

- ali so zahteve predpisane z zakonskimi in drugimi dokumenti,
- ali so zahteve določene na osnovi politike in ciljev kakovosti,
- ali so zahteve določene s proračunom občine ali z drugimi planskimi dokumenti,
- ali so zahteve določene na osnovi razpisov in povpraševanj.

Pooblaščen strokovni delavci občinske uprave proučijo zahteve z vidika:

- ali smo z identificiranimi procesi sposobni zahteve realizirati,
- ali bomo z identificiranimi procesi zahteve realizirali učinkovito in racionalno,
- ali smo sposobni zahteve uskladiti z nadrejeno regulativo,
- ali so potrebne dopolnitve zahtev.

7.2.3 Komuniciranje s strankami

Komuniciranje z občani in drugimi strankami poteka pisno, ko pa se vzpostavi kontakt z uslužbencem, po prejemu vloge pa tudi ustno.

Informiranje občanov in drugih strank poteka preko:

- novinarskih konferenc župana občine,
- direktnih razgovorov župana občine s stranko,
- odgovornega predstavnika za stike z javnostjo,
- uradnih oseb odgovornih za dajanje informacij javnega značaja,
- Interneta in ostalih medijev.

Občani so v celoti seznanjeni s potekom postopka, dokumenti, ki jih morajo predložiti, obrazci, ki jih morajo izpolniti in stroški za realizacijo postopka. Seznanjeni so tudi z načinom, kako jim bodo vročene rešene vloge.

Skladno s politiko in načinom komuniciranja s strankami zagotavljamo:

- da spremljamo vse povratne informacije v zvezi z reševanjem vlog,
- da sprotno ukrepamo glede na povratne informacije v zvezi s pritožbami,
- da svetujemo, ko stranke potrebujejo pomoč pri reševanju svojih vlog.

Potek komuniciranja s strankami je natančneje opisan v okviru procesov

PRO 5.5-02 (015-01-17/08) Izdajanje mesečnika Ptujčan s prilogo Uradni vestnik,

PRO 5.5-03 (015-01-18/08) Odnosi z javnostmi in mednarodno sodelovanje.



7.3 VODENJE RAZVOJNIH IN INVESTICIJSKIH PROGRAMOV / PROJEKTOV

7.3.1 Planiranje razvojnih in investicijskih projektov v občinski upravi

Občinska uprava MOP načrtuje razvojne cilje in projekte predvsem na osnovah:

- zahtev, ki izhajajo iz zakonskih določil (dokumentov),
- zahtev, ki izhajajo iz razvojnih dokumentov Mestne občine Ptuj,
- občinskega proračuna,
- sklepov Mestnega sveta.

7.3.2 Rezultati razvojnih in investicijskih projektov

Rezultate razvojnih in investicijskih projektov zagotavljamo v obliki, ki dopušča overjanje na vhodne informacije.

Proces vodenja razvojnih in investicijskih projektov je podrobno opisan v okviru [PRO 7.3-01 \(015-01-26/08\) Vodenje razvojnih in investicijskih projektov.](#)

7.4 NABAVA

Občinska uprava za svoje nemoteno delo potrebuje kakovostna materialna sredstva in storitve. Vse nabave morajo potekati v skladu z zakonodajo, ki ureja nabavo v javni upravi.

7.4.1 Obseg področja nabave

Nabava obsega tri področja:

1. nabava blaga in storitev za potrebe občinske uprave,
2. nabava blaga in storitev za izvajanje razvojnih in investicijskih projektov,
3. naročanje in vodenje investicijskih odhodkov in transferov za potrebe javnih služb.

7.4.2 Obvladovanje področja nabave

Proces nabave blaga in storitev poteka z naslednjimi aktivnostmi:

- spremljanje izvajanja koncesijskih pogodb,
- spremljanje sposobnosti dobaviteljev in ocenjevanje dobaviteljev,
- spremljanje dobav in ponovno ocenjevanje dobaviteljev,
- preverjanje nabavljenega blaga in storitev glede na postavljene vhodne zahteve,
- določanje vhodnih zahtev za blago in storitve.

Pisni dokument je samo v informacijo – veljavnost preveri na portalu.

Področje nabave je podrobneje obravnavano okviru procesa
PRO 7.4-01 (015-01-27/08) Javno naročanje.

7.5 IZVAJANJE STORITEV

7.5.1 Obvladovanje procesov pri izvajanju storitev

Procesi pri izvajanju storitev so prepoznavni v poglavju 4 tega Poslovnika kakovosti.

Procesi so opisani v okviru procesov, kjer so predstavljeni:

- namen in področje uporabe,
- definicije izrazov,
- predmet dokumenta,
- diagram poteka aktivnosti,
- odgovorni izvajalci aktivnosti v procesu,
- spremna dokumentacija in referenčni dokumenti
- metrike uspešnosti izvajanih aktivnosti, ugotovljenih stanj in rezultatov procesov,
- pristopi k nenehnemu izboljševanju učinkovitosti procesov.

7.5.2 Validacija procesov storitev

Občinska uprava Mestne občine Ptuj neposredno ne validira procesov storitev, zato je zahteva za validacijo procesov za proizvodnjo in izvedbo storitev v našem sistemu vodenja kakovosti opuščena.

7.5.3 Identifikacija in sledljivost

Identifikacijo in sledljivost stanja in rezultatov v procesih izvajanja storitev zagotavljamo z doslednim upoštevanjem zahtev Uredbe o upravnem poslovanju.

Pri realizaciji storitev zagotavljamo sledljivost stanj in rezultatov v procesih z ustreznimi zapisi, ki vsebujejo ocene doseganja opredeljenih zahtev.

7.5.4 Lastnina strank

Z dokumentacijo strank ravnamo tako, da preprečujemo zlorabe, poškodbe ali njeno odtujitev. Za lastnino strank se šteje: dokumentacija določena z Zakonom o splošnem upravnem postopku, priloge k vlogam, intelektualna lastnina.

Dokumentacija strank je evidentirana. V primeru izgube ali poškodovanja strankine dokumentacije ravnamo v skladu z Zakonom o splošnem upravnem postopku in stranko



o tem obvestimo (uradni zaznamek). O izgubi ali poškodovanju strankine lastnine je izdelan in vzdrževan zapis.

Procesi izvajanja storitev so natančneje predstavljeni v procesih

PRO 7.5-01 (015-01-28/08)	Strokovna podpora Mestnemu svetu MO Ptuj,
PRO 7.5-02 (015-01-29/08)	Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami,
PRO 7.5-03 (015-01-30/08)	Priprava splošnih aktov in pravna pomoč drugim izvajalcem dejavnosti,
PRO 7.5-04 (015-01-31/08)	Obračun plač in ostalih izplačil zaposlenim,
PRO 7.5-05 (015-01-32/08)	Vodenje najemnin za poslovne prostore,
PRO 7.5-06 (015-01-33/08)	Komunalna in cestna dejavnost,
PRO 7.5-07 (015-01-34/08)	Stanovanjska dejavnost in poslovni prostori,
PRO 7.5-08 (015-01-35/08)	Vodenje upravnih postopkov,
PRO 7.5-09 (015-01-36/08)	Vodenje negospodarskih dejavnosti.

7.6 OBVLADLJIVOST NADZORNIH IN MERILNIH NAPRAV

Občinska uprava Mestne občine Ptuj neposredno ne uporablja nadzornih in merilnih naprav, zato je zahteva za obvladovanje nadzornih in merilnih naprav v našem sistemu vodenja kakovosti opuščena.

7.7 REFERENČNI DOKUMENTI

PRO 5.5-02 (015-01-17/08)	Izdajanje mesečnika Ptujčan s prilogo Uradni vestnik
PRO 5.5-03 (015-01-18/08)	Odnosi z javnostmi in mednarodno sodelovanje
PRO 7.3-01 (015-01-26/08)	Vodenje razvojnih in investicijskih projektov
PRO 7.4-01 (015-01-27/08)	Javno naročanje
PRO 7.5-01 (015-01-28/08)	Strokovna podpora Mestnemu svetu MO Ptuj
PRO 7.5-02 (015-01-29/08)	Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami
PRO 7.5-03 (015-01-30/08)	Priprava splošnih aktov in pravna pomoč drugim izvajalcem dejavnosti
PRO 7.5-04 (015-01-31/08)	Obračun plač in ostalih izplačil zaposlenim
PRO 7.5-05 (015-01-32/08)	Vodenje najemnin za poslovne prostore
PRO 7.5-06 (015-01-33/08)	Komunalna in cestna dejavnost
PRO 7.5-07 (015-01-34/08)	Stanovanjska dejavnost in poslovni prostori
PRO 7.5-08 (015-01-35/08)	Vodenje upravnih postopkov
PRO 7.5-09 (015-01-36/08)	Vodenje negospodarskih dejavnosti



8 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE

8.1 SPLOŠNO

V procesih imamo opredeljene načine spremljanja, analiziranja, vrednotenja in izboljševanja procesnih aktivnosti, da zagotovimo:

- dokaze, da so rezultati postopkov in procesov skladni postavljenim zahtevam storitev,
- stalno skladnost sistema vodenja kakovosti,
- nenehno izboljševanje sistema vodenja kakovosti,
- nenehno izboljševanje učinkovitosti in uspešnosti procesov,
- visok nivo zadovoljstva naših strank.

8.2 NADZOROVANJE IN MERJENJE

8.2.1 Ugotavljanje zadovoljstva strank

Z vzpostavljeni procesi sistema vodenja kakovosti upoštevamo in udeležujemo zahteve, želje in pričakovanja naših strank. Podatke in informacije o zadovoljstvu naših strank pridobivamo:

- z anketami,
- z zbiranjem ocen in pobud občanov,
- z zbiranjem ocen in pobud svetnikov mestnega sveta,
- z zbiranjem ocen in pobud predstavnikov četrtnih skupnosti,
- s spremljanjem knjige pobud, pohval in pritožb,
- z zbiranjem ocen in pobud župana občine,
- z zbiranjem ocen in pobud državnih organov,
- z osebnimi kontakti s strankami.

Zbrane podatke analiziramo in ocenjujemo na sestankih strokovnega kolegija.

Podatke in informacije o zadovoljstvu strank skrbniki procesov sistematično zbirajo in jih tekoče poročajo predstavniku vodstva za kakovost in direktorju občinske uprave.

Ocena zadovoljstva strank je sestavni del vodstvenega pregleda.

8.2.2 Notranja presoja

Predstavnik vodstva za kakovost izdeluje predloge programov in planov notranjih presoj. Predlagane programe in plane pregleda in odobri direktor uprave.



Notranje presojamo:

- upoštevanje zahtev sistema vodenja kakovosti pri izvajanju procesov,
- učinkovitost upoštevanih zahtev sistema vodenja kakovosti.

Ob redno planiranih notranjih presojah izvajamo tudi izredne na pobudo:

- župana občine,
- direktorja občinske uprave,
- predstavnika vodstva za kakovost,
- skrbnikov procesov,
- skrbnikov postopkov in
- posameznih zaposlenih.

Vzroki za izvedbo notranjih presoj, ki niso predmet rednih planov, so naslednji:

- bistvene spremembe v sistemu vodenja kakovosti,
- bistvene spremembe organizacijske strukture občinske uprave,
- uvedba novih računalniških programov in opreme,
- uvedba novih storitev.

Vodjo notranjih presoj predlaga predstavnik vodstva za kakovost, direktor OU pa ga odobri. Vodja presoj lahko izvede presoje sam, lahko pa določi presojevalni tim.

Notranje presoje izvajamo v skladu z opisi v okviru procesa

PRO 8.2-01 (015-01-41/08) Izvajanje notranjih presoj.

8.3 OBVLADOVANJE NESKLADNIH STORITEV

Neskladnosti storitev obvladujemo z ukrepi za odpravljanje nastalih posledic in z ugotavljanjem in določanjem vzrokov za nastale posledice.

S procesom obvladovanja neskladnih storitev podrobno opredeljujemo aktivnosti pri neskladju:

- pričakovanj in zahtev naših strank,
- zahtev zakonodaje in druge regulative v odnosu do izvedbe storitev,
- zahtev sistema vodenja kakovosti,
- politike in ciljev kakovosti,
- doseganja planskih postavk.

Obvladovanje neskladnih storitev izvajamo v skladu s procesom

PRO 8.3-01 (015-01-42/08) Obvladovanje neskladnosti.

8.4 ANALIZA PODATKOV

Vodstvo občinske uprave statistično ureja in analizira podatke ter tako vrednoti primernost in učinkovitost uvedenega sistema vodenja kakovosti. Na osnovi ugotovljenih rezultatov načrtuje aktivnosti njegovega nadaljnega razvoja in izboljševanja.



Vodstvo izvaja zbiranje podatkov z naslednjimi razpoložljivimi zapisi:

- zapisi strokovnega kolegija direktorja uprave,
- zapisi župana občine,
- zapisi sej Mestnega sveta,
- zapisi sej odborov in komisij,
- poročila o realizaciji proračuna MO Ptuj.

8.5 IZBOLJŠEVANJE

8.5.1 Nenehno izboljševanje

Nenehno izboljševanje smo vzpostavili:

- Na področju sistema vodenja kakovosti smo vzpostavil kriterij nenehnega izboljševanja z doslednim izvajanjem politike kakovosti in z dosledno realizacijo postavljenih taktičnih ciljev kakovosti. Rezultate doseganja ciljev kakovosti ter odobrene korektivne in preventivne ukrepe spremlja predstavnik vodstva za kakovost. O doseženih rezultatih tekoče obvešča direktorja občinske uprave, skupno poročilo pa pripravi najmanj enkrat letno.
- Na področju procesov smo vzpostavili kriterij nenehnega izboljševanja tako, da dosledno izvajamo realizacijo postavljenih operativnih ciljev za izboljševanje in odobrenih korektivnih in preventivnih ukrepov, ki smo jih ugotovili z notranjimi presojami. Rezultate realiziranih ciljev in izvedenih korektivnih in preventivnih ukrepov spremljajo skrbniki procesov, ki rezultatih tekoče obveščajo direktorja občinske uprave, skupno poročilo pa pripravijo najmanj enkrat letno.
- Direktor občinske uprave izvede v sodelovanju z vodji oddelkov (lahko pa tudi s skrbniki procesov) enkrat letno vodstveni pregled, s katerim ugotavlja rezultate učinkovitosti sistema vodenja kakovosti in učinkovitosti ter uspešnosti procesov v občinski upravi. Zapis o vodstvenem pregledu posreduje županu občine ter zaposlenim v občinski upravi.

8.5.2 Korektivni in preventivni ukrepi

Korektivni ukrepi

Korektivne ukrepe izvajamo, ko odpravljamo ugotovljena neskladja in vzroke za nastala neskladja. Učinke izvedenih korektivnih ukrepov obravnavamo v poročilih notranjih presoj, na sestankih kolegija direktorja občinske uprave in vodstvenega pregleda direktorja občinske uprave.

Ob izvajanju korektivnih ukrepov vključujemo naslednje aktivnosti:

- izvajanje identifikacije neskladnosti v notranjih procesih,



- izvajanje identifikacije vzrokov za nastajanje ugotovljenih neskladnosti,
- ocenjevanje potrebe po izvajanju ukrepov za izboljševanje,
- določanje ukrepov za izboljševanje,
- izvajanje ukrepov za odpravo vzrokov za nastajanje neskladnosti,
- analiziranje učinkov opravljenih ukrepov in
- izdelovanje zapisov o opravljenih ukrepih in o učinkovitosti opravljenih ukrepov.

Preventivni ukrepi

Preventivne ukrepe izvajamo pri načrtovanju razvoja notranjih procesov, pri večjih spremembah sistema vodenja kakovosti in pri večjih spremembah organizacijske strukture občinske uprave.

Ob izvajanju preventivnih ukrepov opredeljujemo naslednje aktivnosti:

- izvajanje identifikacije potencialnih neskladnosti,
- izvajanje identifikacije vzrokov za nastajanje potencialnih neskladnosti,
- določanje preventivnih ukrepov za izločitev morebitnih vzrokov za nastajanje neskladij,
- izdelovanje analiz in ocen učinkovitosti o opravljenih preventivnih ukrepih,
- izdelovanje zapisov o opravljenih ukrepih in o učinkovitosti teh ukrepov.

Korektivne in preventivne ukrepe izvajamo v skladu s procesom
PRO 8.5-01 (015-01-43/08) Korektivni in preventivni ukrepi.

8.6 REFERENČNI DOKUMENTI

PRO 8.2-01 (015/01/41-08)	Izvajanje notranjih presoj
PRO 8.3-01 (015/01/42-08)	Obvladovanje neskladnosti
PRO 8.5-01 (015/01/43-08)	Korektivni in preventivni ukrepi