

# ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ



СОГЛАСНО СТАНДАРДОТ  
ISO 9001:2008

Одобрил

---

## СОДРЖИНА

|  |    |
|--|----|
| 1. ПРЕСТАВУВАЊЕ НА ОПШТИНАТА .....   | 3  |
| 2. ЦЕЛ И НАДЛЕЖНОСТИ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА.....                          | 7  |
| 3. ДЕФИНИЦИИ .....   | 10 |
| 3.1 Дефиниции на поими од областа на локалната самоуправа.....             | 10 |
| 3.2 Дефиниции на поими од областа на Систем за управување со квалитет..... | 11 |
| 4. СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ .....                                  | 13 |
| 4.1 Општо за Системот за управување со квалитет .....                      | 13 |
| 4.2 Документи на Системот за управување со квалитет.....                   | 17 |
| 5. ОДГОВОРНОСТ НА РАКОВОДСТВОТО .....                                      | 20 |
| 5.1 Обврски на раководството .....   | 20 |
| 5.2 Насоченост кон граѓаните.....  | 20 |
| 5.3 Политика за квалитет .....   | 21 |
| 5.4 Планирање .....  | 21 |
| 5.5 Одговорности, овластувања и Комуникација.....                          | 21 |
| 5.6 Преиспитување од страна на раководството .....                         | 22 |
| 6. УПРАВУВАЊЕ СО РЕСУРСИ .....   | 26 |
| 6.1 Обезбедување на ресурси .....  | 26 |
| 6.2 Персонални ресурси .....   | 26 |
| 6.3 Инфраструктура .....   | 26 |
| 6.4 Работна средина .....  | 27 |
| 7. РЕАЛИЗАЦИЈА НА УСЛУГА ВО ЛОКАЛНА САМОУПРАВА.....                        | 28 |
| 7.1 Планирање на реализацијата на услуга .....                             | 28 |
| 7.2 Процеси кои се однесуваат на корисниците во локалната самоуправа ..... | 28 |
| 7.3 Развој и проектирање .....   | 29 |
| 7.4 Набавка .....  | 30 |
| 7.5 Управување со процесите за реализација на производи и услуги.....      | 31 |
| 8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОДОБРУВАЊЕ .....                                     | 34 |
| 8.1 Општи одредби .....  | 34 |
| 8.2 Надзор и мерење .....  | 35 |
| 8.3 Управување со неусогласени производи .....                             | 36 |
| 8.4 Анализа на податоци .....  | 36 |
| 8.5 Подобрување .....  | 36 |

## 1. Преставување на општината

Како посебна единица на локалната самоуправа, Општина Илинден е формирана во 1996 година. Територијата што ја опфаќа Општина Илинден претходно била во состав на скопската општина Гази Баба.

Вкупната површина на Општината е 106.7 км<sup>2</sup>, а според последниот попис на населението извршен во 2002 година, на територијата на Општината живеат 15.894 жители.

Општина Илинден има свое знаме и грб, кои се донесени со самото формирање на оваа Општина.

Општина Илинден се наоѓа во непосредна близина на Скопје, потоцно на 10 км од потесното градско подрачје, а го зафаќа иштоцниот дел на Скопската котлина, на тромејтата Скопје-Куманово-Велес. Седистето на Општината се наоѓа во н.м. Илинден.

Од запад се граници со општина Гази Баба, од северозапад со општина Арачиново, од север-североисток со Куманово, а од исток и југ со општина Петровец.

Има многу добра сообраќајна поврзаност, бидејќи преку нејзината територија минуваат делниците М-1, М-3 и М-4 од меѓународните автопати и тоа: коридорот 10 (Е-75) СЕВЕР-ЈУГ и коридорот 8 (Е-65) ИСТОК-ЗАПАД; железницката линија Белград-Скопје-Атина и меѓународниот аеродром "Скопје".

Територијата на Општина Илинден се наоѓа меѓу 230 и 550 м.н.в. Во основа има рамницарска морфологија на теренот што претставува 80% од површината, а со 20% е застапен мал ридест дел во северната и иштоцната област. Од геолошка гледна точка, застапени се претезно делувијални поцви настанати со ерозија и транспортирање на матицниот субстрат на поцвата од повисоките ридски предели, со помош на површинските води и водотеци настанати од поројни врнежи. Поцвата најчесто е песоливо-илеста, лесно цедлива, пропустлива, топла и добро аерирана. Содржи низок процент на инертна влажност и е со низок воден капацитет, поради што е подложна на суша. Ишто така, застапени се разновидни глини, сивобели лапорци, песоци, слабо врзани песоци, крупно зрнести песоци, глиновити песоци. Просецниот литолошки состав претставува глина со тенки прослојки и млазеви од песокливи и праснети глини кои се добро збиени и водонепропустливи.

Во состав на Општината Илинден влегуваат 12 населени места и тоа: Илинден, Марино, Кадино, Мралино, Ајватовци, Бунарџик, Миладиновци, Бујковци, Мршевци, Буцинци, Текија и Делјадровци.

Според пописот на населението од 2002 година, вкупниот број жители изнесува 15.894, кои живеат во 4.298 домаќинства или просечно по 3,7 членови во домаќинство. Густината на населеност изнесува 150 жители /км<sup>2</sup>. Последните пет години природниот прираст на населението изнесува просечно 1% годишно.

Стратешкиот план за локален економски развој на Општина Илинден ги дефинира стратегиите и политиките за градење на економските капацитети на локалната средина со цел подобрување на економските капацитети на локалната средина со цел подобрувања на економската иднина и квалитетот на зивотот во заедницата и граѓаните.

Стратешкиот план за локален економски развој на Општина Илинден се соштои од два клучни елементи кои се неопходни за локалниот економски развој.

1. Главни стратешки цели за иден економски развој на локалната заедница, кои обезбедуваат рамка и логистика за имплементација на програмите, проектите и активностите.

2. Активности, односно мерки и програми потребни за имплементација на конкретните стратешки цели, односно програми и проекти со цел целосно реализирање на утврдените стратешки цели.

## **ВИЗИЈА**

Општина Илинден во 2016 е препознатлива, потврдена, економски силна, урбана општина со современи услови за живеење и стопанисување, каде образованието, знаењето и ИКТ се императив за растечкиот стандард на човечкиот капитал.

## **МИСИЈА**

Општина Илинден е јавен сервис на граѓаните, кој преку осовременувањето на инфраструктурата, промоцијата на еколошките и зелени технологии ,ги исполнува европските стандарди за деловната клима и го стимулирасоцио-економскиот развој во Општината.

Вредноста на пријателски односи со деловни партнери и соработници, како и работењето со граѓаните и понатаму ќе биде во духот на добрите партнерства, институционални и деловни мрежи, како би го осигуралеквалитетот на општинските услуги.

Зајакнувањето на локалната демократија, граѓанското учество, развојотна човечкиот капитал и одржливиот приход на граѓаните на Општината се приоритети во општинското работење.

Затоа, се вложуваат сите напори за транспарентност, отчетност, финасиска стабилност и ефективност во извршувањето на општинските услуги.

## Информации за контакти за Општина Илинден

### ЛОКАЛНА САМОУПРАВА



### Општина Илинден

ул. 9. бб. или Поштенски факс 1041

#### Контакт:

#### Општина Илинден

02/2571-703, 02/2571-704

#### Факс

02/2573-515

#### email:

Веб страна: [www.ilinden.gov.mk](http://www.ilinden.gov.mk)

Број на вработени во Општина Илинден се: 37 државни службеници и 8 преку Агенција за вработување.

Во рамките на Општина Илинден активно работи Јавното комунално претпријатие "Илинден". Ј.К.П. "Илинден" е основано во 1998 година, за вршење на дејности од јавен интерес. Целта е организирање и квалитетно вршење на комунални дејности и стопанисување со објекти на комуналната инфраструктура од локален карактер, кои се наоѓаат или служат за давање на комунални услуги на подрачјето на Општина Илинден.

Ј.К.П. "Илинден" ги врши следниве активности:

- Собирање на комуналниот отпад, чистење на јавни површини, уредување на паркови, зеленило, парк-суми, садење на ниска и висока вегетација
- Одржување на инфраструктура на локални патишта и улици
- Изградба и одржување на јавно осветлување
- Зимско одржување
- Оџачарски услуги
- Стопанисување со спортски објекти
- Стопанисување со гробишта

За подобрување на услугите за снабдување со циста вода за пиење, се формира во 2008 година ЈКП „Водовод“, при што надлежностите на ЈКП „Водовод“ се:

- Зафаќање, препумпување, третман и дистрибуција на безбедна вода за пиење до корисниците
- Приклучување на домаќинства на водоводната мрежа
- Одржување на водоводната мрежа
- Приклучување на домаќинства на канализационен систем
- Одржување на систем за зафаќање и третман на отпадни фекални води

Јавното Комунално Претпријатие „Водовод“ штопанисува со водоводната мрежа и со водоводните приклучоци.

**Достапноста на ЈКП Илинден и ЈКП Водовод е на следните телефон: 02/2572-671  
Факс 02/2550-578**

Во општина Илинден постојат 3 основни централни училишта, 5 основни подрачни училишта и едно средно училиште со насока електротехничка струка, информатика, комуникациска технологија и автоматика. Дополнително, општина Илинден во 2005 година го формираше „**Културен и Едукативен Центар Илинден**“ каде што им се дава можност на Учениците за дополнително и доброволно образование. Учениците од основните училишта имаат во Културниот Едукативен Центар можност на дополнителни часови:

1. Странски јазици (англиски, германски, шпански, италијански и грчки),
2. Музика-гитара,
3. Уметност (сликарство),
4. Фотографија
5. Модерен балет
6. Забавно пеење
7. Драма
8. Јога

Исто така во 2013 година, Општина Илинден вовеле средно образование: средно стручно општинско училиште „Илинден“ за електротехничка струка, информатика, комуникациска технологија и автоматика.

## **1.1 Референтни документи**

ISO 9001:2008- Систем за управување со квалитет - Барања

ISO 9000 - Концепт и речник

ISO 9004 - Смерници за подобрување на Системот за управување со квалитет

IWA 4 Систем за управување со квалитет - Смерници за примена на ИСО 9001 во локалната самоуправа

## 1.2 Примена на Системот за управување со квалитет

Општина Илинден не располага со мерна опрема и од тие причини барањето на тоцката 7.6 од Системот за управување со квалитет е исклучено.

## 2. Цел и надлежности на локалната самоуправа

Локалната самоуправа е форма на управување на локалните заедници, преку која граѓаните непосредно или преку преставнички тела што самите ги избираат одлучуваат за интересите и работите кои имаат локално значење.

Општина Илинден претставува стручен и професионален сервис на граѓаните, што подразбира:

- Високо ниво на експедитивност и ефикасност во давањето на административни и јавни услуги
- Максимална транспарентност во одлучувањето, работењето и јавната потросувацка
- Брз и квалитетен сервис за инвеститорите и претприемците
- Целосна поддршка и комплетна услуга при инвестирањето
- Претприемачко работно опкружување и претприемацка култура
- Развојно партнерство на јавниот, приватниот и невладиниот сектор
- Постојано усоврсување и висока мотивираност на вработените во општинската управа

**Локалната самоуправа** е дел од суштинските елементи на секоја демократска држава. За таа цел неопходно е зајакнување и унапредување на капацитетите на локалната самоуправа за посветено и одговорно раководење со јавните работи, во интерес на сите граѓани.

**Локалната самоуправа**, ги утврдува областите од општественото живеење, кои државата како највисока организирана форма им ги отстапува на граѓаните самоштојно да ги нормираат на локално ниво. Општината, според тоа како е утврдено со Закон, се нарекува единица на локалната самоуправа, која претставува заедница на жителите на определено подрачје, утврдено со закон, која преку своите органи и преку администрацијата и организираниите јавни служби овозможува вршење на надлежностите прописани со закон.

**Општината како сервис на граѓаните** во остварувањето на своите права, ги извршува своите надлежности ангажирајќи соодветен стручен работен кадар, како локална администрација. Локалната администрација, потребите на граѓаните ги задоволува во потребните рокови, внимавајќи на остварувањето на граѓанските права, а истовремено повикувајќи на остварување на граѓанските обврски. Со цел зголемување на азурноста и обезбедување на континуитет во следењето на истакнатите потреби (евиденција, увернија и други акти) таа се организира во сектори и одделенија. Од друга страна, истовремено и довербата на граѓаните во локалната администрација се стекнува преку азурноста во расавањето на истакнатите прасања, степенот на заштитата на правата изразена преку струцноста на работниот кадар и почитувањето на принципот на објективност при одлучувањето.

**Локалната заедница води сметка стручниот кадар - локалната администрација**, да може да одговори на потребите, преку примена на селективност при изборот на кадарот на локалната администрација, постојано оценувајќи ја струцноста и азурноста и врсејќи поштојана контрола врз нивната работа. Општината егзистира и инспекторат за инспекциски надзор над вршењето на работите од нејзината надлежност. Советот со посебен акт ја уредува организацијата, делокругот и

начинот на извршувањето на задаците на општинската администрација, по предлог на градоначалникот.

**Општинската администрација** ги подготвува актите за советот на општината и градоначалникот, ги подготвува седниците на советот и седниците на неговите поштојани и привремени комисији, врши стручни работи, го води сметководството на општината, ја следи проблематиката во областите во надлежност на општината преку анализа и иницијативи и предлози за ресавање, дава информации и податоци во врска со активностите на општината на барање на надлежните органи, ракува со документи на општината и ги чува (архивира) се до нивното уништување, односно предавање во Државниот архив на Република Македонија.

Во процесот на вршење на своите надлежности, особено поради нивната специфичност, за вршење на работи од јавен интерес општината основа јавни служби за поделни дејности.

**Органите на општината** се тие кои што управуваат со вршењето на работите коишто се дадени во надлежност на општината.

Органите на општината се тие кои што се одговорни за квалитетот на услугите кои што ги добиваат граѓаните.

Како органи на општините се јавуваат:

- **Советот**
- **Градоначалникот**

1. **Советот е законодавен орган** т. е. советот е орган кој ги донесува општите правни акти на општината (статутот на општината, буџетот, одлуките, програмите и сл).
2. **Градоначалникот** е извршен орган и раководител на управата и општинската администрација. Градоначалникот го обезбедува извршувањето на одлуките кои што ги донесол Советот.

**Надлежности на општината се:**

- **Урбанистичко (урбано и рурално) планирање**, издавање на одобрение за градење на објекти од локално значење утврдени со закон, уредување на просторот и уредување на градежното земјиште и продажба на градежното државно неизградено земјиште,

- **Заштита на животната средина и природата** - мерки за заштита и спречување од загадување на водата, воздухот, земјистето, заштита на природата, заштита од бучавата и нејонизирачкото зрачење,

- **Локалниот економски развој** - планирање на локалниот економски развој, утврдување на развојните и структурните приоритети, водење на локалната економска политика, подршка на развојот на малите и средните претпријатија и на претприемништвото на локално ниво и во тој контекст, учество во воспоставувањето и развојот на локалната мрежа на институции и агенции и промовирање на партнерство;

- **Комунални дејности** - снабдување со вода за пиење; испорака на технолошка вода; одведување и прецистување на отпадните води; јавното осветлување; одведување и третман на атмосферските води; одржување на јавната цистота; собирање, транспортирање и постапување со комуналниот цврст и технолошки отпад; уредување и организирање на јавниот локален превоз на патници; одржување на гробистата и давање на погребални услуги; изградба, одржување, реконструкција и заштита на локалните патишта, улици и други инфраструктурни објекти; регулирање на резимот на сообраќајот; изградба и одржување на улицната сообраќајна сигнализација; изградба и одржување на јавниот проштор за паркирање; отстранување на непрописно паркираните возила; отстранување на хаварисаните возила од јавните површини; изградба и одржување на пазарите; одржување и користење на парковите, зеленилото, регулацијата, одржувањето и користењето на рецните корита во урбанизираните делови; определување на имиња на улици, плоштади, моштови и др. инфраструктурни објекти;



- **Култура**- институционалната и финансиската поддршка на културните установи и проекти; негувањето на фолклорот; обичаите, старите занаети и слични културни вредности; организирањето културни манифестации, поттикнувањето на разновидни специфични форми на творество;
- **Спорт и рекреација** - развојот на масовниот спорт и рекреативните активности; организирањето на спортски приредби и манифестации; одржувањето и изградба на објекти за спорт; поддршка на спортски сојузи;
- **Сочијална заштита и заштита на децата** - детски градинки и домови за стари; остварување на сочијалната грижа за инвалидните лица; децата без родители и родителска грижа; деца со воспитно - сочијални проблеми; деца со посебни потреби; децата од еднородителски семејства; децата на улица; лицата изложени на сочијален ризик; лицата засегнати со злоупотреба на дрога и алкохол; подигање на свеста на населението; домувањето на лица со сочијален ризик; остварување на право и воспитување на децата од прецуцисна возраст. Вршењето на овие надлежности се во согласност со Националната програма за развој на сочијалната заштита;
- **Образование** - основање; финансирање и администрирање на основни и средни училишта, во соработка со централната власт, во согласност со закон, организирање на превоз и исхрана на ученици и нивно сместување во ученички домови;
- **Спроведување на подготовки и преземање мерки за заштита и спасување на граѓаните и материјалните добра** од воени разурнувања, природни непогоди и други несреќи и од последиците предизвикани од нив;
- **Противпозарна заштита** што ја вршат територијалните противпозарни единици;
- **Надзор над вршењето на работите од нејзина надлежност** и
- Други работи определени со закон.

Основа за успешно развивање на услугите е квалитетот на извршените услуги оценет преку задоволството на корисниците-граѓаните. Поради тоа барањата на граѓаните се во прв план при изведба и давање на услугите.

Натамошното спроведување на процесот на децентрализација, воспоставување на регионален и рамномерен развој и поттикнување на меѓуопштинската и меѓународна соработка, раководството одлучи постојано да ги подобрува со воведувањето, одржување и постојаното подобрување на системот за управување со квалитет усогласен со барањата на стандардот ISO 9001:2008.

Системот за квалитет опишан во овој Прирачник ќе фиксно се изведува од раководството и персоналот на општината.

Градоначалник на Општина Илинден

Жика Стојановски

### 3. ДЕФИНИЦИИ

#### 3.1 Дефиниции на поими од областа на локалната самоуправа

- Општина е единица на локална самоуправа, како заедница на жителите на одредено подрачје, утврдено со закон, која преку своите органи и преку администрацијата и организираниите јавни служби, овозможува вршење на надлежностите прописани со закон;
- Прописи се општи акти со кои советот го уредува вршењето на надлежностите на општината;
- Меѓународна соработка на општините е секое дејствие на општините од Република Македонија преземено во согласност со закон, заради воспоставување соработка меѓу нив и локалните заедници или локалните власти на една или повеќе други држави, како и членување на нивните асоцијации во меѓународни организации на локалните заедници или локалните власти;
- Процес на одлучување е збир на активности на советот кои се соштојат од: дефинирање и определување на прасања кои треба да се ресат; предлози и ресенија; разгледување и донесување на прописи и мерки;
- Непосредно учество на граѓаните е поединечно или колективно вклучување на жителите на општината во одлучувања за работи од локално значење во различни нивоа на одлучување;
- Надлежност на општината е збир на работи од јавен интерес од локално значење кои општината, во согласност со закон, има право да ги врши на своето подрачје и е одговорна за нивното извршување;
- Делегирање на извршувањето е пренесување на вршењето на определени работи од надлежност на еден орган на друг орган, при што работата се врши од името, по упатствата и одговорноста на органот кој го пренел извршувањето;
- Работи од јавен интерес од локално значење се работи од интерес на целата локална заедница или одделни нејзини делови кои се утврдени со закон;
- Договор за извршување на работи од јавен интерес од локално значење е договор со кој општината овластува определено правно или физичко лице во име и во интерес на општината, да врши работи од јавен интерес од локално значење;
- Јавни служби се непрофитни организации за вршење на јавни услуги (јавни претпријатија и јавни установи), кои вршат дејност од јавен интерес од локално значење;
- Јавни услуги е вршење на работи од јавен интерес од локално значење за корисниците;

- Корисник на јавна услуга е секое физичко и правно лице кое користи услуги од јавните служби и
- Одговорност е обврската на општината, односно лицата избрани на јавни функции на локално ниво за стетата предизвикана на трети лица од постапките или пропустите во текот на извршувањето на нивните надлежности.
- Поимот општина, во контекст на Законот за финансирање на единиците на локална самоуправа го вклучува и градот Скопје, освен ако поинаку не е утврдено со овој закон;
- Сопствени извори на приходи се локални даноци, локални такси и локални надоместоци, приходи од сопственост на општината, самопридонес, парицни казни, донации и други приходи утврдени со закон;
- Буджет е годисен план за финансирање на надлежностите на општината, кој се со-штои од годисна процена на приходите по извори и на расходите по намени;
- Општински буџетски корисници се органите на општината и јавните служби основани од општината;
- Локален данок е данок за кој општината ја утврдува висината на стапката во рамките определени со закон;
- Локална такса е парицен надомешток за услугите и правата кои општинските органи ги даваат на правни и физицки лица, чија висина ја утврдува општината во рамките определени со закон;
- Локален надомешток е парицен надомешток за покривање на трошоците поврзани со услуги кои општинските органи ги даваат на правни и физицки лица, чија висина ја утврдува општината во согласност со закон;

### **3.2 Дефиниции на поими од областа на Системот за управување со квалитет**

- Визија е долгорочен поглед за развој на Општината,
- Мисија е основна рамка на поштоењето и развојот кој ја дефинираат целта на поштоењето на Општината,
- Систем е меѓусебно поврзани или меѓусебно зависни елементи
- Систем за управување со квалитет е Систем кој вклучува организациска структура, планирање одговорности, пракса, постапки, процеси, имплементација, достигнување и проверување на политиката за квалитет на Општината.

- Политика за квалитет е изјава во која се презентирани намерите, принципите и основните цели за квалитет на Општината.
- Цели за квалитет - Цели кои се однесуваат на постигнување, одржување и подобрување на квалитетот.
- Ефективност - Однос помеѓу планираните активности и планираните резултати.
- Ефикасност - Однос помеѓу остварените резултати и употребените ресурси.
- Граѓанин / корисник - Поединец или организација за која се наменети услугите кој ги врши Општина Илинден.
- Под Квалитет се подразбира, усогласеност со барањата и очекувањата на интерните и екстерните корисници.
- Барање се дефинирани влезни параметри за производ или услуга.
- Задоволство на граѓаните, мислење на корисникот за степенот до кој се исполнети неговите барања.
- Добавувач - Организација или поединец кој испорацува производ.
- Процес - Збир на меѓусебно поврзани активности кој ги претвараат влезните елементи во излезни елементи.
- Услуга - Резултат од реализација на процес.
- Превентивна мерка - Мерка за отстранување на причините за мозни неусогласености.
- Корективна мерка - Мерка за отстранување на причините на идентификуваната неусогласеност.
- Прирачник за квалитет - Слика на Општината преку барањата на Стандардот за управување со квалитет.
- Постапка - Документ кој го дефинира утврдениот начин на извршување на работни активности.
- Запис - Доказ за извршена активност.

## 4. СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТОТ

### 4.1 Општи барања

Организирањето и работата на општината како правно лице се дефинирани во Законот за локална самоуправа. Системот за управување со квалитет се применува за да се постигне постојано подобрување и оптимизирање на општинските процеси. За достигнување на сопствените цели, во врска со реализацијата на барањата за услуги, управување со процесите и достигнување на крајната цел, а тоа е задоволување и надминување на очекувањата и желбите на Корисниците, преку реализација на процесите и остварување на активности во согласност со актуелните закони, прописи и други барања, воспоставен е и се применува Систем за управување со квалитетот.

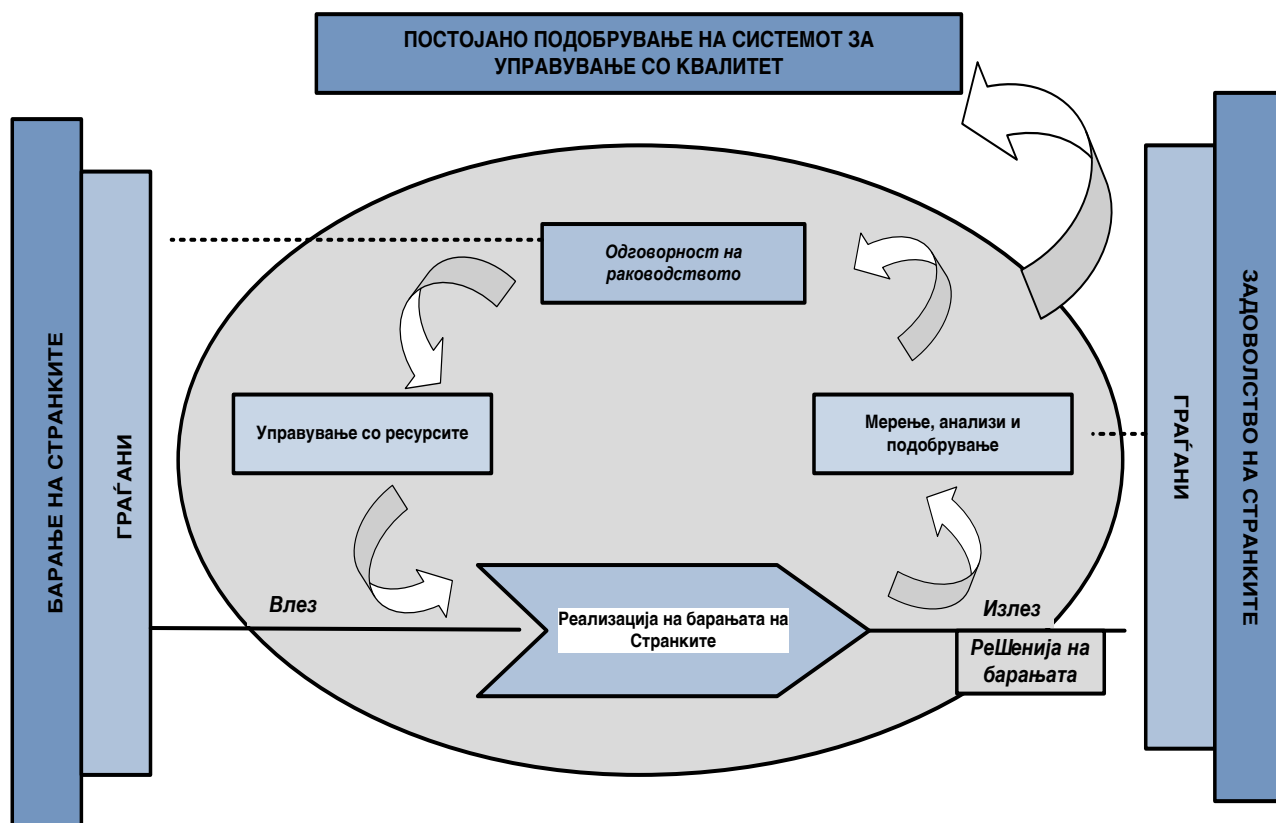
#### 4.1.1 Процесен модел на Системот за управување со квалитет

Структурата на Системот за управување со квалитет, е прилагодена на структурата на Општина Илинден и нејзината дејност е усогласена со структурата на стандардот ISO 9001:2008.

Системот за управување со квалитет, се применува за постојано подобрување и оптимизирање на процесите во Општина Илинден.

Процесниот модел на Системот за управување со квалитет во Општина Илинден, е прикажан на слика 1.

Слика 1: Процесен модел на на Системот за управување со квалитет



#### 4.1.2 Моделот на управување во Општина Илинден.

Моделот на управување се заснова методологијата позната како на Деминговиот круг т.е планирање, реализирање, контрола и делување.

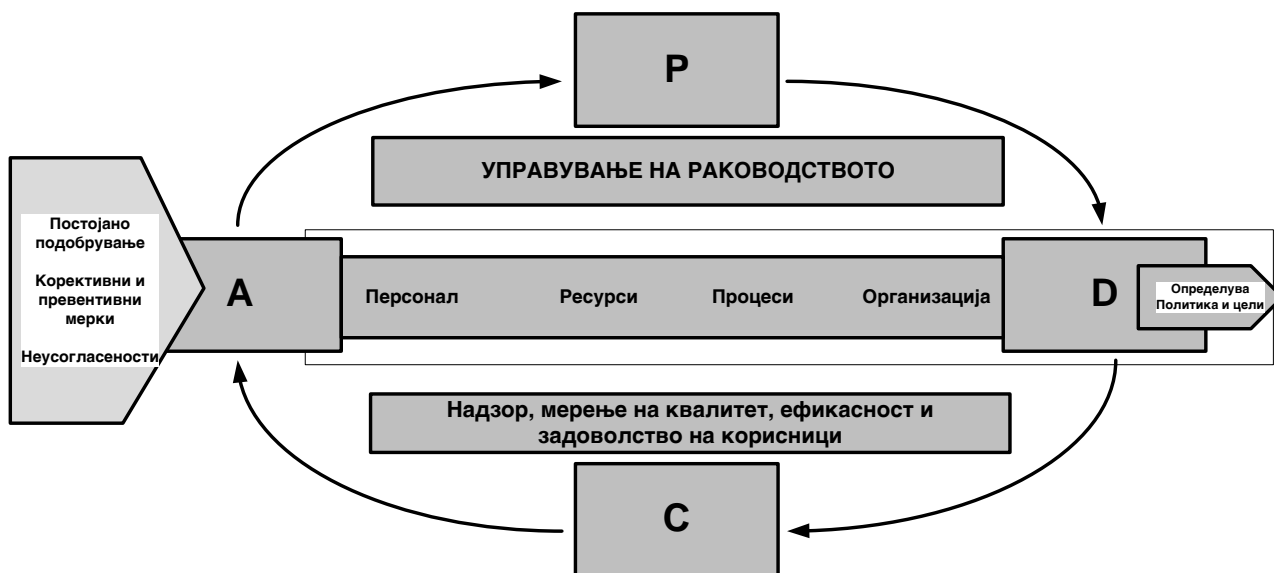
**Планирај:** Утврдување на целите и воспоставување на процесите потребни за добивање на резултати согласно со барањата на граѓаните и политиката на Општината.

**Реализирај:**Применување на процесите за реализирање на производ/услуга.

**Контролирај:** Следење и мерење на процесите и производот/услугата, споредувајќи ги со политиката, целите и барањата за услуги извештаите за резултатите.

**Делувај:**Превземање на акција за постојано подобрување на перформанси на услугите.

Сл.2 Процес на Управување



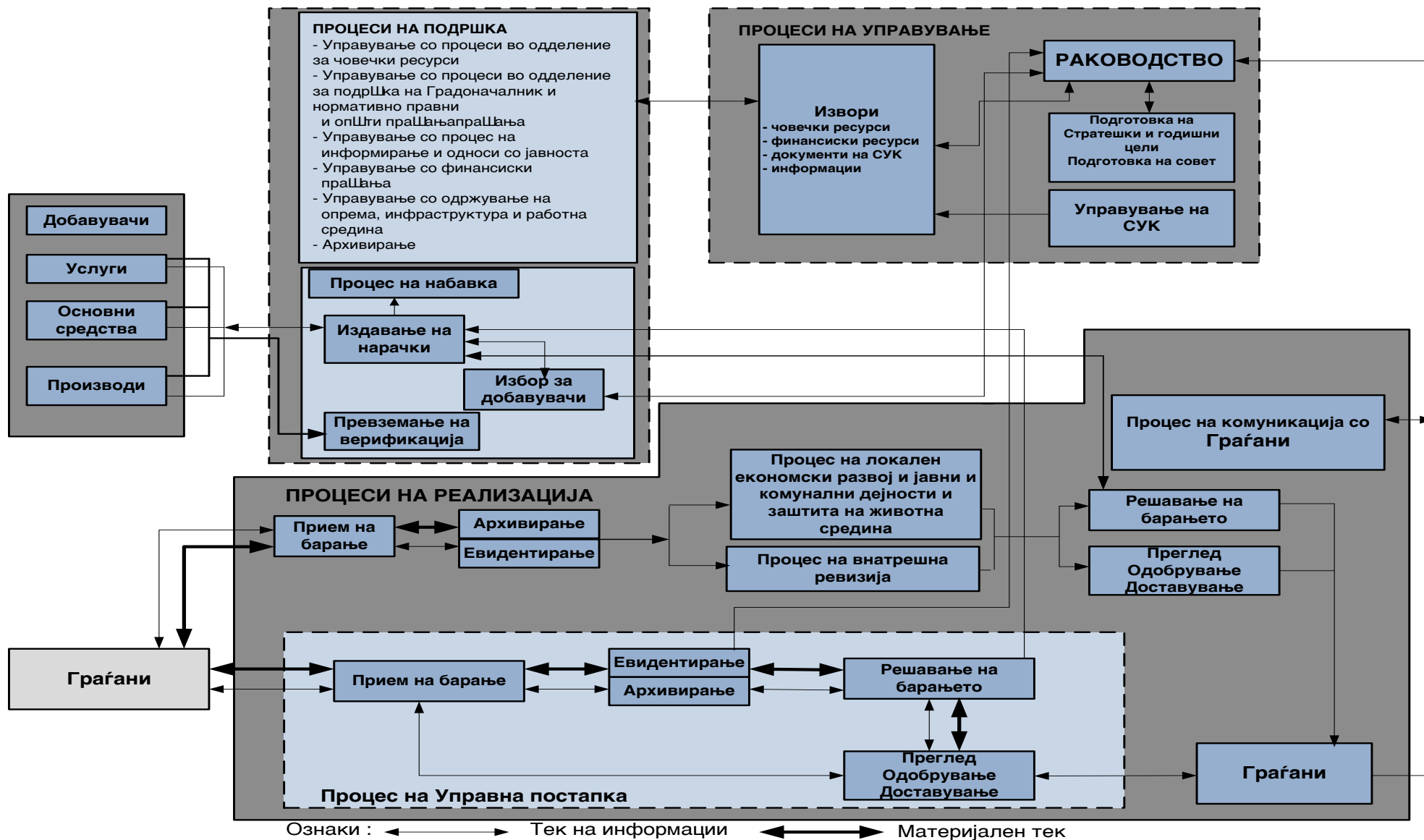
#### 4.1.3 Интеракција на процеси во Општина Илинден.

За да може една Општина ефективно да функционира, таа мора да утврди и да менаџира со многубројни процеси кои што се поврзани помеѓусебе.Активноста или група активности кои користат ресурси и имаат менаџмент кој им овозможува трансформација на влезните елементи во излезни елементи, може да се дефинира како **процес**.

Примена на системот како процес во Општината, заедно со идентификација и меѓусебно делување на процесите, како и менаџирање со нив за да се постигнат посакуваните резултати, преставуваат „**процесен пристап**“.

Предност на процесниот пристап е „**постојаното подобрување**“, кое се обезбедува со помош на интеракциите помеѓу поединечни процеси, како и со помош на нивна комбинација и меѓусебно делување.

На Слика 3. Модел на Интеракција на процеси, информациски и материјални текови.



**Процеси на реализација**, во Општина Илинден се:

- Управување со процесот на **Управна постапка** (процеси во **одделение за урбанизам**, процеси во одделение за инспекциски надзор - инспекторат и процеси на администрирање на даноци и административни такси).
- Управување со процесот на Внатрешна ревизија
  - Постапка за Внатрешна ревизија
- Управување со процесот на **Локален економски развој, јавни и комунални дејности и заштита на животна средина** е документиран во следните постапки:
  - Постапка за стратешки план;
  - Постапка за реализирање на проекти од Локален економски развој;

Покрај главниот процес кои што се изведува во општината, идентификувани се и следните процеси на управување и подршка.

**Процеси на управување:**

- Подготовка на Стратешки и годисни цели
- Подготовка на советот
- Водење на Системот за управување со квалитет - не е дефинирана постапка и процесот се совладува преку Прирачникот за квалитет, Постапката за управување со документи ОИ 14 - П 4.2.3/1 и Постапката за управување со записи ОИ 14 - П 4.2.4/1.

**Процеси на подршка:**

- Управување со процеси во одделение за човечки ресурси е дефинирано во следните постапки:
  - Постапка за вработување;
  - Постапка за изготвување на Правилник за систематизација на работни места на општинската администрација;
  - Постапка за обука;
  - Постапка за оценување на државни службеници;
  - Постапка за изработка на поединечни акти од Закон за државни службеници и Законот за работни односи во одделението за управување со човечки ресурси;
  - Постапка за изработка на полугодишен преглед на соштојбата со поднесување на изјави за имотна соштојба;
  - Постапка за постапување на преставки и предлози;
- Управување со процеси во одделение за подршка на Градоначалникот и нормативно правни и општи работи е дефиниран процес во следните постапки:
  - Постапка за донесување на Статутот на Општината и деловник за работа на советот;
  - Постапка за формирање на советот и комисији;
  - Постапка за работа на советот;
  - Постапка за избор на директор во Јавна установа;
  - Постапка за избор на директор во Јавно претпријатие;
- Управување со процес на информирање и односи со јавноста;
  - Постапка за организирање на работа на Градоначалник, Комуникација со медиумите, прес конференции и брифинзи со новинарите;
- Управување со процеси во одделение за финансиски прасања;
  - Постапка за планирање и донесување на буџет;
  - Постапка за реализација на буџет;
  - Постапка за подготовка на квартални и месечни планови, согласно буџет;



- Постапка за сметководствено работење;
  - Управување со процесот на одржување на информатичка технологија;
    - Постапка за одржување на информатичка технологија
- Одржувањето на инфраструктурата и работната средина е опишано во Прирачникот во точките 6.3 и 6.4;
- Управување со процесот набавка (Издавање на нарачки, избор на Добавувачи и превземање на верификација
    - Постапка за спроведување на јавна набавка
  - Управување со Добавувачи (услуги, основни средства и производи) се дефинирани процеси во Постапката за спроведување на јавни набавки.

#### **4.1.4 Обем на Системот за управување со квалитет**

**Обемот е одреден врз основа на барањата на стандардот ISO 9001:2008 и Законските прописи во Република Македонија.**

**Обемот на Системот за управување со квалитет** во Општина Илинден е прилагоден на структурата на Општината, се применува на **целата структура** на Општината и на **локацијата** каде што Општина Илинден ги врши своите процеси **со исклучување на тоцката 7.6, од Стандардот ISO 9001:2008.**

Одговорни за примена на Стандардот за квалитет се Градоначалникот, Преставникот на раководството за квалитет, Раководителите на одделенијата и вработенит во Општина Илинден.

Системот за управување со квалитет се применува за управување на процесите на управување, процесите на реализација и процесите на подрска.

#### **4.1.5 Процеси доверени на надворешни извршители**

Општина Илинден следните процеси ги има доверено на надворешни извршители:

- Реализирање на проекти од областа на ЛЕР, култура, спорт, образование во соработка со невладини домашни и странски организации и останати правни субјекти и Организации
- Одржување на информацискиот систем кога општината не е во можност;
- Изработка на елаборати, технички извештаи со мерења и проекти од областа на животна средина, урбанизам и комунални работи
- Одржување на општинската опрема, електроинсталација и одржување на моторни возила.

Изборот на надворешните извршители се врши согласно Законот за јавни набавки и надзорот и контролата на овие процеси е определена во Договорите за изведување на процесите.

## **4.2 Документи на Системот за управување со квалитетот**

### **4.2.1 Општо**

Структурата на документите на системот за управување со квалитет е усогласена со структурата на стандардот ИСО 9001:2008 и истата е дефинирана во три нивоа на документи:



**Слика 4: Ниво на документација**

#### **4.2.2 Прирачникна Системот за управување со квалитетот**

Прирачникот за квалитет е кровен документ на системот за управување со квалитет и истиот го описува исполнувањето на брањата на стандардот ИСО 9001:2008 во општината.

Структурата на Прирачникот на Системот за управување со квалитетот усогласена е структурата на стандардот ИСО 9001:2008.

Прирачникот за квалитет го изработува Претставникот на раководството за квалитет, а го одобрува Градоначалникот со потпис на првата страна од Прирачникот.

Преглед на прикладноста за употреба и ревизија на Прирачникот за квалитет се врши на секои 3 години или по настанати промени во структурата на општината или значителни промени во системот за управување со квалитет.

Предлог за измени на Прирачникот за квалитет има право да даде секој од вработените во општината, со цел да се подобри ефикасноста на системот за управување со квалитетот, процесите и услугите.

Претставникот на раководството за квалитет води записи (Дистрибутивна листа) за доставувањето на Прирачникот за квалитетот.

Прирачникот се доставува до:

- ◆ **Оригинал:**
  - Градоначалникот
- ◆ **Копија:**
  - Претставник на раководството за квалитет
  - Раководителите на одделенијата
  - Сертификационо тело

♦ **Информативна копија:**

На барање на граѓаните, државата, надворесни институции и други заинтересирани страни а со одобрение на Градоначалникот се издава информативна копија на Прирачникот за квалитет, која е неконтролиран документ од системот за управување со квалитет.

**4.2.3 Управување на документите на системот за управување со квалитетот**

Управувањето со документите на системот за квалитет се врши согласно документирана постапка **ОИ 14 - П 4.2.3/1 Постапка за управување со документите на системот за управување со квалитет.**

Документите на системот за управување со квалитетот на општината се специфицирани во регистар на документи РД 4.2.1/1.

Одговорно лице за изработка, дистрибуција, азурирање, повлекување и уништување на документите од системот за управување со квалитет е Претставникот на раководството за квалитет.

Дистрибуирањето на документите од системот за управување со квалитет се врши со Дистрибутивна листа со која што се овозможува во секое време и на секое мешто да бидат достапни вазецки изданија на документите од системот за управување со квалитет.

При промена на документ од Системот за управување со квалитет, Раководителот на одделение кој е носител на тој процес, електронски преку маил ги информира вработените за промените.

Во Општина Илинден, постата (документи од екстерно потекло), се примаат од страна на Техничкиот секретар на општината.

Адресираната поста до одделенијата, Техничкиот секретар ги доставува до одговорното лице од архива. Одговорното лице од архива ги заведува доставените преписки и преку интерна доставна книга ги проследува до Раководителите на одделенијата.

Кога поштата не е адресирана до одделение, Техничкиот секретар истата ја доставува кај Градоначалникот. По отварање на постата, Градоначалникот преку архива ја проследува постата до одделението за кое е наменета.

**4.2.4 Управување на записите на системот за управување со квалитет**

Записите на Системот за управување со квалитетот се реални докази за реализацијата на процесите и показатели за достигнатиот квалитет и целите. Во записите се заведуваат активностите во врска со обука, Комуникација, реализација на услуга, одржување, корективни и превентивни мерки, преиспитувања на системот за управување со квалитет и слично.

Записите кои се водат за реализацијата на процесите се дефинирани во референтните документи за реализација на процесите.

Управувањето со записите од системот за управување со квалитет се врши согласно документирана постапка **ОИ 14 - П 4.2.4/1, Постапка за управување со записи од системот за управување со квалитет.**

**Референтни документи**

- Стандард ISO 9001:2008
- П 4.2.3/1 - Постапка за управување на документи на СУК
- У 4.2.3/1 - Упатство за изработка на документи на СУК
- П 4.2.4/1 - Постапка за управување на записи за квалитет
- РД4.2.1/1- Регистар на документи на Системот за управување со квалитетот
- Законски прописи за архивирање
- Закони и подзаконски акти
- Акти од општински органи
- Записи

## 5. ОДГОВОРНОСТ НА РАКОВОДСТВОТО

### 5.1 Обврски на раководството

Согласно статутот на општината, Градоначалникот во рамките на своите надлежности:

- ја претставува и застапува општината;
- ја контролира законитоста на прописите на Советот;
- иницира и предлага донесување на прописи од надлежност на Советот на општината;
- ги објавува прописите на Советот во Службен гласник на општината;
- го обезбедува извршувањето на одлуките на советот;
- го обезбедува извршувањето на работите кои со закон се делегирани на општината од органот на државната управа;
- го предлага годисниот Буджет и годисната сметка на Буджетот на општината;
- го изврсува Буджетот на општината;
- ресава во управни работи за права, обврски и интереси на правни и физички лица, во согласност со закон;
- раководи со општинската администрација
- донесува правилник за систематизација на работните места во општинската администрација
- одлучува за вработувањето, правата, должностите и одговорностите на вработените во општинската администарчија, доколку поинаку не е определено со закон;
- избира директори на јавните служби, кои ги основала општината врз основа на јавен конкурс;
- врши и други работи утврдени со закон и Статутот на општината;

Со цел ефикасно одржување и постојано подобрување на системот за управување со квалитет Градоначалникот:

- постојано ги информира вработените за важноста на изврсување на работните активности согласно барањата на заинтересираните страни, законските барања и други референтни документи;
- воспоставува и одрзува Политика за квалитет;
- утврдува цели за квалитет
- обезбедува ресурси за реализација на процесите;
- врши преиспитување на системот за квалитет во дефинирани интервали со цел да се испита прикладноста и ефективноста на системот за квалитет;

### 5.2 Насоченост кон граѓаните

Имајќи во предвид дека Комуникацијата со граѓаните и заинтересираните страни е предуслов за подобрување на услугите, Градоначалникот и вработените во општината се достапни до граѓаните преку разни форми на комуникација: јавни расправи, средби со граѓаните во населените урбани и рурални места, информирање на граѓаните за реализација на различни активности преку печатени гласила (Општински Информатор), веб страницата на општината која истовремено дава можност за двонасоцна Комуникација, организирање на отворени денови за граѓаните секој **вторник и петок од 13.00 часот**, телефон за пријавување проблеми или корупциски активности, електронска поста за Комуникација со членовите на Советот и Градоначалникот и сл.

Сите приговори (жалби на начин на давање услуга...) дадени од граѓаните (електронски примени жалби, жалби од медиум, анонимни пријави, жалби на отворен

ден, жалби директно изразени на раководството),се заведуваат во Формулар за евиденција на приговори од граѓани во кој е дефинирана и временската рамка во која ќе се одговори на приговорот на граѓаните. Согласно Формулар за евиденција на приговори се прави месецен преглед на сите приговори на кој е одговорено.

### **5.3 Политика за квалитет**

Својата јасна и искрена определба за исполнување и надминување на барањата и очекувањата на граѓаните, поштојана надградба на вработените, изврсување на работните активности во корелација со законските барања и највисоките стандарди, Градоначалникот на општината ја има дефинирано и документирано во Политиката за квалитет, со чијашто содржина вработените се запознаени на колегиум, а истата е и јавно достапна за корисниците на услугите преку нејзино јавно истакнување во прошториите на општината и на Њеб страната(њњњ.илинден.gov.mk).

Политиката за квалитет е одобрена од Градоначалникот и составен дел на Прирачникот на Системот за управување со квалитетот и истата е дадена во прилог 1 на овој Прирачник.

### **5.4 Планирање**

#### **5.4.1 Цели за квалитет**

Целите за квалитет на Системот за управување со квалитет се дефинирани во Стретески и Годисни цели на Општина Илинден Стратешките цели и Годисните програми за активностите на Општината ги донесува Советот на општината, а Годисните цели ги донесува Градоначалникот. Целите за подобрување на задоволството на граѓаните се постигнува преку скратување на времето на давање на услугите, рационализирање на употребата на ресурсите на општината при изврсување на своите надлежности.

#### **5.4.2 Планирање на системот за квалитет**

Градоначалникот во соработка со Раководителите на одделенијата, има обврска да обезбеди процесот на планирање да се применува за реализација на сите барања на граѓаните, процесите и услугите и на целата структура на општината.

Процесот на планирањето вклучува планирање на:

- Квалитетот и реализација на процесите
- Квалитетот и реализација на услугите
- Ресурсите потребни за реализација на барањата на корисниците на услугите/граѓаните
- Надзорот и контролата на квалитетот на процесите и услугите.
- Реализацијата на Системот за управување со квалитетот.
- Достигање на целите и политиката за квалитет.
- Подобрувањето на Системот за управување со квалитетот.

### **5.5 Одговорности, овластувања и Комуникација**

#### **5.5.1 Одговорности и овластувања**

Органи на општината се Советот и Градоначалникот. Правата и должностите на членовите на Советот се утврдени со Закон и со Статутот на општината.

За изврсување на работите од надлежност на органите на општината се организира општинска администрација. Општинската администрација е организирана во одделенија. Организацијата, делокругот и начинот на изврсување на задачите на општинската администарчија се утврдуваат со одлука на Советот врз основа на предлог на Градоначалникот.

Систематизацијата на работите и задаците на општинската администрација, називот и распоредот на работните задачи, бројот на работниците и условите кои треба да ги исполнуваат, описот на работите за секој работник, начинот на раководење и начинот на остварување на правата, обврските и одговорностите на работниците ви вршењето на работите и задаците е утврдено во **Правилникот за систематизација на работните места на општинската администрација на Општина Илинден.**

**Приоритетните Одговорности** на раководството во врска со Системот за управување со квалитет се дефинирани во посебен запис, **ОИ 14 - п 5.5.1/1**, додека одговорностите на раководството на Општина Илинден за кои тие не се примарно одговорни се дефинирани во **Правилникот за систематизација на работните места на општинската администрација на Општина Илинден.**

Одредени државнислужбеници од страна на Градоначалникот се овластени за вршење на одредени работни процеси согласно Законот за локална самоуправа (Сл. Весник на Р.М бр.5/2002, член 50 став 1 точка 14)

### **5.5.2 Претставник на раководството за квалитет**

Согласно барањето на стандардот ISO 9001: 2008 точка 5.5.2 Градоначалникот на Општина Илинден со **посебна одлука** назначи Претставник на раководството на квалитет во која што се дефинирани неговите одговорности и овластувањата во врска со системот за управување со квалитет.

Претставникот на раководството за квалитет е овластен и одговорен да обезбеди:

- системот за управување со квалитет да биде воспоставен;
- системот за управување со квалитет ефикасно да се реализира;
- систематски надзор и преглед на реализација на СУК
- информирање на Градоначалникот за реализација на СУК и сите потреби за негово подобрување;
- обезбедува подигање на свеста за исполнување на барањата на корисниците на сите нивоа во организацијата

### **5.5.3 Интерна Комуникација**

Интерна Комуникација во организацијата во врска со системот за управување со квалитет се изведува на работни состаноци - колегиуми од кои што се одрзува запис - **Заклучок од колегиум**. Колегиумите се одржуваат секој **понеделник и петок**, раководителите на одделенијата изготвуваат **Неделен извештај** во кој ја презентираат реализацијата на активностите во своето одделение и го презентираат планот за наредените денови.

Заклучокот од колегиум се поставуваат на електронска мрежа на Општината преку која сите вработени имаат пристап до истата. Раководителите на одделенијата ги известуваат вработените во своето одделение за настанатите промени на свој интерен состанок кој се одржува по завршување на колегумот.

## **5.6 Преиспитување од страна на раководството**

### **5.6.1 Општо**

Со цел да се оцени поштојаната прикладност, адекватност и ефективност на системот за управување со квалитет Градоначалникот во планирани временски интервали најмалку еднаш во годината врши преиспитување на системот за управување со квалитет вклучувајќи ја и политиката за квалитет.

Временските периоди на кои се реализираат прегледите и оценките за реализацијата на работните планови се:

#### - **Квартален преглед**

Квартален преглед за реализацијата на планираните цели за работните процеси, квалитетот на производите и услугите, врсат Раководителите на одделенијата.

Во кварталните прегледи, Раководителите на одделенијата ја презентираат реализацијата на процесите кои што се одвиваат во одделението за тековниот квартал.

#### - **Годишен преглед - преиспитување на раководството**

Годисен преглед и оценка на реализацијата на планираните цели и квалитетот на работните процеси, производите и услугите со оценка на резултатите на ниво на Општина Илинден, врши Градоначалникот во соработка со Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за квалитет.

### **5.6.2 Влезни елементи на годишното преиспитување**

При преиспитување на прикладноста и ефикасноста на системот за квалитет како влезни податоци при преиспитувањето се користат информации презентирани од Раководителите на одделенијата, Претставникот на раководството за квалитет а кои вклучуваат:

- резултати од проверките (екстерни и интерни) и статус на корективни и превентивни мерки;
- залби, рекламации од граѓаните и заинтересираните страни;
- задоволство на корисниците на услугите;
- изведба на процесите (планирано-реализирано);
- дополнителни мерки произлезени од претходното преиспитување на раководството;
- измени кои би мозеле да влијаат на усогласеноста на системот за квалитет;
- препораки за подобрување;
- политика за квалитет;
- целите за квалитет.

### **5.6.3 Излезни елементи од годишното преиспитување**

На основа на извршеното преиспитување на системот за управување со квалитет Градоначалникот носи одлука и мерки за :

- подобрување на ефикасноста на системот за управување со квалитет и неговите процеси;
- подобрување на услугите согласно барањата на корисниците;
- потребни ресурси.

### **Референтни документи**

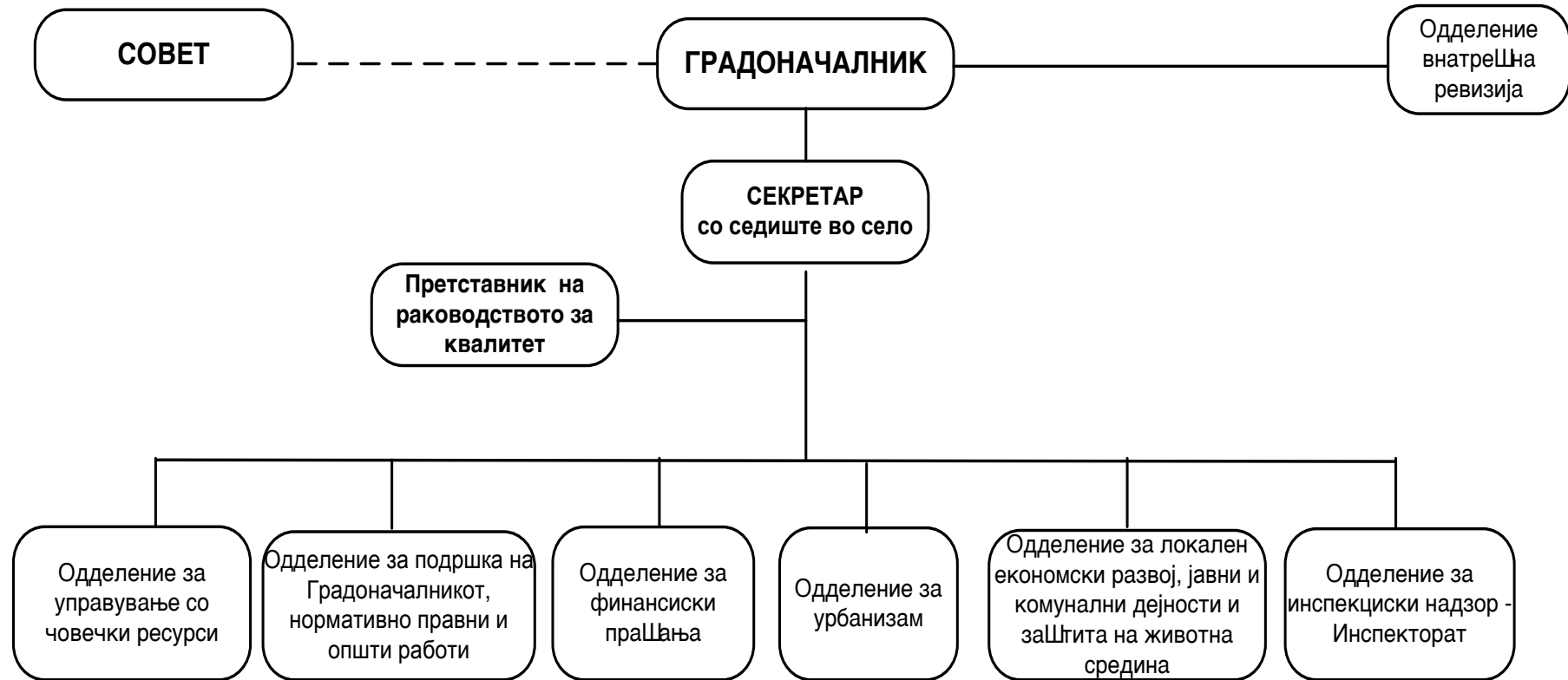
- п 5.3 /1 Политика за квалитет.
- п 5.5.1/1 Организациона шема
- п 5.5.1/2 Одговорност на раководството за системот за управување со квалитет
- п 5.5.2/1 Одлука за Претставник на раководството за квалитет
- п 5.5.2/2 Одлука за тим за квалитет
- Извештај од преиспитување на раководството
- Правилник за систематизација на работни места
- Статутот на општината
- Стратешки и годисни цели за Системот за управување со квалитет на Општина Илинден
- Годисни програми
- Закони и подзаконски акти
- Акти од општински органи

- Записи

Организирањето и работата на општината како правно лице се дефинирани во Законот за локална самоуправа. На сликата 4 е приказана организационата шема на Општина Илинден.



## ОРГАНИЗАЦИОНА ШЕМА - ОПШТИНА ИЛИНДЕН



**Легенда:** - - - - - совет - законодавен орган т.е орган што ги донесува општите правни акти на општината

\_\_\_\_\_ општинска администрација - орган кој обезбедува извршувањето на одлуките што ги донел советот

Слика 5: Организациона шема на Општина Илинден

## 6. УПРАВУВАЊЕ СО РЕСУРСИ

### 6.1 Обезбедување на ресурси

Со цел примена и одржување на системот за управување со квалитет и негово постојано подобрување како и постојано зголемување на задоволството на граѓаните локалната самоуправа- општината располага со потребните ресурси за реализација на процесите и континуирано работи на подобрување на поштоецките капацитети.

### 6.2 Персонални ресурси

#### 6.2.1 Општи одредби

Вработените во општинската администрација кои вршат стручни, нормативно-правни, извршни, управно-надзорни работи и ресаваат управни работи имаат статус на државен службеник. Со стекнување на статус на државен службеник за вработените во општинската администарчија, во делот на вработувањето, правата и должностите, системот на плати и надоместоци на плати, одговорноста, оценувањето и престанок на работниот однос се применуваат одредбите од Законот за државнислужбеници.

#### 6.2.2 Компетентност, обука и свест на вработените

Државните службеници во зависност од работните задачи што ги извршуваат и образованието се класифицираат во следните групи и звања:

- раководни државнислужбеници (раководител на одделение);
- стручни државнислужбеници (советник, вис соработник, соработник и помлад соработник);
- стручно-административни државнислужбеници (самоштоен референт, вис референт, референт и помлад референт);

Државниот службеник е должен работите да ги врши совесно, стручно, ефикасно, уредно и навремено во согласност со Уставот, Законот и Статутот на општината.

Државните службеници врз основа на постојано следење, секоја година се оценуваат најдоцна до крајот на првото тромесеце во тековната година за изминатата година.

Оценување на државните службеници го врши непосредниот раководен државен службеник согласно документирана **Постапка за оценување на државнислужбеници ОИ 04 - П 7.5/7-3**. Оценувањето на државните службеници согласно законските прописи во Р.Македонија во Општина Илинден се врши 2 пати годишно.

Процесот на обука на државните службеници се реализира согласно документирана **Постапка за обука ОИ 04 - П 6.2.2/1**.

За реализираните обуки и тренгот се одрзуваат соодветни записи и на крајот на секоја тековна година се мерат ефектите од реализираните обуки.

За да се достигне свесна релевантност и важност на активностите кои ги вршат вработените и начинот на кој допринесуваат за остварување на целите за квалитет, најмалку еднаш годишно се обезбедуваат обуки на вработените за Системот за управување со квалитет од страна на компетентни лица.

### 6.3 Инфраструктура

Инфраструктурата и работните услови на Општина Илинден, ги исполнува законските барања за реализација на работните процеси во согласност со дејноста. Градоначалникот, во согласност со законските прописи дефинира и обезбедува **инфраструктура, работни услови, работна средина и ресурси**, кои се

потребни за реализација на работните процеси, услугите и за одржување на инфраструктурата, работните услови и работната средина каде се реализираат работните процеси.

Одржувањето на Инфраструктурата за која Општината се јавува како сопственик, е во нејзина надлежност, односно на организациите со кои општината има склучено договор.

За одржување на инфраструктурата, Општина Илинден секоја година расписува јавен оглас, за фирма за одржување на ентериерот, електричната инсталација, моторните возила.

Со овие фирми Општина Илинден има склучено Договори.

#### **6.4 Работна средина**

Градоначалникот, обезбедува и дефинира работна средина, согласно Законот за безбедност и здравје при работа. Општинската администрација, редовно ги идентификува и следи промените на законските прописи и истите доследно ги применува во реализирање на услугите на Општина Илинден.

#### **Референтни документи**

- ОИ 04 - П 6.2.2/1 Постапка за обука
- ОИ 04 - П 7.5/7-1 Постапка за донесување на Правилник за Систематизација на правилник на работни места
- ОИ 04 - П 7.5/7-2 Постапка за вработување на државни службеници
- ОИ 04 - П 7.5/7-3 Постапка за оценување на државни службеници
- ОИ 08 - П 6.3/1 Постапка за одржување на информатичка инфраструктура
- Правилник за систематизација на работни места
- Статут на општината
- Закон за безбедност и здравје при работа
- Закони и подзаконски акти
- Акти од општински органи
- Записи

## **7. Реализација на услуга во локалната самоуправа**

### **7.1 Планирање на реализацијата на услугите**

Локалната самоуправа ги планира и развива процесите кои што се потребни за да се обезбедат потребни услуги на корисниците/граѓаните. Планирањето на услугите се реализира преку утврдување и анализа на потребите на корисниците/граѓаните. Општинската администрација потребите на корисниците/граѓаните ги документира во Годисните програми. Планирање на реализација на услугите се врши во Програмите и плановите за работа.

### **7.2 Процеси кои се однесуваат на корисниците/граѓаните во локалната самоуправа**

#### **7.2.1 Идентификување на барањата кои се однесуваат на услуга**

Услугите кои се реализираат во Локалната самоуправа се следните:

- услуги кои се потребни за да се исполнат потребите на граѓаните/корисниците и
- услуги кои не се специфицирани од страна на граѓаните/корисниците но се неопходни за да се исполнат барањата на локалната самоуправа и/или правата на корисниците/граѓаните.

Градоначалникот во соработка со Раководителите на одделенијата вршат идентификување на барањата на граѓаните, Државните органи, јавните установи и Јавните претпријатија.

Барањата на корисниците/граѓаните се следните:

- Барања кои се дефинирани со Закон и се во надлежност на Општината.
- Барања кои што се однесуваат на Економски и локален развој на Општината;
- Барања кои што се однесуваат на подобрување на урбанистичката и комуналната инфраструктура на општината;
- Барања на Јавните установи и Јавните претпријатија, кои што се однесуваат на финансирање, избор на директор и одговори на барања, преставки и приговори.

#### **7.2.2 Преиспитување на барања кои се однесуваат на услугите во локалната самоуправа**

Општината мора да биде сигурна дека ги разбира и дека е во состојба да ги исполни барањата на корисниците/граѓаните пред да прифати да ја реализира соодветната услуга.

Со прегледот на барањата се утврдува:

- Дали барањата се јасно дефинирани
- Дали барањата се комплетни
- Дали општината е способна да ги исполни барањата.

Процесот за преглед на барања за производи и услуги се врши согласно документираната **Постапка за канцеларско и архивско работење ОИ 04 - П 7.2/1** и **Постапка за работењето на предната канцеларија ОИ 04 - П 7.2/2**.

#### **7.2.3 Комуникација со корисниците/ граѓаните во локалната самоуправа**

Комуникација со корисниците/граѓаните и јавноста, како и нивното учество во креирање на политика, одлучување и подобрување на работата на општинската администрација се важни елементи на секое демократско општество.

Општината, своите надлежности ги врши на начин достапен до корисниците/граѓаните, и овозможува корисниците/граѓаните да бидат целосно

запознаени со процесот на донесување на одлуките и реализирањето на услугите, а за прасањата кои имаат клучно значење за локалната заедница применува механизми преку кои ги информира и добива повратни информации и мислења на корисниците/граѓаните.

Комуникација со корисниците/граѓаните и јавноста се реализира преку:

- јавни расправи,
- анкети,
- средби со граѓани,
- годисни извештаи,
- отворени седници на Советот на општината,
- писма, лифлети,
- општински услужен центар,
- печатење на општински информатор,
- информации кои може да се добијат од веб страната
- отворен ден за граѓаните,
- прес конференции,
- примена на информатичко комуникациска технологија (ИКТ), телефонски линии и слично.

Процесот на Комуникација со корисниците/граѓаните е дефиниран во:

**ОИ 03 - П 7.5/1-7 Постапка за слободен пристап на информации од јавен карактер.**

Жалбите добиени од граѓаните се собираат во сандаче за жалби и истите се евидентираат во Список на добиени жалби. Секоја втора недела во месецот, Градоначалникот врши преглед на жалбите и превзема превентивни односно корективни мерки. Жалбите кои се добиени, по издадени акти, согласно управна постапка, се ресаваат во согласност со Законот за општа управна постапка.

### **7.3 Проектирање и развој**

Процесот на развој во Општината Илинден се реализира во одделението за Локален економски развој. Одделението за Локален Економски Развој ги препознава компаративните предности на општината од аспект на побрз развој и истите ги разработува во конкретни проекти. Процесот на реализација на развојни проекти во Општина Илинден е презентираан во **Постапка за реализирање на проекти од Локален економски развој, ОИ 04 - П 7.3/2**. Процесот на изготвување на Стратегија на Општината е претставен во **Постапка за стратешки план ОИ 04 - П 7.3/1**.

Владеењето на процесот на развој се врши со реализација на следните активности:

- Планирање на развојот
- Влезни податоци на развојот
- Излезни податоци на развојот
- Преглед на развојот
- Верификација на развојот
- Валидација на развојот
- Владеење на измените на развојот

#### **7.3.1 Планирање на развојот**

Развојниот процес вклучува планирање и реализација на:

- Фази на развојниот процес;
- Овластувања и одговорности за реализацијата на активностите на фазите на развојниот процес;
- Комуникација помеѓу извршителите на активностите на фазите на развојниот процес.

- Преглед на резултатите, верификација на фазите на развојниот процес;
- Ревизија на плановите на основа на излезните резултати по реализацијата на фазите на развојниот процес;

### **7.3.2 Влезни податоци за развојот**

Податоците на чија основа се планира развојниот процес и квалитетот на работните процеси и услугите се утврдуваат како влезни барања за развојот.

Влезните податоци за реализација на проекти за развој, се утврдени во тендерот, кога се обезбедени финансиски средства, проектот е влезен во годисната програма за проекти и е согласно Стратешкиот план за локален економски развој.

Нејасните влезни барања се разресуваат пред поцетокот на развојниот процес.

### **7.3.3 Излезни податоци од развојот**

Излезните документи и резултатите од развојот пред да бидат одобрени или исклучени за употреба се прегледани и потврдени од Градоначалникот на Општината.

### **7.3.4 Преглед на развојот**

Одговорното лице за развојниот процес и лицата одговорни за реализација на активностите на фазите на развојниот процес, по заврсувањето на секоја активност и фаза во согласност со планот за развојниот процес реализираат прегледи со кои:

- Ги утврдуваат достигнатите резултати;
- Идентификуваат потреби за понатамошен надзор, следење и подобрувања;

Прегледите на развојниот процес мора да бидат документирани и доставени на увид до Градоначалникот.

### **7.3.5 Верификација на развојот**

Верификацијата на резултатите на развојниот процес обезбедува потврдување на усогласеноста на показателите на достигнатиот квалитет на работните процеси и услугите во однос на задоволување на критериумите за квалитетот дефинирани со влезните барања.

### **7.3.6 Валидација на развојот**

Валидацијата на развојот дефинира одобрување на работните процеси и услугите за редовна реализација.

Валидацијата се одобрува и документира од одговорното лице на развојниот процес и/или корисникот на кого се однесува развојот.

### **7.3.7 Владеење на измените на развојот**

Потребите од измени во развојниот процес се идентификуваат со прегледите на фазите, верификацијата и валидацијата на услугите на развојот, како и од податоците на активностите кои следат по реализирање на новата услуга и/или проект.

Резултатите од измените се прегледани, верифицирани, валидирани, документирани и одобрени за употреба од одговорното лице за развојот.

## **7.4 Набавка**

### **7.4.1 Управување со процесот на набавка**

Процесот на набавка во општината се врши согласно Законот за јавни набавки. Општината донесува план за своите вкупни потреби за набавки во тековната година по видови на штоки, услуги и работи со кој ја определува и проценетата вредност на договорот, видот и очекуваниот поцеток на постапката.

Планот за јавни набавки го донесува Градоначалникот до крајот на Јануари од тековната година.

Типовите на јавните набавки се дефинираат согласно Законот за јавни набавки. Реализирањето на процесот на набавка во Општина Илинден е преставено во **Постапката за спроведување на јавни набавки- ОИ 05 - П 7.4/1.**

Сите Раководители на одделенија изготвуваат список на набавка. Списокот го доставуваат до Раководителот на финансиски прашања, кој ја одобрува јавната набавка за потребите на општината.

#### **7.4.2 Податоци за набавка**

Градоначалникот донесува решение за јавна набавка со кое се утврдува предметот, количината, износот и изворот на средства потребни за реализација на набавката. Со Решението за јавна набавка се определува и видот на постапката и се назначуваат Претседател и членовите на Комисијата за јавна набавка, нивниот број и нивните заменици.

#### **7.4.3 Верификација на набавените производи**

Во зависност од видот на набавката се дефинира одговорноста за верификација на набавените производи, а истата може да се врши во заисник за ситуација, приемница и слично.

#### **7.5 Управување со процесите за реализација на производи и услуги**

Процеси на реализација, во Општина Илинден се:

- Управување со процесот на **Управна постапка (процеси во одделение за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина, процеси во одделение за инспекциски надзор - инспекторат и процеси на администрирање на даноци и административни такси).**

За процесите во одделението за урбанизам се дефинирани следните постапки и упатства:

- Постапка за водење на управни предмети во одделение за урбанизам
- Постапка за изработка и донесување на урбанистички план
- Упатство за издавање на Извод од урбанистички план
- Упатство за издавање на е- Одобрение за градење
- Упатство за издавање на е-решение за промена на инвеститор
- Упатство за издавање на решение за утврдување на правен статус на бесправен објект од локално значење
- Упатство за издавање на е-одобрение за пренамена, адаптација со пренамена и пренамена со реконструкција
- Упатство за издавање на е-решение за одобрување на измена во текот на изградбата
- Упатство за издавање на е-одобрение за подготвителни работи

- Упатство за издавање на е-решение за изведба на градба за која не е потребно одобрение за градба
- Упатство за издавање на е-одобрение за градење за корисници на бесплатни проекти за индивидуални станбени објекти обезбедени од Општина Илинден
- Упатство за предбележување и запишување на објекти во јавна книга на недвижности преку информациски систем е-кат шалтер
- Упатство за издавање на одобрение за поставување на урбана опрема
- Упатство за потврда со кое се потврдува дека не е поднесено барање за утврдување на правен статус на бесправен објект на катастерска парцела.

За процесите во одделението за инспекциски надзор се дефинирани следните постапки и упатства:

- Водење на управни предмети согласно Закон за општа управна постапка во одделение за инспекциски надзор - Инспекторат
- Упатство за инспекциски надзор во комунална дејност
- Упатство за инспекциски надзор на животна средина
- Упатство за инспекциски надзор на комунални редари
- Упатство за урбанистички инспекциски надзор
- Упатство за одобрување на елаборат за животна средина
- Упатство за инспекциски надзор за јавни патишта

За процесите во одделението за финансиски прашања се дефинирани следните постапки и упатства:

- Водење на управни предмети во одделение за финансиски прашања
  - Постапка за реализација на буџет
  - Постапка за подготовка на квартални и месечни планови, согласно буџет
  - Постапка за сметководствено работење
  - Упатство за издавање на решение за данок на имот
  - Упатство за издавање на решение за данок на наследство и подарок
  - Упатство за данок на промет на недвижности
  - Упатство за опомена за плаќање на даноцна обврска и присилна наплата
  - Упатство за враќање на повеќе или погресно уплатени даноци и такси
  - Упатство за изработка на решение за комунална такса за фирма
  - Упатство за донесување на решение за останати комунални такси
  - Упатство за донесување на решение за отпис
- Управување со процесот на Внатрешна ревизија (одделение за Внатрешна ревизија).
  - Управување со процесот на **Локален економски развој, Процеси во јавни и комунални дејности и Процеси за заштита на животна средина (одделение за локален економски развој, јавни и комунални дејности и заштита на животна средина).**

За процесите во одделение за Локален економски развој се дефинирани следните постапки:

- Постапка за стратешки план;
- Постапка за реализирање на проекти од Локален економски развој;



### **Упатства во јавни и комунални дејности:**

- Упатство за издавање на дозвола за поставување на инсталации во патниот и заштитниот појас на општинските патишта
- Упатство за издавање на дозвола за поставување на заштитна ограда покрај општински пат
- Упатство за издавање на дозвола за вонреден превоз
- Упатство за издавање на одобрение за користење на јавно прометна површина

Покрај **главниот процес** кои што се изведува во општината, идентификувани се и следните процеси на **управување и подршка**.

### **Процеси на управување:**

- Подготовка на Стратешки и годисни цели
- Подготовка на советот
- Водење на Системот за управување со квалитет - не е дефинирана постапка и процесот се совладува преку Прирачникот за квалитет, Постапката за управување со документи ОИ 14 - П 4.2.3/1 и Постапката за управување со записи ОИ 14 - П 4.2.4/1.

### **Процеси на подршка:**

- Управување со процеси во одделение за човечки ресурси е дефинирано во следните постапки:
  - Постапка за вработување;
  - Постапка за изготвување на Правилник за систематизација на работните места на општинската администрација;
  - Постапка за обука;
  - Постапка за оценување на државни службеници;
  - Постапка за изработка на поединечни акти од Закон за државни службеници и Законот за работни односи во одделението за управување со човечки ресурси;
  - Постапка за изработка на полугодисен преглед на соштојбата со поднесување на изјави за имотна соштојба;
  - Постапка за постапување на преставки и предлози;
- Управување со процеси во одделение за подршка на Градоначалникот и нормативно правни и општи работи е дефиниран процес во следните постапки:
  - Постапка за донесување на Статутот на Општината и деловник за работа на советот;
  - Постапка за формирање на советот и комисији;
  - Постапка за работа на советот;
  - Постапка за избор на директор во Јавна установа;
  - Постапка за избор на директор во Јавно претпријатие;
  - Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба за оформување на градежна парцела предвидена со урбанистички план/урбанистичко планска документација, а лицето има во сопственост повеќе од 30% од градежната парцела и ако со планот на таа градежна парцела не се предвидува изградба на објекти од јавен интерес;
  - Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба на другите сопственици на објекти или

посебни делови од објекти изградени со градежно-техничка документација и запишани во јавната книга на недвижности кои не поседуваат акт за доделување на правото на користење на градежно земјиште;

- Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба на сопственици на објекти или посебни делови од објекти за кои е донесено решение согласно со законот за постапување со бесправно изградени објекти врз основа на кое се запишани во јавната книга на недвижности, за градежното земјиште кое се наоѓа во рамките на градежната парцела, а не претставува земјиште под објект;

- Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба на сопственици на објекти или посебни делови од објекти изградени со градежно-техничка документација на кое имаат заосновано право на долготраен закуп, доколку објектите се изградени согласно со урбанистички план или урбанистичко планска документација и доколку ја имаат исплатено закупнината за тековната година и другите давачки кои произлегуваат од договорот за закуп

- Постапка за давање под долготраен закуп на градежно земјиште сопственост на Република Македонија наменето за изградба на објекти од јавен интерес со непосредна спогодба

- Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба за потребите на верските заедници за изградба на верски објекти предвидени со урбанистички план или урбанистичка планска документација

- Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на република македонија со непосредна спогодба на сопственици на објекти или посебни делови од објекти за кои е донесено решение согласно со законот за постапување со бесправно изградени објекти врз основа на кое се запишани во јавната книга на недвижности, за градежно земјиште под објект односно дел од објект

- Постапка за стекнување на право на сопственост на градежно неизградено и градежно изградено земјиште сопственост на Република Македонија на лице/законски наследници кои користат градежно неизградено и градежно изградено земјиште пренесено од поранешен сопственик, врз основа на договор за купопродажба склучен со поранешен сопственик повеќе од 20 години

- Постапка за размена на градежно земјиште во сопственост на Република Македонија

- Постапка за отуѓување на градежно земјиште сопственост на Република Македонија по пат на електронско јавно наддавање

- Постапка за засновање на право на стварна службеност на градежно земјиште во сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба

Управување со процес на информирање и односи со јавноста;

- Постапка за организирање на работа на Градоначалник, Комуникација со медиумите, прес конференции и брифинзи со новинарите;

- Управување со процеси во одделение за финансиски прасања;

- Постапка за планирање и донесување на буџет;

- Постапка за реализација на буџет;

- Постапка за подготовка на квартални и месечни планови, согласно буџет;

- Постапка за сметководствено работење;

- Управување со процесот на одржување на информативна технологија;

- Постапка за одржување на информативна технологија

Одржувањето на инфраструктурата и работната средина е опишано во Прирачникот во тоцките 6.3 и 6.4;

- Управување со процесот набавка (Издавање на нарачки, избор на Добавувачи и превземање на верификација  
- Постапка за спроведување на јавна набавка

Управување со Добавувачи (услуги, основни средства и производи) се дефинирани процеси во Постапката за спроведување на јавни набавки.

#### **7.5.1 Управување со процесите за реализација на услугите**

Реализацијата на услугите кои ги дава општината се врши на контролиран начин преку:

- познавање на спецификациите на услугите
- поседување на документираните постапки или упатства, постери на работните места наменети за вработените и корисниците на услугите/граѓаните
- поштоење на компетентен, стручен и обучен персонал за реализација на услугите
- користење на соодветна опрема( хардџаре и софтџаре)
- мерење, анализа и подобрување на производите и услугите

#### **7.5.2 Валидација на процесите за реализација на услуга**

Вреднувањето на процесите за реализација на услуга вклучува:

- преиспитување и одобрување на методите со што би се овозможило достигнување на планираните резултати
- дефинирање и достапност на неопходната опрема и инфраструктура
- утврдување на компетентет и стручен персонал кој е обучен и има квалификации или искуство
- одржување на записи кои овозможуваат повратни информации засновани на реални резултати од процесите

#### **7.5.3 Идентификување и следење**

Идентификацијата и следливоста се обезбедуваат преку одржување на записи кои вклучуваат:

- информации за дадените услуги
- дестинација, статус на испорака, датум и време на услуга
- идентификација на персоналот од општината/ или вклучени граѓани/корисници.

#### **7.5.4 Сопственост на корисниците/граѓаните**

Локалната самоуправа води грижа за сите информации, документи, материјали или други производи на корисниците/граѓаните во текот на нивната обработка (услуги, процеси, верификација, оценување, и друго).

Лицните податоци на граѓаните кои не се сопственост на Општината се управуваат согласно Законот за лицни податоци.

#### **7.5.5 Заштита на производ**

Одговорните лица за реализирање на услугите на корисниците/граѓаните, реализираат активности за ракување со производите за времето додека производите се во владение на Општинската администрација се до нивната

испорака или престанок на можноста за употреба согласно Уредба за канцелариско и архивско работење.

## **8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОДОБРУВАЊЕ**

### **8.1 Општи одредби**

Во општината се планира и спроведува процес на пратење, мерење и анализа и подобрувања со цел да се обезбеди:

- усогласеност на производите и услугите;
- усогласеност на системот за управување со квалитет
- постојано подобрување на ефективноста на системот за управување со квалитет

### **8.2. Надзор и мерење**

Надзорот и мерењето на реализацијата на процесите дефинирани во системот за управување со квалитетот, достигнувањето на задоволството на купувачите и целите се врши со реализација на следните активности :

- надзор и мерење на задоволството на корисниците/граѓаните.
- интерна проверка на системот за управување со квалитетот.
- надзор и мерење на квалитетот на процесите.
- надзор и мерење на квалитетот на производите и услугите

#### **8.2.1 Задоволството на корисниците/граѓаните**

Предмет на надзор, мерење и оценување на достигнувањата на општината е задоволството на корисниците/граѓаните од услугите и производите.

Оценката на задоволството на корисниците/граѓаните се врши на основа на податоци кои се обезбедуваат преку:

- Анкетен лист за прибирање на податоци за задоволството односно незадоволството на корисниците кој го пополнуваат корисниците/граѓаните
- Залби и рекламации кои се добиени по реализацијата на услугите
- Отворен ден за граѓаните кој се спроведува по потреба од страна на Градоначалникот
- Информации од Општинскиот услужен центар

Показателите за задоволството односно незадоволството на корисниците/ граѓаните се добива на основа на анализа на податоците во однос на планираните цели. Овие показатели се основа за преиспитување на системот за управување со квалитет и реализација на подобрување.

#### **8.2.2 Интерна проверка**

Предмет на интерните проверки е примената на системот за управување со квалитетот во целост под што се подразбираат: реализацијата на процесите на системот за управување со квалитетот, квалитетот на процесите, и квалитетот на услугите. Целта на интерните проверки е да се обезбедат податоци за достигнатите цели, показатели за достигнатите ефекти и за усогласеноста на системот за управувањето со квалитетот со барањата на стандардот ИСО 9001:2008.

Податоците кои при тоа се добиени се основа за реализација на активности кои ќе ја подобрат ефикасноста од примената на системот за управување со

квалитетот. Процесот на реализација на интерна проверка е документиран во **Постапка за интерна проверка ОИ 14 - П 8.2.2/1.**

### **8.2.3 Надзор и мерења на процесите**

Раководителите на одделенијата и одговорниот персонал кој ги реализира активностите на процесите, вршат непосреден надзор на процесите.

Обемот и зацестеноста на надзорот кој се реализира се дефинирани во постапките за реализацијана процесите. Надзорот е документиран.

Одделението за ревизија врши надзор на работењето на јавните претпријатија и јавните установи.

Квалитетот на процесите се одредува на основа на мерењата и дефинираните критериуми за квалитетот на процесите .

Процесот на реализација на надзор и мерење е документиран во **Постапка за реализација на надзор и мерење на перформансите на процесот ОИ 14 - П 8.2.3/1.**

### **8.2.4 Контрола и мерење на квалитетот на услугите**

Контролата, мерењето и квалитетот на услугите е дефинирани во:

- Постапките за процесите.
- Упатствата за активностите на процесите.
- Упатствата за услугите
- Барањата од граѓаните.
- Законот.

Контролите од квалитетот на услугите се евидентираат во Неделните и Кварталните извештаи од страна на Раководителите или во Заклучокот од Колегиумот од страна на Градоначалникот.

### **8.3 Управување со неусогласености**

Активности кои што се превземаат во Општина Илинден за управување на неусогласености се следните:

- Управување со неусогласени документи по барање на државен орган,
- Управување со неусогласени документи по залба (барање) на граѓаните корисници на услугите (даноцни корисници) и
- Уништување на неважечки документи во неуправна постапка

Неусогласените документи и останатите неусогласености се управуваат документирано преку следните активности:

- Идентификување на неусогласени производи и останати неусогласености.
- Евидентирање на неусогласеностите.
- Реализација на истрага за причините за неусогласеностите
- Отклонување на неусогласеноста

Управувањето со неусогласеностите е документирано во **Постапка за управување со неусогласености ОИ 14 - П 8.3/1.**

### **8.4 Анализа на податоци**

Раководителите на одделенијата, Претставникот на раководството за квалитет и Одговорните лица на процесите вршат анализа на податоците од своето одделение и системот за управување со квалитет, кои што Градоначалникот ги користи како влезни елементи при преиспитувањето на системот за квалитет.

Од анализата на податоци, Градоначалникот го вооцува трендот на движење на обезбедениот квалитет на дадените услуги кон корисниците. Врз основа на показателите од анализата на податоците Градоначалникот носи одлуки за подобрување на системот за управување со квалитет.

#### **Анализи кои што се реализираат во Општина Илинден се следните:**

- Мерење на задоволството на граѓаните од реализираните услуги на општинската администрација;
- Анализа на добиените резултати од показателите за секое одделение во Општина Илинден;

**Анализата од записите за контролирање се врши на крајот на годината и се презентира во Годишното преиспитување на Системот на управување со квалитет.**

### **8.5 Подобрување**

Подобрувањето вклучува реализација на следните активности:

- Планирање на поштојаните подобрувања.
- Реализација на корективни активности.
- Реализација на превентивни активности.

#### **8.5.1 Планирање на постојано подобрување**

Планирањето на постојаното подобрување вклучува реализација на следните активности:

- ♦ Управување на податоците од :
  - надзорот и контролата на процесите, услугите и производите,
  - интерните проверки,
  - проверките од трета страна,
  - проверките што ги вршат Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за квалитет.
- ♦ Анализите што ги вршат Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата, Претставникот на раководството за квалитет,
- ♦ Дефинирање на цели за подобрување.
- ♦ Вклучување на целите за подобрување за цели на политиката за квалитет.
- ♦ Одредување на корективни процеси и активности.
- ♦ Одредување на превентивни процеси и активности.

#### **8.5.2 Корективни процеси**

За утврдените неусогласности на квалитетот на услугите, производите, системот за управување со квалитетот и несаканите соштојби се реализираат корективни процеси за да се елиминираат причините и да се спречи можноста неусогласеностите да се повторат. Процесот на реализација на корективните процеси е дефиниран во **ОИ 14 - П 8.5.2/1 Постапка за корективни мерки.**

### **8.5.3 Превентивни процеси**

За да не се јават потенцијални можности за појавување на неусогласености на квалитетот на процесите, услугите, производите, Системот за управување со квалитетот и несакани соштојби реализираат превентивни процеси.

Процесот на реализација на превентивните процеси е дефиниран во **ОИ 14 - П 8.5.3/1 Постапка за превентивни мерки.**

#### **Референтни документи**

- ОИ 14 - П 8.2.1/1 - Постапка за мерење на задоволството на корисниците на услугите/граѓаните
- ОИ 14 - П 8.2.2/1 - Постапка за интерна проверка.
- ОИ 14 - П 8.2.3/1 - Постапка за реализација на надзор и мерење на перформансите на процесот.
- ОИ 14 - П 8.2.4/1 - Постапка за контрола на квалитет на услуга
- ОИ 14 - П 8.3/1 - Постапка за управување со неусогласености.
- ОИ 14 - П 8.5.2/1 - Постапка за управување на корективни процеси.
- ОИ 14 - П 8.5.3/1 - Постапка за управување на превентивни процеси
- Закони и подзаконски акти
- Акти од општински органи
- Записи

#### **ПРИЛОЗИ:**

**Прилог 1: Политика за квалитет**

**Прилог 2: Одговорности на раководството**

## ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ НА ОПШТИНА ИЛИНДЕН

### ВИЗИЈА

Општина Илинден да прерасне во урбана, атрактивна и конкурентна Општина во регионот и пошироко, со создадени услови за одржлив економскиосоцијален развој, како квалитетен живот на населението.

### МИСИЈА

Општина Илинден има за цел да обезбеди одржлив развој користејќи ги расположливите природни ресурси и човечки потенцијали насоцени кон создавање просперитетна иднина на целокупното население и заедницата.

Политиката за квалитет е составен дел на Политиката на Градоначалникот и Општинската администрација и претставува рамка за дефинирање на целите за квалитет. Општина Илинден во остварувањето на својата мисија е насоцена кон:

- Создавање на современа и комплетна инфраструктура и ефикасни јавни услуги за потребите на граѓаните и штопанството;
- Создавање на поволни услови за одржлив економски развој и создавање на поволна инвестициона клима и отварање на нови работни места;
- Зајакнување и промовирање на релациите на партнерства помеѓу јавниот и приватниот сектор;
- Искористување на локалните ресурси и создавање на услови за рекреативен и транзитен туризам;
- Развивање на образованието, културата, здравството, спортот и заштитата на животната средина во насока на подобрување на квалитетот на живеење во Општината;
- Тимската работа е основа за компетентноста и професионалноста;
- Законско исполнување на потребите и очекувањата на насите граѓаните;
- Спроведување на оваа Политика и достигнување на нова деловна култура и компетентност се поттикнува со програма за оспособување и мотивација на сите вработени;
- Создавање на ефикасна и граѓански ориентирана општина преку воведување, оддрзување и постојано подобрување на Систем за управување со квалитет согласно барањата на стандардот ИСО 9001:2008;

### МОТО: ДА ГИ ИСКОРИСТИМЕ СИЛНИТЕ СТРАНИ НА ОПШТИНАТА

Јуни, 2010

Градоначалник на Општина Илинден

Жика Стојановски



**Одговорности на раководството на за Системот за управување со квалитет  
согласно меѓународниот стандард ИСО 9001:2008**

| <b>Систем за управување со квалитет<br/>ISO 9001:2008</b> |  | <b>Градоначалник</b> | <b>Претставник на<br/>раководството за<br/>квалитет</b> | <b>Одговорно лице за<br/>одделение за поддршка на<br/>Градоначалникот /</b> | <b>Одговорно лице за<br/>нормативно правни и<br/>општи работи</b> | <b>Раководител на<br/>одделение за<br/>финансиски прашања</b> | <b>Раководител на<br/>одделение за<br/>урбанизам</b> | <b>Раководител на<br/>одделение за ЛЕР,<br/>јавни и комунални<br/>дејности и заштита на<br/>животна средина</b> | <b>Раководител на<br/>одделение за<br/>инспекциски надзор</b> | <b>Раководител на<br/>одделение за<br/>внатрешна ревизија</b> | <b>Раководител на<br/>одделение за<br/>управување со<br/>човечки ресурси</b> |
|---|--|----------------------|---|---|---|---|--|---|---|---|--|
| <b>Барања на системот</b>                                 |  |                      |   |   |   |   |  |   |   |   |  |
| 4   | <b>Систем за управување со квалитет</b>  |                      |   |   |   |   |  |   |   |   |  |
| 4.1   | <b>Воспоставување на системот</b>  | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 4.2   | <b>Барања кои што се однесуваат на документацијата</b>                               | С                    | П   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 4.2.3   | <b>Управување со документи</b>   | С                    | П   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
|   | <b>Управување со законските прописи</b>  | С                    | С   | С   | П   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 4.2.4   | <b>Управување со записи</b>  | С                    | П   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 5   | <b>Одговорности на раководството</b>   |                      |   |   |   |   |  |   |   |   |  |
| 5.3   | <b>Политика за квалитет</b>  | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 5.4.2   | <b>Планирање на системот за управување со квалитет</b>                               | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 5.5   | <b>Одговорности, овластувања и Комуникација</b>                                      | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 5.6   | <b>Преиспитување на системот за квалитет</b>   | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 6   | <b>Управување со ресурси</b>   |                      |   |   |   |   |  |   |   |   |  |
| 6.1   | <b>Обезбедување на ресурси за реализација</b>  | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 6.2   | <b>Управување со персонални ресурси</b>  | С                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | П  |
|   | <b>Управување со процес на обука</b>   | С                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | П  |
| 6.3   | <b>Управување со инфраструктура</b>  | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 6.4   | <b>Управување со работна средина</b>   | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 7   | <b>Реализација на услуга</b>   |                      |   |   |   |   |  |   |   |   |  |
| 7.1   | <b>Планирање на реализација на процесите/услугите</b>                                | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |
| 7.2   | <b>Управување со процеси на канцелариско, архивско работење и предна канцеларија</b> | П                    | С   | С   | С   | С   | С  | С   | С   | С   | С  |

|       |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|       | Управување на процеси на планирање на буџет  | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С | П |
| 7.3   | Дизајнирање и развој<br>Управување со процеси во локален економски развој и јавни дејности             | С | С | С | С | С | С | П | С | С | С | С |
| 7.4   | Управување на процесите за набавка   | С | С | С | С | П | С | С | С | С | С | С |
| 7.5   | Управување со процеси на подршка на Градоначалникот,   | С | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С |
|       | Управување со процеси на нормативно правни и општи работи  | С | С | С | П | С | С | С | С | С | С | С |
|       | Управување со процеси во одделение за финансиски прашања   | С | С | С | С | П | С | С | С | С | С | С |
|       | Управување со процеси во одделение за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина       | С | С | С | С | С | П | С | С | С | С | С |
|       | Управување со процеси во одделение за инспекциски надзор - Инспекторат                                 | С | С | С | С | С | С | С | С | П | С | С |
|       | Управување со процеси во одделение за внатрешна ревизија   | С | С | С | С | С | С | С | С | С | П | С |
|       | Управување со процеси во одделение за управување со човечки ресурси                                    | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С | П |
| 8     | Мерење, анализи и подобрување  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8.1   | Планирање на мерење, анализи и подобрување   | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.2   | Мерење и надзор  | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.2.1 | Мерење на задоволството на корисниците   | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.2.2 | Интерни проверки   | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.2.3 | Управување со надзорот и мерење на процесите   | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
|       | Надзор и мерење над процеси на подршка на Градоначалникот,   | С | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С |
|       | Управување со процеси на нормативно правни и општи работи  | С | С | С | П | С | С | С | С | С | С | С |
|       | Надзор и мерење над процеси во одделение за финансиски прашања   | С | С | С | С | П | С | С | С | С | С | С |
|       | Надзор и мерење над процеси во одделение за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина | С | С | С | С | С | П | С | С | С | С | С |
|       | Надзор и мерење над процеси во одделение за инспекциски надзор - Инспекторат                           | С | С | С | С | С | С | С | С | П | С | С |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|        | Надзор и мерење над процеси во одделение за внатрешна ревизија            | С | С | С | С | С | С | С | С | П | С |
|        | Надзор и мерење над процеси во одделение за управување со човечки ресурси | С | С | С | С | С | С | С | С | С | П |
| 8.2.4. | Контрола и мерење на услугите   | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.3    | Управување со неусогласености   | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.4    | Анализа на податоци   | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.5    | Подобрување   | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.5.1. | Постојано подобрување   | П | С | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.5.2. | Корективни акции  | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С |
| 8.5.3. | Превентивни акции   | С | П | С | С | С | С | С | С | С | С |

П - потполна одговорност

С - соработува

Одобрил за употреба:  
Градоначалник

#### Преглед на водечкото раководство

| Реден број | Раководител - функција   | Име и презиме         |
|------------|--|-----------------------|
| 1.         | Градоначалник  | Жика Стојановски      |
| 2.         | Виш соработник во одделение за подрашка на Градоначалникот   | Ивица Трипуновски     |
| 3.         | Раководител на одделение за финансии (Додека работното место не се пополни овбрските на Раководителот ги извршува одговорен сметководите со овластување) | Гоце Трајчевски       |
| 4.         | Раководител на одделение за урбанизам  | Јулијана Димитриевска |
| 5.         | Раководител на одделение за ЛЕР, јавни и комунални дејности и заштита на животна средина   | Дејанче Богдановски   |
| 6.         | Раководител на одделение за инспекциски надзор - Инспекторат   | Саше Ристовски        |
| 7.         | Советник во одделение за внатрешна ревизија  | Вања Стојановиќ       |
| 8.         | Раководител на одделение за управување со човечки ресурси  | Гордана Стојкоска     |

