ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ

ОПШТИНА ГЕВГЕЛИЈА

СОГЛАСНО СТАНДАРДОТ
ИСО 9001:2015

Одобрил

____

1. ИЗЈАВА НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА....3
МИСИЈА
ВИЗИЈА
2. ПРЕТСТАВУВАЊЕ НА ОПШТИНАТА....6
3. Нормативни референци 10
4. КОНТЕКСТ НА ОПШТИНА ГЕВГЕЛИЈА 11
4.1 Разбирање на контекстот на општината 11
4.2 Разбирање на општината за потребите, барањата и очекувањата на корисниците на услугите и заинтересираните страни 12
4.3 Подрачје на употреба на системот за управување со квалитет....12
4.4 СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ 12
5.1. Лидерство и обврзаност 18
5.1.1. Обврзаност 19
5.1.2. Насоченост кон граѓаните, корисниците и заинтересираните страни....20
5.2. ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ 20
5.3. ОРГАНИЗАЦИСКИ УЛОГИ И ОДГОВОРНОСТИ 21
6. ПЛАНИРАЊЕ....21
7. ПОДДРШКА 23
Референтни документи 28
8. РЕАЛИЗАЦИЈА НА УСЛУГА ВО ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА....28
8.1. Планирање на реализацијата на услугите 28
8.2. Процеси кои се однесуваат на корисниците/граѓаните во локалната самоуправа 29
7.3 Проектирање и развој 30
8.3.1 Општо....30
8.3.2 Планирање на развојот 31
8.3.3 Влезови за развој 31
8.3.4 Мерки за проектирање и развој....31
8.3.5 Излези од проектирањето и развојот....31
8.3.6 Владеење на измените на развојот 31
8.4 УПРАВУВАЊЕ НА ПРОЦЕСИТЕ, ПРОИЗВОДИТЕ И УСЛУГИТЕ НА НАДВОРЕШНИТЕ ДОБАВУВАЧИ 32
8.2.1. Управување на надворешните добавувачи 32
8.2.2. Вид и обем на управување на надворешните добавувачи....32
8.2.3. Информации за надворешните добавувачи 33
8.5.6 Управување на промените 34
8.6 Ослободување на производи....34
8.7 Управување со неусогласени излези 34
8.8 Референтни документи 34
9 ОЦЕНУВАЊЕ НА ЕФИКАСНОСТА 36
9.1.1 Следење, мерење, анализа и оценување 36
9.1.1.1 Надзор и мерење на процесите 36
9.1.1.2 Контрола и мерење на квалитетот на производите услугите....36
9.1.2 Задоволството на корисниците/граѓаните 37
9.1.3 Анализирање и оценување....37
9.3 Преиспитување од страна на раководството 38
9.3.1. Влезни податоци за реализација на годишен преглед 39
9.3.2. Излезни податоци за реализација на годишниот преглед 39
10. Подобрување 39
10.1. Планирање на подобрување 39
10.2. Неусогласености и корективни мерки 40
10.3. Постојано подобрување 40
Референтни документи 40
ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ....42

1. ИЗЈАВА НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА

Познато е дека локалната самоуправа е еден 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 самостојно 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 организираните јавни служби овозможува вршење на надлежностите пропишани со закон.

Граѓаните непосредно и посредно (преку претставници) учествуваат во одлучувањето за прашања од локално значење, а особено во областите на јавните служби, урбанизмот и руралното планирање, заштитата на околината, локалниот економски развој, локалното финансирање, комуналните дејности, културата, спортот, социјалната и детска заштита, образованието, здравствената заштита и во други области кои што се утврдени со закон.

Општината како сервис на граѓаните во остварувањето на своите права, ги извршува своите надлежности ангажирајќи соодветен стручен работен кадар, како општинска администрација. Општинската 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 ажурноста и обезбедување на континуитет во следењето на истакнатите потреби (евиденција, уверниjа и други акти) таа се организира во сектори и одделенија. Од друга страна, истовремено и довербата на граѓаните во општинската администрација се стекнува преку ажурноста во рашавањето на истакнатите прашања, степенот на заштитата на правата изразена преку стручноста на работниот кадар и почитувањето на принципот на објективност при одлучувањето.

Локалната заедница води сметка стручниот кадар - општинската администрација, да може да одговори на потребите, преку примена на селективност при изборот на кадарот на општинската администрација, постојано оценувајќи ја стручноста и ажурноста и вршејќи постојана контрола врз нивната работа, општината организира 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 задачите на општинската администрација, а по предлог на градоначалникот.

При вработувањето, во општинската администрација и во јавни служби кои ги основа општината, се води сметка за соодветната и правична застапеност на граѓаните кои припаѓаат на сите заедници застапени во општината на сите нивоа, почитувајќи ги критериумите на стручност и компетентност.

Општинската администрација ги подготвува актите за Советот на општината и градоначалникот, ги подготвува седниците на Советот и седниците на неговите постојани и привремени комисии, врши стручни работи, го води сметководството на општината, ја следи проблематиката во областите од надлежност на општината преку анализа и иницијативи и предлози за решавање, 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 пооделни дејности.

Органите на општината се тие кои што управуваат со вршењето на работите кои што 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:

- **Совет на Општина Гевгелија**

- **Градоначалник на Општина Гевгелија**

1. Советот е законодавен орган кој ги донесува општите правни акти на општината (статутот на општината, буџетот, одлуки, програми и сл).

2. Градоначалникот е извршен орган и раководител на општинската администрација, кој го обезбедува извршувањето, на одлуките кои што ги донесува Советот на општината.

Општината ги врши надлежностите во следните области:

Урбанизам (урбанистичките планови и изградбата на објекти);

Заштитата на животната средина (екологија);

Локален економски развој (водење на економска политика со која ќе се поттикне развојот на локалната заедница, ќе се поттикне развојот на малите и средните претпријатија на подрачјето на општината);

Комунални дејности (водоснабдување, јавна чистота, изградба на улиците, одржување на зеленилото, снабдувањето со разни видови на енергија);

Култура (институционлната и финансиската подршка на културните институции и проекти, негување на фолклорот, обичаите, старите занаети, организирањето културни манифестации, поттикнување на творештвото);

Спорт и рекреација (развој на спортот и рекреативните активности; организирање на спортски приредби и манифестации; одржување и изградбата на објекти за спорт, подршка на спортски сојузи);

Социјалната заштита и заштитата на децата (изградба и одржување на детски градинки и домови за стари, остварување на социјална грижа за инвалидните лица, грижа за деца без родители, деца со воспитно-социјални проблеми, деца со посебни потреби, деца од еднородителски семејства, деца на улица, лицата изложени на социјален ризик, лица засегнати со злоупотреба на дрога и алкохол, домување, остварување на право за згрижување и воспитување на деца од предучилишна возраст);

Примарна здравствена заштита (управување со јавни здравствени организации и објекти од примарна здравствена заштита, учество во одборите на сите здравствени организации во јавна сопственост, здравствено воспитување, унапредување на здравјето, превентивни активности, заштита на здравјето на работниците и заштита при работа; здравствен надзор над животната средина; надзор над заразните болести, помош на пациенти со специјални потреби);

Основно и средно образование (финансирање и администрирање на основните и средни училишта, организирање на превоз и исхрана на ученици и нивно сместувањето во ученички домови);

Цивилната и противпожарната заштита (функционирање на ТППЕ)

Основа за успешно развивање на услугите е квалитетот на извршените услуги оценет преку задоволството на корисниците-граѓаните. Поради тоа барањата на граѓаните се поставуваат 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 да ги управува преку воведување, одржување и постојано подобрување на систем за управување со квалитет усогласен со барањата на стандардот ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:2015.

Системот за квалитет опишан во овој Прирачник ефикасно се изведува од раководството и вработените во општинската администрација.

МИСИЈА

Својата мисија општината како локална самоуправа ќе ја оствари ако нејзините граѓани се задоволни и живеат во просперитетна и богата локална заедница.

Во која сите граѓани ќе бидат еднакви, со право на заштита и врвен квалитет на услугите.

Оттука основен приоритет на општината е исполнување на потребите и очекувањата на граѓаните, преку подобрување на работењето и зголемување на ефикасноста на општинската администрација и извршните органи на локалната самоуправа, заради обезбедување на врвен квалитет на услугите.

ВИЗИЈА

Водечка визија за општина Гевгелија е одрживиот економски и еколошки развој.

Оддржлив развој базиран на економски раст на општината, заштита на животна средина, општа сигурност и безбедност на граѓаните.

Континуирано подобрување на квалитетот на услугите кон граѓаните и зголемување на ефикасноста преку законито, ефикасно, економично и транспарентно управување и користење на општинските добра.

Со обезбедувањето на ваквите параметри визијата за општина Гевгелија може да стане реалност.

Градоначалник
на општина Гевгелија
Андон Сарамандов

2. ПРЕТСТАВУВАЊЕ НА ОПШТИНАТА

Старите хроники бележат дека Гевгелија како град почнала да се развива уште од средината на 19 век, кога населението од овие краеви ја почуствувало потребата да создава современа населба, која ќе им пркоси на минувачите - трговци и ќе биде домаќин на нивните патувања кон Блискиот Исток со многубројни анови.

Во тој временски период, реката Вардар како пловна, не можела да го задоволи транспортот на стоки, па во 1873 година почнува изградбата на железничката линија Солун - Скопје. Вистински градски лик Гевгелија добива во 1886 година, кога во административно - управен поглед станала средиште на посебна Гевгелиска каза.

Општина Гевгелија се наоѓа во најјужниот дел од Република Македонија, на надморска височина од 64 м. и на простор од 485 $км^2$.

Во општината живеат 22.988 жители, од кои 22.320 или скоро 97% се Македонци, 1,6% се Срби, 1% се Власи и само незначителен број други народности. Околу 15.685 жители живеат во општинскиот центар Гевгелија, а другите во 17 населени места.

Во секое од 7.221 домаќинства во општината живеат по 3,2 жители, а тие располагаат со 9.292 станови, главно, во индивидуални станбени објекти, или во секој стан живеат по 2,5 жители.

Низ општина Гевгелија минува транзитниот коридор 10, односно, автопатот Е-75, една од најзначајните трансферзали со европските патишта и меѓународната железничка пруга Скопје-Солун. Преку патниот граничен премин кај Богородица, годишно минуваат во просек околу 5 милиони патници со над 800.000 патнички и товарни возила.

Значајна предност за Гевгелија претставува близината на пристаништето и аеродромот во Солун, на околу 70 километри, во соседна Грција.

Економскиот развој на општина Гевгелија е условен, пред се, од климатските погодности и местоположбата на овој пограничен регион. Имено, Гевгелија има 2392 сончеви часови во годината, како резултат на вкрстувањето на медитеранската и континенталната клима на овие простори. Средната јануарска температура изнесува 3,2 степени Целзиусови, додека пак средната јунска температура е 25,7 степени Целзиусови.

Опкружувањето со планинските венци на Кожуф и Пајак и прекрасните шумски предели, распослани на дури 329 километри квадратни, диктираат строги еколошки критериуми за целиот регион. Изобилството од геотермални води претставува богатство, чија употребна вредност допрва треба да се валоризира.

Општина Гевгелија важи за еден од најголемите региони-производители на здрава еколошка храна во земјата, а годишното производство од 5.980 хектари обработливо земјиште тежи околу 50.000 тони. Скоро 30.000 тони се раноградинарски производи, застапени на 775 хектари, од кои околу 300 хектари под пластеници и 27,5 хектари под стакленици во кои годишно се проиведуваат 10.000 тони домати.

Ваквата продукција овозможи инсталирање на преработувачки капацитети за преработка на 20.000 тони овошје и зеленчук. Переработките од зеленчук, според традиционалните гевгелиски рецепти, како и познатите слатка од смокви, тикви, јагоди и друго овошје веќе си пробија пат на странските пазари.

Во гевгелиските винарии годишно се преработуваат 15.000 тони винско грозје во квалитетни вина, а на пазарот се пласираат и над 3.500 тони трпезно грозје.

Во општина Гевгелија поради високите еколошки перформанси приоритетен е развојот на лесната индустрија. Посебно е значаен развојот на текстилната индустрија, која ангажира над 2000 работници во 10 конфекциски погони. Во стопанската структура на општината значајно место имаат и претпријатијата за преработка на пластика и производство на пластични производи, металопреработувачката индустрија, како и производството на градежни материјали и транспортот.

Во општината се евидентирани 10.140 вработени, а според стапката на невработеност, која е под 5% општината се наоѓа меѓу општините во земјата со најниска стапка на невработеност, која во изминатите десет години е намалена за 60%.

Поради географско-климатските погодности под ова поднебје постојат погодности за развој на транзитниот, планинскиот, бањскиот и културниот туризам за што зборуваат изградбата на нови туристичко-угостителски капацитети крај автопатот Е-75 и Скијачкиот центар Кожуф.

Децентрализацијата во општина Гевгелија, како впрочем и во другите општини во Република Македонија, започна во јули 2005 година со преземање на дел од државните надлежности, кои треба да овозможат поуспешна комуникација и задоволување на барањата и потребите на граѓаните. Општината ги презеде надлежностите и вработените во образовните и културните институции, исто така, презеде дел од надлежностите и вработените од подрачните единици на министерствата за економија, за финансии, за транспорт и врски, Управата за јавни приходи, како и целосно ја презеде Територијалната противпожарната единица.

Највисоки органи во локалната самоуправа се Градоначалникот и Советот на општината со 19 членови, избрани на непосредни избори. Општинската администрација е организирана во 12 одделенија, во кои работат 80 вработени од кои 56 се државни службеници. Во рамките на општината работи и Општинскиот центар за услуги со истурени канцеларии во Миравци, во Богородица, Негорци и Прдејци.

Гаранција за квалитет на услугите е добиениот ИСО 9001: 2008 и ИСО 9001:2015. За подобрување на комуникацијата со граѓаните и обезбедување на поголема ефикасност во работењето воведен е Систем 48 часа. На граѓаните од цела општина им е овозможено преку телефон, СМС и е-мајл порака да пријават проблем или барање до кол-центарот во текот на 24 часа, а за 48 часа да добијат одговор за негово решавање или за поведената постапка. На секои две недели се врши јавна презентација на Системот 48 часа.

Седниците на Советот на општината се отворени и се емитуваат на програмата на ТВ Нова-К 12, работењето на администрацијата е целосно транспарентно. Заради подобрување на комуникацијата со граѓаните и поголема информираност покрај месечникот „Гевгелиски магазин“ и веб страната, секојдневно се објавува Е - билтен, а воведена е и нова електронска алатка - Информирај се, за подобрување на услугите во комуналната дејност и заштита на животната средина.

По електронски пат се издаваат одобренијата за градба и другите урбанистички документи, имотни листови и елаборати за заштита на животната средина.

Општина Гевгелија ги исполни сите законски услови и меѓу првите општини во земјата премина во втората фаза од фискалната децентрализација.

Општина Гевгелија остварува приход по жител од 145% од националниот просек и се наоѓа во втората група на општини според остварениот приход. Бруто домашниот производ по жител во општина Гевгелија изнесува 4.943 евра.

Според истражувањето на УНДП општина Гевгелија има висок степен на одговорност, транспарентност и отчетност во своето работење. Односно, ИОТО индексот изнесува 3,867, а ваквата оценка прозилегува од извршените мерења на вредностите во урбанизмот, финансиите и јавните набавки.

Развојот на општината се темели на донесените развојни документи од страна на Советот на општината, пред се, Стратегијата за одржлив развој (која е во фаза на обновување), Планот за развој Потстратегијата за рурален развој, Акциониот план за социјална заштита, Програмата за енергетска ефикасност на општината, План за управување со отпад и Туристичкиот акционен план.

Општина Гевгелија остварува богата меѓународна соработка, која се одвива преку унапредување на прекуграничната соработка, збогатување на соработката со збратимените општин и унапредување на соработката со меѓународните организации. Општина Гевгелија има успешна прекугранична соработка со повеќе прекугранични општини во соседна Грција, која е потврдена и со потпишувањето на Меморандум за соработка во еврорегион од страна на девет погранични општини во соседна Грција и исто толку во Република Македонија. Како резултат на ваквата соработка и со заеднички настап пред програмите на ЕУ во општина Гевгелија се реализирани повеќе значајни проекти. Имено, изграден е мост на Сува река, во непосредна близина на македонско-грчката граница, изградени се канализациони мрежи со пречистителни станици во Богородица и Миравци, одводен канал во Негорци, доизграден е одводниот канал Рауљ во Гевгелија.

Преку ИПА-ППС меѓу Македонија со Грција отворен е Бизнис центар. Реализирани се и повеќе проекти за обука на невработени лица, промоција на виното, стопанска презентација и промоција на еко туризмот.Во рамките на ИПА-ППС меѓу Македонија и Бугарија извршена е реконструкција на покривот на Пионерски дом и уредена и опремена електронска читална за најмладите. Исто така, во рамките на проектот за одржлив туризам на Вардарскиот рид уредена е патека со набљудувачка кула и поставени се информативни табли за флората, фауната и археолошкиот локалитет Вардарски рид. Со финансиска поддршка од ИПА-ППС со Бугарија уредено е излетиштето Динќут кај Гевгелија.

Преку ИПА-Програмата за инфраструктурни проекти 2007 извршена е реконструкција на Народниот театар во Гевгелија, за која од ЕУ се доделени 483.000 евра, а општина Гевгелија од општинскиот буџет издвои дополнителни 150.000 евра.

Во Гевгелија е изградена Пречистителна станица за заштита на реката Вардар, со финансиска поддршка од Швајцарската влада, Грчката влада и Владата на РМ. Изграден е нов водоснабдителен систем кај Вардар со одобрениот заем од Светска банка, грант од ЕИБ и сопствено учетво. Исто така, изградена е Времена депонија за комунален отпад, кој проект се реализира преку УНДП со јапонски грант. Почна изградбата на Конска брана еден од најголемите и капитални инфаструктурни проекти во овој регион, која треба да обезбеди вода за наводнување, пиење и за ревитализација на Дојранското Езеро во зимските месеци.

Општина Гевгелија остварува успешна соработка со повеќе меѓународни организации и институции, во прв ред,Делегацијата на ЕУ, УНДП, УСАИД, Швајцарската агенција за развој и соработка (СЕЦО), Шведската агенција за развој (СИДА), ГТЗ Редем, Светската банка, КФW банката и други. Како резултат на ваквата соработка реализирани се или во тек на реализација се повеќе проекти. За успешно реализираниот проект за подобро водоснабдување, КФW банката и додели на општина Гевгелија 2,5 милиони евра неповратни средства за подобрување на системите за одведување на отпадни води. Додека од страна на Светска банка се доделени два гранта за изградба на водоводна мрежа во станбената населба Караорман и атмосферска канализација на улица „Индустриска“ во Гевгелија.

Исто така, остварува успешна соработка со збратимените општини Севлиево, во Република Бугарија, Инџија, Република Србија, Сежана и Нова Горица, Република Словенија, Карач, Република Турција, Јабланица, Босна и Херцеговин и Пазин во Хрватска.

Општина Гевгелија е единица на локалната самоуправа, во која граѓаните го остваруваат правото на локална самоуправа непосредно и преку претставници на органите на општината, во согласност со Уставот, Законот за локална самоуправа, другите закони и Статутот на општината.

Подрачјето на општината е утврдено со закон и го сочинуваат катастарските општини на населените места: градот Гевгелија и населените места Богородица, Габрово, Давидово, Кованци, Конско, Милетково, Миравци, Моин, Мрзенци, Негорци, Ново Конско, Петрово, Прдејци, Серменин, Смоквица и Ума. Географските, природните, економските, културните податоци за Општина Гевгелија, достапни се на веб страната на Општината.

Општина Гевгелија

ул. Димитар Влахов бр.4, 1480 Гевгелија

тел. 034 611 353 / 034 213 899

факс 034 611 373

Веб страна: **www.gevgelija.gov.mk**

е-пошта:

gevgelijao@t.мк
gradonacalnik@gevgelija.gov.mk
kabinet@gevgelija.mk

Број на вработени во општинската администрација **: 93**

Од вкупниот број вработени 66 се државни службеници, 2 се помошни техничари и 24 овластени службени лица (пожарникари) и 1 функционер.

Општината Гевгелија управува со јавните служби и тоа преку Јавното комунално претпријатие „Комуналец” - Гевгелија, општинските основни училишта, јавните општински културни установи и детски градинки.

-ООУ „Владо Кантарџиев” Гевгелија, ООУ „Крсте Мисирков” Гевгелија, ООУ „Ристо Шуклев” Негорци, ООУ „Климент Охридски” Миравци, ООМУ „Васо Карајанов” Гевгелија, Општинско средно училиште ОСУ „Јосиф Јосифовски” Гевгелија.

-ЈОУ Дом на култура „Македонија”, ЈОУ Работнички универзитет „Кирил и Методија”, ЈОУ Пионерски дом „Јосип Броз Тито”, ЈОУ Библиотека „Гоце Делчев”.

-ЈОУ за деца Детска градинка „Детска радост”.

Во општината функционира и месна самоуправа организирана во 17 месни заедници, од кои во радот Гевгелија една урбана месна заедница, а останатите 16 месни заедници во населените места.

Контролата на јавните установи од областа на образованието, детска заштита и културата се реализира преку:

- избор и разрешување на директор;
- именување и разрешување на ВД директор;
- усвојување на финасиски планови за работа и звештаји за работа;
- согласност за Статут на јавните установи од областа на културата;
- согласност за Статутот на јавна установа детска градинка;

Контролата на Јавното Комунално претпријатие се остварува со:

- избор и разрешување на директор на јавно комунално претпријатие;
- именување и разрешување на ВД директор
- давање на согласност за:
- статутот на ЈП
- програма за работа на ЈП
- извештај за работа на ЈП
- завршна сметка на ЈП
- квартални извештаи на ЈП
- годишна инвестициона програма
- актот за задолжување
- цени на комуналните услуги

3. Нормативни референци

ИСО 9001:2015 - Стандард за управување со квалитет- барања

4. КОНТЕКСТ НА ОПШТИНА ГЕВГЕЛИЈА

4.1 Разбирање на контекстот на општината

Чинителите на контекстот кои влијаат на општината произлегуваат од:

- Геостратешките промени
- Меѓународни трендови
- Културните разлика
- Природните ресурси
- Климатските промени
- Капиталот
- Човечките ресурси
- Политичките промени
- Движењата на берзите на стоки
- Движењата на курсот на валутите
- Развојот на знаењата
- Развојот на нови технологии
- Законите и промените на законите

Контекстот на општината се разгледува редовно секоја година при подготовката на Буџетот на општината и вонредно при идентификувана потреба. За таа намена на општинската администрација и се достапни меттодите СВОТ анализа, ПЕСТ и СТЕП анализите.

4.2 Разбирање на општината за потребите, барањата и очекувањата на корисниците на услугите и заинтересираните страни

На основа на разбирањето на контекстот, Раководството определува кои се корисниците и заинтересираните страни, чии барања, потреби и очекувања се релевантни за работењето на општината и за кои ке бидат определени соодветни одговори. Раководството тековно врши следење на корисниците на услугите, заинтересираните страни, нивните барања, потреби и очекувања, за нив меѓусебно расправа при идентификувањето на промени и определува соодветни одговори. Со годишниот преглед на раководството се оценува релевантноста на промените и соодветноста на одговорите. Корисниците, Заинтересираните страни нивните релевантни потреби, барања и очекувања кои произлегуваат од контекстот се документирани во Список на заинтересирани страни и релевантни барања.

Барањата и очекувањата на корисниците на услугите и заинтересираните страни се разгледува редовно секоја година при подготовката на Буџетот на општината и вонредно при идентификувана потреба. За таа намена општинската администрација редовно ги консултира сите буџетски корисници исто применува најразлични форуми согласно целните групи на буџетските корисници и при појавена потреба.
Корисниците на услугите и заинтересираните страни и нивните релевантни барања и очекувања се документирани во докуметацијата за подготовка на буџетот, плановите, програмите и проектите на општината.

4.3 Подрачје на употреба на системот за управување со квалитет

Подрачјето на употреба на системот за управување со квалитет е определено на основа на надлежностите за производите и услугите на општината кои се вклучени во границите на барањата, потребите, очекувањата и задоволството на корисниците и заинтересираните страни.

Несоодветни барања (исклучувања од стандардот ИСО 9001: 2015) во подрачјето на интегрираниот сустем за управување, нема

4.4 СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ

Градоначалникот во соработка со Раководителите на секторите и 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 квалитетотот;
- Достигање на целите и политиката за квалитет;
- Подобрувањето на Системот за управување со квалитетотот;

4.4.1. Разбирање на деминговио круг

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

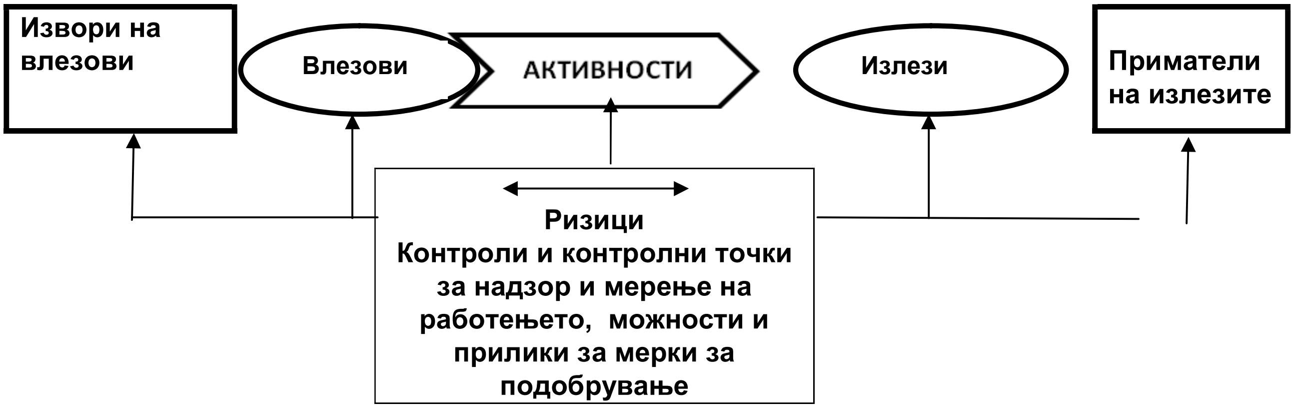
Планирај: Утврдување на цели. Планирање на мерки за можности за подобрување и воспоставување на процеси потребни за добивање на резултати согласно со барањата на корисниците, заинтересираните страна и политиката на општината..

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 производ и извештаите за резултатите.

Делувај: Превземање на акција за постојано подобрување на перформанси на процесите.

Модел на процесен пристап со размислување на основа на ризици



Слика: Модел на процесен пристап со размислување на основа на ризици

Структурата на Системот за управување со квалитет, е прилагодена на структурата на Општина Гевгелија и нејзината дејност и е усогласена со структурата на стандардот ИСО 9001:2015.

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

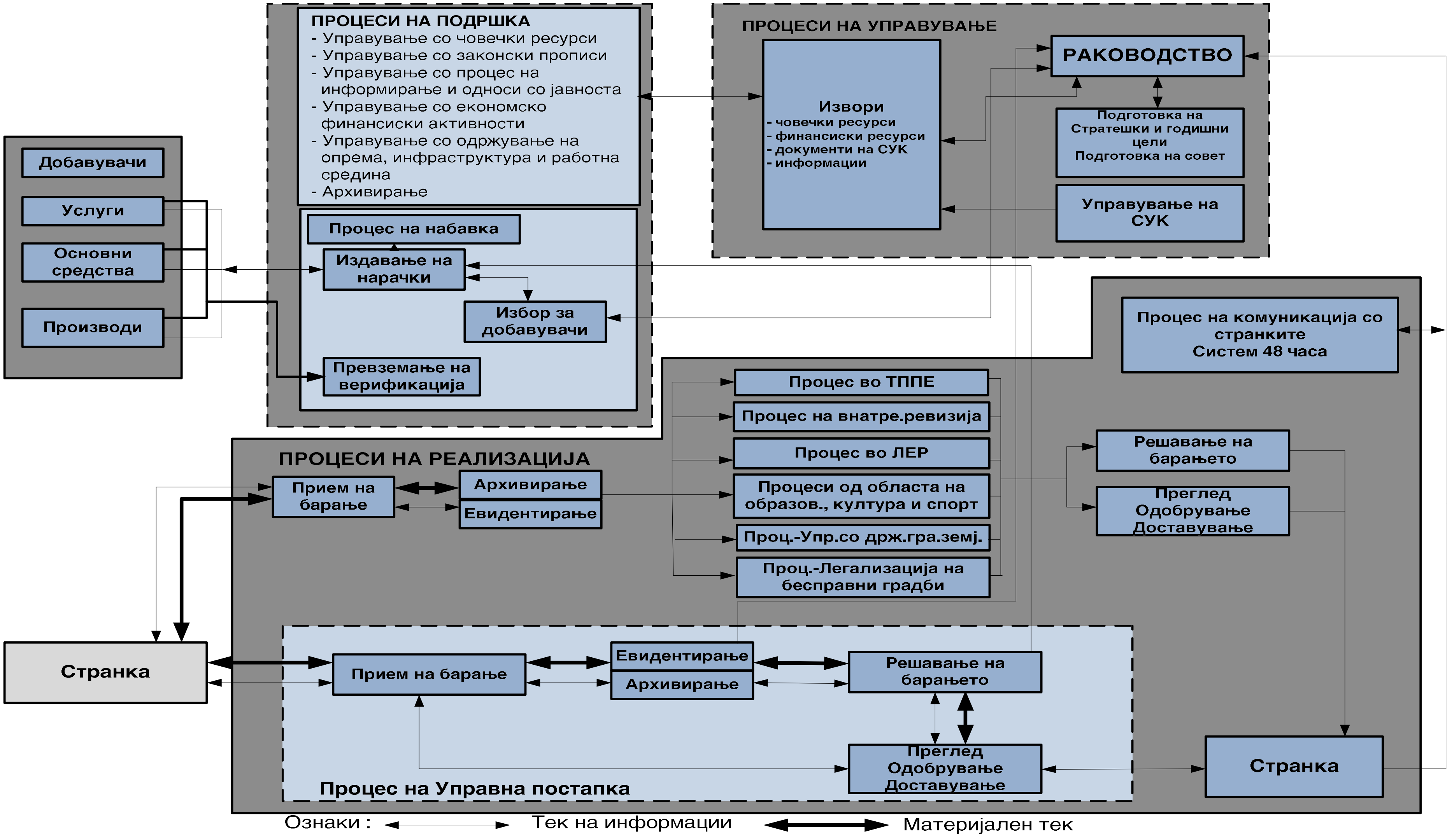
4.4.2. Интеракција на процеси во Општина Гевгелија.

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

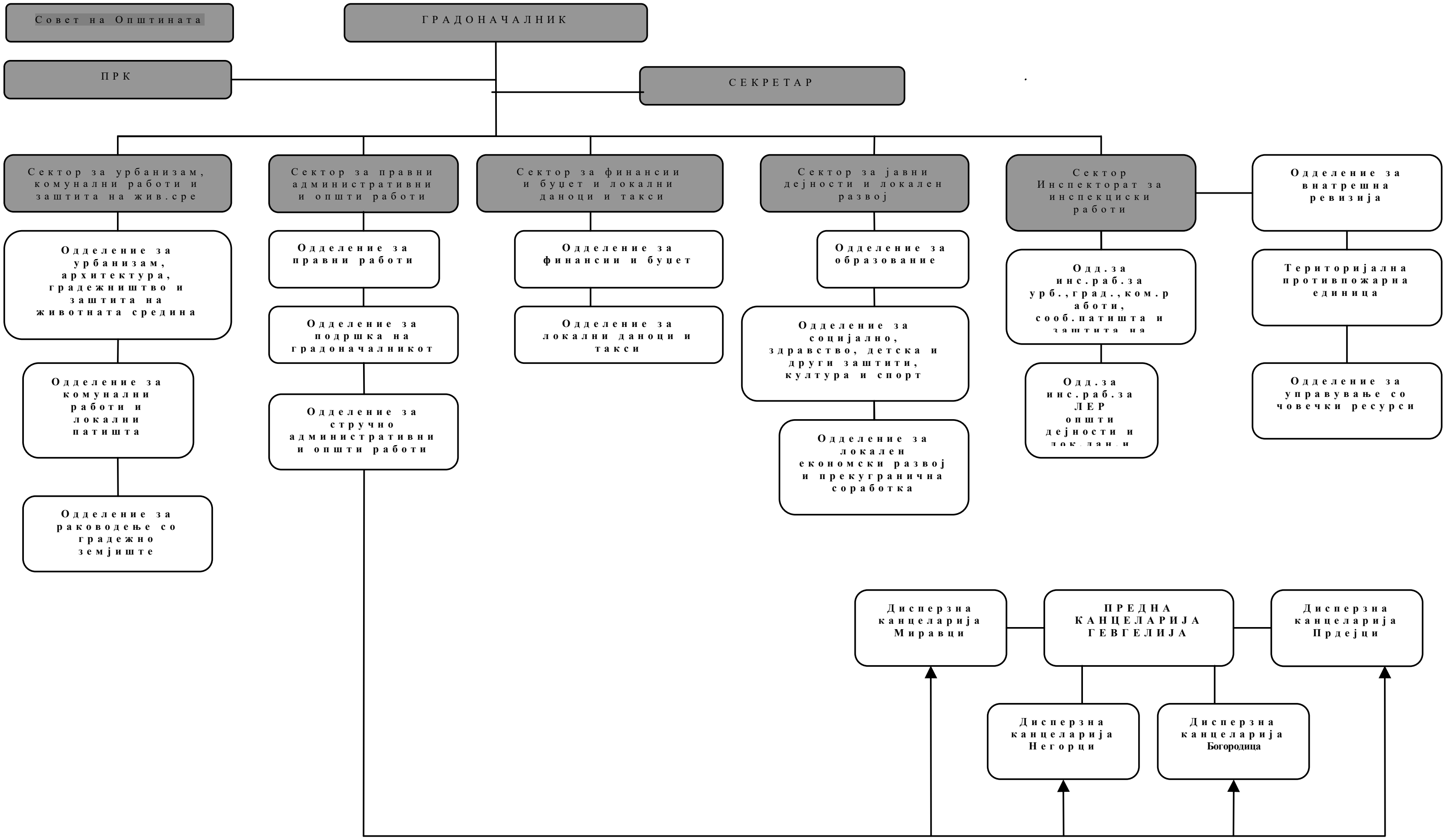
Примена на системот како процес во Општината, заедно со идентификација и меѓусебно делување на процесите, како и менаџирање со нив за да се постигнат посакуваните резултати, можат да го престават **„процесениот пристап”.**

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.



Организирањето и работата на општината како правно лице се дефинирани во законот за локална самоуправа. На сликата 1 е прикажана организационата структура на Општина Гевгелија



Процеси на реализација, во Општина Гевгелија се:

- Управување со процесот на Управна постапка
- Управување со процесот на Внатрешна ревизија
- Управување со процесот на ЛЕР
- Управување со процес на управување со државно градежно земјиште
- Управување со процесот на легализација на бесправни градби
- Управување со процесот на од областа на образование, култура и спорт
- Управување со процеси на ТППЕ

Покрај главниот процес кој што се изведува во општината, идентификувани се и следните процеси на управување, поддршка и комуникација.

Процеси на управување:

- Подготовка на Годишни програми и планови
- Подготовка на работата и програмата на Советот на општината
- Водење на Системот за управување со квалитет
- Управување со извори (човечки ресурси, финансиски ресурси, документи на Системот за управување со квалитет и информации);

Процеси на поддршка:

- Управување со човечки ресурси;
- Управување со законски прописи;
- Управување со процес на информирање и односи со јавноста;
- Управување со економско финансиски активности;
- Управување со одржување на опрема, инфраструктура и работна средина;
- Управување со процесот набавка (подготвување на јавни набавки, избор на добавувачи и превземање на верификација;
- Управување со Добавувачи (услуги, основни средства и производи).

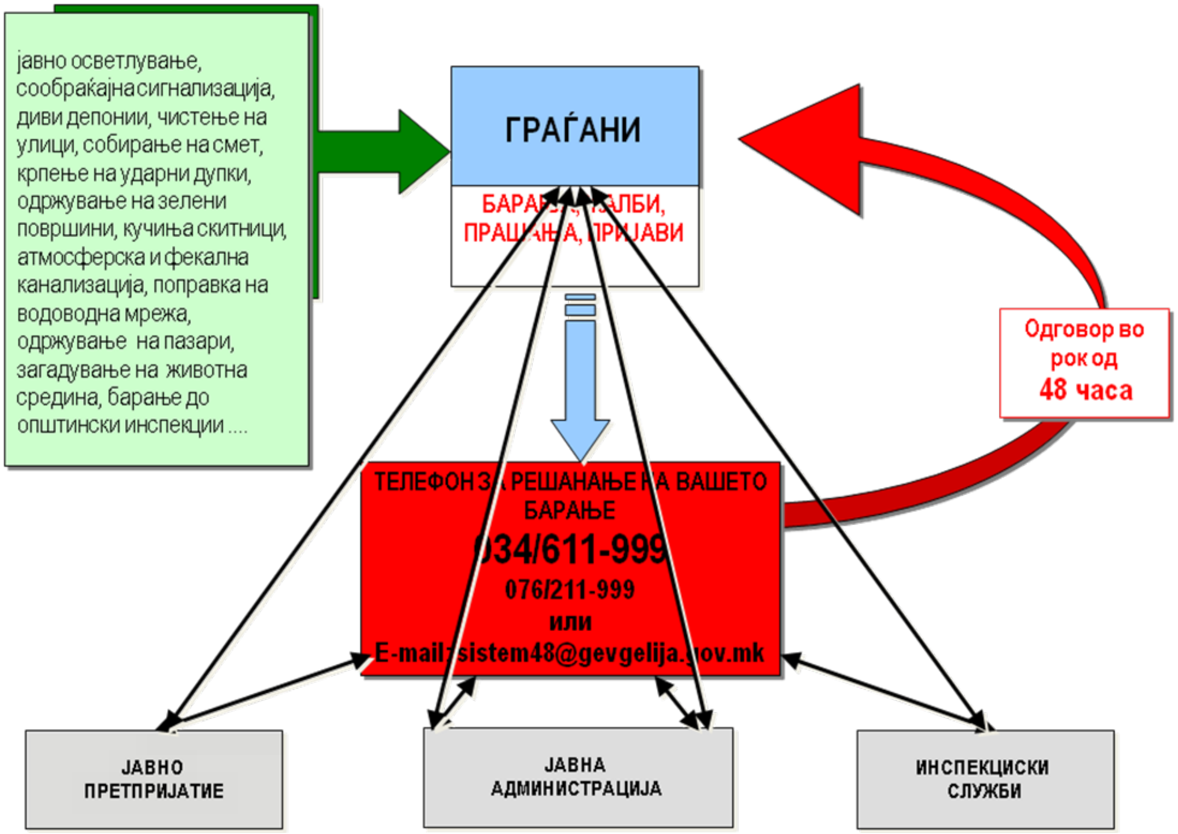
Процес на комуникација:

Систем 48 часа

Системот 48 часа обезбедува подобар квалитет и контрола на општинските услови кон граѓаните и придонесува за решавање на проблемите и барањата на граѓаните на нов модерн и едноставен начин, преку евиденција на барањето кое ‘е се заснова само на технички податоци и факти.

Општина Гевгелија, со цел да воспостави подобра комуникација со граѓаните отвори Кол центар во кој граѓаните своите проблеми, барања, забелешки, идеи, предлози за подобрување на услугите, кои се во надлежност на општината можат да ги пријават:

- Лично (со доаѓање на граѓанинот во Сервисниот центар кој се наоѓа во бараката на одделението за даноци и такси, зад општинската зграда);
- На фиксен телефон со број 034/611-999 од 08-16 часот се пријавува барањето на операторот, а потоа пораката ќе ја забележи говорниот апарат;
- Преку СМС порака на мобилниот телефонски број 076/211-999;
- Преку праќање на електронска апликација - пријави проблем.
  (се наведува точната адреса или со опис на локацијата на која треба да се изврши интервенција на е-маил:систем48Жгевгелија.гов.мк



4.4.3. Процеси доверени на надворешни извршители

Општина Гевгелија следните процеси ги има доверено на надворешни извршители:

- Реализирање на проекти од областа на ЛЕР, култура, спорт, образование и здравство во соработка со невладини домашни и странски организации и останати правни субјекти и организации (пр. Фондација за локален развој, Невладини организации).
- Оддржување на информатичкиот 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.

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

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и обврзаност

Раководството на општината го сочинуваат Градоначалникот, раководители на Сектор и на општински одделенија. Претставник на раководството за квалитет.

Градоначалникот во соработка со останатото Раководството во согласност со надлежностите на општината, утврдува мисија и визија, политика на системот за управување со квалитет, стратегии и цели на општината.

Политиката за квалитет, стратегиите и целите се реализираат во рамки на организациската структура на општината, преку процесите и постапките кои се идентификувани и утврдени со документацијата на системот за управување со квалитет.

Процесиот пристап и можностите на основа на размислување на ризици е алатка која Градоначалникот и раководството на општината ја употребуваат при планирањето, развојот, управувањето и подобрувањето на процесите од надлежностите на општината.

5.1.1. Обврзаност

Раководството на општината превзема одговорност за ефикасност на системот за управување со квалитет, вклучување на барањата на стандардите ISO 9001: 2015 во изведувањето на процесите и за достигање на предвидените резултати.

Градоначалникот во рамките на своите надлежности согласно Статутот на општината:

- ја води, 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 што со закон и се делегирани на општината;
- го предлага годишниот Буџет и годишната сметка на Буџетот на општината ;
- го извршува Буџетот на општината;
- решава 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 администарција, доколку поинаку не е определено со закон;
- избира директори на јавните служби,кои ги основала општината врз основа на јавен конкурс;
- редовно го известува советот за извршување на своите надлежности во согласност со статутот;
- обезбедува правилно и законито користење,одржување и заштита на сопственоста на општината,во согласност со закон и статутот;
- врши и други работи утврдени со закон и Статутот на општината;
- одредува овластувања и одговорности на раководството и општинската администрација за процесите на системот за управување со квалитет.
- дефинира Политика на системот за управување со квалитет;
- ја насочува општината кон остварување на политиката во согласност со законските барања и работната околина;
- дефинира структура и водење на општинската администрација;
- обезбедува планирање и дефинира стратеги и цели;
- именува Претставник на раководството за квалитет;
- дефинира одговорности и прегледи за реализација на процесите и системот за управување со 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.

Раководството општината има обврска да обезбеди :

- подршка од општинската администрација за реализација на стратегиите, целите и политиката за квалитет.
- развој и постојано подобрување на системот за управување со квалитет.
- достапни ресурси до вработените за реализација на превземените обврски кон корисниците, заинтересираните страни и Законот.
- извршување на договорените обврски и достигнување на очекувањата и задоволство на корисниците, заинтересираните страни и вработените,
- надзор, прегледи и оценка на реализацијата и квалитетот на работните процеси, производите, услугите на системот за управување со квалитет.

5.1.2. Насоченост кон граѓаните, корисниците и заинтересираните страни

Имајќи во предвид дека комуникацијата со граѓаните, корисниците и заинтересираните страни е предуслов за подобрување на услугите, Градоначалникот и вработените во општината се достапни до граѓаните преку разни форми на комуникација (приемен ден во општината, средби со граѓаните во населените места, информирање на граѓаните за одредени проблеми од јавното осветлување, чистота и други надлежности на општината) преку телефон или електронска пошта.
Органите на локалната самоуправа имаат потреба од секојдневна комуникација не само со граѓаните, туку и со други целни групи, пред се, здруженија на граѓани, стопанственици, владини и странски институции, меѓународни асоцијации и други

5.2. ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ

Јасна и искрена определба за исполнување и надминување на барањата и очекувањата на граѓаните, постојана надградба на вработените, извршувањето на работните активности во корелација со законските барања и највисоките стандарди, Градоначалникот на општината ги има дефинирано и документирано во Политиката за квалитет, со чија што содржина вработените се запознаени на работен состанок, а истата е и јавно достапна за корисниците на услугите преку нејзино јавно истакнување во просториите на општината и на веб страната (www.gevgelija.gov.mk).

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

Политиката на системот за управување со квалитет се темели на следните начела:

- Соодветност на природата и обемот на надлежностите.

- Квалитет дефиниран, мерлив и остварлив во економски критериуми.

- Квалитет обезбеден преку системски управувани процеси.

- Свесност на општинската администрација за постојано подобрување на квалитетот и исполнување на законските и другите барања.

- Јавност и достапност на: политиката за управување со квалитет, резултатите од работењето, случувањата и последиците од неизвршувањето на обврските.

- Одговорност за квалитетот, одржливиот развој, животната средина и безбедноста во општината.

5.3. ОРГАНИЗАЦИСКИ УЛОГИ И ОДГОВОРНОСТИ

Органи на општината се Советот и Градоначалникот. Правата и должностите на членовите на Советот се утврдени со Закон и со Статутот на општината. За извршување на работите од надлежност на органите на општината се организира општинска администрација. Општинската администрација е организирана во сектори, одделенија и инспекторат. Организацијата, делокругот и начинот на извршување на задачите на општинската администарција се утврдуваат со одлука на Советот врз основа на предлог на Градоначалникот.
Систематизацијата на работите и задачите на општинската администација , 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 задачите е утврдено во **Правилникот за систематизација на работните места на општинската администрација на општина Гевгелија.**

За управување и постојано подобрување на квалитетот определени се улоги и одговорности за секоја функција на сите нивоа и поединец на општинската администрација.
Приоритетните одговорности на раководството во врска со Системот за управување со квалитет се дефинирани во посебен запис - п 5.5.1/1, додека одговорностите на раководството на Општина Гевгелија за кои тие не се примарно одговорни се дефинирани во **Правилникот за систематизација на работните места на општинската администрација на општина Гевгелија.**

Секое лице одговорно за процесите од надлежностите на општината е одговорно за вклучувањето на барањата на стандардот ИСО 9001: 2015 во управувањето на процесите.

Претставник на раководството за системот за управување со квалитет
Представникот на раководството за системот за управување со квалитет е овластен и одговорен да:
- обезбеди воспоставување, одржување и развој на системот за управување со квалитет во согласност со ISO 9001: 2015,
- управува со примената и одржувањето на системот за управување со квалитет,
- обезбеди вршење на интерни проверки на системот за управување со квалитет,
- комуницира со заинтересираните јавности,
- периодично го известува Градоначалникот за ефикасноста на системот за управување со квалитет,
- обезбеди подигање на свеста за исполнување на барањата на корисниците на сите нивоа во организацијата;

Деталите за доделените улоги, авторитет и одговорности системот за управување со квалите се пропишани во референтните документи на кои се повикува во овој прирачник.

6. ПЛАНИРАЊЕ

6.1. Мерки за управување на ризиците и можностите

Управување на ризиците и можностите од надлежностите на општината е одговорност и обврска на целата општинска администрација и се врши во согласност со стратегијата за управување соризиците на општината.

Намената на управувањето на ризиците и можностите е да се обезбеди ефикасност и ефективност на системот за управување со квалите и подобрување на квалитетот на процесите, производите и услугите.

Управувањето на можностите и ризиците за: квалитетот на процесите, производите и услугите на општината, се врши со пристап на размислување на основа на ризици, соодветно на контекстот на општината, законските барања и применливите релевантни барања на корисниците на услугите и заинтересираните страни. За значајните ризици за процесите, производите и услугите, соодветно на проценетите можности се спроведуваат мерки.

6.1.1 Планирање на мерки за управување на ризиците и можностите за квалитет

Раководството согласно одговорностите и стратегијата за управување со ризиците на општината врши планирањето на мерки за решавање на ризиците со:

- идентификување на ризици, кои се јавуваат при планирањето, носењето на одлуки, реализацијата на процесите, промените на процесите и промените во контекстот;
- Определување на видот на идентификуваните ризици на основа на спроведената анализа на состојбата и проценка на ризиците;
- Анализа на ризиците врз основа на анализа на слабостите и нивно идентификување;
- Спроведената проценка на ризиците укажува на постоење на средни и високи ризици;
- Преглед на системите и процесите на ризик:
  Утврдување и наплата на даноците на имот и комунални такси, надоместокот за уредување на градежно земјиште,
  Набавка и плаќање на добра и услуги,
  Исплата на плати и надоместоци на вработените,
  Управување со залихи и имоти изготвување и донесување на буџетот;
- Определување на можности за избегнување на ризик; превземање на ризик; елиминирање на изворот на ризик; менување на веројатноста и последиците од ризикот;
- планирање и имплементација на мерки за справување со ризиците преку обезбедување на организациона и функционална независност на единицата за внатрешна ревизија идонесување на План за ревизија на системи и процеси во периодот од три години
- Чување на одлуки со информации за ризикот согласно законските прописи.

6.2. ЦЕЛИ ЗА КВАЛИТЕТ

Целите на општината се во согласност со стратегиите на општината и во склопот на годишниот буџет се допределени во проектите и годишните програми за активностите на општината кои ги донесува Советот на општината на крајот на тековната година за наредната година. 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 извршување на своите надлежности.

6.3. ПЛАНИРАЊЕ НА ПРОМЕНИ НА СИСТЕМОТ ЗА УПРАВУВАЊЕ

Претставникот на раководството за системот за управување со квалите во соработка со Градоначалникот и Раководителите на секторите и одделенијата, врши планирање на:

- Промени на процесите на системот за управување со квалитет.
- Ревизија на прирачникот и политиката на системот за управување со квалитет.
- Ревизија на документите на системот за управување со квалитет.
- Измени на системот за управување со квалитет.
- Подобрување на системот за управување со квалитет.
- Усогласување во согласност со измените на референтните стандарди.

Промените на системот за управување со квалитет го вршиме со пристап на зачувување на целсоноста (интегритетот) на системот за управување со квалитет и со пристап на размислување на основа на ризици. Во зависност од сложеноста на промената се изработува план за измени за чии активности се идентивикуваат и оценуваат ризиците и потоа се вршат промените.

7. ПОДДРШКА

7.1. Ресурси

Општина Гевгелија еднозначно ги определила и обезбедила сите потребни ресурси за реализацијата на процесите и превземените обврски од надлежностите на општината и изведувањето на системот за управување со квалитет. Потребните внатрешни и надворешни ресурси се определуваат при планирањето на програмите годишните програми на општината.

7.1.1. Надворешни и внатрешни ресурси

Градоначалникот во соработка со Раководителите на секторите и одделенијата е обврзан да ги обезбеди потребните внатрешни и надворешни ресурси за реализацијата на производите, услугите, програмите, целите и системот за управување со квалитет.

Раководителите на секторите и одделенијата имаат обврска рационално да управуваат со внатрешните и надворешните ресурси за да бидат усогласени за употреба.

Ресурсите (внатрешни и надворешни) мора да бидат достапни на општинската администрација за извршување на процесите согласно плановите за извршување.

7.1.2. Персонал

Вработените во општинската администрација кои вршат стручни, нормативно-правни, извршни, управно-надзорни работи и решаваат управни работи имаат статус на државен службеник. Со стекнување на статус на државен службеник за вработените во општинската администарција, 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 државни службеници.

7.1.2.1. Назначување на вработените

Критериумите за компетентност и назначување на лица за секое работно место во општинската администрација во согласност со Законот за државни службеници се определени во систематизацијата на работите и работните места на општинксата администрација.

Назначувањето на лицата со одговорности за извршување на процесите, производите, услугите и системот за управување со квалитет го врши Градоначалникот на основа на Законот за државни службеници.

7.1.3. Инфраструктура

Општина Гевгелија еднозначно ја определила и обезбедила потребната инфраструктура (згради, електрична инсталација, водовод и одвод, вентилациски системи, хардвер и софтвер, комуникациски врски и нтернет, превозни средства) согласно природата и потребите на надлежностите.

Градоначалникот е одговорен да обезбеди на локациите на кои работи Општина Гевегелија:

- просторни ресурси,
- енергетска инфраструктура,
- техички, физички и функционални услови,
- опрема и превозни средства,
- ресурси за одржување на инфраструктурата и работните услови,
- хардвер и софтвер,
- опрема за заштита на животната средина и реакции во вонредни состојби,
- опрема за лична заштитна вработените,
- превентивни лекарски прегледи.

Раководителите на секторите и одделенијата обезбедуваат:

- Упатстава за ракување и употреба на ресурсите, хардверот и софтверот.
- Превентивно одржување и сервисирање на ресурите, хардверот и софтверот.
- Надзор на усогласеноста за употреба.

Вработените имат обврска ресурсите, опремата за заштита на животната средина и опремата за личната заштита да ги употребуват во согласност со процедурите, упатствата за употреба и законските и другите барања.

Инфраструктуата и работните услови на Општина Гевгелија во целост ги исполнуват законските прописи на Р. Македонија и истите се верификувани со дозволи за извршување на дејноста.

7.1.4. Работна и животна средина

Општина Гевгелија еднозначно ја определила и обезбедила потребната работна и животна средина (физички услови, температура, топлина, влажност, светлина, провев, хигиена, собирање на отпад) практикува организациска култура со која ги обезбедила социјалните односи и услови (почитувачки, недискриминаторски, мирни и неконфликтни) и психолошки односи и услови (намалување на стрес, спречување на исцрпеност, емотивна заштита) за реализација на процесите, производите и услугите согласно дејноста.

Општина Гевгелија обезбедила соодветна животна средина за спроведување на процесите соодветно на природата на надлежностите и усогласена со законските барања за животна средина и безбедност и здравје при работа.

Процесите се организирани така да се обезбедени социјалните права, правата од работен однос и човечките односи се мирољубиви и недискриминаторски.
Процесите се изведуваат со соодветна опрема која спречува исцршеност и обезбедува заштита и емотивна заштита.

Градоначалникот во соработка со Раководителите на секторите и одделенијата за измени реализирани со развој на работни процеси и/или развој на производи и услуги и/или со измена на Законот, во согласност со законските прописи дефинираат и обезбедуваат работна и животна околина и ресурси кои се потребни за одржувањето на животната и работната околина каде се реализираат работните процеси.

Градоначалникот и Раководителите на секторите и одделенијата во соработка со одговорните лица за реализација на процесите, имаат обврска да воспостават надзор на работната околина и да реализираат превентивни активности за заштита на работната околина и заштита на здравјето на персоналот во согласност со Законот.

7.1.5. Ресурси за следење и мерење

Раководителите на секторите и одделенијата на основа на процедурите за реализацијата на процесите, дефинираните мерења и методите за надзор и мерење дефинираат потреби за мерила.
Градоначалникот обезбедува средства за :

- набавка на мерила за надзор и мерење,
- калибрирање на мерилата.

Раководителите на секторите и одделенијата на основа на обемот и зачестеноста на употребата на мерилата ги дефинира следните активности за управување на мерилата :

- Преглед на усогласеноста на мерилата за употреба.
- Калибрирање на мерилата.
- Заштита на мерилата од влијанија кои се одразуваат на точноста на мерилата.
- Ракување со мерилата кое обезбедува заштита од оштетување.
- Документирање на калибрирањето на мерилата.

7.1.6. Знаење на организацијата (организациско знаење)

Општина Гевгелија го определува потребното знаење за управување и реализација на процесите, производите и услугите од надлежностите на општината. Знаењето се

определува соодветно на ресурсите, процесите, производите, услугите, барањата на корисниците, заинтересираните страни и законските барања.
Управувањето на на организациското знаење опфаќа и знаење здобиено со претходни искуства за што во употреба се упатства, процедури и апликации за изведување на процесите кои се достапни на вработените. Исто така со годишниот план се опфаќаат и потребите за знаењата кои во иднина вработените ќе ги придобијат во Општина Гевгелија за извршување на процесите, услугите, животната средина безбедноста и здравјето при работа од подрачјето на системот за управување со квалитет.

7.2. Компетентност

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

- раководни државни службеници (раководител на сектор, помошник раководител на сектор и раководител на одделение);
- стручни државни службеници (советник, виш соработник, соработник и помлад соработник) ;
- стручно-административни државни службеници (самостоен референт, виш 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 тримесечје во тековната година за изминатата година.
Оценување на раководните државни службеници врши Грдаоначалникот, а додека оценувањето на стручните и стручно административните државни службеници го врши непосредниот раководен државен службеник.

7.3. Обука и свест

Градоначалникот,Раководителите на секторите и одделенијата, Претставникот на систем за управување согласно постапката П 6.2.2/1, мора постојано да ја развиват свеста на секој вработен за одговорноста за квалитетот.
Секој вработен мора да е посветен, својата работа да ја извршува одговорно, доследно на пропишаните постапки и во секое време да е свесен за:

- Последиците од својата работа.
- Својата улога и одговорност за придобивките и последиците.
- Можните последици ако отстапува од пропишаните процедри.

За ефикасно извршување на активностите на процесите, покрај свест, посветеност вработените потребно е да имат технички знаења и искуства за извршување на процесите.
Вработените кои извршувата работи кои можат да имаат значајно влијание врз квалитетот на производите, мора согласно на својата улога и одговорност да имаат соодветно образование, обука и искуство.
Процесот на обука на државните службеници се реализира согласно документирана Постапка за обука П 6.2.2/1 .

Процесот на обука вклучува реализација на следните активности:

- Определување на потреби за обука по вид наобука и по вработен.
- Планирање на обуката.
- Извршување на обуката.
- Проверка на обученоста.
- Мерење на ефектите од обуката.
- Документирање на обуката.

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

7.4. КОМУНИКАЦИЈА

Интерна и надворешни комуникации

Интерна комуникација во организацијата во врска со ситемот за управување со квалитет се изведува усмено на работни состаноци, од кои што се подготвуваат записи или во писмена форма во дефинираните записи од системот за квалитет, по телефон, по е-маил. Процесот на интерната комуникација во општината е опишан во Постапка за интерна комуникација П 5.5.3/1. Овие комуникации помагаат во обезедувањето, потребната информација да е достапна на секое ниво и до секој поединец каде е потребна за извршување на одредена активност во врска со квалитетот на процесите, производите и услугите.

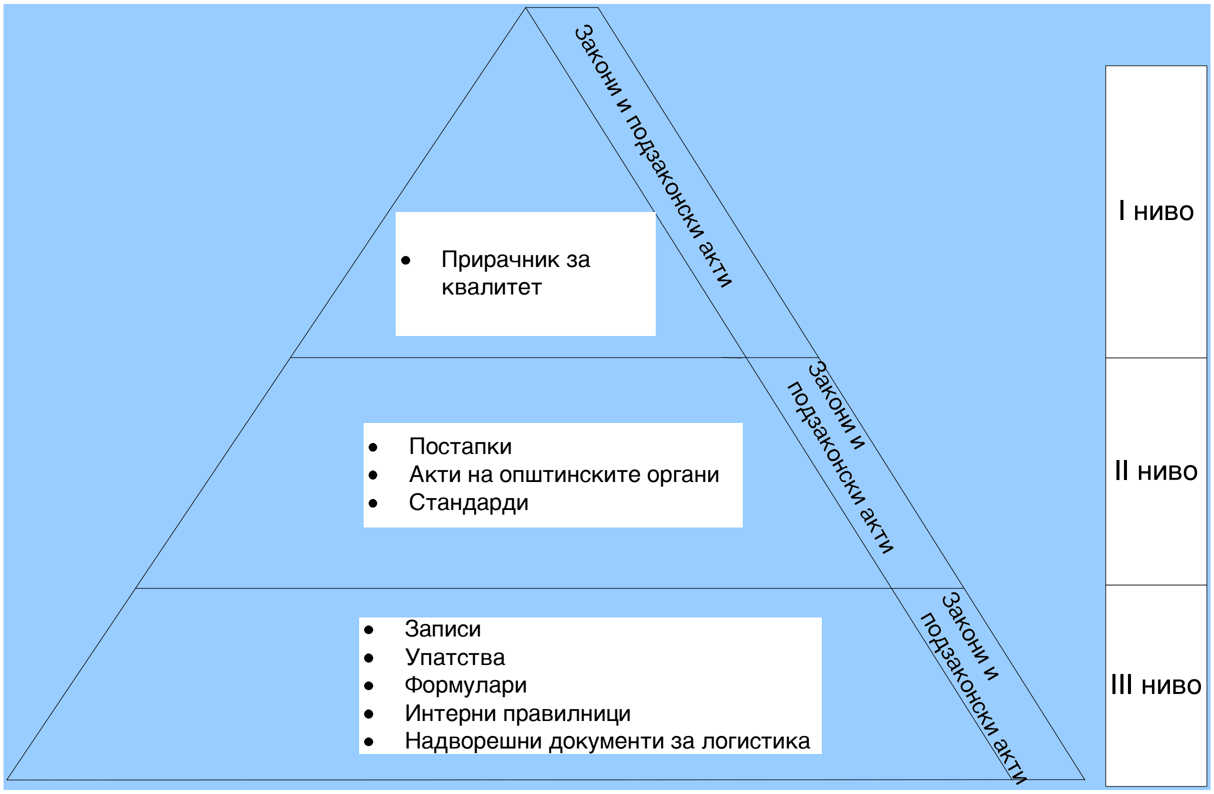
Надворешната комуникација овозможува проток на информации помеѓу Општина Гевгелија и корисниците и заинтересираните јавности.

Барањата од медиумите, јавностите и други заинтересирани страни се одговорност на Службата за односи со јавноста и Одделението за поддршка на градоначалникот.

7.5. ДОКУМЕНТИ НА СИСТЕМОТ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ

Структурата на документите на системот за управување со квалитет

Структурата на документите на системот за управување со квалитет е усогласена со структурата на стандардот ИСО 9001:2015 и истата е дефинирана во три нивоа на документи:



Прирачник на Системот за управување со квалитет

Прирачникот за квалитет е највисок документ на системот за управување со квалитет и истиот го опишува исполнувањето на брањата на стандардот ИСО 9001:2015 во општината. Структурата на Прирачникот на Системот за управување со квалитетот усогласена е со структурата на стандардот ИСО 9001:2015.
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 квалитетотот, 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;
    - Раководители на секторите;
    - Раководителите на одделенијата;
    - Сертификационо тело;
- **Информативна копија:**

На барање на граѓаните, државата, надворешни 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.

Управување на документите на системот за управување со квалитетотот

Управувањето со документите на системот за квалитет се врши согласно документирана постапка П 4.2.3/1 Постапка за управување со документите на СУК.
Документите на системот за управување со квалитетотот на општината се специфицирани во регистар на документи РД 4.2.1/1.
Одговорно лице за изработка, дистрибуција, ажурирање, 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 место да бидат достапни важечки изданија на документите од системот за управување со квалитет.

Управување на записите на системот за управување со квалитет

Записите на Системот за управување со квалитетотот се реални докази за реализацијата на процесите и показатели за достигнатиот квалитет и целите. Во записте се заведуваат активностите во врка 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 П 4.2.4/1- Постапка за управување со записи од системот за управување со квалитет.

Референтни документи

- Стандард ИСО 9001:2015
- 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 (Службен весник на РМ -архивирани комплети)
- Закони и подзаконски акти (Службен весник на РМ -архивирани комплети)
- Акти од општински органи (Службен гласник на општина Гевгелија)
- Записи
- П 5.3 /1 Политика за квалитет;
- П 5.5.3/1 Постапка за интерна комуникација;
- 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;
- П 6.2.2 /1 Постапка за обука;
- П 6.2.2/2 Постапка за донесување на Правилник за Систематизација на правилник на работни места;
- П 6.2.2/3 Постапка за вработување на државни службеници;
- П 6.2.2/4 Постапка за оценување на државни службеници;
- П 6.3/1 Постапка за одржување на информатичка инфраструктура;
- Правилник за систематизација на работни места;
- Одлука за организација, делокругот и начинот на извршување на задачите на општинската администарција во општина Гевгелија;
- Статутот на општината;
- Законот за безбедност и здравје при работа
- Закони и подзаконски акти
- Акти од општински органи
- Правилник за систематизација на работни места во Општинската администрација;
- Одлука за организација, делокругот и начинот на извршување на задачите на општинската администарција во општина Гевгелија;
- Статутот на општината;
- Годишни програми;
- Програми и планови за работа;
- Записи

8. РЕАЛИЗАЦИЈА НА УСЛУГА ВО ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА

8.1. Планирање на реализацијата на услугите

Локалната самоуправа ги планира и развива процесите кои што се потребни за да се обезбедат различни 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 Годишните програми.

Планирање на реализација на услугите се врши во Програмите и плановите за работа кои вклучуваат:

- Обем и квалитетот на процесите.
- Обем и квалитет на производите, услугите.
- Ресурси потребни за реалиација на процесите, производите и услугите.
- Динамиката на реализацијата.
- Надзорот, контролата и верификација на производите и услугите.
- Техички, физички и функционални услови за реализација на процесите производите и услугите.
- Работните услови и работната средина.
- Записите за документирање на извршувањето на процесите производите и услугите во сите фази на нивната реализација.

Градоначалникот и Раководителите на секторите и одделенијат имаат обврска процесот на планирање да го применуваат за реализација на сите работни процеси и услуги за реализација на барања на од надлежностите на општината.

8.2. Процеси кои се однесуваат на корисниците/граѓаните во локалната самоуправа

Комуникација со корисниците/ граѓаните во локалната самоуправа

Комуникација со корисниците/граѓаните и јавноста, како и нивното учеството 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 донесеување на одлуките и реализирањето на услугите, а за прашањата 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,
- годишни извештаји,
- отворени седници на Советот на општината,
- пренос на седниците на Советот на општината,
- писма,
- Општински услужен центар,
- печатење на општински информативен магазин,
- информации кои може да се добијат од веб странаата,
- Електронски дневен билтен,
- Електронски водич за надлежностите на општината,
- Отворен ден за граѓаните,
- соопштенија и прес конференции,
- Систем 48 часа
- Издавање на електронски одобренија за градба,
- примена на информатичко комуникациска технологија (ИКТ), електронска архива,телефонски линии и слично.

Процесот на комуникација со корисниците/граѓаните е дефиниран во:
П 7.5/2-2 Постапката за информирање и комуникација со јавноста и медиумите
П 7.5/4-4 Постапка за слободен пристап на информации од јавен карактер .

8.2.1 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 Секторите и одделенијата вршат идентификување на барањата на граѓаните, државните органи, јавните установи и јавните претпијатија.

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 претријатија, кои што се однесуваат на финансирање, избор на директор и одговори на барања, преставки и приговори.

8.2.2 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 П 7.2.2/1- Постапка за работењето на предната канцеларија.

7.3 Проектирање и развој

Процесот на развој во Општините 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 Гевгелија е презентиран во Постапката за реализирање на проекти од областа на локален економски развој, П 7.3/2. Процесот на изготвување на Стратегии на Општината е преставен во Постапка за изработка на стратешки планови, 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;

8.3 Процеси за развојот

8.3.1 Општо

Општина Гевгелија за задоволување на барањата на корисниците воспоставила процес за развој на производ, услуга од надлежностите на општината при што го применува на пристапот на размислување на основа на ризици.
Процесот на развој вклучува:
- Определување на потреби за развој.
- Анализа на определените потреби за развој.
- Дефинирање на влезни барања и цели за развојот.
- Оценка на изводливоста и оправданоста на процесот на развој.
- Одредување на тим за извршување на развојот.
- Планирање на развојот.
- Извршување на фазите на процесот на развојот.
- Преглед и одобрување на фазите на процесот на рзазвојот.
- Верификација на резултатите од процесот на развојот.
- Валидација на резултатите од процесот на развојот.
- Определување на потреби за измени на развојот.
- Одобрување на излезните документи од развојот.
- Известување за извршувањето на развојот.

8.3.2 Планирање на развојот

Планирањето на развојот вклучува реализација на:

- Фази на развојниот процес;
- Преглед на резултатите, верификација на фазите на развојниот процес и валидација на производите и услугите;
- Ревизија на плановите на основа на излезните резултати по реализацијата на фазите на развојниот процес;
- Овластувања и одговорности за реализацијата на активностите на фазите на развојниот процес;
- Ревизија на плановите на основа на излезните резултати по реализацијата на фазите на развојниот процес;
- Комуникација помеѓу извршителите на активностите на фазите на развојниот процес.

8.3.3 Влезови за развој

Податоците на чија основа се планира развојниот процес и квалитетот на работните процеси, производите и услугите се утврдуваат како влезни барања за развојот.
Нејасните влезни барања се разрешуваат пред почетокот на развојниот процес.
Влезните елементи при проектирањето и развојот се одредени како: екстерни (кои претежно се однесуваат на законската регулатива и барањата на пошироката заедница); интерни (кои се однесуваат на внатрешното сопствено искуство и способност на организацијата за реализација на процесот) и влезни параметри (кои се однесуваат на оние карактеристики на конечниот резултат од развојот кои се битни за безбедното функционирање и одржување на производот од развојот).

8.3.4 Мерки за проектирање и развој

При реализација на процесот за развој на производи и услуги се спроведува мерки за управување на процесот за развој со кои се обезбедува дека се: дефинирани посакуваните резултатите, се вршат прегледи за верификација и валидација за да се оцени способноста на процесот за развој, излезите од развојот ги исполнуват влезбите барања, се исполнуваат барањата за специфицираната или предвидената употреба, превземени неопходните мерки за отстранување на утврдените проблеми, чуваат документирани информации за овие активности
Одговорниот за развојот обезбедува соответни услови за преиспитување на поодделни фази од развојот, како би се оствариле претходно поставените цели. При тоа се проценува можноста да се постигнат планираните резултати од развојот и се идентификуваат сите проблеми кои се јавуваат во фаза реализација на процесот и се предлагаат можни решенија.

8.3.5 Излези од проектирањето и развојот

Излезните документи и резултатите од развојот пред да бидат одобрени или исклучени за употреба се прегледани и потврдени од одговорното лице за развојниот процес.
Излезните елементи ги опфаќаат информациите кои овозможуваат верификација и валидација према планираните барања. Во нив се податоци: кои ја потврдуваат компатибилноста на влезните и излезните елементи на процесот; спецификации за резултатот од развој; спецификации на материјалите; описи на методите кои се карактеристични за конкретниот развој; барањата кои се однесуваат на потребната обука за користење на производот од развојот; потребните набавки; услови на користење; споредбени податоци со веќе од порано дефинирани барања за сличен развојо и др.

8.3.6 Владеење на измените на развојот

Потребите од измени во процесот на развој се идентификуваат со прегледите на фазите, верификацијата и валидацијата на излезите од развојот, како и од податоците на активностите кои следат по испораката на излезите од развојот..
Резултатите од измените се прегледани, верифицирани, валидирани, документирани и одобрени за употреба од одговорното лице за развој.

8.4 УПРАВУВАЊЕ НА ПРОЦЕСИТЕ, ПРОИЗВОДИТЕ И УСЛУГИТЕ НА НАДВОРЕШНИТЕ ДОБАВУВАЧИ

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 стоки, услуги и работи со кој ја определува и проценетата вредност на договорот, видот и очекуваниот почеток на постапката.
Планот за јавни набавки го донесува Градоначалникот до крајот на јануари од тековната година.
Критериумот за избор на најповолен понудувач се дефинира во решението за јавна набавка.
Типовите на јавните набавки се дефинираат согласно Законот за јавни набавки. Реализирањето на процесот на набавка во Општина Гевгелија е преставено во Постапката за спроведување на јавни набавки П 7.4/1.

8.4.1 Податоци за набавка

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

8.4.2 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 записник за ситуација, приемница и слично.

8.2.1. Управување на надворешните добавувачи

За управување на процесите, производите и услугите на надворешните добавувачи воспоставен е надзор на нивната способност да испорачаат производи и услуги кои нема да влијаат на процесите, производите и услугите на општината.
При нарачката на производи и услуги општината определува мерки за упраување надворешните добавувачи, кога: производите и услугите на надворешните добавувачи се вградуваат во сопствените производи и услуги или се обезбедуват производи и услуги во име општината директно за корисниците или кога надворешните добавувачи обезбедуваат процес или дел од процесот на основа на одлуки на општината.

Општина Гевгелија во сгласност со Законот за јавни набавки на основа на критериуми за одобрување ја следи способноста на надворешните добавувачи.

8.2.2. Вид и обем на управување на надворешните добавувачи

Видот и обемот на управување обезбедува дека:

- Процесите на надворешните добавувачи и мерките кои ги спроведува се во рамките на систем за управување со квалитет на општината и Законот за јавни набавки.
- Мерките кои општината ги доставува до надворешниот добавувач се исти како и тие кои општината има намера да ги употреби за излезот од својот процес.
- Општината ги разгледува евентуалните можни влијанија врз сопствената способност и усогласеноста со законот
- Мерките на надворешниот добавувач се ефикасни.

Исто така општината го дефинира квалитетот на влезните производи и услуги, ресурсите, процесите и компетентност на персоналот за производите и услугите кои треба да ги испорача надворешниот добавувач, ја одобрува и следи способноста на надворешниот добавувач на основа на критериуми за одобрување, спроведува и активности за

верификација на квалитетот на производите и услугите кои ги набавува од надворешните добавувачи и го управува процесот на набавка.

8.2.3. Информации за надворешните добавувачи

Процесот на набавка обезбедува влезните производи и услуги да бидат со усогласен квалитет во согласност со барањата за реализација на квалитетот на производите и услугите.
Потребите за набавка се определени со Планот за јавни набавки.
Дефирањето на критериумите за квалитетот на производите и услугите кои се набавуваат вклучува дефинирање на податоци за :

- Име на производ.
- Марка-класа на производ.
- Ознака по каталог.
- Врска на производот со стандард, закон.
- Процес на производство на производот.
- Критериуми за прифаќање на производот.

Раководителите на секторите и одделенијата каде производот, услугата се употребува по примањето на информацијата за пристигнување на производите, услугите обезбедуваат извршување на процес за верификација на квалитетот на набавените производи.

8.5 Управување со процесите за реализација на услугите

8.5.1 Управување на услугите

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

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

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

8.5.2 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

8.5.3 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).
Личните податоци на корисниците/граѓаните кои не се сопственост на Општината се управуваат согласно Законот за лични податоци.

Со цел зачувување на стекнатите добра за идните генерации општината води грижа за парковите, реките, санитарните чворови, улиците, урбаната инфраструктура, историските објекти, културните добра и друго). Заштитата на овие вредности е регулирана или со законски одредби или онаму каде што то не е регулирано со закон се изготвуваат постапки или инструкции со кои се обезбедува заштита на овие добра.

8.5.4 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.

8.5.5 Активности по испораката

Општина Гевгелија со давањето на производот услугата ги определува евентуалните активности по испораката кои се во врска со: барањата на законите и регулативите, можните несакани последици во врска со своите производи и услуги, природата, употребата и животниот век на своите производи и услуги, барањата на корисниците,повратните информации на корисниците.

8.5.6 Управување на промените

Планирањето на промените на процесите, производите и услугите се врши на основа на воспоставената контрола во фазите на процесите и завршната контрола на производите и услугите. Промената се врши на основа на критериумите за производите, услугите, постапките и Законите и истата се документира. Производите, услугите на кои со утврди дека не ги исполнуваат критериумите имаат статус на забрана за употреба се додека со контрола не се утврди дека по спроведените мерки ги исполнуваат критериумите.

8.6 Ослободување на производи

Општина Гевгелија во соодветни фази спроведува планирани мерки, за да потврди, дека се испонети барањата за производите и услугите.
Ослободување на производите и услугите за корисникот не може да продолжи се додека на задоволително ниво не бидат спроведени планираните мерки, освен ако овластен од општина Гевгелија кога е соодветно, и кога корисникот ке го одобри.
Ослободувањето е документирано на основа на критериуми за ослободување.

8.7 Управување со неусогласени излези

Раководството на општината неусогласените производи, услуги останати неусогласености, несакани состојби и проблеми ги управуваат со:

- Определување на неусогласени производи, услуги, останати неусогласености, несакани состојби и проблеми.
- Означување на неусогласените производи, услуги, останати неусогласености, несакани состојби и проблеми.
- Издвојување на неусогласените производи, услуги, останати неусогласености, несакани состојби и проблеми од усогласените и нивно ставање во карантин.
- Истрага за причините за неусогласеностите утврдени по предавањето или во време на употребата на производот, услуги.
- Обезбедување согласност за предавање на неусогласениот производ, услуга од корисникот.

8.8 Референтни документи

П 7.2/1	Постапка за канцелариско и архивско работење
П 7.2/2	Постапка за работењето на предна канцеларија
П 7.2/3	Постапка за донесување на Годишни програми
П 7.2/4	Постапка за планирање и донесување на буџет

П 7.2.1/1	Постапка за следење на законски прописи и други акти
П 7.3/1	Постапка за изработка на стратешки планови
П 7.3/2	Постапка за реализирање на проекти од локален економски развој
П 7.4/1	Постапка за спроведување на јавни набавки
П 7.5/1	Водење на управни предмети во одделение за урбанизам, комунални работи и заштита на животна средина
П 7.5/1-1	Постапка за изработка и донесување на урбанистички план
П 7.5/2-1	Постапка за протокол и организација
П 7.5/2-2	Постапка за информирање и комуникација со јавноста и медиумите
П 7.5/2-3	Постапка за конституирање на Совет и комисии на советот на Општината
П 7.5/3-1	Постапка за донесување на Статут и Деловник на Општината
П 7.5/3-2	Постапка за работа на Советот и комисии на советот за донесување на акти
П 7.5/3-3	Постапка за преставки и предлози
П 7.5/3-4	Постапка за реализација на буџет
П 7.5/4-1	Постапка за подготовка на месечни и квартални планови согласно буџет
П 7.5/4-2	Постапка за сметководствено работење
П 7.5/4-3	Водење на управни предмети во одделение за локални даноци и такси
П 7.5/4-4	Постапка за донесување на програм за финансирање на проекти од областа на култура, спорт, социјална, здраствена и детска заштита
П 7.5/4-5	Постапка за избор на директори на општинска установа-детска градинка
П 7.5/4-6	Постапка за избор на директор во општинска институција од областа на култура, социјална, здраствена и детска заштита
П 7.5/4-7	Постапка за слободен пристап на информации од јавен карактер
П 7.5/4-8	Постапка за формирање на општински штаб за заштита и спасување
П 7.5/4-9	Постапка за формирање на единици за заштита и спасување
П 7.5/4-10	Постапка за проценка на загрозеност од природни непогоди и други несреќи на подрачјето на Општината
П 7.5/4-11	Постапка за изработка на План за заштита и спасување од природни непогоди, епидемии, епизоотии, епфиоти и други несреќи на подрачјето на Општината
П 7.5/4-12	Постапка за изработка на Годишна акциона програма за заштита и спасување
П 7.5/5-1	Постапка за контрола на поднесените барања за пресметка на плата на буџетски корисници
П 7.5/6-1	Постапка за добивањесогласност за вработување на определено време во општинско училиште
П 7.5/7-1	Постапка за избор на директор во општинско средно и основно училиште
П 7.5/7-2	Водење на управни предмети во одделение за инспекциски надзор
П 7.5/8-1	Постапка за внатрешна ревизија
П 7.5/8-2	Постапка за изработка на Годишна програма
П 7.5/8-3	Постапка за контрола на јавните установи и предпријатија основани од Општината

9 ОЦЕНУВАЊЕ НА ЕФИКАСНОСТА

Оценувањето на ефикасноста се врши на основа на податоци и показатели добиени со надзор, мерење и анализирање на излезните резултати од процесите.

9.1.1 Следење, мерење, анализа и оценување

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

Градоначалникот, Раководителите на секторите, одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет, планираат методи, техники и периди за надзор, контрола и мерење вклучувајки и применливи статистички методи и техники за анализи на податоците од:

- извршувањето на процесите,
- квалитетот на производите и услугите,
- повратните информации од корисниците и заинтересираните страни,
- достигањето на целите,
- нивото на задоволство на корисниците и заинтересираните страни,
- реализацијата на проектите и програмите,
  - ефикасноста на системот за управување со квалитет.

9.1.1.1 Надзор и мерење на процесите

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

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

Надзорот и мерењето на реализацијата на процесите дефинирани во системот за управување со квалитетот, достигањето 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 квалитетотот.
- надзор и мерење на квалитетот на процесите.
- Одделението за ревизија врши надзор на работењето на јавните претпријатија и јавните установи.

9.1.1.2 Контрола и мерење на квалитетот на производите услугите

Градоначалникот, Раководителите на секторите, одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет обезбедуват вршење на контрола и мерење на квалитетот на производите и услугите во сите фази на нивната реализација.

Контролата, мерењето и квалитетот на производите, услугите одредена е во :

- Барањата од корисниците и заинтересираните страни.
- Проектите и прогамите.
- Постапките за процесите.
- Законот и прифатените стандарди.

9.1.1.3 Одреување на статус на квалитетот на производите, услугите

Во општина Гевгелија се одредува статус на квалитетот на производите, услугите.

Квалитетот на производите, услугите се одредува на основа на:

- Специфицираните критериуми за квалитетот на производите, услугите во барањата и Законите.
- Специфицираните критериуми за квалитетот на производите, услугите во барањето за набавка.
- Специфицираните критериуми за квалитетот на производите во проектите и програмите.
- Утврдениот квалитет на производите, услугите со мерење при приемот.

На секоја производ, услугита му се одредува статус на квалитетот.

На производот, услугита кои ги исполнуваат сите дефинирани барања за квалитетот му се одредува усогласен статус на квалитетот на производот, услугата.
На производот, услугата кои не исполнуваат било кое дефинирано барање за квалиетот се одредува неусогласен статус на квалитетот на производот, услугата.

9.1.1.4 Документирање на мерењето и контролата на производите, услугите

Извршувањето на мерењата и контролата на производите, услугите е документирана со записи.
Од записите за квалитетот на производите, услугите се идентификува лицето кое го одредило статусот на квалитетот.
Показателите за квалитетот и статусот на квалитетот се основа за подобрување.

9.1.2 Задоволството на корисниците/граѓаните

Предмет на надзор, мерење и оценување на достигањата 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
- Жалби 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.

9.1.3 Анализирање и оценување

Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата , Претставникот на раководството за квалитет и Одговорните лица на процесите вршат анализа на податоците од својот оддел 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 воочува трендот на квалитетот на услугите кон корисниците и врз основа на показателите од анализата на податоците носи одлуки за подобрување на системот за управување со квалитет.
Во општина Гевгелија се вршат анализи на податоците од мерењето, при надзорот на процесите, реализацијата на проектите и програмите, контролата на квалитетот на производите, услугите и проверките на системот за управување со квалитет, на чија основа се утврдуваат показатели со кои се оценува :

- Извршувањето на барањата на корисниците и заинтересираните страни.
- Задоволството на корисниците.
- Статусот на добавувачите.
- Квалитетот на процесите и производите.
- Ефикасноста на системот за управување со квалитет.
- Трендовите на неусогласености.
- Трендовите на достигање на целите.

За одредување на показатели се употребуваат следните статистички методи и техники:

1. Прашалници, (се употребуват за собирање на податоци)
2. Ишикава анализа, (се употребува за утврдување на причини)
3. Парето анализа, (се употребува за утврдување на влијателни причини)
4. Табели, (се употребува за претставување на показатели)
5. Дијаграми, методи и техники на софтверот на персоналните компјутери, (се употребува за претставување на показатели).

Градоначалникот, Раководителите на секторите и одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет во рамките на годишниот извештај вршат оценка на ефикасноста на употребата на статистичките методи и техники.
Показателите утврдени со анализите се основа за подобрување.

9.2 Интерна проверка
Предмет на интерните проверки е примената на системот за управување со квалитет во целост под што се подразбираат: реализацијата на процесите на системот за управување со квалитетотот, 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 9001:2015.
Интерната проверка вклучува реализација на следните активности:

- Дефинирање на видот на интерната проверка
- Дефинирање на временски периоди на кои се врши интерната проверка.
- Дефинирање критериуми за проверувачите.
- Планирање на интерната проверка.
- Реализирање на интерната проверка.
- Документирање на интерната проверка.
- Следење на активностите по констатациите на интерната проверка.

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 П 8.2.2/1.

9.3 **Преиспитување од страна на раководството**
Со цел да се оцени постојаната 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 :

- **Петнаесетдневен преглед**

Петнаесетдневен преглед за реализација на планираните цели за работните процеси, за квалитетот на производите и услугите, се подготвуваат, во рамките на јавната презентација на Системот 48 часа, кога раководителите на одделенијата/секторите во општинската администрација и во ЈПКД Комуналец реферираат пред градоначалникот на општина Гевгелија.
Во петнаесетдневните прегледи, раководителите ја презентираат реализацијата на процесите што се одвиваат во одделението/секторот во изминатите две недели.

- **Месечен преглед**

Месечен преглед за реализацијата на планираните цели за работните процеси, квалитетот на производите и услугите, вршат раководителите на одделенијата / секторите во зависност од функцијата и организираноста на одделението/секторот.
Во месечните прегледи, раководителите на одделенијата/секторите ја презентираат реализацијата на процесите кои што се одвиваат во одделението/секторот за тековниот месец.

- **Годишен преглед - преиспитување на раководството**

Годишен преглед и оценка на реализацијата на планираните цели и квалитетот на работните процеси, производите и услугите со оценка на резултатите на ниво на Општина Гевгелија, врши Градоначалникот во соработка со раководителите на одделенија/сектори и Претставникот на раководството за квалитет.

9.3.1. Влезни податоци за реализација на годишен преглед

Влезни податоци за реализацијата на годишниот преглед се:

- состојбата на мерките од предходните прегледи;
- промените по внатрешните и надворешните прашања, релевантни за интегрираниот систем за менаџмент;
- инвормациите за извршувањето и ефиканоста на интегрираниот систем за менаџмент вклучувајки и трендови на подрачјата:
- задоволството на купувачите и повратните информации од релевантните заинтересирани страни;
- обемот на достигање на целите за квалитет;
- ефикасноста на процесите и усогласеноста на производите и услугите;
- неусогласеностите и коективните мерки;
- резултатите од надзорот и мерењата;
- резултатите од проверките;
- работењето на надворешните добавувачи;
- адекватноста на ресурсите;
- ефикасноста на изведените мерки за решавање на ризиците и;
- можностите за подобрување.
-

9.3.2. Излезни податоци за реализација на годишниот преглед

Излезни податоци на годишниот преглед се оценка за:

- мерките од предходните прегледи;
- промените по внатрешните и надворешните прашања, релевантни за СМК;
- инвормациите за извршувањето и ефиканоста на СМК вклучувајки и трендови на подрачјата:
- нивото на задоволството на купувачите и повратните информации од релевантните заинтересирани страни;
- обемот на достигање на целите за квалитет;
- ефикасноста на процесите и усогласеноста на производите и услугите;
- неусогласеностите и коективните мерки;
- резултатите од надзорот и мерењата;
- резултатите од проверките;
- работењето на надворешните добавувачи;
- адекватноста на ресурсите;
- ефикасноста на изведените мерки за решавање на ризиците и;
- можностите за подобрување.
- потреби за промени во системот за управување со квалитет;
- потребите за ресурси.

10. Подобрување

Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет реализираат постојано подобрување на квалитетот на процесите, производите, услугите и системот за управување со квалитет.

Подобрувањето се управува со:

- Планирање на подобрувања.
- Извршување на корективни мерки.
- Извршување на мерките за можностите и приликите.

10.1. Планирање на подобрување

Планирањето на подобрувањето вклучува извршување на следните активности:

- Управување на податоците од :
  - Задоволството на инвеститорите.
  - Интерните проверки.
  - Проверките од инвеститорите.
  - Проверките од цертификациско тело.

- Инспекции од државни органи.
- Надзорот и мерењето.
- Проверките што ги вршат Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет.

- Анализите што ги вршат Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет.
- Дефинирање на цели за подобрување.
- Вклучување на целите за подобрување во политиката за интегрираниот систем за управување.
- Одредување на корективни мерки.

10.2. Неусогласености и корективни мерки

Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет управување за причините за утврдените неусогласности на квалитетот на производите, услугите, системот за управување со квалитет и несаканите состојби реализираат корективни мерки за да се отстранат причините и да се спречи можноста неусогласеностите да се појават повторно.
Корективните мерки вклучуват реализација на следните активности :

- Управување на изворите за неусогласеностите, несаканите состојби инцидентите, несреќите, незгодите и проблемите.
- Анализа на записите за реализацијата на процесите и показателите за неусогласеностите, несаканите состојби инцидентите, незгодите, несреќитеи проблемите.
- Утврдување на причини за појавата на неусогласеностите, несаканите несаканите состојби инцидентите, незгодите, несреќите и проблемите.и воспоставување на врска помеѓу причините и последиците.
- Определување на потреби за реализација на корективна мерка.
- Дефинирање на корективна мерка.
- Ефикасна реализација на корективна мерка.
- Преглед на реализацијата на корективната мерка и оценка на ефектите.
- Документирање на корективнита мерка.

10.3. Постојано подобрување

Постојаното подобрување на ефикасноста на процесите, производите, услугите и системот за управување со квалитет е стратешка насока на општина Гевгелија.
Градоначалникот, Раководителите на секторите, Раководителите на одделенијата и Претставникот на раководството за системот за управување со квалитет се одговорни за постојано подобрување кои на основа на политиката за квалитет, резултатите од оценувањето на ефикасноста системот за управување со квалитет, определуваат и спроведуваат мерки со кои обезбедуват постојано подобрување на сите *по*драчја од работењето на општината.

Референтни документи

- П 8.2.1/1 - Постапка за мерење на задоволството на корисниците на услугите/граѓаните
- П 8.2.2/1 - Постапка за интерна проверка.
- П 8.3/1 - Постапка за управување а неусогласености.
- П 8.5.2/1 - Постапка за управување на корективни процеси.
- 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

п 5.3/1

ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ

Општина Гевгелија својата деловна филозофија ја темели на услуги кои во потполност се усогласени со барањата на граѓаните и важечките закони.

Стратешки цели на Општина Гевгелија се :

- Задоволни корисници/граѓани
- Просперитетна и богата локална заедница.

Општина Гевгелија утврдените Стратешки цели ги остварува со почитување на следните начела:

- Еднаквост на сите корисници/граѓани.
- Сите корисници/граѓани имаат право на заштита.
- Услугите кои ги пружа Општината мора да бидат ефикасно и економично реализирани.
- Исполнување на потребите и очекувањата на граѓаните, согласно најдобра пракса и Законот, е прв приоритет во вршењето на услугите на општинската администрација.
- Врвен квалитет на услугите е одговорност на секој вработен во општинската администрација.
- Тимска работа базирана на комуникација помеѓу општинските и јавните служби претставува основа на нашата компетентност и услужност.
- Планирање, превентива, подобрување и иновации во кој се вклучени граѓаните, вработените и другите заинтересирани страни.
- Градење на партнерски односи со сите заинтересирани страни кои учествуваат во унапредување на нашите услуги е наша трајна определба.
- Оддржлив развој базиран на квалитет, заштита на животна средина, општа сигурност и безбедност на граѓаните.
- Спроведувањето на оваа Политика и достигнување на нова деловна култура се овозможува со Програми за обучување и мотивација на вработените во општинската администрација.
- Преиспитување на Системот за квалитет од страна на Општинската управа се реализира со цел воспоставување на процес на постојано подобрување на планираните задачи и цели за квалитет.

Дата
30.11.2021

Градоначалник
на Општина Гевгелија

Андон Сарамандов