



Poročilo o presoji / Audit Report

Št. / No.
OSV 00648/2010
Datum / Date
2010-06-21

Naziv in naslov presojanca / Name and Address of the auditee
OBČINA BREŽICE Cesta prvih borcev 18, 8250 Brežice
Obseg certifikacije / Audit scope
Opravljanje upravnih, strokovnih, pospeševalnih, razvojnih in drugih nalog, ki so v pristojnosti občinske uprave
Vrsta presoje in standard / Audit type and standard
Redna presoja – ISO 9001:2008
Datum presoje / Audit date
2010-06-10
Število strani / Pages
7+1

Izdelal:	Pregledal:	Odobril:
Tomislav Nemec	Dušan Vrhovnik	Dušan Vrhovnik

SIQ - Slovenski institut za kakovost in meroslovje, Ocenjevanje sistemov vodenja
Tržaška cesta 2, 1000 Ljubljana, Slovenija
tel.: 00386 1 4778 162, faks: 00386 1 4778 444, e-mail: msa@siq.si

Razmnoževanje poročila, razen v celoti, ni dovoljeno. / This report shall not be reproduced except in full.

VSEBINA

- 1 UVOD
- 2 UGOTOVITVE
 - 2.1 Splošno
 - 2.2 Ugotovljene neskladnosti
 - 2.3 Priporočila
 - 2.4 Mnenja odjemalcev o sistemu vodenja kakovosti
 - 2.5 Uporaba certifikata in certifikacijskega znaka
 - 2.6 Odprava neskladnosti predhodne presoje in upoštevanje priporočil
- 3 ZAKLJUČEK

1 UVOD

Redno presojo sistema vodenja kakovosti v Občini Brežice (v nadaljevanju organizacija ali občina) smo izvedli 10. jun. 2010.

Obseg certifikacije občine je podan na prvi strani tega poročila. Pri tem je upoštevana naslednja opustitev: Obvladovanje nadzornih in merilnih naprav (tč.std. 7.6). Za opustitev v občini še vedno obstajajo utemeljeni razlogi.

Pri presoji smo upoštevali naslednje dokumente:

- Poslovnik sistema vodenja kakovosti organizacije OBČINA BREŽICE, revizija 03 z dne 13.05.2010 (v nadaljevanju PK),
- standard ISO 9001:2008 – Sistemi vodenja kakovosti - Zahteve,
- standard ISO 19011:2002 – Smernice za presojanje sistemov vodenja kakovosti,
- Certifikacijski pravilnik za sisteme vodenja (AR034, izdaja: 17 / 2010-04).

S presojano organizacijo usklajeni cilji presoje so bili:

- preveriti izpolnjevanje zahtev standarda ISO 9001:2008 in Certifikacijskega pravilnika za sisteme vodenja,
- poudarek na presoji procesov javnih naročil, vodenja projektov in upravljanja z občinskim premoženjem.

V skladu s priloženim planom je presojo izvedel:

- mag. Tomislav Nemec, vodja presoje.

Presoja je temeljila na naključnem vzorčenju, zato je možno, da obstojajo v sistemu vodenja kakovosti neugotovljene neskladnosti.

Med presojevalno skupino in presojanecem ni ostalo nerazrešenih nasprotujočih se mnenj.

2 UGOTOVITVE

2.1 Splošno

Splošni prikaz poslovanja organizacije v obdobju od zadnje presoje in ugotovitve za posamezna presojana področja so naslednje:

Poslovanje:

Občina Brežice s svojo občinsko upravo uspešno izpolnjuje svoje poslanstvo kot pomemben generator gospodarskega in družbenega razvoja na svojem območju. Njena prizadevanja so z jasno opredeljenimi strateškimi cilji usmerjenimi v dolgoročen trajnostni razvoj območja, ki zagotavlja prebivalcem visoke standarde kakovosti bivanja.

Občina je v letu 2009 uspešno izpolnjevala svoje poslanstvo, saj je izpolnila večino zastavljenih ciljev, pomemben kazalec dobrega gospodarjenja in uspešnosti občine pa je tudi pozitiven izid oz. presežek proračuna v letu 2009. Razvojna naravnost občine se kaže tudi v vsako leto višjem deležu sredstev proračuna namenjenim za investicije, tako bo v letu 2010 investicijski del v višini kar 19 mio eurov bistveno presegel tekočega. Finančno zdravost občine izkazuje tudi nizka stopnja njene zadolženosti ter struktura prihodkov proračuna, saj je le 42% prihodkov iz naslova zagotovljenih prihodkov in 58% prihodkov na podlagi dobrega dela občinske uprave. Občini je uspešna tudi pri pridobivanju sredstev iz kohezijskih skladov in sredstev za regionalni razvoj, tako ji uspe pokrivati cca 50% vrednosti investicij. Pomemben kazalec učinkovitosti dela občinske uprave je tudi njena odzivnost na pobude in želje občanov, saj ji je lani po skrajšanem postopku uspelo končati spremembo prostorskih aktov, kar je odprlo nove možnosti za izvedbo investicij in individualno gradnjo.

Pomembnejše investicije, ki jih je občina v letu 2009 izvajala, so npr. zaključek izgradnje čistilne naprave Brežice s sekundarnim omrežjem, obnova infrastrukture v mestnem jedru in obnova mladinskega kulturnega centra, nova športna dvorana ter 2 osnovni šoli. Da se bo ta cikel nadaljeval govorijo zastavljeni projekti, kot npr. obnova gradu Brežice, mladinski hotel Brežice, zamenjava salonitnih cevi vodovoda, priprava prostorov za novo fakulteto za turizem idr.

Vzpostavljen sistem vodenja po standardu ISO 9001 postaja orodje menedžmenta s katerim občinska uprava uspešno obvladuje vse ključne procese in tako nuditi kakovostno podporo županu in občinskemu svetu pri dosegu ključnih ciljev. Med zaposlenimi je opaziti veliko mero pripadnosti in zavedanja o pomenu doseganja skupnih ciljev, svoje delo opravljajo kakovostno in profesionalno.

Obvladovanje procesov:

Procesi (dva vodstvena, osem glavnih ter šest podpornih in zunanjih) so obvladovani po načelih sodobnega vodenja procesov. Tako vsebujejo jasne vhode, aktivnosti in izhode, opredeljen je namen (cilj) procesov, ustrezni referenčni dokumenti ter odgovorne osebe oz. lastniki procesov. Opredeljeni so tudi kazalniki procesov, ki pa jih je možno še nadgrajevati ter tako doseči večjo informiranost o učinkovitosti in uspešnosti njihovega izvajanja. Občina spremlja pretočnost in zastoje v procesih tudi s pomočjo računalniške aplikacije »evidenca neskladnosti«, kar lahko ob dosledni uporabi predstavlja zelo dobro bazo podatkov za analiziranje in ukrepanje v smeri nadaljnje optimizacije dela.

Vodstveni pregled:

Vodstveni pregled za leto 2009 je bil opravljen 8.6.2010 in je vseboval vse vhodne podatke, kot jih predvideva standard vključno z oceno primernosti politike kakovosti. Skozi vodstveni pregled se je ugotovilo, da sistem vodenja v skladu s standardom ISO 9001 omogoča uspešno delovanje procesov uprave ter uspešnost uprave kot celote. Ukrepi, ki bi naj bili opredeljeni pri posameznih točkah vodstvenega pregleda so zaenkrat še nekoliko nedorečeni, kar predstavlja priložnost za izboljšave v prihodnje.

Zadovoljstvo odjemalcev:

Kot osrednji vir ugotavljanja zadovoljstva strank se uporablja vsakoletno izvedena anketa občanov. Rezultati ankete so vzpodbudni, saj je bila v letu 2009 dosežena točkovna ocena 4,77, kar je za 0,53 ocene višje kot leta 2008. Za letošnje leto je ciljna vrednost zadovoljstva občanov 4,8, rezultati se bodo ugotavljali in analizirali konec leta. Kot metoda merjenja zadovoljstva se uporablja tudi knjiga pripomb in pohval, kjer pa zaenkrat občina ne dobiva večjega števila povratnih informacij. Pričeli so tudi z merjenjem zadovoljstva uporabnikov o posameznih vprašanjih preko spletnega portala. Pohvalno je, da občina na ta način išče in vzpodbuja nove komunikacijske kanale z občani, kar bi pa bilo smiselno nadgrajevati z novimi pristopi.

Kot pomembne deležnike občine vodstvo pojmuje tudi zaposlene, med katerimi vsako leto izvedejo merjenje zadovoljstva. Rezultate kumulativno prikazujejo v kazalcu povprečnega zadovoljstva, ki je v letu 2010 doseglo 63,85%, kar je za cca 0,8% točke več kot leto poprej. Priložnost, da prizadevanja za čim višje zadovoljstvo zaposlenih dajo še boljše rezultate je opredeljena v priporočilu št.2.

Izpolnjevanje zahtev zakonodaje:

Zakonodaja (tako materialni in procesni predpisi) se ustrezno spremlja in izvaja. Vsa relevantna zakonodaja je tudi navedena kot referenčni dokumenti v opisu posameznih procesov. Pogosto spreminjanje in dopolnjevanje relevantne zakonodaje se ocenjuje kot dejavnik, ki obremenjuje vpliva na sistem vodenja, vendar se kljub temu ključne spremembe ustrezno vključujejo v sistem vodenja, kot npr. nov proces (upravljanje stanovanj in poslovnih prostorov), ki je bil prepoznan na podlagi spremembe zakonodaje v obdobju po certifikacijski presoji.

Notranja presoja:

Notranja presoja je bila izvedena v času od 4.3.2010 do 13.5.2010. Presoja je bila izvedena v skladu s potrjenim planom notranjih presoj z dne 16.2.2010 (revidiranega dne 23.3.2010) v katerega so bile vključene vse organizacijske enote in vsi procesi, presoja se je tako izvedla na 12 področjih.

Presojo je izvajalo 6 notranjih presojevalcev, ki so podali 33 priporočil in ugotovili 5 neskladij. Glede neskladij so bili sprejeti ustrezni korektivni ukrepi, priporočila pa so upoštevana in na vodstvenem pregledu prepoznana kot priložnosti za izboljšave. Dokumentacija notranje presoje je dokaj obširna in sistematično ter pregledno urejena.

Nenehno izboljševanje:

Občina je ustrezno obravnavala in s tem upoštevala vsa neskladja in priporočila predhodne presoje ter uvedla v svoje poslovanje več sprememb (dopis občine z dne 1.7.2009 in dne 16.10.2009).

Načelo nenehnega izboljševanja se odraža predvsem v vodenju procesov, kjer želijo povečati njihovo učinkovitost in vzpodbuditi spremembe pri delu tudi z analitičnim pristopom spremljanja zastojev, ki jih vodijo v »evidenci neskladnosti«. Številne spremembe, ki jih občina tudi sicer uvaja, še niso ustrezno klasificirane tako, da bi pregledno lahko ugotovili katere izmed teh sprememb so dejanske izboljšave, kar pa je možno z ustrezno evidenco in zapisi v prihodnje natančneje opredeliti.

2.2 Ugotovljene neskladnosti

Med presojo sistema vodenja kakovosti v organizaciji nismo ugotovili neskladnosti z zahtevami standarda ISO 9001:2008.

2.3 Priporočila

Zadeve, v zvezi s katerimi navajamo priporočila, ne predstavljajo neposrednih neskladnosti z zahtevami standarda. Vendar lahko neupoštevanje priporočil privede do neučinkovitosti sistema vodenja kakovosti in s tem do neskladnosti z zahtevo standarda ISO 9001:2008 v točki 4.1. Priporočila predstavljajo za občino tudi priložnost za izboljševanje učinkovitosti sistema vodenja kakovosti.

Občina Brežice naj analizira spodaj podana priporočila in se odloči, če jih bo upoštevala. Za sprejeta priporočila naj izdela plan njihove uresničitve, za nesprejeta priporočila pa poda primerno utemeljitev.

Priporočilo št. 1:

Občina naj razmisli o načinu in kvantitativnih merilih spremljanja strateških ciljev občine, ki so opredeljeni v načrtu razvojnih programov.

Priporočilo št. 2:

Na podlagi analize merjenja zadovoljstva zaposlenih naj vodstvo skupaj z zaposlenimi opredeli nabor konkretnih ukrepov usmerjenih v izboljšanje tistih sestavin zadovoljstva zaposlenih, kjer so bili izmerjeni najslabši rezultati.

Priporočilo št. 3:

Priporočila se vsaj enkrat letno usposabljanje notranjih presojevalcev iz področja sistemov vodenja in obvladovanja kakovosti.

Priporočilo št. 4:

Vzpostavi se naj sistem identifikacije neveljavnih notranjih dokumentov ter preprečevanja njihove nenamerne uporabe.

Priporočilo št. 5:

Letni pogovori z zaposlenimi se naj izvajajo na vseh ravneh.

Priporočilo št. 6:

Proučijo se naj možni pristopi spremljanja uspešnosti in učinkovitosti izobraževanja.

Priporočilo št. 7:

Preveri se naj usklajenost proces Javni razpisi z nadrejenimi predpisi, predvsem z zakonodajo iz področja javnih financ.

Priporočilo št. 8:

Občina naj razmisli o dodatnih kazalnikih uspešnosti reševanja stanovanjske problematike, predvsem kazalnikov aktualnih iz vidika in pričakovanj občanov.

Priporočilo št. 9:

Vzpostavi se naj sistem spremljanja ter analiziranja morebitnih zastojev pri izvajanju posameznih investicij ter na podlagi teh analiz priprava preventivnih ukrepov pri planiranju in pripravi dokumentacije novih razpisov oz. projektov.

Priporočilo št. 10:

V procesu Razpolaganje z nepremičnim premoženjem se naj prouči ali vhodi in izhodi v posamezne aktivnosti ustrezajo dejanskemu poteku procesa.

Priporočilo št. 11:

Pri izvajanju procesa Razpolaganje z nepremičnim premoženjem se naj zagotovi sledljivost do posameznih vhodnih dokumentov, ki so podlaga za odločanje vendar se nahajajo v drugih upravnih zadevah (zveza z drugo zadevo).

2.4 Mnenja odjemalcev o sistemu vodenja kakovosti

Certifikacijski organ ni prejel upravičenih pritožb na sistem vodenja kakovosti organizacije, prav tako tudi presojevalci med presojo niso bili seznanjeni s tovrstnimi pritožbami odjemalcev.

2.5 Uporaba certifikata in certifikacijskega znaka

Neskladnosti pri uporabi certifikata in certifikacijskega znaka nismo ugotovili.

2.6 Odprava neskladnosti predhodne presoje in upoštevanje priporočil

Neskladnosti med predhodno presojo nismo ugotovili.

Priporočila podana na predhodni presoji, ki je bila izvedena v letu 2009 so bila ustrezno obravnavana in upoštevana.

3 ZAKLJUČEK

Občina Brežice izvaja, vzdržuje in razvija sistem vodenja kakovosti ustrezno zahtevam standarda ISO 9001:2008.

Organizacija naj v roku 3 mesecev pošlje na msa@siq.si ali po pošti na sedež SIQ poročilo o izvedenih ukrepih, zahtevanih v tč. 2.3 tega poročila.

Primernost izvedenih ukrepov bomo preverili s pregledom prejetega poročila, učinkovitost ukrepov pa med redno presojo, ki jo bomo izvedli junija 2011.

Priloge:

- Plan presoje

Izvodi:

- 1x naročnik
- 1x arhiv SIQ

PLAN PRESOJE

Organizacija: OBČINA BREŽICE
 Vrsta presoje: Redna presoja
 Uporabljeni standard: ISO 9001:2008
 Referenčni dokument: Poslovnik kakovosti, revizija 03 z dne 13.5.2010

Presojevalec: mag.Tomislav Nemec, vodja presoje	Spremljevalec (op. 1) Ingrid Molan
--	---------------------------------------

Četrtek, 10. junija 2010

Ura	organizacijska enota , proces (op.1)	točka standarda ISO 9001:2008	odgovorna oseba (op.3) presojevalec
08.00 08.15	Uvodni sestanek	/	vsi navedeni v planu
08.15 10.00	Vodstvo: župan, direktor - vodenje uprave (OP01)	5, 8.2.1, 8.3, 8.4, 8.5	Ivan Molan, Aleksander Denžič 1
10.00 11.00	Vodenje kakovosti (OP02)	4.1, 4.2, 8.2.2, 8.4, 8.5	Ingrid Molan 1
11.00 12.00	Urad župana - javni razpisi (OP06)	6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.4 8.2.1, 8.5	Aleksander Denžič 1
12.00 12.30	Odmor		
12.30 13.45	Oddelek za gospodarske javne službe in gospodarske zadeve - upravljanje občinskih stanovanj in poslovnih prostorov (OP12) - javna naročila (OP07)	5.4, 6.4, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.2.3, 8.3	Alenka Laznik
13.45 15.00	Oddelek za prostorsko načrtovanje in razvoj - vodenje upravnih postopkov (OP05) - razpolaganje z nepremičnim občinskim premoženjem (OP08)	5.5, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.4, 8.3	Branko Blažević 1
15.00 16.00	Oddelek za družbene dejavnosti - vodenje projektov (OP04)	7.1, 7.2, 7.3, 8.4, 8.5	Anica Hribar 1
16.00 16.30	Priprava presojevalca na zaključni sestanek	/	/
16.30 17.00	Zaključni sestanek	/	vsi navedeni v planu

Opombe:

- 1) obvladovanje dokumentov in zapisov (ISO 9001:2008, tč. 4.2.3 in 4.2.4), politika ter cilji kakovosti se presojajo na vseh področjih. Poudarek presoje je na navedenih procesih in navedenih točkah standarda.
- 2) Spremljevalec zagotovi vodenje presojevalca po organizaciji.
- 3) Odgovorna oseba zagotovi pristojne sogovornike področja.

mag.Tomislav Nemec
 2. jun. 2010