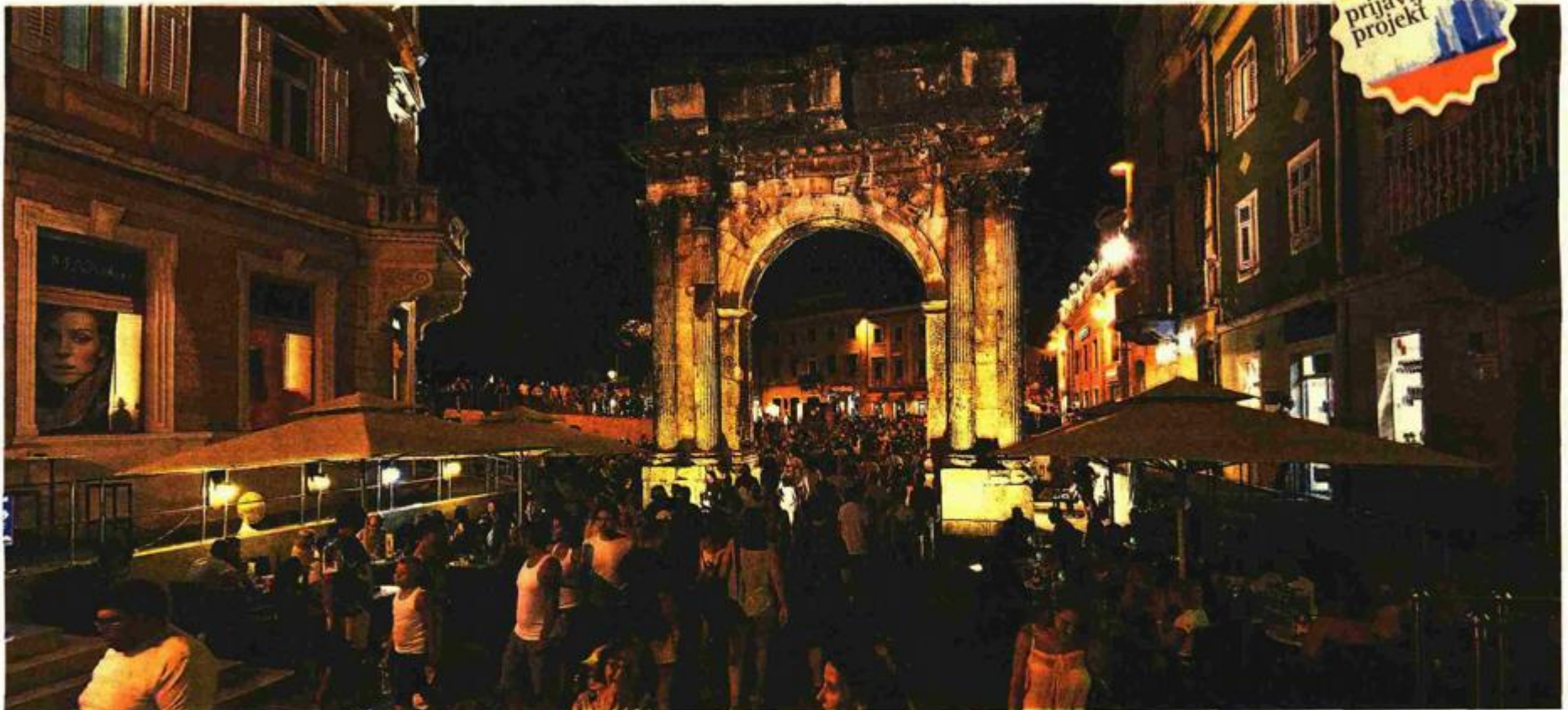


Pametna uprava Model koji uključuje elektroničko poslovanje, sustav kvalitete i etičnost



Pula je prva u rad svoje uprave ugradila vrijednosti društvene odgovornosti

ANTONIJA ALAR
 redakcija@poslovni.hr

Najveći istarski grad je prvi u Hrvatskoj postao član ugledne međunarodne inicijative The United Nations Global Compact u kategoriji 'Leading Cities'

U javnosti je uvriježeno mišljenje da su gradske uprave poslovnih sustava koji su prije svega netransparentni, tromi, neefikasni i skupi. Kako bi te tvrdnje opovrgnuo, grad Pula je predstavio projekt koji predstavlja model cjelovitog funkcioniranja gradske uprave na dugi rok i obuhvaća niz sustavnih aktivnosti koji se odnose na cijelu organizaciju poslovanja i sve poslovne procese. Tim projektom prijavio se i na natječaj Pametni gradovi, koji organizira Poslovni dnevnik.

Pula je, još 2008. godine, postavila ciljeve za povećanje vlastite efikasnosti, kao što su elektroničko poslo-

vanje, sustav kvalitete i društvena odgovornost. Realizacija je počela iste te godine kada su uveli sustav za upravljanje poslovnim procesima, predmetima i dokumentima. Implementacijom informatičke tehnologije, napravljen je potpuni reinženjering poslovnih procesa - uspostavljeni su brzi komunikacijski kanali i sustavna koordinacija aktivnosti na svim razinama. Papirnati dokumenti zamijenjeni su elektroničkim, automatiziran je postupak obrade predmeta i dokumenata, uveden je elektronički potpis i elektronička isprava, službenicima je osiguran trenutni pristup svim relevantnim informacijama, uspostavljena je potpuna transparentnost poslovanja, a građanima je omogućena službena komunikacija elektroničkom poštom, kao i trenutni uvid u vlastiti predmet putem interneta.

Godinu dana nakon uvođenja elektroničkog poslovanja, uveden je sustav za upravljanje kvalitetom prema normi ISO-a, što znači da su analizirani i definirani temeljni i pomoćni poslovni procesi. Objavljena je edukacija svih službenika, a zbog velike količine elektroničkih dokumenata i zapisa, te naraslih zahtjeva za sigurnost podataka, 2014. je uveden certificirani sustav za upravljanje informacijskom sigurnošću prema normi ISO-a. U njemu su prepoznati i analizirani svi poslovni i sigurnosni rizici, uspostavljeni mehanizmi i procedure za informacijsku sigurnost, napravljeni planovi za obavljanje poslovnih aktivnosti u izvanrednim okolnostima i provedeno do-



datno školovanje i osvježavanje zaposlenika. U pogledu društvene odgovornosti, svi su postupci gradske uprave bili su više usmjereni na dobrobit vlastite zajednice.

Dobivenim certifikatom IQNet SR-10, Pula je službeno postala prvi grad u svijetu koji je u poslovanje svoje uprave sustavno i dosljedno ugradila vrijednosti društvene odgovornosti u gospodarskoj, društvenoj i okolišnoj dimenziji. Nastavno na društvene aktivnosti, Pula je prvi grad u Hrvatskoj koji je postao član ugledne međunarodne inicijative The United Nations Global Compact u kategoriji 'Leading Cities'.

Elektroničko poslovanje je gradskoj upravi Pule osiguralo pretpostavke za efikasno poslovanje-uređene i automatizirane World poslovne procese, transparentnost poslova-

Svi postupci uprave usmjereni su na dobrobit zajednice POKSELL



ELEKTRONIČKO POSLOVANJE U GRADSKOJ UPRAVI OSIGURALO JE PRETPOSTAVKE ZA EFIKASNIJE, SIGURNIJE I TRANSPARENTNIJE POSLOVNE PROCESSE

nja, raspoloživost informacija i kvalitetu odlučivanja. Sustavima kvalitete zaštitilo se postojeće znanje i dobra praksa, spriječile greške i zlouporaba, omogućila kontinuirana i dosljedna poboljšanja.

Društvenom odgovornošću uspostavljena je metodologija i definirani su kriteriji za upravljanje gradom u skladu s načelima održivog i etičkog poslovanja. Provedeni projekti osigurali su, svakom zaposleniku grada, superiorno poslovno okruženje, kao što su softversko rješenje za bespapirno poslovanje, pravila i metode obavljanja posla putem certificiranih sustava kvalitete, etičku podlogu za donošenje odluka na svim razinama.

Zbog navedenog, gradska uprava Pule ima neusporedivo veći poslovni potencijal u odnosu na druge gradove koji nisu na ovakav sustavan način radili na vlastitoj organizaciji i procesima, prvenstveno zato što se u velikoj mjeri riješila 'troškova nedodane vrijednosti'.

Projekti su financirani isključivo vlastitim sredstvima proračuna, čija je ukupna vrijednost iznosila skoro tri i pol milijuna kuna, koju su provodili projektni timovi sastavljeni od zaposlenika Pule i vanjskih savjetnika. Kao potvrdu za dobro funkcioniranje javne uprave, prema podacima Ministarstva financija 2013. godine, Pula je proglašena za najštedljiviju javnu upravu u Hrvatskoj, a ove je godine magazin Forbes svrstao među 10 najboljih gradova za život i poslovanje u Hrvatskoj.

GODINU DANA NAKON UVODENJA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA, UVEDEN JE SUSTAV ZA UPRAVLJANJE KVALITETOM PREMA NORMI ISO-A, 2014. JE UVEDEN I CERTIFICIRANI SUSTAV ZA UPRAVLJANJE INFORMACIJSKOM SIGURNOSĆU