

NAZIV PROCESA	Šifra procesa
Proces komunikacija sa strankama	O8 Rev 2/11/18

Korisnik procesa	Općina Dugopolje
Vlasnik procesa	Viši savjetnik za pravne poslove

CILJ PROCESA
Cilj procesa je pravodobno rješavanje zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata stranaka.

GLAVNI RIZICI
Nepoduzimanje aktivnosti u pripremi i izradi odgovora dovodi do narušenog mišljenja javnosti o Općini. Neprofesionalno ponašanje zaposlenika u komunikaciji s korisnicima što može dovesti do pogrešnog ili djelomičnog davanja informacija. Ne koriste se nove tehnologije koje mogu ubrzati i olakšati komunikaciju s građanima i smanjiti administrativne troškove.

KRATKI OPIS PROCESA	
ULAZ:	Zaprimanje zahtjeva, zamolbi.
AKTIVNOSTI:	Kontaktiranje sa strankama, razmatranje zahtjeva, zamolbi te davanje naloga, prosljeđivanje naloga, prikupljanje podataka i izvještaja, konzultacije i savjetovanje, zakazivanje sastanka, vođenje kalendara sastanaka, održavanje sastanaka, zaprimanje nacrtu odgovora, prosljeđivanje odgovora po zahtjevima.
IZLAZ:	Odobrovanje i potpisivanje odgovora po zahtjevima.

VEZE S DRUGIM PROCESIMA / POSTUPCIMA
Procesi komunikacije, Postupci zaprimanja zahtjeva stranaka

RESURSI POTREBNI ZA REALIZACIJU PROCESA
Zaposlenici, informatička oprema

ŠIFRE I NAZIVI POSTUPKA
O8.1 Postupak komunikacija sa strankama

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Miranda Caktaš	Viši savjetnik za pravne poslove	27.11.2018.	
Kontrolirao:	Gorita Tadić	Privremena pročelnica	30.11.2018.	
Odobrio:	Perica Bosančić	Načelnik	30.11.2018.	

NAZIV POSTUPKA	Šifra postupka
Postupak komunikacija sa strankama	O8.1 Rev 2/11/18

Vlasnik postupka	Viši savjetnik za pravne poslove
-------------------------	----------------------------------

SVRHA I CILJ POSTUPKA
Cilj procesa je pravodobno rješavanje zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata stranaka.

PODRUČJE PRIMJENE
Postupak se primjenjuje u JUO u Općini Dugopolje.

DRUGA DOKUMENTACIJA
Zahtjevi, zamolbe, predstavki, i drugi slični akti.


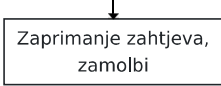
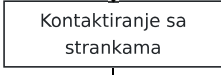
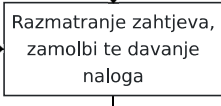
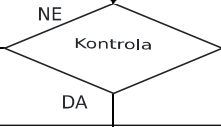

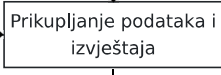
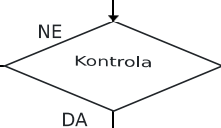
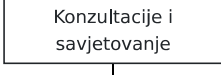
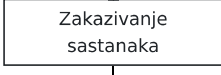
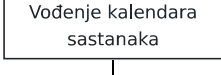
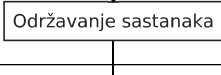

ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA
Administrativni referent je odgovoran za zaprimanje zahtjeva, zamolbi, kontaktiranje sa strankama, razmatranje zahtjeva, zamolbi te davanje naloga, prosljeđivanje naloga, prikupljanje podataka i izvještaja, konzultacije i savjetovanje, zakazivanje sastanka, vođenje kalendara sastanaka, održavanje sastanaka, zaprimanje nacрта odgovora. Načelnik je odgovoran za kontrole te odobravanje i potpisivanje odgovora.

ZAKONSKI I PODZAKONSKI OKVIR

POJMOVI I SKRAĆENICE koje se koriste u dijagramu tijeka
JUO - Jedinствeni upravni odjel

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Miranda Caktaš	Viši savjetnik za pravne poslove	27.11.2018.	
Kontrolirao:	Gorita Tadić	Privremena pročelnica	30.11.2018.	
Odobrio:	Perica Bosančić	Načelnik	30.11.2018.	

O8.1 Postupak komunikacija sa strankama

Dijagram tijeka	Opis aktivnosti	Izvršenje		Popratni dokumenti
		Odgovornost	Rok izvršenja	
				
	Zaprimanje zahtjeva, zamolbi, predstavlki i drugih sličnih akata, te proslijeđivanje istih prema nadležnostima.	Administrativni referent	Kontinuirano	Zahtjev, zamolba
	Kontaktiranje sa strankama putem telefona, telefaksa, i e-mail-a, te obavješćivanje Pročelnika o istom.	Administrativni referent	Kontinuirano	
	Razmatranje zahtjeva, zamolbi, predstavlki i drugih sličnih akata, te davanje naloga drugim djelatnicima za poduzimanje radnji, provođenje određenih postupaka, pripremu i/ili davanja odgovora te nalaganje drugih potrebnih radnji.	Pročelnik JUO	Pravodobno	Zahtjev, zamolba
	Kontrola zahtjeva, zamolbi, predstavlki i drugih sličnih akata.	Općinski načelnik		Zahtjev, zamolba
	Proslijeđivanje naloga ostalim djelatnicima shodno sistematizaciji radnih mjesta.	Administrativni referent	1 dan	nalog
	Prikupljanje podataka i izvještaja o poduzetim aktivnostima u pripremi i izradi odgovora odnosno o poduzetim radnjama po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima, te izvještavanje općinskog načelnika.	Pročelnik JUO	Pravodobno/kontinuirano	Izvještaj
	Kontrola prikupljenih podataka i izvještaja o poduzetim aktivnostima.	Općinski načelnik		Izvještaj
	Po potrebi konzultacije i savjetovanje s ostalim djelatnicima u vezi poduzimanja radnji po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima stranaka.	Pročelnik JUO	Pravodobno/kontinuirano	Zahtjevi, zamolbe
	Po potrebi i nalogu Općinskog načelnika i Pročelnika JUO zakazuje sastanak sa strankama.	Administrativni referent	Pravodobno	
	Vođenje kalendara sastanaka i pravodobno obavješćivanje načelnika o mjestu i vremenu održavanja sastanka.	Administrativni referent	Kontinuirano	
	Održavanje sastanaka sa strankama	Općinski načelnik, Pročelnik JUO	Pravodobno/kontinuirano	
				

Dijagram tijeka	Opis aktivnosti	Izvršenje		Popratni dokumenti
		Odgovornost	Rok izvršenja	
<pre> graph TD A([A]) --> B[Zaprimanje nacrt odgovora] B --> C{Kontrola} C -- NE --> B C -- DA --> D[Odobranje i potpisivanje odgovora] D --> E[Prosljeđivanje odgovora] E --> F([KRAJ]) </pre>				
	Zaprimanje nacrt odgovora odnosno zaprimanje na znanje već dostavljenih odgovora po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima stranaka, te prosljeđivanje načelniku.	Administrativni referent	1 dan	
	Kontrola zaprimljenih nacrt odgovora.	Općinski načelnik		Nacrt odgovora
	Odobranje i potpisivanje odgovora po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima stranka.	Općinski načelnik	Pravodobno	Odgovor
	Prosljeđivanje odgovora po zahtjevima i drugim sličnim aktima pisarnici radi dostave adresantima.	Administrativni referent	Pravodobno	

NAZIV PROCESA	Šifra procesa
Proces komunikacije s trećim stranama	O9 Rev 1/11/18

Korisnik procesa	Općina Dugopolje
Vlasnik procesa	Viši savjetnik za pravne poslove

CILJ PROCESA
Obrada zaprimljenih zahtjeva i provođenje komunikacije s trećim stranama sukladno zahtjevima i vremenskom rokovima.

GLAVNI RIZICI
Mogućnost gubitka dokumentacije zbog lošeg rukovanja dokumentacijom. Ne vršenje kontrolnih aktivnosti može dovesti do nepravilnosti tokom provođenja postupka. Ne izrađivanje izlaznog akta može značiti prekid ili kašnjenje u poslovnim procesima.

KRATKI OPIS PROCESA	
ULAZ:	Zaprimanje pošte
AKTIVNOSTI:	Signiranje pošte, obrada signirane pošte, obrada predmeta, kontrola, zaprimanje prijedloga izlaznog akta, kontrola, odobrenje i potpisivanje pošte, otprema pošte
IZLAZ:	Odobranje i potpisivanje izlaznog akta

VEZE S DRUGIM PROCESIMA / POSTUPCIMA
Procesi komunikacije

RESURSI POTREBNI ZA REALIZACIJU PROCESA
Zaposlenici, faks, skener, dostavne knjige.

ŠIFRE I NAZIVI POSTUPKA
O9.1 Postupak komunikacije s trećim stranama

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Miranda Caktaš	Viši savjetnik za pravne poslove	27.11.2018.	
Kontrolirao:	Gorita Tadić	Privremena pročelnica	29.11.2018.	
Odobrio:	Perica Bosančić	Načelnik	29.11.2018.	

NAZIV POSTUPKA	Šifra postupka
Postupak komunikacije s trećim stranama	O9.1 Rev 1/11/18

Vlasnik postupka	Viši savjetnik za pravne poslove
-------------------------	----------------------------------

SVRHA I CILJ POSTUPKA
Obrada zaprimljenih zahtjeva i provođenje komunikacije s trećim stranama sukladno zahtjevima i vremenskom rokovima.

PODRUČJE PRIMJENE
Postupak se primjenjuje u JUO u Općini Dugopolje.

DRUGA DOKUMENTACIJA
Financijski plan


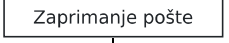

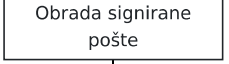
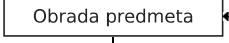
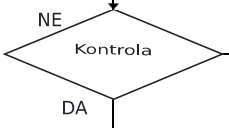
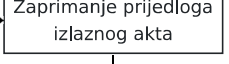
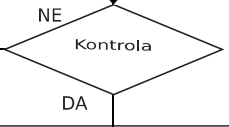

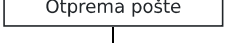
ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA
Administrativni referent i pročelnik JUO - tajnik Općine su odgovorni za komunikaciju s trećim stranama.

ZAKONSKI I PODZAKONSKI OKVIR

POJMOVI I SKRAĆENICE koje se koriste u dijagramu tijeka
JUO - Jedinstveni upravni odjel

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Miranda Caktaš	Viši savjetnik za pravne poslove	27.11.2018.	
Kontrolirao:	Gorita Tadić	Privremena pročelnica	28.11.2018.	
Odobrio:	Perica Bosančić	Načelnik	28.11.2018.	

09.1 Postupak komunikacije s trećim stranama

Dijagram tijeka	Opis aktivnosti	Izvršenje		Popratni dokumenti
		Odgovornost	Rok izvršenja	
				
	Zaprimanje pošte	Administrativni referent	Kontinuirano / pravodobno	
	Urudžbiranje pošte	Administrativni referent	Kontinuirano	
	Obrada signirane pošte (skeniranje, faksiranje, kopiranje i raspodjela putem dostavne knjige).	Administrativni referent	Pravodobno	
	Obrada predmeta, izrada izlaznog akta i dostavljanje na potpis.	Administrativni referent	Pravodobno	
	Kontrola, pregled i koordinacija, zahtjev za eventualne izmjene i dopune.	Pročelnik JUO	Pravodobno	
	Zaprimanje prijedloga izlaznog akta i prosjeđivanje načelniku na potpis.	Administrativni referent	Kontinuirano / pravodobno	Izlazni akt
	Kontrola prijedloga akta.	Pročelnik JUO	Kontinuirano	
	Odobranje i potpisivanje izlazne pošte.	Administrativni referent	Pravodobno	
	Otprema pošte.	Administrativni referent	Pravodobno	
