

Na temelju članka 26. stavka 1. točke 1. Statuta Agencije za osiguranje radničkih tražbina („Narodne novine”, br. 112/2017), Odluke Vlade Republike Hrvatske o donošenju Smjernica za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi („Narodne novine”, br. 65/23), Obavijesti Ministarstva pravosuđa i uprave, KLASA: 911-01/22-02/11, URBROJ: 514-12-02/03-23-40 od 22. rujna 2023., Zakona o sustavu unutarnjih kontrola u javnom sektoru („Narodne novine”, br. 78/15, 102/19 i 105/25), te u skladu s djelokrugom rada i ovlastima Agencije, ravnatelj Agencije donosi sljedeću

ODLUKU

o uspostavi i provedbi sustava upravljanja kvalitetom u Agenciji za osiguranje radničkih tražbina

Članak 1.

Ovom Odlukom uspostavlja se i provodi Sustav upravljanja kvalitetom u Agenciji za osiguranje radničkih tražbina (u daljnjem tekstu: Agencija), kao sastavni dio sustava unutarnjih kontrola, s ciljem osiguravanja zakonitog, učinkovitog, transparentnog i ujednačenog obavljanja poslova iz djelokruga Agencije te kontinuiranog unaprjeđenja poslovnih procesa i kvalitete usluga prema korisnicima.

Članak 2.

Sustav upravljanja kvalitetom uspostavlja se i razvija u skladu s: Smjernicama za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi („Narodne novine”, br. 65/23), Okvirom sustava unutarnjih kontrola u javnom sektoru, Načelima međunarodne norme ISO 9001:2015 – Sustavi upravljanja kvalitetom, uz uvažavanje posebnosti rada javne ustanove.

Sustav upravljanja kvalitetom primjenjuje se na sve organizacijske jedinice, radna mjesta, poslovne procese i zaposlenike Agencije.

Članak 3.

Agencija za osiguranje radničkih tražbina javna je ustanova čija je temeljna zadaća zaštita i ostvarivanje prava radnika u slučajevima insolventnosti poslodavaca, kao i provođenje postupka u vezi s ostvarivanjem prava na privremeno uzdržavanje djece, u skladu s važećim zakonima i propisima Republike Hrvatske.

Članak 4.

Ciljevi uspostave i provedbe Sustava upravljanja kvalitetom su osobito:

1. Osiguravanje zakonitosti i odgovornosti u radu Agencije

Sustavnim i dosljednim postupanjem u skladu s važećim zakonima, podzakonskim aktima i internim aktima Agencije osigurava se zakonito, odgovorno i profesionalno obavljanje poslova iz djelokruga Agencije, uz jasno definirane ovlasti i odgovornosti zaposlenika.

2. Usmjerenost na korisnike i pravodobno ostvarivanje njihovih prava

Agencija je usmjerena na potrebe korisnika svojih usluga, s posebnim naglaskom na pravodobno, točno i dostupno ostvarivanje prava radnika te prava na privremeno uzdržavanje, uz poštivanje dostojanstva, legitimnih očekivanja i prava korisnika.

3. Povećanje učinkovitosti, transparentnosti i pouzdanosti poslovnih procesa

Unaprjeđenjem i standardizacijom poslovnih procesa osigurava se veća učinkovitost u radu, transparentnost postupanja te pouzdanost i ujednačenost u donošenju odluka i provedbi postupaka.

4. Upravljanje i smanjenje operativnih, financijskih i reputacijskih rizika

Sustav upravljanja kvalitetom usmjeren je na pravodobno prepoznavanje, analizu i upravljanje rizicima koji mogu utjecati na zakonitost, učinkovitost i ugled Agencije, uključujući rizike povezane s upravljanjem javnim sredstvima.

5. Kontinuirano poboljšavanje kvalitete usluga i internih procesa

Kroz redovito praćenje rezultata, analizu pokazatelja uspješnosti te provedbu korektivnih i preventivnih mjera osigurava se trajno unaprjeđenje kvalitete usluga i internih procesa Agencije.

6. Razvoj kompetencija i profesionalnosti zaposlenika

Agencija potiče stručno usavršavanje, odgovornost i profesionalni razvoj zaposlenika, prepoznajući ljudske resurse kao ključni čimbenik kvalitete i učinkovitosti rada.

7. Osiguravanje primjerenih organizacijskih, ljudskih i tehničkih resursa

Uspostavom Sustava upravljanja kvalitetom osigurava se planiranje i učinkovito korištenje organizacijskih, ljudskih i tehničkih resursa potrebnih za ostvarivanje ciljeva Agencije i kontinuirano poboljšavanje njezina rada.

Članak 5.

Za koordinaciju uspostave, provedbe i održavanja Sustava upravljanja kvalitetom ravnatelj Agencije imenuje odgovornu osobu ili tim posebnom odlukom.

Članak 6.

Svi zaposlenici Agencije dužni su postupati u skladu s ovom Odlukom te s Politikom kvalitete i dokumentacijom Sustava upravljanja kvalitetom donesenima na temelju ove Odluke, kao i aktivno sudjelovati u njegovu održavanju i unapređivanju.

Članak 7.

Sustav upravljanja kvalitetom provodi se kao trajni proces uz redovito praćenje, vrednovanje i kontinuirano poboljšavanje, u skladu s planom rada Agencije.

Članak 8.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

KLASA: 011-01/23-01/0003

URBROJ: 0479-2/40-26/0011

Datum: 4. veljače 2026. godine

RAVNATELJ AGENCIJE

mr. sc. Ivan Madunić dipl. oec.

