

Prilog 2 Pravilnika o radu
OPIS POSLOVIH PROCESA
RIJEKA PLUS d.o.o. Rijeka

1. Služba održavanja:

- Rukovođenje i koordiniranje Službom održavanja, te suradnja s ostalim organizacijskim jedinicama u Društvu u cilju obavljanja osnovne djelatnosti – preventivnog i korektivnog održavanja vozila, postrojenja i strojeva te ostvarivanja poslovnih ciljeva i poslovne politike Društva
- Obavljanje poslova za korisnike usluga
- Sudjelovanje u izradi planova, poslovne politike, razvojnih projekata, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Službe održavanja
- Praćenje realizacije ugovora iz djelokruga Službe
- Sudjeluje u oblikovanju i provođenju poslovne politike Društva
- Odgovorna za provođenje poslovne politiku iz djelokruga rada
- Planira potrebe za ljudskim potencijalima
- Upravlja nematerijalnim i materijalnim resursima iz djelokruga rada
- Koordiniranje sa mjerodavnim Službama u realizaciji potreba za ljudskim potencijalima
- Odgovorna za materijalne i nematerijalne resurse u funkciji realizacije preventivnog i korektivnog održavanja vozila, postrojenja i strojeva Društva i korisnika usluga
- Odgovorna prema nadležnim tijelima nadzora i inspekcije iz djelokruga rada
- Definiranje i izrada tehničke specifikacije iz djelokruga odgovornosti rada za nabavu robe, radove i usluge za nadmetanja u suradnji sa Službom komercijale i kontrole naplate
- Odgovorna za primjenu svih mjera zaštite na radu i zaštite od požara
- Suraduje s ostalim organizacijskim jedinicama u rješavanju dnevne problematike te u razvojnim projektima
- Upravlja, prati i optimira troškove unutar Službe
- Izrada postupaka/ politike upravljanja procesima rada u smislu cilja upravljanja, područja upravljanja i aktivnosti upravljanja te ovlasti i odgovornosti za njihovo provođenje
- Osiguravanje planirane tehničke ispravnosti vozila korisnika
- Pružanje podrške svim organizacijskih cjelinama iz područja ovlasti i odgovornosti djelokruga rada organizacijske jedinice

Unutar Službe održavanja nalazi se **Odjel servisa i remonta** čiji poslovni procesi uključuju:

- Vođenje i organiziranje rada u Odjelu, sudjelovanje u izradi planova i programa rada, razvojnih projekata, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Odjela servisa i remonta
- Suradivanje s ostalim organizacijskim jedinicama u rješavanju dnevne problematike te u razvojnim projektima
- Izvršavanje preventivnog i korektivnog održavanja vozila uz provođenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara
- Sudjelovanje u postupku osiguravanja dovoljnog broja vozila u suradnji sa Službom komercijale i kontrole naplate svatko u djelokrugu odgovornosti rada
- Organiziranje i nadziranje i evidentiranje svih radova preventivnog održavanja vozila društva prema uputstvima korisnika, pri periodičnom servisu vozila Društva RUP POPS ATR
- Organiziranje i izvođenje radova dijagnosticiranih pri pregledu vozila u mjerodavnim službama korisnika (npr. Periodični servis, Odjel kontrole ispravnosti vozila), uz kontinuirani nadzor nad pravovremenim preuzimanjem rezervnih dijelova i roba za izvršenje radova
- Upravlja i optimira troškove Odjela servisa i remonta
- Upravlja i odgovara za ljudske i materijalne resurse iz djelokruga rada
- Odgovornost za ljudske i materijalne resurse u funkciji realizacije preventivnog i korektivnog održavanja vozila, postrojenja i strojeva Društva
- Organiziranje i raspoređivanje poslova popravka vozila, agregata i opreme te strojne obrade sklopova, po nalogima Odjela pripreme održavanja
- Organiziranje radova uz korištenje aplikacija i dijagnostičkih uređaja za popravke vozila i agregata i opreme
- Organiziranje rada na izvršenju popravaka autokaroserijskih i autolakirerskih poslova na vozilima i agregatima, prema nalogu Odjela pripreme održavanja
- Organiziranje rada na vanjskim intervencijama i poslovima preventivnog i korektivnog održavanja
- Organiziranje dnevnih pregleda i priprema servisnih vozila i vozila za vuču u suradnji sa korisnicima

- Nadziranje ispravnosti i funkcionalnosti, uređaja i radnog prostora Odjela te primjena svih mjera zaštite na radu i zaštite od požara
- Praćenje stručne literature i propisa iz djelokruga rada Odjela

2. Služba parkirališta :

- Rukovodi i koordinira poslovima organizacije i naplate na javnim parkiralištima i garažnim objektima te premještanja nepropisno zaustavljenih ili parkiranih vozila po nalogu ovlaštene osobe,
- Obavljanje poslova za korisnike usluga
- Suraduje s ostalim organizacijskim jedinicama s ciljem obavljanja djelatnosti i ostvarivanja poslovnih ciljeva i poslovne politike Društva
- Predlaže elemente poslovne politike Društva iz djelokruga rada
- Sudjeluje u izradi planova, poslovne politike, razvojnih projekata, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Službe
- Provodi poslovnu politiku iz djelokruga rada
- Planira potrebe za kadrovima i izrađuje prijedloga ljudskih resursa te koordinira sa relevantnim službama u realizaciji kadrovskih potreba
- Upravlja i odgovara za ljudske i materijalne resurse iz djelokruga rada
- Prati realizaciju ugovora iz djelokruga Službe
- Izrađuje izvješća sukladno potrebama i važećim propisima
- Odgovara prema nadležnim tijelima nadzora i inspekcije iz djelokruga rada
- Izrađuje programe rada i razvoja, prijedloge općih akata, izrađuje prijedloge odluka iz djelokruga Službe parkirališta
- Sudjeluje u izradi ugovora o prodaji za Društvo i vanjske korisnike usluga sukladno pozitivnim zakonskim propisima
- Suraduje s organizacijskim jedinicama u rješavanju razvojnih zahvata kao i rješavanju dnevne problematike
- Izrađuje postupake/ politike upravljanja procesima rada u smislu cilja upravljanja, područja upravljanja i aktivnosti upravljanja te ovlasti i odgovornosti za njihovo provođenje
- Sudjeluje u definiranju plana prihoda i rashoda Službe
- Upravlja i optimira troškove Službe
- Izrađuje dnevni raspored radnika
- Upravlja parkirnim sustavima
- Obilazi i kontrolira i nadzire parkirna vozila
- Nadzire parkirne prostore i površine GPO –a
- Izdaje parkirne karte
- Ispunjava naloge za plaćanje dnevnih parkirnih karata

- Naplaćuje parkiranja i predaje gotov novac od utrška u novčarske institucije
- Izrada dnevnih i mjesečnih izvještaji za premještena vozila
- Verificiranje naloga za premještaj – blokadu
- Premješta vozila na deponij
- Čuva i izdaje vozila sa deponija
- Vršiti blokadu i deblokadu vozila
- Zaprima pritužbi i reklamacije korisnika
- Provodi ovrhu u slučaju neplaćenih potraživanja

3. Služba komercijale i kontrole naplate:

- Rukovođenje i koordiniranje poslovima prodaje usluga, poslovima marketinga, te suradnja s ostalim organizacijskim jedinicama s ciljem obavljanja djelatnosti i ostvarivanja poslovnih ciljeva i poslovne politike Društva
- Obavljanje poslova za korisnike usluga
- Predlaganje elemenata poslovne politike Društva iz djelokruga rada,
- Sudjelovanje u izradi planova, poslovne politike, razvojnih projekata, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Službe
- Provođenje poslovne politiku iz djelokruga rada
- Planiranje potreba za kadrovima
- Koordiniranje sa relevantnim službama u realizaciji kadrovskih potreba
- Upravlja i odgovara za ljudske i materijalne resursima iz djelokruga rada
- Sudjeluje u izradi prijedloga potrebnih ljudskih resursa
- Praćenje realizacije ugovora iz djelokruga Službe
- Odgovornost prema nadležnim tijelima nadzora i inspekcije iz djelokruga rada
- Izrada programa rada i razvoja, prijedloga općih akata, izrada prijedloga odluka iz djelokruga Službe komercijale
- Sudjelovanje u izradi ugovora o prodaji za Društvo i vanjske korisnike usluga sukladno pozitivnim zakonskim propisima
- Suradnja s organizacijskim jedinicama u rješavanju razvojnih zahvata kao i rješavanju dnevne problematike
- Izrada postupaka/ politike upravljanja procesima rada u smislu cilja upravljanja, područja upravljanja i aktivnosti upravljanja te ovlasti i odgovornosti za njihovo provođenje
- Upravljanje i optimiranje troškovima Službe
- Osiguravanje maksimalnih prihoda za Društvo i vanjske korisnike, kako u redovnoj tako i izvanrednoj djelatnosti/izvanredni prijevozi, oglašavanje na i u autobusima, prodaja sekundarnih sirovina, zakup poslovnih prostora i dr.
- Pružanje podrške svim organizacijskih cjelinama iz područja ovlasti i odgovornosti djelokruga rada organizacijske jedinice
- Propisuje politike i smjernice za kontrola karata i prometnog osoblja te nadzire njihovu provedbu
- Upravlja sustavom javnih bicikli

3.1. Odjel prodaje i marketinga.

Prodaja karata, slobodnih kapaciteta, oglašavanjem na i u proslavnim prostorima i dr. Opisi procesa Odjela uključuju:

- Obavljanje poslova za korisnike usluga
- Vođenje i organiziranje rada u Odjelu prodaje i marketinga, sudjelovanje u izradi planova i programa rada, razvojnih projekata, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Odjela
- Sudjeluje u izradi prijedloga potrebnih ljudskih resursa
- Upravlja i odgovara za ljudske i materijalne resursima iz djelokruga rada,
- Suradnja s ostalim organizacijskim jedinicama u rješavanju dnevne problematike te u razvojnim projektima
- Provođenje zakona i propisa glede zaštite potrošača te nadzor nad njihovim provođenjem
- Naručivanje, zaprimanje i zaduživanje prodajnog osoblja svim paketima usluga
- Upravlja sustavom javnih bicikli
- Izrada faktura pravnim i fizičkim osobama, ministarstvu i jedinicama lokalne samouprave (vlastitih i u ime i za račun korisnika)
- Vođenje evidencije i izrada izvješća o prodaji te dostava Službama korisnika
- Praćenje potrebnih i naručenih količina svih paketa usluga
- Prodavanje nekurentnih roba i osnovnih sredstava po odluci
- Kreiranje i održavanje baze podataka o korisnicima
- Osiguravanje maksimalnih prihoda za Društvo, kako u redovnoj tako i izvanrednoj djelatnosti/izvanredni prijevozi, oglašavanje na i u autobusima, prodaja sekundarnih sirovina, zakup poslovnih prostora i dr.
- Dizajniranje postojećih i novih paketa usluga
- Izrada cjenika komunalne usluge/izvanredni prijevozi, paketi usluga, oglašavanje i dr./ temeljem ulaznih parametara fiksnih i varijabilnih troškova, a u suradnji sa Službama korisnika
- Izrada načina pružanja komunalne usluge i uputstva o primjeni cjenika i načina pružanja komunalne usluge
- Izrada rabatne skale, uvjeta i načina plaćanja te utvrđivanje vrsta prodajnih kanala i broja internih i eksternih prodajnih mjesta
- Definiranje uvjeta za oglašavanje u i na autobusima, paketima usluga i ostalim oglasnim prostorima
- Informiranje i edukacija korisnika i prodajnog osoblja

- Sudjelovanje u izradi i primjeni prijevoznih tarifa u suradnji sa Službama korisnika
- Upravljanje odnosima s korisnicima
- Istraživanje i analiziranje tržišta i zadovoljstva korisnika
- Izlazak na teren i posjete potencijalnim kupcima
- Obilazak postojećih kupaca
- Definiranje i osmišljavanje novih proizvoda i usluga
- Briga o uređajima koji se koriste u Odjelu
- Praćenje stručne literature i propisa iz djelokruga rada Odjela
- Suradnja sa relevantnim Službama (unutarnjim i vanjskim) po pitanju provođenja potrebne edukacije radnika Odjela, kako bi pravovremeno savladali tehnološke novine i stekli specijalistička znanja
- Izrada tjednih i mjesečnih izvještaja o prodaji karata na svim prodajnim mjestima u odnosu na plan prodaje
- Izrada tjednih i mjesečnih izvještaja o izvanrednim i povremenim vožnjama u odnosu na plan
- Izrada tjednih i mjesečnih izvještaja o potraživanjima
- Priprema dokumentacije za povremene posebne prijevoze sukladno zakonskim propisima
- Upravlja i optimira troškove Odjela

3.2. Odjel kontrole

Kontrola karata i pratećih radnih procesa te će njegovi poslovni procesi obuhvaćati:

- Obavljanje poslova za korisnike usluga
- Vođenje i organiziranje rada u kontroli prometa, sudjelovanje u izradi planova i programa rada, razvojnih projekata Društva, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Odjela kontrole
- Sudjeluje u izradi prijedloga potrebnih ljudskih resursa
- Upravlja i odgovara za ljudske i materijalne resursima iz djelokruga rada,
- Praćenje korisnika i suradnja sa Službom komercijale i kontrole naplate radi dopune izvještaja o putnicima u programu koji se koristi za prodaju putnih karata
- Suradivati sa komunalnim redarstvom Grada Rijeke
- Obavljanje kontrole putnih karata uključujući kontrolu točnosti odvijanja voznog reda, čistoće vozila, urednosti prometnog osoblja i načina njihova vladanja prema putnicima, te kontrole izdavanja i naplaćivanja putnih karata, kao i kontrole putnika u cilju utvrđivanja njihove legitimne vožnje
- Obavlja kontrolu prometnog osoblja sa paketima usluga
- Izrada rasporeda rada prometnog osoblja
- Izrada dnevnih izvještaja i pokretanje postupaka za utvrđivanje činjenica u slučaju incidentnih situacija sa putnicima
- Poduzimanje korektivnih mjera protiv putnika zatečenih u prekršaju
- Podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka protiv putnika zatečenih u prekršaju
- Dostava dnevnih izvještaja o zaduženju putnih karata i naplaćenih karata Službi komercijale i kontrole naplate

3.3. Call centar:

- Primanje telefonskih poziva/pozivanje i/ili prosljeđivanje poziva
- Obavljanje poslova za korisnike usluga
- Pružanje informacija i savjeta vezanih za konkretan proizvod/uslugu
- Uzimanje podataka od pozivatelja
- Unos podataka (tih istih) u aplikaciju
- Praćenje broja i strukture poziva
- Prosljeđivanje zaprimljenih pritužbi i pohvala rukovoditeljima službi te povratno informiranje korisnika po pitanju istih
- Zaprimanje svih poziva upućenih putem telefona na zaduženju Odjela (svakim danom 24 sata na dan) i prespajanje poziva prema potrebi (u periodu od 8:00 do 16:00 sati)
- Vođenje rekapitulacija; specifikacija upita prema vrsti (primjedbe ili pohvale)
- Zaprimanje upita korisnika te pružanje informacija vezano za vozni red, tarifni sustav, sustav korištenja paketa usluga, Cjenik komunalne usluge prijevoza putnika u javnom prometu, radno vrijeme prodajnih mjesta, dokumentaciju potrebnu za izradu svih vrsta karata u skladu s Uputom o primjeni Cjenika i Načinom pružanja komunalne usluge
- Pružanje informacija koje se odnose na svu problematiku u obavljaju javnog gradskog prijevoza u suradnji sa Službom prometa KD Autotrolej
- Praćenje sadržaja web stranica korisnika kao osnovnih izvora informacija
- Pružanje informacija pozivatelju o mjestu gdje se nalaze izgubljene stvari u autobusu
- Evidentiranje svakog zaprimljenog poziva po vrsti informacije koja se traži i s vremenom kad je poziv zaprimljen
- Arhiviranje upita
- Informiranost o proizvodima i uslugama
- Vođenje i organiziranje rada u segmentu odnosa s javnošću