

UPRAVA – Opis procesa

- Organizacija i kontrola poslova iz područja rada

URED UPRAVE – Opis procesa

- Pružanje profesionalne podrške Upravi Društva;
- Provođenje tajničkih funkcija i administrativne podrške za potrebe Direktora Društva;
- Raspored, organizacija i koordiniranje dnevnog reda Uprave te osiguravanje odgovarajuće dokumentacije;
- Integrirana evidencija odluka usvojenih od strane upravljačkih tijela (Uprava, Nadzorni odbor, Skupština) osiguravajući pravovremeno održavanje i postojanost;
- Kontrola nad implementacijom odluka, potrebnih objava akata Društva, osiguravanje pravovremenog i točnog tijeka informacija managementu te razrada podrške procesu odlučivanja;
- Koordinacija aktivnosti vezanih uz izmjene Izjave o osnivanju i registraciji Društva;
- Poslovna i protokolarna komunikacija prema Gradu Rijeci, Odjelima gradske uprave, poslovnim partnerima i korisnicima usluga;
- Sustavno operativno i strateško planiranje poslovnih aktivnosti i mjera koje su izravno vezane uz upravljanje razvojem Društva, planiranje ulaganja, odobravanje i praćenje investicija, odnosno održavanja poslovne imovine u upotrebi;
- Planiranje, izrada i nadzor provođenja strategije razvoja Društva;
- Praćenje poslovanja Društva u skladu sa zakonskom i internom regulativom;
- Utvrđivanje ključnih pokazatelja poslovanja i praćenje realizacije;
- Nadzor nad izvještajima i praćenje realizacije prihoda i troškova na razini Društva;
- Upravljanje razvojem organizacije i procesa na razini Društva te upravljanje organizacijskim promjenama na svim razinama Društva;
- Izrada, praćenje i izvješćivanje o planovima poslovanja;
- Razvoj politike kvalitete te razrada smjernica i standarda vezanih uz kvalitetu;
- Planiranje edukacijskih programa sa svrhom poboljšanja kvalitete ljudskih resursa;
- Provođenje ad hoc kontrola poslovanja ili provjera po zahtjevu Uprave Društva;
- Profesionalna podrška Službi i Upravi osiguravanjem potrebnih informacija, analiza, prijedloga i izvještaja kako bi se poboljšala učinkovitost procesa donošenja odluka;
- Organiziranje savjetodavnog rada za rukovoditelje kako bi se osigurali potrebni uvjeti za učinkovit rad Službi, Odjela i Grupa;
- Organiziranje i koordinacija edukacijskih programa sa svrhom poboljšanja kvalitete rada;
- Razvoj operativne dokumentacije kojima se usmjeravaju i reguliraju procesi iz područja upravljanja i organizacije na razini Službe;
- Izrada politike, smjernica te održavanje i unapređenje sustava normizacije

ODJEL INTERNE KONTROLE – Opis procesa

- Upravljanje poslovima interne i operativne kontrole u svim segmentima poslovanja Društva;
- Organizacija rada Službe sukladno pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima i propisima, internim odlukama i pravilnicima, a sve u skladu s pravilima struke;
- Razvoj planova interne kontrole u skladu sa zahtjevima dostavljenih od strane Uprave Društva;
- Izrada internih propisa iz djelokruga rada kontrole;
- Iniciranje i predlaganje unapređenja sigurnosnih mjera za suzbijanje potencijalnih malverzacija na području djelovanja svih Službi unutar Društva;
- Provođenje neovisne i objektivne interne kontrole poslovanja prema odobrenom godišnjem planu, te provođenje ostalih ad hoc kontrola poslovanja na zahtjev Uprave Društva;
- Obavljanje poslova internog nadzora poslovnih procesa i poslovne dokumentacije u skladu sa sigurnosnom strategijom na razini Društva, politikom i sustavom kontrole, a u cilju zaštite vlasništva Društva;
- Pristup svim objektima koje koristi Društvo;
- Organizacija rada, nadzor i kontrola operativnog rada djelatnika Odjela, analitička procjena radnih mjesta, organizacija zapošljavanja i obrazovanje djelatnika, organizacija radnih rasporeda i zamjene djelatnika, prijedlozi stimulativnih i korektivnih mjera;
- Korištenje i nadzor cjelokupnog protoka informacija u informacijskom sustavu Društva
- Korištenje svih baza podataka i komunikacijskih sustava Društva;
- Sudjelovanje u razvoju informacijske sigurnosti sustava informacijske tehnologije te u procjeni rizika koji se odnose na provedbu novih alata informacijske tehnologije;
- Provođenje operativne kontrole terenskih djelatnika i nadzor nad procesima rada;
- Istraživanje i utvrđivanje nedostataka poslovnih procesa i slabosti kontrolnih mehanizama, te davanje preporuka i utvrđivanje aktivnosti za poboljšanje nedostataka i jačanje kontrole;
- Praćenje i izvještavanje o implementaciji preporuka i aktivnosti za ublažavanje identificiranih rizika;
- Istraga svih slučajeva kojima se krši pravna regulativa države ili interna pravila i propisi, a koji se temelje na podacima koje je Odjel samostalno prikupio i/ili zaprimilo iz unutarnjih ili vanjskih izvora;
- Provođenje istražnih aktivnosti:
 - prema zahtjevima primljenim od Direktora Društva
 - po dobivanju saznanja o kršenju poslovnih i financijskih pravila i propisa,
 - u slučajevima ugrožavanja osobne sigurnosti zaposlenika te imovine društva,
 - prilikom kršenja pravila informacijske i komunikacijske sigurnosti,
 - prilikom kršenja propisa nabave i isporuke roba, te tehničkih operacija kod nabave i isporuke,
 - prilikom zlouporaba i ilegalne uporabe bezgotovinskih sredstava plaćanja, kao i kod krađa, prijevara i zlouporaba svih oblika plaćanja,

- suzbijanje nezakonitih i neetičnih postupanja koja narušavaju ugled društva, kao i kod svih drugih radnji i postupanja koje mogu direktno ili indirektno prouzročiti štetu, ugroziti poslovne procese,
- prikupljanje, evidentiranje i analiza svih podataka koji se odnose na kršenje zakonskih propisa, te internih pravila, uputa i propisa, te po saznanjima postupanje sukladno ovlastima;
- Nadziranje i kontroliranje izvješća kontrole te izvođenje zaključka prema izvješćima i prijedlog korektivnih mjera;
- Nadgledanje provođenja ugovornih obveza, internih i eksternih poslovnih procesa;
- Pravovremeno izvještavanje Uprave Društva o svim aktivnostima i nepravilnostima

SLUŽBA ODRŽAVANJA – Opis procesa

- Upravljanje i koordiniranje Službom, 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 ugovorne partnere, klijente i Društvo;
- Sudjelovanje u izradi planova, poslovne politike, razvojnih projekata, prijedloga općih akata te u izradi prijedloga odluka i ugovora iz djelokruga Službe održavanja;
- Organiziranje, praćenje i nadziranje svih radova iz djelokruga Službe;
- Sudjelovanje u oblikovanju i provođenju poslovne politike Društva;
- Odgovornost za provođenje poslovne politike iz djelokruga rada;
- Planiranje, koordiniranje i osiguravanje potreba za ljudskim potencijalima unutar Službe;
- Upravljanje nematerijalnim i materijalnim resursima iz djelokruga rada;
- Odgovornost za materijalne i nematerijalne resurse u funkciji realizacije preventivnog i korektivnog održavanja vozila, postrojenja i strojeva ugovornih partnera, klijenata i Društva;
- Organiziranje, raspoređivanje, praćenje i kontrola svih automehaničarskih, autoelektričarskih, autokaroserijskih, autolakirerskih i ostalih radova, korištenjem aplikacija i dijagnostičkih uređaja, alata i opreme;
- Izrađivanje, praćenje i kontrola svih izvršenih radova unutar Službe kroz analize izvještaja;
- Odgovornost prema nadležnim tijelima nadzora i inspekcije iz djelokruga rada;
- Definiranje i izrada tehničke specifikacije iz djelokruga odgovornosti rada za nabavu robe, radove i usluge;
- Sudjelovanje u organizaciji za primjenu i provođenje svih mjera zaštite na radu i zaštite od požara;
- Suradnja s ostalim organizacijskim jedinicama u rješavanju dnevne problematike te u razvojnim projektima;
- Upravljanje, praćenje, optimiziranje i izrađivanje prijedloga planova troškova unutar Službe;
- Izrada postupaka ili 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 ugovornih partnera, klijenata i Društva;
- Pružanje podrške svim organizacijskim cjelinama u Službi iz područja ovlasti i odgovornosti;
- Kontroliranje, evidentiranje i ovjeravanje radnih naloga ugovornih partnera, klijenata i Društva;
- Provjeravanje završenih i zaključenih radnih naloga, upise radnih sati i norma sati, radne zadatke po radnim nalogima i radnim listama;
- Utvrđivanje ispravnosti radnih naloga i radnih lista;
- Istraživanje nedostataka po radnim nalogima i radnim listama;
- Provođenje neovisne i objektivne interne kontrole u Službi održavanja;

- Obavljanje provjere svih slučajeva kojima se krše pravila i propisi te po istima obavještava Rukovoditelja Službe i Voditelje Odjela;
- Osiguravanje administrativne i druge podrške djelatnicima u Službi održavanja;
- Priprema podloge za slanje faktura ugovornim partnerima;
- Priprema podloge za prijave vozila po garancijama vozila;
- Priprema podloge za obradu šteta na vozilima;
- Priprema podloge za izradu tendera za potrebe Službe;
- Prikupljanje i ažuriranje podataka vezanih za održavanje objekata, opreme i voznog parka ugovornih partnera, klijenta i Društva;
- Priprema podloge za nabavku standardnih i specijalnih alata, roba i usluga u svrhu preventivnog i korektivnog održavanja objekata, vozila i opreme;
- Organiziranje i koordiniranje programa edukacije djelatnika sa svrhom poboljšanja rada te stjecanja i savladavanja tehnoloških novina i znanja;
- Organiziranje i koordiniranje sastanaka unutar Službi, odjela ili grupe te sa ostalim Službama unutar Društva;
- Praćenje stručne literature i propisa iz djelokruga rada Službe

SLUŽBA PARKIRALIŠTA – Opis procesa

- Upravljanje poslovima kontrole i naplate parkiranja na javnim parkiralištima, parkiralištima i garažama u vlasništvu ili pod ugovorom ili koncesijom te upravljanje poslovima premještanja i blokiranja nepropisno parkiranih vozila;
- Organizacija rada Službe sukladno pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima i propisima, internim odlukama i pravilnicima, a sve u skladu s pravilima struke;
- Izrada, praćenje i izvješćivanje o planovima poslovanja te poslovnih rezultata Službe (promet, prirodni pokazatelji, prihodi, troškovi, prijave osiguranju);
- Sudjelovanje u razvoju poslovne strategije i praćenje ostvarenja strateških ciljeva;
- Obavljanje aktivnosti u izradi prijedloga općih akata, planova i programa rada i razvoja;
- Organizacija rada terenskih djelatnika, izdavanje računa i naplata artikala iz djelatnosti službe;
- Nadzor i kontrola operativnog rada djelatnika Službe, analitička procjena radnih mjesta, organizacija zapošljavanja i obrazovanje djelatnika, organizacija radnih rasporeda i zamjene djelatnika, prijedlozi stimulativnih i korektivnih mjera;
- Upravljanje troškovima, praćenje i optimizacija poslovanja iz djelokruga Službe;
- Primanje, prikupljanje, obrada informacija i prijava nadležnim Službama te izvješćivanje o svim pojavama, incidentima, izvanrednim događajima i nesrećama koje mogu imati ili imaju utjecaj na poslovanje, sigurnost, zaštitu osoba, imovine i ugled Društva, u djelokrugu Službe;
- Obavljanje aktivnosti vezanih uz prijavu kvarova sustava i opreme, održavanje sustava, opreme i signalizacije na parkiralištima i vozilima kojima upravlja Društvo te prijava šteta osiguranju, praćenje i izvještavanje o statusu istih;
- Izrada podloga za fakturiranje i pripremu Ugovora kako u naturalnom dijelu tako i izračun dijela cijena koje su u djelokrugu Službe (Odjel poslova parkirališta i Odjel poslova premještanja vozila);
- Organizacija i priprema tehničke specifikacije i troškovnika za predmete nabave u djelokrugu Službe te sudjelovanje u tehničkoj evaluaciji;
- Priprema izvještaja o statusu predmeta nabave i praćenje realizacije Ugovora;
- Upravljanje izradom dokumenata kojima se utvrđuje upravljački i organizacijski sustav te sustav delegiranja ovlasti i odgovornosti u poslovanju;
- Analiza konkurencije i srodnih djelatnosti jedinica lokalne samouprave u segmentima kontrole i naplate parkiranja te premještanja i blokiranja nepropisno parkiranih vozila te izvješćivanje o istom;
- Predlaganje, razrada i utvrđivanje prostora za inovativnost i unapređenje poslovanja, uvođenje novih tehnologija u djelokrugu Službe;
- Suradnja s Odjelima komunalnog sustava i Grada Rijeke te provedba akata Općih uvjeta i Odluka u djelokrugu poslovanja;
- Koordinacija poslovnih aktivnosti s ostalim Službama Društva u cilju što boljeg funkcioniranja Službe i Društva u cjelini;
- Priprema smjernica za odgovore na upite i reklamacije iz djelokruga Službe;
- Predlaganje planova radnih vremena u skladu s terenskim potrebama i specifičnostima poslovanja (optimizacija)

SLUŽBA TRŽNICA – Opis procesa

- Upravljanje poslovanjem tržnica na malo kojima upravlja Društvo;
- Organizacija rada Službe sukladno pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima i propisima, internim odlukama i pravilnicima, a sve u skladu s pravilima struke;
- Izrada, praćenje i izvješćivanje o planovima poslovanja te poslovnim rezultatima Službe (promet, prirodni pokazatelji, prihodi, troškovi, prijave osiguranju);
- Sudjelovanje u razvoju poslovne strategije i praćenje ostvarenja strateških ciljeva;
- Obavljanje aktivnosti u izradi prijedloga općih akata, planova i programa rada i razvoja;
- Organizacija rada terenskih djelatnika, izdavanje računa i naplata artikala iz djelatnosti Službe;
- Nadzor i kontrola operativnog rada djelatnika Službe, analitička procjena radnih mjesta, organizacija zapošljavanja i obrazovanje djelatnika, organizacija radnih rasporeda i zamjene djelatnika, prijedlozi stimulativnih i korektivnih mjera;
- Upravljanje troškovima, praćenje i optimizacija poslovanja iz djelokruga Službe;
- Primanje, prikupljanje, obrada informacija i prijava nadležnim Službama te izvješćivanje o svim pojavama, incidentima, izvanrednim događajima i nesrećama koje mogu imati ili imaju utjecaj na poslovanje, sigurnost, zaštitu osoba, imovine i ugled Društva, u djelokrugu Službe;
- Obavljanje aktivnosti vezanih uz prijavu kvarova sustava i opreme, održavanje sustava, opreme i vozila kojima upravlja Društvo te prijava šteta osiguranju, praćenje i izvješćivanje o statusu istih;
- Izrada podloga za fakturiranje i pripremu Ugovora kako u naturalnom dijelu tako i izračun dijela cijena koje su u djelokrugu Službe;
- Organizacija i priprema tehničke specifikacije i troškovnika za predmete nabave u djelokrugu Službe te sudjelovanje u tehničkoj evaluaciji;
- Priprema izvještaja o statusu predmeta nabave i praćenje realizacije Ugovora;
- Upravljanje izradom dokumenata kojima se utvrđuje upravljački i organizacijski sustav te sustav delegiranja ovlasti i odgovornosti u poslovanju;
- Analiza konkurencije i srodnih djelatnosti jedinica lokalne samouprave te izvješćivanje o istom;
- Predlaganje, razrada i utvrđivanje prostora za inovativnost i unapređenje poslovanja, uvođenje novih tehnologija u djelokrugu Službe;
- Suradnja sa Odjelima komunalnog sustava i Grada Rijeke te provedba akata Općih uvjeta i Odluka u djelokrugu poslovanja;
- Koordinacija poslovnih aktivnosti sa ostalim Službama Društva u cilju što boljeg funkcioniranja Službe i Društva u cjelini;
- Priprema smjernica za odgovore na upite i reklamacije iz djelokruga Službe

SLUŽBA KOMERCIJALE – Opis procesa

- Upravljanje i koordiniranje komercijalnim aktivnostima koje uključuju prodaju, kontrolu, praćenje zadovoljstva kupaca i nabavu roba, usluga i radova;
- Organizacijsku strukturu Službe komercijale predstavlja sveukupnost organizacijskih jedinica između kojih je izvršena podjela rada, funkcija i zadataka, kao i sveukupnost uspostavljenih unutarnjih odnosa i veza;
- Područje rada organizacijskih jedinica predstavlja zbir glavnih zadataka i odgovornosti;
- Obavljanje poslova vezanih za prodaju i nabavu roba i/ili usluga za Društvo, temeljem predloženih i prihvaćenih Planova prodaje i nabave;
- Praćenje kretanja cijena i predlaganje komercijalnih uvjeta prodaje usluga temeljem izvršene analiza tržišta;
- Održavanje kontakata s kupcima i dobavljačima, institucijama i ostalim subjektima;
- Pokretanje novih poslova prodaje koji pridonose povećanju prihoda Društva;
- Izrađivanje izvještaja za Upravu društva na tjednom, mjesečnom, kvartalnom i godišnjem nivou;
- Priprema i provođenje promotivnih aktivnosti, izrađivanje promotivnih materijala, objava informacija na službenoj WEB i društvenoj stranici te komunikacija s medijima za potrebe svih Službi u Društvu;
- Priprema zahtjeva i podloga za nabavu roba i usluga neophodnih za redovito i nesmetano odvijanje djelatnosti Društva;
- Sudjelovanje u izradi Plana nabave i Plana poslovanja, programa rada, prijedloga općih akata te u izradi podloga za izradu ugovora prodaje, ugovora nabave i ostalih vrsta ugovora iz djelokruga rada;
- Vođenje evidencije svih ugovora te praćenje provođenja, rokove i realizacije istih;
- Sudjelovanje u pripremi prodajnih Cjenika te u izradi kalkulacija cijena;
- Izrada faktura temeljem sklopljenih ugovora, narudžbenica i ovjerenih podloga u strogo zadanim rokovima;
- Izdavanje faktura temeljem proknjiženih uplata na dnevnoj razini;
- Izdavanje faktura za Društvo te izdavanje faktura temeljem sklopljenog ugovora s Društvom korisnika;
- Naplata potraživanja po svim izdanim fakturama u rokovima dospijeca plaćanja,
- Izvještavanje o stanju nenaplaćenih potraživanja, slanje opomena, iniciranje slanja na naplatu jamstva kao i pokretanje raskida ugovora;
- Rad s novcem u dijelu prodaje putnih karata, naplate parkirališta, naplate usluge za premještanja vozila, naplata zakupa prodajnih mjesta na tržnicama na malo;
- Kontrola putnih karata uključujući kontrolu točnosti odvijanja voznog reda, čistoće vozila, urednosti prometnog osoblja i načina njihova vladanja prema putnicima te kontrola izdavanja i naplaćivanja putnih karata u cilju utvrđivanja legitimnosti vožnje za Društvo korisnika;
- Praćenje zadovoljstva korisnika i pružanje pravovremenih informacija te obavijesti iz područja djelatnosti Društva i Društva korisnika;
- Zaprimanje i odgovaranje na sve upite i reklamacije upućene putem telefona, maila, faxesa i dostavljene poštom, a upućene od strane korisnika i ostalih zainteresiranih subjekata u svezi dobivanja i pojašnjenja potrebnih informacija. Pružanje informacija vezano za djelatnosti koje obavljaju društva, vozni red, tarifni sustav, svih paketa usluga koje pruža društvo Rijeka plus, Cjenik komunalne usluge prijevoza putnika u javnom prometu, radno vrijeme prodajnih mjesta, potrebnu dokumentaciju za izradu

svih vrsta karata u skladu s Uputom o primjeni Cjenika i Načinom pružanja komunalne usluge i druge neophodne informacije;

- Zaprimanje i odgovaranje na sve reklamacije korisnika usluge parkiranja, dostavljene različitim kanalima komunikacije, putem telefona, maila, faxesa i poštom, u zakonski reguliranim rokovima;
- Kontinuirano unapređivanje rada u novim aplikacijama i programima;
- Praćenje zakonske regulative koja uređuje područje rada Službe