

Město Černošice, Městský úřad Černošice, Riegrova 1209, 252 28 Černošice



Vnitřní předpis číslo: 7/2009

Výtisk č. : 1  
Vydání č. : 1  
Účinnost od : 1.11.2009  
Počet stran: 41  
Počet příloh: 6

**Příručka kvality**

Rada města Černošice dne 12.10.2009, zápis č. 72, usnesením č. 2.4.1, bere na vědomí vnitřní předpis č. 7/2009

Rozdělovník: - 1x v listinné podobě obdrží tajemník městského úřadu

	Zpracoval	Ověřil	Ověřil		
Odbor	útvár interního auditu	odbor kancelář starosty		Schválil pro MěÚ	Schválil zrušení pokynu starosty č. 2/2007
Funkce	interní auditor	vedoucí odboru	představitel vedení pro kvalitu	tajemník MěÚ	starosta
Jméno, příjmení	Bc. Anna Hrabáková	Ing. Jana Ullrichová	Bc. Helena Langšádlová	Ing. František Dvořák	Mgr. Aleš Rádl
Datum					
Podpis					

Revize:

**Záznam o seznámení**

Potvrzuji, že jsem se seznámil(a) s vnitřním předpisem Města Černošice č. 7/2009, Příručka kvality, který je uložen na intranetu. Prokazatelně zajistím seznámení všech svých podřízených zaměstnanců s tímto vnitřním předpisem nejpozději do doby jeho nabytí účinnosti.

VÝTISK č.	JMÉNO A PŘÍJMENÍ	NÁZEV ODBORU	DATUM, PODPIS
1	Ing. František Dvořák	tajemník městského úřadu	
	Ing. Jana Ullrichová	odbor kancelář starosty	
	Ing. Zuzana Součková	odbor kancelář tajemníka	
	Bc. Anna Hrabáková	útvár interního auditu	
	JUDr. Markéta Fialová	odbor životního prostředí	
	Ing. Hana Vyhnalová	odbor obecní živnostenský úřad	
	Ludmila Rosíková	správní odbor	
	Mgr. Pavel Juřica	odbor dopravy	
	Ing. Petr Fojtík	odbor sociálních věcí a zdravotnictví	
	Ing. Bohumil Sajdl, CSc.	odbor informatiky	
	Ing. Vladislav Tilsch	finanční odbor	
	Ing. Vladimír Voldřich	odbor územního plánování a stavebního řádu	
	Jiří Jiránek	odbor investic a správy majetku	
	Jiří Horák	odbor technických služeb	
	Mgr. Pavel Blaženín	odbor kultury	

**Záznam o provedení revize**

Revize č.	List číslo a bod	Popis změny	Datum revize	Provedl (jméno, příjmení, podpis)	Podpis ověřovatelů, tajemníka MěÚ, starosty

**Obsah**

Záznam o seznámení .....	2	
Záznam o provedení revize .....	3	
Obsah.....	4	
<b>1</b>	<b>POSTAVENÍ ÚŘADU, DŮVOD ZAVÁDĚNÍ, PŘEHLED HLAVNÍCH ORGÁNŮ MĚSTA .....</b>	<b>6</b>
1.1	Postavení Městského úřadu Černošice.....	6
1.2	Pro koho je příručka určena .....	6
1.3	Zrušovací ustanovení .....	6
<b>2</b>	<b>ZÁKLADNÍ ÚDAJE .....</b>	<b>6</b>
2.1	Úvod.....	6
2.2	Identifikační údaje .....	6
2.3	Odpovědnost za systém managementu .....	7
2.3.1	Projektový tým odpovědný za systém managementu kvality.....	7
2.3.2	Zodpovědnost za: .....	7
<b>3</b>	<b>ÚČEL A PŘÍRUČKY, POUŽÍVANÉ ZKRATKY .....</b>	<b>7</b>
3.1	Účel příručky kvality .....	7
3.2	Vydání příručky: .....	8
3.3	Průvodce příručkou .....	8
3.4	Zkratky .....	8
3.5	Související dokumentace .....	8
<b>4</b>	<b>SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY .....</b>	<b>8</b>
4.1	Všeobecné požadavky na SJ .....	8
4.2	Požadavky na dokumentaci.....	9
4.2.1	Všeobecně .....	9
4.2.2	Příručka kvality .....	10
4.2.3	Řízení dokumentů .....	11
4.2.4	Řízení záznamů .....	12
<b>5</b>	<b>POVINNOSTI MANAGEMENTU .....</b>	<b>12</b>
5.1	Osobní angažovanost a aktivita managementu .....	12
5.2	Zaměření na zákazníka .....	13
5.3	Politika kvality .....	13
5.4	Plánování.....	14
5.4.1	Cíle kvality .....	14
5.4.2	Plánování systému managementu kvality .....	14
5.5	Odpovědnost, pravomoc a komunikace .....	14
5.5.1	Odpovědnost a pravomoc .....	14
5.5.2	Přestavitel managementu .....	15
5.5.3	Interní komunikace .....	15
5.6	Přezkoumávání systému managementu .....	16
5.6.1	Všeobecně .....	16
5.6.2	Vstup pro přezkoumávání .....	16
5.6.3	Výstup z přezkoumávání.....	17
<b>6</b>	<b>MANAGEMENT ZDROJŮ .....</b>	<b>17</b>
6.1	Poskytování zdrojů.....	17
6.2	Lidské zdroje.....	18
6.2.1	Všeobecně .....	18
6.2.2	Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti.....	18
6.3	Infrastruktura.....	19

6.4	Pracovní prostředí .....	19
7	REALIZACE PRODUKTU.....	20
7.1	Plánování realizace produktu .....	20
7.2	Procesy týkající se zákazníka.....	20
7.2.1	Určování požadavků týkajících se produktu.....	20
7.2.2	Přezkoumávání požadavků týkajících se produktu .....	21
7.2.3	Komunikace se zákazníkem.....	22
7.3	Návrh a vývoj.....	22
7.4	Nakupování .....	22
7.4.1	Proces nakupování .....	22
7.4.2	Informace o nakupování .....	23
7.4.3	Ověřování nakupovaného produktu .....	23
7.5	Výroba a poskytování služeb .....	24
7.5.1	Řízení poskytování služeb .....	24
7.5.2	Validace procesů poskytovaných služeb .....	24
7.5.3	Identifikace a sledovatelnost.....	25
7.5.4	Majetek zákazníků .....	25
7.5.5	Ochrana produktu.....	26
7.6	Řízení monitorovacího a měřicího zařízení .....	27
8	MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ .....	27
8.1	Všeobecně .....	27
8.2	Monitorování a měření.....	28
8.2.1	Spokojenost zákazníka.....	28
8.2.2	Interní audit.....	29
8.2.3	Monitorování a měření procesů .....	29
8.2.4	Monitorování a měření produktu .....	30
8.3	Řízení neshodného produktu.....	30
8.4	Analýza údajů .....	32
8.5	Zlepšování.....	33
8.5.1	Neustálé zlepšování .....	33
8.5.2	Opatření k nápravě .....	33
8.5.3	Preventivní opatření .....	34
9	PŘÍLOHY .....	34
	Příloha č. 1 – Organizační struktura.....	34
	Příloha č. 1 – Organizační struktura.....	35
	Příloha č. 2 – Koncepce kvality .....	36
	Příloha č. 3 – Procesní mapa .....	37
	Příloha č. 4 – Schéma finanční kontroly .....	38
	Příloha č. 5 – Seznam karet procesů .....	39
	Příloha č. 6 – Vzor formuláře karty procesů vyplněný pro jeden z procesů .....	40

# 1 POSTAVENÍ ÚŘADU, DŮVOD ZAVÁDĚNÍ, PŘEHLED HLAVNÍCH ORGÁNŮ MĚSTA

## 1.1 Postavení Městského úřadu Černošice

Město Černošice je dle zákona veřejnoprávní korporací. Problematiku obecního zřízení upravuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Orgány obce jsou zastupitelstvo města, rada města, starosta, městský úřad, městská policie a zvláštní orgány obce pro přenesenou působnost obce, zřízené starostou ve smyslu zvláštních zákonů. Městský úřad Černošice je současně obecním úřadem obce s rozšířenou působností pro výkon státní správy pro 79 obcí ve správním obvodu.

Městský úřad je výkonným orgánem zajišťujícím plnění požadavků na:

- plnění úkolů a činností schválených zastupitelstvem města nebo radou města (v oblasti samostatné působnosti)
- zabezpečování výkonu státní správy ve správních obvodech v rozsahu stanoveném zvláštními zákony (v oblasti přenesené působnosti)
- pomáhá výborům a komisím v jejich činnosti
- rozhoduje v případech stanovených zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) nebo zvláštním zákonem

Městský úřad Černošice tvoří dle zákona o obcích starosta, místostarostové, tajemník MěÚ a ostatní zaměstnanci města Černošice zařazení do Městského úřadu Černošice. Organizační strukturu úřadu (příloha č. 1), činnosti a odpovědnosti stanovuje organizační řád Městského úřadu Černošice.

## 1.2 Pro koho je příručka určena

Tato příručka popisuje systém zabezpečení práce Městského úřadu Černošice. Příručka je určena zaměstnancům a dále zastupitelům, členům komisí, členům výborů, občanům města a správního obvodu a ostatním zainteresovaným subjektům.

## 1.3 Zrušovací ustanovení

Ruší se vnitřní předpis č. 7/2008 – Příručka jakosti.

Ruší se vnitřní předpis č. 4/2008 – Řízení neshod, opatření k nápravě preventivní opatření.

Ruší se pokyn starosty č. 2/2007 – Koncepce jakosti.

# 2 ZÁKLADNÍ ÚDAJE

## 2.1 Úvod

Městský úřad Černošice je jedním z orgánů města Černošice. Činnost města vymezuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).

## 2.2 Identifikační údaje

Název města:	Město Černošice
Adresa:	Riegrova 1209, 252 28 Černošice
IČO:	241121
DIČ:	CZ00241121

Telefon: 251 081 521 (pracoviště Černošice)  
221 982 111 (pracoviště Praha)  
Fax: 251 640 607  
E-mail: [podatelna@mestocernosice.cz](mailto:podatelna@mestocernosice.cz)  
WWW: [www.mestocernosice.cz](http://www.mestocernosice.cz)

## 2.3 Odpovědnost za systém managementu

### 2.3.1 Projektový tým odpovědný za systém managementu kvality

Přestavitel vedení pro kvalitu: Bc. Helena Langšládlová, 1. místostarostka  
Manažer kvality: Bc. Anna Hrabáková, interní auditorka

### 2.3.2 Zodpovědnost za:

Právní způsobilost systému:	Odbor kancelář tajemníka
Informační systém:	Odbor informatiky
Systém finanční kontroly:	Finanční odbor
Finanční řízení a rozpočet:	Útvar interního auditu
Koordinace řešení stížností občanů:	Finanční odbor
Poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím:	Odbor kancelář tajemníka
Oblast krizového řízení:	Odbor kancelář starosty
BOZP:	Odbor kancelář starosty
PO:	Tajemník městského úřadu
Komunikace s médii:	Odbor investic a správy majetku
	Odbor kultury

## 3 ÚČEL A PŘÍRUČKY, POUŽÍVANÉ ZKRATKY

### 3.1 Účel příručky kvality

Účelem příručky je vytvořit souhrnný popis systému managementu kvality dle členění uvedeného v normě ČSN EN ISO 9001:2009 na Městském úřadě Černošice, dále stanovení odpovědností a pravomocí za systém managementu kvality, organizačního uspořádání, souboru dokumentace a příslušných záznamů systému managementu kvality. Příručka je určena pro všechny zaměstnance města Černošice zařazené do Městského úřadu Černošice.

Příručka systému managementu kvality slouží k:

- definování a dokumentování systému managementu kvality
- vymezení rozsahu systému managementu kvality
- stanovení odpovědností a pravomocí a přiřazení k definovaným činnostem
- stanovení souboru dokumentace a záznamů
- prezentaci systému managementu kvality pro externí účely
- prokazování shody systému managementu jakosti s požadavky ve smluvních vztazích
- zajištění procesu zlepšování prováděných činností

### 3.2 Vydání příručky:

Veškeré výtisky uvedené v rozdělovníku jsou vydávány jako řízené dokumenty dle kap. 4.2.3. Výtisky vydané nad rámec rozdělovníku jsou vydány pouze jako informativní (neřízená kopie).

Vydávání řízených výtisků Příručky kvality schvaluje manažer jakosti. Evidenci vydaných výtisků vede odbor kancelář tajemníka.

### 3.3 Průvodce příručkou

Jednotlivé kapitoly příručky jsou členěny a vytvářeny v souladu s členěním kapitol normy ČSN EN ISO 9001:2009 od kapitoly 4.1, nad rámec tohoto členění jsou uvedeny kapitoly 1. – 3. Pro snadnější porozumění je vždy na začátku kapitoly uveden kurzívou předmět (text) normy ČSN EN ISO 9001:2009. Následuje způsob zabezpečení požadavku normy v rámci Městského úřadu Černošice. Přílohy jsou na konci Příručky jakosti.

### 3.4 Zkratky

MěÚ	Městský úřad
PVJ	Představitel vedení pro kvalitu
MJ	Manažer kvality
SJ	Systém managementu kvality

### 3.5 Související dokumentace

- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)
- ČSN EN ISO 9001:2009 – Systémy managementu jakosti – požadavky
- ISO 10013:1995 – Směrnice pro vypracování příruček jakosti
- Vnitřní předpisy (umístěny na intranetu)
- Karty procesu (seznam v příloze č. 5)

## 4 SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY

### 4.1 Všeobecné požadavky na SJ

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí v souladu s požadavky této mezinárodní normy vytvořit, dokumentovat, uplatňovat a udržovat systém managementu kvality a neustále zlepšovat jeho efektivnost.*

*Organizace musí*

- a) určovat procesy potřebné pro systém managementu kvality a dále stanovit, jak jsou tyto procesy v rámci celé organizace aplikovány (viz 1.2),*
- b) určovat posloupnost a vzájemné působení těchto procesů,*
- c) určovat kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů,*
- d) zajišťovat dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování,*
- e) monitorovat, tam, kde je to možné měřit a analyzovat tyto procesy a*
- f) uplatňovat opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.*

*Organizace musí tyto procesy řídit v souladu s požadavky této mezinárodní normy.*

*Rozhodne-li se organizace, že pro jakýkoli proces, který ovlivňuje shodu produktu s požadavky, využije externí zdroj, musí zajistit, aby takovýto proces řídila. Typ a rozsah řízení těchto procesů zajišťovaných pomocí externích zdrojů musí být určen v systému managementu kvality.*



*POZNÁMKA 1: Výše zmiňované procesy potřebné pro systém managementu kvality zahrnují procesy manažerských činností, poskytování zdrojů, realizace produktu, procesy měření, analyzování a zlepšování.*

*POZNÁMKA 2: Proces zajišťovaný pomocí externích zdrojů (outsourcing) je proces, který organizace potřebuje pro svůj systém managementu kvality a u kterého bylo rozhodnuto, že bude vykonáván externí stranou.*

*POZNÁMKA 3: Zajištění řízení procesů zajišťovaných pomocí externích zdrojů (outsourcing) nezabývá organizaci odpovědností za shodu s požadavky zákazníka, zákonů a předpisů. Typ a rozsah řízení procesu zajišťovaného pomocí externího zdroje může být ovlivněn faktory, jako jsou:*

- a) potenciální dopad procesu zajištěného pomocí externího zdroje na schopnost organizace poskytovat produkt shodný s požadavky,*
- b) rozsah, v jakém je sdíleno řízení procesu,*
- c) schopnost řídit proces v potřebném rozsahu prostřednictvím aplikace 7.4*

Zárukou, že všechny činnosti budou prováděny jednotně, účinně a efektivně, je vytvoření, dokumentování a udržování SJ, jehož základem je soubor dokumentace a záznamů.

Pro účely plánování kvality, výkonnosti procesů a potřebných zdrojů je ke každému realizačnímu procesu stanovena tzv. „karta procesu“, kde jsou určeny všechny potřebné návaznosti a souvislosti, včetně toho, kdo za proces odpovídá, kdo je zákazníkem, jaký je produkt procesu, ukazatele efektivnosti procesu a potřebných zdrojů k dosažení naplánovaných záměrů. Plánování záměrů procesů provádí jednotliví vlastníci procesů vždy na konci daného roku pro rok následující. Představitel vedení pro kvalitu ověřuje, zda navržená „výkonnost“ procesů a kvalita jejich produktů je v souladu se záměry MěÚ a města. Vlastníci procesů odpovídají za řízení činností k dosažení plánovaných záměrů procesů, za monitorování dat o procesech v rozmezí stanovených kritérií, za provádění analýz z těchto dat ve stanovených intervalech a předkládání výsledků PVJ k jejich přezkoumávání a uplatňování zlepšování.

Outsourcing, který využívá městský úřad, je ošetřen smluvně s jednotlivými firmami, které ho poskytují.

Struktura dokumentace SJ:

- Koncepce kvality MěÚ Černošice
- Cíle kvality
- Strategie Městského úřadu Černošice
- Příručka kvality
- Vnitřní předpisy (umístěny na intranetu)
- Karty procesů, záznamy, formuláře

Jde o víceúrovňový systém písemných dokumentů, popisující všechny činnosti organizace.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Vnitřní předpisy (umístěny na intranetu)
- Karty procesu (seznam v příloze č. 5)

## **4.2 Požadavky na dokumentaci**

### **4.2.1 Všeobecně**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Dokumentace systému managementu kvality musí zahrnovat*

- a) dokumentovaná prohlášení o politice kvality a o cílech kvality,*

- b) příručku kvality,
- c) dokumentované postupy a záznamy požadované touto mezinárodní normou a
- d) dokumenty, včetně záznamů, určené organizací jako potřebné k zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů.

*POZNÁMKA 1: Použití termínu „dokumentovaný postup“ v této mezinárodní normě znamená, že postup je stanoven, dokumentován, implementován a udržován. Jeden dokument může pokrývat požadavky na jeden, nebo více postupů. Požadavek na dokumentovaný postup může být pokryt jedním, nebo více dokumenty.*

*POZNÁMKA 2: Rozsah dokumentace systému managementu kvality se může v jednotlivých organizacích lišit, a to s ohledem na*

- a) velikost organizace a druh jejich činností,
- b) složitost procesů a jejich vzájemné působení a
- c) kompetence pracovníků.

*POZNÁMKA 3: Dokumentace může mít jakoukoli formu a může být na jakémkoli typu média.*

Dokumentace SJ a dokumentované postupy odpovídají požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2009 a norem souvisejících. Tomu odpovídá i skutečnost, že mapy procesů, vnitřní předpisy a ostatní dokumentace byly zpracovány pracovníkem odpovědným za provádění těchto činností a byly připomínkovány kompletním okruhem zainteresovaných pracovníků (obvykle všemi vedoucími odborů).

Účinné uplatňování tohoto souboru dokumentace je zajišťováno zpřístupněním těchto dokumentů na PC pro všechny zaměstnance Města Černošice zařazené do MěÚ. Současně je zajištěno seznámení zaměstnanců v potřebném rozsahu včetně souvisejícího výcviku. Všichni zaměstnanci, musí být s vnitřními předpisy seznámeni. O seznámení jsou pořizovány záznamy. Všichni zaměstnanci mají přístup k vnitřním předpisům v počítačové podobě na intranetu. Dokumentaci, která je vydána v listinné podobě, obdrží tajemník městského úřadu. Originál je uložen v odboru kancelář tajemníka. Na intranetu je přístupný soubor dokumentace všem zaměstnancům, viz vnitřní předpis Řízení dokumentů a záznamů.

#### **4.2.2 Příručka kvality**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí vytvořit a udržovat příručku kvality, která zahrnuje:*

- a) oblast použití systému managementu kvality, včetně podrobností o jakýchkoli vyloučeních a jejich zdůvodnění (viz. 1.2)
- b) dokumentové postupy vytvořené pro systém managementu kvality nebo odkazy na tyto postupy a
- c) popis vzájemného působení mezi procesy systému managementu kvality.

Účelem je na MěÚ Černošice vytvořit souhrnný popis SJ odpovědností a pravomocí, organizačního uspořádání, souboru dokumentace a příslušných záznamů dle členění uvedeného v normě ČSN EN ISO 9001:2009. Příručka kvality též zahrnuje mapu procesů – viz příloha č. 3 - kde jsou naznačeny návaznosti mezi stanovenými procesy.

SJ je uplatněn na celý MěÚ (viz organizační struktura – příloha č. 1) s pracovišti v Praze a v Černošicích.

Příručka kvality je vydána v 1 listinné podobě a pro zaměstnance je přístupná v elektronické podobě na intranetu. Vzhledem k tomu, že se jedná o řízený dokument, jsou dodržovány veškeré zásady řízení dokumentace stanovené v kapitole 4.2.3

Ze SJ je vyloučen následující článek normy:

- čl. 7.3 Návrh a vývoj (úřad nenavrhuje ani nevyvíjí žádné nové produkty, zavádí pouze druhy služeb podle legislativy)

Externě zabezpečované procesy:

MěÚ zabezpečuje některé činnosti prostřednictvím cizích subjektů. Většina služeb je zajišťována nákupem. Nakupování a kvalita těchto služeb podléhá kontrole jednotlivých vedoucích odborů.

Outsourcing, který využívá městský úřad, je zajištěn smluvně s jednotlivými firmami, které ho poskytují.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Příručka kvality
- Řízení dokumentů a záznamů
- Nakupování a výběr dodavatelů
- Směrnice o smlouvách
- Směrnice o veřejných zakázkách

#### 4.2.3 Řízení dokumentů

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí řídit dokumenty požadované systémem managementu kvality. Záznamy jsou zvláštním typem dokumentu a musí být řízeny v souladu s požadavky uvedenými v 4.2.4.*

*Musí být vytvořen dokumentovaný postup, který stanoví potřebná pravidla pro:*

- a) schvalování dokumentů z hlediska jejich přiměřenosti před jejich vydáním*
- b) přezkoumávání dokumentů, popřípadě jejich aktualizaci a pro opakované schvalování,*
- c) zajištění identifikace změn dokumentů a aktuální verze dokumentů,*
- d) zajištění dostupnosti příslušných verzí aplikovatelných dokumentů v místech jejich používání,*
- e) zajištění trvalé čitelnosti a snadné identifikovatelnosti dokumentů,*
- f) zajištění, že jsou identifikovány ty dokumenty externího původu, které organizace stanovila jako nezbytné pro plánování a fungování systému managementu kvality a dále zajištění, že je jejich distribuce řízena a*
- g) zabránění neúmyslného používání zastaralých dokumentů a aplikaci vhodné identifikace těchto dokumentů, jsou-li z jakéhokoli důvodu uchovávány.*

Všechna interní a externí dokumentace potřebná k plnění úkolů státní správy a samosprávy je řízená. Dokumentace SJ je členěna na tzv. řády, směrnice, pokyny, karty procesů a záznamy. Součástí dokumentace jsou i dokumenty externího charakteru typu zákonů, všeobecně platných norem a předpisů, stejně jako dokumentace zainteresovaných stran.

Jsou stanoveny postupy při tvorbě a připomínkování dokumentů, jejich ověřování a schvalování a dále při vydávání, distribuci, evidování, archivování, aktualizaci a revizi.

Dokumenty podle povahy jsou uloženy v originále na odboru kancelář tajemníka nebo u MJ. Jsou dále zveřejněny na intranetu MěÚ Černošice, čímž je zajištěna obecná dostupnost a aktuální verze. Za uplatňování SJ na jednotlivých pracovištích odpovídají vedoucí odborů (zejména za prokazatelné seznamování s dokumenty, jejich změnami a za kontrolu plnění jejich požadavků).

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Řízení dokumentů a záznamů
- Spisový a skartační řád
- Organizační řád
- Karty procesů

#### 4.2.4 Řízení záznamů

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí řídit záznamy určené pro poskytování důkazů o shodě s požadavky a o efektivním fungování systému managementu kvality.*

*Organizace musí vytvořit dokumentový postup, který stanoví potřebná pravidla pro identifikaci, ukládání, ochranu, uchovávání a nakládání se záznamy.*

*Záznamy musí být trvale čitelné, rychle a snadno identifikovatelné a vyhledatelné.*

Nástrojem pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů výkonu státní správy je vedení záznamů z těchto činností. Záznamy z procesů jsou uváděny v kartách procesů (nejčastějším záznamem je „kompletní spis“).

Záznamy jsou vedeny na formuláři nebo jsou v nespécifikované formě.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Řízení dokumentů a záznamů
- Karty procesů
- Spisový a skartační řád

## 5 POVINNOSTI MANAGEMENTU

### 5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí poskytnout důkazy o své angažovanosti a aktivitě při vytváření a implementaci systému managementu kvality a při neustálém zvyšování jeho efektivnosti*

*a) komunikace v organizaci o tom, jak je důležité plnit požadavky zákazníka, stejně jako požadavky zákonů a předpisů,*

*b) stanovování politiky kvality,*

*c) zajišťování, že jsou stanoveny cíle kvality,*

*d) prováděním přezkoumávání managementu a*

*e) zajišťováním dostupnosti zdrojů.*

Zastupitelstvo města zvolilo budování a provozování SJ na MěÚ jako účinný nástroj uspokojování požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy.

Odpovědnosti v rámci MěÚ stanovuje organizační řád a další vnitřní předpisy.

Minimálně jednou za rok je prováděno přezkoumávání SJ vedením, které umožní ověřit, že systém je účinný a efektivní a zahrnuje trend neustálého zlepšování. Součástí přezkoumávání vedením je vytvoření potřebných zdrojů, které umožní účinný a efektivní provoz celého systému.

Pod pojmem vedení je z hlediska MěÚ chápán starosta, místostarostové, tajemník městského úřadu. PVJ je odpovědný za operativní a systematické naplňování „Koncepte kvality“.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Organizační řád
- Pracovní řád
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)

## **5.2 Zaměření na zákazníka**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí zajistit, aby byly stanovovány požadavky zákazníka a aby byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti (viz 7.2.1 a 8.2.1).*

Pro účelné, efektivní a smysluplné fungování MěÚ byly určeny klíčové výstupy (produkty) jednotlivých procesů, kdo jsou jejich příjemci nebo-li zákazníci. V případě MěÚ jsou zákazníky občané města a správního obvodu, obce správního obvodu, dále všechny fyzické a právnické osoby vstupující do styku s úřadem, návštěvníci města, ostatní správní úřady, stát a další zainteresované strany. Mezi zákazníky úřadu jsou chápáni i zaměstnanci města.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Pracovní řád
- Organizační řád
- Karty procesů

## **5.3 Politika kvality**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí zajistit, aby politika kvality*

- a) odpovídala záměrům organizace,*
- b) zahrnovala odpovědnost k plnění požadavků a k neustálému zlepšování efektivnosti systému managementu kvality,*
- c) poskytovala osnovu pro stanovení a přezkoumání cílů kvality,*
- d) byla sdělována a pochopena v organizaci*
- e) byla přezkoumávána z hlediska neustálé vhodnosti*

Politika kvality je schválena pod názvem „Koncepce kvality“. V „Koncepti kvality“ jsou obsaženy celkové záměry s důrazem na neustálé zlepšování SJ. Koncepce kvality je součástí příručky (příloha č. 2). Koncepti kvality navrhuje PVJ a schvaluje starosta města. Koncepce kvality je dostupná všem zaměstnancům a zákazníkům MěÚ. S koncepcí kvality jsou zaměstnanci seznamováni a v rámci přezkoumání systému vedením je ověřována její aktuálnost – viz čl. 5.6.

## 5.4 Plánování

### 5.4.1 Cíle kvality

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí zajistit, aby byly pro příslušné organizační jednotky a úrovně v organizaci stanoveny cíle kvality včetně cílů potřebných pro splnění požadavků na produkt (viz 7.1 a). Cíle kvality musí být měřitelné a musí být v souladu s politikou kvality.*

Cíle jsou chápány jako účinný nástroj pro naplnění a realizaci „Koncepce kvality“. Cíle jsou vydány jako samostatný dokument. Je dodržována zásada jejich konkrétnosti a měřitelnosti. Cíle jakosti v průběhu roku sleduje PVJ, kterému přehled plnění úkolů předávají odpovědné osoby, stanovené v dokumentu „Cíle kvality“.

### 5.4.2 Plánování systému managementu kvality

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí zajistit, aby*

- a) plánování systému managementu kvality bylo prováděno tak, aby byly plněny požadavky uvedené ve 4.1, stejně jako cíle kvality a*
- b) byla neustále udržována integrita systému managementu kvality, a to i v průběhu plánování a implementace změn tohoto systému.*

Vedení MěÚ odpovídá za plánování a uskutečňování strategických záměrů MěÚ, za provádění změn v souladu s vnitřními a vnějšími potřebami organizace úřadu tak, aby nebyla narušena jeho funkčnost a stabilita.

Plánování je popsáno ve vnitřní dokumentaci (plán vzdělávání, plán auditů, plán investičních akcí apod.) a v kartách procesů. Operativní plánování je zajištěno poradami vedení s vedoucími odborů.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Řízení dokumentů a záznamů
- Organizační řád
- Pracovní řád
- Interní audit kvality

## 5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

### 5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí zajistit, aby byly v rámci celé organizace stanoveny a sdělovány odpovědnosti a pravomoci.*

Povinnosti a pravomoci jsou stanoveny organizačním řádem, pracovním řádem, touto příručkou, postupy, procesními mapami a ostatními řídicími akty. Ve směrnících jsou odpovědnosti a pravomoci řešeny kapitolou 4. Odpovědnosti a pravomoci jsou dále rozepsány v pracovních náplních.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Karty procesů
- Vnitřní předpisy (umístěny na intranetu)

## 5.5.2 Přestavitel managementu

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí jmenovat člena managementu organizace, který bez ohledu na jiné odpovědnosti musí mít odpovědnost a pravomoc zahrnující*

- a) zajištění, že jsou vytvářeny, implementovány a udržovány procesy potřebné pro systém managementu kvality,*
- b) předkládání zpráv vrcholovému managementu o výkonnosti systému managementu kvality a o jakékoli potřebě zlepšování a*
- c) podporování povědomí o závažnosti požadavků zákazníka v rámci celé organizaci.*

*POZNÁMKA: Odpovědnost představitele managementu může zahrnovat spolupráci s externími stranami v záležitostech vztahujících se k systému managementu kvality.*

Starosta jmenoval pro operativní řízení, zavádění, udržování a rozvoj SJ MěÚ 1. místostarostku přestavitelem vedení pro kvalitu.

Představitel vedení pro kvalitu zodpovídá:

- za zavedení, uplatňování, udržování a rozvoj procesů potřebných pro systém managementu kvality v souladu s požadavky ČSN EN ISO 9001:2009
- za předkládání zpráv vrcholovému managementu o dosažené výkonnosti systému managementu kvality a o jakémkoliv potřebě zlepšování
- za podporování vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celém úřadě
- za zastupování úřadu v oblasti systému managementu kvality při jednáních s externími stranami
- schvalování plánu interních auditů kvality
- jmenování interních auditorů kvality pro jednotlivé interní audity kvality.

Vedoucím odborů jsou stanoveny organizačním řádem odpovědnosti a pravomoci v rámci odboru.

Stejně povinnosti má vůči PVJ i manažer kvality.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Organizační řád
- Pracovní řád

## 5.5.3 Interní komunikace

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí zajistit vytvoření příslušných komunikačních cest v organizaci a fungování komunikace týkající se efektivnosti systému managementu kvality.*

Zásady interní komunikace jsou stanoveny organizačním řádem a provozním řádem počítačové sítě. Efektivní a účinný proces komunikace mezi vedením a odbory je zabezpečován pravidelnými poradami vedoucích odborů. Záznamy o těchto poradách jsou vedeny v zápisech z porad, které jsou umístěny na intranetu.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Organizační řád
- Pracovní řád
- Řízení dokumentů a záznamů
- Provozní řád počítačové sítě

## 5.6 Přezkoumávání systému managementu

### 5.6.1 Všeobecně

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vrcholové vedení musí v plánovaných intervalech přezkoumávat systém managementu kvality organizace, aby byla zajištěna jeho kontinuita vhodnosti, přiměřenost a efektivnost. Toto přezkoumání musí zahrnovat posouzení příležitostí ke zlepšování, a potřebu změn v systému managementu kvality, včetně politiky kvality a cílů kvality.*

*Musí být vytvářeny a udržovány záznamy z přezkoumání systému managementu (viz 4.2.4).*

Vedení MěÚ stanovilo způsob a interval (1x ročně) přezkoumávání funkčnosti, účinnosti, efektivnosti a přiměřenosti SJ, které zajistí jeho vhodné a účinné provozování. Jsou stanoveny oblasti přezkoumávání, které zahrnují všechny činnosti související se SJ.

Zabezpečování zdrojů na úkoly plynoucí z přezkoumávání provádí vedení zapracováním požadavků do návrhu rozpočtu na další rok nebo v případě nutnosti návrhem rozpočtového opatření.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Interní audit kvality

### 5.6.2 Vstup pro přezkoumávání

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Vstup pro přezkoumání systému managementu musí zahrnovat informace o*

- a) výsledcích auditů,*
- b) zpětné vazbě od zákazníka,*
- c) výkonnosti procesů a shodě produktu,*
- d) stavu preventivních opatření a nápravných opatření,*
- e) následných opatřeních vyplývajících z předchozích přezkoumávání systému managementu,*
- f) změnách, které by mohly ovlivnit systém managementu kvality a*
- g) doporučeních pro zlepšování.*

SJ se přezkoumává jedenkrát za rok, nejpozději za rok a půl. Zprávu o stavu systému kvality předkládá PVJ. Podklady pro PVJ připravují odpovědné osoby.

Podklad pro přezkoumávání systému managementu kvality zahrnuje informace o:

- výsledcích auditů (externích i interních)
- zpětných vazbách na zákazníka
- výkonnosti procesů a shodě produktu
- preventivních opatřeních a opatřeních k nápravě
- následných opatřeních z předchozích přezkoumávání
- změnách, které by mohly ovlivnit SJ (zejména se týká připravovaných změn v legislativě)



- doporučení pro zlepšování
- aktuálnosti Politiky kvality pro další období
- plnění cílů politiky
- dostatečnosti uvolněných zdrojů (ve srovnání s plánem a též se skutečnou spotřebou)

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Interní audit kvality

### **5.6.3 Výstup z přezkoumávání**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Výstup z přezkoumání systému managementu musí zahrnovat všechna rozhodnutí a opatření vztahující se*

- a) ke zlepšování efektivnosti systému managementu kvality a jeho procesů,*
- b) ke zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům zákazníka a*
- c) k potřebám zdrojů.*

V rámci přezkoumání SJ zváží vedení úřadu dosažené výsledky v SJ za uplynulé období a zejména navrhovaná doporučení ke zlepšování. Na základě těchto informací rozhodne o uplatnění přiměřených opatření nebo úkolů, vedoucích ke zlepšování.

## **6 MANAGEMENT ZDROJŮ**

### **6.1 Poskytování zdrojů**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí určovat a poskytovat zdroje potřebné pro*

- a) implementaci a udržování systému managementu kvality a neustálé zlepšování jeho efektivnosti a*
- b) zvyšování spokojenosti zákazníka prostřednictvím plnění jeho požadavků.*

Plánování zdrojů vychází z cílů kvality a ze schváleného rozpočtu města. Rozpočet města schvaluje zastupitelstvo města dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) a zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.

Potřebné zdroje (lidské, vybavení, prostředí) pro jednotlivé procesy jsou každoročně plánovány v kartách procesů (příloha č. 3). Zdroje jsou nárokovány na úrovni odborů.

Zásady pro efektivní, hospodárné a účelné nakládání se zdroji (majetkem, finančními prostředky) a jeho kontrolou stanovuje příslušná vnitřní dokumentace. Schéma systému finanční kontroly je uvedeno v příloze č. 5.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Karty procesů
- Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů
- Vyhláška č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů

## 6.2 Lidské zdroje

### 6.2.1 Všeobecně

#### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Pracovníci, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na produkt, musí být kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.*

*POZNÁMKA: Shoda s požadavky na produkt může být přímo, nebo nepřímo ovlivněna pracovníky provádějícími úkoly v rámci systému managementu kvality.*

Zajištění kompetentních a kvalifikovaných zaměstnanců je jistotou pro kvalitní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy. Problematiku lidských zdrojů upravuje zákon o úřednících samosprávných celků a zákoník práce.

#### Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků
- Vyhláška č. 511/2002 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce a prováděcí právní předpisy k tomuto zákonu
- Pracovní řád

### 6.2.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

#### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí*

- a) určit nezbytnou odbornou způsobilost pro pracovníky, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na produkt,*
- b) podle okolností poskytovat výcvik nebo provádět jiná opatření pro dosažení nezbytných kompetencí,*
- c) hodnotit efektivnost provedených opatření,*
- d) zajišťovat, aby si její pracovníci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a toho, jak přispívají k dosažení cílů kvality a*
- e) udržovat vhodné záznamy o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech (viz 4.2.4)*

Zárukou, že všechny činnosti ovlivňující jakost plnění úkolů samosprávy a výkonu státní správy budou prováděny odpovídajícím způsobem s následným dosažením specifikovaných požadavků je, že činnosti budou provádět zaměstnanci s dostatečnou kvalifikací.

Pro výkon státní správy je nutné prokázání zvláštní odborné způsobilosti dle, zákona o úřednících územních samosprávných celků a vyhlášky Ministerstva vnitra o ověřování zvláštní odborné způsobilosti.

Vzdělávání úředníků je popsáno v zákoně o úřednících územních samosprávných celků. O vzdělání a získaných znalostech všech zaměstnanců zařazených do úřadu jsou vedeny záznamy, uložené na odboru kancelář tajemníka. Odbor kancelář tajemníka zpracovává pro jednotlivé zaměstnance plán vzdělávání. Plán vzdělávání je veden elektronicky.

#### Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků
- Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků

- Vyhláška č. 511/2002 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce a prováděcí právní předpisy k tomuto zákonu
- Pracovní řád
- Pravidla vzdělávání
- Pravidla hodnocení zaměstnanců

### 6.3 Infrastruktura

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí určovat, poskytovat a udržovat infrastrukturu potřebnou pro dosažení shody s požadavky na produkt. Podle okolností infrastruktura zahrnuje:*

- a) budovy, pracovní prostory a související technické vybavení,*
- b) zařízení pro proces (jak hardware, tak software) a*
- c) podpůrné služby (např. přepravu nebo komunikaci nebo informační systémy).*

Údržbu a správu počítačové sítě, softwaru a informačních technologií zabezpečuje dle organizačního řádu odbor informatiky ve spolupráci s externí firmou. Jednotlivé postupy jsou popsány ve vnitřním předpisu „Provozní řád počítačové sítě.“

Budovy a pracovní prostory MěÚ jsou na pracovišti Černošice ve vlastnictví města na pracovišti Praha ve vlastnictví Ministerstva práce a sociálních věcí. Údržba a správa majetku je zabezpečena odborem kancelář starosty, odborem technických služeb, odborem investic a správy majetku a částečně Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Organizační řád
- Pracovní řád
- Provozní řád počítačové sítě

### 6.4 Pracovní prostředí

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí určovat a řídit pracovní prostředí potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkty.*

*POZNÁMKA: Termín „pracovní prostředí“ se vztahuje k podmínkám, za kterých je práce vykonávána. Tyto podmínky zahrnují fyzikální podmínky, podmínky prostředí a další faktory (jako jsou hluk, teplota, vlhkost, osvětlení nebo počasí).*

Na MěÚ je vytvořeno takové pracovní prostředí, které umožňuje dodržování předpisů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a osobních ochranných prostředků. Je rovněž zajištěno školení úředníků a zaměstnanců v těchto oblastech.

Práva a povinnosti úředníků a ostatních zaměstnanců v uvedených oblastech jsou specifikována v příslušné vnitřní dokumentaci.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Pracovní řád
- Organizační řád
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce a prováděcí právní předpisy k tomuto zákonu

## 7 REALIZACE PRODUKTU

### 7.1 Plánování realizace produktu

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí plánovat a rozvíjet procesy potřebné pro realizaci produktu. Plánování realizace produktu musí být v souladu s požadavky ostatních procesů systému managementu kvality (viz 4.1).*

*Při plánování realizace produktu musí organizace podle okolností určovat:*

- a) cíle kvality a požadavky na produkt,*
- b) potřebu vytvářet procesy a dokumenty a poskytovat zdroje, které jsou specifické pro produkt,*
- c) požadované činnosti při ověřování, validaci, monitorování, měření, kontrole a zkoušení, které jsou specifické pro produkt a také kritéria pro přijetí produktu,*
- d) záznamy potřebné pro poskytování důkazu, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky (viz 4.2.4).*

*Výstup z tohoto plánování musí být ve formě, která je vhodná pro způsob, jakým organizace funguje.*

*POZNÁMKA 1: Dokument, ve kterém jsou specifikovány procesy systému managementu kvality (včetně procesů realizace produktu) a zdroje, které by měly být použity pro specifický produkt, projekt nebo smlouvu, může být nazýván plánem kvality.*

*POZNÁMKA 2: Organizace smí při vytváření procesů realizace využít také požadavky uvedené v kapitole 7.3.*

Produktem MěÚ je výkon státní správy v přenesené působnosti a plnění úkolů samosprávy. Jednotlivé činnosti jsou popsány v kartách procesů.

V návaznosti na změny v legislativě, které se týkají změn služeb úřadu vůči ostatním zainteresovaným stranám (zejména zákazníkům), navrhuje či mění MěÚ své interní procesy. Odpovědnost za navržení nového procesu či změnu stávajícího má vedoucí příslušného odboru. Vedoucí odboru ve spolupráci s PVJ nebo s MJ zváží a rozhodnou, zda pro zajištění stability poskytování nové služby je třeba zpracovat směrnici či jiný dokument, či na proces vytvořit kartu procesu a naplánovat pro něj ukazatele jeho výkonnosti. Vedoucí odboru odpovídá za vyškolení zaměstnanců pro novou službu.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Karty procesů
- Organizační řád
- Pracovní řád

### 7.2 Procesy týkající se zákazníka

#### 7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí určit*

- a) požadavky specifikované zákazníkem, včetně požadavků na činnosti při dodání a po dodání,*
- b) požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití, je-li známo,*
- c) požadavky zákonů a předpisů aplikovatelné na produkt,*
- d) jakékoli doplňující požadavky určené organizací jako potřebné.*

*POZNÁMKA: Přezkoumání, ověřování a validace návrhu a vývoje například opatření na základě poskytnutí záruky, smluvní povinnosti, jako servisní služby a doplňkové služby, jako je recyklace nebo konečná likvidace produktu.*

Požadavky na výkon státní správy v přenesené působnosti:

Požadavky jsou uplatňovány pomocí podání účastníků. Některé postupy jsou definovány v kartách procesů.

Požadavky jiných správních úřadů jsou uvedené v jejich aktech (rozhodnutí, povolení, schválení, apod.).

Požadavky na výkon samosprávy:

Požadavky na výkon samosprávy jsou nejčastěji definovány v žádostech občanů a právnických osob, návrzích komisí a výborů, ale především v pokynech starosty a usneseních rady města a zastupitelstva města.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Seznam karet procesů (viz příloha č. 5)

## 7.2.2 Přezkoumávání požadavků týkajících se produktu

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí přezkoumávat požadavky týkající se produktu. Toto přezkoumání musí být prováděno před přijetím odpovědnosti organizace dodat produkt zákazníkovi (např. před předložením nabídek, přijetím smluv nebo objednávek, před přijetím změn ke smlouvám nebo objednávkám) a musí zajistit aby*

*a) byly stanoveny požadavky na produkt,*

*b) byly vyřešeny požadavky smlouvy nebo objednávky, které se liší od dříve vyjádřených požadavků a*

*c) organizace byla schopna plnit stanovené požadavky.*

*Musí být vytvářeny a udržovány záznamy o výsledcích přezkoumání a o opatřeních, které z těchto přezkoumání vyplývají (4.2.4).*

*V případě, že zákazník neposkytne dokumentované vyjádření požadavku, organizace musí potvrdit požadavky zákazníka, než je přijme.*

*V případě, že se změni požadavky na produkt, musí organizace zajistit, aby byly změněny i příslušné dokumenty a aby příslušní pracovníci byli o změnách požadavků informováni.*

*POZNÁMKA: V některých situacích, např. v případě prodeje po internetu, je oficiální přezkoumání každé objednávky nepraktické. Přezkoumání se má spíše týkat příslušných informací o produktu, např. katalogů nebo reklamního materiálu.*

Zabezpečení kvality

Přezkoumávání požadavků na výkon státní správy v přenesené působnosti se provádí dle postupů definovaných zákony (uvedeno v jednotlivých kartách procesů).

Základem pro přezkoumávání požadavků na plnění úkolů samosprávy vůči zákazníkům je proces tvorby a schvalování rozpočtu a rozpočtových opatření. Systém finanční kontroly popisuje způsob přezkoumávání oprávněnosti požadavků na finanční prostředky.

Dále kontrolu provádí kontrolní a finanční výbor a rada města a zastupitelstvo města provádí kontrolu usnesení.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Karty procesů

### 7.2.3 Komunikace se zákazníkem

#### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí stanovit a implementovat efektivní způsoby ke komunikaci se zákazníky ohledně:*

- a) informací o produktu*
- b) vyřizování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn a*
- c) zpětné vazby od zákazníka, včetně stížností zákazníka.*

K informování občanů a dalších zainteresovaných stran slouží úřední deska MěÚ, měsíčník „INFORMAČNÍ LISTY“, www stránky města, rozhlas.

Komunikace v rámci výkonu státní správy v přenesené působnosti:

Forma komunikace je obvykle stanovena zákony. V jednotlivých kartách procesů je uváděna forma vstupu a forma výstupu.

Komunikace v rámci výkonu samosprávy:

Komunikací se zákazníkem zabezpečují v organizačním řádu pověřené odbory, a to převážně v písemné formě. Postup je definován v kartách procesů.

#### Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Organizační řád
- Spisový a skartační řád
- Karty procesů
- Směrnice k uplatňování zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- Směrnice k zabezpečení plnění příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

### 7.3 Návrh a vývoj

MěÚ se činnostmi, které by mohly mít vztah k návrhu, případně k vývoji nové služby, nezabývá s ohledem na jasně vymezenou oblast činnosti danou zákony.

### 7.4 Nakupování

#### 7.4.1 Proces nakupování

#### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí zajistit, aby nakupovaný produkt vyhovoval specifikovaným požadavkům na nákup. Typ a rozsah nástrojů řízení aplikovaného na dodavatele a na nakupovaný produkt musí být závislé na vlivu nakupovaného produktu na následné realizaci produktu nebo na konečný produkt.*

*Organizace musí hodnotit a vybírat dodavatele podle jejich schopností dodávat produkt v souladu s požadavky organizace. Musí být stanovena kritéria pro jejich výběr, hodnocení a opakované hodnocení. Musí být vytvářeny a udržovány záznamy o výsledcích hodnocení a o všech nezbytných opatřeních vyplývajících z hodnocení (viz 4.2.4).*

Výchozím dokumentem pro proces nakupování je schválený rozpočet města, ze kterého vychází plánování nákupu zboží a služeb.

Základní odpovědnosti stanovuje organizační řád a další vnitřní předpisy. Ve směrnici o veřejných zakázkách a směrnici o nakupování a výběru dodavatelů je stanoven postup,

odpovědnosti a pravomoci při zadávání a realizaci zakázek včetně hodnocení dodavatelů. Pro hodnocení a výběr dodavatelů jsou stanovena kritéria ve výše uvedených vnitřních předpisech a popřípadě dalších vnitřních předpisech. Záznamy o hodnocení dodavatelů a potřebných opatření z nich jsou uvedeny jako záznamy kvality.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice o nakupování a výběru dodavatelů
- Organizační řád
- Pracovní řád
- Směrnice o veřejných zakázkách
- Pravidla vzdělávání

#### **7.4.2 Informace o nakupování**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Informace pro nákup musí popisovat produkt, který má být nakoupen a podle okolností má zahrnovat*

- a) požadavky na schvalování produktu, postupů, procesů a zařízení*
- b) požadavky na kvalifikaci pracovníků a*
- c) požadavky na systém managementu kvality.*

*Organizace musí zajišťovat přiměřenost specifikovaných požadavků na nákup dříve, než je sdělí dodavateli.*

Odpovědnost za přezkoumání dokumentů pro nakupování (objednávek, smluv) má ten zaměstnanec, který je odpovědný za nákup konkrétního zboží nebo konkrétní služby dle vnitřních předpisů.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice o nakupování a výběru dodavatelů
- Směrnice o veřejných zakázkách
- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Pravidla vzdělávání
- Organizační řád
- Pracovní řád

#### **7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí stanovovat a uplatňovat inspekční nebo jiné činnosti nezbytné pro zajištění toho, že nakupovaný produkt splňuje specifikované požadavky nákupu.*

*V případě, že organizace nebo její zákazník zamýšlí provést ověřování u dodavatele, musí organizace v informacích pro nákup uvést zamýšlený průběh ověřování a způsob uvolnění produktu.*

Pověřený vedoucí odboru je odpovědný za nakupované produkty ve vztahu k podmínkám objednávky nebo smlouvy. Pověřený zaměstnanec je odpovědný za převzetí nakoupeného. Ověření je prováděno i z hlediska systému finanční kontroly.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Směrnice o nakupování a výběru dodavatelů
- Směrnice o veřejných zakázkách
- Pravidla vzdělávání

## **7.5 Výroba a poskytování služeb**

### **7.5.1 Řízení poskytování služeb**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí plánovat a realizovat výrobu a poskytování služeb za řízených podmínek.*

*Řízené podmínky podle vhodnosti zahrnují,*

- a) dostupnost informací, které popisují charakteristiky produktu,*
- b) dostupnost potřebných pracovních instrukcí,*
- c) používání vhodného zařízení,*
- d) dostupnost a používání monitorovacího a měřicího zařízení,*
- e) elementaci monitorování a měření a*
- f) implementace činností při uvolňování produktu, při jeho dodávání a po jeho dodání.*

Zabezpečení úkolů státní správy v přenesené působnosti a úkolů samosprávy je definováno v legislativě a v usneseních samosprávných orgánů, klíčové úkoly jsou zpřesněny v kartách procesů. Tyto procesy zabezpečují odbory MěÚ stanovené v organizačním řádu. Seznam karet procesů řazený podle odborů je přístupný na intranetu (příloha č. 5 příručky kvality). Každá karta procesu definuje zdroje, vstupy, výstupy a průběh jednotlivých činností v rámci odpovědností a pravomocí. Tyto karty procesů rovněž obsahují záznamy z procesů plynoucích a parametry zlepšování.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Seznam vnitřních předpisů (umístěn na intranetu)
- Karty procesů

### **7.5.2 Validace procesů poskytovaných služeb**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí validovat všechny procesy výroby a poskytování služeb v případě, že nelze následným monitorováním nebo měřením a nedostatky se tak projevují až poté, co je produkt používán nebo poté, co je služba dodána.*

*Validací se musí prokázat schopnost těchto procesů dosahovat plánované výsledky.*

*Pro tyto procesy musí organizace stanovit mechanismy, které mohou podle okolností zahrnovat:*

- a) stanovení kritérií pro přezkoumání a schvalování procesů,*
- b) schválení zařízení a kvalifikace zaměstnanců,*
- c) použití specifických metod a postupů,*
- d) požadavků na záznamy (viz 4.2.4) a*
- e) opakované validace.*

Validací procesů veřejné správy se na MěÚ rozumí ověření a potvrzení postupů, metod, kvalifikace zaměstnanců, vhodnosti infrastruktury a dalších vlivů podmiňujících provedení správného rozhodnutí v oblasti státní správy i samosprávy.

Validace se provádí vždy v těchto situacích:



- zavádění nové služby nebo změněné služby (např. při změně legislativy) – viz čl. 7.1
- při větší četnosti stížností ze strany zákazníků
- při zjištění vážných nedostatků v provádění služby

Zpětné vazby od zainteresovaných stran ke správnosti/nesprávnosti rozhodnutí jsou evidovány a při přezkoumáních uplatňovány případné opravné prostředky. Analýza nesprávných rozhodnutí je zdrojem informací pro zlepšování procesů (postupů, metodik, kvalifikace lidí atd.) Analýza nesprávných rozhodnutí je součástí informací pro přezkoumávání vedením – viz čl. 5.6

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Řízení dokumentace a záznamů
- Spisový a skartační řád
- Karty procesů
- Organizační řád
- Pracovní řád
- Pravidla vzdělávání

### 7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí podle okolností během realizace produktu vhodnými prostředky produkt identifikovat. Organizace musí v průběhu realizace produktu identifikovat stav produktu s ohledem na požadavky na monitorování a měření. V případě, že je požadována sledovatelnost, musí organizace řídit jednoznačnou identifikaci produktu a o této identifikaci vytvářet a udržovat záznamy (viz. 4.2.4). POZNÁMKA: V některých průmyslových odvětvích je prostředkem, kterým se vytváří a udržuje identifikace a sledovatelnost management konfigurace.*

V kartách procesů jsou stanoveny způsoby identifikace a sledovatelnosti jednotlivých úkonů. K identifikaci slouží číslo jednací a záznamy ve stanovené dokumentaci.

Úkoly samosprávy jsou identifikovatelné a sledovatelné pomocí čísla usnesení zastupitelstva nebo rady. Úkoly z porad vedoucích odborů jsou identifikovatelné dle data konání.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Řízení dokumentace a záznamů
- Spisový a skartační řád
- Organizační řád
- Pracovní řád
- Karty procesů

### 7.5.4 Majetek zákazníků

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí pečovat o majetek zákazníka, pokud je pod kontrolou organizace nebo pokud jej používá. Organizace musí identifikovat, ověřovat, chránit a zabezpečovat majetek zákazníka poskytnutý k použití s produktem nebo k začlenění do produktu. Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se jiným způsobem zjistí, že je nevhodný k použití, musí tento fakt organizace oznámit zákazníkovi a musí se o tom udržovat záznamy (viz 4.2.4).*

*POZNÁMKA: Majetek zákazníka může zahrnovat i duševní vlastnictví a osobní data.*

K majetku občanů a dalších zainteresovaných stran (zákazníka) v rámci těchto činností mohou náležet například stavební dokumentace, osobní a další doklady. Majetek zákazníka, jako cizí majetek, je chráněn před ztrátou, poškozením, zničením nebo zneužitím.

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Organizační řád
- Pracovní řád
- Směrnice k zabezpečení plnění příslušných ustanovení zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

### **7.5.5 Ochrana produktu**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí uchovávat produkt v průběhu interních operací a dodání produktu na zamýšlené místo tak, aby byla udržována jeho shoda s požadavky. Podle okolností musí uchování produktu zahrnovat identifikaci, manipulaci, balení, skladování a ochranu. Tímto způsobem musí být uchovány základní části produktu.*

Ochrana spočívá:

- v přesném dodržování zákonů
- v kontrole shody zadání úkolů pro výkon samosprávy s jeho realizací
- v dodržování vnitřních předpisů, nařízení, vyhlášek

K ochraně slouží:

- vybudovaný systém finanční kontroly
- provádění interních auditů
- postup k trvalému zlepšování, přijímání opatření a přezkoumávání
- činnosti v kartách procesů
- analýza podnětů, stížností od občanů
- činnost kontrolního výboru

Podrobně stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Interní audit kvality
- Pracovní řád
- Organizační řád
- Spisový a skartační řád
- Směrnice k uplatňování zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- Směrnice k zabezpečení plnění příslušných ustanovení zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

## 7.6 Řízení monitorovacího a měřicího zařízení

### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí určovat monitorování a měření, které bude prováděno a monitorovací a měřicí zařízení které je potřebné pro poskytnutí důkazů o shodě produktu se stanovenými požadavky.*

*Organizace musí stanovit procesy, které zajistí, že monitorování a měření může být prováděno a je prováděno způsobem, který je v souladu s požadavky na monitorování a měření.*

*V případě, že je nezbytné zajistit platné výsledky, měřicí zařízení musí být*

- a) ve specifikovaných intervalech nebo před použitím kalibrováno nebo ověřováno nebo obojí, podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony; v případě, že takové etalony neexistují, musí se základ použitý pro kalibraci nebo ověřování zaznamenat (viz, 4.2.4),*
- b) justováno nebo podle potřeby opakovaně justováno,*
- c) identifikováno tak, aby bylo možné určit stav kalibrace,*
- d) zabezpečeno před takovými seřizenými, která by narušila platnost výsledku měření,*
- e) chráněno před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování.*

*Kromě toho musí organizace posuzovat a vytvářet záznamy o posouzení platnosti předchozích výsledků měření v případě, že se zjistí, že zařízení neodpovídá požadavkům. Organizace musí u dotčeného zařízení a u každého dotčeného produktu přijmout příslušná opatření. Musí být vytvářeny a udržovány záznamy o výsledcích kalibrace a ověřování (viz 4.2.4)*

*Jestliže se při monitorování a měření specifikovaných požadavků používá počítačový software, musí být potvrzena jeho schopnost plnit zamýšlené použití. Toto potvrzení musí být provedeno před počátečním použitím a podle potřeby se musí opakovat.*

*POZNÁMKA: Potvrzení schopnosti počítačového softwaru plnit zamýšlené použití by mělo běžně zahrnovat jeho ověření a management konfigurace, tak aby byla zajištěna jeho vhodnost pro použití.*

Většina činností souvisejících s monitorováním a měřením je zabezpečována převážně dodavatelsky a dodavatel musí prokázat způsob dohledu nad měřidly ve smyslu platných zákonů (minimálně doložit průkazy o kalibraci či ověřování svých měřidel od způsobilých organizací).

Odbor technických služeb nakupuje měřicí zařízení od dodavatelů již kalibrované. Pokud je měřidlo poškozeno, je zlikvidováno a zakoupeno nové měřidlo. U zařízení na čerpání pohonných hmot kalibraci garantuje výrobce.

Monitorovací systémy na odboru informatiky jsou upraveny smlouvami. Požadavky na kalibraci nejsou. Jsou zde používány standartní regulátory klimatizačních systémů a monitorovacích zařízení.

### Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy

## 8 MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

### 8.1 Všeobecně

#### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí plánovat a implementovat procesy monitorování, měření, analýzy a zlepšování, které jsou potřebné*

- a) pro prokazování shody s požadavky na produkt,*
- b) pro zajištění shody systému managementu kvality a*
- c) pro neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.*

*To musí zahrnovat určení aplikovatelných metod, včetně statistických metod, a rozsah jejich použití.*

Všechny procesy zajišťující realizaci výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy jsou stanoveným způsobem doplněny o činnosti ověřování, čímž je zajištěno, že specifikované požadavky budou splněny.

Veškeré činnosti související s ověřováním, kontrolou a zkoušením jsou definovány a dokumentovány v kartách procesů, v přehledech činností a související dokumentaci odborů a příslušných vnitřních předpisech.

Veškeré výsledky a vyhodnocení monitoringu jsou záznamem a jsou uschovávány v písemné podobě. Tyto dokumenty také slouží jako podklad pro přezkoumání vedením.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Interní audit kvality
- Karty procesů

## 8.2 Monitorování a měření

### 8.2.1 Spokojenost zákazníka

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí, jako jedno z měření výkonnosti systému managementu kvality, monitorovat informace týkající se vnímání zákazníka ohledně toho, zda organizace splnila jeho požadavky. Způsob získávání a používání těchto informací se musí být stanoven.*

*POZNÁMKA: Monitorování vnímání zákazníka může zahrnovat získávání vstupu ze zdrojů, jako jsou průzkumy spokojenosti zákazníka, zákaznická data o kvalitě dodaných produktů, průzkumy názoru uživatelů, analýza ztracených podnikatelských příležitostí, pochvaly, záruční reklamace a zprávy od obchodních zástupců.*

Pro získávání informací od zákazníků jsou stanoveny postupy, které zahrnují:

- aktivní účast občanů na zasedání zastupitelstva
- písemné podněty, telefonické podněty nebo podněty elektronickou cestou, podněty předané osobně
- anketu o spokojenosti/nespokojenosti zákazníka
- monitorování spokojenosti zaměstnanců apod.

Dalším zdrojem hodnocení jsou stížnosti vedené kanceláří starosty. Každá stížnost je prošetřena a je na ní odpovězeno.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Nakupování a výběr dodavatelů
- Směrnice o veřejných zakázkách
- Pracovní řád
- Organizační řád

## 8.2.2 Interní audit

### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí v plánovaných intervalech provádět interní audity, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality*

- a) vyhovuje plánovanému uspořádání (viz 7.1), požadavkům této mezinárodní normy a požadavkům na systém managementu kvality stanoveným organizací a*
- b) je efektivně implementován a je udržován.*

*Program auditů musí být plánován s ohledem na stav a důležitost procesů a oblastí, které mají být podrobeny auditu, stejně jako na výsledky předchozích auditů. Kritéria auditu, předmět auditu, četnost a metody auditu musí být stanoveny. Volba auditorů a provádění auditů musí zajistit objektivitu a nestrannost procesu auditu. Auditori nesmí provádět audit své vlastní práce.*

*Musí být vytvořen dokumentovaný postup, který stanovuje odpovědnosti a požadavky na plánování a provádění auditů, vytváření záznamů a podávání zpráv o výsledcích.*

*O auditech a jejich výsledcích musí být vytvářeny a udržovány záznamy (viz. 4.2.4).*

*Management odpovědný za auditovanou oblast musí zajistit, aby byly bez zbytečných průtahů provedeny nezbytné nápravy a nápravná opatření tak, aby byly odstraněny zjištěné neshody a jejich příčiny.*

*Mezi následné činnosti se musí být zahrnuto ověřování provedených opatření a předložení zprávy o výsledcích ověřování (viz 8.5.2).*

*POZNÁMKA: Návod viz ISO 19011.*

Součástí provozu SJ je průběžné ověřování jeho stavu, funkčnosti, účinnosti a efektivnosti vedením organizace. Účinným nástrojem pro zajišťování této činnosti je provádění interních prověrek. Četnost a rozsah prověrek zohledňuje stav a význam jednotlivých prověřovaných činností a vychází ze zásady, že všechny činnosti budou prověřeny 1x za rok. Pravomoc ke stanovení rozsahu a četnosti prověrek má PVJ, který celkově odpovídá za řízení interních auditů kvality na MěÚ.

Výsledky interních prověrek slouží jako jeden ze zdrojů vyhodnocení účinnosti a efektivnosti SJ vedením organizace. Součástí SJ je systém finanční kontroly.

### Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Interní audit kvality
- Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů
- Vyhláška č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů

## 8.2.3 Monitorování a měření procesů

### Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí aplikovat vhodné metody monitorování a podle okolností také měření procesů systému managementu kvality. Tyto metody musí prokazovat schopnost procesů dosahovat plánované výsledky. Nejsou-li plánované výsledky dosaženy, musí být učiněna náprava a provedeno nápravné opatření.*

*POZNÁMKA: Při stanovování vhodných metod lze doporučit, aby organizace vzala v úvahu druh a rozsah monitorování nebo měření vhodný pro každý z jejich procesů ve vztahu k dopadu těchto procesů na shodu s požadavky na produkt a na efektivnost systému managementu kvality.*

Veškeré procesy jsou průběžně monitorovány s ohledem na to, aby byly dostatečně efektivní a účinné. Základní parametry monitorování jsou stanoveny v kartách procesů a 1x ročně vyhodnocovány v rámci přezkoumávání SJ vedením.

Monitorování procesů a monitorování výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy je zajištěno:

- vytvořením systému průběžného sběru vhodných dat o procesech pro následné periodické vyhodnocování ukazatelů výkonnosti jednotlivých procesů stanovených v kartách procesů (odpovídají vlastníci procesů)
- prováděním interních auditů kvality, interní audit dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů
- vyhodnocováním úkolů samosprávy
- operativním řízení procesů
- vyhodnocováním plnění nápravných a preventivních opatření a jejich účinnosti
- sběrem podnětů a stížností
- anketami o spokojenosti/nespokojenosti zákazníků

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Interní audit kvality
- Karty procesů
- Pracovní řád

#### **8.2.4 Monitorování a měření produktu**

*Organizace musí monitorovat a měřit charakteristiky produktu tak, aby ověřila, zda byly požadavky na produkt splněny. Toto musí být prováděno v příslušných etapách procesu realizace produktu v souladu s plánovaným s upořádáním činností (viz. 7.1). Musí být udržovány důkazy o shodě s přijímacími kritérii.*

*V záznamech musí být uvedena osoba (osoby) schvalující uvolnění produktu pro jeho dodání zákazníkovi (viz. 4.2.4)*

Veškeré produkty jsou průběžně monitorovány v rámci jednotlivých činností městského úřadu.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Interní audit kvality
- Karty procesů
- Pracovní řád

### **8.3 Řízení neshodného produktu**

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí zajišťovat, že produkt, který neodpovídá stanoveným požadavkům, je identifikován a je řízen tak, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému použití nebo dodání. Prvky řízení a související odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s neshodným produktem musí být stanoveny v dokumentovaném postupu.*

*Tam, kde je to možné, musí organizace nakládat s neshodným produktem jedním nebo několika z těchto způsobů:*

- a) přijetím opatření k odstranění zjištění neshody;*
- b) schválením jeho používání, uvolnění nebo přijetí s výjimkou udělenou příslušným orgánem a je-li to proveditelné, zákazníkem;*
- c) přijetím opatření k zamezení jeho původně zamýšlenému použití nebo aplikaci,*
- d) přijetím opatření, které je vhodné vzhledem k důsledkům, nebo potenciální důsledkům neshodného produktu v případě, že je neshoda produktu zjištěna následně po tom, co započalo jeho dodávání nebo používání.*

*Je-li neshodný produkt opraven, musí být podroben opakovanému ověřování, aby se prokázala shoda s požadavky.*

*Musí se udržovat (viz 4.2.4) záznamy o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních, včetně udělených výjimek.*

**Neshoda** – odlišnost od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy

**Neshoda systému** – selhání dodržení vnitřního předpisu, instrukce nebo pokynu s kritickým významem pro fungování systému

**Zjištění** - izolovaná, nahodilá neshoda, která může signalizovat určité potenciální vážnější neshody

**Náprava** – opatření k odstranění neshody

**Opatření k nápravě** – opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné již nastalé nežádoucí situace s cílem zabránit jejímu opětovnému výskytu

**Preventivní opatření** – opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné možné nežádoucí situace, která ještě nenastala.

**Druhy neshod:**

**Systémové (podstatné)** – jedná se o zásadní druh neshody skutečnosti a definovaného požadavku. Neshoda představuje bezprostřední riziko vůči funkčnosti systému kvality

**Nesystémové (méně podstatné)** – jde o neshodu, která neovlivňuje chod systému, snižuje pouze jeho účinnost nebo efektivnost. Její neodstranění v přiměřené době by však mohlo znamenat její přeměnu v neshodu velkou.

**Zjištění** – obvykle izolované nebo nahodilé neshody, které však signalizují určité potenciální problémy závažnějšího rázu

Neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonů státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. U neshody tedy skutečnost neodpovídá definovanému požadavku.

Základní podmínkou je, aby byla vždy zjištěna příčina neshody. Nestačí jen neshodu operativně odstranit, je nutno odstranit i její příčinu tak, aby se neshoda již neopakovala.

Každý zaměstnanec města je povinen při zjištění neshody ihned tuto skutečnost ohlásit svému nadřízenému a zabránit jejímu dalšímu rozšíření.

### **Specifikace zdrojů neshod**

- usnesení rady města, zastupitelstva města a jejich kontrola, zjištění výborů zastupitelstva města, komisí rady města
- vyhodnocení odvolání, upozornění, stížností
- výsledky kontrol nadřízených orgánů
- audity prováděné útvarům interního auditu, řídicí kontrola prováděná vedoucími odborů
- interní audity kvality
- přezkoumání účinnosti a efektivnosti SJ

- neshody zjištěné zaměstnanci
- ostatní zdroje.

Neshody jsou vedeny v PC na discích jednotlivých odborů městského úřadu, které jsou společné pro daný odbor, nebo v tištěné podobě v šanonu daného odboru/oddělení.

## 8.4 Analýza údajů

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Aby se prokázala vhodnost a efektivnost systému managementu kvality a aby se vyhodnotilo, kde lze uskutečňovat neustálé zvyšování efektivnosti systému managementu kvality, musí organizace určovat, shromažďovat a analyzovat vhodná data. Toto musí zahrnovat data získávaná jako výsledek monitorování a měření a data z relevantních zdrojů.*

*Analýza údajů musí poskytnout informace týkající se*

- a) spokojenosti zákazníka (viz 8.2.1),*
- b) shody s požadavky na produkt (viz 7.2.1),*
- c) charakteristik a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření (viz. 8.2.3 a 8.2.4) a*
- d) dodavatelů (viz. 7.4)*

Analýza údajů je nezbytnou součástí procesu trvalého zlepšování výkonu státní správy a zabezpečení úkolů samosprávy v cyklu: Monitoruj a kontroluj – Analyzuj a přezkoumávej – Plánuj – Prováděj.

V procesech a činnostech MěÚ jsou analyzovány údaje zejména z oblastí:

- plnění cílů kvality
- ekonomiky a financí
- majetku
- kontrolní činnosti a interních auditů
- hodnocení dodavatelů
- spokojenosti/nespokojenosti zákazníků
- neshod při poskytování služby
- výkonnosti procesů (ze shromážděných dat o výkonnosti procesů – viz karty procesů)

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Interní audit kvality
- Nakupování a výběr dodavatelů
- Směrnice k provádění řídicí kontroly
- Směrnice k provádění inventarizace majetku a závazků
- Karty procesů



## 8.5 Zlepšování

### 8.5.1 Neustálé zlepšování

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí neustále zlepšovat efektivnost systému managementu kvality, a to využíváním politiky kvality, cílů kvality, výsledků auditů, analýzy dat, nápravných a preventivních opatření a přezkoumání systému managementu.*

Jedním z nejdůležitějších cílů MěÚ je zabezpečit neustálé zlepšování výkonu státní správy a samosprávy. S ohledem na vykonávané činnosti je klíčové zabezpečení zlepšování vzdělávání a kvalifikace zaměstnanců. Je nutné jejich zapojení do tohoto procesu. Zlepšování je na MěÚ zabezpečeno kromě využívání normy a výše uvedených nástrojů zlepšování, zejména využíváním dat Benchmarkingové iniciativy 2005.

Každý zaměstnanec Městského úřadu Černošice je povinen usilovat dle svých možností o trvalé zlepšování výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy. Podněty ke zlepšování předává svému nadřízenému.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Pracovní řád
- Pravidla vzdělávání

### 8.5.2 Opatření k nápravě

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí provádět opatření pro odstranění příčin neshod tak, aby nedocházelo k jejich opětnému výskytu. Nápravná opatření musí být přiměřená důsledkům zjištěných neshod.*

*Musí být vytvořen dokumentovaný postup, kterým se stanoví požadavky na*

- a) přezkoumání neshod (včetně stížností zákazníka),*
- b) určení příčin neshod,*
- c) vyhodnocení potřeby opatření, kterými se zajistí, že se neshody znovu nevyskytnou,*
- d) určování a implementaci potřebných opatření,*
- e) záznamy výsledků provedených opatření (viz 4.2.4) a*
- f) přezkoumání efektivnosti provedených nápravných opatření.*

Opatření k nápravě je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody tak, aby se zabránilo jejímu dalšímu výskytu. Opatření k nápravě musí vzniknout na základě analýzy faktů.

Při zjištění neshody jsou zaměstnanci odpovědní za prověřovanou oblast povinni prošetřit příčinu neshody a včas stanovit, přijmout a implementovat opatření k nápravě. Opatření k nápravě musí být úměrné důsledkům zjištěných neshod. Ověřování účinnosti přijatých opatření k nápravě se provádí zpravidla při interních auditech a o přijatých opatřeních k nápravě jsou vedeny záznamy.

#### **Postup při řešení nápravných opatření a preventivních opatření**

- konkrétně ověřit a specifikovat neshody
- vyšetřit i další možná místa a četnost výskytu těchto neshod
- provést rozbor všech procesů, u kterých existuje potenciální možnost výskytu neshod
- důsledně zjistit příčiny vzniklých neshod nebo možnost jejich vzniku

- zahájit činnosti směřující k odstranění zjištěných příčin neshod a operativně je řídit či se na řízení těchto činností podílet
- vyžadovat spolupráci a spoluúčasť těch odborných zaměstnanců a útvarů městského úřadu, kteří mohou pomoci při odstranění vzniklých příčin i možných neshod
- pokud je to možné, navrhnout termín a ověření účinnosti přijatých opatření.

Podrobněji stanoveno v dokumentaci:

- Interní audit kvality

### 8.5.3 Preventivní opatření

Text normy (ČSN EN ISO 9001:2009):

*Organizace musí určit opatření k odstranění příčin potenciálních neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření musí být přiměřená k důsledkům potenciálních problémů.*

*Musí být vytvořen dokumentovaný postup pro stanovení požadavků na*

- a) určování potenciálních neshod a jejich příčin,*
- b) vyhodnocování potřeb opatření k zabránění výskytu neshod,*
- c) určování a implementaci potřebných opatření,*
- d) záznamy výsledků provedených opatření (viz 4.2.4) a*
- e) přezkoumávání efektivnosti provedených preventivních opatření.*

Preventivní opatření je činnost směřující k odhalení a zamezení vzniku možných neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu. Informace z uvedených oblastí se analyzují, stanoví se možné příčiny a přijmou preventivní opatření. Ověřování účinnosti přijatých preventivních opatření se provádí zpravidla při interních auditech nebo při přezkoumávání systému managementu kvality vedením, ale také je provádí nadřízené orgány při následných kontrolách. O zjištěných příčinách a přijatých preventivních opatřeních jsou vedeny záznamy.

## 9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Organizační struktura

Příloha č. 2 – Koncepce kvality

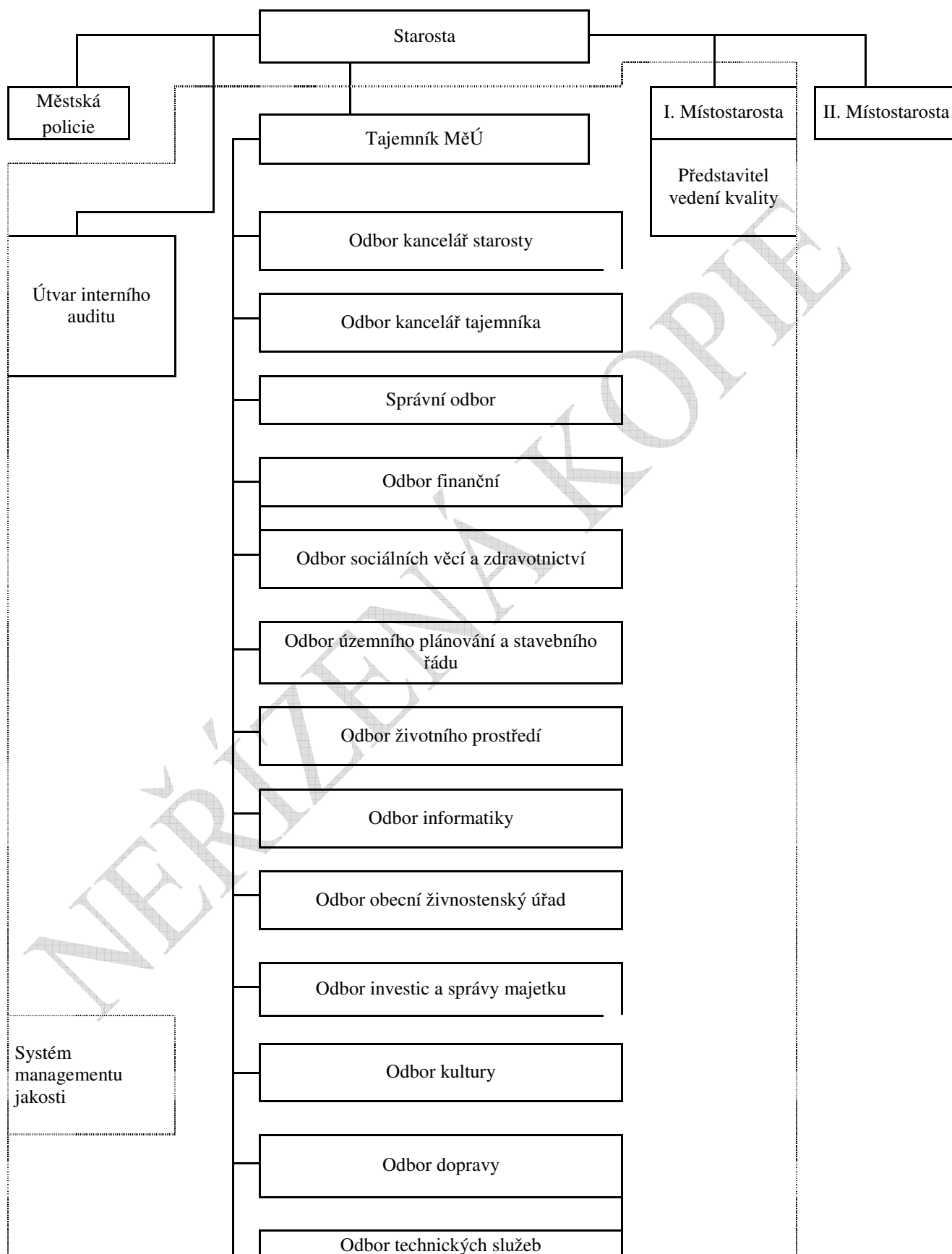
Příloha č. 3 – Procesní mapa

Příloha č. 4 – Schéma finanční kontroly

Příloha č. 5 – Seznam karet procesů

Příloha č. 6 – Vzor formuláře karty procesů vyplněný pro jeden z procesů

## Příloha č. 1 – Organizační struktura



## **Příloha č. 2 – Koncepce kvality**

### **Koncepce kvality**

Vedení Městského úřadu Černošice na základě k přistoupení k požadavkům mezinárodní technické normy ČSN EN ISO 9001:2009 přijímá koncepci kvality jako souhrn základních kroků pro zvýšení jakosti prováděných činností, podporu neustálého zlepšování kvality a výkonnosti úřadu.

Zavedením systému řízení kvality chce zvýšit důvěryhodnost úřadu vůči občanům a ostatním zákazníkům i zvýšit jejich informovanost o řízení a chodu úřadu. Chceme podpořit nezávislost kontrolních činností nastavením režimu dohledu nezávislým certifikačním orgánem. Zavádí systém řízení kvality založený na systematické identifikaci a řízení mnoha vzájemně souvisejících vazeb (procesů) s cílem zlepšovat výkonnost organizace.

Městský úřad Černošice vykonává samosprávné činnosti pro obyvatele města Černošice a přenesený výkon státní správy pro obyvatele správního obvodu 79 obcí. Městský úřad Černošice vykonává své činnosti na pracovišti Riegrova 1209, Černošice a Podskalská 19, Praha 2.

Koncepce kvality městského úřadu vychází z legislativy, strategického plánu města Černošice, strategie rozvoje MěÚ Černošice, strategického plánu regionu Dolní Berounka a programu rozvoje územního obvodu Středočeského kraje.

Vedení Městského úřadu Černošice podporuje vědomí zaměstnanců o významu jejich činnosti a toho jak přispívají k cílům kvality, poskytuje nezbytné zdroje k zavedení a udržování systému kvality a jeho neustálému zlepšování.

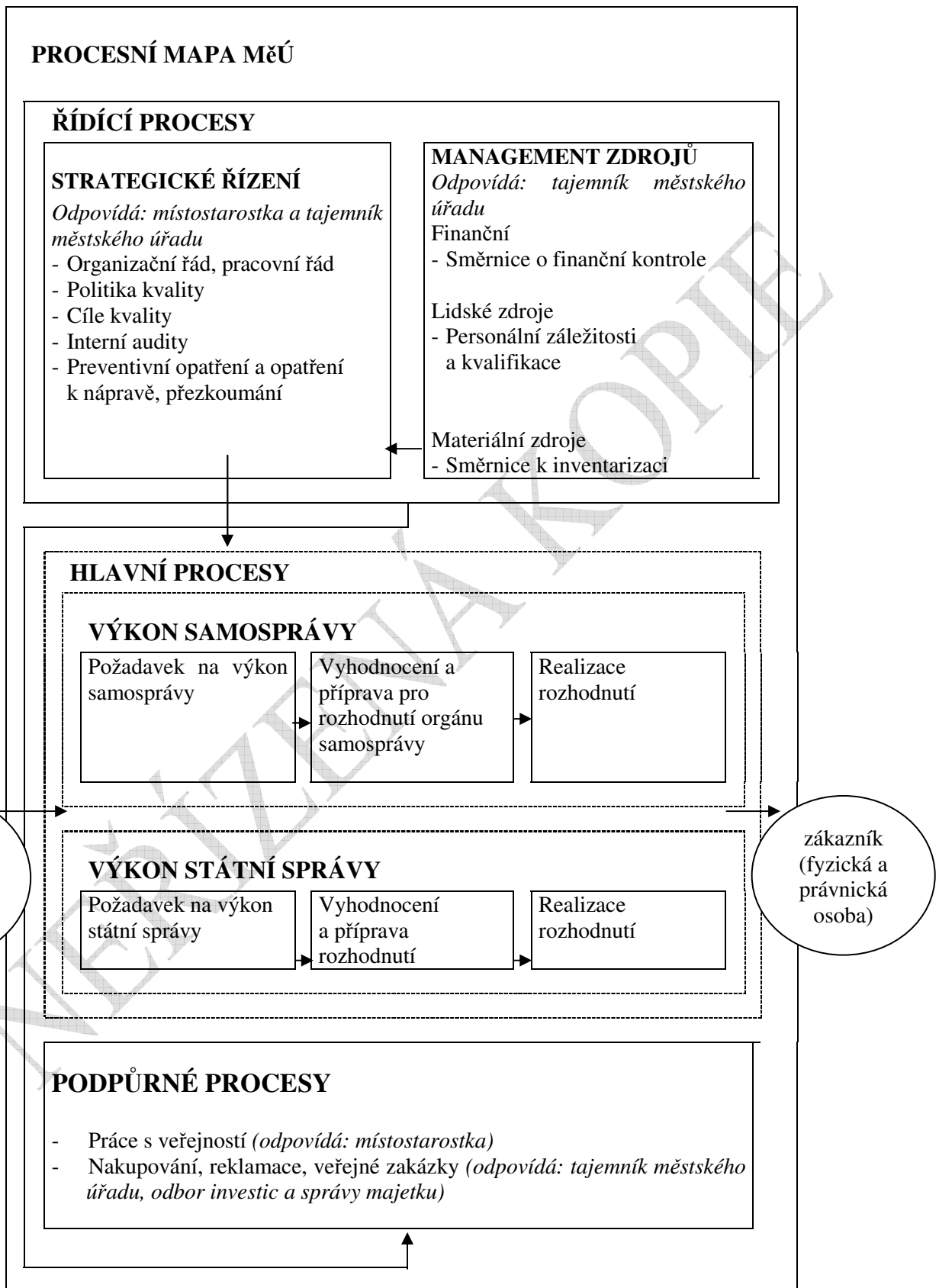
Dlouhodobým strategickým záměrem úřadu je naplňování strategie města při vzrůstající spokojenosti občanů a dalších zákazníků. Toho chce dosáhnout zejména těmito záměry:

1. Nastavit jasná a přehledná pravidla procesů a postupů prováděných úkonů a záznamů činností.
2. Zlepšit úroveň jednotlivých odborů a zaměstnanců.
3. Zajistit spolehlivou kontrolu výkonnosti, prezentace výsledků činnosti každého zaměstnance.
4. Zajistit zlepšení toku informací a komunikačních cest uvnitř i vně úřadu.
5. Zajistit průhlednost i efektivnost při vynakládání finančních prostředků z rozpočtu města na nákup služeb a materiálů.
6. Zvyšovat kvalifikaci a odbornost úředníků a na druhou stranu vyžadovat jejich osobní angažovanost a odpovědnost.

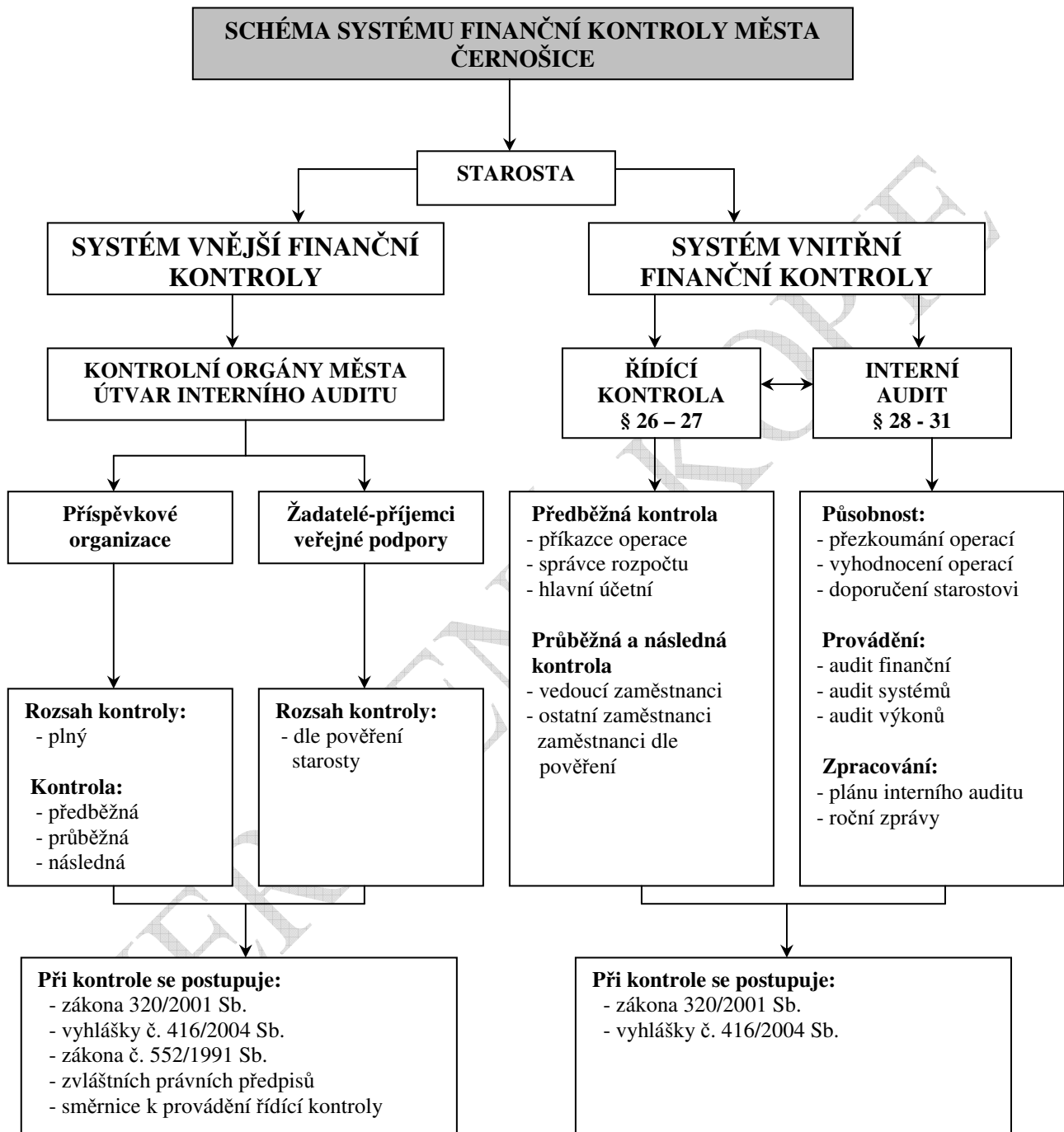
Městský úřad Černošice chce stále dosahovat vysoké efektivnosti v kvalitě poskytovaných služeb. K tomuto napomáhají jednotlivé metody kvality, které jsou aplikované na městském úřadě, tj. ČSN EN ISO 9001:2009, Benchmarkingová iniciativa 2005.

Mgr. Aleš Rádl  
starosta města

**Příloha č. 3 – Procesní mapa**



**Příloha č. 4 – Schéma finanční kontroly**



**Příloha č. 5 – Seznam karet procesů**

Název hlavních procesů	Název odboru
Podpora OI	Odbor informatiky
Projekce OI	Odbor informatiky
Správa OI	Odbor informatiky
Rozhodování v oblasti životního prostředí	Odbor životního prostředí
Koncesní listina	Obecní živnostenský úřad
Sankční správní řízení ŽU	Obecní živnostenský úřad
Živnostenský list	Obecní živnostenský úřad
Evidence obyvatel	Správní odbor
Matrika	Správní odbor
Občanské průkazy	Správní odbor
Cestovní doklady	Správní odbor
Přestupkové řízení - správní	Správní odbor
Pořízení nových územních plánů	Odbor územního plánování a stavebního řádu
Dávky hmotné nouze	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Rozhodnutí o příspěvku	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Vydávání průkazů TP, ZTP	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Výběr místních poplatků	Finanční odbor
Granty v oblasti kultury	Odbor kultury
Provoz knihovny + internet	Odbor kultury
Správa hřbitova	Odbor technických služeb
Evidence motorových vozidel	Odbor dopravy
Přestupkové řízení - doprava	Odbor dopravy
Silniční hospodářství	Odbor dopravy
Vyhotovování ŘP	Odbor dopravy

Tyto hlavní procesy jsou stanoveny z hlediska poskytování kvalitní služby zákazníkovi.

**Příloha č. 6 – Vzor formuláře karty procesů vyplněný pro jeden z procesů**

<b>Proces:</b>	<b>Uživatelská podpora ICT</b>
----------------	--------------------------------

<b>Vlastník:</b>	<b>odbor informatiky</b>	<b>Zákazník:</b>	<b>zaměstnanec města</b>	<b>Produkty:</b>	<b>hlavní: funkční ICT</b>	<b>vedlejší:</b>	
------------------	--------------------------	------------------	--------------------------	------------------	----------------------------	------------------	--

<b>SOUVISEJÍCÍ ČINNOSTI</b>	zpracování požadavků na ICT	<b>Vstupy</b>	požadavek na ICT definovaným způsobem	<b>Zdroje</b>	lidské: odbor informatiky, správa sítě
	uživatelská podpora - hot line		žádost na hot line definovaným způsobem		dokumentace, právní a jiné předpisy: Provozní řád počítačové sítě, záznamy v systému TaskPool
	nakupování		outsourcing		finanční:
			smlouva POLYSOFT		
				infrastruktura: ICT / LAN, mobil, telefon	
				pracovní prostředí:	



Charakteristiky produktů a procesu			
Znaky produktů a procesu	Kritéria	Jednotka	hodnocené období
průměrná reakční doba hot line (doba mezi nahlášením a započítáním řešení registrovaného servisního problému)	max. 8 hodin	h	kva
průměrná reakční doba zpracování požadavku (doba mezi odesláním a zápisem požadavku do systému Taskpool)	max. 5 prac. dnů	d	kva
podíl požadavků nevyřízených v oznámené lhůtě	max. 5%	%	kva
podíl oprávněně reklamovaných tasků v systému Taskpool	max. 2%	%	kva

Dosažené hodnoty ve stanovených obdobích			
I.kvartál	II.kvartál	III.kvartál	IV.kvartál

	Datum:	Funkce:	Jméno:
Zpracoval:	15.7.2007	ved. OI	Sajdl
Schválil:			

Slovní hodnocení procesů ve stanovených obdobích	
I.kvartál	
II.kvartál	
III.kvartál	
IV.kvartál	