

	<b>Úřad městské části Praha 14</b> Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9	List číslo: 1 / 17
	Druh dokumentu: <b>Směrnice</b>	Vydání: 2.
	Identifikační označení: <b>QS 85-01 V02R00</b>	Výtisk číslo: 1

Jen pro informaci.

## KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ

Tato instrukce slouží pouze pro interní potřebu a její poskytování jiným osobám, než k tomu určeným je možné pouze se souhlasem tajemníka ÚMČ.

Garant:	Mgr. Eva Koplíková, vedoucí OPKČ	Datum – Podpis:	7. 12. 2017
Schválil:	Ing. Luděk Lisý, tajemník	Datum – Podpis:	7. 12. 2017

Nahrazuje:	QS 85-01 V01R12
Platnost od:	7. 12. 2017
Účinnost od:	7. 12. 2017

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 2 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## OBSAH:

<b>KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ .....</b>	<b>1</b>
<b>1. ÚVOD A CÍL.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICE A ZKRATKY .....</b>	<b>3</b>
3.1 DEFINICE POJMŮ .....	3
3.2 POUŽITÉ ZKRATKY.....	3
<b>4. ODPOVĚDNOSTI A PRÁVOMOCI.....</b>	<b>4</b>
<b>5. POPIS ČINNOSTI.....</b>	<b>5</b>
5.1 ROČNÍ ZPRÁVA O FUNGOVÁNÍ QMS .....	5
5.2 NESHODY .....	6
5.2.1. POJEM NESHODY .....	6
5.2.2 DRUHY NESHOD.....	7
5.2.3 PŘÍČINY A ZDROJE NESHOD.....	7
5.3 OPATŘENÍ K NÁPRAVĚ.....	8
5.3.1 OPRAVNĚNÍ ZAHÁJIT PROCES OPATŘENÍ K NÁPRAVĚ .....	8
5.3.2 VYSTAVENÍ KARTY OPN .....	8
5.3.3 EVIDENCE SYSTÉMU OPN.....	8
5.3.4 DISTRIBUCE KARTY OPN.....	8
5.3.5 POSTUP ŘEŠITELE OPN .....	8
5.3.6 OVĚŘENÍ ÚČINNOSTI PŘIJATÝCH OPN.....	9
5.3.7 VYHODNOCENÍ SYSTÉMU OPN .....	9
5.4 PŘEZKOUMÁNÍ ÚČINNOSTI A EFEKTIVNOSTI QMS VEDENÍM .....	9
5.4.1 PŘEZKOUMÁNÍ QMS VEDENÍM.....	9
5.4.2 VSTUP PRO PŘEZKOUMÁNÍ QMS VEDENÍM.....	10
5.4.3 ZÁPIS O PŘEZKOUMÁNÍ QMS VEDENÍM .....	10
5.5 TRVALÉ ZLEPŠOVÁNÍ.....	11
<b>6. ZÁZNAMY .....</b>	<b>11</b>
<b>7. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....</b>	<b>12</b>
7.1 DOKUMENTY QMS.....	12
7.2 OSTATNÍ ZÁVAZNÉ DOKUMENTY .....	12
<b>8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....</b>	<b>12</b>
<b>9. SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>12</b>
ROZDĚLOVNÍK / SEZNÁMENÍ S OBSAHEM.....	13
REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST.....	14
ROČNÍ ZPRÁVA O FUNGOVÁNÍ QMS U ODBORU (STRUKTURA-VZOR) .....	15
KARTA OPN .....	16
SEZNAM OPN .....	17

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 3 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## 1. Úvod a cíl

Tato směrnice je zpracována na základě ustanovení ČSN EN ISO 9001:2016 *Systém managementu kvality – Požadavky* kap. 9.1, 9.3, 10.2, 10.3 a stanovuje povinnost vedoucích odborů zpracovat *Roční zprávu o fungování QMS u odboru* a povinnost vrcholového vedení organizace přezkoumávat systém managementu kvality, zjišťovat neshody a přijímat opatření k jejich odstranění a zajistit neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality.

Cílem této směrnice je zajištění jednotného řízeného postupu při práci s neshodami, při řešení jejich příčin včetně stanovení nápravných opatření a dále zajištění pravidelného přezkoumání účinnosti a efektivnosti systému managementu kvality vedením.

## 2. Oblast a rozsah použití

Směrnice je určena pro vnitřní potřebu ÚMČ Praha 14 a je závazná pro všechny zaměstnance MČ zařazené do ÚMČ a pro uvolněné členy orgánů MČ.

## 3. Definice a zkratky

### 3.1 Definice pojmů

Neshoda - odlišnost od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy.

Opatření k nápravě – proces, který směřuje k odstranění příčiny zjištěné neshody, aby se zabránilo jejímu opětovnému výskytu.

Vystavitel – vedoucí zaměstnanec, který neshodu zjistil, popsal nebo mu byla nahlášena podřízeným pracovníkem a vystavil kartu OpN.

Řešitel – zaměstnanec, kterému bylo zadáno řešení neshody.

Odpovědnost – povinnost zaměstnance ručit za provedení svěřeného úkolu (pracovních povinností) zpravidla nadřízenému zaměstnanci.

Pravomoc – oprávnění zpravidla nadřízeného zaměstnance uložit úkol (podřízenému) zaměstnanci, rozhodnout o způsobu provedení úkolu a prověřit jeho plnění.

### 3.2 Použité zkratky

QMS - systém řízení kvality

ÚMČ – úřad městské části

MČ - městská část

MK - manažer kvality

RMČ - Rada městské části

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 4 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

ZMČ – Zastupitelstvo městské části

OpN - opatření k nápravě

PM - představitel managementu pro QMS (tajemník ÚMČ)

VO - vedoucí odboru

VZ - vedoucí zaměstnanec

## 4. Odpovědnosti a pravomoci

Odpovědnost příslušných zaměstnanců za zpracování zpráv o fungování QMS u odboru a zpracování zprávy o přezkoumání QMS vedením, za lokalizaci a odstraňování neshod podle zdrojů (kap. 5.3.3) a dále odpovědnosti a pravomoci v systému OpN jsou shrnuty v následující „matici pravomocí a odpovědností“.

Funkce		Starosta MČ	PM	MK	VO	ŘEŠ	VZ
Činnost							
Roční zpráva o fungování QMS u odboru	5.1	I	P	S	O		
Usnesení RMČ, ZMČ, interpelace zastupitelů, zjištění výborů ZMČ, komisí RMČ	5.2.3 a)	O	I	S			
Vyhodnocení odvolání, stížností, podání	5.2.3 b)			I	O		
Výsledky kontrol nadřízených orgánů	5.2.3 c)	I	O		S		
Výsledky finančních kontrol	5.2.3 d)	I	S		O		
Hodnocení interních auditů kvality	5.2.3 e)		S	O			
Hodnocení školení pracovníků	5.2.3 f)		I	O			
Hodnocení QMS	5.2.3 g)	I	O	S	S		
Hodnocení dodavatelů	5.2.3 h)	I	I	I	O		
Neshody zjištěné pracovníky	5.2.3 i)		S	I	O		
Vystavení karty OpN	5.3.2		I	S	S		O
Evidence systému OpN	5.3.3			O			
Distribuce karet OpN	5.3.4			O	S		
Realizace OpN	5.3.5		I	S	S	O	
Ověření účinnosti OpN	5.3.6		I	S	O		
Vyhodnocení systému OpN	5.3.7	I	P	O	S		
Přezkoumání QMS vedením	5.4.2	I	O	S	S		
Zápis o přezkoumání QMS vedením	5.4.3	I	P	O	I		

Legenda: **P** – pravomoc, **O** – odpovědnost, **S** – spolupráce, **I** – informace, **ŘEŠ** - řešitel

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy//>

Datum tisku: 25.1.2018,9:20

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 5 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## 5. Popis činnosti

### 5.1 Roční zpráva o fungování QMS

*Roční zprávu o fungování QMS u odboru zpracovává VO na začátku daného roku na pokyn MK, nejpozději do 15. 2. Struktura roční zprávy je zachycena v příloze č. 3 a níže je uveden podrobnější popis, jaké informace musí její jednotlivé body minimálně obsahovat:*

#### A. Body, které zpracují všechny odbory ÚMČ

##### 1. Vyhodnocení cílů kvality, rizik a příležitostí (za uplynulý kalendářní rok)

###### 1.1 Vyhodnocení splnění cílů kvality odboru

Vyhodnotí se, zda cíle odboru byly v uplynulém roce splněny, a to ve stanoveném termínu, popř. se uvede, co bylo důvodem zdržení či nesplnění a jaká byla učiněna opatření k dokončení cíle. Rovněž se zde vyhodnotí přiměřenost zdrojů, tj. zda byly zdroje (finanční, lidské apod.) dostatečné a v jaké míře byly využity.

###### 1.2 Vyhodnocení rizik odboru z hlediska jejich výskytu a efektivnosti opatření přijatých k řešení rizik

Vyhodnotí se opatření přijatá k řešení rizik v uplynulém roce, zda byla dostatečná a využitá a zda byla závažnost dopadu rizika nebo četnost výskytu rizika snížena, popř. zcela eliminována (tzn., že riziko úplně pominulo). Pokud opatření k odstranění rizik nemělo očekávaný účinek, popíše se proč.

###### 1.3 Vyhodnocení příležitostí ke zlepšování činnosti a procesů odboru

Vyhodnotí se příležitosti identifikované minulý rok s tím, že uvede jejich využití v procesech státní správy a samosprávy, popř. důvod, proč nenastaly či proč nebyly využity.

##### 2. Vyhodnocení procesů státní správy a samosprávy (za uplynulý kalendářní rok)

Vyhodnotí se procesy státní správy a samosprávy podle směrnice QS 82-02 *Hodnocení výkonnosti procesů*, kde jsou všechny procesy z QM a QP jednotlivých odborů uvedeny dle aktuálního stavu a jsou k tomu nastaveny příslušné tabulky obsahující hodnotící parametry.

##### 3. Vyhodnocení výkonnosti dodavatelů (za uplynulý kalendářní rok, týká se především ODOP, OI, OHS, OSVZ, KS a OPKČ)

Vyhodnotí se výkonnost dodavatelů, tak, jak je uvedeno ve směrnici QS 72-01 *Uzavírání a evidence smluv*, kap. 5.4, tzn., popíše se spolupráce s nimi, vývoj vztahů a jejich celkové hodnocení.

##### 4. Definování cílů kvality na daný rok

VO definuje cíle kvality odboru na daný rok, které budou opět vycházet ze směrnice QS 54-01 *Cíle kvality ÚMČ* na pětileté období, které schvaluje starosta MČ P14. Ty cíle odboru, které přetrvávají z minulého období, protože jsou dlouhodobé, nebo prozatím nebyly splněny, přecházejí do cílů na dané období. VO všechny cíle odboru zaktualizuje, včetně stanovení potřebných zdrojů, termínů splnění a odpovědnosti za splnění cíle. Rizika, která souvisejí s realizací cíle, VO definuje v následujícím bodě společně s dalšími riziky odboru. Cíle kvality odboru schvaluje (podpisem na konci zprávy) místostarosta ÚMČ P14, který má daný odbor v gesci, popř. tajemník ÚMČ P14.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 6 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## 5. Identifikace rizik odboru na daný rok

VO provede identifikaci rizik odboru na daný rok dle směrnice QS 61-02 *Řízení rizik*, včetně vazby na bod A4 (stanoví i rizika spojená s realizací plánovaných cílů kvality odboru). Rizika uvede v tabulce, která je v příloze č. 5 dané směrnice. Rizika z minulých let se „přehodnotí“ a případně se doplní rizika nová.

## 6. Identifikace příležitostí odboru na daný rok

VO identifikuje příležitosti svého odboru na daný rok dle směrnice QS 61-02 *Řízení rizik*, kap. 5.6.

## B. Body, které zpracují jen konkrétně uvedené odbory ÚMČ

(podklady za uplynulý kalendářní rok do *Zprávy o přezkoumání QMS vedením*)

### KT:

- popis a vyhodnocení řešení stížností občanů,
- vyhodnocení spokojenosti a zpětné vazby od občanů,
- komentář k zajišťování kvalifikace zaměstnanců ÚMČ a další personální činnosti,
- nahlášení změn v organizační struktuře ÚMČ,
- poskytnutí závěrů zpráv externích kontrol a auditů,

### OPKČ:

- popis a vyhodnocení neshod a opatření k nápravě (MK),
- výčet finančních nároků na udržení a zlepšování QMS (MK),
- vyhodnocení podaných petic,
- popis a vyhodnocení realizovaných interních auditů provedených dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole,

### OŘEŠ:

- výsledky přezkumu hospodaření MČ.  
Vedoucí OŘEŠ vyhodnotí výsledky přezkumu hospodaření MČ Praha 14 za minulý rok, včetně přijatých opatření k odstranění nedostatků a uvede číslo usnesení o seznámení ZMČ Prahy 14 s jeho výsledkem.

## 5.2 Neshody

### 5.2.1. Pojem neshody

Neshoda, tj. specifikovaná odlišnost od zadaných parametrů výkonů státní správy nebo plnění úkolů samosprávy, je skutečností, která neodpovídá definovanému požadavku.

Vždy je nutné zjistit příčinu neshody a operativně neshodu odstranit i s její příčinou tak, aby se neshoda již neopakovala.

Každý pracovník je povinen při zjištění neshody ihned tuto skutečnost ohlásit svému nadřízenému, zabránit jejímu dalšímu rozšíření a postupovat podle této směrnice.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 7 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## 5.2.2 Druhy neshod

Z hlediska závažnosti problému jsou tři základní druhy neshod:

- Systémové (podstatné), zde se jedná o zásadní druh neshody skutečnosti a definovaného požadavku. Neshoda představuje bezprostřední riziko vůči funkčnosti systému, je charakterizována jako systémová chyba, na kterou je nutno reagovat opatřením k nápravě a postupovat dle kapitoly 5.2.
- Nesystémové (méně podstatné) – jedná se o neshodu, která neovlivňuje chod systému, ale snižuje jeho účinnost nebo efektivnost. Její neodstranění v přiměřené době by však mohlo znamenat její přeměnu v neshodu systémovou. Rozhodnutí o stanovení opatření k nápravě dle postupu uvedeného v kapitole 5.2 je v pravomoci vedoucího prověřované oblasti.
- Zjištění – jedná se obvykle o izolované nebo nahodilé neshody, které však signalizují určité potenciální problémy závažnějšího rázu.

Členění neshod podle vzniku, závažnosti problému a postup jejich řešení je uvedeno v následující tabulce:

Neshoda	Postup řešení
Již nastala	Opatření k nápravě (OpN)
Může nastat	Riziko (řešeno dle QS 61-02 Řízení rizik)
Systémová	Vždy OpN dle kap. 5.3, tedy s vystavením karty OpN
Nesystémová	VO vždy přijme OpN, ale rozhodne, zda: - postup dle kap. 5.3 - operativní řešení neshody bez vystavení karty OpN
Zjištění	VO vždy přijme OpN (obvykle operativní řešení), není nutno vystavovat kartu OpN

## 5.2.3 Příčiny a zdroje neshod

Neshody mohou nastat z celé řady příčin a mohou tak být zjištěny z různých zdrojů. Nejčastější zdroje neshod jsou:

- usnesení RMČ, ZMČ a jejich kontrola, interpelace zastupitelů, zjištění výborů zastupitelstva nebo komisí rady,
- vyhodnocení odvolání, upozornění, stížností, žádostí atd. od občanů a účastníků řízení,
- výsledky kontrol nadřízených kontrolních orgánů,
- audity prováděné oddělením interního auditu a výsledky řídicích kontrol prováděných jednotlivými odbory – viz QS 82-01 *Finanční kontrola* (Roční zpráva o výsledcích finančních kontrol),
- interní audity kvality – viz QS 82-03 *Interní audity kvality*,
- vyhodnocení účinnosti školení a zvyšování kvalifikace – viz QS 62-01 *Personalistika a vzdělávání*,
- zpráva z přezkoumání účinnosti QMS vedením – viz kapitola 5.4 této směrnice,
- výběr a hodnocení dodavatelů – viz QS 72-01 *Uzavírání a evidence smluv*,
- neshody zjištěné pracovníky – viz tato směrnice – vyhodnocení systému OpN.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 8 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## 5.3 Opatření k nápravě

### 5.3.1 Oprávnění zahájit proces opatření k nápravě

Na základě vyhodnocení informací z výše uvedených zdrojů, dle vlastních poznatků a zjištění, svých povinností a práv je každý pracovník, který neshodu zjistí, povinen podat návrh na přijetí OpN.

Pracovník podává návrh na přijetí OpN svému přímému nadřízenému.

### 5.3.2 Vystavení karty OpN

Při zjištění neshody je nutno k přijetí opatření k nápravě vystavit kartu OpN. Kartu OpN vystavuje na formuláři QF 85-01-01 (viz příloha č. 4) vedoucí pracovník (vystavitel) z titulu svých povinností nebo na návrh podřízeného – viz 5.1.1.

Řádně vyplněnou kartu OpN předá vedoucí zaměstnanec neprodleně MK k zaevidování – viz 5.2.3.

### 5.3.3 Evidence systému OpN

Evidenci veškerých vystavených karet OpN vede MK formou seznamu OpN na formuláři QF 85-01-02 (viz příloha č. 5). Tato evidence slouží MK i jako podklad k vyhodnocení systému OpN. MK je rovněž odpovědný za archivaci dokumentace systému OpN.

### 5.3.4 Distribuce karty OpN

Příjemcem originálu karty OpN od MK je odpovědný vedoucí odboru, v jehož útvaru se systémová neshoda vyskytla a kterého se předmět OpN týká. Ten se tak stává jeho řešitelem nebo řešitele sám určí z řad svých podřízených pracovníků.

I v případě, že příjemce karty OpN určí za řešitele OpN svého podřízeného, zůstává nadále odpovědným za vyřešení opatření k nápravě.

Jestliže příjemce karty OpN z jakýchkoliv důvodů nesouhlasí s odpovědností za řešení OpN, je v definitivní pravomoci tajemníka ÚMČ určit příjemce karty OpN, a tím i odpovědnost za řešení neshody.

Po provedení příslušného OpN předá příjemce patřičně vyplněný originál karty OpN zpět MK a sám si ponechá její kopii, kterou uloží v dokumentaci QMS odboru.

### 5.3.5 Postup řešitele OpN

Řešitel OpN je povinen po obdržení karty OpN neprodleně zahájit veškeré činnosti nutné k odstranění příčin vzniklé neshody, případně zabránit vzniku neshod:

- konkrétně ověřit specifikaci a identifikaci neshody uvedené na kartě OpN,
- 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,



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 9 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

- e) zahájit činnosti směřující k odstranění zjištěných příčin neshod a operativně je řídit či se na řízení těchto činností podílet,
- f) vyžadovat spolupráci a spoluúčast těch odborných pracovníků, kteří mohou pomoci při odstraňování příčin vzniklých a i možných neshod,
- g) vést veškerou možnou dokumentaci o výše uvedených činnostech,
- h) navrhnout termín ověření účinnosti přijatých OpN.

### 5.3.6 Ověření účinnosti přijatých OpN

Ověření účinnosti realizovaných OpN provádí příslušný vedoucí odboru s manažerem kvality. Datum ověření účinnosti navrhuje řešitel v příslušné kolonce karty OpN. MK po provedení této činnosti informuje tajemníka ÚMČ.

S výsledkem ověření účinnosti přijatých OpN seznámí příslušný vedoucí odboru řešitele.

### 5.3.7 Vyhodnocení systému OpN

Vyhodnocení systému navrhování, přijímání, realizace a ověřování OpN provádí MK, který v určených termínech předává výsledek tajemníkovi ÚMČ, který seznamuje vrcholové vedení MČ.

MK hodnotí zejména tyto skutečnosti:

- a) počet přijatých OpN,
- b) počet uzavřených OpN ve a po stanovených termínech,
- c) počet nesplněných a neúčinných OpN,
- d) příčiny neshod,
- e) vynaložené náklady na OpN,
- f) další skutečnosti dle potřeby.

## 5.4 Přezkoumání účinnosti a efektivnosti QMS vedením

### 5.4.1 Přezkoumání QMS vedením

Přezkoumání QMS vedením je prováděno v plánovaném termínu jednou ročně na grémiu starosty, které za tímto účelem svolává tajemník ÚMČ po dohodě se starostou MČ tak, aby byla zajištěna kontinuita vhodnosti, přiměřenosti, účinnosti a efektivnosti systému. Porad se zúčastňuje starosta MČ a jeho zástupci (dle možností), tajemník ÚMČ – PM, MK a VO. Další osoby jsou přizvány s ohledem na projednávané činnosti na základě rozhodnutí tajemníka ÚMČ.

Na grémiu starosty předkládá tajemník ÚMČ – PM *Zprávu pro přezkoumání QMS vedením*, kterou zpracovává na základě *Ročních zpráv o fungování QMS jednotlivých odborů*, které mu poskytují vedoucí odborů, a podkladů od MK.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 10 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

#### 5.4.2 Vstup pro přezkoumání QMS vedením

Zpráva pro přezkoumání QMS vedením je základním podkladem (vstupem) pro přezkoumání QMS vedením a musí zahrnovat informace v souladu s normou ČSN EN ISO 9001:2016 *Systémy managementu kvality – Požadavky*.

Název přezkoumaných činností odboru dle zpracované dokumentace QMS (okruh přezkoumávaných činností je dán jednak dokumentací přímo zpracovanou odborem a dokumentací, která se jeho činností dotýká). Přezkoumává se trvalá vhodnost, přiměřenost a sladění se strategickým zaměřením organizace. Přezkoumání systému managementu se musí plánovat s přihlédnutím k:

- a) stavu opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání QMS,
- b) změnám interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro QMS,
- c) informacím o výkonnosti a efektivnosti QMS, včetně trendů týkajících se:
  - koncepce a míry cílů kvality,
  - výkonnosti procesů a shody produktů a služeb,
  - organizační struktury,
  - systémů pro poskytování veřejné finanční podpory,
  - systému vzdělávání pracovníků,
  - způsobu zadávání veřejných zakázek,
  - hodnocení dodavatelů,
  - výsledků interních auditů kvality,
  - výsledků finanční kontroly,
  - výsledků kontrol nadřízených orgánů,
  - vyhodnocení spokojenosti, stížností, žádostí atd. od občanů a účastníků řízení,
  - vyhodnocení systému neshod a nápravných opatření,
- d) přiměřenosti zdrojů,
- e) efektivnosti opatření pro řešení rizik a příležitostí,
- f) příležitostí ke zlepšování.

Je nutné mít vždy na zřeteli skutečnost, že změny zejména v oblastech koncepce kvality, cílů kvality a stavu dokumentů QMS mohou ovlivnit účinnost a efektivnost QMS.

#### 5.4.3 Zápis o přezkoumání QMS vedením

Výstupem z přezkoumání QMS je zápis. Zápis zpracovává MK na základě zápisu z porady o přezkoumání QMS vedením.

Zápis z přezkoumání QMS vedením obsahuje:

- a) výčet přezkoumaných činností s uvedením odborů,
- b) vyhodnocení uplynulého období od posledního přezkoumání s vyjádřením, zda:
  - činnost je v souladu QMS a vyhovuje,
  - činnost je v souladu s potřebami QMS, ale nebyla dodržena implementace,
  - činnost je nedostatečně definována,
  - OpN (ne)provedeno v termínu,
  - je třeba provést doplnění příslušného dokumentu,
  - jsou dostatečné potřebné zdroje,

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 11 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

- c) příležitosti ke zlepšování,
- d) termín realizace a odpovědnou osobu,
- e) podpis PM a MK.

## 5.5 Trvalé zlepšování

Každý pracovník je povinen usilovat dle svých možností o trvalé zlepšování výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy. Podněty ke zlepšování předává svému nadřízenému. Informace o podnětech předává příslušný vedoucí odboru tajemníkovi ÚMČ.

Každý vedoucí odboru je odpovědný za plnění cílů kvality realizací cílů spadajících do jím řízeného odboru. Vedoucí odboru cíle kvality vyhodnocuje v *Roční zprávě o fungování QMS u odboru* (viz kap. 5.1), kde zároveň popisuje stávající situaci v procesech státní správy a samosprávy a analyzuje výsledky jednotlivých procesů QM a QP. V této roční zprávě jsou též definována rizika odboru, včetně návrhu opatření k jejich eliminaci, popř. minimalizaci.

Pracovníci odborů jsou zapojeni do zlepšování jednotlivých procesů QM a QP rovněž v rámci vytvořených týmů hodnocení rizik, viz příloha č. 3 směrnice QS 61-02 *Řízení rizik*. V rámci tohoto hodnocení jsou akceptovány jejich připomínky k dalšímu zlepšování všech procesů QM a QP.

Vedoucí odborů odpovídají za realizaci a aktualizaci parametrů zlepšování procesů při výkonu státní správy a při plnění úkolů samosprávy.

Metodou zlepšování je trvalé porovnávání systému s požadavky norem ISO a hledáním příležitostí ke zlepšení.

## 6. Záznamy

Záznamy vyplývající z činností a procesů definovaných v této směrnici jsou uvedeny v následující tabulce.

Identifikace dokumentu	Název dokumentu	Odpovědnost za zpracování	Uložení dokumentu	
			Místo	Doba
Název dokumentu, datum	Roční zpráva o fungování QMS u odboru	VO	MK, VO	5 let
QF 85-01-01	Karta OpN	Příslušný vedoucí	MK	5 let
QF 85-01-02	Seznam OpN	MK	MK	5 let
Název dokumentu, datum	Zpráva pro přezkoumání QMS vedením	PM	MK	5 let
Název dokumentu, datum	Zápis o přezkoumání QMS vedením	MK	MK	5 let

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 12 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## 7. Související dokumentace

### 7.1 Dokumenty QMS

QS 62-01 Personalistika a vzdělávání

QS 82-01 Finanční kontrola

QS 82-03 Interní audity kvality

QS 42-01 Příručka kvality

QS 82-02 Hodnocení výkonnosti procesů

QS 61-02 Řízení rizik

### 7.2 Ostatní závazné dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2016 Systém managementu kvality – Požadavky

## 8. Závěrečná ustanovení

Pokud si uživatel pořídí kopii tohoto dokumentu z PC a nebude-li označena vodotiskem „Pouze pro informaci“, označí výtisk tímto nápisem, případně úhlopříčným přeškrtnutím titulního listu. Takto značené kopie jsou považovány za neřízenou dokumentaci. Uživatel si musí být vědom, že tento dokument byl aktuální pouze v době pořízení kopie.

Toto vydání směrnice nabývá platnosti a účinnosti ke dni 7. 12. 2017.

## 9. Seznam příloh

Příloha č. 1 - Rozdělovník / seznámení s obsahem – formulář QF 42-02-01

Příloha č. 2 - Revizní / změnový list – formulář QF 42-02-02

Příloha č. 3 - Roční zpráva o fungování QMS u odboru

Příloha č. 4 – Karta OpN – formulář QF 85-01-01

Příloha č. 5 – Seznam OpN – formulář QF 85-01-02



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 14 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

## Příloha č. 2

## Revizní / změnový list

[illegible]

QF 42-02-02

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy/>  
Datum tisku: 25.1.2018,9:20

# Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 15 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

Příloha č. 3

## Roční zpráva o fungování QMS u odboru (struktura-vzor)

### A. Body, které zpracují všechny odbory ÚMČ

1. Vyhodnocení cílů kvality, rizik a příležitostí (za uplynulý kalendářní rok)
  - 1.1 Vyhodnocení splnění cílů kvality odboru
  - 1.2 Vyhodnocení rizik odboru z hlediska jejich výskytu a efektivnosti opatření přijatých k řešení rizik
  - 1.3 Vyhodnocení příležitostí ke zlepšování činnosti a procesů odboru
2. Vyhodnocení procesů státní správy a samosprávy (za uplynulý kalendářní rok dle QS 82-02 *Hodnocení výkonnosti procesů*)
3. Vyhodnocení výkonnosti dodavatelů (za uplynulý kalendářní rok, týká se především ODOP, OI, OHS, OSVZ, KS a OPKČ)
4. Definování cílů kvality na daný rok
5. Identifikace rizik odboru na daný rok (viz tabulka v příloze č. 5 QS 61-02 *Řízení rizik*)
6. Identifikace příležitostí odboru na daný rok (dle QS 61-02 *Řízení rizik*)

### B. Body, které zpracují jen konkrétně uvedené odbory ÚMČ (podklady za uplynulý kalendářní rok do *Zprávy o přezkoumání QMS vedením*)

#### KT:

- popis a vyhodnocení řešení stížností občanů,
- vyhodnocení spokojenosti a zpětné vazby od občanů,
- komentář k zajišťování kvalifikace zaměstnanců ÚMČ a další personální činnosti,
- nahlášení změn v organizační struktuře ÚMČ,
- poskytnutí závěrů zpráv externích kontrol a auditů,

#### OPKČ:

- popis a vyhodnocení neshod a opatření k nápravě,
- výčet finančních nároků na udržení a zlepšování QMS,
- vyhodnocení podaných petic,
- popis a vyhodnocení realizovaných interních auditů provedených dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole,

#### OŘEŠ:

- výsledky přezkumu hospodaření MČ.

Praha, dne

Zpracoval/a: *vedoucí odboru (pověřený zaměstnanec)*

Schválil/a: *vedoucí odboru*

Cíle kvality odboru schválil/a: *místostarosta MČ, který má daný odbor v gesci, popř. tajemník ÚMČ*

**Pozn.: Požadovaný obsah jednotlivých bodů zprávy je popsán v kap. 5.1 této směrnice.**

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy//>

Datum tisku: 25.1.2018,9:20

Jen pro informaci

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 16 / 17
QS 85-01 V02R00 Kontinuální zlepšování	Vydání: 2.

Příloha č. 4

## Karta OpN

Evidenční číslo: .....

(zkratka odboru/poř.č./rok)

Opatření k nápravě	
--------------------	--

### I. Neshoda – vyplňuje vystavitel

Vystavitel:		Datum zjištění, podpis:	
Zdroj neshody:			
Popis neshody:			
Návrh OpN (způsob odstranění):			

### II. OpN – vyplňuje příjemce (řešitel)

Řešitel:		Datum přijetí, podpis:	
Komentář ke zjištěné neshodě (příčina):			
Návrh OpN (včetně návrhu termínu zavedení):			

### III. Následná kontrola – vyplňuje pověřený pracovník

Činnost:	Plánovaný termín:	Termín splnění:	Odpovědnost (podpis):
OpN zavedeno:	(dle bodu II)		
OpN ověřeno:			

QF 85-01-01

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy//>

Datum tisku: 25.1.2018,9:20

Jen pro informaci



