

	<b>Úřad městské části Praha 14</b> Bratři Venclíků 1073, 198 21 Praha 9	List číslo: 1 / 42
	Druh dokumentu: <b>Směrnice</b>	Vydání: 3.
	Identifikační označení: <b>QS 42-01 V03R01</b>	Výtisk číslo: 1

## Příručka kvality

Tato směrnice slouží pouze pro interní potřebu a její poskytování jiným osobám, než k tomu určeným je možné pouze se souhlasem tajemníka ÚMČ P14.

Garant:	Mgr. Eva Koplíková, vedoucí OPKČ	Datum – Podpis:	15. 12. 2017
Schválil:	usnesení č. 471/RMČ/2017	Datum – Podpis:	17. 7. 2017

Nahrazuje:	QS 42-01 V03R00
Platnost od:	15. 12. 2017
Účinnost od:	15. 12. 2017

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 2 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## OBSAH:

<b>1 PŘEDMĚT .....</b>	<b>4</b>
1.1 OBECNĚ.....	4
1.2 APLIKACE.....	4
<b>2 OBLAST A ROZSAH POUŽITÍ .....</b>	<b>4</b>
2.1 PŮSOBNOST MČ P14 .....	4
2.2 VEDENÍ ÚMČ P14.....	5
<b>3 TERMÍNY A DEFINICE .....</b>	<b>5</b>
3.1 DEFINICE POJMŮ .....	5
3.2 POUŽITÉ ZKRATKY.....	6
<b>4 KONTEXT ORGANIZACE .....</b>	<b>7</b>
4.1 POROZUMĚNÍ ORGANIZACI A JEJÍMU KONTEXTU .....	7
4.2 POROZUMĚNÍ POTŘEBÁM A OČEKÁVÁNÍM ZAINTERESOVANÝCH STRAN .....	8
4.3 URČENÍ ROZSAHU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY .....	9
4.4 SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY A JEHO PROCESY .....	9
<b>5 VEDENÍ .....</b>	<b>11</b>
5.1 VEDENÍ A ZÁVAZEK.....	11
5.2 POLITIKA .....	12
5.3 ROLE, ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI V RÁMCI ORGANIZACE .....	13
<b>6 PLÁNOVÁNÍ .....</b>	<b>14</b>
6.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ .....	14
6.2 CÍLE KVALITY A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ .....	15
6.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN .....	16
<b>7 PODPORA.....</b>	<b>17</b>
7.1 ZDROJE.....	17
7.2 KOMPETENCE .....	20
7.3 POVĚDOMÍ.....	21
7.4 KOMUNIKACE.....	21
7.5 DOKUMENTOVANÉ INFORMACE .....	22
<b>8 PROVOZ .....</b>	<b>23</b>
8.1 PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU .....	23
8.2 POŽADAVKY NA PRODUKTY A SLUŽBY .....	24
8.3 NÁVRH A VÝVOJ PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	27
8.4 ŘÍZENÍ EXTERNĚ POSKYTOVANÝCH PROCESŮ, PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	27
8.5 VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....	28
8.6 UVOLŇOVÁNÍ PRODUKTŮ A SLUŽEB .....	30
8.7 ŘÍZENÍ NESHODNÝCH VÝSTUPŮ .....	31
<b>9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI PROCESŮ .....</b>	<b>31</b>
9.1 MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZA A VYHODNOCOVÁNÍ .....	31
9.2 INTERNÍ AUDITY KVALITY .....	34

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 3 / 42
<b>QS 42-01 V03R01</b> <b>Příručka kvality</b>	Vydání: 3.

9.3 PŘEZKOUMÁVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU.....	34
<b>10 ZLEPŠOVÁNÍ .....</b>	<b>36</b>
<b>11 ZÁSADY MANAGEMENTU KVALITY .....</b>	<b>38</b>
<b>12 ZÁZNAMY .....</b>	<b>39</b>
<b>13 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE .....</b>	<b>39</b>
<b>14 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....</b>	<b>39</b>
<b>15 SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>39</b>
ROZDĚLOVNÍK / SEZNÁMENÍ S OBSAHEM.....	40
REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST.....	41
PROCESNÍ MAPA ÚMČ PRAHA 14 .....	42

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 4 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

# 1 Předmět

Reforma veřejné správy vyhlášená vládou a Parlamentem ČR a realizovaná Ministerstvem vnitra ČR znamená mj. zefektivnění a zkvalitnění výkonu této správy a její přiblížení k občanům.

Uplatňováním zásad Národní politiky podpory kvality ve veřejné správě je pověřena Pracovní skupina pro kvalitu ve veřejném sektoru, která je poradním orgánem Rady České republiky pro kvalitu. Výbor pro kvalitu na úrovni územní veřejné správy, jako jeden z výborů pracovní skupiny, doporučuje vyvíjet další aktivity v oblasti uplatňování metod a standardů řízení kvality a podporuje návrh používání těchto metod ve veřejné správě jako parametr dotační politiky v rámci ČR i EU.

## 1.1 Obecně

Hlavním cílem MČ P14 je, v souladu se zákonnými předpisy a schválenou *Koncepcí kvality* „...pečovat o všestranný rozvoj svého území a potřeby svých občanů a při plnění svých úkolů chránit veřejný zájem“.

Tento cíl je zajišťován orientací na občana, poskytováním produktů a služeb při správě městské části, trvalým zlepšováním systému řízení kvality a efektivní aplikací tohoto systému ke zvyšování spokojenosti občana.

## 1.2 Aplikace

Usnesením RMČ P14 č. 334 ze dne 21. 6. 2005 bylo rozhodnuto zavést systém řízení jakosti dle normy ČSN EN ISO 9001:2001. Usnesením RMČ P14 č. 443/RMČ/2005 byl jmenován tajemník jako představitel managementu pro jakost.

Následně 18. 10. 2005 RMČ P14 schválila usnesením č. 535/RMČ/2005 *Koncepci jakosti Městské části Praha 14*.

Dne 12. 10. 2006 obdržela městská část certifikát shody systému managementu jakosti s požadavky ČSN EN ISO 9001:2001 (s výjimkou požadavků čl. 7.3) pro výkon státní správy v přenesené působnosti a výkon samostatné působnosti. Dne 11. 10. 2010 byl systém managementu kvality MČ P14 certifikován dle požadavků aktualizované normy ČSN EN ISO 9001:2009 (s výjimkou požadavků čl. 7.3).

# 2 Oblast a rozsah použití

Tato *příručka kvality* je strukturovaná dle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2016 a je průvodcem aktualizovaného systému managementu kvality (dále jen QMS). Je vydána v listinné podobě v jednom podepsaném originále a dále je přístupná v elektronické podobě na webové adrese <http://192.168.1.166/predpisy> jako dokument.

## 2.1 Působnost MČ P14

Hlavní město Praha je veřejnoprávní korporací (zák. č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů) a člení se na městské části. MČ P14 v rozsahu stanoveném zákonem a Statutem hlavního města Prahy (vyhl. č. 55/2000 HMP, ve znění pozdějších předpisů) vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících.

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 5 / 42
<b>QS 42-01 V03R01</b> <b>Příručka kvality</b>	Vydání: 3.

MČ P14 plní:

- a) výkon státní správy v přenesené působnosti hl. m. Prahy,
- b) úkoly patřící do samosprávy v samostatné působnosti.

Název	<b>Úřad městské části Praha 14</b>
Adresa	<b>Bří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9</b>
IČ	<b>00231312</b>
DIČ	<b>CZ 00231312</b>
Telefon - ústředna	<b>281 005 111</b>
Fax	<b>281 912 855</b>
E-podatelna	<b>podatelna@praha14.cz</b>
www	<b>http://www.praha14.cz</b>
Nadřízený orgán veřejné správy	<b>Magistrát hl. m. Prahy</b>
Počet obyvatel Praha 14	<b>40 193 (k 1. 12. 2017)</b>
Počet úředníků a zaměstnanců ÚMČ	<b>177</b>
Počet řízených příspěvkových organizací	<b>17</b>

## 2.2 Vedení ÚMČ P14

Městská část je spravována Zastupitelstvem městské části; dalšími orgány městské části jsou Rada městské části, starosta městské části, úřad městské části, komise Rady městské části a výbory Zastupitelstva městské části. Představitelem managementu pro kvalitu je tajemník ÚMČ P14. Dále je ustanovena funkce manažera kvality.

### Rozdělení odpovědností a pravomocí v oblasti samostatné působnosti

- starosta – oblast územního rozvoje, informatika,
- 1. zástupce starosty – oblast školství a vzdělávání, ekonomika a rozpočet, získávání rozpočtových prostředků z dotačních zdrojů, monitoring realizace dotovaných akcí,
- 2. zástupce starosty – oblast bytové politiky a správy majetku,
- 3. zástupce starosty – oblast dopravy a životního prostředí,
- 1. uvolněný radní – oblast bezpečnosti, prevence kriminality a rizikového chování, kultura, sport, volný čas, místní Agenda 21, výstavba, podnikání,
- 2. uvolněný radní – oblast sociální péče a zdravotnictví, komunitní plánování, investice.

## 3 Termíny a definice

### 3.1 Definice pojmů

Pojmy dle normy ISO ČSN EN 9001

Quality management systém

Organizace

Pojmy používané v dokumentaci MČ P14

Systém řízení kvality

Úřad městské části Praha 14

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25. 1. 2018

<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 6 / 42
<b>QS 42-01 V03R01</b> <b>Příručka kvality</b>	Vydání: 3.

Kontext organizace	Určuje faktory, které ovlivňují záměr organizace, její cíle a udržitelnost
Zainterесované strany	Skupiny nebo osoby, které ovlivňují nebo mohou ovlivnit organizaci (ÚMČ)
Externí poskytovatel	Dodavatel
Riziko	Účinek nejistoty negativně ovlivňující MČ
Dokumentované informace	Dokumentace (dokumenty a záznamy)
Udržovaná dokumentovaná informace	Dokument
Uchovávaná dokumentovaná informace	Záznam
Interní aspekty	Vnitřní faktory, definované v kap. 4.1, ovlivňující organizaci a její činnost
Externí aspekty	Vnější faktory, definované v kap. 4.1, ovlivňující organizaci a její činnost
Zákazník; klient	Osoba, které je poskytnuta služba ze strany ÚMČ
Nápravné opatření	Opatření k nápravě
Systém nápravných opatření	OpN - Systém opatření k nápravě a řešení neshod dle směrnice QS 85-01 (Kontinuální zlepšování)

### 3.2 Použité zkratky

MČ P14	Městská část Praha 14
ÚMČ P14	Úřad městské části Praha 14
QMS	Quality management system – systém řízení kvality
ZMČ P14	Zastupitelstvo městské části Praha 14
RMČ P14	Rada městské části Praha 14
PM	představitel managementu (tajemník)
MK	manažer kvality
QS	směrnice QMS
QI	instrukce QMS
QF	formulář QMS
QP	přehled procesů QMS
QM	mapa procesu QMS
HMP	Hlavní město Praha
MHMP	Magistrát HMP
EU	Evropská unie
KT	Odbor Kancelář tajemníka
ISVS	informační systém veřejné správy

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 7 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## 4 Kontext organizace

### 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určit interní a externí aspekty, které jsou relevantní pro její účel a strategické zaměření a které ovlivňují její schopnost dosahovat zamýšleného výsledku (výsledků) jejího systému managementu kvality.*

*Organizace musí monitorovat a přezkoumávat informace o těchto externích a interních aspektech.*

*Porozumění externímu kontextu lze usnadnit zvažováním aspektů vyplývajících z právního, technologického, konkurenčního, tržního, kulturního, sociálního a ekonomického prostředí. Porozumění internímu kontextu lze usnadnit zvažováním aspektů vyplývajících z hodnot, kultury, znalostí a výkonnosti organizace.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Vrcholové vedení ÚMČ P14 chápe kontext organizace jako základní stavební kámen systému managementu, který je rozhodující pro určení optimálního strategického zaměření a ovlivňuje dosahování stanovených cílů, jako je péče o všestranný rozvoj území a o potřeby občanů.

Vedení ÚMČ proto zvažuje významné externí a interní aspekty (hlediska), které ovlivňují procesy k realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy. Věnuje jim trvalou pozornost, včetně řízení souvisejících rizik.

Interní aspekty MČ P14 jsou:

- majetek MČ,
- rozpočet MČ,
- úroveň pracovního prostředí a technického vybavení zaměstnanců ÚMČ včetně IT zázemí,
- počet pracovníků ÚMČ, jejich odpovědnosti a pravomoci, kompetence a výkonnost,
- profesionalita řízení MČ, funkčnost systému QMS v ÚMČ.

Externí aspekty MČ P14 jsou:

- rozpočet HMP a dotace z různých cizích zdrojů,
- změny v právních předpisech,
- občané MČ (vč. zákazníků ÚMČ),
- změny politického a ekonomického prostředí (např. stav nezaměstnanosti v ČR),
- klimatické podmínky na území MČ (délka zimního období, sněhové podmínky, povodně),
- vývoj technologií (zejména v oblasti IT),
- dodavatelské vztahy (vč. dodavatelů médií),
- úkoly uložené nadřízenými a dotčenými orgány (zejména MHMP).

Informace o uvedených interních a externích aspektech jsou monitorovány a přezkoumávány.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 53-01** Koncepce kvality MČ Praha 14

**QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období

**QS 55-01** Organizační řád

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25. 1. 2018

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 8 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## Seznam QM a QP

### 4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určit*

*a) zainteresované strany, které jsou relevantní pro systém managementu kvality;*

*b) požadavky těchto zainteresovaných stran, které jsou relevantní pro systém managementu kvality.*

*Organizace musí monitorovat a přezkoumávat informace o těchto zainteresovaných stranách a o jejich relevantních požadavcích.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Relevantními zainteresovanými stranami v rámci ÚMČ P14 jsou zejména:

- vedení, ZMČ a RMČ,
- orgány veřejné správy a jiné dotčené orgány,
- zaměstnanci ÚMČ,
- občané MČ (včetně zákazníků ÚMČ),
- příspěvkové organizace (ZŠ, MŠ, Praha 14 kulturní) a organizace zřízené MČ (SMP14 a.s.),
- žadatelé a příjemci dotací z prostředků poskytovaných MČ,
- dodavatelé,
- městská policie.

Požadavky zainteresovaných stran jsou definovány v *Koncepci kvality* a *Cílech kvality ÚMČ* na příslušné pětileté období a jsou přezkoumávány jedenkrát za rok formou přezkoumání QMS vedením.

K hlavním požadavkům zainteresovaných stran patří:

- uspokojování potřeb občanů,
- dodržování platné legislativy ČR,
- zlepšování životního prostředí městské části,
- zabezpečení materiálně-technického vybavení zaměstnanců ÚMČ,
- zajištění bezpečnosti a pořádku na území MČ,
- rozvoj sociálních služeb pro občany MČ (v souladu s komunitním plánem),
- vzdělávání zaměstnanců ÚMČ,
- rozvoj a podpora podnikatelské činnosti na území MČ.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů

**QS 55-01** Organizační řád

**QS 53-01** Koncepce kvality MČ Praha 14

**QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 9 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

### 4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

#### Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určit hranice a aplikovatelnost systému managementu kvality, aby vymezila jeho rozsah. Při určování tohoto rozsahu musí organizace brát v úvahu*

- a) externí a interní aspekty popsané ve 4.1;*
- b) požadavky relevantních zainteresovaných stran popsané ve 4.2;*
- c) produkty a služby organizace.*

*Organizace musí uplatnit všechny požadavky této mezinárodní normy, jestliže jsou aplikovatelné v rámci určeného rozsahu systému managementu kvality.*

*Rozsah systému managementu kvality organizace musí být k dispozici a musí být udržován jako dokumentovaná informace. Rozsah musí uvádět dané typy produktů a služeb a poskytovat zdůvodnění pro každý požadavek této mezinárodní normy, u kterého organizace určí, že není aplikovatelný pro rozsah jejího systému managementu kvality.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Systém managementu kvality je vymezen externími a interními aspekty, které jsou uvedeny v kap. 4.1 této *Příručky kvality*, požadavky zainteresovaných stran, které jsou popsány v kap. 4.2, a procesy, které umožní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy.

Vedení ÚMČ P14 rozhodlo, že nebude aplikovat požadavky čl. 8.3 *Návrh a vývoj produktů a služeb* normy ČSN EN ISO 9001:2016, protože s ohledem na charakter činností veřejné správy nejsou zmíněné požadavky aplikovatelné.

#### Odkaz na dokumentaci:

- QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů
- QS 55-01** Organizační řád
- QS 53-01** Koncepce kvality MČ Praha 14
- QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období
- Seznam QM a QP**

### 4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

#### Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*4.4.1 Organizace musí vytvořit, zavést, udržovat a neustále zlepšovat systém managementu kvality, včetně jeho potřebných procesů a jejich vzájemných vazeb v souladu s požadavky této mezinárodní normy.*

*Organizace musí určit procesy potřebné pro systém managementu kvality, jejich aplikaci v celé organizaci a musí*

- a) určovat požadované vstupy a očekávané výstupy těchto procesů;*
- b) určovat posloupnost a vzájemné vazby těchto procesů;*
- c) určovat a aplikovat kritéria a metody (včetně monitorování, měření a příslušných ukazatelů výkonnosti), potřebné pro zajištění efektivního fungování;*
- d) určovat zdroje potřebné pro tyto procesy a zajistit jejich dostupnost;*
- e) přidělovat odpovědnosti a pravomoci pro tyto procesy;*
- f) řešit rizika a příležitosti stanovené v souladu s požadavky čl. 6.1;*
- g) vyhodnocovat tyto procesy a zavádět všechny změny v procesech nutné pro zajištění, že tyto procesy dosáhnou zamýšlených výsledků;*
- h) zlepšovat procesy a systém managementu kvality.*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 10 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

#### Realizace v ÚMČ P14

Systém managementu kvality je tvořen dvěma hlavními procesy, které umožňují efektivní realizaci výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy. Procesní mapa ÚMČ P14 je v příloze č. 3 této *Příručky kvality*.

Související dokumentace QMS k oběma hlavním procesům ÚMČ je vedena v elektronické podobě v aplikaci Evidence dokumentů ÚMČ. Seznam dokumentace je uložen u manažera kvality (dále MK).

Systém všech potřebných procesů a jejich vzájemných vazeb v ÚMČ P14 je vymezen ve směrnici QS 42-02 *Řízení dokumentů a záznamů*. Ve všech procesech jsou mj. stanovena kritéria a metody potřebné pro zajištění jejich efektivního fungování a jsou určeny odpovědnosti a pravomoci pracovníků ÚMČ.

Ve zmíněné směrnici je také definován způsob identifikace dokumentů a záznamů.

Dokumentace QMS je členěna na směrnice (QS), instrukce (QI), mapy procesů (QM), přehledy procesů (QP) a záznamy, které jsou zde rozdělené podle rozsahu a předmětu užití.

Řešení rizik a příležitostí je popsáno ve směrnici QS 61-02 *Řízení rizik*.

#### Odkaz na dokumentaci:

**QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů

**QS 42-04** Spisový a skartační řád

**QS 55-01** Organizační řád

**QS 61-02** Řízení rizik

#### Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

4.4.2 Organizace musí v nezbytném rozsahu

a) *udržovat dokumentované informace pro podporu fungování svých procesů;*

b) *uchovávat dokumentované informace, aby měla jistotu, že procesy probíhají tak, jak byly naplánovány.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Nástrojem pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů samosprávy nebo výkonu státní správy je udržování dokumentů pro podporu fungování svých procesů a vedení záznamů, které dokladují, že procesy probíhají tak, jak byly naplánované.

Ke tvorbě záznamů se používají formuláře (QF), anebo se může použít jiná nespecifikovaná forma.

Na jednotlivé typy formulářů je odkazováno v příslušných mapách a přehledech procesů.

Mezi záznamy nespecifikované formy patří např. usnesení ZMČ a RMČ, příkazy starosty a tajemníka nebo pokyny vedoucích odborů a tajemníka.

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

Případné externí dokumenty potřebné pro plánování a fungování QMS jsou identifikovány v QS a QI a jejich řízení je shodné s distribucí QS a QI.

Konkrétní dokumenty a formuláře QF užívané na odborech jsou uvedeny v mapách a přehledech procesů odborů.

#### Odkaz na dokumentaci:

**QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů

**Seznam QM a QP**

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 11 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## 5 Vedení

### 5.1 Vedení a závazek

#### 5.1.1 Obecně

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Vrcholové vedení musí prokazovat svou vůdčí roli a závazek s ohledem na systém managementu kvality*

- a) přijetím odpovědnosti za efektivnost systému managementu kvality;
- b) zajištěním, že jsou stanoveny politika kvality a cíle kvality pro systém managementu kvality a že jsou v souladu s kontextem a strategickým zaměřením organizace;
- c) zajištěním integrace požadavků systému managementu kvality do podnikových procesů organizace;
- d) podporou používání procesního přístupu a zvažování rizik;
- e) zajištěním, že jsou k dispozici zdroje potřebné pro systém managementu kvality;
- f) komunikováním a důležitosti efektivního managementu kvality a o dosažení shody s požadavky na systém managementu kvality;
- g) zajištěním, aby systém managementu kvality dosahoval zamýšlených výsledků;
- h) zapojením, směřováním a podporováním osob, aby přispívaly k efektivnosti systému managementu kvality;
- i) podporou zlepšování;
- j) podporou ostatních relevantních manažerských rolí k prokázání jejich vůdčí role v oblastech, za které zodpovídají.

#### Realizace v ÚMČ P14

Vedení MČ, zastoupené Radou MČ, schválením koncepce kvality MČ přijalo závazek mj. trvale zlepšovat systém řízení ÚMČ a za účelem zefektivnění vlastní činnosti při správě MČ zavést a využívat systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001.

Vedení MČ stanovilo rámcové cíle kvality, které jsou rozpracovány na úrovni jednotlivých odborů ÚMČ vedoucími odboru v *Roční zprávě o fungování QMS* u odboru a schváleny příslušným zástupcem starosty MČ, který má danou oblast v gesci, popř. tajemníkem ÚMČ.

Jednou ročně je prováděno přezkoumání systému řízení kvality vedením, které umožní ověřit, že systém je efektivní a zahrnuje trend neustálého zlepšování. Součástí přezkoumání vedením je vytvoření potřebných zdrojů, které umožní efektivní provoz celého systému.

#### Odkaz na dokumentaci

- QS 53-01** Koncepce kvality MČ Praha 14
- QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období
- QS 85-01** Kontinuální zlepšování
- QS 55-01** Organizační řád
- QS 55-02** Pracovní řád (včetně etického kodexu)

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 12 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

### 5.1.2 Zaměření na zákazníka (občana)

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Vrcholové vedení musí s ohledem na zaměření na zákazníka prokázat svou vůdčí roli a závazek, přičemž zajistí, že*

- a) jsou určeny, pochopeny a trvale plněny požadavky zákazníka a příslušné požadavky zákonů a předpisů;*
- b) jsou určena a řešena rizika a příležitosti, které mohou ovlivnit shodu produktů a služeb a schopnost zvyšovat spokojenost zákazníka;*
- c) organizace se neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti zákazníka.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Zákazníky, kteří využívají služeb ÚMČ P14, jsou občané městské části, tzn. fyzické a právnické osoby, návštěvníci a další zainteresované strany. Pod pojmem zákazník je chápáno i životní prostředí a odbory ÚMČ P14 a jejich zaměstnanci (vnitřní prostředí).

Požadavky zákazníka jsou definovány jako soulad individuálních potřeb a veřejného zájmu, vyjádřeného v zákonech.

Vedení zajišťuje uvolňování potřebných zdrojů (lidské, finanční, materiální) dle schváleného rozpočtu pro:

- přezkoumávání požadavků na plnění úkolů samosprávy a výkonu státní správy;
- rychlé a efektivní uspokojování těchto požadavků;
- zajištění spokojenosti zákazníků (občanů, zainteresovaných stran), aby požadavky zákazníka (občana, zainteresovaných stran) byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti.

Schválení rozpočtu MČ je klíčovým procesem pro možné uvolňování zdrojů. Rizika a příležitosti jsou stanoveny a aktualizovány odbory ÚMČ P14 v *Ročních zprávách o fungování QMS u odboru* vždy na počátku daného roku, v souladu se směrnicí QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 53-01** Koncepce kvality MČ Praha 14

**QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období

**QI 61-01-08** Rozpočet, jeho kontrola a rozbor hospodaření

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

## 5.2 Politika

### 5.2.1 Vytvoření politiky kvality

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Vrcholové vedení musí vytvořit, zavést a udržovat politiku kvality, která*

- a) je vhodná pro účely a kontext organizace a podporuje její strategické zaměření;*
- b) poskytuje rámec pro stanovování cílů kvality;*
- c) obsahuje závazek plnit příslušné požadavky;*
- d) obsahuje závazek k neustálému zlepšování systému managementu kvality.*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 13 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

#### Realizace v ÚMČ P14

Politika kvality byla schválena Radou MČ postupně usneseními č. 535/RMČ/2005 ze dne 21. 10. 2005, č. 76/RMČ/2010 ze dne 20. 12. 2010 a č. 26/2015 ze dne 4. 1. 2016 pod názvem *Koncepce kvality městské části Praha 14* (dříve jakosti).

Tato koncepce kvality poskytuje rámec pro stanovování cílů kvality se zaměřením na interní a externí aspekty ÚMČ a požadavky zainteresovaných stran.

V koncepci kvality je uveden závazek k plnění požadavků týkajících se realizace úkolů samosprávy a výkonu státní správy zefektivnění vlastní činnosti při správě městské části. Dalším uvedeným závazkem je i neustálé zlepšování systému managementu kvality.

#### **5.2.2 Komunikování politiky kvality**

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Politika musí být*

- a) dostupná a musí být udržována jako dokumentovaná informace;*
- b) komunikována, chápána a aplikována v rámci organizace;*
- c) dostupná relevantním zainteresovaným stranám, pokud je potřeba.*

#### Realizace v ÚMČ P14

*Koncepce kvality* je pro pracovníky ÚMČ k dispozici v aplikaci *Evidence dokumentů*, která je nainstalována ve všech počítačích. Ke koncepci se může každý pracovník vyjádřit v rámci každoročního připomínkového řízení při revizi QS 53-01 a v každoročním hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ formou ankety. Přezkoumání shody strategického zaměření, změn kontextu organizace dochází pravidelně jednou ročně v rámci přezkoumání QMS vedením. Koncepce kvality je zveřejněna na [www.praha14.cz](http://www.praha14.cz), kde je dostupná rovněž všem občanům (relevantním zainteresovaným stranám).

Odkaz na dokumentaci:

**QS 53-01** Koncepce kvality MČ Praha 14

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

**QS 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů

#### **5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace**

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Vrcholové vedení musí v rámci organizace zajistit, aby odpovědnosti a pravomoci pro relevantní role byly přiděleny, sděleny a pochopeny.*

*Vrcholové vedení musí přidělit odpovědnosti a pravomoc pro*

- a) zajišťování, že systém managementu kvality odpovídá požadavkům této mezinárodní normy;*
- b) zajišťování, že procesy poskytují zamýšlené výstupy;*
- c) předkládání zpráv o výkonnosti systému managementu kvality a o příležitostech ke zlepšování (viz. 10.1), zejména vrcholovému vedení;*
- d) zajišťování podpory zaměření na zákazníka v celé organizaci;*
- e) zajišťování, že je udržena integrita systému managementu kvality při plánování a realizaci jeho změn.*



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 14 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## Realizace v ÚMČ P14

Povinnosti a pravomoci zaměstnanců jsou stanoveny *Organizačním řádem, Pracovním řádem, Podpisovým řádem*, touto *Příručkou kvality* a ostatními řídicími akty (např. *Popisy pracovních funkcí*). Ve směrnících a instrukcích jsou odpovědnosti a pravomoci řešeny vždy v kapitole 4. Odpovědnosti a pravomoci jsou dále rozepsány v pracovních náplních, které jsou součástí popisů pracovních funkcí.

Systém managementu kvality je pravidelně, nejméně jednou za rok, dozorován akreditovanou organizací, která prověřuje správné nastavení systému managementu kvality a pravidelně také potvrzuje shodu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 prodloužením certifikace ÚMČ P14. Procesy mají nastaveny potřebné vstupy a výstupy a jsou pravidelně prověřovány interními audity kvality, včetně výkonnosti jednotlivých procesů, které jsou vyhodnoceny v *Ročních zprávách o fungování QMS u odboru* v souladu se směrnicí QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Celý systém řízení kvality je pravidelně přezkoumáván vedením městské části se zaměřením na zlepšování služeb pro občana (zákazníka).

Odkaz na dokumentaci:

- QS 55-01** Organizační řád
- QI 55-02** Pracovní řád (včetně etického kodexu)
- QI 55-03** Podpisový řád
- QS 62-01** Personalistika a vzdělávání
- QS 85-01** Kontinuální zlepšování

## 6 Plánování

### 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*6.1.1 Při plánování systému managementu kvality musí organizace zvážit aspekty popsané v 4.1 a požadavky popsané v 4.2 a určit rizika a příležitosti, které je potřeba řešit, aby se*  
*a) prokázalo, že systém managementu kvality může dosáhnout zamýšleného výsledku (výsledků);*

*b) posílily žádoucí účinky;*

*c) předešlo nežádoucím účinkům nebo se jejich účinek snížil;*

*d) dosáhlo zlepšení.*

*6.1.2 Organizace musí plánovat*

*a) opatření pro řešení těchto rizik a příležitostí;*

*b) způsob, jak*

*1) integrovat a zavádět tato opatření do procesů systému managementu kvality;*

*2) hodnotit efektivnost těchto opatření.*

*Opatření přijatá pro řešení rizik a příležitostí musí být úměrná potenciálnímu dopadu na shodu produktů a služeb.*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 15 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

#### Realizace v ÚMČ P14

Rizika a příležitosti jsou definovány a jednou ročně aktualizovány odbory ÚMČ v Ročních zprávách o fungování QMS u odboru v souladu se směrnicí QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Proces řízení rizik v rámci ÚMČ je popsán ve směrnici QS 61-02 *Řízení rizik*.

Efektivnost opatření pro řešení rizik a příležitostí je vedoucími odboru vyhodnocena vždy na počátku roku za rok uplynulý v Ročních zprávách o fungování QMS u odboru, čímž se prokazuje dosažení požadovaných výsledků a předcházení nežádoucím účinkům. V Ročních zprávách se dále zjišťuje, zda bylo dosaženo požadovaného.

Rizika vyplývající z interních aspektů ÚMČ jsou dána především rozpočtem ÚMČ, počtem a úrovní vzdělání úředníků a úrovní technického vybavení úřadu.

Rizika vyplývající z externích aspektů ÚMČ jsou dána hlavně změnami a vývojem legislativy, změnami politického prostředí a možnostmi financování činnosti úřadu městské části z cizích zdrojů.

Odkaz na dokumentaci:

<b>QS 54-01</b>	Cíle kvality na příslušné pětileté období
<b>QS 85-01</b>	Kontinuální zlepšování
<b>QS 61-02</b>	Řízení rizik

## **6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení**

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*6.2.1 Organizace musí pro příslušné funkce, úrovně a procesy potřebné pro systém managementu kvality stanovit cíle kvality. Cíle kvality musí*

- a) být konzistentní s politikou kvality;*
- b) být měřitelné;*
- c) brát v úvahu příslušné požadavky;*
- d) být relevantní pro shodu produktů a služeb a pro zvyšování spokojenosti zákazníka;*
- e) být monitorovány;*
- f) být komunikovány;*
- g) být podle potřeby aktualizovány.*

*Organizace musí udržovat dokumentované informace o cílech kvality.*

*6.2.2 Při plánování, jak dosáhnout svých cílů kvality, musí organizace určit*

- a) co se bude dělat;*
- b) jaké zdroje budou požadovány;*
- c) kdo bude odpovědný;*
- d) kdy to bude dokončeno;*
- e) jak se budou hodnotit výsledky.*

#### Realizace v ÚMČ P14

6.2.1 K naplnění *Koncepce kvality* jsou vyhlašovány *Cíle kvality* souhrnně pro MČ, které jsou pak rozpracovávány na jednotlivé odbory. Je důsledně dodržována zásada jejich konkrétnosti, měřitelnosti, ambicióznosti, termínovanosti a reálnosti. Jejich plnění je pravidelně vyhodnocováno a cíle jsou dle potřeby revidovány.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 16 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

6.2.2 V cílech kvality odborů jsou definovány vlastní úkoly s určením zdrojů (zejména rozpočet, zaměstnanci, vhodné pracovní prostředí materiální zabezpečení a fungující technika), odpovědnosti, termínu dokončení úkolu a jeho vyhodnocení. Rizika u svých procesů definují vedoucí odborů jednou ročně v *Roční zprávě o fungování QMS u odboru*.

Splnění cílů je vyhodnoceno každoročně za uplynulý rok rovněž v *Roční zprávě o fungování QMS u odboru*. Stálá úroveň kvality poskytovaných služeb je zajišťována monitorováním neshod, a to především počtem zrušených rozhodnutí a počtem stížností. U dodavatelů je zaměřena pozornost na včasnost dodávek (dodržení termínů, kvalita služeb) a snižování nákladů (cena, vícepráce, servis).

Odkaz na dokumentaci

**QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

### 6.3 Plánování změn

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*V případě, že organizace zjistí potřebu změn systému managementu kvality, musí se tyto změny provádět plánovaným způsobem (viz 4.4).*

*Organizace musí brát v úvahu:*

- a) účel změn a jejich možné následky;*
- b) integritu systému managementu kvality;*
- c) dostupnost zdrojů;*
- d) rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí.*

Realizace v ÚMČ P14

Plánování je popsáno v jednotlivých směrnících (plán vzdělávání, plán auditů, plán investičních akcí atd.) a mapách procesů (rozpočet MČ atd.). Operativní plánování je zajištěno poradami vedení a poradami vedoucích odborů a dále na základě *Harmonogramu činností QMS* na daný rok. Změny v dokumentaci systému managementu kvality jsou prováděny v souladu se směrnicí QS 42-02 v rozsahu popsaném v kap. 4.4. Integrita systému QMS je zajištěna formou připomínkového řízení, na kterém se podílí management ÚMČ. V rámci změn dokumentace QMS jsou zároveň posouzena možná rizika, jejich pravděpodobnost výskytu, určení následků a zvážení dopadů na nesplnění cíle nebo snížení efektivnosti výstupů procesů. Dostupnost zdrojů je zajištěna v rámci rozpočtu MČ. Odpovědnosti a pravomoci vedoucích zaměstnanců jsou stanoveny v *Popisu pracovní funkce*.

Odkaz na dokumentaci

**QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období

**QS 55-01** Organizační řád

**QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 17 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## 7 Podpora

### 7.1 Zdroje

#### 7.1.1 Obecně

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určovat a poskytovat zdroje potřebné pro vytvoření, zavedení, udržování a neustálé zlepšování systému managementu kvality.*

*Organizace musí brát v úvahu:*

- a) způsobilosti a omezení existujících interních zdrojů;
- b) co je potřeba získat od externích poskytovatelů.

#### Realizace v ÚMČ P14

Plánování zdrojů vychází z cílů kvality a ze schváleného rozpočtu. Rozpočtový proces je popsán v mapě procesu a v instrukci QI 61-01-08 *Hospodaření s majetkem MČ Praha 14*. Identifikace potřebných zdrojů (lidských, materiálních a informačních) je součástí každé mapy procesu. Zásady pro efektivní, hospodárné a účelné nakládání se zdroji (majetkem, finančními prostředky) a jeho kontrolu stanovují příslušné směrnice a instrukce.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 61-01** Hospodaření s majetkem MČ Praha 14

**QI 61-01-08** Rozpočet, jeho kontrola a rozbor hospodaření

**QS 82-01** Finanční kontrola

**Mapy procesů**

**Přehledy procesů**

#### 7.1.2 Lidé

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určit a mít k dispozici osoby, které potřebuje pro efektivní zavádění systému managementu kvality a pro fungování a řízení procesů.*

#### Realizace v ÚMČ P14

V ÚMČ je vytvořen jednotný systém zabezpečení všech personálních činností, potřebné kvalifikace a vzdělávání zaměstnanců v souladu s příslušnými zákony a odpovídající potřebám MČ.

Personální činnosti a vzdělávání úředníků jsou determinovány především zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků a vyhl. MV č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků.

O vzdělávání a výcviku se vedou záznamy, uložené v osobním spise zaměstnanců.

Proces zajišťování kvalifikace je vyhodnocen komplexně po skončení vzdělávacího období před schválením plánu vzdělávání na další období.

Zaměstnanci jsou vedeni k pochopení závažnosti svých činností a jsou prokazatelně seznamováni s dokumentací QMS takto:

- a) s vybranou dokumentací jsou seznamováni všichni zaměstnanci na základě rozhodnutí vedoucího odboru, o čemž je vedena dokumentovaná informace dle QS 42-02,
- b) s ostatní účelovou dokumentací dotčení uživatelé.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 18 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 42-03** Bezpečnostní politika ISVS ÚMČ Praha 14

**QS 55-02** Pracovní řád

**QI 61-01-06** Pravidla pro stanovení platu a poskytování odměn ředitelům škol zřizovaných MČ P14

**QS 62-01** Personalistika a vzdělávání

**QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů

**QI 61-01-12** Náhrady výdělku prokazatelně ušlého v souvislosti s výkonem funkce neuvolněných členů zastupitelstva MČ P14

### 7.1.3 Infrastruktura

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určovat, poskytovat a udržovat infrastrukturu nezbytnou pro fungování svých procesů a pro dosažení shody produktů a služeb.*

*Infrastruktura může zahrnovat*

- a) budovy a související technické vybavení;
- b) zařízení včetně hardwaru a softwaru;
- c) zdroje pro přepravu;
- d) informační a komunikační technologie.

Realizace v ÚMČ P14

Vedení ÚMČ P14 realizuje v udržování infrastruktury požadavky Zastupitelů a Rady MČ. Zásady hospodaření s majetkem MČ (vč. SW a HW) a jeho údržbou realizují příslušné odbory ÚMČ P14.

Postupy při správě majetku MČ a podpůrné služby v ÚMČ jsou popsány v příslušné dokumentaci formou směrnic, instrukcí, map a přehledů procesů.

Odkazy na dokumentaci:

**QS 55-01** Organizační řád

**QI 61-01** Hospodaření s majetkem MČ P14

**QI 61-01-04** Poskytování náhrad cestovních výdajů

**QI 61-01-07** Pokladní činnost a pokladní doklady

**QS 63-01** Provozní řád

**QI 63-01-02** Provoz služebních vozidel

**QI 63-01-04** Přidělování a provoz mobilních telefonů

**Mapy procesů**

### 7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určovat, zajišťovat a udržovat prostředí nezbytné pro fungování svých procesů a pro dosahování shody produktů a služeb.*

Realizace v ÚMČ P14

V ÚMČ je vytvořeno vhodné pracovní prostředí, které umožňuje fungování vlastních procesů i dodržování zákonů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 19 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

Práva a povinnosti zaměstnanců (v uvedených oblastech) jsou specifikovány v příslušné dokumentaci.

Odkaz na dokumentaci:

**QI 55-02** Pracovní řád

**QS 63-01** Provozní řád

**QI 63-01-03** Zásady bezpečnosti práce a požární ochrany

**QI 62-01-02** Postup při provádění kontrol dodržování stanoveného režimu dočasné práce neschopného zaměstnance v době prvních 14 dnů pracovní neschopnosti

## 7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

### 7.1.5.1 Obecně

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Používá-li organizace monitorování a měření pro ověřování shody produktů a služeb s požadavky, musí určovat a poskytovat zdroje potřebné pro zajištění platných a spolehlivých výsledků.*

*Organizace musí zajistit, aby poskytované zdroje byly*

- a) vhodné pro konkrétní typ prováděných činností monitorování a měření;*
- b) udržovány s cílem zajistit jejich trvalou vhodnost pro daný účel.*

*Organizace musí uchovávat vhodné dokumentované informace jako důkaz o přiměřenosti zdrojů pro monitorování a měření.*

### 7.1.5.2 Ná vaznost měření

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Je-li návaznost měření požadavkem nebo je považována organizací za nezbytnou součást poskytování důvěry v platnost výsledků měření, musí být měřicí vybavení*

- a) ve stanovených intervalech nebo před použitím kalibrováno nebo ověřováno podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony, jestliže takové etalony neexistují, musí se podklad použitý pro kalibraci nebo ověřování uchovávat jako dokumentovaná informace;*
- b) označeno tak, aby bylo možné určit jeho stav;*
- c) chráněno proti změnám nastavení, poškození nebo znehodnocení, které by narušily platnost stavu kalibrace a následné výsledky měření.*

*Když se zjistí, že měřicí vybavení není vhodné pro jeho zamýšlený účel, musí organizace určit, zda nebyla negativně ovlivněna platnost výsledků předchozích měření, a musí podle potřeby přijmout odpovídající opatření.*

Realizace v ÚMČ P14

7.1.5.1, 7.1.5.2 V ÚMČ mohou být k zabezpečení procesů používána kalibrovaná měřidla, protože to tyto procesy vyžadují, za jejichž pořízení a používání jsou odpovědní vedoucí užívajících odborů. Záznamy o jednotlivých měřidlech jsou uchovávány u určených zaměstnanců příslušného odboru.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 61-01** Hospodaření s majetkem MČ Praha 14

**Pokyny VO**

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 20 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

### 7.1.6 Znalosti organizace

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí určovat znalosti, které jsou potřebné pro fungování jejích procesů a pro dosahování shody a produktů a služeb.*

*Tyto znalosti musí být udržovány a v potřebném rozsahu musí být k dispozici.*

*Při řešení měnících se potřeb a trendů musí organizace zvážit své momentální znalosti a určit, jakým způsobem získat nezbytné znalosti a požadované aktualizace nebo jak k nim zajistit přístup.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Znalosti organizace byly získány zaměstnanci ÚMČ během dlouholeté existence MČ, jako jedné z částí HMP. MČ P14 v rozsahu stanoveném zákonem a Statutem hlavního města Prahy (vyhl. č. 55/2000 Sb. HMP, ve znění pozdějších předpisů) vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývající. Znalosti zaměstnanců organizace jsou udržovány pravidelnými školeními a zpřístupňovány v souladu s platnými zákony, vyhláškami, směrnicemi, instrukcemi a popsány procesy státní správy QP a samosprávy QM. Při změně trendů a potřeb jsou znalosti zaměstnanců ihned doplňovány a aplikovány.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 55-01** Organizační řád

**QI 55-02** Pracovní řád

**QS 62-01** Personalistika a vzdělávání

**Mapy procesů**

**Přehledy procesů**

### 7.2 Kompetence

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí*

*a) určit potřebné kompetence osoby (osob), jejíž práce je řízena organizací a má vliv na výkonnost a efektivnost systému managementu kvality;*

*b) zajistit, aby tyto osoby byly kompetentní na základě vhodného vzdělání, výcviku nebo zkušeností;*

*c) připadá-li to v úvahu, přijímat opatření pro získání potřebných kompetencí a hodnotit efektivnost realizovaných opatření;*

*d) uchovávat odpovídající dokumentované informace jako důkaz o kompetenci.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Kompetence zaměstnanců jsou určeny interními předpisy a popisy pracovního místa, na které je zaměstnanec zařazen. Personální činnosti a vzdělávání úředníků jsou určeny především zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, a vyhl. MV č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků.

O vzdělávání a výcviku se vedou záznamy, uložené v osobním spise každého zaměstnance.

Proces zajišťování kvalifikace je vyhodnocen komplexně po skončení vzdělávacího období před schválením plánu vzdělávání na další období, včetně jeho efektivnosti.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 21 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

Odkaz na dokumentaci:

- QS 55-01** Organizační řád
- QS 55-02** Pracovní řád
- QS 62-01** Personalistika a vzdělávání
- Mapy procesů**
- Přehledy procesů**

### 7.3 Povědomí

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí zajistit, aby osoby, jejichž práce je řízena organizací, si byly vědomy:*

- a) politiky kvality;*
- b) příslušných cílů kvality;*
- c) svého přínosu k efektivnosti systému managementu kvality včetně přínosů zlepšené výkonnosti;*
- d) důsledků neplnění požadavků systému managementu kvality.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Zaměstnanci ÚMČ si jsou vědomi politiky kvality, která byla schválena Radou MČ usnesením č. 26/RMČ/2015 pod názvem *Koncepce jakosti (resp. kvality) městské části P14*. V koncepci kvality jsou uvedeny hlavní cíle městské části, a to orientace na občana a zlepšení výkonnosti procesů státní správy a samosprávy. Pro naplnění koncepce kvality jsou vyhlášovány cíle kvality, které jsou pravidelně aktualizovány a vyhodnocovány.

Odkaz na dokumentaci:

- QS 53-01** Koncepce kvality MČ P14
- QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období

### 7.4 Komunikace

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

Organizace musí určit potřebu interní a externí komunikace týkající se systému managementu kvality včetně toho

- a) o čem se má komunikovat;*
- b) kdy se má komunikovat;*
- c) s kým se má komunikovat;*
- d) jak se má komunikovat;*
- e) kdo má komunikovat.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Informování občanů a dalších zainteresovaných stran je zajištěno způsoby, které umožňují přiblížení ÚMČ směrem k občanům. Jedná se především o úřední desku ÚMČ v klasické a interaktivní podobě, umístěné na objektu ÚMČ na adrese: Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9. Jsou pořádána veřejná zasedání Zastupitelstva MČ, neformální jednání starosty s občany, prostřednictvím www stránky MČ a Facebooku jsou sdělovány veškeré důležité informace pro občany MČ apod.

Pro další usnadnění styku občanů s ÚMČ je v budově ÚMČ na adrese: Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9 (v budově č. p. 1072) v provozu informační kancelář.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 22 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

Komunikace v rámci výkonu státní správy je stanovena příslušnými zákony.

Komunikaci se žadatelem o výsledku rozhodnutí orgánu samosprávy zabezpečují příslušné odbory v písemné nebo elektronické formě a postup je definován v dokumentaci.

Odkaz na dokumentaci:

**QI 42-02-01** Předkládání materiálů pro jednání RMČ a ZMČ

**QI 42-02-04** Úprava podmínek práva k svobodnému přístupu k informacím

**QS 55-01** Organizační řád

**QS 83-01** Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

**QS 83-02** Vyřizování petic

**QS 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů

## 7.5 Dokumentované informace

### 7.5.1 Obecně

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Systém managementu kvality musí obsahovat*

- a) *dokumentované informace požadované touto mezinárodní normou;*
- b) *dokumentované informace, které organizace určí jako nezbytné pro efektivnost systému managementu kvality.*

### 7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Při vytváření a aktualizaci dokumentovaných informací musí organizace zajistit*

- a) *vhodnou identifikaci a popis (např. název, datum, autor nebo referenční číslo);*
- b) *vhodný formát (např. jazyk, verze softwaru, grafika) a média (např. papírová, elektronická);*
- c) *přezkoumání a schválení z hlediska vhodnosti a přiměřenosti.*

### 7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*7.5.3.1 Dokumentované informace požadované systémem managementu kvality a touto mezinárodní normou musí být řízeny tak, aby byla zajištěna jejich*

- a) *dostupnost a vhodnost pro použití v místě a době potřeby;*
- b) *přiměřená ochrana (např. při ztrátě důvěrnosti, nevhodnému použití nebo ztrátě integrity).*

*7.5.3.2 Při řízení dokumentovaných informací musí organizace podle potřeby řešit*

- a) *jejich distribuci, přístup, vyhledávání a použití;*
- b) *jejich ukládání a ochranu včetně ochrany čitelnosti;*
- c) *řízení jejich změn (např. řízení verzí);*
- d) *jejich uchovávání a likvidaci.*

*Dokumentované informace externího původu určené organizaci jako nezbytné pro plánování a fungování systému managementu kvality musí být patřičně označeny a musí být řízeny.*



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 23 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## Realizace v ÚMČ P14

7.5.1 Systém managementu kvality obsahuje dokumentaci požadovanou jednak touto mezinárodní normou a jednak dokumentaci, která byla určena jako nezbytná pro efektivnost systému managementu kvality.

7.5.2 Při vytváření a aktualizaci dokumentace je zajištěna vhodná identifikace a popis, vhodný formát, způsob přezkoumání a způsob schvalování z hlediska vhodnosti a přiměřenosti.

7.5.3.1 Dokumenty požadované systémem managementu kvality a normou ČSN EN ISO 9001 jsou řízeny tak, že je zajištěna nejen jejich dostupnost a vhodnost pro použití v místě a době potřeby, ale i přiměřená ochrana.

Jedná se o směrnice, instrukce, mapy procesů a přehledy procesů, které jsou vydány v listinné podobě v jednom podepsaném originále a jsou přístupné v elektronické podobě na webové adrese <http://192.168.1.166/predpisy>.

7.5.3.2 Způsob distribuce, přístupu, vyhledávání, použití, ukládání, ochrany (včetně ochrany čitelnosti), změnového řízení, jejich uchovávání je řešen. Dokumentace externího původu, určená jako nezbytná pro plánování a fungování systému managementu, je řádně označena a je řízena.

### Odkaz na dokumentaci:

**QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů

**QI 42-02-01** Předkládání materiálů do RMČ a ZMČ

**QS 42-04** Spisový a skartační řád

**QS 55-01** Organizační řád

**QI 55-03** Podpisový řád

**Mapy procesů**

**Přehledy procesů**

## 8 Provoz

### 8.1 Plánování a řízení provozu

#### Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí plánovat, zavádět a řídit procesy (viz 4.4) potřebné k plnění požadavků na poskytování produktů a služeb a realizovat opatření stanovená v kap. 6 tím, že*

*a) určuje požadavky na produkty a služby;*

*b) stanovuje kritéria pro*

*1) procesy;*

*2) přejímání produktů a služeb;*

*c) určuje zdroje potřebné pro dosažení shody s požadavky na produkty a služby;*

*d) uskutečňuje řízení procesů podle těchto kritérií;*

*e) určuje, udržuje a uchovává dokumentované informace v rozsahu potřebném pro*

*1) zajištění důvěry, že procesy byly provedeny podle plánu;*

*2) prokázání shody s požadavky na produkty a služby.*

*Výstup z tohoto plánování musí být vhodný pro provoz organizace.*

*Organizace musí řídit plánované změny a přezkoumávat následky nezamýšlených změn a podle potřeby přijímat opatření pro zmírňování všech nepříznivých účinků.*

*Organizace musí zajistit, že všechny externě zajišťované procesy jsou řízeny (viz 8.4).*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 24 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

#### Realizace v ÚMČ P14

Produktem ÚMČ je výkon státní správy a plnění úkolů samosprávy. Cíle kvality jsou zpracované jednotlivými odbory, včetně určení zdrojů potřebných pro dosažení splnění cíle. Jednotlivé procesy jsou popsány v dokumentech systému managementu kvality, kde jsou uvedena i kritéria hodnocení jejich výkonnosti.

Činnosti procesů státní správy jsou popsány v přehledech procesů QP a současně dle nich i řízeny.

Činnosti procesů samosprávy jsou popsány (a současně dle toho i řízeny):

- ve směrnících a instrukcích QS, QI,
- v mapách procesů QM.

Plánované změny v procesech státní správy a samosprávy jsou řízeny provedením nových vydání a revizí výše uvedených dokumentů QMS v souladu se směrnicí QS 42-02 *Řízení dokumentů a záznamů*.

Odkaz na dokumentaci:

- QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období
- QS 42-02** Řízení dokumentů a záznamů
- QS 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů
- QS, QI** Směrnice a instrukce QMS
- QP** přehledy procesů v oblasti státní správy
- QM** mapy procesů v oblasti samosprávy

## **8.2 Požadavky na produkty a služby**

### **8.2.1 Komunikace se zákazníky (občany)**

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Komunikace se zákazníky musí zahrnovat*

- poskytování informací týkajících se produktů a služeb;*
- zpracování poptávek, smluv nebo objednávek, včetně jejich změn;*
- získávání zpětné vazby od zákazníků týkající se produktů a služeb, včetně stížností zákazníka;*
- zacházení s majetkem zákazníka nebo řízení majetku zákazníka;*
- stanovení specifických požadavků na nouzová opatření, jsou-li relevantní.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Kromě aktivit uvedených v bodě 7.4 je komunikace s občany zajišťována prostřednictvím www stránek MČ P14, kde je k dispozici mj.:

- úřední deska
- usnesení Rady a Zastupitelstva MČ
- rozpočet MČ
- informace o veřejných zakázkách
- informace o pracovních příležitostech v ÚMČ
- diskusní fórum
- účelové ankety
- důležité kontakty ÚMČ
- oblast životního prostředí

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25. 1. 2018



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 25 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

- informace o neziskových organizacích
- kalendář akcí na území MČ
- Zdravá MČ – Agenda 21
- aktuální formuláře (*např. žádosti o dotace, o poskytnutí informace, o povolení změny jména a příjmení aj.*)

Styk s veřejností a médii je zajištěn prostřednictvím mluvčí MČ.

Odkaz na dokumentaci:

- QI 42-02-01** Předkládání materiálů pro jednání RMČ a ZMČ
- QI 42-02-04** Úprava podmínek práva k svobodnému přístupu k informacím
- QS 55-01** Organizační řád
- QS 83-01** Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů
- QS 83-02** Vyřizování petic
- QS 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů

### 8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Při určování požadavků na produkty a služby, které budou nabízeny zákazníkům, musí organizace zajistit, že:*

- jsou určeny požadavky na produkty a služby, včetně*
  - příslušných požadavků zákonů a předpisů;*
  - požadavků, které organizace považuje za nezbytné;*
- dokáže splnit nároky na produkty a služby, které nabízí.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Požadavky na výkon státní správy jsou definovány jako soulad individuálních požadavků občanů a jiných zainteresovaných stran a platné zákonné legislativy, podle které ÚMČ vykonává svou přenesenou působnost.

Požadavky na výkon samosprávy jsou definovány především v žádostech občanů, jiných zainteresovaných stran a v usneseních zastupitelstva.

ÚMČ získává zpětnou vazbu a informace o požadavcích zákazníků od zainteresovaných stran rovněž prostřednictvím pořádaných anket (*Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ, Hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ P14, Hodnocení podpůrných procesů ÚMČ*).

Odkaz na dokumentaci:

- QS 74-01** Zadávání veřejných zakázek
- QS 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů
- QI 42-02-05** Základní registry
- Mapy a přehledy procesů**

### 8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*8.2.3.1 Organizace musí zajistit, že má schopnost plnit požadavky na produkty a služby, které bude nabízet zákazníkům. Organizace musí před přijetím závazku na poskytování produktů a služeb zákazníkovi provádět přezkoumání zahrnující:*

- požadavky specifikované zákazníkem, včetně požadavků týkajících se činností při dodání a po dodání;*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 26 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

b) požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro zákazníkem specifikované nebo zamýšlené použití, je-li známo;  
c) požadavky stanovené organizací;  
d) požadavky zákonů a předpisů, které platí pro produkty a služby;  
e) požadavky ve smlouvách nebo v objednávkách, které se liší od dříve vyjádřených požadavků.

Organizace musí zajistit, že jsou vyřešeny rozdíly mezi požadavky ve smlouvě nebo v objednávce a dříve stanovenými požadavky.

Neposkytne-li zákazník žádné dokumentované vyjádření týkající se jeho požadavků, musí organizace potvrdit požadavky zákazníka před jejich přijetím.

8.2.3.2 Organizace musí, je-li to vhodné, uchovávat dokumentované informace o:

a) výsledcích přezkoumání;

b) jakýchkoli nových požadavcích na produkty a služby.

#### Realizace v ÚMČ P14

8.2.3.1 Přezkoumání požadavků na výkon státní správy se provádí dle postupů definovaných v zákonech a v prováděcích vyhláškách (uvedeno v jednotlivých mapách procesů).

Základem pro přezkoumání požadavků na plnění úkolů samosprávy je proces tvorby a schvalování rozpočtu a rozpočtových opatření. Proces je popsán procesní mapou zpracovanou odborem řízení ekonomiky a školství ÚMČ. Systém finanční kontroly popisuje způsob přezkoumání oprávněnosti požadavků na finanční prostředky.

8.2.3.2 Záznamy z přezkoumání a jejich výsledky jsou každoročně prováděny MHMP formou *Zprávy o výsledku přezkoumání hospodaření* za daný rok. Další přezkoumání požadavků na produkty a služby je prováděno MHMP a jinými externími subjekty v rámci externích auditů a kontrol u ÚMČ.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 74-01** Zadávání veřejných zakázek

**QI 42-02-05** Základní registry

**Mapy a přehledy procesů**

#### 8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Jestliže se změní požadavky na produkty a služby, musí organizace zajistit, že se upraví relevantní dokumentované informace a že příslušné osoby vezmou změněné požadavky na vědomí.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Změny v požadavcích na produkty a služby jsou určovány na základě platné zákonné legislativy, podle které ÚMČ vykonává svou přenesenou působnost na základě požadavků na výkon samosprávy, a které jsou definovány především v žádostech občanů, jiných zainteresovaných stran a v usneseních zastupitelů.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 74-01** Zadávání veřejných zakázek

**QI 42-02-05** Základní registry

**Mapy a přehledy procesů**

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 27 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

### 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

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

### 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

#### 8.4.1 Obecně

*Organizace musí zajistit, aby externě poskytované procesy, produkty a služby odpovídaly požadavkům.*

*Organizace musí určit způsoby řízení, které se mají používat u externě zajišťovaných procesů, produktů a služeb, když jsou:*

- a) produkty a služby od externích poskytovatelů určeny pro začlenění do vlastních produktů a služeb organizace;*
- b) produkty a služby zajišťovány externími poskytovateli přímo pro zákazníka(y) v zastoupení organizace;*
- c) proces nebo část procesu zajišťovány externím poskytovatelem na základě rozhodnutí organizace.*

*Organizace musí určit a používat kritéria pro hodnocení, výběr, monitorování výkonnosti a opakované hodnocení externích poskytovatelů na základě jejich schopnosti poskytovat procesy nebo produkty a služby v souladu s požadavky. Organizace musí uchovávat dokumentované informace o těchto činnostech a o všech nezbytných opatřeních vyplývajících z hodnocení.*

#### 8.4.2 Typ a rozsah řízení

*Organizace musí zajistit, aby externě poskytované procesy, produkty a služby nepříznivě neovlivňovaly schopnost organizace trvale poskytovat shodné produkty a služby svým zákazníkům.*

*Organizace musí*

- a) zajistit, aby externě prováděné procesy byly trvale řízeny jejím systémem managementu kvality;*
- b) stanovit jak způsoby řízení, které hodlá aplikovat u externího poskytovatele, tak způsoby řízení, které hodlá aplikovat u výsledného výstupu;*
- c) vzít v úvahu*
  - 1) možný dopad externě zajišťovaných procesů, produktů a služeb na schopnost organizace důsledně plnit požadavky zákazníků a příslušné požadavky zákonů a předpisů,*
  - 2) efektivnost způsobů řízení využívaných externím poskytovatelem;*
- d) stanovit ověřování nebo jiné činnosti nezbytné pro zajištění, aby externě zajišťované procesy, produkty a služby splňovaly požadavky.*

#### 8.4.3 Informace pro externí poskytovatele

*Organizace musí sdělit externím poskytovatelům své požadavky týkající se*

- a) procesů, produktů a služeb, které se mají poskytnout,*
- b) schválení:*
  - 1) produktů a služeb;*
  - 2) metod, procesů nebo zařízení;*
  - 3) uvolnění produktů a služeb;*
- c) kompetencí, včetně požadované kvalifikace osob;*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 28 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

- d) vzájemných vazeb externích poskytovatelů;  
e) řízení a monitorování výkonnosti externích poskytovatelů, které budou provádět organizace;  
f) činnosti ověřování nebo validace, které organizace nebo zákazník hodlá provádět u externích poskytovatelů.

#### Realizace v ÚMČ P14

8.4.1 Výchozím dokumentem pro proces nakupování je schválený rozpočet MČ pro investiční i neinvestiční výdaje.

8.4.2 Postup při přípravě, zadávání a realizaci veřejných zakázek na dodávky, služby a stavební práce a metody hodnocení nabídek podle jejich ekonomické výhodnosti při respektování platných zákonů a vyhlášek je stanoven v dokumentaci.

8.4.3 Pro výběr dodavatelů a pro jejich následné hodnocení po realizaci zakázky jsou stanovena kritéria. O výběrovém řízení se vede potřebná dokumentace.

Odkaz na dokumentaci:

- QS 55-01** Organizační řád  
**QS 55-03** Podpisový řád  
**QS 74-01** Zadávání veřejných zakázek  
**QI 42-02-05** Základní registry  
**Mapy a přehledy procesů**

### 8.5 Výroba a poskytování služeb

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

#### 8.5.1 Výroba a poskytování služeb:

Organizace musí zavádět výrobu a poskytování služeb za řízených podmínek.

Řízené podmínky musí dle potřeby zahrnovat

- a) dostupnost dokumentovaných informací, které stanovují:
- 1) charakteristiky produktů, které se mají vyrobit, služeb, které se mají poskytnout, nebo činností, které se mají provádět;
  - 2) výsledky, kterých se má dosáhnout;
- b) dostupnost a použití vhodných zdrojů pro monitorování a měření;
- c) zavedení činností monitorování a měření v odpovídajících etapách k ověření, zda byla splněna kritéria pro řízení procesů nebo výstupů a také přijímací kritéria pro produkty a služby;
- d) použití vhodné infrastruktury a prostředí pro fungování procesů;
- e) jmenování kompetentních osob včetně požadované kvalifikace;
- f) validací a pravidelnou opakovanou validací schopnosti dosahovat plánovaných výsledků procesů pro výrobu a poskytování služby, kde výsledný výstup nelze ověřit následným monitorováním a měřením;
- g) realizaci opatření k předcházení lidským chybám;
- h) zavádění činností při uvolnění, při dodání a po dodání.

#### 8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Organizace musí používat vhodné prostředky pro identifikování výstupů, je-li to nezbytné pro zajištění shody produktů a služeb. Je-li sledovatelnost požadavkem, musí organizace řídit

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 29 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

*jednoznačnou identifikaci výstupů a uchovávat dokumentované informace, které jsou nezbytné pro udržování sledovatelnosti.*

#### 8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

*Organizace musí pečovat o majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů. Organizace musí identifikovat, ověřovat, chránit a zabezpečit majetek zákazníků a externích poskytovatelů.*

#### 8.5.4 Ochrana

*Organizace musí během výroby a poskytování služby zajistit ochranu výstupů procesu v rozsahu, který je nezbytný pro zajištění shody s požadavky.*

#### 8.5.5 Činnosti po dodání

*Organizace musí plnit požadavky na činnosti souvisící s produkty a službami po dodání a musí brát v úvahu:*

- a) požadavky zákonů a předpisů;*
- b) možné nežádoucí následky souvisící s produkty a službami;*
- c) charakter, použití a předpokládanou životnost produktů a služeb;*
- d) požadavky zákazníka;*
- e) zpětnou vazbu od zákazníka.*

#### 8.5.6 Řízení změn

*Organizace musí přezkoumávat a řídit změny při výrobě a poskytování služeb v rozsahu nezbytném pro zajištění trvalé shody s požadavky.*

*Organizace musí uchovávat dokumentované informace popisující výsledky přezkoumání změn, osobu (osoby) schvalující změnu a všechna nezbytná opatření vyplývající z přezkoumání.*

### Realizace v ÚMČ P14

8.5.1 Procesy výkonu státní správy a úkolů samosprávy jsou uvedeny v dokumentaci QMS (QS, QI, QM, QP, QF).

Validace poskytovaných služeb je definována:

- a) u výkonu státní správy:
  - odvolací řízení a další opravné prostředky podle zákonných předpisů
- b) u plnění úkolů samosprávy:
  - možnost odvolání se k příslušnému orgánu samosprávy,
  - uplatňování stížností, petic apod.,
  - interpelace občanů na jednáních zastupitelstva MČ,
  - diskusní fóra, ankety, příspěvky v tisku MČ apod.

V ÚMČ je validace zabezpečena interními audity, komunikací a zpětnou vazbou mezi odbory. Vyhodnocení zabezpečuje tajemník na poradách vedoucích odborů.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost jednotlivých úkonů je zajištěna jednoznačným identifikačním znakem. K identifikaci slouží číslo jednací, číslo spisu/záznamu, identifikace občana apod.

Úkoly ZMČ a RMČ jsou identifikovatelné a sledovatelné číslem usnesení a úkoly z porad vedoucích odborů jsou identifikovatelné datem porady a jménem zaúkolovaného.

8.5.3 Majetkem občana, kterým ÚMČ dočasně obhospodaruje, může být projektová dokumentace k podaným žádostem. Příjem projektové dokumentace je současně se žádostí zaevidován hlavní podatelnou ÚMČ a vyznačen razítkem na žádosti.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 30 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

8.5.4 Za dokumentaci odpovídá zaměstnanec, kterému dle popisu funkce příslušná agenda náleží, popř. zaměstnanec určený vedoucím odboru.

8.5.5 Majetek je vydáván (vrácen) občanovi na základě průkazného záznamu.

8.5.6 Přezkoumání požadavků při poskytování služeb, včetně jejich změn, se provádí dle postupů definovaných v zákonech a v prováděcích vyhláškách (uvedeno v jednotlivých mapách a přehledech procesů) a v usneseních zastupitelů. Všechny dokumentované informace jsou uchovávány v souladu s platnou legislativou.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 74-01** Zadávání veřejných zakázek  
**QS 42-02** Řízení dokumentace a záznamů  
**QI 42-02-01** Předkládání materiálů do RMČ a ZMČ  
**QS 42-04** Spisový a skartační řád  
**QS 55-01** Organizační řád  
**QI 55-03** Podpisový řád  
**QI 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů  
**Mapy procesů**  
**Přehledy procesů**

## 8.6 Uvolňování produktů a služeb

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí v příslušných etapách zavádět plánovaná opatření, kterými ověří, zda byly splněny požadavky na produkt a službu.*

*Uvolňování produktů a služeb zákazníkovi nesmí pokračovat, dokud nebyla úspěšně dokončena plánovaná opatření pro ověření shody, pokud to příslušný orgán nebo případně zákazník neschválí jinak.*

*Organizace musí uchovávat dokumentované informace o uvolnění produktů a služeb, které musí zahrnovat:*

*a) důkazy o shodě s přejímacími kritérii;*

*b) sledovatelnost k osobě (osobám), která uvolnění schválila.*

Realizace v ÚMČ P14

Opatření ke splnění požadavků na služby poskytované ÚMČ jsou definována v jednotlivých procesech a popsány v dokumentaci QMS.

Kvalita poskytovaných služeb ÚMČ je ověřována interními audity dle zákona o finanční kontrole a interními audity kvality, viz kap. 9.1 této *Příručky kvality*. Zpětná vazba od občana, kterou se ověřuje shoda, je zajištěna anketami *Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ*, *Hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ* a *Hodnocení podpůrných procesů ÚMČ*.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 42-04** Spisový a skartační řád  
**QS, QI** Směrnice a instrukce QMS  
**QP** přehledy procesů v oblasti státní správa  
**QM** mapy procesů v oblasti samosprávy

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 31 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## 8.7 Řízení neshodných výstupů

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

8.7.1 Organizace musí zajistit, aby výstupy, které nejsou ve shodě s požadavky, byly identifikovány a řízeny, aby se zabránilo jejich nezamýšlenému používání nebo dodání. Organizace musí přijmout odpovídající opatření vyplývající z charakteru neshody a jejího vlivu na shodu produktů a služeb. To musí rovněž platit pro neshodné produkty a služby zjištěné po dodání produktů, během nebo po poskytování služeb.

Organizace se musí zabývat neshodnými výstupy jedním nebo několika z dále uvedených způsobů:

- a) náprava;
- b) oddělení, zadržení, vrácení nebo pozastavení poskytování produktů a služeb;
- c) informování zákazníka;
- d) získání oprávnění pro přijetí na základě výjimky;

Jsou-li neshodné výstupy opraveny, musí se ověřit shoda s požadavky.

8.7.2 Organizace musí uchovávat dokumentované informace, které:

- a) popisují neshodu;
- b) popisují přijatá opatření;
- c) popisují všechny schválené výjimky;
- d) identifikují oprávněnou osobu, která učinila rozhodnutí o opatření s ohledem na shodu.

Realizace v ÚMČ P14

8.7.1 Neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy.

Každá identifikovaná neshoda je popsána a odstraněna nápravou. Dále je postupováno dle QS 85-01 *Kontinuální zlepšování* (přijato opatření k nápravě k odstranění příčiny neshody).

8.7.2 Ve směrnici *Kontinuální zlepšování* jsou taxativně uvedeny neshody podle zdrojů, forem popisu i forem řešení, včetně vedení záznamů. Záznamy o neshodách jsou uchovány u manažera kvality.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

**QS 82-03** Interní audity kvality

## 9 Hodnocení výkonnosti procesů

### 9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

#### 9.1.1 Obecně

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

Organizace musí určit:

- a) co je třeba monitorovat a měřit;
- b) metody pro monitorování, měření, analýzu a vyhodnocování, které jsou potřebné pro zajištění platných výsledků;
- c) kdy se musí provádět monitorování a měření;



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 32 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

*d) kdy se musí výsledky z monitorování a měření analyzovat a vyhodnocovat.  
Organizace musí hodnotit výkonnost a efektivnost systému managementu kvality.  
Organizace musí uchovávat vhodné dokumentované informace jako důkazy o výsledcích.*

#### Realizace v ÚMČ P14

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 a kontrolou jsou definovány a dokumentovány v mapách procesů, v přehledech činností a v související dokumentaci odborů a v příslušných směrnících.

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

- a) interními audity kvality,
- b) veřejnosprávními kontrolami,
- c) finanční kontrolou dle zák. č. 320/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
- d) pravidelným hodnocením hospodaření MČ,
- e) vyhodnocováním petic, stížností, oznámení a podnětů občanů,
- f) vyhodnocením výkonnosti procesů státní správy a samosprávy, které je součástí *Ročních zpráv o fungování QMS u odboru*
- g) vyhodnocováním plnění úkolů samosprávy (zastupitelstvo, rada, porady vedoucích odborů),
- h) vyhodnocováním plnění nápravných opatření.

Veškeré výsledky a vyhodnocení monitoringu z uvedených oblastí jsou záznamem a slouží jako vstupní podklady pro přezkoumání QMS vedením.

Záznamy jsou uschovávány u manažera kvality.

#### Odkaz na dokumentaci

<b>QS 82-01</b>	Finanční kontrola
<b>QS 82-03</b>	Interní audity kvality
<b>QI 83-01</b>	Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů
<b>QI 83-02</b>	Vyřizování petic
<b>QI 82-02</b>	Hodnocení výkonnosti procesů
<b>Mapy procesů</b>	
<b>Přehledy procesů</b>	

#### **9.1.2 Spokojenost zákazníka**

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí monitorovat, jak zákazníci vnímají míru splnění jejich potřeb a očekávání.  
Organizace musí určit způsoby získávání, monitorování a přezkoumávání těchto informací.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Pro získávání informací od občanů z hlediska splnění jejich potřeb a očekávání jsou stanoveny postupy a k tomuto monitorování slouží zejména:

- a) www stránky MČ P14,
  - diskusní fórum
  - účelové ankety (anketa *Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ*)
- b) Facebook MČ P14,



<b>Úřad městské části Praha 14</b>	List číslo: 33 / 42
<b>QS 42-01 V03R01</b> <b>Příručka kvality</b>	Vydání: 3.

- c) příspěvky občanů do časopisu „Čtrnáctka“,
- d) aktivní účast občanů na veřejných zasedáních zastupitelů MČ,
- e) neformální jednání starosty s občany,
- f) podávání osobních, telefonických i písemných podnětů do všech odborů ÚMČ P14.

Odkaz na dokumentaci

**QI 42-02-04** Úprava podmínek práva svobodného přístupu k informacím

**QI 83-01** Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

**QI 83-02** Vyřizování petic

### 9.1.3 Analýza a hodnocení

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Organizace musí analyzovat a hodnotit vhodná data a informace vyplývající z monitorování a měření.*

*Výsledky analýzy se musí použít pro hodnocení:*

- a) shody produktů a služeb;
- b) míry spokojenosti zákazníka;
- c) výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality;
- d) toho, zda byly plány efektivně zavedeny;
- e) efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí;
- f) výkonnosti externích poskytovatelů;
- g) potřeby zlepšení systému managementu kvality.

#### Realizace v ÚMČ P14

Analýza a hodnocení dat a informací jsou nezbytnou součástí metod rozhodování na základě faktů. V procesech a činnostech ÚMČ jsou analyzovány a hodnoceny údaje zejména z oblastí:

- a) podnětů občanů (formy viz kap. 8.2.1)
- b) přezkoumání QMS vedením
- c) plnění cílů kvality
- d) ekonomiky a financí
- e) rozvoje území
- f) majetku svěřeného do správy MČ
- g) kontrolní činnosti ÚMČ a interních auditů
- h) hodnocení dodavatelů
- i) hodnocení výkonnosti procesů

Odkaz na dokumentaci:

**QS 54-01** Cíle kvality na příslušné pětileté období

**QS 82-01** Finanční kontrola

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

**QI 82-02** Hodnocení výkonnosti procesů

**QS 83-01** Přijímání, evidence a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

**QI 42-02-01** Předkládání materiálů pro jednání RMČ a ZMČ

**QI 42-02-04** Úprava podmínek práva k svobodnému přístupu k informacím

**Mapy procesů**

**Přehledy procesů**

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 34 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## 9.2 Interní audity kvality

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*9.2.1 Organizace musí provádět interní audity v plánovaných intervalech, aby získala informace o tom, zda systém managementu kvality*

*a) odpovídá:*

- 1) vlastním požadavkům organizace na její systém managementu kvality;*
- 2) požadavkům této mezinárodní normy;*
- b) je efektivně zaveden a udržován.*

*9.2.2 Organizace musí*

- a) plánovat, stanovovat, zavádět a udržovat program (programy auditů), včetně četnosti, metod, odpovědností, požadavků na plánování a předkládání zpráv; program auditů musí zohledňovat důležitost procesů, kterých se audity týkají, změny ovlivňující organizaci a výsledky předchozích auditů;*
- b) stanovit kritéria auditu a předmět každého auditu;*
- c) vybírat auditory tak, aby byla zajištěna objektivita a nestrannost procesu auditu;*
- d) zajistit, aby výsledky auditů byly předány ve formě zprávy relevantnímu managementu;*
- e) provádět vhodnou nápravu a přijímat nápravná opatření bez zbytečného odkladu;*
- f) uchovávat dokumentované informace jako důkaz o realizaci programu auditů a o výsledcích auditu.*

Realizace v ÚMČ P14

9.2.1 Účelem interních auditů kvality je posoudit, zda systém managementu kvality odpovídá jeho vlastním požadavkům, požadavkům normy ČSN EN ISO 9001 a zda je efektivně zaveden a udržován.

9.2.2 ÚMČ plánuje interní audity kvality tak, aby byly procesy QMS 1x ročně prověřeny.

Jsou jmenováni vyškolení auditoři a je stanoven způsob jejich hodnocení. Interní auditoři kvality jsou proškolení 1x za 2 roky v souladu se směnicí QS 82-03 *Interní audity kvality*.

V *Plánu interních auditů kvality* je vždy stanoven předmět auditu a jeho kritéria. Nápravná opatření z interních auditů kvality jsou přijímána bez zbytečného odkladu. K odstranění zjištěných neshod a jejich příčin je stanoven postup.

Výsledky interních auditů kvality slouží jako jeden ze zdrojů pro přezkoumání efektivnosti systému managementu kvality a jeho zlepšování. Záznamy o realizaci programu auditů a o výsledcích interních auditů kvality jsou uchovávány u manažera kvality.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 82-03** Interní audity kvality

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

## 9.3 Přezkoumávání systému managementu

### 9.3.1 Obecně

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Vrcholové vedení musí přezkoumávat systém managementu kvality organizace v plánovaných intervalech, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost, efektivnost a sladění se strategickým zaměřením organizace.*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 35 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

#### Realizace v ÚMČ P14

Vedení ÚMČ stanovilo, že systém managementu kvality se bude přezkoumávat 1x ročně, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost, efektivnost a sladění se strategickým zaměřením ÚMČ.

#### **9.3.2 Vstupy pro přezkoumání**

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Přezkoumání systému managementu se musí plánovat a provádět s přihlédnutím k*

- a) stavu opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání systému managementu;*
- b) změnám interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro systém managementu kvality;*
- c) informacím o výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality, včetně trendů, týkajících se*
  - 1) spokojenosti zákazníka a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran;*
  - 2) míry splnění cílů kvality;*
  - 3) výkonnosti procesů a shody produktů a služeb;*
  - 4) neshod a nápravných opatření;*
  - 5) výsledků monitorování a měření;*
  - 6) výsledků auditů;*
  - 7) výkonnosti externích poskytovatelů;*
- d) přiměřenosti zdrojů,*
- e) efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí (viz 6.1),*
- f) příležitostí ke zlepšování.*

#### Realizace v ÚMČ P14

Mezi vstupy pro přezkoumání systému managementu patří:

- 1) stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání systému managementu,
- 2) změny interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro systém managementu kvality,
- 3) informace o výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality, včetně trendů, které se týkají
  - 3.1 spokojenosti zákazníka (vyhodnocení stížností občanů) a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran;
  - 3.2 míry splnění cílů kvality;
  - 3.3 výkonnosti procesů a shody produktů a služeb;
  - 3.4 neshod a nápravných opatření;
  - 3.5 výsledků monitorování a měření;
  - 3.6 výsledků auditů (interních a externích);
  - 3.7 výkonnosti dodavatelů;
- 4) přiměřenost zdrojů,
- 5) efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik (viz čl. 6.1),
- 6) příležitosti ke zlepšování,
- 7) vybrané části zprávy o hospodaření MČ za příslušné období,
- 8) finanční nároky na zavádění QMS, jeho udržení a zlepšování.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 36 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

### 9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*Výstupy z přezkoumání systému managementu musí obsahovat rozhodnutí a opatření týkající se*

- a) příležitosti ke zlepšování;*
- b) jakýchkoli potřeb změn systému managementu kvality;*
- c) potřeb zdrojů.*

Realizace v ÚMČ P14

Výstupy z přezkoumání systému managementu obsahují rozhodnutí týkající se

- a) příležitosti ke zlepšování,
- b) jakýchkoli potřeb změn systému managementu kvality,
- c) potřeb zdrojů.

O výsledcích přezkoumání QMS je uchováván záznam u manažera kvality.

Odkaz na dokumentaci:

**QS 85-01** Kontinuální zlepšování

## 10 Zlepšování

Text normy ČSN EN ISO 9001:2016:

*10.1 Obecně:*

*Organizace musí určit a zvolit příležitosti ke zlepšování a realizovat veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti. Tato opatření musí zahrnovat:*

- a) zlepšování produktů a služeb, aby byly splněny požadavky a aby se řešily budoucí potřeby a očekávání;*
- b) nápravu, prevenci nebo snížení nežádoucích účinků;*
- c) zlepšování výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality.*

*10.2 Neshoda a nápravné opatření:*

*10.2.1 Vyskytne-li se neshoda, včetně neshod vyplývajících ze stížností, musí organizace:*

- a) reagovat na neshodu a, přichází-li to v úvahu*
  - 1) přijmout opatření k řízení a nápravě neshody;*
  - 2) vypořádat se s následky;*
- b) hodnotit potřebu přijmout opatření pro odstranění příčiny (příčin) neshody, aby se tato neshoda neopakovala nebo se nevyskytla někde jinde, a to*
  - 1) přezkoumáním a analyzováním neshody;*
  - 2) určením příčin neshody;*
  - 3) určením, zda existují podobné neshody nebo by se mohly potenciálně vyskytnout;*
- c) realizovat potřebné opatření;*
- d) přezkoumat efektivnost přijatých nápravných opatření;*
- e) aktualizovat rizika a příležitosti určené v průběhu plánování, je-li to zapotřebí;*
- f) provést změny v systému managementu kvality, je-li to zapotřebí.*

*10.2.2 Organizace musí uchovávat dokumentované informace jako důkazy o:*

- a) povaze neshod a přijatých následných opatření;*

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 37 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

*b) výsledcích nápravných opatření.*

### 10.3 Neustálé zlepšování

*Organizace musí neustále zlepšovat vhodnost, přiměřenost a efektivnost systému managementu kvality. Organizace musí vzít v úvahu výsledky analýzy a hodnocení a výstupy z přezkoumání systému managementu, aby určila, zda existují potřeby nebo příležitosti, které je třeba řešit jako součást neustálého zlepšování.*

## Realizace v ÚMČ P14

### 10.1 Obecně

Jedním ze strategických cílů ÚMČ je zabezpečit neustálé zlepšování výkonu státní správy a výkonu samosprávy v rámci rozpočtu, schváleného zastupitelstvem.

Každý vedoucí úředník je odpovědný za plnění strategických cílů MČ realizací jejich každoročních etap u odboru, který řídí. Dále je odpovědný za realizaci parametrů zlepšování v procesu, jehož je jím řízený útvar majitelem.

Každý zaměstnanec ÚMČ je povinen podle svých možností a schopností usilovat o trvalé zlepšování výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy na svém úseku.

Metodou pro zlepšování a zvyšování spokojenosti občana MČ (vč. zákazníka ÚMČ) je využívání výsledků analýzy rizik a příležitostí. Na jejich základě přijímá vedení MČ opatření, aby byly splněny požadavky občana / zákazníka a řešily se případné jeho budoucí potřeby a očekávání.

Proces zlepšování spočívá v trvalém sběru dat a analýzy dosažených výsledků a zkoumání jejich příčin, které pak mají dopad na stanovená opatření pro další zlepšování výkonnosti a efektivnosti.

### 10.2 Neshoda a nápravné opatření

10.2.1 Opatření k nápravě je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody tak, aby se zabránilo jejímu opakovanému výskytu (neshoda je odlišnost od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy).

Opatření k nápravě formuluje vedoucí zaměstnanec na všech stupních řízení dle organizačního řádu a dokumentace QMS jako řešitel identifikované neshody. Vedoucí zaměstnanec odpovídá za to, že opatření k nápravě je úměrné důsledkům zjištěných neshod. Efektivnost přijatých opatření k nápravě se přezkoumává při interních auditech kvality nebo při přezkoumání systému managementu vedením.

10.2.2 O zjištěných příčinách neshod a přijatých opatřeních k nápravě, včetně jejich výsledků, jsou vedeny záznamy. Přehled neshod a opatření k nápravě jsou uloženy u manažera kvality.

### 10.3 Neustálé zlepšování

Příležitosti jednotlivých odborů ÚMČ jsou uváděny v *Ročních zprávách o fungování QMS u odboru* a slouží k dalšímu zlepšování výkonnosti všech procesů státní správy i samosprávy. Jsou rovněž sledovány jako součást řízení rizik a uvedeny v *Databázi příležitostí ÚMČ P14* v souladu se směrnicí QS 61-02 *Řízení rizik*.

### Odkaz na dokumentaci:

<b>QS 54-01</b>	Cíle kvality na příslušné pětileté období
<b>QS 55-01</b>	Organizační řád
<b>QS 82-03</b>	Interní audity kvality
<b>QS 85-01</b>	Kontinuální zlepšování

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 38 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

**QS 61-02** Řízení rizik  
**Mapy procesů**

## 11 Zásady managementu kvality

### a) **ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA**

ÚMČ pečuje o všestranný rozvoj městské části P14 a o potřeby občanů a při plnění stanovených úkolů chrání veřejný zájem vyjádřený v zákonech.

Každý zaměstnanec je odpovědný za:

- identifikaci a pochopení požadavků občanů a ostatních zainteresovaných stran,
- uspokojení požadavků při respektování zákonných norem,
- vyhledávání příležitostí k trvalému zlepšování úrovně služeb.

### b) **VEDENÍ A ŘÍZENÍ ZAMĚSTNANCŮ**

Vedoucí zaměstnanci ÚMČ na všech stupních řízení jsou odpovědní za naplňování koncepce kvality v podobě realizace stanovených cílů:

- aktivním osobním příkladem,
- zajišťováním potřebných zdrojů,
- motivací spolupracovníků a objasňováním strategie rozvoje městské části.

### c) **ANGAŽOVANOST ZAMĚSTNANCŮ**

Vedení ÚMČ vytváří podmínky pro všechny zaměstnance, kteří:

- aktivně vyhledávají příležitosti ke zlepšování,
- ztotožňují se s koncepcí a cíli kvality,
- usilují o zefektivnění vlastní činnosti při správě městské části.

### d) **PROCESNÍ PŘÍSTUP**

Vedení ÚMČ, odpovídající za aplikaci zásad a principů procesního přístupu, stanovilo:

- rozsah a obsah procesů, nutných k realizaci služby,
- odpovědnost a pravomoc při řízení procesů,
- kritéria pro hodnocení efektivnosti procesů,
- účinné zpětné vazby.

### e) **ZLEPŠOVÁNÍ**

V ÚMČ je vytvořen a dokumentován systém, který:

- stanovuje odpovědnost všech zaměstnanců za zlepšování své činnosti,
- zajišťuje proces kontinuálního zlepšování.

### f) **ROZHODOVÁNÍ NA ZÁKLADĚ DŮKAZŮ**

V ÚMČ jsou vytvořeny podmínky pro:

- shromažďování disponibilních a spolehlivých dat a informací,
- analýzu těchto dat a interpretaci pro určené uživatele,
- dostupnost dat a informací prostřednictvím vhodných metod a postupů.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 39 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

g) **MANAGEMENT VZTAHŮ**

Vedoucí úředníci ÚMČ jsou odpovědní za:

- identifikaci, výběr a hodnocení dodavatelů,
- vytváření podmínek k oboustranné komunikaci,
- vytváření a sdílení dodavatelských vztahů pro zabezpečení včasných a bezchybných dodávek.

## 12 Záznamy

Záznamy, které vyplývají z činností, na které je odkazováno v textu této směrnice, jsou uvedeny v související dokumentaci QMS.

## 13 Související dokumentace

Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů  
 Vyhl. HMP č. 55/2000 Sb., Statut hl. m. Prahy, ve znění pozdějších předpisů  
 ČSN EN ISO 9001:2016 Systémy managementu kvality - Požadavky  
 ČSN EN ISO 9004:2010 Systémy managementu kvality – Směrnice pro zlepšování výkonnosti  
 ČSN EN ISO 9000:2016 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník  
 ČSN EN ISO 19011:2012 Směrnice pro auditování systémů managementu kvality  
 Dokumentace QMS ÚMČ P14

## 14 Závěrečná ustanovení

Tato revize směrnice nabývá účinnosti dne 15. 12. 2017.

Pokud si uživatel pořídí kopii tohoto dokumentu z PC a nebude-li označena vodotiskem "Pouze pro informaci", označí výtisk tímto nápisem, příp. 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.

## 15 Seznam příloh

Příloha č. 1 - Rozdělovník / Seznámení s obsahem  
 Příloha č. 2 – Revizní / Změnový list  
 Příloha č. 3 – Procesní mapa ÚMČ Praha 14

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 40 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## Příloha č. 1

## Rozdělovník / seznámení s obsahem

K dokumentu č. QS 42-01 V03R01

Název dokumentu: Příručka kvality

[illegible]

\* Nehodící se škrtněte  
QF 42-02-01

QF 42-02-01

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25. 1. 2018



Úřad městské části Praha 14	List číslo: 41 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

## Příloha č. 2

## Revizní / změnový list

[illegible]

QF 42-02-02

Cesta: <http://192.168.1.166/predpisy>

Datum tisku: 25. 1. 2018

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 42 / 42
QS 42-01 V03R01 Příručka kvality	Vydání: 3.

Příloha č. 3

## PROCESNÍ MAPA ÚMČ PRAHA 14

