



PŘÍRUČKA KVALITY QS 42-01

Tato směrnice slouží pouze pro interní potřebu.

NEŘÍZENÁ KOPIE

Zpracoval:	JUDr. Dana Hlavinková – MK	Podpis - datum:	26.10.2016
Schválil:	Ing.Bc.Vladimír Vyplelík - PVK	Podpis - datum:	27.10.2016
Účinnost:	28.10.2016 – neomezená		

Obsah

1. Úvod a cíl	3
2. Definice pojmů, zkratky	5
3. Oblast a rozsah použití.....	6
4. Kontext organizace.....	7
5. Vůdčí role	8
6. Plánování	9
7. Podpora	10
8. Provoz.....	13
9. Hodnocení výkonnosti	17
9.1 Monitorování , měření, analýza a hodnocení	18
10. Zlepšování	20
11 Přílohy	22

1. Úvod a cíl

1.1 Úvod

Od roku 2003 se město Hranice a jeho městský úřad systematicky zabývá zvyšováním kvality své činnosti a plněním požadavků zainteresovaných stran. V tomto roce **rozhodlo vrcholové vedení města** zavést pro Městský úřad Hranice Systém řízení jakosti - QMS podle normy EN ISO 9001.**13.12.2004 získal Městský úřad Hranice Certifikát** shody systému managementu kvality s požadavky **ČSN EN ISO 9001:2001**.

V roce 2008 zveřejnila Mezinárodní organizace pro normalizaci normu EN ISO 9001:2008, která nahradila normu EN ISO 9001:2000. **5.11.2010 získal Městský úřad Hranice Certifikát** shody systému managementu kvality s požadavky **ČSN EN ISO 9001:2009**.

V roce 2015 zveřejnila Mezinárodní organizace pro normalizaci normu EN ISO 9001:2015, která revidovala a nahradila normu EN ISO 9001:2008.

Norma EN ISO 9001:2015 umožňuje organizacím zavést požadavky QMS jako základ pro poskytování služby:

- v souladu s potřebami a oprávněnými požadavky zainteresovaných stran dle platné legislativy
- s využíváním procesního přístupu, kdy doplňuje cyklus Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej (PDCA) o zvažování rizik, jako preventivní nástroj k předcházení výskytu nežádoucích odchylek. Organizace musí plánovat a realizovat opatření pro řešení minimalizace rizik a pro získávání příležitostí.

Dobře zavedený systém managementu kvality může přinést organizaci řadu přínosů včetně posilování image organizace a její důvěryhodnost ve vztahu k vnějšímu i vnitřnímu prostředí.

V roce 2016 bylo rozhodnuto nadále používat při řízení MěÚ Hranice systém managementu kvality a recertifikovat jej dle normy ČSN EN ISO 9001:2016. V roce **2018 získal Městský úřad Hranice Certifikát** shody systému managementu kvality s požadavky **ČSN EN ISO 9001:2016**, tj. kapitoly 4. – 10. Do definovaného systému managementu kvality jsou zahrnuty všechny činnosti, které umožní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy s vyloučením kap.8.3 – Návrh a vývoj produktů a služeb, která je s ohledem na charakter činnosti neuplatnitelná.

29.11.2020 a 2021 rozhodly dozorové audity o pokračování platnosti certifikátu ČSN EN ISO 9001:2016.

Pro zlepšení kvality služeb bylo v roce 2003 započato s využíváním benchmarkingu a následně se město stalo členem celorepublikové **Benchmarkingové iniciativy 2005**. V roce **2005** proběhlo první sebehodnocení dle modelu CAF a od roku 2012 je využíván velký **model Excellence EFQM**.

Využívané metody pomáhají nalézat, realizovat a řídit aktivity nad rámec zákonných povinností, které přispívají k rozvoji města Hranice a proto jsou vedením MěÚ podporovány. Jsou ustanovovány pracovní týmy zaměstnanců k řešení těchto mimořádných cílů a jejich činnost je procesně řízena v rámci QMS Pokynem tajemníka PT 4/2007 Týmová práce.

Jednou z mimořádných inspirací vedoucí k dalšímu rozvoji společensky odpovědných aktivit orgánů veřejné správy je projekt **Společenská odpovědnost organizací (CSR)**. **V roce 2019 rozhodlo vrcholové vedení** o jeho postupné implementaci do činnosti města Hranice. CSR doplňuje systémové manažerské řízení a fungování úřadu, podporuje

implementaci a propagaci projektu Smart City a přispívá k udržitelnému rozvoji společnosti v oblastech stanovených ve strategických dokumentech úřadu. V uvedeném snažení jsme byli **v roce 2019-21** oceněni Národní cenou ČR za kvalitu, Cenou hejtmána Olomouckého kraje a v soutěži Ambassador kvality České společnosti pro jakost. Na základě uvedených úspěchů s prezentovanými úspěchy **rozhodla RM 23.11.2021 o přípravě MěÚ Hranice pro získání certifikátu CSR dle národní normy ČSN 010391** a 15.12.2021 jmenovala tajemníka MěÚ představitelem vedení managementu pro oblast CSR. Dne **6.6.2022 jsme certifikát získali.**

Certifikát shody systému managementu hospodaření s energií s požadavky ČSN EN ISO 50001 z roku 2021 výše uvedené aktivity správně doplňuje.

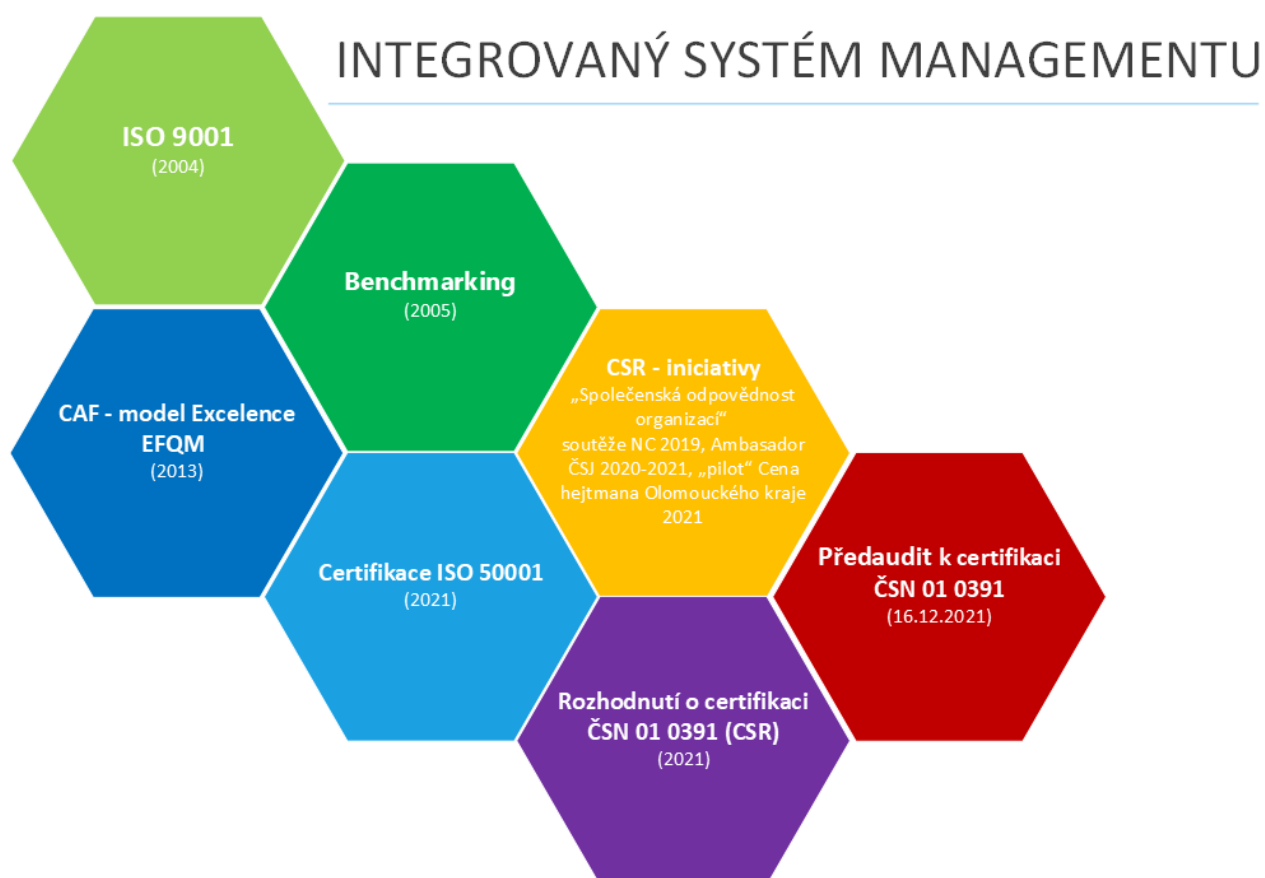
1.2 Cíl

1.2.1

Popis integrovaného systému managementu řízení postaveném na :

- základech normy ISO 9000, které implementují požadavky normy ČSN 010391 CSR
- využívání výsledků benchmarkingového srovnávání pro pravidelnou analýzu a vyhodnocení strategických dat dle Modelu Excellence EFQM obsažených v závěrečných zprávách QMS MěÚ

1.2.2



Příspěvek k udržitelnému rozvoji společnosti

2. Definice pojmů, zkratky

2.1 Definice pojmů

Veřejná správa – je součástí moci výkonné, zahrnuje správu celostátních záležitostí a správu záležitostí omezeného územního významu, patří do ní správa vykonávaná státními orgány i samospráva vykonávaná územními celky, profesní samospráva, popř. jiná samospráva, základním právním předpisem je Ústava ČR č.1/1993 Sb.

2.2 Význam použitých pojmů podle ČSN EN ISO 9001:2016, CSR, ve veřejné správě

Dodavatel = externí poskytovatel

Dokument = udržovaná dokumentovaná informace

Záznam= uchovávaná dokumentovaná informace

Funkce = role

Opatření k nápravě = nápravné opatření

Politika kvality = dokument „Koncepce jakosti“

Preventivní opatření = jeden z nástrojů řešení rizik a příležitostí

Produkt = služba, produkt

Řízení dokumentů = řízení udržovaných dokumentovaných informací, které podléhají změnovému řízení

RM a ZM = rada města, zastupitelstvo města

Vrcholové vedení města = RM, ZM, starosta a místostarosta

Vedení městského úřadu = starosta, místostarosta, tajemník MěÚ, vedoucí odborů

Řízení záznamů = řízení uchovávaných dokumentovaných informací, které nepodléhají změnovému řízení

2.3 Zkratky

QMS - systém managementu kvality (systém řízení kvality, ISO 9001)

EnMS - systém managementu hospodaření s energií (ČSN EN ISO 50001)

EU - Evropská unie

MěÚ - Městský úřad

PV - představitel vedení pro kvalitu (PVK) a společenskou odpovědnost (PV CSR)

MK - manažer kvality

VO - vedoucí odboru

KWS - Kerio Workspace

ISO - Mezinárodní organizace pro normalizaci

CSR – společenská odpovědnost organizace

3. Oblast a rozsah použití

3.1 Oblast použití

Město je dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecním zřízení), ve znění pozdějších předpisů, základním územním samosprávným společenstvím občanů, je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. V právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících.

Městský úřad je výkonným orgánem města, který plní úkoly v oblasti samostatné působnosti a vykonává přenesenou působnost ve správním obvodu v rozsahu stanoveném zvláštními zákony.

Městský úřad tvoří starosta, místostarosta, tajemník, pracovníci města zařazení do městského úřadu.

Sídlo Městského úřadu v Hranicích, Pernštejnské nám.1 a dále budovy: Zámecká 118 a Purgešova 1399

3.2 Rozsah použití

Certifikované systémy managementů kvality a hospodaření s energií a systém společenské odpovědnosti, které zahrnují městský úřad od úrovně tajemníka MěÚ, zaměstnance a svými zásadami a principy zasahují do činností příspěvkových organizací.

4. Kontext organizace, zainteresované strany

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Vrcholové vedení města chápe kontext organizace jako základní stavební kámen systému řízení managementu, který je relevantní pro určení optimálního strategického zaměření a který ovlivňuje dosahování stanovených cílů.

Město pečuje o všestranný rozvoj svého území, o potřeby svých občanů a při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem.

Vedení MěÚ proto zvažuje **významné externí a interní aspekty**, které ovlivňují procesy, věnuje jim trvalou pozornost včetně řízení souvisejících rizik a opatření.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Zainteresované strany kladou stále rostoucí nároky na kvalitu poskytovaných služeb a také očekávají, že městský úřad je a i nadále zůstane důvěryhodnou organizací.

Systém řízení managementu je založený na pochopení potřeb a očekávání zákazníků, zvažování pozitivních a negativních faktorů prostředí organizace, viz. přílohy č. 6,7,8,9.

Vztahy s občany a jejich zástupci v orgánech města, vztahy s právníky i fyzickými osobami, vztah se zaměstnanci považuje vedení MěÚ za nejvyšší prioritu v činnosti veřejné správy. Jde o občany města a správního obvodu, návštěvníky města, organizace, jejichž zřizovatelem či zakladatelem je město, političtí představitelé města, správní orgány (orgány státní správy a samosprávy).

Vrcholové vedení města si je vědomo odpovědnosti za kvalitní plnění úkolů samosprávy a státní správy (služby poskytované MěÚ) jehož nositeli jsou jeho zaměstnanci. Proto v Programu rozvoje města schválilo oblast vytváření předpokladů pro zkvalitňování veřejné správy jako jeden ze svých strategických cílů.

4.3 Stanovení rozsahu systémů managementu kvality a společenské odpovědnosti (dokumentace)

Rozsah systémů QMS a CSR je popsán v této příručce, včetně souboru dokumentovaných informací, viz. příloha č. 3. Dokumentovaný systém řízení se osvědčil a je chápán jako záruka, že všechny prováděné činnosti (plnění úkolů samosprávy i výkonu státní správy) budou prováděny jednotně, účinně a efektivně.

4.4 Systémy managementu kvality a společenské odpovědnosti a jejich procesy

Účinné uplatňování souboru dokumentovaných informací je zajištěno zpřístupněním dokumentů na PC v prostředí Kerio Workspace, a to pro všechny zaměstnance na MěÚ. Současně je zajištěno seznámení zaměstnanců s dokumentací v potřebném rozsahu. O této činnosti jsou vedeny záznamy.

Dokumentace je vydána v jednom listinném výtisku, který je pro MěÚ uložený v kanceláři starosty a pro odbory u jeho vedoucího. Na PC je přístupný soubor

dokumentace všem pracovníkům. Přístup k úpravám je v pravomoci zaměstnanců pověřených představitelem vedení pro kvalitu, manažerem kvality a vedoucími odborů.

Nástrojem pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů samosprávy nebo výkonu státní správy je vedení záznamů z těchto činností. Záznamy z procesů jsou uváděny v procesních mapách.

Ve směrnících jsou vždy uvedeny v kapitole 6.

K důležitým záznamům patří závěrečná zpráva z interních auditů kvality, zpráva pro přezkoumání systému řízení managementu vedením a zápis o přezkoumání QMS a CSR. (úkoly zápisu o přezkoumání obsahuje Úvod ZOČ MěÚ a Pokyny VO, které je převzaly ze schválených doporučení v příloze č.1 ZOČ MěÚ).

5. Vůdčí role a odpovědnost vedení

5.1 Vůdčí role a závazek, angažovanost a aktivita vedení

Zastupitelstvo města zvolilo budování a provozování QMS a CSR na MěÚ jako účinné nástroje uspokojování požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy, podpory komunitního života, a to v souladu s plnohodnotným zachováním životního prostředí budoucím generacím.

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

Minimálně jednou za rok je prováděno Přezkoumání systémů vedením dle směrnice QS 83 – 01, které umožní ověřit, že jsou systém účinné a efektivní a zahrnují trend neustálého zlepšování.

Součástí přezkoumání vedením je vytvoření potřebných zdrojů, které umožní účinný a efektivní provoz celého systému.

PV pro QMS a CSR je odpovědný za operativní naplňování „Koncepce jakosti“.

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 včetně monitorování a měření spokojenosti zákazníků, aby požadavky zákazníka byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti.

Tvorba rozpočtu města a rozpočtových opatření za účelem zlepšování plnění úkolů samosprávy je klíčovým procesem pro uvolňování zdrojů. Rozpočet schvaluje zastupitelstvo.

5.2 Politika kvality a společenské odpovědnosti, cíle, programy a projekty pro jejich dosažení

Politika kvality pod názvem „Koncepce jakosti“ byla schválena radou města dne 4.11.2003 a aktualizována radou 15.12.2021. Jsou v ní obsaženy celkové záměry s důrazem na neustálé zlepšování systémů managementu kvality a společenské odpovědnosti..

Politika kvality je součástí dokumentovaných informací a v listinné podobě je vyvěšena v určených prostorách MěÚ.

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci

Povinnosti a pravomoci jsou stanoveny organizačním řádem, pracovním řádem, touto příručkou, procesními mapami a ostatními řídicími akty, příloha č.5. Ve směrnících jsou odpovědnosti a pravomoci řešeny kapitolou 4. Odpovědnosti a pravomoci jsou dále rozepsány v pracovních náplních.

Představitel managementu vedení pro kvalitu a společenskou odpovědnost

Rada města schválila dne **3.4.2003** usnesením č. 203/2003 zavedení QMS a pověřila tajemníka MěÚ realizací tohoto systému. Zastupitelstvo města tyto skutečnosti vzalo dne 3.4. 2003 na vědomí. Rozhodnutí o zavedení QMS dle požadavků ČSN EN ISO 9001 a jmenování garanta za tento proces, bylo vyjádřením společné vůle rady města a zastupitelstva. Tajemník MěÚ se stal představitelem managementu (PVK) pro QMS, má zejména tyto odpovědnosti a pravomoci pro následující oblasti:

- vytváření, uplatňování, udržování a zlepšování QMS
- předkládání informací vedení města za účelem přezkoumávání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti QMS dle QS 83-01
- podporování vědomí závažnosti plnění požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy v celém MěÚ

Rada města schválila dne 23.11.2021 usnesením č. 203/2003 přípravu MěÚ Hranice pro získání certifikátu společenské odpovědnosti (CSR) dle národní normy ČSN 010391 a dne **15.12.2021** usnesením č.2089/2021 jmenovala tajemníka MěÚ představitelem vedení pro oblast CSR.

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

Tento postup byl zvolen pro vytvoření žádoucího prostředí, v němž jsou pracovníci plně zapojeni a v němž mohou systémy managementů efektivně fungovat. Vrcholné vedení tímto vyjadřuje svoji jednoznačnou podporu a souhlas s uvolněním nutných finančních, lidských, informačních a materiálních zdrojů.

Interní komunikace

Zásady interní komunikace jsou stanoveny organizačním řádem, směrnicí o řízení HW a SW a cíli vycházejícími ze strategického dokumentu Komunikační strategie města Hranic.

Efektivní a účinný proces interní komunikace mezi vedením a odbory, odbory navzájem je zabezpečován pravidelnými poradami vedoucích odborů. Záznamy o těchto poradách jsou vedeny v zápisu z porad.

6. Plánování, odpovědnost vedení

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitosti

Vedení městského úřadu zajišťuje, aby byla při plánování zachována integrita systémů managementu, plněny požadavky na ně a stanovené cíle. Proces plánování využívá nastavené metriky procesů a postupně zohledňuje výstupy z vyhodnocení analýzy rizik zpracované dle pokynu ministerstva financí a z registru klíčových rizik a příležitostí vycházející z kontextu organizace, viz. příloha č.9.

6.2 Cíle kvality a společenské odpovědnosti, plánování jejich dosažení, programy a projekty

6.3 Plánování změn

Cíle jsou chápány jako účinný nástroj pro naplnění a realizaci „Koncepce jakosti“. Cíle jsou vydány jako samostatný dokument projednaný zastupitelstvem jako „Program rozvoje města“. Cíle jsou pravidelně vyhodnocovány a aktualizovány odpovědnými pracovníky. Je důsledně dodržena zásada jejich konkrétnosti a měřitelnosti a navazují na rozpočet města.

Vydání a aktualizaci cílů kvality schvaluje zastupitelstvo města.

QS 53 – 01 Koncepce jakosti

QS 54 – 01 Program rozvoje města

QS 54 – 02 Strategie MěÚ Hranice

Akční plány strategické dokumentace

7. Podpora, management zdrojů

7.1 Zdroje

Plánování zdrojů vychází z cílů (strategické dokumenty města a měú) a z rozpočtu města, který schvaluje zastupitelstvo dle zákona o obcích a zákona o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. Rozpočtový proces je popsán v mapě procesu.

Potřebné zdroje (lidské, vybavení, prostředí) pro jednotlivé procesy jsou vždy uvedeny v konkrétní procesní mapě.

Podmínky pro efektivní, hospodárné a účelné nakládání s majetkem, finančními prostředky a ostatními zdroji stanovuje směrnice QS 83-02. Problematiku finanční kontroly upravuje zákon o finanční kontrole a prováděcí vyhláška.

Vedení MěÚ je zodpovědné za posuzování a vytváření zdrojů pro zajištění, provoz, udržování a prověřování funkčnosti a efektivnosti systémů managementu dle schváleného rozpočtu. Potřebný rozsah zdrojů je ověřován pravidelným přezkoumáváním systému vedením dle kapitoly 9.3.

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

Mapa procesu – rozpočtový proces

zákon č. 320/2001Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů

Budovy a pracovní prostory MěÚ jsou ve vlastnictví města. Údržbu a správu majetku zajišťuje odbor správy majetku a ostatní odbory podle jejich způsobu využívání. Postup je popsán v mapě procesů.

Údržbu a správu počítačové sítě, počítačů, software a informačních technologií zabezpečuje dle organizačního řádu odbor vnitřních věcí. Postup je popsán ve směrnici Řízení HW a SW .

QS 55-01 Organizační řád

QS 42-03 Řízení HW a SW

Mapy procesů

Pracovní prostředí

Na MěÚ je vytvořeno pracovní prostředí, které umožňuje dodržování požadavků zákonů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a osobních ochranných prostředků a je zajištěn výcvik zaměstnanců v těchto oblastech. Požadavky na pracovní prostředí jsou zahrnuty v mapách procesů.

Motivace zaměstnanců ke kvalitní práci je zahrnuta v osobním hodnocení.

Vedení přijímá podněty zaměstnanců ke zlepšení pracovního prostředí.

QS 62-04 Požární ochrana

QI 63-01-01 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Mapy procesů

7.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

7.3 Povědomí

7.4 Komunikace, vnitřní a vnější

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

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

Podrobněji upraveno v dokumentaci:

QS 62-01 Personální činnosti a zajišťování kvalifikace

QS 62-02 Personální politika MěÚ Hranice

QS 61-01-01 Vnitřní platový předpis

QS 63-01-03 Požární ochrana

QI 63-01-01 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Vzdělávání úředníků je popsáno v zákoně o úřednících územních samosprávných celků. Ministerstvo vnitra poskytuje v oblasti vzdělávání kvalitní metodickou podporu.

Proces zajišťování kvalifikace je vyhodnocován dílčím způsobem po ukončení vzdělávací akce a komplexně po skončení vzdělávacího období před schválením plánu na zajišťování kvalifikace na další období, viz 6.2.1

zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů

7.5 Dokumentované informace systémů managementu, požadavky právních předpisů a jiné požadavky na dokumentaci (mezinárodní standardy)

Strukturu dokumentovaných informací tvoří:

- Politika kvality uvedená v „Koncepci jakosti“
- Cíle kvality uvedené v „Programu rozvoje města“, „Strategii MěÚ“ a „Personální politice“, Pokyny VO
- Příručka kvality
- Směrnice a instrukce
- Mapy procesů, formuláře, přehledy činnosti a související dokumentace jednotlivých odborů

Seznam dokumentovaných informací je uveden v příloze č. 3. Odpovědnosti jsou uvedeny v jednotlivých částech dokumentů.

QS 42 – 02 Řízení dokumentace a záznamů

QS 42 – 04 Spisový a skartační řád

Řízení dokumentů a záznamů

Pro všechny druhy činností zahrnutých do systémů managementu jsou stanoveny a udržovány postupy, které zajišťují, systémy jsou při svém provozu nejenom funkční, ale i výkonné, účinné a efektivní.

Ve směrnici QS 42–02 je dokumentován způsob a postup řízení používaných dokumentovaných informací, jejich vznik, způsob identifikace a značení.

Součástí dokumentovaných informací jsou i **externí dokumenty**, typu všeobecně platných norem a předpisů včetně mezinárodních standardů, stejně jako dokumentace zainteresovaných stran. Součástí dokumentovaných informací organizace jsou účetní, personální, příkazy tajemníka, zápisy z porad, usnesení rady a zastupitelstva atd.

Systém řízení dokumentovaných informací zahrnuje i řízení ochrany osobních údajů, a řízení software a dat včetně zajišťování antivirové ochrany a přístupových práv.

QS 42 – 02 Řízení dokumentace a záznamů

QS 42 – 03 Řízení HW a SW

QS 42 – 04 Spisový a skartační řád

QS 42 - 05 Řízení nakládání s osobními údaji

QS 55 – 01 Organizační řád

Seznamy map procesů

8. Provoz, produkt veřejné správy vč. nákupu externích produktů

Aspekty společenské odpovědnosti v ekonomické, environmentální a sociální oblasti

8.1 Plánování a řízení provozu

Produktem MěÚ je výkon státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. Jednotlivé činnosti (procesy) jsou popsány v mapách procesů.

QS 54-01 Program rozvoje města

Mapy procesů

8.2 Určování požadavků na produkty a služby

Požadavky na výkon státní správy

Požadavky jsou ve správním řízení uplatňovány pomocí podání účastníků. Postup je definován v mapách procesů .

Požadavky věcně příslušných orgánů státní správy jsou uvedené v jejich správních aktech (rozhodnutí, povolení, schválení).

Požadavky na výkon samosprávy

Požadavky na výkon samosprávy jsou nejčastěji definovány v žádostech občanů, právnických a fyzických osob, v návrzích zastupitelů, v návrzích zaměstnanců MěÚ, požadavcích orgánů města uvedené v jejich rozhodnutích.

Přezkoumávání požadavků

Zabezpečení kvality

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 finančním odborem MěÚ. Systém finanční kontroly popisuje způsob přezkoumání oprávněnosti požadavků na finanční prostředky.

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

Mapy procesů

Komunikace se zákazníkem

Základním dokumentem MěÚ pro popis komunikačních kanálů je strategický dokument Komunikační strategie města, Organizační řád a Řízení HW a SW.

Svobodný přístup k informacím upravuje zákon o svobodném přístupu k informacím. Informace dle tohoto zákona poskytují dle příslušnosti vedení nebo jednotliví vedoucí odborů.

K informování občanů, právnických osob a dalších zainteresovaných stran slouží úřední deska MěÚ, městské noviny, regionální televizní vysílání, tiskové konference, veřejná projednávání, kulaté stoly, neformální jednání, www stránky města atd.

Za účelem zlepšení informovanosti zpracovává městský úřad a po schválení radou zveřejňuje na webových stránkách města:

- výroční zprávu o poskytování informací za rok
- komunikační kanály v krizových situacích popsané v záznamech a dokumentaci vyhotovených z výpisu z krizového plánu kraje

Komunikace v rámci výkonu státní správy

Forma komunikace je obvykle stanovena předmětnými zákony (zejména správní řád). V jednotlivých mapách procesů je uváděna forma vstupu a forma výstupu.

Komunikace v rámci výkonu samosprávy

Komunikaci se žadatelem o výsledku rozhodnutí orgánu samosprávy zabezpečují v organizačním řádu pověřené odbory převážně v písemné formě a postup je definován v mapách procesů.

Komunikační strategie města Hranic

____ QS 55-01 Organizační řád

QS 42-03 Řízení HW a SW

QI 42-03-02 Řízení přístupu uživatelů

QS 42-04 Spisový a skartační řád

Dokumentace v rámci výpisu z krizového plánu kraje

zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

8.3 Návrh a vývoj Produktů a služeb

Neuváděn

8.4 Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb

Proces nakupování

Výchozím dokumentem pro proces nakupování je schválený rozpočet města, ze kterého vychází plánování nákupu služeb, kancelářských potřeb atd.

Základní odpovědnosti stanovuje organizační řád a další vnitřní předpisy.

Ve směrnici o zadávání zakázek je stanoven postup, odpovědnosti a pravomoci při zadávání a realizaci zakázek včetně hodnocení dodavatelů.

Schválené postupy ve směrnících zamezují vzniku korupčního prostředí.

Pro hodnocení a výběr dodavatelů jsou stanovena kritéria ve směrnících. Záznamy a hodnocení dodavatelů a potřebná opatření z nich vyplývajících jsou uvedeny jako záznamy kvality.

QS 74-01 Zadávání zakázek a veřejných zakázek

QS 75-02 Administrace projektů a dotací čerpaných městem Hranice

Mapy procesů

Informace pro nakupování

Odpovědnost za přezkoumání dokumentů pro nakupování (objednávek, smluv) má funkce odpovědná za nákup příslušných produktů/služeb. Před podpisem smlouvy starostou parafují smlouvu odpovědný vedoucí odboru (věcné posouzení) a právník města (právní posouzení).

Ověřování nakupovaného produktu

Pověřený vedoucí odboru je odpovědný za nakupované produkty, služby ve vztahu k podmínkám objednávky nebo smlouvy. Pověřený pracovník je odpovědný za převzetí nakoupeného.

Ověření je prováděno i z finančního hlediska dle systému finanční kontroly .

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

8.5 Výroba a poskytování služeb**Řízení poskytování služeb**

Zabezpečování výkonu státní správy a úkolů samosprávy je definováno v mapách procesů. Tyto procesy zabezpečují odbory stanovené v organizačním řádu. Každá mapa procesu definuje zejména zdroje, vstupy, výstupy, průběh jednotlivých činností včetně odpovědnosti a pravomocí, záznamy, metriky a parametry zlepšování. Postupně jsou zapracovávány rizika vztahující se k procesu.

8.6 Uvolňování produktů a služeb**Validace procesů poskytování služeb**

Problematika validace poskytovaných služeb (tedy zpětná vazba od občanů, právnických osob, ostatních zainteresovaných stran) je definována v mapách procesů:

- u výkonu státní správy: opravné prostředky, návrhy na zahájení řízení (přestupky, návrhy na stavební dohled atd.)
- u plnění úkolů samosprávy: opravné prostředky, podněty občanů města, veřejná projednávání, stížností, petice, interpelace zastupitelů a občanů při jednání zastupitelstva atd.

V rámci vnitřního chodu úřadu je validace zabezpečena komunikací a zpětnou vazbou od odborů, které přebírají vnitřní vstupy (například právník přebírá od pověřeného odboru podklady k vymáhání nájmu atd.). Vyhodnocení zpětné vazby zabezpečuje tajemník MěÚ na poradách vedoucích odborů.

Identifikace a sledovatelnost

V mapách procesů jsou stanoveny způsoby identifikace a sledovatelnosti jednotlivých úkonů (např. podání, usnesení zastupitelstva atd.).

K identifikaci slouží číslo jednací, záznamy ve stanovené spisové dokumentaci

Úkoly samosprávy jsou identifikovatelné a sledovatelné pomocí čísla usnesení zastupitelstva nebo rady. Úkoly z porad vedoucích odborů jsou identifikovatelné pomocí čísla úkolu a zápisu.

QS 42 – 02 Řízení dokumentace a záznamů

QS 42 – 04 Spisový a skartační řád

Mapy procesů

Majetek zákazníka (občané a další zainteresované strany)

K majetku zákazníka mohou náležet například stavební dokumentace, osobní a další doklady. K samostatné skupině patří nalezené předměty, proces je popsán v procesní mapě OVV.

Majetek zákazníka, jako cizí majetek, musí být chráněn před ztrátou, poškozením nebo zničením, za což odpovídají pověření pracovníci.

QS 55-01 Organizační řád

Mapy procesů

Ochrana produktu

Ochrana spočívá

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

K ochraně slouží

- vybudovaný systém finanční kontroly dle QS 83-02,
- provádění interních auditů dle QS 82-01,
- postup k trvalému zlepšování, přijímání opatření a přezkoumání dle QS 83-02,
- činnosti v mapách procesů,
- analýza podnětů, stížností od občanů,
- činnost kontrolního výboru, kontrolního orgánu zastupitelstva.

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

QS 82-01 Interní audity

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

QI 83-01-01 Pravidla pro vyřizování stížností a peticí

8.7 Řízení neshodných výstupů z procesu, produktů a služeb

Neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. Základní podmínkou je, aby byla vždy zjištěna příčina neshody. Nestačí jen neshodu operativně odstranit, ale je nutno odstranit i její příčinu tak, aby se neshoda již neopakovala. Řízení neshod upravuje směrnice o kontinuálním zlepšování.

Informaci o neshodě můžeme získat:

- podnětem, podáním, stížností atd. občana nebo účastníka řízení
- zprávou o kontrolní činnosti nadřízeného orgánu, výsledky odvolacích řízení
- upozorněním pracovníka, výsledkem auditu nebo vnitřní kontroly
- na základě přezkoumání QMS vedením

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

9. Hodnocení výkonnosti

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

Veškeré činnosti související s ověřováním, kontrolou a zkoušením jsou definovány a dokumentovány v mapách procesů, v přehledech činnosti a související dokumentaci odborů a příslušných směrnicích.

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

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

QS 82-01 Interní audity

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

Mapy procesů

9.1 Monitorování , měření, analýza a hodnocení

Veškeré procesy jsou průběžně monitorovány s ohledem na to, aby byly dostatečně efektivní a účinné.

Základní parametry monitorování jsou stanoveny v mapách procesů a jsou minimálně 1x ročně vyhodnocovány v rámci přezkoumání QMS vedením.

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

- přezkoumáním vedení
- prováděním interních auditů kvality, auditů dle směrnice o finanční kontrole
- periodickou aktualizací vnitřních předpisů
- vyhodnocováním plnění úkolů samosprávy (zastupitelstvo, rada, porady vedoucích odborů)
- vyhodnocování plnění nápravných opatření
- systémem řízení rizik jako preventivní opatření před negativními událostmi, které mohou ohrozit dosahování cílů
- operativní řízení procesů

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

QS 82-01 Interní audit

Mapy procesů

Monitorování, měření spokojenosti zákazníka

Podněty a připomínky od občanů jsou předkládány k vyhodnocení a posouzení radě města.

Stížnosti vedené kanceláří starosty. Každá stížnost je prošetřena a je na ní odpovězeno.

Názory občanů jsou zjišťovány anketami zaměřenými na konkrétní téma. Vyhodnocením ankety je dle tématu pověřen příslušný vedoucí odboru, pravidelnými dotazníky s možností podání podnětů všeho druhu.

Reklamace a jejich vyhodnocování je popsáno v QS 74-01

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

QS 74-01 Zadávání zakázek a veřejných zakázek

QS 75-02 Administrace projektů a dotací čerpaných městem Hranic

QI 83-01-01 Pravidla pro vyřizování stížností a peticí

Analýza údajů

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

V rámci MěÚ jsou analyzovány údaje zejména z následujících oblastí:

- analýza podnětů občanů, kulatých stolů, veřejných projednávání
- analýzy plnění cílů programu rozvoje
- analýza rozpočtu, rozpočtových opatření
- analýza území a jeho využití
- majetkové analýzy
- analýza činností MěÚ (podkladový materiál je výroční zpráva MěÚ a zpráva QMS a CSR)
- analýza auditů, kontrolní činnosti, neshod
- analýza QMS a CSR atd.

Metodika práce s veřejností umožňuje provádět sběr informací, jejich vyhodnocení a analýzu za účelem přijetí opatření.

Nejdůležitějším analytickým procesem je z hlediska plnění úkolů samosprávy analýza rozpočtu, rozpočtových opatření a závěrečného účtu.

9.2 Interní audit

Součástí provozu QMS a CSR je průběžné ověřování jeho stavu, funkčnosti, účinnosti a efektivnosti vedením organizace. Účinným nástrojem pro zajišťování této činnosti je provádění interních prověrek.

Četnost a rozsah prověrek zohledňuje stav i význam jednotlivých prověřovaných činností a vychází ze zásady, že všechny činnosti budou minimálně prověřeny 1x za rok.

Pravomoc ke stanovení rozsahu a četnosti prověrek má tajemník MěÚ.

V případě, že organizace požaduje ověření systému kvality svých dodavatelů, může probíhat prověrka stejným způsobem včetně souboru otázek. Dohoda o provedení prověrky u dodavatele musí být řešena smluvním vztahem přijatelným pro obě strany.

Výsledky interních prověrek slouží jako jeden ze zdrojů vyhodnocování účinnosti a efektivnosti QMS vedením organizace.

Součástí QMS je systém finanční kontroly.

QS 83-02 Kontrolní systém města Hranic

QS 82-01 Interní audit

9.3 Přezkoumání vedením organizace

Vedení MěÚ stanovilo způsob a interval (převážně 1x za rok) přezkoumání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systémů, které zajistí jejich vhodné a účinné provozování. Jsou stanoveny oblasti přezkoumávání, které zahrnují všechny činnosti související s QMS a CSR.

Zabezpečování zdrojů na úkoly plynoucí z přezkoumání provádí vedení zapracováním požadavků do návrhu rozpočtu na další rok (schvaluje zastupitelstvo) nebo v případě nutnosti návrhem rozpočtového opatření (dle charakteru schvaluje rada nebo zastupitelstvo).

QS 83 - 01 Kontinuální zlepšování činností

QS 82 – 01 Interní audit

Vstup pro přezkoumání

Podklad pro přezkoumání managementu zahrnuje informace o:

- stavu opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání
- zpětné vazbě na zákazníka
- výkonnosti procesů a shodě produktu
- účinnost přijímaných opatření při řízení rizik a příležitostí
- změnách vnějších a vnitřních okolností, které by mohly ovlivnit QMS
- doporučeních a nových příležitostech pro zlepšování

Výstup z přezkoumání

Manažer kvality společně s představitelem vedení předkládá vrcholovému vedení města „Zprávu pro přezkoumání QMS a CSR“, která je přílohou č.2 každoroční „Zprávy o činnosti MěÚ“. Zpráva je zpracovávána na základě informací vedoucích odborů a Závěrečné zprávy z interních auditů kvality.

Na každé přezkoumání vedením navazuje proces opatření k nápravě a preventivních opatření, který umožňuje odstraňování existujících i možných příčin problémů (neshod) v procesech i systému.

SMART úkoly jsou zpracovány manažerem kvality v „Zápise o přezkoumání QMS“ (úkoly zápisu o přezkoumání obsahuje Úvod ZOČ MěÚ a Pokyny VO, které je převzaly ze schválených doporučení v příloze č.1 ZOČ MěÚ).

10. Zlepšování

10.1 Obecně

Jedním z důležitých cílů MěÚ je zabezpečit neustálé zlepšování výkonu státní správy a výkonu samosprávy v rámci zastupitelstvem vymezeném rozpočtu. S ohledem na vykonávané činnosti je klíčové pro zabezpečení zlepšování vzdělávání a kvalifikace zaměstnanců a získání jejich zapojení do tohoto procesu.

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

10.2 Neshody a nápravná opatření

Opatření k nápravě je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody (neshoda je odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy) tak, aby se zabránilo jejímu dalšímu výskytu. Přitom opatření k nápravě musí vzniknout na základě analýzy faktů.

Základní zdroje informací pro opatření k nápravě jsou popsány ve směrnici o kontinuálním zlepšování.

Při zjištění neshody jsou pracovníci odpovědní za prověřovanou oblast povinny prošetřit příčinu neshody a včas stanovit, přijmout a implementovat opatření k nápravě. Opatření k nápravě musí být úměrné důsledkům zjištěných neshod. Ověřování účinnosti přijatých opatření k nápravě se provádí zpravidla při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu kvality vedením. O zjištěných příčinách a přijatých opatřeních k nápravě jsou vedeny záznamy.

QS 83-01 Kontinuální zlepšování

10.3 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování je obsahem „Vize“ Městského úřadu Hranice .

2. vydání tohoto dokumentu zrušuje QS 42-01 ze dne 17.5.2004.

11 Přílohy

Příloha č.1/QS 42-01	Seznámení s obsahem/rozdělovník	QF 42-02/01
Příloha č.2/QS 42-01	Revizní/změnový list	QF 42-02/02
Příloha č.3/QS 42-01	Dokumentace QMS	
Příloha č.4/QS 42-01	Systémová mapa	
Příloha č.5/QS 42-01	Organizační schéma QMS	
Příloha č.6	Zainterесované strany a jejich požadavky	
Příloha č.7	Interní aspekty kontextu – SWOT analýza	
Příloha č.8	Externí aspekty kontextu - PESTLE	
Příloha č.9	Registr významných rizik a příležitostí a jejich řízení	

[illegible]

Vydání / Změna: 2/4

Příloha č.2/QS 42-01

REVIZNÍ / ZMĚNOVÝ LIST

List číslo:	Revize číslo:	Změna číslo:	Popis změny:	Datum revize/změny :	Provedl:	Podpis:
24		1	Nová QI 61-01-08	21.1.2017	MK	v.r.
27		2	Organizační změny OSV	20.9.2017	MK	v.r.
-	1	-	Beze změn	20.11.2017	MK	v.r.
-	2	-	Beze změn	22.10.2017	MK	v.r.
Př.č.5	3	3	Organizační schéma	22.10.2018	MK	v.r.
-	4	-	Beze změn	22.10.2019	MK	v.r.
	5		Beze změn	22.10.2020	MK	v.r.
	6	-	Beze změn	22.11.2021	MK	v.r.
Vše		4	Implementace CSR do dokumentace QMS včetně zápisů	7.2.2022	MK	v.r.
	7		Beze změn	8.2.2023	MK	v.r.

QF 42-02/02

Příloha č.3/QS 42-01

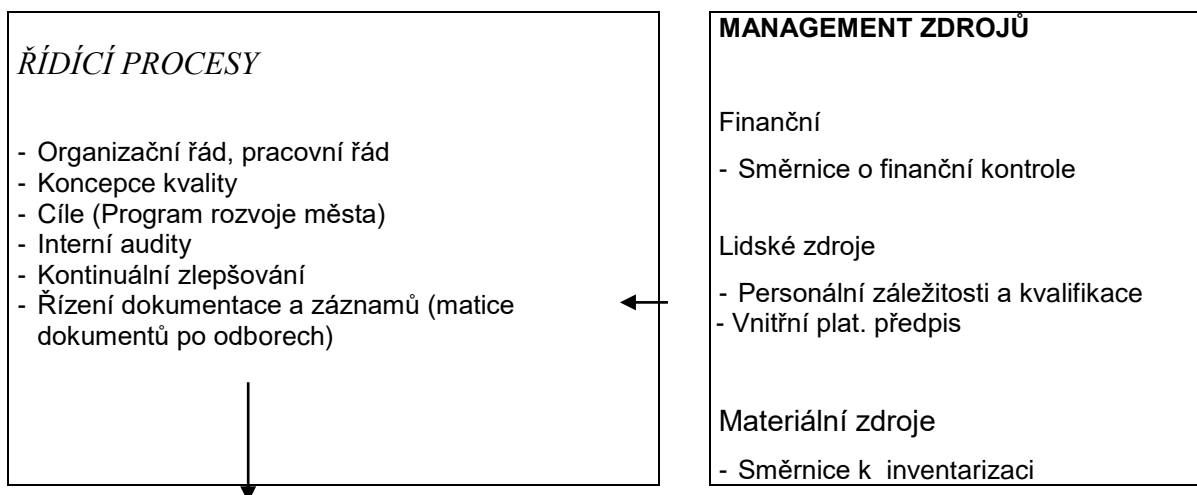
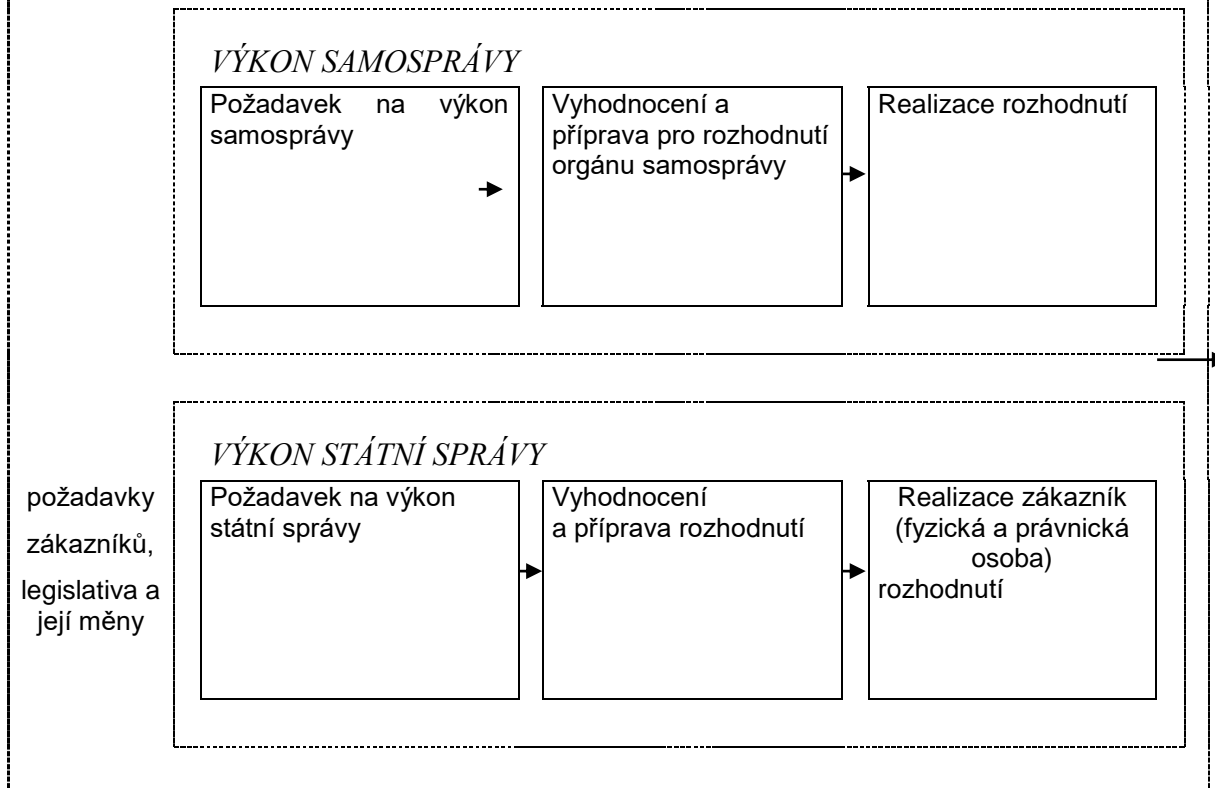
Dokumentace MěÚ Hranice

NÁZEV	OZNAČENÍ
Příručka kvality	QS 42-01
Řízení dokumentace a záznamů	QS 42-02
Předkládání materiálů na schůzi rady města a zastupitelstva	QI 42-02-01
Zásady pro vypracování návrhů právních předpisů	QI 42-02-02
Používání razítek se státním znakem a znakem města	Viz. QS 42-02
Pravidla pro zajištění přístupu k informacím	QI 42-02-03
Zásady prodeje bytového fondu z majetku města	QI 42-02-04
Zásady pro hospodaření s bytovým fondem ve vlastnictví města	QI 42-02-05
Seznam používaných formulářů	
Řízení HW a SW	QS 42-03
Zásady pro užívání výpočetní techniky	QI 42-03-01
Řízení přístupu uživatelů	QI 42-03-02
Spisový a skartační řád	QS 42-04
Řízení nakládání s osobními údaji	QS 42-03
Koncepce jakosti	QS 53-01
Program rozvoje města	QS 54-01
Strategie MěÚ Hranice	QS 54-02
Organizační řád	QS 55-01
Pracovní řád	QI 55-01-01

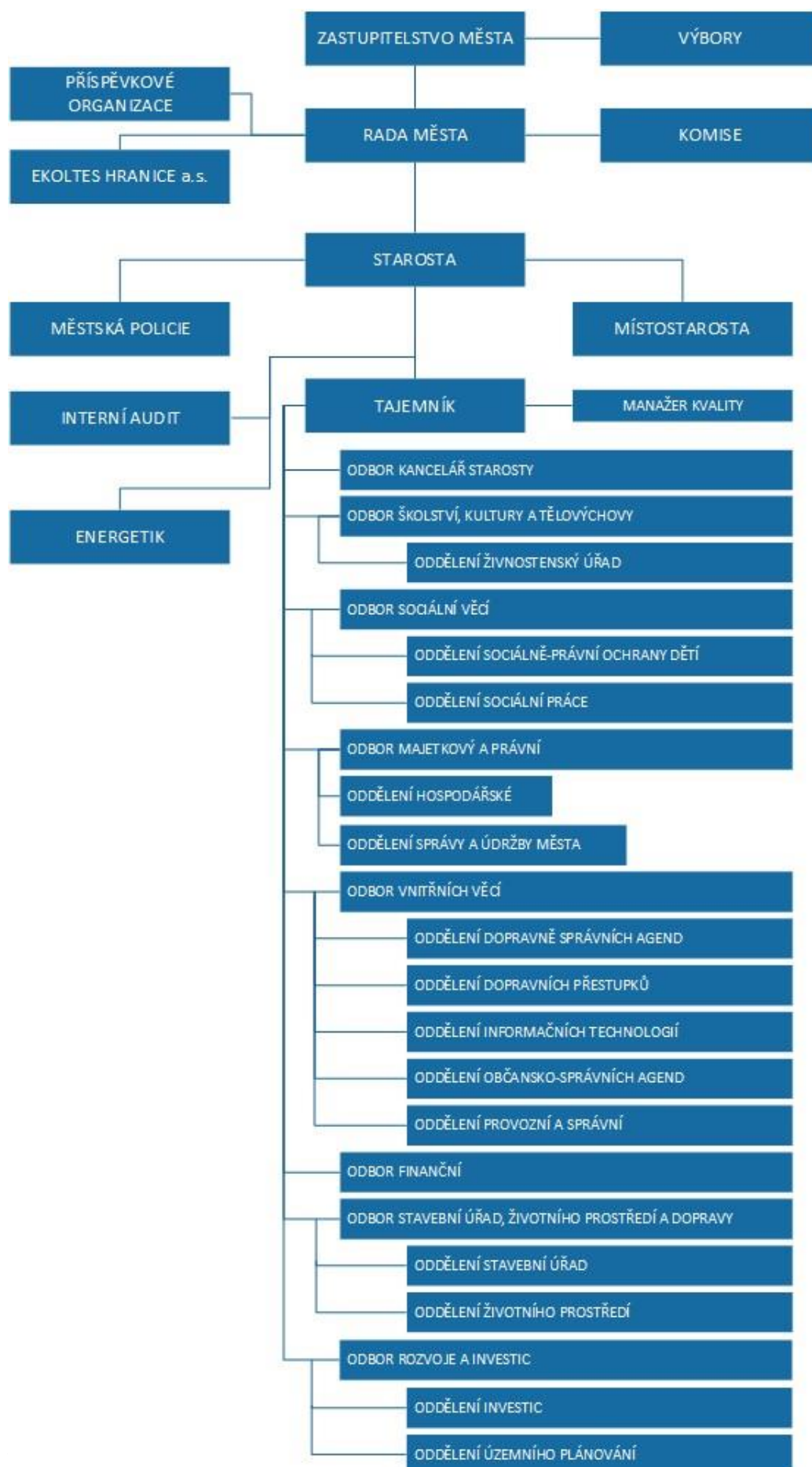
Přezkoumání účinnosti a efektivnosti QMS vedením	Viz.QS 83-01
Vnitřní platový předpis	QI 61-01-01
Instrukce pro oběh účetních dokladů	QI 61-01-02
Provoz pokladny	QI 61-01-03
Cestovní náhrady	QI 61-01-05
Instrukce pro provádění inventarizace	QI 61-01-06
Pracovní prostředky	QI 61-01-07
Vymáhání pohledávek ze samostatné působnosti	QI 61-01-08
Zásady poskytování příspěvků z rozpočtu města	QI 61-01-09
Grantový program města	QI 61-01-10
Vymáhání pohledávek z přenesené působnosti	QI 61-01-11
Personální záležitosti a zajištění kvalifikace	QS 62-01
Personální politika MěÚ Hranice	QS 62-02
Motivace zaměstnanců	V kolektivní sml.
Provozní řád	QS 63-01
Bezpečnost a ochrana zdraví při práci	QI 63-01-01
Zabezpečení autoprovozu	QI 63-01-02
Požární ochrana	QI 63-01-03
Zásady hospodaření s movitým majetkem pro PO	QI 63-01-05
Zadávání veřejných zakázek	QS 74-01
Skladové hospodářství	QS 75-01
Administrace projektů a dotací čerpaných městem	QS 75-02
Interní audity	QS 82-01
Kontinuální zlepšování	QS 83-01
Pravidla pro vyřizování stížností a peticí	QI 83-01-01

Opatření k nápravě a preventivní opatření	Viz.QS 83-01
Kontrolní systém města Hranic	QS 83-02
Pravidla pro vyřizování podání a ochrana oznamovatelů	QI 83-01-02

Příloha č.4/QS 42-01

PROCESNÍ MAPA MĚÚ**ŘÍDÍCÍ PROCESY****HLAVNÍ PROCESY**

Příloha č.5/QS 42-01 ORGANIZAČNÍ SCHÉMA MĚÚ HRANICE



Příloha č.6/QS 42-01

Zainteresované strany a jejich požadavky - VZOR

Interní zainteresované strany	
Zainteresovaná strana	Relevantní požadavky
Externí zainteresované strany	
Zainteresovaná strana	Relevantní požadavky

Příloha č.7/QS 42-01**Interní aspekty kontextu - SWOT analýza - VZOR**

Silné stránky (aspekty)/zainteresovaná strana	Slabé stránky (aspekty)/zainteresovaná strana
Příležitosti (+)	Rizika, tj. hrozby (-)

Příloha č.8/QS 42-01

Externí aspekty kontextu - PESTLE analýza - VZOR

Aspekty - PESTLE/zainteresaná strana	Rizika (-) a příležitosti (+)
Politické	---
Ekonomické	---
Sociální	---
Technologické	---
Legislativní	---
Ekologické	---

Příloha č.9/QS 42-01

Registr významných rizik a příležitostí a jejich řízení - VZOR

Řízená rizika				
Riziko	Význam	Opatření	Odpovídá	Dokumentace

Řízené příležitosti				
Příležitost	Význam	Opatření	Odpovídá	Dokumentace

Poznámka 1: Rizika jsou označena červenou barvou, příležitosti zelenou barvou.

Poznámka 2: Rizika a příležitosti jsou řízeny:

- a) **vždy**, byl-li jejich význam posouzen jako **vysoký** (hodnota);
- b) **výběrově** (s přihlédnutím k věcnému důvodu jejich závažnosti a četnosti výskytu), byl-li jejich význam posouzen jako **střední** (hodnota).

Poznámka 3: **Opatření** = uvést stručný název řešení nebo název aplikované metody.

Poznámka 4: **Odpovídá** = uvést titul, jméno, příjmení a zkratku funkce hlavního odpovědné osoby.

Poznámka 5: **Dokumentace** = kde jsou k dispozici dokumentované informace k věci (např. u koho + spisová složka; PC nebo server + cesta do adresáře).