

 Městská část Praha 10	Úřad městské části Praha 10
	list č. 1/44 vydání: 2 Dokumentace QMS QS 42-01

Příručka kvality ČSN EN ISO 9001:2016



Česká společnost pro jakost, z.s.
Certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu č. 3081 akreditovaný
Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. podle ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016
na základě udělené akreditace vydává

CERTIFIKÁT

shody systému managementu kvality s požadavky
ČSN EN ISO 9001:2016

Městské části Praha 10
Úřadu městské části Praha 10
Vinohradská 3218/169, Straňnice, 100 00 Praha 10
IČ: 00063941

Předmět certifikace:
**Výkon státní správy v přenesené působnosti hl. m. Prahy
Výkon samostatné působnosti**

Registrační číslo certifikátu: 100000260/QMS/2024
Datum první certifikace: 08.12.2004
Certifikační cyklus: 13.02.2023 – 12.02.2026
Platnost od: 09.03.2024
Vedoucí certifikačního orgánu pro certifikaci systémů managementu:
Irena Jeřková




Čertifikovaná organizace podléhá dozorům České společnosti pro jakost, z.s.
V případě zjištění systematické nesouhlasnosti s požadavky ČSN EN ISO 9001:2016
může být předmět certifikátu pozastaven nebo zrušen.
Místo vydaní: Novoborská ulice 2005, Stara Město, 110 00 Praha

	FUNKCE	JMÉNO	DATUM	PODPIS
Zpracoval	manažer kvality	Ing. Josef Neklan	31. 7. 2020	Neklan, v.r.
Ověřil	vedoucí OKK	Mgr. Tomáš Kosmel	31. 7. 2020	Kosmel, v.r.
Schválil	tajemník	JUDr. Jana Hatalová, MBA	31. 7. 2020	Hatalová, v.r.

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

OBSAH

Změnový/revizní list	3
Záznam o seznámení	4
ÚVOD	5
ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10	8
1 ÚČEL	11
2 PLATNOST A PŮSOBNOST	11
3 ZKRATKY A POJMY	11
3.1 Zkratky	11
3.2 Pojmy	12
4 PRAVOMOC A ODPOVĚDNOST	13
5 POPIS ČINNOSTÍ	13
Pro popis činností v návaznosti na normu ČSN EN ISO 9001:2016 bylo zvoleno číslování, které používá zmíněná norma.	
5 Vedení	18
6 Plánování	21
7 Podpora	23
8 Provoz	29
9 Hodnocení výkonnosti	36
10 Zlepšování	39
11 Zásady managementu kvality	42
6 ZÁZNAMY	43
7 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE A ODKAZY	44
7.1 Dokumentace QMS:	44
7.2 Zákony a jiné právní předpisy	44
8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	44
9 PŘÍLOHY	44

[illegible]

QF 42-02/01

[illegible]

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

ÚVOD

Reforma veřejné správy realizovaná Ministerstvem vnitra ČR klade důraz na to, aby byla tato správa efektivnější, kvalitnější a blíže k občanům. Podporou uplatňování zásad Národní politiky kvality ČR je mj. zavádění standardů kvality do řízení orgánů územní samosprávy při správě obce.

Uplatňováním zásad Národní politiky kvality ČR ve veřejné správě je pověřena Odborná sekce Rady kvality ČR Kvalita ve veřejném sektoru, která je poradním orgánem Rady kvality České republiky. Odborná sekce Kvalita ve veřejném sektoru 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.

Hlavním cílem městské části Praha 10 je v souladu se zákonnými předpisy a schváleným **Strategickým plánem udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030** plánovat společně s občany a místními organizacemi, sladovat jednotlivé zájmy a vystupovat jasně a čitelně ke svým partnerům.

Vize: „DESÍTKA je moderní, přátelská a otevřená městská část, která si zvolila udržitelný rozvoj a pro kterou jsou zásadní hodnoty nedotknutelného, svobodného, důstojného a sebezodpovědného lidského života a v právu vidí nutný nástroj garance těchto svobod.“

V souvislosti s rozvojem území a potřeb občanů zastupitelstvo MČ Praha 10 dne 25. května 2020 schválilo

Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030

dále Rada MČ Praha 10 dne 26.1.2023 schválila usnesením číslo 0059/RMČ/2023

PROGRAMOVÉ PROHLÁŠENÍ Rady MČ Praha 10 pro volební období 2022–2026

jehož hlavním cílem je efektivní řízení a hospodaření městské části, plánování společně s občany a místními organizacemi, sladování jednotlivých zájmů a vystupování jasně a čitelně ke svým partnerům.

PROGRAMOVÉ PROHLÁŠENÍ Rady MČ Praha 10 pro volební období 2022–2026 se dotýká následujících oblastí:

- Efektivní řízení a hospodaření městské části
- Územní rozvoj
- Školství
- Doprava
- Bezpečnost
- Kultura
- Životní prostředí a udržitelnost, místní Agenda 21
- Sociální a rodinná politika, zdravotnictví
- Bytová politika
- Sport a volný čas

- Dotační politika
- IT a Smart Cities

Rada městské části Praha 10 usnesením č. 412 ze dne 14. 7. 2003 rozhodla o:

- a) zavedení systému řízení kvality dle normy ISO 9001:2000;
- b) pověření tajemníka Úřadu městské části Praha 10 (dále jen tajemník) – představitelem managementu pro zavedení tohoto systému.

Následně starosta městské části Praha 10 schválil:

- a) dne 25. 7. 2003 Prováděcí projekt systému managementu kvality dle ISO 9001:2000 na Úřadu městské části Praha 10;
- b) dne 29. 7. 2003 Konceptu kvality městské části Praha 10.

Certifikace dle normy ISO 9001:2000 proběhla dne 8. 12. 2004; další recertifikace probíhaly v pravidelných tříletých intervalech.

Poslední recertifikační audit podle normy ČSN EN ISO 9001:2016 proběhl ve dnech 30.1.– 1. 2. 2023 s recertifikačním cyklem 13. 2. 2023 – 12. 2. 2026.

1. dozorový audit proběhl ve dnech 21. a 22.2.2024.

Toto druhé vydání Příručky kvality, článek 5 Popis činností je strukturováno dle požadavků ČSN EN ISO 9001:2016.

Ve smyslu požadavku neustálého zlepšování se Úřad městské části Praha 10 zapojil do modelu excelence EFQM a přihlásil se ke společenské odpovědnosti organizací (Corporate Social Responsibility) ve veřejné správě.

Zároveň ÚMČ Praha 10 v roce 2022 získala kategorii B v dobrovolném nástroji místní Agendy 21, tedy v auditech udržitelného rozvoje, jejichž gestorem je Ministerstvo životního prostředí. V nejvyšších kategoriích B a A prochází sebehodnocení (Audity UR) hodnocením ze strany nezávislých expertů, kteří poskytují jednotlivým realizátorům nejen posouzení stávajícího stavu, ale především doporučení k dalšímu postupu směrem k udržitelnému rozvoji.

V roce 2008 Úřad městské části Praha 10 obdržel **Národní cenu kvality ČR** za model excelence EFQM.

V roce 2009 Úřad městské části Praha 10 obdržel **Národní cenu ČR – Společensky odpovědná organizace**.



Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

V roce 2019 Úřad městské části Praha 10 obdržel ocenění **Ambasador kvality České republiky** ve veřejné správě;

V roce 2021 získal Úřad městské části Praha 10 od MV ČR ocenění **Přívětivý úřad v rámci hl.m. Prahy 3. místo**, v roce 2022 místo první.

MV ČR rovněž udělilo Úřadu městské části Praha 10 cenu **za dlouhodobé uplatňování přístupu k řízení kvality** kvalitu ve veřejné správě za rok 2021.



ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10

• identifikační údaje

- 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;
- městská část v rozsahu stanoveném zákonem a Statutem hlavního města Prahy (vyhl. č. 55/2000 Sb. HMP v platném znění) vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývající;
- městská část Praha 10 plní:
 - a) výkon státní správy v přenesené působnosti hl. m. Prahy;
 - b) úkoly patřící do samostatné působnosti.

Název	Úřad městské části Praha 10
Adresa	Vinohradská 3218/169, 100 00 Praha 10, Strašnice
IČO	00063941
DIČ	CZ 00063941
Telefon – ústředna	267 093 111
Nadřízený orgán veřejné správy	Magistrát hl. m. Prahy
Webové stránky	http://www.praha10.cz

Platné organizační schéma ÚMČ je v příloze č. 1.

• vedení Úřadu městské části Praha 10

- městská část Praha 10 je spravována Zastupitelstvem městské části Praha 10. Dalšími orgány jsou Rada městské části Praha 10, starosta městské části Praha 10, Úřad městské části Praha 10 a zvláštní orgány městské části Praha 10;

starosta (od 10. 11. 2022)

Ing. arch. Martin Valovič

představitel managementu pro kvalitu

tajemník ÚMČ Praha 10

JUDr. Jana Hatalová, MBA

manažer kvality

Ing. Josef Neklan

Rozdělení kompetencí v oblasti samostatné působnosti

Ing. arch. Martin Valovič, starosta

oblast: územní rozvoj, územní plán, podpora podnikání, vnější vztahy a nový Eden;

Ing. Tomáš Pek, S.E., 1. místopředseda,

oblast: majetek, včetně budovy radnice, akciové společnosti a kulturní památky;

MgA. David Kašpar, místostarosta,
oblast: sociální a rodinná politika, zdravotnictví;

Mgr. Martin Čásenský, místostarosta,
Oblast: investice do budov ZŠ a MŠ, finance a rozpočet;

Bc. Radek Lojda, místostarosta,
oblast: bytová politika, bezpečnost, dotace;

JUDr. Pavel Šutka, místostarosta,
oblast: kultura, sport a volnočasové aktivity;

Mikoláš Pobuda, uvolněný člen rady
oblast: doprava, IT a Smart Cities;

Mgr. Ondřej Počarovský, uvolněný člen rady
oblast: školství;

Ing. Milan Maršálek, uvolněný člen rady
oblast: životní prostředí a udržitelnost, MA 21.

• **tým udržování managementu kvality**

- projektový tým odpovědný za zavedení a rozvoj systému managementu kvality pracuje ve složení:
 - představitel vedení pro kvalitu - tajemník
 - manažer kvality
 - vedoucí odborů a samostatných oddělení
- vedoucí úředníci a zaměstnanci odpovědní za:

➤ informační systém	vedoucí odboru informatiky
➤ finanční řízení, rozpočet a finanční kontrolu	vedoucí ekonomického odboru
➤ oblast krizového řízení	vedoucí odboru kontroly a komunikace
➤ kontrolní činnost	vedoucí odboru kontroly a komunikace
➤ oddělení interního auditu	vedoucí interního auditu
➤ strategické plánování a řízení a auditů udržitelného rozvoje MA 21	vedoucí odd. OSRP

➤ komunikaci s médii

vedoucí odboru kanceláře starosty

1 ÚČEL

1.1 Účelem příručky je vytvořit souhrnný popis systému managementu kvality dle členění uvedeném v normě ČSN EN ISO 9001:2016 v ÚMČ Praha 10, stanovení odpovědností a pravomocí, organizačního uspořádání, popisu procesů a činností, souboru dokumentace a příslušných záznamů.

1.2 Příručka kvality slouží k:

- definici a dokumentaci QMS;
- vymezení rozsahu QMS;
- stanovení odpovědností a pravomocí a přiřazení k definovaným činnostem;
- stanovení souboru dokumentace a záznamů;
- prezentaci QMS pro externí účely;
- prokazování shody QMS s požadavky ve smluvních vztazích;
- zajištění procesu zlepšování prováděných činností.

1.3 Příručka je členěna v souladu s normou ČSN EN ISO 9001:2016 v kapitole 5. Komentář popisuje plnění požadavků normy ze strany Úřadu MČ Praha 10, včetně odkazů na dokumentaci. Kapitoly „Úvod“ a „Úřad městské části Praha 10“ obsahují úvodní a identifikační údaje a kapitoly 6 - 9 doprovází a závěrečná ustanovení včetně příloh.

2 PLATNOST A PŮSOBNOST

2.1 Příručka kvality dokumentuje postupy vytvořené pro systém managementu kvality, nebo odkazuje na tyto postupy. Je určena pro všechny úředníky a zaměstnance MČ zařazené do ÚMČ, zastupitele MČ a pro širokou veřejnost. Příručka je zveřejněna na intranetu ÚMČ. Aktualizovaná příručka nabývá platnosti a účinnosti dnem vydání.

2.2 Příručka kvality je vydávána jako řízený dokument dle QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů a podléhá změnovému a reviznímu řízení. Manipulace s neřízeným dokumentem (kopií) upravuje ustanovení v 8. kapitole této směrnice.

2.3 Vydání směrnice nabývá platnosti dnem schválení tajemníkem a účinnosti dnem zveřejnění v registraturách elektronické spisové služby.

2.4 Nabytím účinnosti této směrnice se zrušuje její 1. vydání ze dne 30. 5. 2018.

3 ZKRATKY A POJMY

3.1 Zkratky

MA21	místní Agenda 21
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MČ	městská část Praha 10
MK	manažer kvality

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
PK	Příručka kvality
QF	formulář QMS
QI	instrukce QMS
QM	mapa procesu QMS
QMS	Quality management system – systém řízení kvality
QS	směrnice QMS
RMČ	Rada městské části Praha 10
SW	software – programové vybavení
TAJ	tajemník ÚMČ Praha 10
ÚMČ	Úřad městské části Praha 10
Ú/Z	úředník nebo zaměstnanec
VO	vedoucí odboru
ZMČ	Zastupitelstvo městské části Praha 10

3.2 Pojmy

aspekt	hledisko, stanovisko uplatňované při posuzování vybraných faktorů
dokumentované informace	dokumentace (dokumenty a záznamy)
efektivnost	rozsah, v němž jsou plánované činnosti realizovány a plánované výsledky dosaženy
externí aspekty	vnější faktory, definované v kap. 4.1, ovlivňující organizaci a její zaměření
externí poskytovatel	dodavatel externích služeb
interní aspekty	vnitřní faktory, definované v kap. 4.1, ovlivňující organizaci a její zaměření
kompetence	rozsah působnosti nebo činnosti oprávnění a povinností svěřených právní normou urč. orgánu nebo organizaci
kontext	souvislost jevů nebo událostí, prostředí, podmínky, okolnosti určité události, děje či jevu
riziko	účinek – odchylka od očekávaného (kladná nebo záporná)
specifikace	dokument uvádějící požadavky
tajemník	tajemník Úřadu městské části Praha 10
účinnost	vztah mezi dosaženým výsledkem a použitými zdroji
udržovaná dokumentovaná informace	dokument
uchovávaná dokumentovaná informace	záznam
úředník	úředník městské části Praha 10 zařazený do Úřadu městské části Praha 10 podílející se na výkonu správních činností
výkonnost	měřitelný výsledek (kvalitativní nebo i kvantitativní)
zákazník; klient	osoba, které je poskytnuta služba ze strany ÚMČ

zaměstnanec

zaměstnanec městské části Praha 10 zařazený do Úřadu
městské části

4 PRAVOMOC A ODPOVĚDNOST

Název procesu	Funkční zařazení v ÚMČ					
	RMČ	TAJ	VO	MK	Ú/Z	Správce dok.
Zpracování Programového prohlášení	O	S	P	P		
Aktualizace interních předpisů – řízení dokumentů	S	O	P	P	P	P
Zpracování Zprávy z přezkoumání za příslušný kalendářní rok	I	O	S	P	S	
Řízení záznamů		I	S	P/O	P	P
Cíle kvality jednotlivých odborů		O	P	S		
Monitorování a měření		I	P/O	I	S	
Řízení neshodného výrobku		I	O	P		

Legenda		
P	Pravomoc	Pracovník/orgán, který řídí danou aktivitu.
O	Odpovědnost	Pracovník/orgán, který nese konečnou odpovědnost za výsledek aktivity. Pracovník/orgán, který schvaluje/činí rozhodnutí.
S	Spolupráce	Pracovník/orgán, který poskytuje součinnost při realizaci aktivity, případně je konzultován před přijetím finálního rozhodnutí. Ve většině případů se jedná o experta na danou oblast.
I	Informace	Pracovník/orgán, který je informován o přijetí rozhodnutí nebo realizování aktivity.

5 POPIS ČINNOSTÍ

Pro popis činností v návaznosti na normu ČSN EN ISO 9001:2016 bylo zvoleno číslování, které používá zmíněná norma.

4 Kontext organizace

4.1 Porozumění organizace a jejímu kontextu

Vrcholové vedení ÚMČ chápe kontext jako základní stavební kámen systému managementu, který je relevantní pro určení optimálního strategického zaměření a který ovlivňuje dosahování stanovených cílů. Vedení pečuje o všestranný rozvoj svého území, a proto zvažuje potřeby svých občanů.

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

Vedení ÚMČ proto zvažuje významné externí a interní aspekty, které ovlivňují procesy k realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy. Věnuje jim trvalou pozornost a řídí s nimi související rizika.

Externí aspekty (vnější kontext) MČ 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,
- úkoly uložené nadřízenými a dotčenými orgány (zejména MHMP)
- dále je možné mezi externí aspekty zařadit:
 - dlouhodobé dobré vztahy s občany a dodavateli / občan, zákazník, dodavatel, bankovní ústavy
 - dlouhodobě dobré vztahy s dotčenými obcemi, zřizovanými příspěvkovými organizacemi, spolky i vzdělávacími a výzkumnými institucemi /obce, sousedé, spolky, státní orgány, atp.,
 - správnost nakládání s majetkem státu, s nímž má organizace právo hospodařit/státní orgány, atp.,
 - dodržování zásad čerpání prostředků z národních zdrojů a z fondů Evropské unie,
 - prokazatelné nakládání s prostředky poskytnutými z národních zdrojů a z fondů Evropské unie,
 - plnění odvodových povinností vůči státu,
 - zajištění zaměstnanosti,
 - dodržování právních předpisů v oblasti pracovněprávních vztahů a odměňování úředníků a zaměstnanců/IP,
 - dodržování kolektivních smluv a vnitřních předpisů vydaných podle zákoníku práce,
 - zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a bezpečnosti provozu technických zařízení,
 - předcházení haváriím a jiným mimořádným událostem,
 - důsledné dodržování legislativních požadavků vztahujících se k prováděným činnostem,
 - zajištění ochrany životního prostředí při činnostech prováděných organizací,
- negativně ovlivňující externí aspekty:
 - problematická legislativa (složitá a nejednoznačné výklady legislativy ČR)
 - politické změny v ČR (zpravidla po volbách do Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR)/MPSV, MPO, MF, MŽP, atp.
 - nedostatečně rozvinuté public relations/občan, zákazník, dodavatelé, MŽP, OS, atp.
 - vyřizování stížností, petic občanů
 - zvyšování cen nakupovaných produktů a služeb (energie, subdodávky, kooperace)/dodavatel

- nestabilita finančního trhu/bankovní ústavy
- nedostatečné školské kapacity
- krize bydlení

Interní aspekty (vnitřní kontext) MČ jsou:

- majetek MČ,
- rozpočet MČ,
- úroveň pracovního prostředí a technického vybavení pracovníků ÚMČ, včetně IT zázemí,
- počet pracovníků ÚMČ, jejich odpovědnosti a pravomoci, kompetence a výkonnost,
- dále je možné mezi interní aspekty zařadit:
 - kvalifikace, odborná způsobilost, zkušenost a praxe úředníků a zaměstnanců
 - dlouhodobost pracovního poměru úředníků a zaměstnanců
 - dostatek úředníků a zaměstnanců ve většině pozic
 - dostatek mzdových prostředků
 - systém benefitů
 - funkční systém kvalifikace a školení úředníků a zaměstnanců
 - komunikace mezi odbory
 - informovanost úředníků a zaměstnanců o záměrech a cílech organizace
 - optimální infrastruktura pro pracovní činnosti (HW, SW)
 - zdravé a bezpečné pracovní prostředí
 - dobrá komunikace s odborovou organizací a fungující kolektivní vyjednávání
 - dlouhodobá kolektivní smlouva
 - dlouhodobé plnění závazků z kolektivní smlouvy
- negativně ovlivňující interní aspekty:
 - nedostatek úředníků a zaměstnanců v určitých technických profesích (např. technologické a jiné profese)/Ú, Z
 - nedostatečná flexibilita úředníků a zaměstnanců/Ú, Z

Informace o uvedených interních a externích aspektech jsou monitorovány a přezkoumávány oddělením interního auditu.

Oddělení interního auditu zpracovává podle interní instrukce QI 82-02-02 Řízení rizik ÚMČ Praha 10 analýzu rizik, a to na základě podkladů získaných od vedoucích jednotlivých odborů a samostatných oddělení.

Na základě těchto podkladů jsou hodnocena následující rizika s vysokou významností:

Finanční a majetková rizika

- nedostatek provozních prostředků určených na platy (osobní výdaje)
- nedostatek prostředků na investice
- pokles příjmů
- vrácení části dotace, neuznání části nákladů

Organizační a personální rizika

- odchod klíčového zaměstnance
- odchod zaměstnance
- nepřítomnost (nemoc, dovolená, mateřská atd.) klíčového zaměstnance
- nepřítomnost (nemoc, dovolená, mateřská atd.) zaměstnance
- fluktuace

- nedostatek úředníků /počet pracovníků ÚMČ
- nedostatečná informovanost a provázanost mezi jednotlivými složkami úřadu
- zastupitelnost
- selhání lidského faktoru (stres, syndrom vyhoření, osobní problémy, aj.)

Korupční rizika:

- Vliv politických tlaků při rozhodování (rozdílnost/protichůdnost politických názorů na jednu věc, možné politické tlaky na výběr určitého dodavatele či uzavření nevýhodné smlouvy, záměrné nedodržování vnitřních norem v důsledku snahy o ovlivnění pracovních postupů)

Další rizika:

- personálního zajištění agendy projednávání přestupků
- nadměrná byrokratická zátěž v rámci procesů MČ

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Relevantními zainteresovanými stranami v rámci ÚMČ jsou zejména:

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

Požadavky zainteresovaných stran jsou definovány v Politice kvality a Cílech kvality odborů na příslušné období a jsou přezkoumávány jedenkrát za rok formou Zprávy z přezkoumání systému managementu kvality. Zpráva je předkládána k projednání do RMČ.

Dále jsou požadavky zainteresovaných stran definovány v Strategickém plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030. Jejich naplňování je vyhodnocováno jednou ročně a předkládáno ZMČ.

Plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030 zahrnuje následující oblasti udržitelného rozvoje, které odráží oblasti auditů udržitelného rozvoje MA21:

- Správa věcí veřejných
- Životní prostředí
- Udržitelná spotřeba a výroba
- Doprava a mobilita
- Zdraví a sport
- Místní ekonomika a podnikání
- Vzdělávání a výchova
- Kultura a volný čas
- Sociální prostředí
- Globální odpovědnost
- Územní rozvoj

Do jeho zpracování byla zapojena veřejnost, různé cílové skupiny, organizace a expertní pracovní skupiny. Na celém procesu se od počátku podílela politická reprezentace MČ Praha 10 a zaměstnanci ÚMČ Praha 10.

K hlavním požadavkům zainteresovaných stran patří naplňování cílů uvedených ve Strategickém plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020 – 2030 a dále oblasti **PROGRAMOVÉ PROHLÁŠENÍ** Rady MČ Praha 10 pro volební období 2022–2026 které se dotýkají následujících oblastí:

- Efektivní řízení a hospodaření městské části
- Územní rozvoj
- Školství
- Doprava
- Bezpečnost
- Kultura
- Životní prostředí a udržitelnost, místní Agenda 21
- Sociální a rodinná politika, zdravotnictví
- Bytová politika
- Sport a volný čas
- Dotační politika
- IT a Smart Cities

4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

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 této PK a procesy, které umožní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy.

Vedení ÚMČ rozhodlo, že nebude realizovat 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.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Všeobecné požadavky

- pro splnění požadavků normy je vytvořen v ÚMČ soubor dokumentace, který je neustále udržován a aktualizován;
- strukturu dokumentace QMS tvoří:
 - Politika kvality městské části Praha 10;
 - Programové prohlášení RMČ Rady MČ Praha 10 pro volební období 2022–2026;
 - Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030;
 - Cíle kvality jednotlivých odborů na kalendářní roky;
 - Příručka kvality;
 - směrnice, instrukce, mapy procesů a záznamy;
 - ostatní řízená dokumentace interní a externí.

- systém je tvořen dvěma hlavními procesy, které umožňují efektivní realizaci výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy;
- seznam podprocesů (dále jen procesy) obou hlavních procesů s jejich dokumentační podporou (tzn. seznam dokumentace) ve vztahu k normě ISO a seznam formulářů je uložen u MK;
- pravidelné vyhodnocování a aktualizace rizik vyskytujících se v celém systému;
- všechny systémové dokumenty jsou uloženy na Intranetu.

Odkaz na dokumentaci:

viz Příloha č. 2

Požadavky na dokumentaci

Realizace v ÚMČ

- dokumentace QMS a dokumentované postupy odpovídají požadavkům normy ISO a byly zpracovány projektovým týmem pod vedením představitele managementu pro kvalitu – tajemníkem;
- každý dokument je vydán v jednom podepsaném originálu v listinné podobě uloženém v kanceláři tajemníka; obsahuje originály záznamů o seznámení a originál změnového/připomínkového listu;
- záznam o seznámení nahrazuje doklad o převzetí listinné formy dokumentu a všech změn a revizí; viz ustanovení 5.6.3 QS 42-02
- dokumenty jsou dále v plném rozsahu ÚMČ k dispozici v elektronické podobě přes Intranet na každé uživatelské pracoviště ve formátu PDF; uživatel pracuje s dokumentem pouze v režimu prohlížení, pro editaci jsou tajemníkem určení pověřeni úředníci (manažer kvality, resp. správce sítě IS).

Odkaz na dokumentaci:

viz Příloha č. 2

5 Vedení

5.1 Vedení a závazek

5.1.1 Obecně

Realizace v ÚMČ

- vedení MČ, zastoupené starostou MČ, svým podpisem dokumentu „Politika kvality městské části Praha 10“ přijalo závazek mj.
 - trvale zlepšovat systém řízení ÚMČ;

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

- dodržovat principy ochrany životního prostředí;
 - udržitelného rozvoje
- za účelem dalšího zefektivnění vlastní činnosti při správě MČ rozhodla RMČ MČ i nadále využívat systém managementu kvality podle příslušných norem ISO 9000 a systém udržitelného rozvoje dle metody MA21;
- RMČ MČ stanovila rámcové cíle kvality do roku 2026 v podobě Programového prohlášení RMČ Praha 10 pro volební období 2022–2026, rovněž byl zpracován Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030 a z nich vyplývající roční Akční plány MČ Praha 10, které jsou ročně rozpracovávány na úroveň jednotlivých odborů ÚMČ v podobě Cílů kvality. V této souvislosti byla do systému QMS zpracována nová směrnice QS 42-05 Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10.
- jednou ročně je prováděno dle ustanovení ČSN EN ISO 9001:2016 čl. 9.3 Přezkoumání systému vedením (Zpráva z přezkoumání systému managementu kvality ÚMČ Praha 10), které umožní ověřit, že systém je účinný a efektivní a zahrnuje trend neustálého zlepšování;
- jednou ročně se aktualizují rizika, vyskytující se v celém systému; viz QI 82-02-02 Řízení rizik
- součástí Přezkoumání systému vedením je vytvoření potřebných zdrojů, které umožní účinný a efektivní provoz celého systému.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

Přezkoumání systému managementu vedením MČ

5.1.2 **Zaměření na zákazníka**

Realizace v ÚMČ

- zákazníky služeb, které poskytuje ÚMČ, jsou občané MČ, tzn. fyzické a právnické osoby, návštěvníci a další zainteresované strany; pod pojmem zákazník je chápáno i životní prostředí;
- požadavky zákazníka jsou definovány jako soulad individuálních potřeb a veřejného zájmu, vyjádřeného v zákonech a jiných právních předpisech;
- vedení zajišťuje uvolňování potřebných zdrojů (lidských, finančních, materiálních), 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 (občanů, zainteresovaných stran), aby požadavky zákazníka (občana, zainteresovaných stran) byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti;
 - v návaznosti na zákazníka prověření rizik a příležitostí a případnou jejich aktualizací v podmínkách ÚMČ;
 - zajištění spokojenosti zákazníků (občanů, zainteresovaných stran), aby požadavky zákazníka (občana, zainteresovaných stran) byly plněny s cílem zvyšování jeho spokojenosti.
- schválený **rozpočet MČ je klíčovým nástrojem pro uvolňování zdrojů**. Rizika a příležitosti jsou stanoveny odbory ÚMČ Praha 10 ve Zprávách o fungování systému managementu kvality v daném roce.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č.2

5.2 **Politika**

5.2.1 **Vytvoření politiky kvality**

5.2.2 **Komunikování politiky kvality**

Realizace v ÚMČ

- Politika kvality byla schválena starostou MČ dne 17. 07. 2023 pod názvem „Politika kvality městské části Praha 10“ a její zásady jsou stále aktuální. V Politice kvality jsou uvedeny oblasti MČ a její zajištění orientací na občana a zefektivněním vlastní činnosti při správě MČ;
- dalšími uvedenými závazky jsou naplňování Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030, Programové prohlášení Rady MČ Praha 10 pro volební období 2022-2026 a Plán zlepšování v rámci metody MA 21 v oblasti udržitelného rozvoje;
- neustálé zlepšování systému managementu kvality;
- Politika kvality QS 53-01 je zveřejněna na webových stránkách a na intranetu; na webových stránkách je dále uveřejněn Certifikát shody systému managementu kvality s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016;
- přezkoumání shody strategického zaměření, změn kontextu organizace dochází pravidelně jednou ročně v rámci přezkoumání QMS vedením.

5.3 **Role, odpovědnost a pravomoci v rámci organizace**

Realizace v ÚMČ

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.

Na systém managementu kvality pravidelně, nejméně jednou za rok, dozoruje akreditovaná organizace Česká společnost pro jakost, z.s., akreditovaná Českým institutem pro akreditaci, o.p.s., která prověřuje správné nastavení systému managementu kvality a může potvrdit shodu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 prodloužením certifikace ÚMČ.

Procesy mají nastaveny potřebné vstupy a výstupy a jsou pravidelně prověřovány interními audity kvality. Interní audity rovněž prověřují výkonnost jednotlivých procesů. Vyhodnocení je součástí Zpráv o fungování systému managementu kvality. Celý systém managementu kvality je pravidelně přezkoumáván vedením městské části se zaměřením na zlepšování služeb pro občana (zákazníka).

Odkaz na dokumentaci:

Viz příloha č. 2

Představitel managementu

Realizace v ÚMČ

- RMČ pověřila tajemníka zavedením systému managementu kvality a jeho dalším rozvojem;
- starosta MČ jmenoval tajemníka představitelem vedení pro kvalitu.
- tajemník odpovídá za:
 - vytváření, uplatňování, udržování, rozvoj a zlepšování QMS;
 - předkládání informací RMČ za účelem přezkoumávání účinnosti a efektivnosti QMS;
 - podporování vědomí závažnosti plnění požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy v celém ÚMČ.
- vedoucím odborů ÚMČ jsou interními předpisy stanoveny odpovědnosti a pravomoci v oblasti managementu kvality v rámci působnosti odboru.

Odkaz na dokumentaci

Viz Příloha č. 2

6 Plánování

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Plánování systému managementu kvality

Realizace v ÚMČ

- na ÚMČ je zpracována instrukce QI 82-02-02 Řízení rizik ÚMČ Praha 10;
- efektivnost opatření pro řešení rizik a příležitostí je vyhodnocena ve Zprávách o fungování managementu kvality v daném roce, čímž se prokazuje dosažení požadovaných výsledků a předcházení účinkům nežádoucím. Ve zprávách se dále projevuje, s jakou úspěšností bylo dosaženo požadovaného zlepšení;
- odd. interního auditu zpracovává každoročně Analýzu rizik ÚMČ Praha 10
- plánování je popsáno v jednotlivých směrnicích (plán vzdělávání, plán auditů, plán investičních akcí, plán procesu privatizace atd.) a mapách procesů (rozpočet MČ atd.);
- 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;
- je zajišťována aktualizace rizik resp. příležitostí v podmínkách ÚMČ
- každý úředník a zaměstnanec je povinen podle svých možností a schopností usilovat o trvalé zlepšování výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy na svém úseku;
- každý vedoucí úředník je odpovědný za plnění strategických cílů MČ realizací jejich každoročních etap v útvaru, který řídí; dále je odpovědný za realizaci parametrů zlepšování v procesu, jehož je jím řízený útvar garantem;
- metodou zlepšování je trvalé porovnávání systému s příslušným ustanovením normy;
- nápravné opatření je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody tak, aby se zabránilo jejímu opakovanému výskytu;
- nápravné opatření formuluje vedoucí úředník na všech stupních řízení dle organizačního řádu a dokumentace QMS jako řešitel identifikované neshody;
- ověřování účinnosti přijatých nápravných opatření se provádí při navržené následné kontrole, při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu vedením; o zjištěných příčinách neshody a nápravných opatřeních vede MK záznamy;

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Realizace v ÚMČ

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

- K naplnění Politiky kvality jsou vyhlašovány Cíle kvality souhrnně pro MČ, které odpovídají projektům či aktivitám v Akčním plánu a jsou rozpracovávány na jednotlivé odbory. Je důsledně dodržována zásada jejich konkrétnosti, měřitelnosti, ambicióznosti, možného dodržení termínů a reálnosti. Jejich plnění je pravidelně vyhodnocováno a cíle jsou dle potřeby revidovány;
- splnění Cílů je vyhodnoceno každoročně vyhodnocením jednotlivých odborů o plnění Cílů a dále ve Zprávě z přezkoumání o fungování QMS odborů za uplynulý rok. 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);
- Programové prohlášení RMČ Praha 10 pro volební období 2022-2026 s cíli;
- Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030 a následně rozpracované Akční plány

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

6.3 **Plánování změn**

Realizace v ÚMČ

- plánování je popsáno v jednotlivých směrnících (plán vzdělávání, plán auditů, plán investičních akcí, plán procesu privatizace atd.) a mapách procesů (rozpočet MČ atd.);
- operativní plánování je zajištěno zpravidla týdenními poradami vedení ÚMČ, dále poradami vedoucích odborů ÚMČ a následnými poradami odborů a oddělení ÚMČ, jakož i poradami účelových pracovních týmů;
- Změny v dokumentaci systému managementu kvality jsou prováděny v souladu se směrnicí QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů;
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 činnosti.

Odkaz na dokumentaci

Viz. Příloha č. 2

7 **Podpora**

7.1 **Zdroje**

7.1.1 **Obecně**

7.1.2 **Lidé**

Realizace v ÚMČ

- plánování zdrojů vychází z Cílů kvality odborů a ze schváleného rozpočtu; rozpočtový proces je popsán v mapě procesu;
- 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 kontrolou stanovují příslušné směrnice a instrukce;
- 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 územních 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;
- zaměstnanci jsou vedeni k pochopení závažnosti svých činností a jsou prokazatelně seznamováni s dokumentací QMS.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

7.1.3 **Infrastruktura**

Realizace v ÚMČ

- vedení ÚMČ realizuje v udržování infrastruktury požadavky zastupitelů a RMČ; zásady hospodaření s majetkem MČ a jeho údržbou včetně HW realizují příslušné odbory ÚMČ;
- postupy při správě majetku MČ a podpůrné služby v ÚMČ jsou popsány v příslušné dokumentaci formou směrnic, instrukcí a map procesů.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

7.1.4 **Prostředí pro fungování procesů**

Realizace v ÚMČ

- v ÚMČ 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 zajištěno školení úředníků a zaměstnanců v těchto oblastech;
- práva a povinnosti úředníků a zaměstnanců v uvedených oblastech jsou specifikována v příslušné dokumentaci.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Realizace v ÚMČ

- ÚMČ disponuje interní instrukcí QI 63-01-01 Zabezpečení BOZP a PO v podmínkách Úřadu městské části Praha 10 vč. Příloh.
- V případě měřičů na přítomnost alkoholu v dechu zaměstnance se obsluha řídí pokyny stanovené výrobcem, vč. kalibrace.
- V případě podezření na přítomnost drog u zaměstnance je použit jednorázový test na drogy ze slin, jeho expirace je pravidelně kontrolována resp. provedena výměna.
- Ostatní měřicími zařízeními; činnosti jsou zabezpečovány dodavatelsky a dodavatel musí prokázat způsob dohledu nad měřidly ve smyslu platných zákonů.

7.1.6 Znalosti organizace

7.2 Kompetence

7.3 Povědomí

Znalosti organizace byly získány zaměstnanci ÚMČ během dlouholeté existence MČ, jako jedné z částí HMP. MČ 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 vyplývajících. Znalosti zaměstnanců organizace jsou udržovány pravidelnými školeními a zpřístupňovány v souladu s platnými zákony, vyhláškami, směrnicemi, instrukcemi a popsány procesy státní správy SS a samosprávy SM. Při změně trendů a potřeb jsou znalosti zaměstnanců ihned doplňovány a aplikovány.

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

Realizace v ÚMČ

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

- na ÚMČ je vytvořen jednotný systém zabezpečení všech personálních činností, potřebné kvalifikace a vzdělávání úředníků a zaměstnanců v souladu s příslušnými zákony a odpovídající zájmům MČ;
- personální činnosti a vzdělávání úředníků jsou determinovány především zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění a vyhl. MV č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, v platném znění;
- o vzdělávání a výcviku se vedou záznamy uložené v osobním spise;
- úředníci a zaměstnanci jsou vedeni k pochopení závažnosti svých činností a jsou prokazatelně seznamováni s dokumentací QMS, tak že
 - s vybranou dokumentací jsou seznamováni všichni úředníci a zaměstnanci resp. viz čl. 5.6.3 QS 42-02;
 - s ostatní účelovou dokumentací dotčení uživatelé.
- na ÚMČ je vytvořen systém informovanosti o všech nezbytných dokumentech zajišťující informovanost všech pracovníků Úřadu. Tyto dokumenty jsou umísťovány na Intranetu dle jednotlivých oblastí a jsou aktualizovány v návaznosti na rozhodnutí vedení Úřadu;
 - Zaměstnanci ÚMČ si jsou vědomi politiky kvality, která byla schválena jako Politika kvality městské části Praha 10. V Politice kvality jsou uvedeny hlavní cíle městské části, a to orientace na občana a zlepšení výkonnosti procesů státní správy a samosprávy. Pro naplnění Politiky kvality jsou vyhlašovány Cíle kvality jednotlivých odborů, které jsou pravidelně aktualizovány a vyhodnocovány. Cíle kvality odborů budou naplňovány z Akčních cílů odborů.
- systém informovanosti pracovníků o nově vydaných předpisech se řídí příslušnými interními předpisy na úrovni vedoucích odborů.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

7.4 Komunikace

Realizace v ÚMČ

- Informování občanů a dalších zainteresovaných stran je zajištěno způsoby, které umožňují přiblížení ÚMČ směrem k občanům. Jedná se především o úřední desku ÚMČ. Jsou pořádána veřejná zasedání Zastupitelstva MČ, neformální jednání radních MČ s občany, prostřednictvím neustálých aktualizací www stránky MČ a Facebooku jsou sdělovány veškeré důležité informace pro občany MČ, je vydáván měsíčník „PRAHA 10“ apod.

Pro další usnadnění styku občanů s ÚMČ jsou informační kanceláře na adresách:

❖ Praha 10 - Strašnice, Vinohradská 3218/169 a

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

❖ Bytový dům Malešice, Počernická 64.

- hlavní zásady interní komunikace jsou stanoveny organizačním řádem, pracovním řádem, spisovým řádem, směrnicí o řízení HW a SW a provozním řádem budovy ÚMČ;
- stanovení pravidel pro užití znaku MČ a pro písemnosti ÚMČ je stanoveno v instrukci Grafický manuál ÚMČ Praha 10
- efektivní a účinný proces interní komunikace mezi vedením ÚMČ a odbory navzájem je zabezpečován pravidelnými poradami;
- pro písemnou vnitřní komunikaci byla v plném rozsahu zavedena výhradně elektronická forma v e-spisu;
- principy interní komunikace jsou externě auditované nezávislým hodnotitelem zejména při dozorovém a recertifikačním auditu

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

7.5 **Dokumentované informace**

7.5.1 **Obecně**

Realizace v ÚMČ

- dokumentace QMS a dokumentované postupy odpovídají požadavkům normy ISO a byly zpracovány projektovým týmem pod vedením představitele managementu pro kvalitu – tajemníkem;
 - každý dokument je vydán v jednom podepsaném originálu v listinné podobě uloženém v kanceláři tajemníka; obsahuje originály záznamů o seznámení a originál změnového/připomínkového listu a je případně aktualizován; viz čl. 5.6.2 QS 42-02;
 - záznam o seznámení nahrazuje doklad o převzetí listinné formy dokumentu a všech změn a revizí; viz čl. 5.6.3 QS 42-02;
- dokumenty jsou dále v plném rozsahu ÚMČ distribuovány v elektronické podobě přes internet na každé uživatelské pracoviště ve formátu PDF; uživatel pracuje s dokumentem pouze v režimu prohlížení, pro editaci jsou tajemníkem určeni pověřeni úředníci (manažer kvality, resp. správce sítě IS).

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

7.5.2 **Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací**

7.5.3 **Řízení dokumentovaných informací**

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

Realizace v ÚMČ

Řízení dokumentů

- všechna interní a externí dokumentace potřebná k plnění úkolů státní správy a samosprávy je řízená; ve směrnici QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů je definovaný způsob identifikace a značení dokumentů; zvolený způsob jedinečné identifikace umožňuje přiřazení dokumentu k prvkům normy;
- dokumentace QMS je členěna na směrnice (QS), instrukce (QI), mapy procesů (QM) a záznamy; záznamy jsou vedeny na formulářích (QF), nebo v nespecifikované formě;
- další formuláře, které používají jednotlivé odbory ÚMČ, mají označení VZOR, nejsou součástí systému, ale jsou uvedeny jako vstupy v příslušných mapách procesu; ostatní řízená dokumentace ÚMČ obsahuje usnesení ZMČ a RMČ, příkazy starosty MČ a tajemníka, pokyny a příkazy vedoucích odborů ÚMČ, dokumentaci vedení, dokumentaci SW a ostatní provozní interní a externí dokumentaci (právní normy atd.);
- v uvedené směrnici QS 42-02 jsou stanoveny postupy při tvorbě a připomínkování dokumentů, jejich ověřování a schvalování a dále při vydávání, distribuci, evidování, archivaci a aktualizaci a revizi;
- systémem jediného uloženého výtisku s originálními podpisy a zveřejněním každého dokumentu QMS v registratuře e-spisu je zajištěna jeho obecná dostupnost a výhradní používání aktuální verze dokumentu;
- ve výše uvedené směrnici jsou popsány i požadavky na neřízenou (informativní) dokumentaci.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

Příručka kvality

Realizace v ÚMČ

- Příručka kvality (dále příručka) je vydaná v listinné podobě v jednom podepsaném originále a je přístupná v elektronické podobě na intranetu;
- do definovaného systému managementu kvality jsou zahrnuty všechny činnosti, které umožní realizaci úkolů samosprávy a výkonu státní správy s výjimkou kapitoly normy 7.1.5, která jsou s ohledem na charakter činností veřejné správy neuplatnitelné;
- návaznosti jednotlivých činností a procesů jsou uvedeny v textu příručky, ve směrnících, instrukcích a v mapách procesů. Účel příručky je popsán v kapitole 1.

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

Řízení záznamů

Realizace v ÚMČ

- nástrojem pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů samosprávy nebo výkonu státní správy je vedení záznamů z těchto činností;
- záznamy jsou vedeny na formulářích (QF), nebo v nespecifikované formě;
- seznam záznamů a formulářů QF je uložen u MK; pro použití jsou formuláře k dispozici v registraturách e-spisu pod označením QF interní formuláře a jsou seskupeny do jednotlivých kategorií;
- záznamy vyplývající z činností a procesů definovaných v dokumentech QMS jsou uvedeny v kapitole 6 Záznamy každé směrnice nebo instrukce;
- záznamy definované v ostatních procesech jsou uvedeny v mapách procesů.
- k důležitým záznamům patří i Zpráva o přezkoumání systému vedením zpracována vždy za uplynulý kalendářní rok.

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

Mapy procesů

- nástrojem pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů samosprávy nebo výkonu státní správy je vedení záznamů z těchto činností;
- záznamy jsou vedeny na formulářích (QF), nebo v nespecifikované formě;
- seznam záznamů a formulářů QF je uložen u MK; pro použití jsou formuláře k dispozici v registraturách e-spisu pod označením QF;
- záznamy vyplývající z činností a procesů definovaných v dokumentech QMS jsou uvedeny v kapitole 6 Záznamy každé směrnice nebo instrukce;
- záznamy definované v ostatních procesech jsou uvedeny v mapách procesů;
- k důležitým záznamům patří i Zpráva o přezkoumání systému vedením.

Odkaz na dokumentaci:

viz Příloha č. 2

8 Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

Realizace v ÚMČ

- produktem ÚMČ je výkon státní správy a plnění úkolů samosprávy; cíle kvality jsou rozpracované na jednotlivé odbory; jednotlivé činnosti (procesy) jsou popsány v dokumentaci QMS;
- podprocesy hlavního procesu STÁTNÍ SPRÁVA jsou popsány v tabulkách QM SS;
- činnosti hlavního procesu SAMOSPRÁVA jsou popsány
 - ve směrnících a instrukcích;
 - v mapách podprocesů QM SM.

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

8.2 Požadavky na produkty a služby

8.2.1 Komunikace se zákazníky (občany)

Realizace v ÚMČ

- pro informování občanů a dalších zainteresovaných stran jsou vytvořeny aktivity, které umožňují přiblížení ÚMČ směrem ke klientovi; jedná se především o úřední desku ÚMČ v klasické podobě umístěnou na objektu; veřejná zasedání ZMČ, příležitostná setkání radních s občany apod.;
- občané se mohou účastnit veřejných projednání, kulatých stolů, plánovacích dnů a vyjadřovat se v anketách, dotaznících a průzkumech;
- za styk s médii je odpovědný vedoucí tiskového oddělení;
- internetové stránky ÚMČ (www.Praha 10.cz) a sociální síť Praha 10;
- pro další usnadnění styku občanů s ÚMČ jsou na území MČ v provozu 2 informační kanceláře a informační kancelář k rozvoji MČ;
- jednou za dva roky je realizována Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ a její výsledky prezentovány v médiích;
- 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;
- přihlášeným občanům Praha 10 jsou zasílány bezplatně SMS zprávy, které informují o aktuální situaci (např. doprava, kulturní akce, havárie vody apod).

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

8.2.2 Určení požadavků na produkty a služby

8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

○ 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 ekonomickým odborem SM OEK 02 resp. interní instrukcí QI 61-01-09 Tvorba a zpracování rozpočtu MČ Praha 10. Systém finanční kontroly popisuje způsob přezkoumání oprávněnosti požadavků na finanční prostředky.

○ 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.

Realizace v ÚMČ

- 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;
- činnosti jsou popsány v tabulkách hlavního procesu státní správa;
- požadavky na výkon samosprávy jsou definovány především v žádostech občanů, jiných zainteresovaných stran a v usneseních zastupitelů;
- přezkoumání požadavků na výkon státní správy se provádí dle postupů definovaných v zákonech a v prováděcích vyhláškách (uvedeno v jednotlivých mapách procesů);
- základním požadavkem na plnění úkolů samosprávy je proces tvorby rozpočtu a následné hospodaření v průběhu plánovacího období;
- významnou činností při stanovování požadavků služby občanům je výběr dodavatelů na realizace investičních i neinvestičních akcí; tato činnost je definována zákonem a rozpracována v příslušné dokumentaci.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby

Realizace v ÚMČ

- 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;
- činnosti jsou popsány v tabulkách hlavního procesu státní správa;
- požadavky na výkon samosprávy jsou definovány především v žádostech občanů, jiných zainteresovaných stran a v usneseních zastupitelů;
- přezkoumání požadavků na výkon státní správy se provádí dle postupů definovaných v zákonech a v prováděcích vyhláškách (uvedeno v jednotlivých mapách procesů);
- základním požadavkem na plnění úkolů samosprávy je proces tvorby rozpočtu a následné hospodaření v průběhu plánovacího období;
- významnou činností při stanovování požadavků služby občanům je výběr dodavatelů na realizace investičních i neinvestičních akcí; tato činnost je definována zákonem a rozpracována v příslušné dokumentaci.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

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

Realizace v ÚMČ

- výchozím dokumentem pro proces nákupu je schválený rozpočet MČ pro investiční i neinvestiční výdaje;
- postup při přípravě, zadávání a realizaci zakázek na dodávky, služby a stavební práce a metody hodnocení nabídek podle jejich ekonomické výhodnosti při respektování platných zákonů a vyhlášek (zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek) je stanoven v dokumentaci;
- pro výběr dodavatelů/uchazečů a pro jejich následné hodnocení po realizaci zakázky jsou stanovena kritéria;
- o výběrovém řízení se vede potřebná dokumentace.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb

8.5.2. Identifikovatelnost a sledovatelnost

8.5.5 Činnost po dodání

Realizace v ÚMČ

- činnosti výkonu státní správy a úkolů samosprávy jsou definovány v dokumentaci QSM (QS, QI, QM, QF) a v mapách procesů; dokumentace QMS je dostupná na každém uživatelském pracovišti v registraturách e-spisu.
- 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 atd.;
 - interpelace občanů na jednáních ZMČ;
 - diskusní fóra, ankety, příspěvky v tisku MČ, atd.
- v ÚMČ je validace zabezpečena komunikací a zpětnou vazbou mezi odbory; vyhodnocení zabezpečuje tajemník na poradách vedoucích odborů ÚMČ;
- identifikace a sledovatelnost jednotlivých úkonů je zajištěna jednoznačným identifikačním znakem.; k identifikaci slouží číslo jednací, číslo spisu/záznamu, číslo akce, identifikace občana apod.;
- úkoly ZMČ a RMČ jsou identifikovatelné a sledovatelné číslem usnesení a úkoly z porad vedoucích odborů ÚMČ jsou identifikovatelné číslem úkolu;
- pro SW zabezpečení vnitřní komunikace je k dispozici e-podatelná a intranet.

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

8.5.3. Majetek zákazníka nebo externích poskytovatelů

Realizace v ÚMČ

- majetek občana, který ÚMČ dočasně obhospodařuje je:
 - a) projektová dokumentace k podaným žádostem;
 - b) finanční kauce;
 - c) osobní data.

Dokument je majetkem ÚMČ a slouží pouze pro jeho vnitřní potřebu. Rozmnožování a rozšiřování tohoto dokumentu pro jiné účely, včetně postupování mimo ÚMČ, lze provádět pouze s písemným souhlasem tajemníka ÚMČ.

- projektová dokumentace:
 - příjem dokumentace je současně se žádostí zaevidován hlavní podatelnou ÚMČ a vyznačen razítkem na žádosti; za dokumentaci odpovídá úředník, do jehož kompetence příslušná agenda náleží, popř. úředník určený vedoucím odboru ÚMČ; v případě ztráty, zničení, nebo poškození lze vyhotovit kopii z archivu ÚMČ, nebo pořídit dokumentaci novou – zajistí odpovědný úředník;
 - majetek je vydáván (vrácen) občanovi na základě průkazného záznamu.
- finanční kauce:
 - pro finanční kauce je vyčleněn speciální účet u finančního ústavu, kde je finanční obnos jednoznačně identifikován osobními údaji občana;
 - přístupová práva mají pouze pověřeni úředníci.
- osobní data:
 - všechna personální data a přístupy k nim jsou jištěny speciálním SW:
 - občanských průkazů a cestovních pasů prostřednictvím MV ČR;
 - matriky a seznamy voličů prostřednictvím programu Proxio.
 - o přístupech pověřených úředníků do databáze osobních údajů je vedena evidence.

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

8.5.4. Ochrana

Realizace v ÚMČ

- ochrana je respektována:
 - v přesném dodržování zákonů, interních směrnic, instrukcí a postupů;
 - v kontrole shody zadání úkolů a poskytnuté služby;
 - v dodržování Etického kodexu úředníka.
- ochrana je zajištěna:
 - finanční a veřejnosprávní kontrolou;
 - postupy trvalého zlepšování zejména ze závěrů vyplývajících z interních auditů a analýzou stížností občanů;
- Ochrana zdraví, života a majetku občanů a MČ při krizových situacích a mimořádných událostech je zajištěna činnostmi definovanými v krizovém, havarijním a povodňovém plánu.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

8.5.6. Řízení změn

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.

8.6 Uvolňování produktů a služeb

Realizace v ÚMČ

- výchozím dokumentem pro proces nákupu je schválený rozpočet MČ pro investiční i neinvestiční výdaje;
- postup při přípravě, zadávání a realizaci zakázek na dodávky, služby a stavební práce a metody hodnocení nabídek podle jejich ekonomické výhodnosti při respektování platných zákonů a vyhlášek (zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek) je stanoven v dokumentaci;
- pro výběr dodavatelů/uchazečů a pro jejich následné hodnocení po realizaci zakázky jsou stanovena kritéria;
- o výběrovém řízení se vede potřebná dokumentace.
- monitorování a měření výsledného produktu - služby občanům - je zajišťováno systémem řídicích a finančních kontrol v průběhu všech činností a postupů;
- tyto činnosti a postupy jsou dokumentovány v příslušných směrnících, instrukcích a v mapách procesů; jsou stanoveny pravomoci a odpovědnosti vedoucích úředníků při uvolňování produktu – realizaci úkolů státní správy a samosprávy ve prospěch zákazníka – občana.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

Mapy procesů

8.7 Řízení neshodných výstupů

Realizace v ÚMČ

- neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy;

- opis a řešení neshod je popsáno v dokumentaci příslušné problematiky a souhrnně ve směrnici o řízení neshod;
- každá identifikovaná neshoda musí být popsána a odstraněna nápravou; dále je přijato opatření k nápravě k odstranění příčiny neshody, resp. preventivní opatření;
- jsou popsány případy, kdy po jejím bezprostředním odstranění nemusí být opatření k nápravě formulováno;
- ve směrnici o řízení neshod jsou taxativně uvedeny neshody podle zdrojů, forem popisu i forem řešení, včetně vedení záznamů.

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

9 **Hodnocení výkonnosti**

9.1 **Monitorování, měření, analýza a vyhodnocení**

9.1.1. **Obecně**

Realizace v ÚMČ

- procesy realizace výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy jsou stanoveným způsobem doplněny o činnosti ověřování a kontroly;
 - činnosti související s ověřováním, kontrolou a zkoušením jsou definovány a dokumentovány v příslušných směrnících, instrukcích a mapách procesů.
 - monitorování procesů výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy je zajištěno zejména:
 - interními audity kvality
 - veřejnosprávní kontrolou a vyhodnocování podání občanů
 - pravidelným hodnocením hospodaření MČ externími audity
 - vyhodnocováním petic, stížností, oznámení a podnětů občanů,
 - vyhodnocováním plnění úkolů samosprávy (zastupitelstvo, rada, porady vedoucích odborů),
 - 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 v rámci pracoviště sekretariátu tajemníka a u manažera kvality.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

Mapy procesů

9.1.2. Spokojenost zákazníka

Realizace v ÚMČ

- pro získávání informací od občanů jsou stanoveny postupy, které jsou orientovány na:
 - webové stránky městské části
 - diskusní fórum; návštěvní kniha; účelové periodické ankety spokojenosti návštěvníků ÚMČ; veřejná telefonní „Zelená linka“;
 - aktivní účasti občanů na veřejných zasedání ZMČ;
 - neformální jednání starosty s občany;
 - vydávání měsíčníku PRAHA 10;
 - podávání osobních, telefonických i písemných podnětů do všech odborů ÚMČ;
 - účelové ankety;
 - veřejná projednání, diskuzí u kulatých stolů, plánovacích dnů.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

9.1.3. Analýza a hodnocení

Realizace v ÚMČ

- rozbor dat je nezbytnou součástí metody rozhodování na základě faktů;
- v procesech a činnostech ÚMČ jsou analyzována data zejména z oblastí:
 - podnětů občanů;
 - míry spokojenosti občanů
 - plnění cílů kvality;
 - ekonomiky a financí;
 - rozvoje území;
 - majetku, svěřeného do správy MČ;
 - kontrolní činnosti ÚMČ a interních auditů;
 - hodnocení dodavatelů.

Rozbor jednotlivých činností jsou předmětem Zprávy z přezkoumání za příslušný kalendářní rok.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

Mapy procesů

9.2 **Interní audit**

Realizace v ÚMČ

Účelem interních auditů kvality je posoudit, zda systém managementu kvality odpovídá jeho vlastním požadavkům, požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2016 a zda je efektivně zaveden a udržován.

- ÚMČ v pravidelných intervalech plánuje interní audity kvality pro zjištění efektivního uplatňování a udržování QMS tak, aby každý proces a činnost byla min. 1x ročně prověřena;
- Ve směrnici QS 82-03 Audity managementu kvality je stanoven postup dokumentování výsledků auditů kvality;
- jsou jmenováni vyškolení auditoři kvality, je stanoven způsob jejich hodnocení a popsán postup k odstranění zjištěných neshod a jejich příčin;
- pravomoc ke stanovení rozsahu a četnosti interních auditů má představitel managementu – tajemník;
- výsledky interních auditů kvality slouží jako jeden ze zdrojů přezkoumání účinnosti a efektivnosti QMS.

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

9.3 **Přezkoumání systému managementu**

9.3.1 **Obecně**

Realizace v ÚMČ

- vedení ÚMČ stanovilo způsob a interval (1x ročně – zpravidla k termínu 31. 12. běžného roku) přezkoumání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti QMS, které zajistí jeho vhodné a účinné provozování;
- oblasti přezkoumávání, které zahrnují všechny činnosti a procesy QMS:
 - politiku a cíle kvality;
 - účinnost procesů;
 - stav dokumentace;
 - zpětná vazba od občanů;
 - příležitosti ke zlepšování.

- zpráva o přezkoumání je zpravidla předkládána RMČ, která ji svým usnesením bere na vědomí.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Realizace v ÚMČ

- vstupy pro přezkoumání obsahují informace o:
 - aktuálnosti politiky a dosažených cílů kvality;
 - stavu dokumentace systému;
 - účinnosti procesů;
 - zpětné vazbě od občanů;
 - zajišťování kvalifikace;
 - závěrech externích auditů a kontrol;
 - závěrech z opatření z předchozích přezkoumání systému;
 - výsledcích interních auditů, nápravných a preventivních opatřeních;
 - hodnocení dodavatelů;
 - závěrech z vnitřní kontrolní činnosti;
 - nákladech na kvalitu;
 - aktuálnosti rizik resp. změny interních a externích aspektů;
 - příležitost pro zlepšování;
 - vyhodnocení Strategického plánu a MA21

9.3.3 Výstupy z přezkoumání systému managementu

Realizace v ÚMČ

- výstupy z přezkoumání systému managementu obsahují rozhodnutí týkající se
 - příležitostí ke zlepšování,
 - jakýchkoli potřeb změn systému managementu kvality,
 - potřeb zdrojů.
- z přezkoumání je proveden záznam, který obsahuje:
 - vyhodnocení vstupních informací (kap. 9.3.2 ČSN EN ISO 9001:2016);
 - celkové vyhodnocení systému managementu kvality;
 - opatření ke zlepšení pro příští období;

O výsledcích přezkoumání QMS je uchováván záznam u manažera kvality.

10 Zlepšování

10.1 **Obecně**

10.2 **Neshoda a nápravná opatření**

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 v útvaru, 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 RMČ 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.

Realizace v ÚMČ

- neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy;
- opis a řešení neshod je popsáno v dokumentaci příslušné problematiky a souhrnně ve směrnici o řízení neshod;
- každá identifikovaná neshoda musí být popsána a odstraněna nápravou; dále je přijato opatření k nápravě k odstranění příčiny neshody, resp. preventivní opatření;
- jsou popsány případy, kdy po jejím bezprostředním odstranění nemusí být opatření k nápravě formulováno;
- ve směrnici o řízení neshod jsou taxativně uvedeny neshody podle zdrojů, forem popisu i forem řešení, včetně vedení záznamů;
- je pravidelně aktualizován seznam rizik a příležitostí
- každý úředník a zaměstnanec je povinen podle svých možností a schopností usilovat o **trvalé zlepšování** výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy na svém úseku;
- každý vedoucí úředník je odpovědný za plnění strategických cílů MČ realizací jejich každoročních etap v útvaru, který řídí; dále je odpovědný za realizaci parametrů zlepšování v procesu, jehož je jím řízený útvar majitelem.
- metodou zlepšování je trvalé porovnávání systému s příslušným ustanovením normy;
- nápravné opatření je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody tak, aby se zabránilo jejímu opakovanému výskytu;

- **nápravné opatření** formuluje vedoucí úředník na všech stupních řízení dle organizačního řádu a dokumentace QMS jako řešitel identifikované neshody;
- ověřování účinnosti přijatých nápravných opatření se provádí při navržené následné kontrole, při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu vedením; o zjištěných příčinách a nápravných opatřeních vede MK záznamy;
- **preventivní opatření** je činnost směřující k odhalení a zamezení vzniku možných neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu;
- ověřování účinnosti přijatých preventivních opatření se provádí zpravidla při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu kvality;
- o zjištěných příčinách a přijatých preventivních opatřeních vede MK záznamy;

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2
Mapy procesů

10.3 Neustálé zlepšování

Realizace v ÚMČ

- každý úředník a zaměstnanec je povinen podle svých možností a schopností usilovat o **trvalé zlepšování** výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy na svém úseku;
- každý vedoucí úředník je odpovědný za plnění strategických cílů MČ realizací jejich každoročních etap v útvaru, který řídí; dále je odpovědný za realizaci parametrů zlepšování v procesu, jehož je jím řízený útvar majitelem.
- metodou zlepšování je trvalé porovnávání systému s příslušným ustanovením normy;
- ověřování účinnosti přijatých nápravných opatření se provádí při navržené následné kontrole, při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu vedením; o zjištěných příčinách a nápravných opatřeních vede MK záznamy;
- **preventivní opatření** je činnost směřující k odhalení a zamezení vzniku možných neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu;
- ověřování účinnosti přijatých preventivních opatření se provádí zpravidla při interních auditech nebo při přezkoumání systému managementu kvality;
- o zjištěných příčinách a přijatých preventivních opatřeních vede MK záznamy;

Odkaz na dokumentaci:

Viz. Příloha č. 2

Mapy procesů

11 **Zásady managementu kvality**

❖ **ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA**

- ÚMČ pečuje o všestranný rozvoj MČ a o potřeby občanů a při plnění stanovených úkolů chrání veřejný zájem vyjádřený v zákonech;
- každý úředník/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.

❖ **VEDENÍ /LEADERSHIP/**

- radní a vedoucí úředníci na všech stupních řízení jsou odpovědní za realizaci Politiky kvality v podobě realizace stanovených cílů:
 - aktivním osobním příkladem;
 - zajišťováním potřebných zdrojů;
 - motivací spolupracovníků a objasňováním strategie rozvoje MČ.

❖ **ZAPOJENÍ ZAMĚSTNANCŮ /angažovanost zaměstnanců/**

- vedení ÚMČ vytváří podmínky pro všechny úředníky a zaměstnance, kteří:
 - aktivně vyhledávají příležitosti ke zlepšování;
 - ztotožňují se s politikou a cíli kvality;
 - usilují o zefektivnění vlastní činnosti při správě MČ;
 - vedou dialog s vedením.

❖ **PROCESNÍ PŘÍSTUP**

- vedení ÚMČ, odpovídající za aplikaci zásad a principů procesního přístupu, stanovilo:
 - rozsah a obsah procesů, nutných k realizaci produktu/služby;
 - odpovědnost a pravomoc při řízení procesů;
 - kritéria pro hodnocení efektivnosti procesů;
 - účinné zpětné vazby,

dále:

- vedení ÚMČ odpovídá za aplikace zásad systémového přístupu s cílem dosáhnout a udržovat:
 - optimální strukturu fungujícího systému;
 - podmínky pro odstraňování systémových neshod a hledání a odstraňování jejich příčin;
 - prostředí neustálého zlepšování systému jako celku s respektováním vzájemných vazeb.

❖ ZLEPŠOVÁNÍ

- v ÚMČ je vytvořen a dokumentován systém, který:
 - stanovuje odpovědnost všech úředníků a zaměstnanců za zlepšování své činnosti;
 - umožňuje trvalé porovnávání QMS s normou ISO a hledání příležitostí ke zlepšení;
 - podporuje průřezové disciplíny dle metody MA21
 - inicioval zapojení do modelu excelence EFQM a aktivit společenské odpovědnosti.

❖ ROZHODOVÁNÍ ZAKLÁDAJÍCÍ SE NA FAKTECH

- 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.

❖ MANAGEMENT VZTAHŮ

- určení vedoucí úředníci jsou odpovědní za:
 - identifikaci, výběr a hodnocení dodavatelů;
 - vytváření podmínek k oboustranné komunikaci;
 - vytváření a sdílení dodavatelských vztahů pro zabezpečení včasných a bezchybných dodávek.

6 ZÁZNAMY

6.1 Záznamy vyplývající z činností a procesů definovaných v této směrnici:

identifikace	název	zpracovatel	uloženo	dobu
Příloha č. 1	Aktualizace Organizačního schématu	jednotlivé odbory/RMČ	odd. personální	dle spis. řádu
	Aktualizace směrnic a instrukcí	Jednotlivé odbory/MK	MK/správce dokumentu	dle spis. řádu
	Zpráva z přezkoumání	MK/VO	TAJ/MK	dle spis. řádu
Příloha č. 2	Programové prohlášení	RMČ	RMČ /TAJ	dle spis. řádu

7 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE A ODKAZY

7.1 Dokumentace QMS:

Dokumentace QMS ÚMČ Praha 10

7.2 Zákony a jiné právní předpisy

zákon č. 131/2000 Sb., vyhláška HMP č. 55/2000 Sb.,	o hlavním městě v Praze, ve znění pozdějších předpisů Statut hl. m. Prahy
--	--

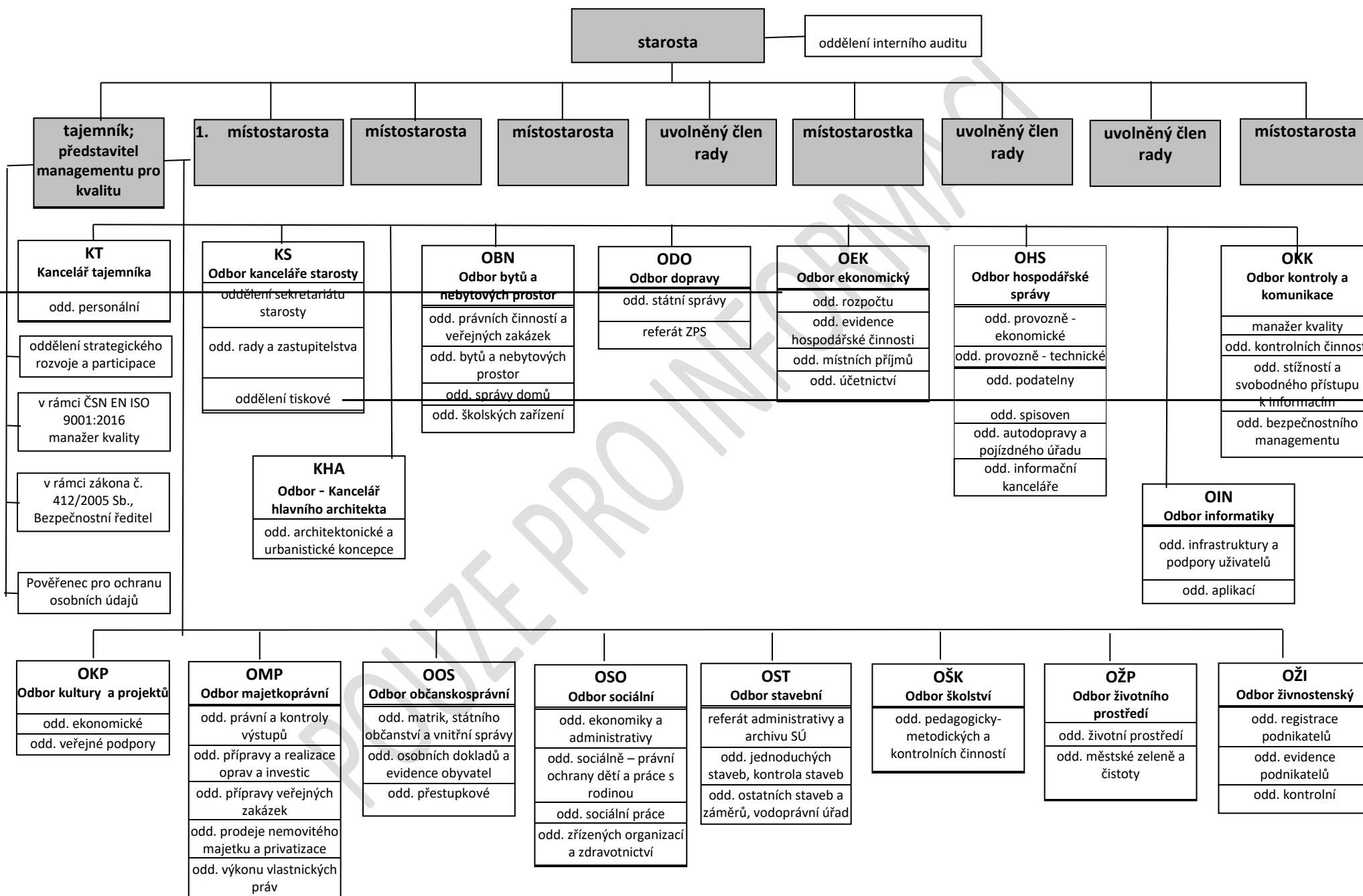
ČSN EN ISO 9001:2016	Systémy managementu kvality – Požadavky
----------------------	---

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 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 označené kopie jsou považovány za neřízenou dokumentaci. Uživatel si musí být vědom, že tento dokument byl aktuální pouze v době pořízení kopie.

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1	Organizační schéma ÚMČ
Příloha č. 2	Přiřazení dokumentace ÚMČ Praha 10 ke kapitolám ČSN EN ISO 9001:2016



Přiřazení dokumentace ÚMČ ke kapitolám ČSN EN ISO 9001:2016

Kapitola/článek normy ISO 9001:2015	Název kapitoly/článku	Směrnice, instrukce se stávajícím číslováním
0	Úvod	
0.1.	Obecně	
0.2.	Normy ISO pro management	
0.3.	Procesní přístup	
0.4.	Cyklus PDCA	
0.5.	Uvažování na základě rizik	
0.6.	Kompatibilita s jinými normami managementu	
1.	Předmět	
2.	Citované dokumenty	
3.	Termíny a definice	
4.	Kontext organizace	
4.1.	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	Viz příručka QS 42-01
4.2.	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	Viz příručka QS 42-01
4.3.	Stanovení rozsahu systému managementu kvality	Viz příručka QS 42-01
4.4.	Systém managementu kvality procesy	Viz příručka QS 42-01
5.	Vůdčí role	
5.1.	Vůdčí role a závazek	QS 42-05 QS 54-01 QS 54-01-01 QS 55-01 QI 55-01-01 QS 53-01 QS 82-03 QI 82-02-02 Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 Cíle kvality MČ Praha 10 (2011-2017) Cíle kvality dle odborů Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Pracovní řád (včetně etického kodexu) Politika kvality Audity managementu kvality Řízení rizik ÚMČ Praha 10

Poznámka: Tučně označené interní dokumenty MČ přímo popisují reakci na požadavky normy ISO 9001:2015 uvedené v dané kapitole, ostatní dokumenty se týkají požadavků v dané kapitole normy a pokud není k dané kapitole uveden žádný dokument, tak je problematika řešení uvedena v této příručce kvality.

5.2.	Politika	QS 53-01	Politika kvality
5.3.	Role, odpovědnosti a pravomoci	QS 55-01 QI 55-01-01 QS 62-01 QS 82-03 QI 55-01-02	Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Pracovní řád Personální činnosti, zajišťování kvalifikace a motivace Audity managementu kvality Podpisový řád
6.	Plánování		
6.1.	Opatření zaměřená na rizika	QS 55-01 QS 62-01 QS 82-03 QS 83-01 QI 82-02-02	Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Personální činnosti, zajišťování kvalifikace a motivace Audity managementu kvality Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření Řízení rizik ÚMČ Praha 10
6.2.	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	QS 53-01 QI 54-01-xx	Politika kvality Cíle kvality dle odborů
6.3.	Plánování změn	QS 42-05 QS 55-01 QS 62-01 QS 82-03	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Personální činnosti, zajišťování kvalifikace a motivace Audity managementu kvality
7.	Podpora		
7.1.	Zdroje	QS 61-01-01 QI 61-01-02 QI 61-01-11 QI 61-01-13 QI 63-01-06 QI 63-01-20 QI 63-01-25 QI 63-01-26 QS 82-01 QS 82-02	Nakládání s finančními prostředky MČ Praha 10 Zásady pro nakládání s pohledávkami MČ a jejich evidence Oběh rozpočtových dokladů – Předběžná řídicí kontrola před vznikem závazku Správa a vymáhání pohledávek Zásady hospodaření s majetkem MČ Praha 10 Účetní odpisy a odpisový plán Tvorba účetních opravných položek k pohledávkám Uplatnění metody časového rozlišení Kontrolní řád Úřadu městské části Praha 10 Finanční kontrola dle zákona č. 320/2001S. a vyhlášky MF č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb.
7.1.3.	Infrastruktura	QS 42-03 QS 55-01 QS 63-01 QI 61-01-03 QI 63-01-03 QI 63-01-04 QI 63-01-05 QI 63-01-06	Řízení HW a SW Organizační řád Provozní řád objektu Úřadu městské části Praha 10 Zásady pro poskytování cestovních náhrad Poskytování služebních mobilních telefonů Vedení pokladen a provádění pokladních operací na ÚMČ Praha 10 Zásady provozu služebních silničních motorových vozidel Zásady hospodaření s majetkem MČ

Poznámka: Tučně označené interní dokumenty MČ přímo popisují reakci na požadavky normy ISO 9001:2015 uvedené v dané kapitole, ostatní dokumenty se týkají požadavků v dané kapitole normy a pokud není k dané kapitole uveden žádný dokument, tak je problematika řešení uvedena v této příručce kvality.

		Praha 10 QI 63-01-07 Zásady pronajímání bytů svěřených městské části Praha 10 QI 63-01-08 Zásady pro uzavírání smluv o zřízení věcného břemene (služebnosti) QI 63-01-09 Zásady hospodaření s nebytovými prostory svěřenými městské části Praha 10 QI 63-01-10 Prováděcí předpis privatizace domovního fondu svěřeného městské části Praha 10 (prodej jednotek) QI 63-01-11 Převzetí, čerpání a vrácení jistoty/kauce QI 63-01-13 Elektronická evidence docházky QI 63-01-14 Zásady pro prodej bytů se šesti a méně byty a pronájem půdních prostor v domech svěřených městské části Praha 10 za účelem vestavby bytů a ateliérů QI 63-01-15 Pravidla pronájmu ploch pro umístění reklamy a označení provozoven na území městské části Praha 10 QI 63-01-16 Zásady pro pronajímání pozemků svěřených MČ Praha 10 a stanovení nájemného QI 63-01-18 Zásady pro prodej nebytových jednotek v domech, které byly schváleny k prodeji v souladu s Prováděcím předpisem privatizace domovního fondu svěřeného městské části Praha 10 (prodej jednotek) QI 63-01-19 Prováděcí předpis pro prodej bytových jednotek oprávněných nájemcům v domech, které jsou součástí stavebnětechnických celků, v nichž již došlo k prodeji části bytových jednotek QI 63-01-21 Zásady pro prodej jednotek v domech se šesti a méně byty, ve kterých se nacházejí půdní prostory vhodné pro výstavbu bytových jednotek formou půdní vestavby QI 63-01-22 Zásady pro pronajímání pozemků pro prodej zboží ze stánků umístěných na pozemcích ve správě MČ Praha 10 QI 63-01-24 Prováděcí předpis pro prodej bytových jednotek jejich oprávněným nájemcům QI 63-01-27 Zásady pro prodej domů se šesti a méně byty, ve kterých je nejméně polovina bytů užívána jejich oprávněnými nájemci QI 74-01-01 Materiálně technické zabezpečení ÚMČ
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů	QS 63-01 Provozní řád objektu Úřadu městské části Praha 10 QI 55-01-01 Pracovní řád QI 61-01-07 Zákaz požívání alkoholu a jiných návykových látek QI 63-01-01 Zabezpečení BOZP a PO v podmínkách Úřadu městské části Praha 10 QI 74-01-01 Materiálně technické zabezpečení ÚMČ

Poznámka: Tučně označené interní dokumenty MČ přímo popisují reakci na požadavky normy ISO 9001:2015 uvedené v dané kapitole, ostatní dokumenty se týkají požadavků v dané kapitole normy a pokud není k dané kapitole uveden žádný dokument, tak je problematika řešení uvedena v této příručce kvality.

7.2. 7.3.	Kompetence Povědomí	QS 42-02 QS 42-03 QS 62-01 QI 55-01-01 QI 61-01-06	Řízení dokumentace a záznamů Řízení HW a SW Personální činnosti, zajišťování kvalifikace a motivace Pracovní řád Stanovení výše příplatků za vedení
7.4.	Komunikace	QS 42-05 QS 42-03 QS 42-04 QS 55-01 QS 63-01 QI 42-02-02 QI 42-02-03 QI 55-01-01	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 Řízení HW a SW Spisový řád Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Provozní řád objektu Úřadu městské části Praha 10 Poskytování informací podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím Postup při komunikaci se sdělovacími prostředky Pracovní řád
7.5.	Dokumentované informace	QS 42-02 QS 42-03 QS 42-04 QS 53-01 QI 63-01-23	Řízení dokumentace a záznamů Řízení HW a SW Spisový řád Politika kvality Aplikace zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, na ÚMČ Praha 10
8.	Provoz		
8.1.	Plánování a řízení provozu	QS 42-05 QS 54-01 QS, QI QM SS QM SM	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 Cíle kvality MČ Směrnice a instrukce QMS Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA
8.2.	Požadavek na produkty a služby	QS 55-01 QS 74-01 QI 42-02-02 QI 42-02-03 QI 42-02-05 QI 42-02-07 QI 83-01-02 QS, QI QM SS QM SM	Organizační řád Zadávání veřejných zakázek Poskytování informací podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím Postup při komunikaci se sdělovacími prostředky Předkládání materiálů určených k projednání Zastupitelstvem městské části Praha 10 Zpracování zápisů a usnesení výborů Zastupitelstva MČ Praha 10 a zápisů a stanovisek komisí Rady MČ Praha 10 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic Směrnice a instrukce QMS Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA
8.3.	Návrh a vývoj produktů a služeb	Viz příručka	
8.4.	Kontrola externě poskytovaných produktů a služeb	QI 74-01-01 QS 42-02 QS 42-03	Materiálně technické zabezpečení ÚMČ Řízení dokumentace a záznamů Řízení HW a SW

Poznámka: Tučně označené interní dokumenty MČ přímo popisují reakci na požadavky normy ISO 9001:2015 uvedené v dané kapitole, ostatní dokumenty se týkají požadavků v dané kapitole normy a pokud není k dané kapitole uveden žádný dokument, tak je problematika řešení uvedena v této příručce kvality.

		QS 55-01 Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 QS 82-02 Finanční kontrola dle zákona č. 320/2001 Sb. a vyhlášky MF č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb. QS 82-03 Audity managementu kvality QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření QI 42-02-02 Poskytování informací podle zákona č.106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím QI 61-01-01 Nakládání s finančními prostředky MČ Praha 10 QI 61-01-08 Aplikace zákona č. 340/2016 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru (zákon o registru smluv) na ÚMČ Praha 10 QI 61-01-07 Zákaz požívání alkoholu a jiných návykových látek QS, QI Směrnice a instrukce QMS QM SS Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA QM SM Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA
8.5	Výroba a poskytování služeb	QS 42-02 Řízení dokumentace a záznamů QS 42-04 Spisový řád QS 55-01 Organizační řád QS 82-01 Kontrolní řád Úřadu městské části Praha 10 QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření QI 42-02-01 Předkládání materiálů určených pro jednání orgánů městské části Praha 10 QI 42-02-05 Předkládání materiálů určených k projednání Zastupitelstvem městské části Praha 10 QI 55-01-02 Podpisový řád QS, QI Směrnice a instrukce QMS QM SS Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA QM SM Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA
8.6.	Uvolňování produktů a služeb	QS 55-01 Organizační řád QS 74-01 Zadávání veřejných zakázek QI 55-01-02 Podpisový řád QI 74-01-01 Materiálně technické zabezpečení ÚMČ QS, QI Směrnice a instrukce QMS QM SS Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA QM SM Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA
8.7.	Řízení neshodných výstupů z produktů a služeb	QS, QI Směrnice a instrukce QMS QM SS Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA QM SM Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření
9.	Hodnocení výkonnosti	Viz Příručka

Poznámka: Tučně označené interní dokumenty MČ přímo popisují reakci na požadavky normy ISO 9001:2015 uvedené v dané kapitole, ostatní dokumenty se týkají požadavků v dané kapitole normy a pokud není k dané kapitole uveden žádný dokument, tak je problematika řešení uvedena v této příručce kvality.

9.1.	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	QS 82-01 Kontrolní řád QS 82-02 Finanční kontrola dle zákona č. 320/2001 Sb. a vyhlášky MF č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb. QI 82-02-01 Statut interního auditu MČ Praha 10 QS 82-03 Audity managementu kvality QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření QI 83-01-01 Zásady činnosti Komise škod a ztrát QI 83-01-02 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic
9.2.	Interní audit	QS 82-03 Audity managementu kvality
9.3.	Přezkoumání vedením organizace	Viz Příručka
10.	Zlepšování	
10.1.; 10.2	Obecně Neshody a nápravná opatření	QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření QI 82-02-02 Řízení rizik ÚMČ Praha 10 QS 53-01 Politika kvality QI 54-01-01 Cíle kvality dle odborů QS 55-01 Organizační řád QS 82-03 Audity managementu kvality QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření
10.3.	Neustálé zlepšování	QS 42-05 Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 QS 53-01 Politika kvality QI 54-01-01 Cíle kvality dle odborů QS 55-01 Organizační řád QS 82-03 Audity managementu kvality QS 83-01 Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření

Poznámka: Tučně označené interní dokumenty MČ přímo popisují reakci na požadavky normy ISO 9001:2015 uvedené v dané kapitole, ostatní dokumenty se týkají požadavků v dané kapitole normy a pokud není k dané kapitole uveden žádný dokument, tak je problematika řešení uvedena v této příručce kvality.