

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

Příručka kvality ČSN EN ISO 9001:2016



	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	7
1 ÚČEL	10
2 PLATNOST A PŮSOBNOST	10
3 ZKRATKY A POJMY	10
3.1 Zkratky	10
3.2 Pojmy	11
4 PRAVOMOC A ODPOVĚDNOST	12
5 POPIS ČINNOSTÍ	12
Pro popis činností v návaznosti na normu ČSN EN ISO 9001:2016 bylo zvoleno číslování, které používá zmíněná norma.	
5 Vedení	16
6 Plánování	19
7 Podpora	21
8 Provoz	27
9 Hodnocení výkonnosti	34
10 Zlepšování	37
11 Zásady managementu kvality	40
6 ZÁZNAMY	41
7 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE A ODKAZY	42
7.1 Dokumentace QMS:	42
7.2 Zákony a jiné právní předpisy	42
8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	42
9 PŘÍLOHY	42

[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.

[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 znamená mj. požadavek na zefektivnění a zkvalitnění výkonu této správy a její přiblížení k občanům. Podporou uplatňování zásad Národní politiky podpory kvality je mj. zavádění standardů kvality do řízení orgánů územní samosprávy při správě obce.

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

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, sladit jednotlivé zájmy a vystupovat jasně a čitelně ke svým partnerům.

Vize: „DESÍTKA je moderní, přátelská a otevřená městská část, která si zvolila udržitelný rozvoj“.

/Strategický plán schválilo Zastupitelstvo MČ Praha 10 dne 25. května 2020./

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 dále schválil:

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

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

Dne 5. 2. 2018 proběhl 1. dozorový audit dle normy ČSN EN ISO 9001:2016 s recertifikačním cyklem 13. 2. 2017 – 12. 2. 2020.

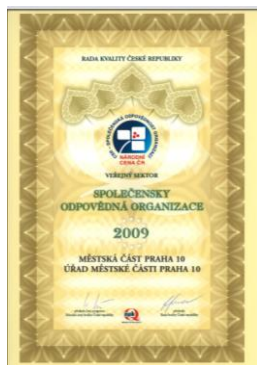
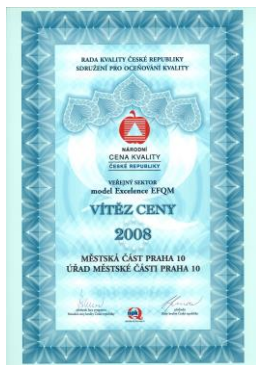
Recertifikační audit podle normy ČSN EN ISO 9001:2016 proběhl dne 3.–5. 2. 2020 s recertifikačním cyklem 13. 2. 2020 – 12. 2. 2023

Toto 2. 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 procesu excelence EFQM a přihlásil se ke společenské odpovědnosti organizací (Corporate Social Responsibility) ve veřejné správě.

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

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



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



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	Vršovická 68, 101 38 Praha 10
IČO	00063941
DIČ	CZ 00063941
Telefon – ústředna	267 093 111
Nadřízený orgán veřejné správy	Magistrát hl. m. Prahy
www	http://www.praha10.cz
Počet obyvatel Prahy 10 /k 6. 1. 2020/	109 955
Počet úředníků a zaměstnanců /stav k 31. 7. 2020/	367
Roční příjmy rok 2020	769 496 tis Kč
Výdaje rok 2020	1 104 159 tis Kč

Organizační schéma platné k 31. 7. 2020 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, starostka městské části Praha 10, Úřad městské části Praha 10 a zvláštní orgány městské části Praha 10;

starostka (od 21. 11. 2018)

představitel managementu pro kvalitu – tajemník
manažer kvality

Renata Chmelová

JUDr. Jana Hatalová, MBA

Ing. Josef Neklan

Rozdělení kompetencí v oblasti samostatné působnosti

Renata Chmelová, starostka

oblast: Strategický rozvoj, územní plán, vnější vztahy, MA21;

Ing. Jana Komrsková, 1. místostarostka,
oblast: Životní prostředí, městské akciové společnosti, sport a volnočasové aktivity;

MgA. David Kašpar, místostarosta,
oblast: Školství, kultura a sousedské vztahy;

Ing. Petr Beneš, místostarosta,
Oblast: Majetek (byty/nebyty, pozemky), správní firmy, IT;

PaedDr. Martin Sekal, místostarosta,
oblast: Doprava a parkování, rekonstrukce radnice a KD Eden;

Ing. arch. Martin Valovič, místostarosta,
oblast: Územní rozvoj, kulturní památky, podpora podnikání;

doc. Ing. Lucie Sedmihradská, Ph.D., členka rady
oblast: Finance, rozpočet, dotace, participativní rozpočet;

Mgr. Michal Kočí, člen rady
oblast: Sociální a rodinná politika, zdravotnictví, bezpečnost, hazard;

Olga Koumarová, členka rady
oblast: Investice, budovy ZŠ a MŠ.

• **tým odpovědný za zavádění a 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:

➤ právní způsobilost systému ➤ informační systém ➤ finanční řízení, rozpočet a finanční kontrolu ➤ oblast krizového řízení	vedoucí odd. právních činností a veřejných zakázek vedoucí odboru hospodářské správy vedoucí ekonomického odboru vedoucí odd. bezpečnostního managementu odboru kontroly a komunikace
--	---

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| ➤ kontrolní činnost | vedoucí odboru kontroly a komunikace |
| ➤ interní audit | vedoucí odd. interního auditu |
| ➤ komunikaci s médii | vedoucí tiskového oddělení |

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, stanovení odpovědností a pravomocí, organizačního uspořádání, popisu procesů a činností, souboru dokumentace a příslušných záznamů.

1.2 Příručka kvality slouží k:

- definování a dokumentování 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 doprovodná 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 e-spisu.

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

3 ZKRATKY A POJMY

3.1 Zkratky

MČ	městská část Praha 10
MK	manažer kvality
PM	představitel managementu pro kvalitu – tajemník
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
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
externí poskytovatel	dodavatel externích služeb
interní aspekty	vnitřní faktory, definované v kap. 4.1, ovlivňující organizaci a její
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 (rozhodující) pro určení optimálního strategického zaměření a který ovlivňuje dosahování stanovených cílů. Pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů.

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

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

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
 - 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 odd. interního auditu.

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 přezkoumání QMS 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.

STRATEGICKÝ plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030 zahrnuje 11 oblastí udržitelného rozvoje:

- 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 Úřadu MČ Praha 10.

K hlavním požadavkům zainteresovaných stran patří naplňování cílů uvedených ve Strategickém plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020 – 2030.

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

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 2018–2022
 - Strategický plán udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020–2030
 - cíle odborů na jednotlivé 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;
- dokumenty jsou dále v plném rozsahu ÚMČ distribuovány 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 pověření 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 starostkou MČ, svým podpisem „Politika kvality městské části Praha 10“ přijalo závazek mj.
 - trvale zlepšovat systém řízení ÚMČ;
 - dodržování principů 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;
- RMČ MČ dále stanovila rámcové cíle kvality do roku 2022 v podobě Programového prohlášení RMČ Praha 10 pro volební období 2018–2022, dále 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 je prováděna aktualizace rizik, vyskytujících se v celém systému;
- součástí přezkoumání 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 (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 (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 případná jejich aktualizace 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 P10 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 politika kvality

Realizace v ÚMČ

- Politika kvality byla schválena starostkou MČ dne 27. 11. 2020 pod názvem „Politika kvality městské části Praha 10“ a její zásady jsou stále aktuální; v Politice kvality je uveden hlavní cíl MČ a jeho zajištění orientací na občana a zefektivněním vlastní činnosti při správě MČ;
- dalším uvedeným závazkem je naplňování Strategického plánu udržitelného rozvoje MČ Praha 10 pro období 2020-2030
- neustálé zlepšování systému managementu kvality;
- Politika kvality QS 53-01 je zveřejněna na web stránkách a na INTRANETU; na web 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.

Systém managementu kvality je pravidelně, nejméně jednou za rok, dozorován akreditovanou organizací, která prověřuje správné nastavení systému managementu kvality a pravidelně také potvrzuje shodu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 prodloužením

certifikace ÚMČ. Procesy mají nastaveny potřebné vstupy a výstupy a jsou pravidelně prověřovány interními audity kvality, včetně výkonnosti jednotlivých procesů, které jsou vyhodnoceny ve Zprávách 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 Rizika v podmínkách 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;

- 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 a nápravných opatřeních vede MK záznamy;

Odkaz na dokumentaci:

viz. Příloha č. 2

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Realizace v ÚMČ

- K naplnění Politiky kvality jsou vyhlašovány Cíle kvality souhrnně pro MČ, které jsou pak rozpracovávány na jednotlivé odbory. Je důsledně dodržována zásada jejich konkrétnosti, měřitelnosti, ambicióznosti, termínovanosti a reálnosti. Jejich plnění je pravidelně vyhodnocováno a cíle jsou dle potřeby revidovány;
- splnění cílů je vyhodnoceno každoročně ve Zprávě 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 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 směrnicích (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 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 samosprávných celků, a vyhl. MV č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků.

O vzdělávání a výcviku se vedou záznamy, uložené v osobním spise každého zaměstnance. Proces zajišťování kvalifikace je vyhodnocen komplexně po skončení vzdělávacího období před schválením plánu vzdělávání na další období, včetně jeho efektivity.

Realizace v 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 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;
 - 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, Vršovická ul. č. 68 /budova Úřadu/ a
 - ❖ Bytový dům Malešice, Počernická 64.
- hlavní zásady interní komunikace jsou stanoveny organizačním řádem, pracovním řádem, spisovým a skartačním 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;
- záznam o seznámení nahrazuje doklad o převzetí listinné formy dokumentu a všech změn a revizí;
- dokumenty jsou dále v plném rozsahu ÚMČ distribuovány 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 pověření 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**

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 nspecifikované 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

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 nspecifikované 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

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

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1. Řízení výroby a poskytování služeb

8.5.2. Identifikovatelnost a sledovatelnost

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.

8.5.5 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.
- 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 TRIADA v ÚMČ.
 - 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 zakázkách) 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

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.

- pro získávání informací od občanů jsou stanoveny postupy, které jsou orientovány na:
 - www stránku MČ: 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;
 - pravidelné konání „Otevřených hodin radních“;
 - 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

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.

- 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
 - příležitost pro zlepšování.

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/**

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

ČSN EN ISO 9001:2016 Systémy managementu kvality – Požadavky

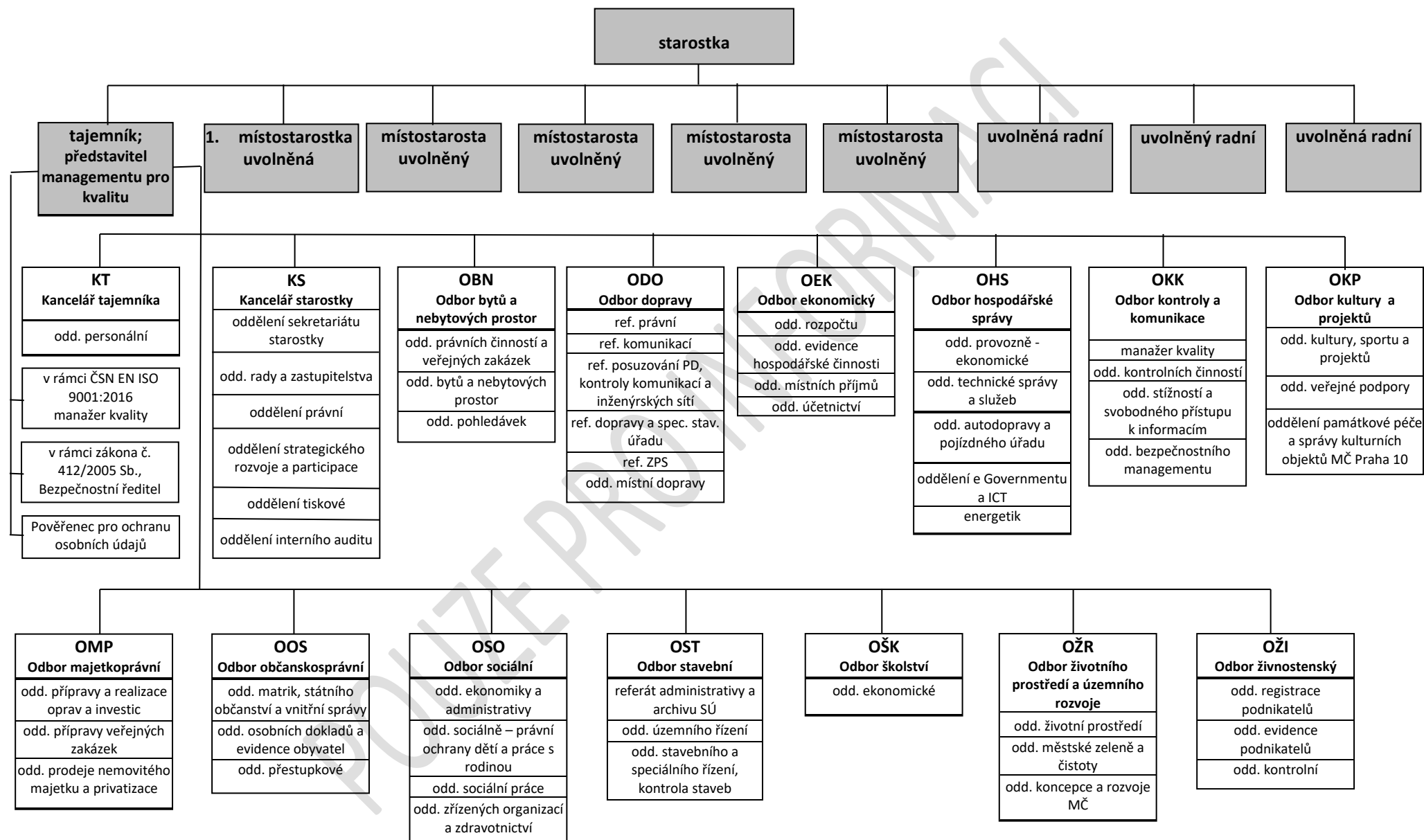
8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

Organizační schéma ÚMČ Praha 10



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 Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 QS 54-01 Cíle kvality MČ Praha 10 (2011-2017) QS 54-01-01 Cíle kvality dle odborů QS 55-01 Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 QS 55-02 Pracovní řád (včetně etického kodexu) QS 53-01 Politika kvality QS 83-03 Interní audity kvality QI 82-02-02 Rizika v podmínkách ÚMČ QM SM-ROZP-01 Mapa procesu rozpočtu

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 QM SM-ROZP-01 QI 55-01-02	Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Pracovní řád Personální činnosti a zajišťování kvalifikace Interní audity kvality Mapa procesu rozpočtu 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 a zajišťování kvalifikace Interní audity kvality Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření Rizika v podmínkách ÚMČ
6.2.	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	QS 54-01 QI 54-01-xx	Cíle kvality MČ Praha 10 Cíle kvality dle odborů
6.3.	Plánování změn	QS 42-05 QS 55-01 QS 62-01 QS 82-03 QM SM-ROZP-01	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 Organizační řád Úřadu městské části Praha 10 Personální činnosti a zajišťování kvalifikace Interní audity kvality Mapa procesu rozpočtu
7.	Podpora		
7.1.	Zdroje	QS 61-01-01 QI 61-01-02 QI 63-01-06 QI 63-01-20 QI 63-01-25 QI 63-01-26 QS 82-01 QS 82-02 QM SM-ROZP-01	Nakládání s finančními prostředky MČ Pha 10 Zásady pro nakládání s pohledávkami MČ a jejich evidence Zásady hospodaření s majetkem Zásady hospodaření s majetkem ve vlastnictví hl. m. Prahy svěřeným do správy městské části Praha 10 Účetní odpisy a odpisový plán Tvorba opravných položek k pohledávkám Uplatnění metody časového rozlišení Kontrolní řád Úřadu městské části Praha 10 Zabezpečování finanční kontroly v podmínkách městské části Praha 10 - podle zákona č. 320/2001 Sb. Mapa procesu rozpočtu
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 budovy 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 ve vlastnictví

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.

		hl. m. Prahy svěřeným do správy městské části Praha 10 QI 63-01-07 Zásady pronajímání bytů svěřených městské části Praha 10 a bytů z kvóty MHMP QI 63-01-08 Zásady pro uzavírání smluv o zřízení věcného břemene 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 Zásady privatizace bytů QI 63-01-13 Elektronická evidence docházky QI 63-01-14 Zásady pro vestavby bytů a ateliérů QI 63-01-15 Pravidla pronájmu ploch pro umístění reklamních zařízení QI 63-01-16 Zásady pro pronájem pozemků 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 estí 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 budovy 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	
7.2.	Kompetence	QS 42-02 Řízení záznamů a dokumentace	
7.3	Povědomí	QS 42-03 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 62-01	Personální činnosti a zajišťování kvalifikace a motivace
		QI 55-01-01	Pracovní řád
		QI 61-01-06	Stanovení výše příplatků za vedení
7.4.	Komunikace	QS 42-05	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10
		QS 42-03	Řízení HW a SW
		QS 42-04	Spisový řád
		QS 55-01	Organizační řád Úřadu městské části Praha 10
		QS 63-01	Provozní řád budovy ÚMČ Praha 10
		QI 42-02-02	Poskytování informací podle zákona č.106/1999
			Sb., o svobodném přístupu k informacím
		QI 42-02-03	Postup při komunikaci se sdělovacími prostředky
		QI 55-01-01	Pracovní řád
7.5.	Dokumentované informace	QS 42-02	Řízení dokumentace a záznamů
		QS 42-03	Řízení HW a SW
		QS 42-04	Spisový řád
		QS 53-01	Politika kvality
		QI 63-01-23	Aplikace zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, na ÚMČ Praha 10
8.	Provoz		
8.1.	Plánování a řízení provozu	QS 42-05	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10
		QS 54-01	Cíle kvality MČ
		QS, QI	Směrnice a instrukce QMS
		QM SS	Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA
		QM SM	Podprocesy procesu SAMOSPRÁVA
8.2.	Požadavek na produkty a služby	QS 55-01	Organizační řád
		QS 74-01	Zadávání veřejných zakázek
		QI 42-02-02	Poskytování informací podle zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
		QI 42-02-03	Postup při komunikaci se sdělovacími prostředky
		QI 42-02-05	Předkládání materiálů určených k projednání Zastupitelstvem městské části Praha 10
		QI 83-01-02	Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic
		QS, QI	Směrnice a instrukce QMS
		QM SS	Podprocesy procesu STÁTNÍ SPRÁVA
		QM SM	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	Materiálně technické zabezpečení ÚMČ
		QS 42-02	Spisový řád
		QS 42-03	Řízení HW a SW (popsán typ a rozsah řízení outsourcingu IT)
		QS 55-01	Organizační řád Úřadu městské části Praha 10
		QS 82-02	Zabezpečení finanční kontroly v podmínkách

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.

		městské části Praha 10 -podle zákona 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 62-01-07 Zákaz požívání alkoholu a jiných návykových látek QI 63-01-28 Personální bezpečnost při ochraně utajovaných Informací 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 k projednání Radou 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

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.	Hodnocení výkonnosti	Viz Příručka	
9.1.	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	QS 82-01 QS 82-02 QI 82-02-01 QS 82-03 QI 82-03-01 QS 83-01 QI 83-01-01 QI 83-01-02	Kontrolní řád Zabezpečování finanční kontroly v podmínkách městské části Praha 10 - podle zákona č. 320/2001 Sb. Statut interního auditu ÚMČ Praha 10 Interní audit kvality Katalog otázek interního auditu kvality Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření Zásady činnosti komise škod a ztrát Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic
9.2.	Interní audit	QS 82-03	Interní audity kvality
9.3.	Přezkoumání vedením organizace	Viz Příručka	
10.	Zlepšování		
10.1.; 10.2	Obecně Neshody a nápravná opatření	QS 83-01 QI 82-02-02 QS 54-01 QI 54-01-01 QS 55-01 QS 82-03 QS 83-01	Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření Rizika v podmínkách ÚMČ Cíle kvality MČ Cíle kvality dle odborů Organizační řád Interní audity kvality Řízení neshod, opatření k nápravě a preventivní opatření
10.3.	Neustálé zlepšování	QS 42-05 QS 54-01 QI 54-01-01 QS 55-01 QS 82-03 QS 83-01	Strategické a projektové řízení ÚMČ Praha 10 Cíle kvality MČ Cíle kvality dle odborů Organizační řád Interní audity kvality 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.