s m ě r n i c e

ředitele krajského úřadu

č. SE 02/2014

Příručka kvality

|  |  |
| --- | --- |
| ***Zpracovatel:*** | **Bc. Martina Jánská** |
| ***Rozsah působnosti:*** | **krajský úřad** |
| ***Nabývá účinnosti:*** | ***Počet stran:*** | ***Počet příloh:*** | ***Počet metodických dohlídek ročně:*** |
| **1. 10. 2014** | **27** | **4** | **1** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Tímto předpisem se ruší předpis číslo:*** | **SE 01/2013** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Originál předpisu je uložen:*** | **Odbor správních agend a krajský živnostenský úřad**  |
| ***Elektronická podoba předpisu je uložena na:***  | **Intranetové stránky krajského úřadu**  |
| ***Předpis je zveřejněn na internetových stránkách Karlovarského kraje.*** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Za odbor správních agend a krajský živnostenský úřad schválil:*** |  |
|  | **Ing. Daniel Matějíček, vedoucí odboru správních agend a krajský živnostenský úřad** |
| ***Manažer kvality:*** | **Karel Kolařík, oddělení interního auditu** |
| ***Vydal:*** |  |
|  | **Ing. Roman Rokůsek, ředitel krajského úřadu** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Obdrží elektronicky:*** | **všichni vedoucí odborů krajského úřadu**  |

# Obsah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Část první | Pojmy a zkratky ……………………………………………................. | 3 |
| Čl. I | Výklad pojmů a seznam zkratek ………………………………………. | 3 |
| Část druhá | Krajský úřad ………………………………………………………….. | 4 |
| Čl. II | Identifikační údaje ……………………………………………………... | 4 |
| Čl. III | Předmět certifikace …………………………………………………….. | 4 |
| Čl. IV | Přípustná vyloučení ……………………………………………………. | 4 |
| Čl. V | Základní členění krajského úřadu ……………………………………… | 4 |
| Čl. VI | Tým odpovědný za systém kvality …………………………………….. | 5 |
| Část třetí | Účel příručky kvality …………………………………………………. | 5 |
| Čl. VII | Všeobecně ……………………………………………………………… | 5 |
| Čl. VIII | Platnost a působnost …………………………………………………… | 5 |
| Čl. IX | Struktura dokumentu …………………………………………………... | 5 |
| Část čtvrtá | Systém kvality ………………………………………………………… | 6 |
| Čl. X | 4.1 Všeobecné požadavky ……………………………………………... | 6 |
| Čl. XI | 4.2 Požadavky na dokumentaci ……………………………………….. | 6 |
| Část pátá | Odpovědnost managementu (vedení krajského úřadu) ……..……... | 8 |
| Čl. XII | 5.1 Angažovanost a aktivita managementu (vedení krajského úřadu) … | 8 |
| Čl. XIII | 5.2 Zaměření na zákazníka …………………………………………….. | 9 |
| Čl. XIV | 5.3 Politika kvality ……………………………………………………... | 9 |
| Čl. XV | 5.4 Plánování …………………………………………………………... | 9 |
| Čl. XVI | 5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace …………………………… | 10 |
| Čl. XVII | 5.6 Přezkoumání systému managementu ................................................ | 11 |
| Část šestá | Management zdrojů ………………………………………………….. | 12 |
| Čl. XVIII | 6.1 Poskytování zdrojů ………………………………………………… | 12 |
| Čl. XIX | 6.2 Lidské zdroje ………………………………………………………. | 12 |
| Čl. XX | 6.3 Infrastruktura ………………………………………………………. | 14 |
| Čl. XXI | 6.4 Pracovní prostředí ………………………………………………….. | 15 |
| Část sedmá | Realizace produktu (služby) …………………………………………. | 15 |
| Čl. XXII | 7.1 Plánování realizace produktu (služby) …………………………….. | 15 |
| Čl. XXIII | 7.2 Procesy týkající se zákazníka ……………………………………… | 16 |
| Čl. XXIV | 7.3 Návrh a vývoj ……………………………………………………… | 18 |
| Čl. XXV | 7.4 Nákup ……………………………………………………………… | 18 |
| Čl. XXVI | 7.5 Poskytování služeb ………………………………………………… | 18 |
| Čl. XXVII | 7.6 Řízení monitorovacího a měřícího zařízení ………………………... | 21 |
| Část osmá | Měření, analýza a zlepšování ………………………………………… | 21 |
| Čl. XXVIII | 8.1 Obecně ……………………………………………………………... | 21 |
| Čl. XXIX | 8.2 Monitorování a měření …………………………………………….. | 21 |
| Čl. XXX | 8.3 Řízení neshodného produktu (služby) …………….………………. | 23 |
| Čl. XXXI | 8.4 Analýza dat ………………………………………………………… | 23 |
| Čl. XXXII | 8.5 Zlepšování …………………………………………………………. | 24 |
| Část devátá | Zásady managementu kvality ………………………………………... | 25 |
| Čl. XXXIII | Zaměření na zákazníka ………………………………………………… | 25 |
| Čl. XXXIV | Vedení a řízení zaměstnanců ………………………………………….. | 25 |
| Čl. XXXV | Zapojení zaměstnanců …………………………………………………. | 25 |
| Čl. XXXVI | Procesní přístup ………………………………………………………... | 25 |
| Čl. XXXVII | Systémový přístup vedení ……………………………………………… | 26 |
| Čl. XXXVIII | Neustálé zlepšování ……………………………………………………. | 26 |
| Čl. XXXIX | Přístup k rozhodování zakládajícím se na faktech ……………………. | 26 |
| Čl. XL | Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy …………………………….. | 26 |
| Část desátá | Závěr ……………………………………….......................................... | 26 |
| Čl. XLI | Závěrečná ustanovení ………………………………………………….. | 26 |

*Část první*

**Pojmy a zkratky**

**čl. I**

**Výklad pojmů a seznam zkratek**

|  |  |
| --- | --- |
| **CAF** | * společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework)
 |
| **krajský úřad** | * Krajský úřad Karlovarského kraje
 |
| **manažer kvality** | * představitel managementu kvality
 |
| **nápravné opatření** | * opatření přijaté v souvislosti se zjištěním neshodné práce, za účelem zamezení opakování neshody
 |
| **neshoda** | * nedodržení stanovených postupů s možným dopadem na kvalitu poskytovaných služeb, nesplnění závazných pravidel vyplývajících z řízení systému kvality
 |
| **odbor** | * odbor nebo samostatné oddělení viz též ORJ
 |
| **ORJ** | * organizační jednotka, viz též odbor
 |
| **preventivní opatření** | * opatření, jehož přijetím se má zabránit výskytu neshodné práce v budoucnu; je přijímáno na základě identifikace možného zdroje neshodné práce
 |
| **QMS** | * Quality Management Systém, viz též systém kvality
 |
| **systém kvality** | * systém managementu kvality, viz též QMS
 |
| **vedoucí odboru** | * vedoucí odboru nebo vedoucí samostatného oddělení
 |
| **zákazník** | * fyzické osoby nepodnikající tj. občané, fyzické osoby podnikající tj. osoby samostatně výdělečně činné, právnické osoby – podnikatelské a nepodnikatelské subjekty, instituce veřejné správy, spolky apod.
 |

*Část druhá*

**Krajský úřad**

**čl. II**

**Identifikační údaje**

1. Krajský úřad:
2. je na základě zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů orgánem Karlovarského kraje,
3. vykonává přenesenou působnost s výjimkou věcí, které jsou zákonem svěřeny zastupitelstvu a radě nebo zvláštnímu orgánu,
4. plní úkoly v samostatné působnosti uložené mu zastupitelstvem a radou a napomáhá činnosti výborů a komisí. Dále rozhoduje v samostatné působnosti v případech stanovených zákonem o krajích nebo zvláštním zákonem.
5. Identifikační údaje krajského úřadu jsou:
6. název: Krajský úřad Karlovarského kraje
7. IČO: 70891168 (Karlovarský kraj)
8. adresa: Závodní 353/88, 360 06, Karlovy Vary
9. telefon (ústředna): +420 354 222 300
10. fax: +420 353 331 509 (podatelna)
11. datová schránka siqbxt2
12. e-mail: epodatelna@kr-karlovarsky.cz
13. webové stránky <http://www.kr-karlovarsky.cz>
14. bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Karlovy Vary
15. číslo účtu: 27–5622800267/0100
16. Organizační schéma krajského úřadu je přílohou interního dokumentu **„Organizační řád“2.**

**čl. III**

**Předmět certifikace**

1. Předmětem certifikace dle ČSN EN ISO 9001 je krajský úřad. Konkrétně potom:
2. výkon státní správy v přenesené působnosti,
3. výkon samostatné působnosti.
4. Kód CZ-NACE: 841 100.

**čl. IV**

**Přípustná vyloučení**

1. Krajský úřad s ohledem na článek 1.2 Aplikace[[1]](#footnote-1) zvážil vyloučení požadavku Kapitoly č. 7.3 – Návrh a vývoj z toho důvodu, že krajský úřad neprovádí žádné činnosti týkající se návrhu a vývoje.

**čl. V**

**Základní členění krajského úřadu**

1. Krajský úřad se člení na odbory a oddělení (viz organizační schéma[[2]](#footnote-2)).

**čl. VI**

**Tým odpovědný za systém kvality**

1. Tým odpovědný za zavedení a rozvoj systému kvality pracuje ve složení:
2. ředitel krajského úřadu,
3. manažer kvality,
4. vedoucí zaměstnanci.

*Část třetí*

**Účel příručky kvality**

**čl. VII**

**Všeobecně**

1. Příručka kvality je řídicí normou systému kvality, jejímž účelem je vytvořit souhrnný popis systému kvality dle členění uvedeném v normě ČSN EN ISO 9001.
2. Příručka kvality slouží k:
3. definování a dokumentování systému kvality,
4. vymezení rozsahu systému kvality,
5. stanovení odpovědností a pravomocí a přiřazení k definovaným činnostem,
6. stanovení souboru dokumentace a záznamů,
7. prezentaci systému kvality pro externí účely,
8. prokazování shody systému kvality s požadavky ve smluvních vztazích,
9. zajištění procesu zlepšování prováděných činností.

**čl. VIII**

**Platnost a působnost**

1. Příručka kvality dokumentuje postupy, vytvořené pro systém kvality, nebo odkazy na tyto postupy. Je určena pro všechny zaměstnance a vedení krajského úřadu a dále pro širokou veřejnost. Má deklarativní charakter.
2. Příručka kvality je zveřejněna na internetu a intranetu krajského úřadu.
3. Příručka kvality je vydávána jako řízený dokument dle kapitoly 4.2.3 – Řízení dokumentů
ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky a podléhá změnovému a reviznímu řízení.

**čl. IX**

**Struktura dokumentu**

1. Příručka kvality je členěna v souladu s normou ČSN EN ISO 9001.
2. Část první obsahuje seznam zkratek a pojmů, část druhá identifikační údaje krajského úřadu a část třetí účel příručky kvality.
3. Části čtvrtá až osmá upravují v souladu s výše uvedenou normou postupy systému kvality na krajském úřadu a obsahují komentáře včetně odkazů na dokumentaci.
4. Část devátá obsahuje zásady managementu kvality krajského úřadu a část desátá závěrečná ustanovení a seznam příloh.
5.

*Část čtvrtá*

**Systém kvality**

**čl. X**

**4.1 Všeobecné požadavky**

1. Pro splnění požadavků normy je vytvořen soubor dokumentace, který je neustále udržován a aktualizován. Strukturu dokumentace systému kvality tvoří následující prvky:
2. příručka kvality,
3. politika kvality,
4. cíle kvality ve formě akčního plánu,
5. cíle odborů pro jednotlivé roky,
6. karty procesů,
7. řídící dokumenty (řády ředitele krajského úřadu, směrnice ředitele krajského úřadu, pokyny ředitele krajského úřadu, předpisy rady kraje, předpisy zastupitelstva kraje a další),
8. ostatní řízená dokumentace interní a externí.
9. Systém kvality je tvořen hlavními procesy, které umožňují efektivní realizaci výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy. Dále je tvořen procesy řídícími a procesy podpůrnými, které slouží pro monitorování a zlepšování systému kvality. [Mapa procesů](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx) krajského úřadu je přílohou č. 1 k této směrnici.
10. Všechny dokumenty vztahující se k systému kvality jsou dostupné na intranetu krajského úřadu. Veškeré odkazy na řídící interní dokumentaci zmiňované v této směrnici jsou uváděny pouze názvem dokumentu bez číselného označení. Tím je zabezpečeno to, že odkaz vždy označuje dokument v aktuálně platném znění.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Spisový a skartační řád*
* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XI**

**4.2 Požadavky na dokumentaci**

**4.2.1 Obecně**

1. Dokumentace systému kvality a dokumentované postupy odpovídají požadavkům normy ČSN EN ISO 9001 a norem souvisejících. Způsob zpracování, vydávání, evidence a distribuce řídící dokumentace (řády ředitele krajského úřadu, směrnice ředitele krajského úřadu, pokyny ředitele krajského úřadu, předpisy rady kraje, předpisy zastupitelstva kraje a další) se řídí pravidly pro řízení interních dokumentů, směrnicí o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Spisový a skartační řád*
* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*

**4.2.2 Příručka kvality**

1. Příručka kvality je vydána ve formě směrnice ředitele. Její vydávání, evidence, distribuce se řídí pravidly pro řízení interních dokumentů, směrnicí o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Spisový a skartační řád*
* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*
* *Seznam řídící dokumentace (intranet)*

**4.2.3 Řízení dokumentů**

1. Všechny interní a externí dokumenty potřebné k plnění úkolů státní správy a samosprávy jsou řízené.
2. Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje definuje způsob identifikace a značení interních dokumentů. Zvolený způsob jedinečné identifikace umožňuje přiřazení dokumentu k prvkům normy.
3. Dokumentace systému kvality je členěna na interní dokumenty (řády, směrnice, pokyny vytvořené krajským úřadem), externí dokumenty (právní předpisy, metodiky, manuály atd. vytvořené vně krajského úřadu), mapy procesů a záznamy.
4. Karty procesů jsou zpracovány v elektronické podobě v prostředí aplikace [Mapa procesů](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx). Karty jsou dostupné vždy pouze v aktuální verzi a jsou přístupné prostřednictvím intranetu krajského úřadu. Za aktuálnost karty procesu odpovídá vlastník procesu.
5. Ostatní řízená dokumentace obsahuje např. usnesení Zastupitelstva Karlovarského kraje a Rady Karlovarského kraje, úkoly hejtmana Karlovarského kraje a ředitele krajského úřadu, pokyny vedoucích odborů, dokumentaci vedení, dokumentaci informačního systému a ostatní provozní interní a externí dokumenty (právní normy atd.).
6. Uložením jediného výtisku s originálními podpisy a zveřejněním každého dokumentu systému kvality na intranetu je zajištěna jeho obecná dostupnost a výhradní používání aktuální verze dokumentu.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Spisový a skartační řád*
* *Organizační řád*
* *Směrnice o ochraně osobních údajů*
* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**4.2.4 Řízení záznamů**

1. Nástrojem pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů samosprávy nebo výkonu státní správy je vedení záznamů z těchto činností. Záznamy jsou vedeny v listinné nebo elektronické podobě na formulářích nebo v nespecifikované formě.
2. Záznamy v elektronické podobě jsou ukládány na určené datové místo (síťový disk), kde je zajištěna jejich zpětná dohledatelnost a ochrana dat (zálohování).
3. Záznamy v listinné podobě jsou součástí spisu nebo jsou zakládány do příslušných šanonů.
4. Záznamy vyplývající z činností a procesů definovaných v dokumentech systému kvality jsou uvedeny v příslušných interních dokumentech.
5. K důležitým záznamům patři i „Zpráva o přezkoumání systému kvality vedením“.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Spisový a skartační řád*
* *Organizační řád*
* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

*Část pátá*

**Odpovědnost managementu (vedení krajského úřadu)**

**čl. XII**

**5.1 Angažovanost a aktivita managementu (vedení krajského úřadu)**

1. Vedení krajského úřadu, zastoupené ředitelem krajského úřadu, svým podpisem Politiky kvality přijalo závazek mj. vytvářet podmínky a zdroje pro plnění politiky a cílů kvality, udržovat a zlepšovat systém kvality za účelem zefektivnění vlastní činnosti při správě krajského úřadu a zavést a využívat systém kvality podle příslušných norem ISO.
2. Vedení krajského úřadu dále stanovilo cíle kvality ve formě akčního plánu, který vychází
ze zavedeného systému sebehodnocení CAF. Tyto cíle jsou pravidelně rozpracovávány
na úroveň jednotlivých odborů krajského úřadu.
3. Jednou ročně je prováděno přezkoumání systému kvality vedením, které umožní ověřit, že systém kvality je účinný a efektivní a zahrnuje trend neustálého zlepšování. Součástí přezkoumání vedením je vytvoření potřebných zdrojů, které umožňují účinný a efektivní provoz celého systému kvality.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Pracovní řád*
* *Etický kodex zaměstnance Karlovarského kraje*
* *Příručka kvality*
* *Politika systému řízení kvality*
* *Akční plán (Cíle kvality)*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*
* *Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů*

**čl. XIII**

**5.2 Zaměření na zákazníka**

1. Okruh zákazníků služeb, které poskytuje krajský úřad, je vymezen ve čl. I Výklad pojmů a seznam zkratek.
2. Požadavky zákazníka jsou definovány jako soulad individuálních potřeb a veřejného zájmu vyjádřeného v zákonech.
3. Vedení zajišťuje uvolňování potřebných zdrojů (lidské, informační, materiálové) dle schváleného rozpočtu pro:
4. přezkoumávání požadavků na plnění úkolů samosprávy a výkonu státní správy,
5. efektivní uspokojování požadavků zákazníka, včetně monitorováni a měření spokojenosti zákazníků, aby byla zajištěna kvalitní a odborná obslužnost zákazníka a tím i jeho spokojenost s poskytnutou službou.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pracovní řád*
* *Příručka kvality*
* *Politika systému řízení kvality*
* *Akční plán (Cíle kvality)*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XIV**

**5.3 Politika kvality**

1. Politika kvality byla vydána pokynem ředitelem krajského úřadu.
2. V Politice kvality jsou uvedeny strategické cíle krajského úřadu a závazek vedení krajského úřadu k jejich naplnění. Politika kvality je závazná pro všechny zaměstnance zařazené do krajského úřadu.
3. Politika kvality je zveřejněna na internetových stránkách a na intranetu krajského úřadu.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*
* *Politika systému řízení kvality*

**čl. XV**

**5.4 Plánování**

**5.4.1 Cíle kvality**

1. Cíle kvality jsou realizací Politiky kvality a jsou vydány jako samostatný dokument schválený ředitelem krajského úřadu. Cíle jsou zpracovávány na základě realizace sebehodnotící zprávy CAF a jsou vydány ve formě „Akčního plánu“ pro dané období.
2. Cíle jsou stanoveny souhrnně pro krajský úřad a rozpracovány na jednotlivé procesy/odbory. Pravidelně jsou vyhodnocovány a aktualizovány odpovědnými zaměstnanci. Je důsledně dodržována zásada jejich konkrétnosti a měřitelnosti podle metody SMART (mnemotechnická pomůcka používaná např. v projektovém řízení při stanovení cílů). Význam jednotlivých písmenek je uveden v následující tabulce.

| **Písmeno** | **Hlavní pojem** | **Význam** |
| --- | --- | --- |
| **Anglicky** | **Česky** |
| **S** | Specific | konkrétní | Je takový cíl, ze kterého je jasné, čeho má vlastně být dosaženo. |
| **M** | Measurable | měřitelný | Je takový cíl, u kterého je zřejmé, zda byl splněn nebo ne, případně nakolik byl splněn. |
| **A** | Attainable | dosažitelný | Je takový cíl, který lze splnit, cíl by však neměl být banální. |
| **R** | Relevant | odpovídající | Každý cíl je vztažený k nějakému obecnějšímu účelu. Pokud směřuje k naplnění tohoto účelu, pak je relevantní. Pokud směřuje někam úplně jinam, relevantní není. |
| **T** | Time-bound | ohraničený v čase | Je takový cíl, ze kterého je jasný termín splnění. |

1. Více o metodě SMART lze najít na <http://cs.wikipedia.org/wiki/SMART_metoda> nebo <http://www.gewiki.cz/SMART>. K jednotlivým písmenům slova SMART lze přiřadit i jiné významy.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Politika systému řízení kvality*
* *Akční plán (Cíle kvality)*

**čl. XVI**

**5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace**

**5.5.1 Odpovědnost a pravomoc**

1. Odpovědnost a pravomoci jsou stanoveny organizačním řádem, pracovním řádem, touto příručkou, kartami procesů a ostatními řídícími akty. Odpovědnosti a pravomoci jsou dále rozepsány v pracovních náplních.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Pracovní řád*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**5.5.2 Představitel managementu**

1. Manažer kvality odpovídá v rámci celého krajského úřadu za:
2. vytváření, uplatňování, udržování a zlepšování systému kvality,
3. přezkoumání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systému kvality,
4. podporování vědomí závažnosti plnění požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy.
5. Vedoucí odborů odpovídají v rámci jimi řízeného odboru za:
6. vytváření, uplatňování, udržování a zlepšování systému kvality,
7. přezkoumání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systému kvality,
8. podporování vědomí závažnosti plnění požadavků na zabezpečování úkolů samosprávy a výkonu státní správy.
9. Zaměstnanci jsou plně zapojeni v prostředí, v němž může systém kvality efektivně fungovat. Vedení krajského úřadu tímto vyjadřuje svoji jednoznačnou podporu a souhlas s uvolněním nutných finančních, lidských, informačních a materiálních zdrojů.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Politika systému řízení kvality*

**5.5.3 Interní komunikace**

1. Zásady interní komunikace jsou stanoveny zejména vnitřním předpisem Provozní řád informačního systému krajského úřadu.
2. Efektivní a účinný proces interní komunikace mezi vedením a odbory a mezi odbory navzájem je zabezpečován pravidelnými poradami vedoucích odborů. Záznamy o těchto poradách jsou vedeny v zápisu z porad.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Provozní řád informačního systému krajského úřadu*

**čl. XVII**

**5.6 Přezkoumání systému kvality**

1. Vedení krajského úřadu stanovilo způsob a interval (alespoň 1x za rok) přezkoumání funkčnosti, účinnosti a efektivnosti systému kvality, které zajistí jeho vhodné a účinné provozování. Jsou stanoveny oblasti přezkoumávání, které zahrnují všechny činnosti související se systémem kvality.
2. Odpovědnosti, principy a postup realizace interního auditu a přezkoumání systému kvality vedením jsou popsány v samostatných přílohách tohoto dokumentu. Jmenovitě se jedná o přílohu č. 2 – Interní audit systému kvality a přílohu č. 3 - Přezkoumání systému kvality vedením.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Příručka kvality, Příloha č. 2 - Interní audit systému kvality*
* *Příručka kvality, Příloha č. 3 - Přezkoumání systému kvality vedením*

**5.6.1 Obecné**

1. Proces přezkoumání systému kvality je podrobně popsán v příloze č. 3 příručky kvality.

**5.6.2 Vstup pro přezkoumání**

1. Vstup pro přezkoumání systému kvality je podrobně popsán v příloze č. 3 příručky kvality čl. V.

**5.6.3 Výstup z přezkoumání**

1. Výstup z přezkoumání systému kvality je podrobně popsán v příloze č. 3 příručky kvality čl. VI.

*Část šestá*

**Management zdrojů**

**čl. XVIII**

**6.1 Poskytování zdrojů**

1. Plánování zdrojů vychází z cílů kvality a ze schváleného rozpočtu. Identifikace potřebných zdrojů (lidské, materiálové, informační) pro jednotlivé procesy jsou vždy uvedeny v konkrétní kartě procesu.
2. Podmínky pro efektivní, hospodárné a účelné nakládání s majetkem, finančními prostředky a ostatními zdroji stanovují příslušné interní dokumenty. Problematiku finanční kontroly upravuje zákon o finanční kontrole a prováděcí vyhláška.
3. Vedení krajského úřadu je zodpovědné za posuzování a vytváření zdrojů pro zajištění, provoz, udržování a prověřování funkčnosti a efektivnosti systému kvality dle schváleného rozpočtu. Potřebný rozsah zdrojů je ověřován pravidelným přezkoumáváním systému kvality vedením dle kapitoly 5.6.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Kontrolní řád*
* *Pravidla pro zadávání veřejných zakázek Karlovarským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi*
* *Pravidla pro tvorbu, správu a používání centrální databáze uchazečů o veřejné zakázky*
* *Směrnice o vymáhání pohledávek Karlovarského kraje*
* *Pravidla pro nakládání s nepotřebným (neupotřebitelným) majetkem kraje spravovaným krajským úřadem*
* *Směrnice pro hospodaření s majetkem Karlovarského kraje, který spravuje Krajský úřad Karlovarského kraje*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*
* *Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů*
* *Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů*

**čl. XIX**

**6.2 Lidské zdroje**

**6.2.1 Obecné**

1. Zaměstnanci, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu poskytované služby, musí být kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností. Všichni zaměstnanci zařazení do krajského úřadu jsou povinni řídit se „Etickým kodexem zaměstnance Karlovarského kraje“.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Směrnice, kterou se stanoví systém poskytování osobních ochranných pracovních prostředků a mycích, čistících a dezinfekčních prostředků v rámci Karlovarského kraje*
* *Směrnice, kterou se stanoví systém školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany v rámci Krajského úřadu*
* *Vnitřní platový předpis*
* *Pracovní řád*
* *Pravidla vzdělávání a rozvoje zaměstnanců Karlovarského kraje zařazených do Krajského úřadu*
* *Směrnice o požární poplachové směrnici*
* *Směrnice, kterou se stanoví systém organizace a kontrol v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v objektech krajského úřadu*
* *Etický kodex zaměstnance Karlovarského kraje*
* *Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů*
* *Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů*

**6.2.2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti**

1. Na krajském úřadu je vytvořen jednotný systém zabezpečení všech personálních činností, potřebné kvalifikace a vzdělávání úředníků a ostatních zaměstnanců v souladu s příslušnými zákony a odpovídající zájmům krajského úřadu.
2. Vzdělávání úředníků je determinováno především zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou MV č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.
3. Trvalá pozornost je věnována výcviku zaměstnanců v problematice:
4. vstupní vzdělávání,
5. stanovení požadavků odborné způsobilosti,
6. vzdělávání v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany,
7. informačních technologií,
8. jazykové vzdělávání,
9. rovné příležitosti mužů a žen,
10. vzdělávání vedoucích zaměstnanců v manažerských dovednostech.
11. O vzdělávání a výcviku vede oddělení personálních věcí a vzdělávání odboru kancelář ředitele úřadu záznamy, uložené v osobní složce o vzdělávání úředníka krajského úřadu.
12. Proces zajišťování kvalifikace je vyhodnocen dílčím způsobem po ukončení vzdělávací akce a komplexně po skončení vzdělávacího období před schválením plánu vzdělávání na další období.
13. Úředníci a ostatní zaměstnanci jsou vedeni k pochopení závažnosti svých činností a jsou prokazatelně seznamováni s řídící dokumentací.
14. Dále je zavedeno periodické hodnocení zaměstnanců, včetně stanovení kritérií v rovině přínosů zaměstnance pro organizaci.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Směrnice, kterou se stanoví systém poskytování osobních ochranných pracovních prostředků a mycích, čistících a dezinfekčních prostředků v rámci Karlovarského kraje*
* *Směrnice, kterou se stanoví systém školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany v rámci Krajského úřadu*
* *Vnitřní platový předpis*
* *Pravidla vzdělávání a rozvoje zaměstnanců Karlovarského kraje zařazených do Krajského úřadu*
* *Směrnice o požární poplachové směrnici*
* *Směrnice, kterou se stanoví systém organizace a kontrol v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v objektech krajského úřadu*
* *Organizační řád*
* *Pracovní řád*
* *Etický kodex zaměstnance Karlovarského kraje*
* *Provozní řád informačního systému Krajského úřadu*
* *Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů*
* *Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů*
* *Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů*

**čl. XX**

**6.3 Infrastruktura**

1. Vedení krajského úřadu realizuje udržování infrastruktury dle požadavků zastupitelstva a rady. Zásady hospodaření s majetkem kraje a jeho údržbou včetně výpočetní techniky realizují příslušné odbory.
2. Postupy při správě majetku v krajském úřadu jsou popsány v interních dokumentech, v kartách procesů a v dalších dokumentech.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Bezpečnostní politika informačního systému Krajského úřadu Karlovarského kraje*
* *Pravidla pro nakládání s nepotřebným (neupotřebitelným) majetkem kraje spravovaným krajským úřadem*
* *Směrnice pro hospodaření s majetkem Karlovarského kraje, který spravuje Krajský úřad Karlovarského kraje*
* *Směrnice o odepisování dlouhodobého majetku*
* *Oběh účetních dokladů*
* *Pokyn o stanovení maximálních denních limitů pokladních hotovostí*
* *Směrnice, kterou se stanoví systém organizace a kontrol v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v objektech krajského úřadu*
* *Výkon ostrahy v objektech krajského úřadu*
* *Směrnice o požární poplachové směrnici*
* *Bezpečnostní politika informačního systému Krajského úřadu Karlovarského kraje*
* *Provozní řád informačního systému krajského úřadu*
* *Provozní řád budov krajského úřadu*
* *Pokyn k používání pevných telefonních linek*
* *Pokyn k používání mobilních telefonů přidělených zaměstnavatelem*
* *Pokyn k provedení zhodnocení rizik prací a pracovišť pro účel poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a desinfekčních prostředků*
* *Autoprovoz*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XXI**

**6.4 Pracovní prostředí**

1. Na krajském úřadu je vytvořeno pracovní prostředí, které umožňuje dodržování požadavků zákonů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a osobních ochranných prostředků a je zajištěn výcvik zaměstnanců v těchto oblastech.
2. Práva a povinnosti zaměstnanců zařazených do krajského úřadu v uvedených oblastech jsou specifikována v příslušné dokumentaci. Vedení krajského úřadu přijímá podněty zaměstnanců ke zlepšení pracovního prostředí.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Směrnice, kterou se stanoví systém organizace a kontrol v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v objektech krajského úřadu*
* *Směrnice, kterou se stanoví systém poskytování osobních ochranných pracovních prostředků a mycích, čistících a dezinfekčních prostředků v rámci Karlovarského kraje*
* *Směrnice o požární poplachové směrnici*
* *Pracovní řád*
* *Provozní řád budov krajského úřadu*
* *Pokyn k provedení zhodnocení rizik prací a pracovišť pro účel poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a desinfekčních prostředků*
* *Oběh účetních dokladů*
* *Pravidla vzdělávání a rozvoje zaměstnanců Karlovarského kraje zařazených do Krajského úřadu*
* *Výkon ostrahy v objektech krajského úřadu*

*- Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

*Část sedmá*

**Realizace produktu (služby)**

**čl. XXII**

**7.1 Plánování realizace produktu (služby)**

1. Produktem krajského úřadu je výkon státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. Jednotlivé činnosti (procesy) jsou popsány v kartách procesů a dokumentaci systému kvality.
2. Procesy jsou popsány v:
3. řídící dokumentaci (řády, směrnice, pokyny…),
4. kartách procesů.
5. [Mapa procesů](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx) je přístupná v aktuální verzi na intranetu krajského úřadu. Blokové schéma mapy procesů a seznam procesů ke dni účinnosti příručky kvality je uvedeno jako příloha č. 1.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Seznam řídící dokumentace (intranet)*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XXIII**

**7.2 Procesy týkající se zákazníka**

**7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu (služby)**

1. **Požadavky na výkon státní správy** jsou definovány jako soulad individuálních požadavků zákazníků a jiných zainteresovaných stran a platné zákonodárné legislativy, podle které krajský úřad vykonává svou přenesenou působnost. Činnosti jsou popsány v kartách hlavních procesů.
2. **Požadavky na výkon samosprávy** jsou zejména výběr dodavatelů na realizace investičních i neinvestičních akcí, řádná správa majetku kraje, plnění služeb zákazníků, které se přímo odvíjí od procesu tvorby rozpočtu a hospodaření za rozpočtové období. Tato činnost je definována zákonem a rozpracována v příslušné dokumentaci.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pracovní řád*
* *Pravidla pro zadávání veřejných zakázek Karlovarským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi*
* *Pravidla pro tvorbu, správu a používání centrální databáze uchazečů o veřejné zakázky*
* *Pravidla pro nakládání s nepotřebným (neupotřebitelným) majetkem kraje spravovaným krajským úřadem*
* *Směrnice pro hospodaření s majetkem Karlovarského kraje, který spravuje Krajský úřad Karlovarského kraje*
* *Etický kodex zaměstnance Karlovarského kraje*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu (služby)**

1. Přezkoumání požadavků na výkon státní správy se provádí dle postupů definovaných v zákonech a v prováděcích vyhláškách (uvedeno v jednotlivých mapách procesů). Požadavky na výkon samosprávy jsou definovány především v žádostech zákazníků, jiných zainteresovaných stran a v usneseních Rady Karlovarského kraje a Zastupitelstva Karlovarského kraje. Základním požadavkem na plnění úkolů samosprávy je proces tvorby rozpočtu a následné hospodaření v průběhu rozpočtového období.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pravidla pro zadávání veřejných zakázek Karlovarským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi*
* *Pravidla pro tvorbu, správu a používání centrální databáze uchazečů o veřejné zakázky*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**7.2.3 Komunikace se zákazníkem**

1. Pro informování zákazníků a dalších zainteresovaných stran jsou vytvořeny aktivity, které umožňují přiblížení krajského úřadu směrem k zákazníkovi. Jedná se především o úřední desku krajského úřadu.
2. Jsou pořádány pravidelné tiskové konference. Za styk s médii je odpovědný tiskový mluvčí, který vydává tiskové zprávy.
3. Na internetových stránkách krajského úřadu <http://www.kr-karlovarsky.cz> je k dispozici mimo jiné:
4. úřední deska,
5. usnesení zastupitelstva a rady kraje,
6. rozpočet krajského úřadu,
7. informace o veřejných zakázkách,
8. informace o pracovních příležitostech na krajském úřadu,
9. nepotřebný majetek kraje,
10. dodavatelské faktury,
11. účelové ankety.
12. Pro další usnadnění styku zákazníků s krajským úřadem je v provozu informační recepce a dále pak informovanost zákazníků zajišťuje krajský úřad prostřednictvím „Krajských listů“ a online „Krajských listů“: <http://www.kr-karlovarsky.cz/hl>.
13. Komunikaci se žadatelem o výsledku rozhodnutí orgánu samosprávy zabezpečují příslušné odbory v písemné nebo elektronické podobě, dle zákona, postup je definován v dokumentaci.
14. **Komunikace v rámci výkonu státní správy** je obvykle stanovena předmětnými zákony (zejména správní řád). V jednotlivých kartách procesů je uváděna forma vstupu a forma výstupu.
15. **Komunikace v rámci výkonu samosprávy** je zejména stanovena v organizačním řádu. Probíhá převážně v písemné formě a postup je definován v příslušných kartách procesů.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Bezpečnostní politika informačního systému Krajského úřadu Karlovarského kraje*
* *Provozní řád informačního systému krajského úřadu*
* *Spisový a skartační řád*
* *Pokyn k používání pevných telefonních linek*
* *Pokyn k používání mobilních telefonů přidělených zaměstnavatelem*
* *Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.*
* *Dokumentace v rámci výpisu z krizového plánu Karlovarského kraje*

**čl. XXIV**

**7.3 Návrh a vývoj**

1. Kapitola 7.3 Návrh a vývoj není na krajském úřadu uplatňována. Viz čl. IV.

**čl. XXV**

**7.4 Nákup**

1. Výchozím dokumentem pro proces nakupování je schválený rozpočet pro krajský úřad, pro investiční a neinvestiční výdaje.
2. Základní odpovědnosti stanovuje organizační řád a další vnitřní předpisy.
3. 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 je stanoven v dokumentaci.
4. Pro výběr dodavatelů / uchazečů a pro jejich následné hodnocení po realizaci zakázky jsou stanovena kritéria. O výběrovém řízení se vede potřebná dokumentace.
5. Hodnocení dodavatelů přímo souvisí s podmínkami stanovenými zákonem o veřejných zakázkách[[3]](#footnote-3). Krajský úřad využívá hodnocení komoditních dodavatelů např. burzu pro elektrickou energii apod.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pravidla pro zadávání veřejných zakázek Karlovarským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi*
* *Pravidla pro tvorbu, správu a používání centrální databáze uchazečů o veřejné zakázky*
* *Předpis rady kraje pro řízení projektů financovaných ze Strukturálních fondů Evropské unie a Evropských finančních mechanismů*
* *Organizační řád*
* *Podpisový řád*
* *Pravidla pro přípravu a uzavírání smluv Karlovarským krajem a jejich evidenci*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XXVI**

**7.5 Poskytování služeb**

**7.5.1 Řízení poskytování služeb**

1. Zabezpečování výkonu státní správy a úkolů samosprávy je definováno v kartách procesů a v dokumentaci. Tyto procesy zabezpečují odbory stanovené v organizačním řádu. Seznam karet procesů řazený podle odborů je přístupný pro všechny subjekty na intranetu prostřednictvím aplikace [Mapa procesů](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx). Každá karta procesu definuje zdroje a dále zejména vstupy, výstupy, průběh jednotlivých činností v rámci procesu včetně odpovědnosti a pravomocí. Tyto mapy rovněž obsahují parametry zlepšování.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Podpisový řád*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**7.5.2 Validace procesů poskytování služeb**

1. Problematika validace poskytovaných služeb (tedy zpětná vazba zákazníků a ostatních zainteresovaných stran) je definována následujícím způsobem:
2. u výkonu státní správy: opravné prostředky, návrhy na zahájení řízení (přestupky, návrhy na stavební dohled atd.),
3. u plnění úkolů samosprávy: opravné prostředky, podněty zákazníků, veřejná projednávání, stížnosti, petice, interpelace zastupitelů a zákazníků při jednání zastupitelstva atd.
4. V rámci vnitřního chodu úřadu je validace zabezpečena komunikací a zpětnou vazbou od odborů, které přebírají vnitřní vstupy. Vyhodnocení zpětné vazby zabezpečuje ředitel krajského úřadu na poradách vedoucích odborů.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Kontrolní řád*
* *Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí*
* *Směrnice o vyřizování stížností ve správním řízení*
* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**7.5.3 Identifikace a sledovatelnost**

1. Identifikace jednotlivých úkonů je zajištěna jednoznačným identifikačním znakem. K identifikaci slouží číslo jednací, číslo spisu, číslo akce, identifikace zákazníka a podobně ve stanovené dokumentaci (elektronická spisová služba).
2. Úkoly samosprávy jsou identifikovatelné a sledovatelné pomocí čísla usnesení zastupitelstva nebo rady. Úkoly z porad vedoucích odborů jsou identifikovatelné pomocí čísla úkolu a zápisu.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Podpisový řád*
* *Kontrolní řád*
* *Spisový a skartační řád*
* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*
* *Směrnice o tvorbě vnitřních předpisů Karlovarského kraje*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**7.5.4 Majetek zákazníka**

1. Mezi majetek zákazníka, který krajský úřad dočasně obhospodařuje, patří zejména:
2. projektová dokumentace k podaným žádostem,
3. jistina,
4. finanční kauce.
5. **Příjem dokumentace** k podaným žádostem se řídí příslušnými interními dokumenty. Za dokumentaci odpovídá zaměstnanec, do jehož kompetence příslušná agenda náleží, popř. zaměstnanec určený vedoucím odboru. V případě ztráty, zničení nebo poškození lze vyhotovit kopii z archivu krajského úřadu nebo pořídit dokumentaci novou – zajistí odpovědný zaměstnanec.
6. **Vracení dokumentace** probíhá na základě průkazného záznamu.
7. Krajský úřad je pro případnou vzniklou škodu pojištěn.
8. **Jistina, finanční kauce** je řešena tzv. depozitním účtem (účtem cizích prostředků). Je vedena příslušná evidence, kde je finanční obnos jednoznačně identifikován údaji o zákazníkovi. Přístupová práva mají pouze pověření zaměstnanci.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Organizační řád*
* *Podpisový řád*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**7.5.5 Uchovávání (ochrana) produktu (služby)**

1. Ochrana služby spočívá v:
2. striktním dodržování zákonů, interních směrnic a postupů,
3. kontrole shody zadání úkolů a poskytnuté služby,
4. dodržování Etického kodexu zaměstnance Karlovarského kraje.
5. Ochrana služby je zajištěna:
6. finanční a veřejnosprávní kontrolou,
7. interními audity,
8. postupy trvalého zlepšování,
9. analýzou stížností a petic zákazníků.
10. Ochrana života zákazníků a majetku Karlovarského kraje při mimořádných situacích je zajištěna činnostmi, definovanými zejména vnitřními předpisy Provozní řád budov krajského úřadu, Výkon ostrahy v objektech krajského úřadu a o požární poplachové směrnici.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Spisový a skartační řád*
* *Pracovní řád*
* *Kontrolní řád*
* *Etický kodex zaměstnance Karlovarského kraje*
* *Provozní řád budov krajského úřadu*
* *Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí*
* *Směrnice o vyřizování stížností ve správním řízení*
* *Statut interního auditu*
* *Výkon ostrahy v objektech krajského úřadu*
* *Směrnice o požární poplachové směrnici*
* *Příručka kvality, Příloha č. 2 – Interní audit systému kvality*
* *Příručka kvality, Příloha č. 4 – Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

**čl. XXVII**

**7.6 Řízení monitorovacího a měřícího zařízení**

1. Činnosti související s monitorováním a měřením jsou zabezpečovány převážně dodavatelským způsobem. Dodavatel musí prokázat způsob dohledu nad měřidly ve smyslu platných zákonů.
2. V rámci krajského úřadu se používají:
3. alkoholtestery pro namátkové kontroly zaměstnanců; po uplynutí doby expirace jsou nepoužité alkoholtestery zlikvidovány,
4. měřidla pro podružné měření energií, a to v souvislosti s pronájmem nebytových prostor.
5. Evidenci výše uvedených měřidel zajišťuje v souladu se zákonem o metrologii[[4]](#footnote-4) odbor, který s těmito měřidly disponuje.

*Část osmá*

**Měření, analýza a zlepšování**

**čl. XXVIII**

**8.1 Obecně**

1. Procesy realizace výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy jsou stanoveným způsobem doplněny o činnosti ověřování a kontroly. Činnosti související s ověřováním, kontrolou jsou definovány a dokumentovány v příslušných interních dokumentech a kartách procesů.
2. Veškeré výsledky a vyhodnocení monitoringu jsou záznamem a jsou uschovávány v písemné podobě. Tyto dokumenty také slouží jako podklad pro přezkoumání vedením.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Kontrolní řád*
* *Statut interního auditu*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XXIX**

**8.2 Monitorování a měření**

**8.2.1 Spokojenost zákazníka**

1. Pro získávání informací od zákazníků jsou stanoveny postupy, které jsou orientovány na:
2. www stránky: (účelové ankety, online Krajské listy),
3. podávání osobních telefonických i písemných stížností, podnětů a petic,
4. další možnosti monitorování spokojenosti zákazníka.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí*
* *Směrnice o vyřizování stížností ve správním řízení*
* *Provozní řád informačního systému krajského úřadu*
* *Předpis rady kraje pro řízení projektů financovaných ze Strukturálních fondů Evropské unie a Evropských finančních mechanismů*
* *Bezpečnostní politika informačního systému Krajského úřadu Karlovarského kraje*
* *Pravidla pro zadávání veřejných zakázek Karlovarským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi*
* *Pravidla pro tvorbu, správu a používání centrální databáze uchazečů o veřejné zakázky*
* *Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů*

**8.2.2 Interní audit**

1. Krajský úřad v pravidelných intervalech plánuje interní audity pro zjištění efektivního uplatňování a udržování systému kvality. Rozsah a postup interního auditu je stanoven v příloze č. 2 – Interní audit systému kvality. Výsledky interních auditů slouží jako jeden ze zdrojů přezkoumání účinnosti a efektivnosti systému kvality.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Příručka kvality, Příloha č. 3 - Přezkoumání systému kvality vedením*
* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

**8.2.3 Monitorování a měření procesů**

1. Monitorování procesů výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy je zajištěno zejména:
2. přezkoumáním vedení,
3. interními audity,
4. veřejnosprávní kontrolou a finanční kontrolou dle zák. č. 320/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
5. vyhodnocováním podání stížností, podnětů a petic zákazníků,
6. kontrolami dalších nadřízených orgánů (jednotlivá ministerstva,…).
7. Měření procesů - u vybraných procesů jsou stanoveny měřitelné ukazatele výkonnosti (metriky) včetně cílových hodnot.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí*
* *Směrnice o vyřizování stížností ve správním řízení*
* *Kontrolní řád*
* *Oběh účetních dokladů*
* *Příručka kvality, Příloha č. 2 - Interní audit systému kvality*
* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

**8.2.4 Monitorování a měření produktu (služby)**

1. Monitorování a měření výsledného produktu – služby zákazníkům je zajišťován systémem řídících a finančních kontrol v průběhu všech činností a postupů. Jsou stanoveny pravomoci a odpovědnosti vedoucích zaměstnanců při realizaci úkolů státní správy a samosprávy ve prospěch zákazníka.
2. Základní parametry a monitorování výkonu státní správy a plnění úkolů samosprávy je zajištěno prováděním interních auditů kvality a vyhodnocováním plnění nápravných a preventivních opatření a jejich účinnosti.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí*
* *Směrnice o vyřizování stížností ve správním řízení*
* *Kontrolní řád*
* *Příručka kvality, Příloha č. 2 - Interní audit systému kvality*
* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*
* *Karty procesů (aplikace* [*Mapa procesů*](http://p3o/sites/mapaprocesu/default.aspx)*)*

**čl. XXX**

**8.3 Řízení neshodného produktu (služby)**

1. Neshoda je specifikována odlišností od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy. Rozsah a postup řízení neshodného produktu je stanoven v příloze č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

**čl. XXXI**

**8.4 Analýza dat**

1. Analýza údajů[[5]](#footnote-5), zjištěných monitorováním a měřením nebo jako výsledky interních auditů, je nezbytnou součástí procesu trvalého zlepšování výkonu státní správy a zabezpečování úkolů samosprávy v cyklu: Monitoruj a kontroluj – Analyzuj a přezkoumávej – Plánuj – Prováděj.
2. V procesech a činnostech krajského úřadu jsou analyzována data a údaje zejména z oblastí:
3. podnětů, stížností a petic zákazníků,
4. plnění cílů kvality,
5. ekonomiky a financí,
6. rozvoje území,
7. majetku svěřeného do správy krajského úřadu,
8. kontrolní činností interních auditů, neshod, veřejnosprávních kontrol, vnitřních kontrol,
9. hodnocení dodavatelů,
10. systému kvality.
11. Nejdůležitějším analytickým procesem je z hlediska plnění úkolů samosprávy analýza rozpočtu, rozpočtových opatření a závěrečného účtu. Výsledek této analýzy musí být obsažen ve zprávě o přezkoumání systému kvality.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Kontrolní řád*
* *Pravidla pro přijímání a vyřizování petic, stížností, návrhů, připomínek, podnětů a žádostí*
* *Směrnice o vyřizování stížností ve správním řízení*
* *Akční plán (Cíle kvality)*
* *Příručka kvality, Příloha č. 2 - Interní audit systému kvality*

**čl. XXXII**

**8.5 Zlepšování**

**8.5.1 Neustálé zlepšování**

1. Jedním z důležitých cílů krajského úřadu je zabezpečit trvalé zlepšování výkonu státní správy a výkonu samosprávy v rámci vymezeného rozpočtu. S ohledem na vykonávané činnosti je pro zabezpečení neustálého zlepšování klíčová kvalifikace a vzdělávání zaměstnanců a jejich zapojení do procesu neustálého zlepšování.
2. Každý vedoucí zaměstnanec je odpovědný za plnění strategických cílů krajského úřadu a realizací jejich etap v útvaru, který řídí. Dále je odpovědný za realizaci parametrů zlepšování v procesu, jehož je on nebo jím pověřená osoba vlastníkem.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

**8.5.2 Nápravná opatření**

1. Opatření k nápravě je činnost, která směřuje k odstranění příčiny vzniklé neshody tak, aby se zabránilo jejímu dalšímu výskytu. Přitom opatření k nápravě musí vzniknout na základě analýzy faktů.
2. Opatření k nápravě formuluje vedoucí zaměstnanec na všech stupních řízení dle organizačního řádu a dokumentace systému kvality jako řešitel identifikované neshody.
3. Opatření k nápravě musí být úměrné důsledkům zjištěných neshod. Ověřování účinnosti přijatých opatření k nápravě se provádí zpravidla při interních auditech, veřejnosprávních kontrolách, vnitřních kontrolách nebo při přezkoumání systému managementu kvality vedením. O zjištěných příčinách a přijatých opatřeních k nápravě jsou vedeny záznamy.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

**8.5.3 Preventivní opatření**

1. Preventivní opatření je činnost směřující k odhalení a zamezení vzniku možných neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu.
2. Informace z uvedených oblastí se analyzují, stanoví se možné příčiny a přijmou preventivní opatření.
3. Ověřování účinnosti přijatých preventivních opatření se provádí zpravidla při interních auditech, veřejnosprávních kontrolách, vnitřních kontrolách nebo při přezkoumání systému managementu kvality vedením.
4. O zjištěných příčinách a přijatých preventivních opatřeních jsou vedeny záznamy.

**Odkaz na dokumentaci:**

* *Příručka kvality, Příloha č. 4 - Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření*

*Část devátá*

**Zásady managementu kvality**

**čl. XXXIII**

**Zaměření na zákazníka**

1. Krajský úřad pečuje o všestranný rozvoj Karlovarského kraje a o potřeby zákazníků. Při plnění stanovených úkolů chrání veřejný zájem vyjádřený v zákonech.
2. Každý zaměstnanec je odpovědný za:
3. identifikaci a pochopení požadavků zákazníků a ostatních zainteresovaných stran,
4. uspokojení požadavků při respektování zákonných norem,
5. vyhledávání příležitostí k trvalému zlepšování úrovně služeb.

**čl. XXXIV**

**Vedení a řízení zaměstnanců**

1. Vedoucí zaměstnanci krajského úřadu na všech stupních řízení jsou odpovědni za realizaci Politiky kvality a naplňování Cílů kvality:
2. aktivním osobním příkladem,
3. zajišťováním potřebných zdrojů,
4. motivací spolupracovníků a objasňováním strategie rozvoje kraje.

**čl. XXXV**

**Zapojení zaměstnanců**

1. Vedení krajského úřadu vytváří podmínky pro všechny zaměstnance k:
2. aktivnímu vyhledání příležitosti ke zlepšování poskytovaných služeb,
3. ztotožnění se s Politikou a Cíli kvality,
4. usilování o zefektivnění vlastní činnosti při správě Karlovarského kraje,
5. podpoře zájmu o další zvyšování své odborné kvalifikace,
6. vedení dialogu s vedením krajského úřadu.

**čl. XXXVI**

**Procesní přístup**

1. Vedení krajského úřadu odpovídá za aplikaci zásad a principů procesního přístupu. Proto stanovilo:
2. rozsah a obsah procesů, nutných k realizaci produktu / služby,
3. odpovědnost a pravomoc při řízení procesů,
4. kritéria pro hodnocení efektivnosti procesů,
5. účinné zpětné vazby.

**čl. XXXVII**

**Systémový přístup vedení**

1. Vedení krajského úřadu odpovídá za aplikaci zásad systémového přístupu s cílem:
2. dosáhnout a udržovat optimální strukturu fungujícího systému kvality,
3. vytvářet podmínky pro odstraňování systémových neshod a hledání a odstraňování jejich příčin,
4. vytvářet prostředí neustálého zlepšování systému kvality jako celku s respektováním vzájemných vazeb,
5. zohledňovat potřeby životního prostředí,
6. vytvářet podmínky a zdroje pro plnění politiky a cílů kvality.

**čl. XXXVIII**

**Neustálé zlepšování**

1. Na krajském úřadu je vytvořen a dokumentován systém kvality, který:
2. stanovuje odpovědnost všech zaměstnanců za kvalitu a zlepšování své činnosti,
3. umožňuje trvalé porovnávání systému kvality s normou ČSN EN ISO 9001 a hledání příležitostí ke zlepšení.

**čl. XXXIX**

**Přístup k rozhodování zakládající se na faktech**

1. Na krajském úřadu jsou vytvořeny podmínky pro:
2. shromažďování disponibilních a spolehlivých dat a informací,
3. analýzu těchto dat a interpretaci pro určené uživatele,
4. dostupnost dat a informací prostřednictvím vhodných metod a postupů.

**čl. XL**

**Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy**

1. Určení vedoucí zaměstnanci krajského úřadu jsou odpovědni za:
2. identifikaci, výběr a hodnocení dodavatelů,
3. vytváření podmínek k oboustranné komunikaci,
4. vytváření a sdílení dodavatelských vztahů pro zabezpečení včasných a bezchybných dodávek,
5. zabezpečení dostatečné transparentnosti veřejných zakázek.

*Část desátá*

**Závěr**

**čl. XLI**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato příručka kvality vstupuje v platnost dnem podpisu ředitele krajského úřadu a účinnosti dnem 1. 10. 2014.
2. Tato příručka kvality ruší a nahrazuje směrnici ředitele krajského úřadu č. SE 01/2013 Příručka kvality.

Přílohy:

1. příloha č. 1 – Mapa procesů a seznam procesů se stavem k 1. 10. 2014
2. příloha č. 2 – Interní audit systému kvality
3. příloha č. 3 – Přezkoumání systému kvality vedením
4. příloha č. 4 – Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření

V Karlových Varech dne 1. října 2014

Ing. Roman Rokůsek, v.r.

ředitel krajského úřadu

1. ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky [↑](#footnote-ref-1)
2. Řád ředitele krajského úřadu Organizační řád, příloha č. 2 [↑](#footnote-ref-2)
3. zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů [↑](#footnote-ref-3)
4. zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů [↑](#footnote-ref-4)
5. čl. XXXI, odst. 2. této příručky kvality [↑](#footnote-ref-5)