

Plzeň č. 1

TAJ/R

Zastupitelstvo městského obvodu Plzeň 3 dne 27. 11. 2017

TAJ

## **Informativní zpráva o managementu kvality na ÚMO Plzeň 3 a výsledku certifikačního auditu ISO 9001:2015**

V říjnu 2014 získal Úřad městského obvodu Plzeň 3 (dále jen ÚMO Plzeň 3) Certifikát systému managementu kvality. Tento certifikát byl dokladem, že systém zajišťování kvality v organizaci je v souladu s normou kvality ISO 9001:2008. Jelikož certifikace měla platnost 3 roky a zároveň byla vydána nová norma kvality ISO 9001:2015, požádal ÚMO Plzeň 3 o udělení nového Certifikátu kvality dle normy ISO 9001: 2015.

V září 2017 proběhl na ÚMO Plzeň 3 nový certifikační audit. Externí auditoři ze společnosti United Registrar Systems Czech, s.r.o., paní Oškerová a pan Slíva, se během auditního dne věnovali nejen systému řízení kvality na úřadě, ale rovněž kontrolovali na jednotlivých odborech řádné vedení příslušných agend v souladu s normami kvality.

Na tento audit se pracovníci úřadu připravovali již od června 2017, kdy proběhly interní audity, vedoucí odborů ve spolupráci s manažerem kvality připravili hodnocení dodavatelů, a v neposlední řadě byla aktualizována řízená dokumentace tak, aby odpovídala požadavkům ISO normy 9001:2015. Tento přechod byl využit k zjednodušení řízené dokumentace. Jedním z největších změn byla potřeba vytvoření nového dokumentu zpracovávajícího možná rizika, která ÚMO Plzeň 3 při svých činnostech podstupuje. (Vysvětlení pojmu řízená dokumentace viz níže.)

Součástí příprav byla také srpnová ISO porada, na které se hodnotily úkoly a cíle stanové v loňském roce, a zároveň si vedoucí odborů připravili návrhy na vylepšení do budoucna, zejména týkající se zlepšení služeb zákazníkům úřadu, čili občanům. Všichni vedoucí byli také proškoleni ve znalostech nové dokumentace.

**Po úspěšném provedení auditu byl Městskému obvodu Plzeň 3 udělen Certifikát jako osvědčení o systému zajišťování kvality na úřadě v oboru „Všobecné činnosti státní správy a samosprávy“ v souladu s normou kvality ISO 9001:2015 na období 2017 – 2020.**

### Řízená dokumentace

V rámci managementu kvality existuje tzv. řízená dokumentace. Jedná se o pravidla, dle kterých probíhají procesy na ÚMO Plzeň 3. Veškerá řízená dokumentace je k dispozici zaměstnancům na sdíleném disku S, kde do ní mohou kdykoli nahlížet.

Dělí se na samotné **dokumenty systému managementu kvality** (označené SMK) - tyto dokumenty úzce souvisejí s řízením kvality a jsou vyžadovány normou. Patří mezi ně mimo jiné také Politika kvality, která je zveřejněna na webových stránkách [www.umo3.plzen.eu](http://www.umo3.plzen.eu)

Dále jsou to **směrnice** (označované JS), které popisují nejdůležitější procesy, jakými je například zadávání veřejných zakázek, poskytování dotací, organizační řád a další.

---

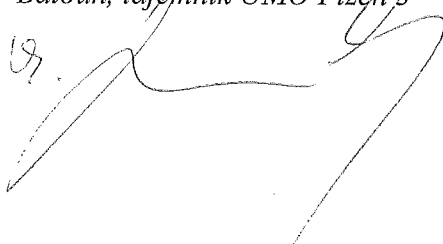
Pod nimi stojí **instrukce** (JI), které dále podrobněji rozpracovávají některá další pravidla, kterými se zaměstnanci úřadu řídí, např. ochrana osobních údajů, pravidla autoprovozu, komunikace s médii, vysílání zaměstnanců na pracovní cesty atd.

Navíc jsou součástí řízené dokumentace **formuláře** (JF), které jsou ve většině případů také k dispozici občanům na webových stránkách [www.umo3.plzen.eu](http://www.umo3.plzen.eu) a [www.plzen.eu](http://www.plzen.eu).

*Dne: 14. 11. 2017*

*Zpracovala: Mgr. Veronika Štruncová, manažer kvality – Kancelář tajemníka ÚMO Plzeň 3*

*Předkládá: Mgr. Petr Baloun, tajemník ÚMO Plzeň 3*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Baloun', written over a faint, illegible stamp or background.