



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metody řízení kvality: ISO 9001

Mgr. Libuše Urbanová

Kancelář náměstka MV pro státní službu
sekce pro státní službu
Ministerstvo vnitra ČR

Mgr. Ing. Michal Verner

odbor patentových informací
Úřad průmyslového vlastnictví



Přístupy ke kvalitě

- **systémy řízení - kvality QMS**
- **čeho** - interních a externích procesů
- **pro co** - výrobu a poskytování služeb
- **s ohledem na co/koho**
 - požadavky a očekávání zákazníka
 - právní předpisy a související normy
 - rizika
 - kontinuita podnikání
- TQM - EFQM - CAF - benchmarking
- **mezinárodní standard pro kvalitu ISO 9001**





Přístupy ke kvalitě

- Součást integrovaného systému řízení (ISO 9001, ISO 27001, OHSAS 18001, EMS 14001)
- Procesy:
 - Hlavní (odborné činnosti – zákonné agendy)
 - Podpůrné (řídící a personální procesy)
- Orientace na zákazníka- poskytování kvalitních služeb klientům ÚPV
- Mezinárodní spolupráce (WIPO, EPO, EUIPO, VPI, národní patentové úřady)
- Řízení rizik v rámci celého ISŘ (reaguje na vývoj norem i legislativy)
- Zajištění kontinuity činností





Mezinárodní standard ISO 9001

- mezinárodní standard od 80. let 20. století
- povinná aktualizace zhruba každých 5 let
- **aktuální verze ČSN EN ISO 9001:2016** z 25.9. 2015
- v ČR zavedena do soustavy ČSN v únoru 2016
- přechodné období do 15.9.2018
- aktuální verze má 47 s., 10 kapitol a přílohovou část
- normu lze získat <http://www.agentura-cas.cz/csn-online>
- podmínky licence a užívání systému
http://www.agentura-cas.cz/sites/default/files/public/download/Infocentrum/CSNonline/Licenci_podminky_CSN-online.pdf





Mezinárodní standard ISO 9001

- za tvorbu, vydávání a pravidelné zveřejňování českých technických norem odpovídá „ČAS“
- Česká agentura pro standardizaci
- státní příspěvková organizace (zřizovatel ÚNMZ)
- podle zákona č. 265/2017 Sb.
<http://www.agentura-cas.cz/>





Mezinárodní standard ISO 9001

- právní rámec technické normalizace - zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
- normu/y nebo její části nelze rozmnožovat a rozšiřovat bez souhlasu vydavatele - nezákonné (zákon č. 22/1997 Sb., § 5, odstavec 8) a trestné
- technické normy nejsou samy o sobě právně závazné, jejich závaznost může být stanovena nebo vyplynout z jiného právního předpisu





Mezinárodní standard ISO 9001

- generická norma
- terminologicky navázaná na ISO 9000:2015
- požadavková norma
- certifikace
- akreditace
- národní akreditační orgán
Český institut pro akreditaci www.cai.cz
- NACE CZ





Mezinárodní standard ISO 9001

- povinné obory akreditace vhodných certifikačních orgánů pro VZ certifikace QMS podle ISO 9001

- 71.20 Technické zkoušky a analýzy
- 84.11 Všeobecné činnosti veřejné správy
- 84.12 Regulace činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče, vzděláváním, kulturou a sociální péčí, kromě sociálního zabezpečení
- 84.13 Regulace a podpora podnikatelského prostředí
- 84.21 Činnosti v oblasti zahraničních věcí
- 84.22 Činnosti v oblasti obrany
- 84.23 Činnosti v oblasti spravedlnosti a soudnictví
- 84.24 Činnosti v oblasti veřejného pořádku a bezpečnosti
- 84.25 Činnosti v oblasti protipožární ochrany
- 84.30 Činnosti v oblasti povinného sociálního zabezpečení





Mezinárodní standard ISO 9001

Jak chápat použité termíny?

„musí“ vyjadřuje požadavek

„má“ vyjadřuje doporučení

„smí“ vyjadřuje dovolení

„může“ vyjadřuje možnost nebo způsobilost

„POZNÁMKA“ uvádí návod k pochopení nebo objasnění souvisícího požadavku





Mezinárodní standard ISO 9001

- řešení rizik - vyhnout se, přijmout je a využít příležitost, odstranit zdroje rizik, změnit pravděpodobnosti nebo následky, sdílet rizika nebo uchovat rizika a řídit je
- řešení příležitostí - přijetí nových postupů, zavedení nových produktů, otevření nových vztahů, budování partnerství, využívání nových technologií
- obojí přináší řešení potřeb zainteresovaných stran





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitoly normy

- 4 Kontext organizace
- 5 Vedení (leadership)
- 6 Plánování
- 7 Podpora
- 8 Provoz
- 9 Hodnocení výkonnosti
- 10 Zlepšování





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 4

- vnitřní a vnější aspekty
- potřeby a očekávání zainteresovaných stran
- určení rozsahu systému - aplikovatelnost
- procesní přístup včetně řešení rizik





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 4

- Aspekty - Zaměstnanci, Znalosti a dovednosti zaměstnanců, Interní předpisy, Technické prostředky, Klienti, Legislativa, Mezinárodní organizace, Stát, Zprostředkovatelé, Externí poskytovatelé služeb
- Zainteresované strany (Klienti, Mezinárodní organizace, Národní patentové úřady, Stát, KPZ, AK) - očekávají včasné, kvalitní služby a předvídatelné výstupy
- Rozsah systému - pokrývá veškeré činnosti ÚPV
- Proces zvládání rizik - dle nové normy ISO 9001 zahrnutý do procesu zvládání rizik ISŘ (ZKB, eIDAS, GDPR)





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 5

- vedení (leadership) a závazek
- zaměření na zákazníka a řešení rizik
- politika kvality
- role, odpovědnosti a pravomoci





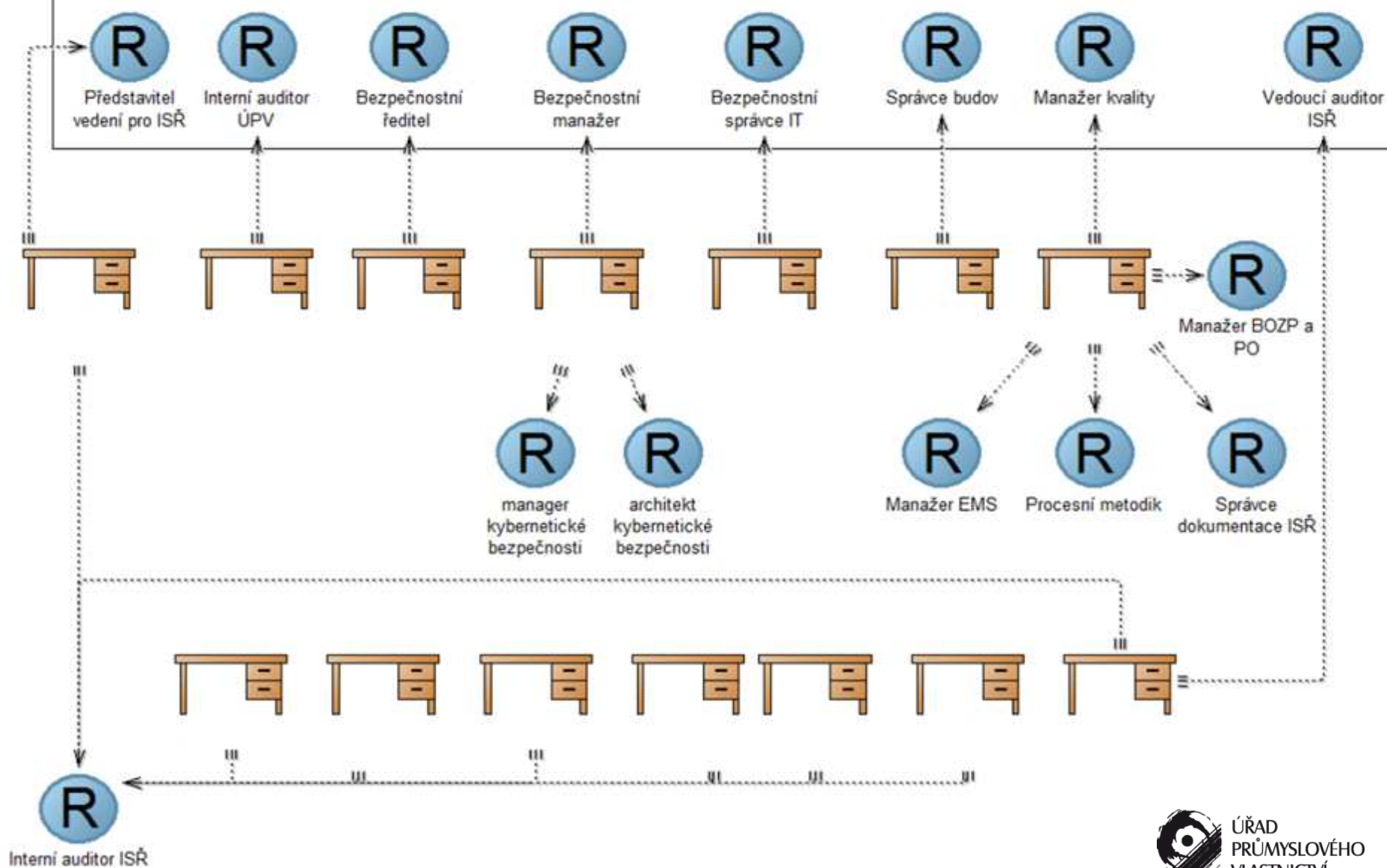
Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 5

- Rozhodnutí managementu zavést QMS (2007)
- Jmenování představitele vedení pro QMS a manažera kvality
- Vytvoření politiky a cílů QMS
- Zpracování procesní mapy- procesy zaměřené na klienta
- Jmenování pracovní skupiny- později Výbor ISŘ
- Vytvoření auditního týmu pro QMS
- Pravidelné přezkoumání vedením ÚPV



Výbor pro ISŘ





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 6

- opatření pro řešení rizik a příležitostí
- cíle kvality
- plánování změn





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 6

- Analýza rizik metodou SWOT (pro celý ISŘ) - výstupem jsou opatření a možnosti zlepšování
- Cíle kvality - pravidelné definování a vyhodnocování cílů včetně odpovědností a kritérií splnění, plnění opatření a využívání možností zlepšování
- Plánování změn - samostatný proces, který vychází z přezkoumání vedením (nálezy auditů, vyhodnocování spokojenosti klientů a zaměstnanců, legislativní požadavky)





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 7

- zdroje - lidé - infrastruktura - prostředí pro fungování procesů
- zdroje pro monitorování a měření
- znalosti organizace - kompetence - povědomí - komunikace
- dokumentované informace





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 7

- Lidé - proces personálního řízení, proces vzdělávání, adaptační proces
- Zdroje a infrastruktura - pracovní prostředí, vybavení a pomůcky, dostupnost externích služeb
- Monitorování a měření - stanovení a pravidelné vyhodnocování KPI jednotlivých procesů
- Komunikace
 - Intranet - aktuality, záznamy z porad, směrnice a řády
 - Web, mail listy - informování klientů a spolupracujících organizací
- Dokumentované informace (Zprávy z přezkoumání, Zprávy z interních a externích auditů, Záznamy o plnění přijatých cílů a opatření, Matice KPI) - dostupné na intranetu





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 8

- plánování a řízení - požadavky na produkty a služby
- komunikace se zákazníky - návrh a vývoj produktů a služeb
- řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb - informace pro externí poskytovatele včetně řešení rizik
- výroba a poskytování služeb - identifikace a sledovatelnost
- majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů a jeho ochrana
- činnosti po dodání - řízení změn - uvolňování produktů a služeb - řízení neshodných výstupů





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 8

- Plánování a řízení
 - Procesů – Výbor ISŘ, Garanti procesů
 - Služeb – DB požadavků
- Informační koncepce
- Komunikace se zákazníky- Proces vyhodnocování spokojenosti zákazníků (stížnosti, náměty, dotazníky)
- Externí poskytovatelé- smlouvy, SLA, hodnocení dodavatelů
- Poskytování služeb- činnosti definované procesy, sledovatelnost dle metodických pokynů a instrukcí
- Majetek zákazníka – vyjmuto ze systému
- Činnosti po dodání- zákonné opravné prostředky, stížnosti





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 9

- monitorování, měření, analýza a vyhodnocování včetně řešení rizik
- spokojenost zákazníka
- analýza a hodnocení
- interní audit
- přezkoumání systému managementu – vstupy a výstupy





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 9

- Přezkoumání vedením - obsahuje všechny vstupy dle normy (vyhodnocení KPI, řešení stížností, podněty a doporučení z auditů, hodnocení dodavatelů, analýza rizik)
- Zprávu zpracovává manažer kvality, podílí se Výbor ISŘ, předkládá představitel vedení pro ISŘ, schvaluje předseda ÚPV
- Interní audit
 - každoroční audit všech procesů-> zprávy z interních auditů
 - Auditní tým - 7 certifikovaných auditorů (specializace dle jednotlivých agend)





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 10

- neshoda a nápravné opatření včetně **zvažování rizik**
- neustálé zlepšování
- vhodnost - přiměřenost - efektivnost systému





Mezinárodní standard ISO 9001

Kapitola 10

- Neustálé zlepšování (samostatný proces)
 - Podněty od garantů procesů, klientů a zaměstnanců, nálezy z auditů, bezpečnostní incidenty
 - Program zlepšování- popis, vyhodnocení a přijaté opatření, odpovědnost, termín plnění, kontrola, uzavření
- Metodický pokyn
 - Nadstavba nad zavedený QMS (projektové řízení, spokojenost zaměstnanců, nastavení adaptačního procesu)





Přínosy QMS

- Dlouhodobá strategie vedoucí k zefektivnění produktů a služeb.
- Pravidelné vyhodnocení efektivity procesů, neustálé zlepšování.
- Jednoznačné vymezení rolí a odpovědností.
- Zjednodušení a zpřehlednění řídicí dokumentace.
- Konzistentní systém vyhodnocení aktuální situace a výsledků činností na všech stupních řízení.
- Systematické zohlednění rizik a hrozeb včetně konkrétních způsobů jejich eliminace.
- Zákaznický orientovaná zpětná vazba pro flexibilní reakci na požadavky klientů.





Přínosy ISŘ

- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
 - dva hlavní informační systémy prohlášeny za významné (Informační systém duševního vlastnictví- ISDV, Systém průmyslových práv- SyPP)
 - nulové náklady na implementaci
 - drobné úpravy dokumentace ISMS v rámci revize
 - metodický audit NBÚ- březen 2016
- Visegrádský patentový institut (působnost od 07/2016)
 - mezinárodní řešeršní autorita pro přihlášky podle smlouvy PCT
 - požadavek na certifikaci QMS
- Spolupráce s EUIPO
 - IT Security Network
 - Projekt Quality Standards





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



kontakt

Mgr. Libuše Urbanová

Kancelář náměstka MV pro státní službu
sekce pro státní službu
Ministerstvo vnitra ČR

libuse.urbanova@mvcz.cz

974 818 210