Číslo zakázky: 600262

Zpráva z auditu QMS	
Název auditované organizace:	**Město Hranice**
Datum konání auditu:	29. a 30. listopadu 2010
Cíl auditu:	Prověřit funkčnost a efektivnost QMS z hlediska požadavků kritéria a posoudit trend zlepšování
Předmět auditu - auditované procesy:	Hlavní, řídicí a podpůrné procesy v oblasti výkonu státní správy a v oblasti samosprávy v odborech dle plánu
Předmět auditu – názvy a adresy všech auditovaných provozoven / míst:	Adresa sídla: Pernštejnské nám. 1, 753 37 Hranice Posuzovaná místa: Pernštejnské nám. 1, 753 37 Hranice
Kritérium auditu (norma):	**ČSN EN ISO 9001:2009**

Typ auditu:
☐ Certifikační audit 2.stupně ☐ Dozorový audit č. 1 ☐ Dozorový audit č. 2
X Recertifikační ☐ Mimořádný

Vedoucí auditor:	RNDr. Anna Mládková, CSc.
Auditor:	Ing. Miroslav Jedlička
Technický expert:	---
Auditor v zácviku / pozorovatel	---

V rámci auditu byla posouzena následující řídicí dokumentace

Identifikace dokumentu (název, verze)	Vyhovuje ANO / NE / ČÁSTEČNĚ	Číslo protokolu o zjištění
QS 42-01 Příručka kvality, revize 7 ze dne 08. 11. 2010	ANO	---
QS 82-01 Interní audity kvality, revize 6 ze dne 18. 09. 2010	ANO	---

Zjištění auditního týmu

Požadavek	Poznámky týkající se shody posuzovaného systému managementu organizace s požadavky daného kritéria (v rozsahu cca 3 – 8 řádků)	Číslo protokolu o zjištění
Všeobecné požadavky na QMS - čl. 4.1	V rámci recertifikačního auditu bylo prověřeno všech jedenáct odborů Městského úřadu Hranice, a to na základě vybraných map procesů. **Důkazy:** Příloha č. 4 Příručky kvality QS 42-01: „Procesní mapa MěÚ" a mapy procesů jednotlivých odborů. Počet zaměstnanců aktuálně spadajících do systému managementu: 136	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ~~☐ Subjekt kritérium neplní.~~	
Požadavky na dokumentaci - čl. 4.2	Bylo prověřeno, že mezi základní dokumenty systému managementu kvality (dále jen QMS) patří: Koncepce kvality, cíle kvality vycházející z „Programu rozvoje města", Příručka kvality, směrnice, seznamy map procesů, formulářů a přehledy činností a související dokumentace jednotlivých odborů. K datu recertifikačního auditu byly provedeny změny V příručce kvality, ve směrnici Interní audit a v navazujících formulářích. **Důkazy:** QS 42-01 Příručka kvality, revize 7 ze dne 08. 11. 2010. QS 82-01 Interní audity kvality, revize 6 ze dne 18. 09. 2010. Závěrečná zpráva z interních auditů kvality konaných v roce 2010.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ~~☐ Subjekt kritérium neplní.~~	
Odpovědnost managementu - čl. 5.1	Bylo prověřeno, že vedení MÚ Hranice poskytuje důkazy o své odpovědnosti k rozvíjení QMS a k neustálému zlepšování. **Důkazy:** Koncepce kvality, revize č. 7. Závěrečná zpráva z interních auditů kvality konaných v roce 2010.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ~~☐ Subjekt kritérium neplní.~~	

Požadavek	Poznámky týkající se shody posuzovaného systému managementu organizace s požadavky daného kritéria (v rozsahu cca 3 – 8 řádků)	Číslo protokolu o zjištění
Zaměření na zákazníka - čl. 5.2	Bylo prověřeno, že vedení MÚ Hranice zajišťuje uvolňování potřebných zdrojů dle schváleného rozpočtu pro přezkoumání požadavků na plnění úkolů samosprávy a výkonu státní správy a pro rychlé a efektivní uspokojování daných požadavků, včetně monitorování spokojenosti zákazníků. **Důkazy:** Tvorba rozpočtu města a rozpočtových opatření za účelem zlepšování plnění úkolů samosprávy. Rozpočet schvaluje zastupitelstvo.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Politika jakosti - čl. 5.3	Bylo prověřeno, že Koncepce kvality je v rámci přezkoumání QMS pravidelně posuzována z hlediska její aktuálnosti a trvalé vhodnosti. **Důkazy:** Koncepce kvality, revize č. 7.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Plánování - čl. 5.4	Bylo prověřeno, že vyhlašování a aktualizaci cílů kvality pro naplnění a realizaci koncepce kvality schvaluje zastupitelstvo města. **Důkazy**: Zápisy z porad vedoucích auditovaných odborů. QS 54-01 Program rozvoje města.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Povinnosti, pravomoc a komunikace - čl. 5.5	Bylo prověřeno, že základní odpovědnosti a pravomoci úředníků a zaměstnanců jsou stanoveny. **Důkazy**: Článek 5.5 Příručky kvality.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Přezkoumání managementu - čl. 5.6	Bylo prověřeno, že efektivnosti QMS je přezkoumávána 1 x ročně na poradě, svolávané tajemníkem MěÚ po dohodě se starostou, a to na základě „Zprávy pro přezkoumání QMS". **Důkaz**: „Zpráva pro přezkoumání" byla schválena na zasedání ZM současně se „Zprávou o činnosti MěÚ" usnesením č. 929/2010-ZM ze dne 18. 02. 2010. Schválením této zprávy byla schválena i doporučení ke zlepšování, uvedená vždy v závěru každé přezkoumávané oblasti. Zápis o přezkoumání QMS (za rok 2009) z dubna 2010. Zpráva o činnosti MÚ, příloha č. 2 – Podkladový materiál pro vedoucí odboru.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Poskytování zdrojů - čl. 6.1	Bylo prověřeno, že potřeba zdrojů je posuzována a zajišťována. **Důkaz**: Mapa procesu – Rozpočtový proces. „Zpráva pro přezkoumání" schválena na zasedání ZM současně se „Zprávou o činnosti MěÚ" usnesením č. 929/2010-ZM ze dne 18. 02. 2010. Zápis o přezkoumání QMS (za rok 2009) z dubna 2010.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Lidské zdroje - čl. 6.2	Bylo prověřeno, že požadavky na kvalifikaci úředníků a zaměstnanců jsou stanoveny v souladu s právními předpisy. **Důkaz**: Plnění plánu vzdělávání jednotlivých odborů. OSVZ: Plán vzdělávání – Zuzana Mašlová ze dne 24. 05. 2010 na léta 2009 až 2012. Bc. Veronka Volková ze dne 15. 07. 2009 na léta 2009 až 2012.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Infrastruktura - čl. 6.3	Bylo prověřeno, že budovy a pracovní prostory MěÚ jsou ve vlastnictví města. Údržbu a správu majetku zajišťuje odbor správy majetku. Údržbu a správu počítačové sítě, počítačů, SW a informačních technologií zajišťuje odbor kancelář starosty. **Důkazy**: Mapy procesů auditovaných odborů. Závěrečná zpráva z interních auditů kvality konaných v roce 2010.	---

Požadavek	Poznámky týkající se shody posuzovaného systému managementu organizace s požadavky daného kritéria (v rozsahu cca 3 – 8 řádků)	Číslo protokolu o zjištění
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Pracovní prostředí - **čl. 6.4**	Bylo prověřeno, že požadavky na pracovní prostředí jsou zahrnuty v mapách procesů. **Důkazy:** Mapy procesů auditovaných útvarů, podněty úředníků a zaměstnanců ke zlepšení pracovního prostředí.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Plánování realizace produktu - **čl. 7.1**	Bylo prověřeno, že procesy poskytování služeb jsou plánovány prostřednictvím povinností vyplývajících z právních předpisů, pravidel rady města, z usnesení zastupitelstva a rady města, ze zápisů z porad, z příslušných směrnic QMS a dalších předpisů. **Důkaz**: QS 54-01 Program rozvoje města. Práce na jeho úpravách byla zahájena. Mapy procesů auditovaných útvarů.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Procesy týkající se zákazníka - **čl. 7.2**	Bylo prověřeno, že požadavky jsou ve správním řízení uplatňovány pomocí podání účastníků. Požadavky na výkon státní správy jsou specifikovány v podobě shody individuálních požadavků občanů a jiných zainteresovaných stran s platnou legislativou. Způsob komunikace s občanem, právnickými osobami a dalšími zainteresovanými stranami je stanoven a uplatňován. **Důkazy:** Mapy procesů auditovaných útvarů. Úřední deska MěÚ.	---
	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Návrh a vývoj - **čl. 7.3**	Požadavek je vyloučen. MěU se činnostmi, které by mohly mít vztah k návrhu, případně k vývoji nové služby, nezabývá s ohledem na jasně vymezenou oblast činnosti danou zákony.	Není aplikováno
Závěr k požadavku:	☐ ~~Subjekt kritérium plní.~~ ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Nakupování - **čl. 7.4**	Bylo prověřeno, že pro proces nakupování je prioritní schválený rozpočet města, ze kterého vychází plánování nákupu služeb, kancelářských potřeb apod. **Důkazy:** Mapy procesů auditovaných útvarů.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Výroba a poskytování služeb - **čl. 7.5**	Zajišťování výkonu státní správy a samosprávy je definováno v mapách procesů. Tyto procesy realizují odbory dle organizačního řádu **Důkazy**: Mapy procesů auditovaných odborů. Odbor správy majetku: Sp. zn. OSM/13679/10/Kri. Zadatel: ČEZ Distribuce a. s., Věc: Zřízení věcnéhp břemene pro strpení zřízení a uložení kabelového vedení NN a dále pro strpení vstupu za účelem provádění oprav a údržby kabelového vedení v rámci stavby „Hranice, Jungmannova, kNN. Vyřizuje Križanová. Sp. zn. OSM/6614/10/ BO. Žadatel: AHOLD Czech Republik, a.s., se sídlem Brno. Věc: Pronájem části pozemku. Vyřizuje Bc. Ludmila Bortlová.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Řízení monitorovacích a měřících zařízení - **čl. 7.6**	Měřicí zařízení, která se nacházejí na MěÚ (Odbor stavební), jsou pracovní měřidla určená pro informativní měření. Jejich uživatel je odpovědný za ověřování jejich funkčnosti. V případě jejich poškození jsou zakoupena nová měřidla. **Důkazy:** Článek 7.6 Příručky kvality.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Měření, analýza a zlepšování – všeobecné - **čl. 8.1**	Bylo ověřeno, že všechny procesy, týkající se realizace výkonu státní správy nebo plnění úkolů samosprávy, jsou stanoveným zipůsobem doplněny o činnosti ověřování. **Důkazy:** Mapy procesů auditovaných útvarů.	---

Požadavek	Poznámky týkající se shody posuzovaného systému managementu organizace s požadavky daného kritéria (v rozsahu cca 3 – 8 řádků)	Číslo protokolu o zjištění
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Monitorování a měření - čl. 8.2	Podněty a připomínky občanů jsou předkládány k vyhodnocení a posouzení radě města. Stížnosti občanů jsou vedené odborem kancelář starosty. Bylo prověřeno, že na každou stížnost je odpovězeno. **Důkazy:** Závěrečná zpráva z interních auditů kvality konaných v roce 2010. Interní audity jsou realizovány s pečlivou přípravou, včetně jejich vyhodnocení. **Důkazy:** Program interních auditů kvality na rok 2010 ze dne 15. 07. 2010. Závěrečná zpráva z interních auditů kvality konaných v roce 2010 ze dne 15. 10. 2010 (JUDr. Hlavinková). Celkem 1 NN, 6 zjištění a 6 doporučení. Hodnocení interních auditů probíhá 1 x ročně, vždy po ukončení programu auditů. Seznam interních auditorů v roce 2010 ze dne 20. 04. 2010. Jmenovací dekret do funkce IA - Mgr. Kateřina Cyžová ze dne 09. 07. 2010. Průkaz interního auditora a jeho hodnocení ze dne 15. 11. 2010. Školení interních auditorů kvality v roce 2010 ze dne 20. 04. 2010. OSM: Závěrečný protokol z IA: Prověřovaná oblast: Seznam dodavatelů, mapa procesu QM-OSM-04 „Výkup nemovitého majetku, cíle kvality stanovené na odboru, externí a interní kontroly, stížnosti, vzdělávání, BI. Doporučení se plní.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Řízení neshodného produktu - čl. 8.3	Bylo prověřeno, že stanovený způsob řízení neshod je dodržován. **Důkaz:** Karty stížností a Karty ON/PO jsou vyplňovány a předávány MK. OSM: Neshoda: Stížnost na problémové soužití ze dne 22. 06. 2010. Stížnost na problémové soužití ze dne 27. 09. 2010.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Analýza údajů - čl. 8.4	Bylo prověřeno, že požadované údaje z oblasti spokojenosti zákazníků, reklamací poskytovaných služeb, z hodnocení dodavatelů a měřitelných znaků poskytovaných služeb jsou získávány a analyzovány. **Důkaz:** „Zpráva pro přezkoumán" schválena na zasedání ZM současně se „Zprávou o činnosti MěÚ" usnesením č. 929/2010-ZM ze dne 18. 02. 2010. Zápis o přezkoumání QMS (za rok 2009) z dubna 2010. Závěrečná zpráva z interních auditů kvality konaných v roce 2010.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	
Zlepšování - čl. 8.5	Bylo prověřeno, že zlepšování navazuje na zjišťování příčin neshod, případně analýzu procesů. Příčiny jsou analyzovány, opatření jsou přijímaná a realizovaná. Realizace i jejich efektivnost jsou ověřovány. **Důkaz:** „Zpráva pro přezkoumání" byla schválena na zasedání ZM současně se „Zprávou o činnosti MěÚ" usnesením č. 929/2010-ZM ze dne 18. 02. 2010. Schválením této zprávy byla schválena i doporučení ke zlepšování, uvedená vždy v závěru každé přezkoumávané oblasti. Zápis o přezkoumání QMS (za rok 2009) z dubna 2010.	---
Závěr k požadavku:	X Subjekt kritérium plní. ☐ ~~Subjekt kritérium neplní.~~	

Kvalifikace, zkušenosti, pravomoci a odpovědnosti pracovníků, kteří byli zahrnuti do posuzování, jsou přiměřené?	ANO
Je značka certifikačního orgánu CSQ – CERT správně používána certifikovanou organizací? (Netýká se 1. posuzování, případně organizace, která značku nepoužívá)	Logo nutno aktualizovat

Počet stížností podaných na certifikovanou organizaci – 0		
Byla během řešení stížností přijata odpovídající opatření k nápravě?	~~ANO/NE~~	neaplikováno
Zahrnují tato opatření k nápravě i opatření pro:		
a) oznámení příslušným nadřízeným orgánům, pokud to předpisy vyžadují?	~~ANO/NE~~	neaplikováno
b) opětovné nastolení shody v co nejkratším možném termínu?	~~ANO/NE~~	neaplikováno
c) zabránění tomu, aby se záležitost opakovala?	~~ANO/NE~~	neaplikováno
d) posouzení efektivnosti přijatých opatření k nápravě?	~~ANO/NE~~	neaplikováno

Stupeň věrohodnosti výstupů z interních auditů (označit křížkem):

~~☐ nevěrohodný~~ ~~☐ spíše nevěrohodný~~ ~~☐ spíše věrohodný~~ X věrohodný

Vhodnost vnitřní struktury organizace a postupů přijatých žadatelem:

~~☐ nevhodné~~ ~~☐ spíše nevhodné~~ ~~☐ spíše vhodné~~ X vhodné

Poznámka: Je-li interní audit nevěrohodný či spíše nevěrohodný, jedná se o neshodu – nutno vystavit Protokol o zjištění.

Závěr

1) Protokoly o zjištění:

V rámci auditu bylo vystaveno celkem 0 ks protokolů o zjištěních, z toho:

a) 0 ks systémových neshod,
b) 0 ks nesystémových neshod
c) 0 ks pozorování

2) Porovnání s výsledky z předchozích posuzování (netýká se prvního posuzování)

a) vyhodnocení nápravných opatření přijatých posuzovanou organizací (stručně komentovat):

Přijímaná a navrhovaná opatření slouží ke zlepšování QMS.

b) vyhodnocení závěrů z přezkoumání systému managementu posuzované organizace (stručně komentovat)

Na každé přezkoumání vedením navazuje proces nápravných a preventivních opatření, který umožňuje odstraňování existujících i možných příčin neshod.

3) Nejdůležitější silné stránky systému managementu posuzované organizace:

Závěrečná zpráva z IA QMS. Zprávy o přezkoumání QMS (příloha č 2 Zprávy o činnosti MěÚ Hranice). Občanské průkazy – objednávka přes internet. Soutěž „Stavba roku". Odbornost úředníků. „Zlatý erb" – první místo v ČR. Iniciativa – odbornost úředníků. Vstřícné jednání vůči občanům.

4) Nejdůležitější oblasti pro zlepšování systému managementu posuzované organizace:

Způsob využívání databáze dodavatelů. Nedostatek projektantů a spolupráce s nimi. Změna pracovníků v oblasti investic.

5) Dohodnuté znění certifikátu (vyplňuje se v případě certifikačního auditu či změn rozsahu certifikace)*:

Beze změn.

*Poznámka *: Vedoucí auditor projedná se zákazníkem na závěrečném zasedání auditního týmu s představiteli vrcholového vedení.*

6) Závěrečný výrok auditora ve vztahu k posuzovanému systému managementu:

a) v případě **recertifikačního** (certifikace/recertifikace) auditu

X Doporučuji vydat certifikát shody systému managementu s požadavky kritéria.

☐ ~~Doporučuji vydat certifikát shody systému managementu po doložení a ověření odstranění neshod.~~

☐ ~~Nedoporučuji vydat certifikát shody systému managementu (v případě většího množství systémových neshod, kdy je třeba znovu ověřit celý systém).~~

~~b) v případě ostatních auditů (např. dozorový, mimořádný)~~

☐ ~~Doporučuji pokračovat v platnosti certifikátu.~~

☐ ~~Doporučuji pokračovat v platnosti certifikátu po doložení a ověření odstranění neshod.~~

☐ ~~Nedoporučuji pokračovat v platnosti certifikátu (v případě závažných systémových neshod, kdy je třeba certifikaci provést znovu v celém rozsahu).~~

7) Další komentáře auditora

7.1 Systém je jednoznačně vymezený, dokumentovaný a zavedený dle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2009. Trend zlepšování je zřejmý. Doporučuji k dalšímu auditu za rok bez jakýchkoliv omezení.

7.2 Kontaktní osoba: Ing., Bc. Vladimír Vyplelík, tajemník

7.3 e-mail: podatelna@mesto-hranice.cz

7.4 Návrh certifikátu v českém jazyce odeslat ve formátu „pdf"

7.5 Certifikát bude slavnostně předán na zasedání Zastupitelstva předsedou ČSJ ing. Miroslavem Jerdličkou v dohodnutém termínu.

7.6 Poslat logo CO CSQ-CERT: Certifikace ISO 9001.

Datum: 30. listopadu 2010	**Podpis vedoucího auditora:**

Poznámka: všechny nehodící se údaje se proškrtávají (nikoliv např. pouze zvýraznění jinou barvou)