



Jihomoravský kraj

Zkušenosti se zaváděním systému řízení dle norem ČSN EN ISO 9001:2001 na Krajském úřadě Jihomoravského kraje



23. – 25. 1. 2008



Jihomoravský kraj

Obsah

- Popis projektu
- Důvody a cíle realizace projektu
- Způsob řešení projektu
- Výsledky řešení projektu (výhody, nevýhody, doporučení)



Popis projektu

- Systém řízení jakosti (QMS) dle norem ČSN EN ISO 9001:2001
- Základní normy:
 - ČSN EN ISO 9000:2006 - Základní principy a slovník
 - ČSN EN ISO 9001:2001 - Požadavky



Popis projektu

Zásady QMS dle norem ISO:

- 1) Zaměření na zákazníka
- 2) Vedení a řízení lidí
- 3) Zapojení lidí
- 4) Procesní přístup
- 5) Systémový přístup k managementu
- 6) Neustálé zlepšování
- 7) Přístup k rozhodování zakládající se na faktech
- 8) Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy

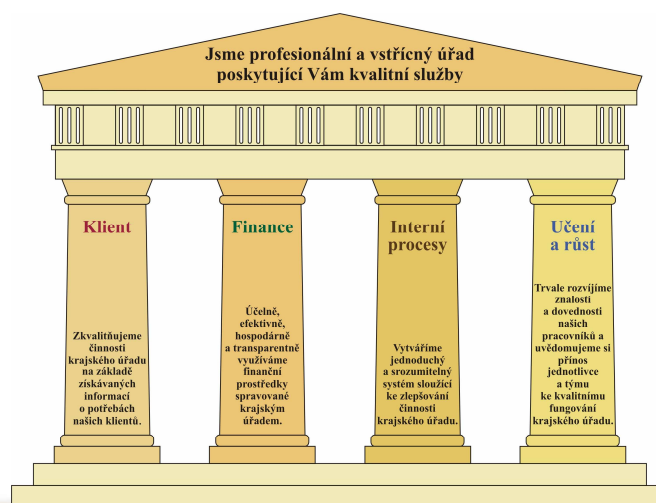


Důvody a cíle realizace projektu

- Zvyšování kvality a efektivnosti činností a služeb poskytovaných KrÚ JMK prostřednictvím moderních metod řízení
 - 1. krok – implementace modelu CAF – r. 2005
 - 2. krok – zpracování vize KrÚ JMK – r. 2006
 - 3. krok – zavedení QMS dle norem ČSN EN ISO 9001:2001 – r. 2007



Vize KrÚ JMK





Důvody a cíle realizace projektu

Oblast zavedení QMS:

- OKŘ - zajišťující oblast personalistiky, infrastruktury a pracovního prostředí
- ORR - poskytování služeb externím zákazníkům (oblast dotací z EU a z rozpočtu kraje, podpora cestovního ruchu, rozvoje zemědělství a venkova, malých a středních podnikatelů atp.)



Postup při zavádění

- I. Etapa – příprava na zavedení QMS
- II. Etapa - aplikace požadavků norem do podmínek úřadu
- III. Etapa – ověření funkčnosti nastaveného QMS
- IV. Etapa - certifikace
- V. Etapa – udržování a zlepšování QMS



Postup při zavádění

I. Etapa - příprava:

- výběr poradenské firmy
- proškolení zaměstnanců
- provedení analýzy současného stavu
- určení odpovědných pracovníků



Postup při zavádění

II. Etapa - aplikace požadavků:

- zpracování dokumentace dle požadavků norem
 - politika jakosti (Vize KrÚ JMK)
 - cíle jakosti (akční plán pro zlepšování – CAF)
 - příručka jakosti
 - dokumentované postupy a záznamy



Postup při zavádění

II. Etapa - aplikace požadavků:

- zkušební období
 - vydání příručky jakosti a dokumentovaných postupů
 - aktualizace a nastavení nového systému vnitřních předpisů
 - proškolení zaměstnanců



Postup při zavádění

III. Etapa - ověření:

- audit jakosti
- přezkoumání QMS vedením
- předcertifikační audit



Postup při zavádění

IV. Etapa - certifikace:

- odstranění zjištěných neshod, realizace opatření k nápravě
- příprava k certifikačnímu auditu
- certifikační audit



Postup při zavádění

V. Etapa – udržování a zlepšování:

- udržování a zlepšování QMS
- interní audity jakosti
- přezkoumání QMS vedením (1x ročně)
- dozorové audity (1x ročně)
- recertifikační audit (1x za 3 roky)



Výsledky řešení projektu

Výhody:

- přehledná a aktuální dokumentace
- podpora (nastavení) procesního přístupu (jednoznačné definování odpovědností a pravomocí)
- jednotné komunikační kanály (interní i externí)
- postupy podporující neustálé zlepšování QMS,
- zkvalitňování služeb poskytovaných zákazníkům na základě zjišťování jejich potřeb a požadavků



Výsledky řešení projektu

Nevýhody:

- nedostatek zkušeností konzultantských firem při zavádění QMS ve veřejné správě
- časová a administrativní náročnost při vypracování potřebné dokumentace
- negativní reakce pracovníků
- finanční náklady na zavedení a udržování QMS



Výsledky řešení projektu

Doporučení pro zavádění:

- zajištění podpory vedení
- vyčlenění zdrojů pro realizaci projektu
- proškolení pracovníků před i v průběhu zavádění,
- výběr vhodné konzultantské firmy



DĚKUJI VÁM ZA POZORNOST

Ing. Šárka Čáslavová
manager kvality
caslavova.sarka@kr-jihomoravsky.cz