

FRÝDEK MÍSTEK

**Zavedení integrovaného systému řízení
dle norem ISO**

Mgr. Ing. Petr Menšík,
tajemník Magistrátu města Frýdku-Místku

Vývoj integrovaného systému managementu (ISŘ)

Záměr: „Zvyšovat kvalitu výkonu činností v rámci samostatné a přenesené působnosti za účelem zabezpečení péče o všestranný rozvoj území a majetku města a zabezpečení péče o uspokojování potřeb občanů“.

Budování procesně orientovaného ISŘ na Magistrátu města Frýdku-Místku bylo zahájeno v roce 2006 zavedením QMS dle normy ISO 9001. Cílem bylo především zvýšit schopnost magistrátu plnit požadavky klientů a zvýšit efektivnost řízení organizace.

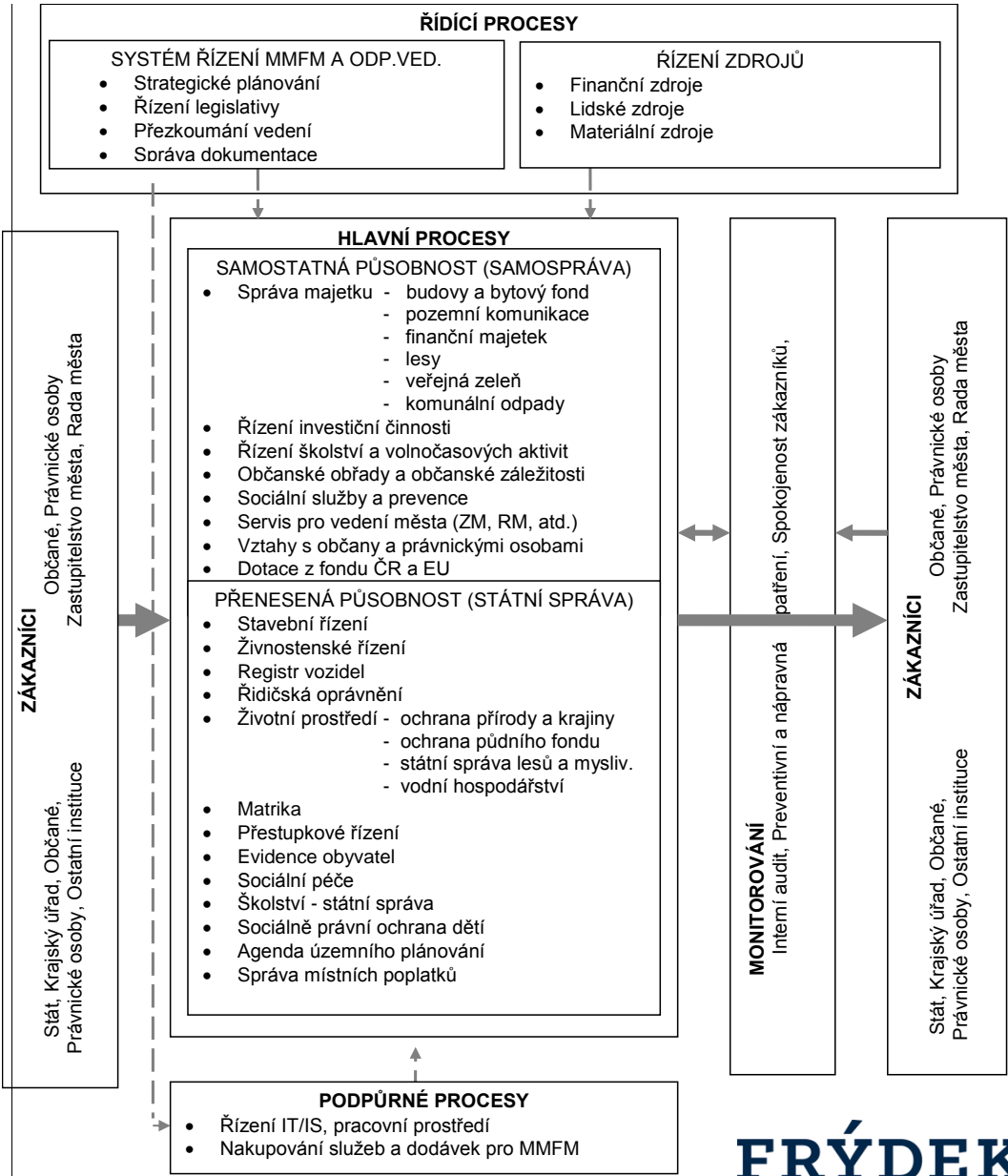
Po vymezení procesního základu ISŘ pokračoval jeho vývoj v roce 2010 implementací požadavků na EMS dle normy ISO 14001, což umožnilo zavést environmentální opatření.

V roce 2014 následovalo zavedení požadavků na ochranu a bezpečnost informací ISMS dle normy ISO 27001, což pomohlo zejména klasifikovat informace, analyzovat a hodnotit rizika i provozováním a správou ICT magistrátu.

Charakteristika integrovaného systému managementu (ISŘ)

- ISŘ je zaveden a používán v oboru činnosti vykonávané magistrátem města a městskou policií v rámci samostatné a přenesené působnosti za účelem péče o všestranný rozvoj území a majetku města a péče o uspokojování potřeb a bezpečnosti občanů.
- ISŘ integruje QMS dle ISO 9001, EMS dle ISO 14001, ISMS dle ISO 27001.
- ISŘ zastřešuje všechny magistrátem vykonávané procesy a je uplatňován ve všech organizačních útvarech magistrátu.
- Přímo součástí ISŘ jsou i činnosti/procesy vykonávané městskou policií.
- Procesy „mateřského“ ISŘ jsou neformálně propojeny se systémy řízení společností, které spadají do působnosti magistrátu a navíc prokazují zavedení a používání HSMS dle OHSAS 18001 a EnMS dle ISO 50001.
- Magistrát zabezpečuje: interní i externí přezkoumání ISŘ, monitorování a měření výkonnosti ISŘ, vyhodnocení a analýzu informací a zjištění z měření, proces zlepšování, zpětnou vazbu na výkon činností skrze své partnerské organizace.

Procesní mapa ISŘ



Přínosy zavedeného ISŘ

- Zavedení procesních dokumentů řízení (přehledná struktura, unifikovaná skladba kapitol, zlepšení orientace zaměstnanců, umožnění zpětné sledovatelnosti změn...).
- Zmapování zabezpečovaných procesů, včetně stanovení odpovědnosti v nich, a to na horizontální i vertikální úrovni organizační struktury magistrátu.
- Identifikování metrik k měření požadovaných znaků kvality definovaných procesů. Procesy jsou vhodně měřeny. Výstupy z měření jsou využity k „učení se“ a k hledání příležitostí pro zlepšení.
- Jsou určena jasná pravidla, mantinely a postupy pro zaměstnance. Došlo ke změně směrem k pozitivnímu vnímání kontrolních subjektů.
- Průřezové uplatňování systémových pravidel, jasné vymezení procesů a zprůhlednění činností usnadnilo zapojení do spolupráce aktivních partnerů a zainteresovaných stran, popř. umožnilo na ně s minimálním rizikem delegovat pravomoc samostatně rozhodovat o způsobu využití magistrátem alokovaných zdrojů.
- Významně se zvýšila kvalita a v některých případech i rychlost obsloužení klientů při poskytování služeb a dostupnost služeb.

Přínosy zavedeného ISŘ

- Spolupráce zaměstnanců na budování ISŘ pomohla znatelně zvýšit jejich loajálnost k tomuto systému/k magistrátu, preventivně eliminovala případné chyby a neshody, předcházela výjimkám v činnostech, protože iniciovala jejich sebekontrolu.
- Zlepšení komunikace a předávání informací, usnadnění řízení a delegování pravomocí v organizační struktuře.
- Zastupitelé byli vtaženi do problematiky (blíže se seznámili s problematikou) řízení města. Ke všem postupům byly přiřazeny kompetenční tabulky určující postavení osob vůči činnostem postupů, což zvýšilo efektivnost výkonu činností těchto postupů.
- Zavedení nezávislého, objektivního a systematického procesu auditování pomohlo magistrátu získat objektivní důkazy o skutečném stavu a úrovni implementovaného systému řízení.
- Z celkového pohledu se podařilo výrazně zlepšit schopnost a způsobilost magistrátu plnit potřeby a požadavky zákazníků a zároveň zvýšit jeho ochranu proti vlivům okolí

Děkuji za Vaši pozornost.

FRÝDEK ≈ MÍSTEK