



Příručka kvality Státního fondu dopravní infrastruktury

Evidenční list změn Příručky kvality SFDI

| ÚČINNÉ OD | ZPRACOVAL(A) | | ZREVIDOVAL(A) | | SCHVÁLIL(A) | |
|-----------|------------------|--------|------------------------|--------|----------------------|--------|
| | JMÉNO | PODPIS | JMÉNO | PODPIS | JMÉNO | PODPIS |
| 1.5.2022 | Ing. Jakub Voneš | | JUDr. Janka Krupičková | | Ing. Zbyněk Hořelica | |

| NOVELA Č. | PŘEDMĚT REVIZE | STRANA (-Y) | ÚČINNÉ OD |
|-----------|----------------|-------------|-----------|
| | | | |
| | | | |

1 Úvod

Příručka kvality je řízeným dokumentem Státního fondu dopravní infrastruktury (dále jen SFDI) a nastavuje v SFDI Systém managementu kvality. SFDI chce prostřednictvím tohoto systému neustále zlepšovat své procesy, a tak zvýšit svoji důvěryhodnost a zajistit tak spokojenost svých Klientů. Systém managementu kvality navíc napomůže SFDI reagovat lépe na budoucí podněty a změny, ať už budou interní nebo externí. SFDI se snaží neustále zlepšovat vhodnost, přiměřenost a efektivnost tohoto systému a provádí nápravu nedostatků nebo neshodných činností, a usiluje o prevenci výskytu těchto jevů nebo snižování jejich nežádoucích účinků.

Příručka kvality, aby si zachovávala svoji aktuálnost a trvalost, odkazuje, pokud je to možné, na vnitřní předpisy, případně jiné dokumentované informace, které dále upravují jednotlivé procesy v rámci SFDI. Příručka kvality je postavena zejména na třech pilířích, a to zákonu č. 104/2000 Sb., o Státním fondu dopravní infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů, ČSN EN ISO 9001:2016 Systémy managementu kvality a Metodickém pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech (vydalo Ministerstvo vnitra České republiky).

Příručka kvality SFDI je přístupná pro zaměstnance SFDI v sekci řídicí dokumentace <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>.

2 Definice pojmů

Systém managementu kvality zahrnuje organizační strukturu, postupy, procesy, činnosti a zdroje potřebné pro realizaci managementu kvality.

Příručka kvality je řízený dokument stanovující politiku kvality a popisující Systém managementu kvality SFDI.

Dokumentovaná informace je informace, která je zaznamenána, udržována, aktualizována a řízena SFDI. Dokumentované informace mohou být v jakémkoli formátu a na jakýchkoli médiích a z jakýchkoliv zdrojů. Dokument definovaný platným Spisovým řádem Státního fondu dopravní infrastruktury je podmnožinou Dokumentované informace.

Proces je opakovaná sekvence činností generující přidanou hodnotu. Procesy SFDI jsou uvedeny v dokumentu Seznam procesů.

Projektové řízení je Proces, ve kterém jsou využívány zdroje SFDI k realizaci významných projektů SFDI.

Pracovní tým je cílené uskupení osob (zaměstnanců, případně externistů) bez vnitřní hierarchie využívající zdroje SFDI k realizaci projektů SFDI, u nichž významnost nebyla sledována tak vysoká jako u Projektů řešených prostřednictvím Projektového řízení.

Gestor Procesu je zaměstnanec SFDI, který je odpovědný za fungování Procesu.

Spolugestor Procesu je zaměstnanec SFDI, který je odpovědný za fungování části Procesu. Spolugestor se vyskytuje pouze u Procesů, které jdou přes více organizačních útvarů SFDI.

Činnosti (aktivity) jsou práce vykonávané zejména jedním zaměstnancem nebo týmem.

Zainteresovaná strana je osoba nebo organizace, která může mít vliv na určité rozhodnutí nebo činnost SFDI nebo SFDI jí může být sám ovlivněn nebo se jí cítí být ovlivněn.

Klient je osoba s určitým vztahem k SFDI, např. jako příjemce finančních prostředků ze SFDI, žadatel o příspěvek, plátce časového poplatku nebo žadatel o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Kompetence jsou vědomosti a znalosti zaměstnanců SFDI potřebné pro výkon činností.

Projekt je časově, nákladově a zdrojově omezený proces realizovaný za účelem vytvoření definovaných výstupů.

3 Kontext organizace

3.1 Identifikační údaje a profil SFDI

| | |
|----------------------|--|
| Obchodní firma: | Státní fond dopravní infrastruktury |
| Sídlo firmy: | Sokolovská 1955/278, 190 00 Praha 9 |
| IČO: | 708 56 508 |
| Statutární zástupce: | ředitel Státního fondu dopravní infrastruktury |
| Kontakt: | Tel.: +420 266 097 298 Email: podatelna@sfdi.cz Web: www.sfdi.cz |

SFDI byl zřízen zákonem č. 104/2000 Sb., o Státním fondu dopravní infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“). SFDI je subjektem veřejné správy – právníckou osobou (státním fondem) v působnosti Ministerstva dopravy, povoláným k výkonu veřejné správy na základě zákona, avšak není státním orgánem. SFDI je zákonem považován za služební úřad. Systém řízení, zásady činnosti, organizační strukturu, postavení státních zaměstnanců a pracovněprávní postavení zaměstnanců SFDI upravuje Statut SFDI, který schvaluje usnesením Vláda České republiky (dále jen „Statut“).

3.2 Organizační struktura SFDI

Organizační struktura SFDI je upravena služebním předpisem „Organizační řád SFDI“, v platném znění (dále jen „Organizační řád SFDI“), který upravuje organizační uspořádání SFDI a organizační strukturu, stanoví základní subjekty řízení SFDI, jejich věcnou působnost a hlavní činnosti, vzájemné vztahy těchto subjektů i organizaci řízení. Informace o organizační struktuře a případný návrh změny organizační struktury SFDI jsou podle potřeby projednány na poradě ředitele SFDI. Tuto informaci podává, a případně návrh na změnu předkládá, vedoucí Personálního oddělení.

3.3 Politika, strategie a cíle SFDI

3.3.1 Strategie SFDI

Politika, strategie a cíle SFDI jsou stanoveny v dokumentu „Strategie řízení a rozvoje SFDI“ (dále jen „Strategie SFDI“). „Strategie SFDI“ je zásadní strategický dokument SFDI. Dokument je vytvořen a aktualizován pracovní skupinou, která je tvořena vedením SFDI, které je definované v kap. 5.1, a manažerem kvality a řízení rizik (dále jen „Manažer kvality“). Příprava „Strategie SFDI“, včetně její aktualizace, je v kompetenci výše zmíněné pracovní skupiny, a dokument je vydáván rozhodnutím ředitele. Připomínkové řízení probíhá v rámci pracovní skupiny. Aktualizace „Strategie SFDI“, je prováděna minimálně jednou ročně pracovní skupinou na základě jejího vyhodnocení. Vyhodnocení „Strategie SFDI“ probíhá prostřednictvím vyhodnocení plnění jednotlivých úkolů a cílů, které vyplývají ze strategických

cílů. Vyhodnocení „Strategie SFDI“ je uvedeno v Implementačním plánu Strategie SFDI na daný rok.

3.3.2 Politika a cíle kvality

Politika kvality je závazek vedení SFDI, že SFDI chce prostřednictvím Systému managementu kvality neustále zlepšovat své Procesy, a tak zvyšovat svoji důvěryhodnost, a zajistit spokojenost svých Klientů. Dodržování Příručky kvality a ISO 9001 není cílem systému managementu kvality, ale prostředkem pro zajištění kvality. Konkrétní cíle Systému managementu kvality jsou stanoveny Manažerem kvality v „Záznamu o přezkoumání systému managementu kvality“ a schváleny ředitelem SFDI.

3.4 Externí a interní aspekty SFDI

Externí a interní aspekty, které ovlivňují Systém managementu kvality SFDI jsou:

Externí aspekty:

- **Právní předpisy**, které ovlivňují fungování SFDI a jsou uvedeny na jednotlivých kartách Procesů, které jsou dostupné na intranetu SFDI.
- **Externí dokumenty a záznamy**, které ovlivňují fungování SFDI, jsou uvedeny na jednotlivých kartách Procesů, které jsou dostupné na intranetu SFDI.
- **Očekávání zainteresovaných stran** je blíže upraveno v odst. 3.5. této Příručky kvality.
- **Ekonomické, společenské, politicko-právní, ekologické, technologické a sociální aspekty.**

Interní aspekty:

- **Interní dokumenty** jsou blíže specifikovány v odst. 7.3.1 této Příručky kvality.
- **Interní záznamy** jsou blíže specifikovány v odst. 7.3.2 této Příručky kvality.
- **Očekávání zaměstnanců SFDI.**

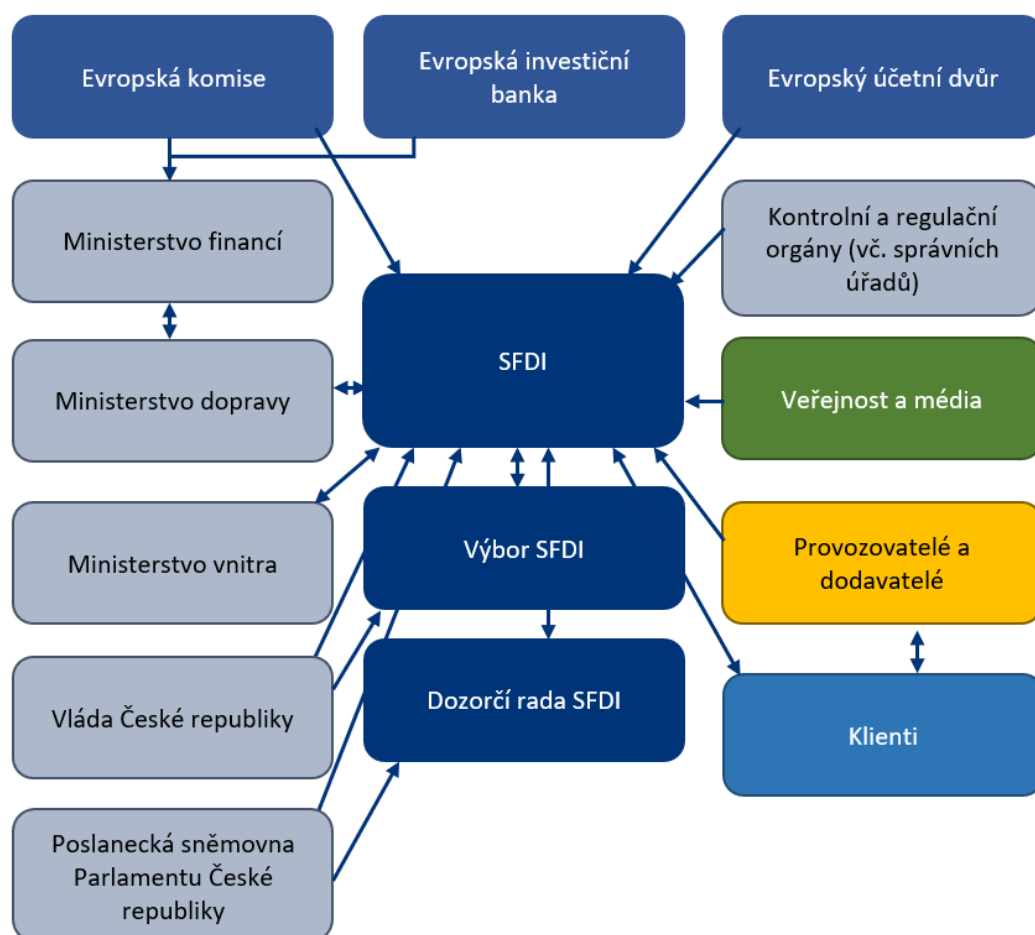
Právní předpisy jsou monitorovány Gestory Procesů nebo Právním oddělením a prostřednictvím ředitelky Odboru právního, metodiky a časového zpoplatnění jsou významné informace ohledně změn v právních předpisech týkajících se činností vykonávaných SFDI minimálně jednou za čtvrt roku předávány na poradě ředitele SFDI. Předání této informace je dokumentováno „zápisem z poradě ředitele SFDI“.

Interní a externí dokumenty a záznamy, očekávání a požadavky zainteresovaných stran a ekonomické, společenské, politicko-právní, ekologické, technologické a sociální vlivy jsou monitorovány vedoucím zaměstnancem/představeným organizačního útvaru SFDI, jenž má danou agendu v gesci podle Organizačního řádu SFDI. V případě identifikace informace, která by mohla mít vliv na fungování celého SFDI, předává tuto informaci vedoucí zaměstnanec/představený minimálně členu poradě ředitele SFDI, který je uveden v kap. 5.1. této Příručky kvality, a který je jeho nadřízeným. Člen poradě ředitele SFDI určí důležitost a zda daná informace o aspektu má být projednána na poradě ředitele SFDI. V případě, že informace byla projednána na poradě ředitele SFDI, uvede se o tomto záznam v „zápise z poradě ředitele SFDI“.

3.5 Porozumění potřebám a očekáváním relevantních Zainteresovaných stran

Přímí podřízení ředitele SFDI sledují informace o Zainteresovaných stranách, včetně potřeb a jejich očekávání. V případě závažných změn svá zjištění oznamují na poradě ředitele SFDI. Ředitel SFDI rozhodne, zda potřeby a očekávání Zainteresovaných stran jsou relevantní a toto rozhodnutí bude zaznamenáno v „zápisu z porady ředitele SFDI“. Schéma na obrázku č. 1 ukazuje vztahy s nejdůležitějšími zainteresovanými stranami.

Obrázek 1: Znárodnění vztahů SFDI s relevantními zainteresovanými stranami



3.5.1 Partnerské organizace a dozorové orgány:

- **Evropská komise** poskytuje prostředky Evroské Unie (dále jen „EU“) k financování projektů – prostředky jsou poskytovány prostřednictvím Ministerstva financí; příslušné složky Evropské komise, stejně jako **Evropský účetní dvůr** kontrolují nakládání s poskytnutými prostředky.
- **Evropská investiční banka** poskytuje úvěr Ministerstvu financí na spolufinancování projektů a kontroluje jeho užití.

- **Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR** schvaluje rozpočet a střednědobý výhled SFDI a jeho změny (hospodářský výbor) a limity a podmínky těchto změn, roční účetní závěrku a výroční zprávu SFDI a volí a odvolává členy dozorčí rady SFDI.
- **Vláda ČR** projednává návrh rozpočtu a střednědobého výhledu SFDI, roční účetní závěrku a výroční zprávu SFDI a předkládá je ke schválení Poslanecké sněmovně, jmenuje a odvolává členy výboru SFDI, schvaluje Statut SFDI.
- **Ministerstvo financí** poskytuje dotace na vyrovnání rozdílu mezi příjmy a výdaji v rozpočtu SFDI prostřednictvím rozpočtové kapitoly Ministerstva dopravy a prostředky na předfinancování výdajů, které mají být kryty prostředky EU, prostřednictvím rozpočtové kapitoly Ministerstva dopravy. Stanovuje výdajový rámec SFDI na následující rok a střednědobý výhled, zároveň kontroluje užití prostředků v rámci dotace zejména z pozice Auditního orgánu. Dále se vyjadřuje k návrhu systemizace služebních a pracovních míst a jejím změnám.
- **Ministerstvo dopravy**, do jehož působnosti SFDI patří, poskytuje prostřednictvím své rozpočtové kapitoly do rozpočtu SFDI dotace z prostředků státního rozpočtu a prostředky na předfinancování výdajů, které mají být kryty prostředky EU, a současně kontroluje užití prostředků poskytnutých v rámci dotace. Oznamuje SFDI částku pro výdajový rámec rozpočtu SFDI. Navrhuje Vládě ČR a realizuje dopravní politiku ČR a navazující strategii rozvoje dopravní infrastruktury. Centrální komise Ministerstva dopravy schvaluje záměry projektu a globální výdajové položky. Dále předkládá Ministerstvu financí a Ministerstvu vnitra systemizaci služebních a pracovních míst ke schválení. Ministerstvo dopravy je SFDI nadřízeným služebním úřadem a ministr dopravy stojí v čele Výboru SFDI. SFDI zajišťuje v rámci vybraných komodit funkci centrálního zadavatele pro resort Ministerstva dopravy a poskytuje služby resortním organizacím. Navíc SFDI plní úlohu Zprostředkujícího subjektu Operačního programu Doprava na základě dohody uzavřené s Ministerstvem dopravy.
- **Ministerstvo vnitra** vyjadřuje se k návrhu systemizace služebních a pracovních míst SFDI a jejím změnám. Ministerstvo vnitra zároveň vydává služební předpisy, které jsou závazné pro SFDI.
- **Policie České republiky** provádí kontroly úhrady časového poplatku prostřednictvím kamerového systému umístěného na kontrolních branách nebo na mobilních kontrolních stanovištích.
- **Celní správa České republiky** provádí kontroly úhrady časového poplatku prostřednictvím kamerového systému umístěného na kontrolních branách nebo na mobilních kontrolních stanovištích.
- **Kontrolní a regulační orgány (včetně správních úřadů)**, mezi ně patří např. Nejvyšší kontrolní úřad, Úřad pro ochranu osobních údajů, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Auditní orgán Ministerstva financí, orgány finanční správy a další kontrolní orgány, které kontrolují nakládání s veřejnými prostředky a prověřují plnění zákonů a dalších závazných předpisů.
- **Veřejnost a média** mohou v rámci transparentnosti podat podnět k provedení kontroly hospodaření SFDI. SFDI komunikuje směrem k veřejnosti a médiím svými výstupy a od veřejnosti přijímá podněty a návrhy na zlepšení činností vykonávaných SFDI.

3.5.2 Smluvní partneři

- **CENDIS** je provozovatelem a dodavatelem informačního systému EDAAZ dle zákona č. 13/1997 Sb., o pozmeních komunikací.

- **Dodavatelé SFDI** dodávají zboží a poskytují služby nezbytné pro zajištění provozu SFDI.

3.5.3 Orgány SFDI

- **Výbor SFDI** schvaluje návrh rozpočtu SFDI a návrh střednědobého výhledu SFDI, roční účetní závěrku a návrh výroční zprávy SFDI, pravidla pro financování ze SFDI, roční plán a vyhodnocení kontrolních akcí a úvěry poskytované SFDI a podmínky pro poskytnutí úvěrů.
- **Dozorčí rada SFDI** je kontrolním orgánem SFDI a dozírá na činnost a hospodaření SFDI a projednává návrh výroční zprávy a roční účetní závěrku SFDI před jejich předložením vládě ČR.
- **Ředitel SFDI** je statutárním orgánem SFDI. Provádí rozhodnutí Výboru SFDI o uvolnění prostředků SFDI na akce podle § 2 „zákona“ a provádí další opatření schválená nebo projednaná výborem. Řídí činnost aparátu SFDI a rozhoduje o struktuře výdajů na činnost SFDI.

3.5.4 Klienti

- **Příjemci finančních prostředků** navrhnou k financování z prostředků SFDI realizaci jednotlivých akcí, jež jsou v souladu s účelem SFDI. Uzavírají se SFDI smlouvu o financování akcí a zasílají žádosti o platbu – uvolnění finančních prostředků ze SFDI a další dokumenty stanovené zákonem, Pravidly pro financování z rozpočtu SFDI a uzavřenými smlouvami. SFDI kontroluje užití prostředků poskytnutých příjemcům z rozpočtu SFDI.
- **Žadatelé o příspěvek** žádají SFDI o poskytnutí finančních prostředků. Bližší náležitosti jsou upraveny v pravidlech, které SFDI vydává.
- **Plátcí časového poplatku** provádí úhradu časového poplatku.
- **Majitelé nebo provozovatelé vozidel** podávají podání o změně státní poznávací značky, oznámení o osvobození vozidla od zpoplatnění nebo pomnutí důvodů osvobození nebo žádají o vrácení uhrazeného časového poplatku.
- **Žadatel o informace** podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, žádá SFDI o sdělení informací.
- **Subjekty údajů** podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů o sdělení informací týkající zpracování osobních údajů SFDI nebo jeho zpracovatelem.

3.5.5 Zaměstnanci SFDI

- **Zaměstnanci**, ve služebním nebo pracovním poměru, kteří v rámci své činnosti naplňují účel SFDI, který je definován v §2 Zákona. Politikou lidských zdrojů se blíže zabývá odst. 7.1.1 této Příručky kvality.

4 Systém managementu kvality

4.1 Určení rozsahu Systému managementu kvality

Systém managementu kvality je ve SFDI aplikován, s přihlédnutím k zásadě přiměřenosti, na Procesy a úkoly směřující k naplňování účelu SFDI tak, aby byly v souladu s touto Příručkou kvality a požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016. U Procesů, na které není aplikován Systém managementu kvality, musí být Manažerem kvality zdůvodněno, proč na ně nejsou aplikovány požadavky normy.

S ohledem na charakter SFDI nebudou aplikovány požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016 na následující činnosti:

- 7.1.5.2 Návaznost měření,
- 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb,
- 8.5.5 Činnosti po dodání.

4.2 Procesy Systému managementu kvality

Systém managementu kvality na SFDI je postaven na procesním přístupu a na systému zvažování a řízení rizik, kterým se zabývá kap. 6.1. této Příručky kvality. Procesy SFDI jsou uvedeny v dokumentu „Seznam procesů“. U každého Procesu jsou popsány požadované vstupy a očekávané výstupy. U Procesu, pokud je to možné, je určena posloupnost a vzájemné vazby mezi činnostmi, jsou stanovena kritéria a metody hodnocení Procesů s ohledem na efektivní fungování a řízení a jsou stanoveny odpovědnosti a pravomoci za Proces a jednotlivé činnosti. Vyhodnocení Procesu je blíže popsáno v kap. 9.1 této Příručky kvality.

Procesy, které podléhají Systému managementu kvality, jsou popsány na jednotlivých „Kartách Procesu“, případně jsou graficky znázorněny procesním diagramem. Odpovědnost za identifikaci nových Procesů má jejich Gestor. Gestor Procesu při identifikaci nového procesu musí nahlásit nový proces Manažerovi kvality z důvodu aktualizace dokumentu „Seznam procesů“ a zpracovat Kartu Procesu. Procesy, které jdou napříč organizačními útvary SFDI mají Spolugestory, kteří jsou odpovědní za části Procesu. V případě spolugestorství Procesu se Gestorem Procesu stává nejbližší společný nadřízený.

Karta Procesu je v gesci Gestora Procesu případně Spolugestora Procesu, kteří jsou odpovědní za její vydání, publikaci dotčeným zaměstnancům SFDI a aktualizaci. Karta Procesu musí minimálně obsahovat Gestora Procesu, číslo jednací, číslo verze Karty Procesu a musí být schválena Gestorem Procesu prostřednictvím podpisu. Karty Procesů jsou uvedeny na intranetu v sekci řídicí dokumentace. Šablona Karty Procesu, za jejíž podobu je odpovědný Manažer kvality, je dostupná na intranetu v sekci řídicí dokumentace, šablony: <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>.

Gestor nebo Spolugestor Procesu zpracuje Kartu Procesu, přiděluje Kartě Procesu číslo jednací, číslo verze Procesu a datum účinnosti Procesu. Po zpracování Karty procesu ji předává Manažerovi kvality, který doplňuje identifikační číslo procesu a může navrhnout další změny, avšak změny musí být schváleny nebo odmítnuty Gestorem nebo Spolugestorem Procesu. Pokud Manažer kvality nenavrhuje změny, případně jeho změny byly nebo nebyly přijaty, pak Kartu Procesu opatřenou podpisem Gestora Procesu uveřejňuje na intranetu v sekci řídicí dokumentace, pracovní postupy <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>.

„Seznam procesů“ je v gesci Manažera kvality, který je odpovědný za jeho vydání, publikaci zaměstnancům SFDI a aktualizaci. „Seznam procesů“ musí obsahovat číslo jednací, číslo verze dokumentu a musí být schválen ředitelem SFDI. Seznam procesů je zveřejněn na intranetu v sekci řídicí dokumentace, záznamy <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd>.

5 Vedení SFDI

5.1 Systém řízení

Systém řízení na SFDI je upraven Organizačním řádem SFDI. Vedení SFDI tvoří:

- ředitel SFDI – statutární orgán SFDI;
- ředitelka Sekce pro správu finančních zdrojů;
- ředitel Sekce pro realizaci zdrojů;
- ředitel Odboru kanceláře ředitele SFDI;
- ředitel Odboru kontroly;
- vedoucí Oddělení interního auditu;
- vedoucí Personálního oddělení.

Ředitel SFDI pro předávání významných informací o externích a interních aspektech svolává pravidelnou poradu ředitele SFDI. Vedoucí Oddělení sekretariátu SFDI na návrh ředitele SFDI informuje členy porady ředitele SFDI o termínu a času konání porady ředitele SFDI, případně je informuje o změnách v termínu a časech.

Členové porady ředitele SFDI:

- ředitel SFDI;
- ředitelka Sekce pro správu finančních zdrojů, ředitelka Odboru právního, metodiky a časového zpoplatnění, ředitelka Odboru ekonomického;
- ředitel Sekce pro realizaci zdrojů, ředitel Odboru administrace žádostí o platbu, ředitelka Odboru příspěvků;
- ředitel Odboru kanceláře ředitele SFDI, vedoucí Oddělení sekretariátu;
- ředitel Odboru kontroly;
- vedoucí Oddělení interního auditu;
- vedoucí Personálního oddělení;
- Manažer kvality.

V případě, že ředitel SFDI nebo jiný z členů porady ředitele SFDI má potřebu přizvat jiné zaměstnance SFDI na poradu ředitele SFDI, jsou tyto zaměstnanci SFDI potvrzení ředitelem SFDI a poté informování vedoucí Oddělení sekretariátu SFDI zasláním pozvánky na danou poradu ředitele SFDI.

5.2 Systém odpovědností, pravomocí a kompetencí

Systém odpovědností, pravomocí a kompetencí upravuje zejména:

- „Organizační řád SFDI“;
- „Charakteristika služebních míst SFDI“.

Výše zmíněné vnitřní služební předpisy upravují povinnosti, odpovědnosti a pravomoci jednotlivých zaměstnanců SFDI s ohledem na jejich pracovní/služební zařazení. Povinnosti a pravomoci jsou dále stanoveny v jednotlivých pracovních náplních zaměstnanců v pracovním

oměru, nebo v popisech činností státních zaměstnanců. Některé odpovědnosti a pravomoci v rámci Systému managementu kvality jsou stanoveny v této Příručce kvality.

Odpovědnost za Systém managementu kvality a za udržení a rozvoj integrity Systému managementu kvality při plánování a realizaci jeho změn má ředitel SFDI, který může svoji pravomoc delegovat písemně na ředitele sekce, ale pouze v takovém rozsahu, aby nedocházelo k porušení právních či jiných předpisů.

Manažer kvality je odpovědný za:

- koordinaci Systému managementu kvality;
- řízení a identifikaci rizik vyplývajících ze Systému managementu kvality;
- činnosti při řešení nesrovnalosti podle kap. 10.1. této Příručky kvality a činnosti při přijímání a řešení podnětu ke zlepšení podle kap. 10.2 této Příručky kvality;
- koordinaci šetření spokojenosti Klientů;
- předložení podkladů uvedených v kap. 10.3. této Příručky kvality na poradu ředitele SFDI;
- přijímání podnětů ke zlepšení od zaměstnanců SFDI;
- uložení „Záznamu o přezkoumání systému managementu kvality“.

Každý vedoucí zaměstnanec/představený příslušného organizačního útvaru je odpovědný za efektivnost Systému managementu kvality v rámci jím řízeného organizačního útvaru. Odpovědnost za jednotlivé činnosti v rámci Procesu má zaměstnanec SFDI, který je uveden na Kartě Procesu jako zpracovávající osoba. Každý vedoucí zaměstnanec/představený příslušného organizačního útvaru je v rozsahu své pravomoci zodpovědný za Procesy, jejich aktuálnost a za jejich nastavení tak, aby byly činnosti realizovány efektivně a účelně v jím řízeném organizačním útvaru SFDI a na Kartě Procesu je uveden jako odpovědný Gestor nebo Spolugestor Procesu. Popisy činností jednotlivých zaměstnanců vyplývají z „Charakteristiky služebních míst SFDI“ nebo z jiných vnitřních předpisů.

6 Plánování

6.1 Systém řízení rizik

Řízení rizik je upraveno zejména v:

- „Manuálu pracovních postupů (programové období 2014-2020)“, kapitola J;
- „Interním protikorupčním programu SFDI“;
- „Směrnici k zajištění ochrany osobních údajů ve SFDI“.

SFDI má vytvořený Katalog rizik, který obsahuje veškerá identifikovaná rizika na SFDI, která je třeba řídit. Katalog rizik je dostupný zaměstnancům SFDI na intranetu v sekci řídicí dokumentace.

6.2 Systém řízení změn a zlepšování

Systém řízení změn SFDI je postaven na faktickém zajišťování změny, které musí být doprovázeno změnou v řídicí dokumentaci. Zlepšování je zajištěno vyhodnocováním jednotlivých aktivit a poučením se pro případné další projekty.

6.2.1 Prostředky zajišťování změn

Řízení změn je zajišťováno prostřednictvím:

- Projektového řízení;
- Pracovního týmu;
- plnění zadaného úkolu.

Projektové řízení je využíváno zejména u velkých projektů s ohledem na náklady, časovou náročnost a lidské zdroje. O využití projektového řízení na implementování změny rozhoduje ředitel SFDI. Projektové řízení bude upraveno směrnicí k projektovému řízení, jejíž vydání je plánováno do konce roku 2022.

Pracovní tým je využíván v případech, kdy ředitel SFDI nerozhodl o projektovém řízení změny, avšak k naplnění úkolu je nutné zainteresovat zaměstnance z různých organizačních útvarů. Zformování Pracovního týmu musí být projednáno na poradě ředitele SFDI. Pracovní tým nemá formalizované organizační struktury jako projektové řízení. Členové Pracovního týmu bez ohledu na organizační zařazení jsou si rovni kromě vedoucího Pracovního týmu, který je nositelem úkolu a je odpovědný za koordinaci pracovního týmu. Jednání Pracovního týmu musí být dokumentována zápisem.

V případě, že změna není časově, nákladově nebo koordinačně náročná, není potřeba využít projektového řízení nebo Pracovního týmu. Změna je zavedena do organizace prostřednictvím vlastníka úkolu nebo prostřednictvím změny vnitřních předpisů.

6.2.2 Změny v řídicí dokumentaci

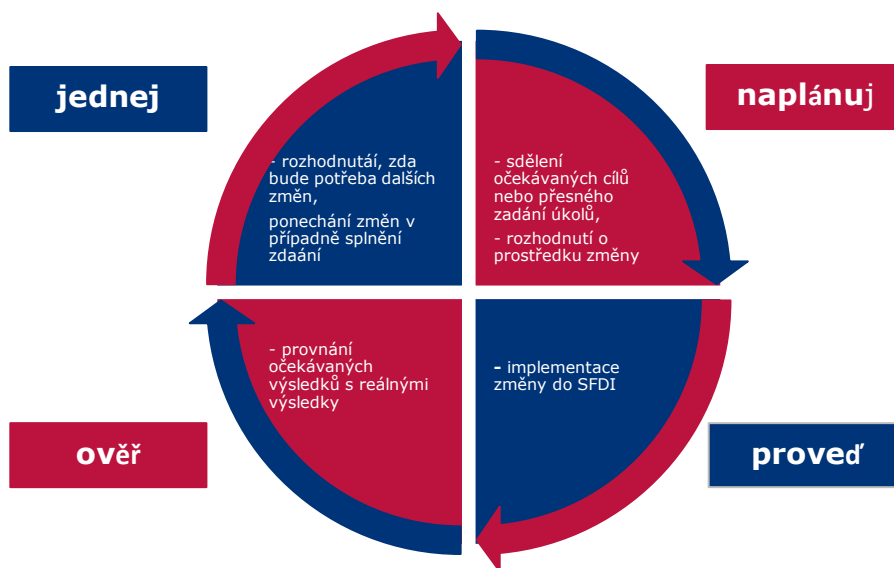
Strategické dokumenty (jako například Strategie řízení a rozvoje SFDI, Informační koncepce SFDI nebo Interní protikorupční program) jsou pravidelně vyhodnocovány a na základě těchto vyhodnocení jsou prováděny změny. Požadavky na změnové řízení obsahují dané dokumenty, případně se řídí vnitřním předpisem pro vydávání vnitřních předpisů.

Změny ve vnitřních předpisech jsou řízeny „Organizačním řádem SFDI“ a předpisem pro vydávání vnitřních předpisů, jehož vydání je plánováno v roce 2022. V případě jiných dokumentů změny zpravidla schvaluje ten, kdo schválil původní dokument, pokud to není ve vnitřních předpisech upraveno jinak.

6.2.3 PDCA cyklus

PDCA (zkratka z anglického plan-do-check-act) cyklus se skládá z fází naplánuj, proved', ověř a jednej. Všechny způsoby zajišťování změn by měly proběhnout tímto cyklem, kdy změna musí být naplánována. Ve fázi naplánování musí být sděleny cíle, kterých má změna dosáhnout, nebo přesné definování úkolu. Ve fázi naplánuj je rozhodnuto, jakým prostředkem bude změna zajištěna. Ve fázi proved' budou změny provedeny prostřednictvím zvoleného prostředku. Ve fázi ověř budou porovnány očekávané cíle s dosaženými. Ve fázi jednej bude na základě výsledku z předešlé fáze zahájeno plánování dalších změn, případně potvrzeno, že daná změna přinesla zamýšlené výsledky. Obrázek č. 2 zobrazuje PDCA cyklus.

Obrázek 2: PDCA cyklus



7 Podpora

7.1 Řízení zdrojů

SFDI určuje a poskytuje zdroje pro udržování a neustálé zlepšování Systému managementu kvality. Určuje vhodnost a omezení existujících zdrojů a určuje požadavky na externí dodavatele.

7.1.1 Politika lidských zdrojů

Politika lidských zdrojů je upravena zejména:

- „Organizačním řádem SFDI“
- „Pracovním řádem SFDI“ (zaměstnanci v pracovním poměru);
- „Služebním řádem SFDI (státní zaměstnanci);
- „Manuálem pracovních postupů“ (zaměstnanci a státní zaměstnanci implementující Operační program Doprava);
- „Služebním předpisem, kterým se stanoví systemizace služebních a pracovních míst SFDI“;
- „Charakteristikou služebních míst SFDI“;
- "Služebním předpisem č. 36, kterým se stanoví postup pro realizaci adaptačního procesu zaměstnanců ve SFDI“.

Znalosti fungování činností a Procesů v SFDI, které nově nastupující zaměstnanec pro výkon svých činností v organizaci musí znát, jsou získávány prostřednictvím nastaveného adaptačního Procesu a z interních předpisů. Rozvíjení dalších znalostí je upraveno ve služebním předpisu, kterým se stanoví podrobnosti ke vzdělávání státních zaměstnanců v SFDI. SFDI usiluje o udržení znalostí v rámci SFDI stanovením zastupitelnosti na jednotlivých pozicích tak, aby byly znalosti zachovány i v případě odchodu zaměstnanců.

7.1.2 Infrastruktura pro fungování SFDI

Infrastruktura pro fungování SFDI se skládá z pracovních prostor a zařízení.

Zařízení SFDI tvoří:

- hardware a software,
- vozový park,
- ostatní vybavení.

Postupy pro nakládání s majetkem, s nímž SFDI hospodaří, jsou upraveny ve vnitřních předpisech:

- „Směrnice upravující postup při evidenci a inventarizaci majetku a závazků v SFDI“;
- „Služební předpis, kterým se upravuje poskytování cestovní náhrad při pracovních cestách, použití firemní časové jízdenky MHD a používání a provoz služebních vozidel v SFDI“,
- „Služební předpis, upravující postup při projednávání škod ve SFDI“;
- „Směrnice pro přidělování hardwaru a softwaru ve SFDI“;
- „Směrnice pro přidělování a užívání služebních mobilních telefonů a SIM karet ve SFDI“.

Vyhodnocení stavu zařízení, které má vliv na fungování SFDI projednává porada ředitele SFDI jednou ročně při projednávání Plánu veřejných zakázek a operativně při změně Plánu veřejných zakázek na poradě ředitele SFDI.

Pracovní prostory SFDI v budově na adrese Sokolovská 1955/278, Praha 9 jsou upraveny v „Provozním řádu“, včetně základních pravidel pro zajištění provozu budovy a vymezení pracovních prostor. Pracovními prostory SFDI jsou také kanceláře na regionálních pracovištích na adresách 28. října 2663/150, Ostrava 1; Poštovská 68/3, Brno a Lidická tř. 110, České Budějovice. Regionální pracoviště jsou upravena v „Organizačním řádu SFDI“. Vyhodnocení stavu pracovních prostor probíhá v souladu se „Směrnici o organizaci, řízení, provádění kontrol a stanovení odpovědnosti za bezpečnost a ochranu zdraví při práci v SFDI“ a v souladu se zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

7.1.3 Řízení externě poskytovaných činností

Při výběru externě poskytovaných činností musí být zajištěno, aby poskytnuté činnosti odpovídaly požadavkům a potřebám SFDI. Ředitel SFDI určuje způsoby řízení, které mají být používány u externě zajišťovaných činností. Řešení dílčích požadavků na rozsah nebo změny externě poskytovaných činností jsou prováděny podle aktuálních potřeb a v souladu se „Směrnici upravující oběh účetních dokladů ve SFDI“, „Směrnici o úpravě systému finanční kontroly ve SFDI“ a „Směrnici pro stanovení postupu při zadávání veřejných zakázek, uzavírání provozních objednávek a smluv, a uveřejňování provozních objednávek a smluv v registru smluv“.

Za řízení jednotlivých externě poskytovaných činností je v rámci SFDI odpovědný vedoucí zaměstnanec/představený do jehož gesce daná činnost spadá podle „Organizačního řádu SFDI“. Vedoucí zaměstnanec/představený shromažďuje požadavky na danou činnost a projednává je s poskytovatelem činností, kontroluje provedení činností z hlediska času a kvality zpracování.

Požadavky na rozsah nebo změny externě poskytovaných činností jsou uvedeny v Plánu veřejných zakázek. Plán veřejných zakázek projednává porada ředitele SFDI jednou ročně,

jeho změny jsou operativně projednávány rovněž na poradě ředitele SFDI. Plán veřejných zakázek včetně jeho změn schvaluje ředitel SFDI.

SFDI využívá externě poskytovaných činností zejména v oblastech:

- informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“):
 - vývoj a provoz systémů, portálů a jiných aplikací,
 - poskytování konektivity a provoz sítě SFDI,
 - údržba a opravy zařízení (osobní počítače, mobilní telefony atd.);
- správy budovy a majetku:
 - služby spojené se zajištěním provozu budovy,
 - služby spojené s provozováním vozového parku,
 - služby spojené s údržbou a revizí majetku, včetně elektronických zařízení;
- poradenských služeb (zejména právní a ekonomické poradenství, expertní a oponentní posudky);
- vzdělávání zaměstnanců;
- služby související se zajištěním tiskových služeb.

Vedoucí zaměstnanec/představený je povinen provést u externě poskytovaných činností, které byly vyhodnoceny jako kritické pro SFDI jednou ročně hodnocení poskytovatele daných činností podle standardizovaných otázek v dokumentu „Hodnocení dodavatele“. V případě potřeby vedoucí zaměstnanec/představený může využít standardizovaných otázek i pro hodnocení jím sledovaného jiného poskytovatele činností, který nebyl vyhodnocen jako kritický. Potřebu může identifikovat vedoucí zaměstnanec/představený nebo ředitel SFDI.

Určení významnosti poskytovatele externě poskytovaných činností provádí vedoucí Oddělení veřejných zakázek při vyhodnocování úspěšnosti veřejné zakázky. Vedoucí Oddělení veřejných zakázek je povinen neprodleně informovat Manažera kvality o provedení určení významnosti poskytovatele. Manažer kvality neprodleně změnu nebo hodnocení nového poskytovatele externě poskytovaných činností uvede do seznamu „Dodavatelé a jejich významnost“.

Za podobu šablony „Hodnocení dodavatele“, včetně jejich otázek je odpovědný Manažer kvality. Zveřejněná šablona musí být schválena ředitelem SFDI. Dokument „Hodnocení dodavatele“ je dostupný na intranetu v sekci řídicí dokumentace, šablony <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>.

Manažer kvality je odpovědný za zpracování, aktualizaci a zveřejnění dokumentu „Dodavatelé a jejich významnost“. Dokument musí být schválen ředitelem SFDI, musí obsahovat č.j. a číslo verze dokumentu. „Dodavatelé a jejich významnost“ je dostupný na intranetu v sekci řídicí dokumentace, záznamy <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

SFDI prostřednictvím šetření spokojenosti zaměstnanců, které je blíže upraveno v kap. 9.2. této Příručky kvality, zjišťuje problematická místa (sociální, psychologická a fyzikální) a snaží se vylepšovat pracovní prostředí ke spokojenosti svých zaměstnanců, a tak vytvářet vhodné podmínky pro fungování Procesů.

7.2 Komunikace

Systém komunikace na SFDI je upraven zejména platnou „Směrnici o komunikaci“, která upravuje jak vnitřní komunikaci, tak i vnější komunikaci. Zaměstnanci SFDI při komunikaci musí dodržovat úpravu i v jiných předpisech.

Komunikace je zejména upravena v těchto vnitřních předpisech:

- „Směrnici o komunikaci“;
- „Organizačním řádu SFDI“;
- „Kontrolním řádu SFDI“;
- „Směrnici upravující postup při poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb.“;
- „Služebním předpisu - „Etický kodex zaměstnanců SFDI“;
- Pravidlech pro příspěvky;
- Manuálu jednotného vizuálního stylu.

7.3 Dokumentované informace

SFDI informace udržuje a uchovává v Dokumentovaných informacích, zejména vnitřních záznamech, vnitřních předpisech a externích dokumentech.

7.3.1 Interní dokumenty a záznamy

Typy interních dokumentů jsou upraveny zejména ve „Směrnici o Komunikaci“, „Spisovém řádu SFDI“, případně v jiných vnitřních předpisech.

Zápisy:

Zápis z porady ředitele SFDI. Zápis z porady ředitele SFDI je zpracován v elektronické formě a je jednoznačně identifikován číslem pořadovým, číslem jednacím a dnem konání porady. Zápis z porady ředitele SFDI podepisuje ředitel SFDI a poté je uveřejněn vedoucí Oddělení sekretariátu SFDI na intranetu v sekci řídicí dokumentace; zápisy <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>.

Zápis ze zasedání a usnesení Výboru SFDI je jednoznačně identifikován číslem zasedání a dnem zasedání. Zápis ze zasedání výboru je vyhotoven v jednom výtisku s platností originálu, zápis podepisuje předseda výboru a jeden ze členů výboru – ověřovatel. Usnesení výboru jsou jednoznačně identifikována číslem zasedání, dnem zasedání a číslem usnesení. Usnesení výboru jsou součástí, nikoliv však nedílnou, zápisu ze zasedání výboru. Zápis ze zasedání výboru je uložen v Oddělení sekretariátu SFDI, je označen číslem jednacím a je zveřejněn na webu SFDI.

Zápis ze zasedání a usnesení Dozorčí rady SFDI, je jednoznačně identifikován číslem zápisu a dnem zasedání. Zápis ze zasedání dozorčí rady je vyhotoven v jednom výtisku s platností originálu, zápis podepisuje předseda a místopředseda dozorčí rady. Usnesení dozorčí rady jsou jednoznačně identifikována dnem zasedání a číslem usnesení. Usnesení dozorčí rady jsou součástí, nikoliv však nedílnou, zápisu ze zasedání dozorčí rady. Zápis ze zasedání dozorčí rady je uložen v Oddělení sekretariátu SFDI, je označen číslem jednacím a je zveřejněn na webu SFDI.

Zápis z jednání Výboru pro řízení kybernetické bezpečnosti je jednoznačně identifikován číslem pořadovým, číslem jednacím a dnem konání jednání. Zápis z jednání Výboru pro řízení kybernetické bezpečnosti podepisuje manažer kybernetické bezpečnosti, u kterého je také uložen.

7.3.2 Externí dokumenty a záznamy

Externí dokumenty, které ovlivňují fungování SFDI, jsou uvedeny na jednotlivých kartách Procesů, které jsou dostupné na intranetu v sekci řídicí dokumentace, Externí záznamy, které ovlivňují fungování SFDI jsou projednány na poradě ředitele SFDI a existuje o tomto záznam v „zápise z porady ředitele SFDI“.

8 Plnění úkolů k naplňování účelu SFDI

SFDI plní úkoly směřující k naplňování účelu SFDI, jak je uvedeno v Zákonu, Statutu nebo v jiném právním předpise, případně podle uzavřených dohod s Ministerstvem dopravy. Právní úprava nebo jiné dokumentované informace stanovují další požadavky na tyto úkoly směřující k naplňování účelu SFDI.

Požadavky na úkoly směřující k naplňování účelu SFDI jsou ověřovány při vyhodnocování jednotlivých Procesů. V případě, že se objeví nesrovnalost, postupuje se dle kap. 10.1. této Příručky kvality. SFDI dále pro zlepšení plnění svých úkolů směřujících k naplňování účelu SFDI přijímá podněty, které jsou upraveny v kap. 10.2 této Příručky kvality. V případě změn požadavků na tyto úkoly směřující k naplňování účelu SFDI musí odpovědný gestor Procesu zajistit, že dané změny budou zohledněny v rámci Procesů, případně i ve vnitřních předpisech. Proces řízení změn je upraven v kap. 6.2. této Příručky kvality.

Pro zjištění stavu úkolů směřujících k naplnění účelu SFDI a případných příležitostí ke zlepšování plnění těchto úkolů SFDI využívá i šetření spokojenosti Klientů, které je upraveno v kap. 9.3. této Příručky kvality.

Informace z přezkoumání úkolů směřujících k naplnění účelu SFDI je součástí přezkoumání Systému managementu kvality – viz kap. č. 10.3 této Příručky kvality.

9 Monitorování a hodnocení

9.1 Monitorování a hodnocení procesů

Každý Proces, včetně jeho výstupů, podléhající Systému managementu kvality má identifikována kritéria hodnocení Procesu, která jsou kvantifikovatelná, sledovatelná, měřitelná a reálná, a mají stanovenou periodicitu monitoringu. Za monitorování a hodnocení Procesu, včetně výstupů, pokud není uvedeno jinak, odpovídá odpovědný gestor Procesu, který stanovuje rovněž metodu monitorování a hodnocení. Stanovená kritéria by měla mít vypovídací hodnotu o kvalitě příslušného procesu. V případech, kde taková kritéria nejsou k dispozici, lze po dohodě s Manažerem kvality využít např. Agregovaná kritéria, která zahrnují více dílčích procesů či kritéria měřená kvalitativně (popisem, textem).

Zpravidla jednou ročně jsou na základě monitorování a hodnocení Procesů zpracovány Gestorem Procesu, případně Spolugestorem, výsledky monitorování procesů, které obsahují informaci o potřebě změn v rámci procesu nebo jeho částí. Výsledky monitorování Procesů jsou zasílány Manažerovi kvality a slouží jako podklad pro „Záznam o přezkoumání systému managementu kvality“.

9.2 Šetření spokojenosti zaměstnanců

Za šetření spokojenosti zaměstnanců, které je anonymní a provedeno dotazníkovou formou, je odpovědná vedoucí Personálního oddělení. Šetření spokojenosti zaměstnanců se provádí zpravidla jednou ročně. Za vytvoření, podobu obsahu dotazníku (okruh otázek se zaměřením na zjišťované skutečnosti) včetně jeho rozeslání je odpovědná vedoucí Personálního oddělení. Při tvorbě dotazníku mohou členové porady ředitele SFDI do šetření spokojenosti zaměstnanců navrhnout zahrnutí konkrétních témat a otázek. Konečné znění dotazníku je zasláno všem zaměstnancům SFDI k vyplnění. Za vyhodnocení šetření spokojenosti zaměstnanců je odpovědný vedoucí Personálního oddělení. Závěry z šetření spokojenosti zaměstnanců jsou projednány na poradě ředitele SFDI, jsou stanoveny oblasti, ve kterých je na základě výsledků identifikován prostor pro zlepšení a poté jsou ředitelem SFDI stanovena opatření, která vyplývají z těchto závěrů a jsou uvedena v zápisu z porady ředitele SFDI. Úkoly ve formě opatření jsou přidány k Záznamu o přezkoumání systému managementu kvality.

9.3 Šetření spokojenosti Klienta

Šetření spokojenosti Klienta slouží zejména pro hodnocení plnění úkolů směřujících k naplňování účelu SFDI a Procesů. Za šetření spokojenosti Klienta je odpovědný gestor Procesu, jehož proces směřuje k plnění úkolu naplňování účelu SFDI. Tento gestor Procesu je odpovědný za všechny fáze šetření spokojenosti Klienta. Formu šetření spokojenosti klienta si volí odpovědný gestor Procesu. Závěry z šetření spokojenosti Klientů jsou projednány na poradě ředitele SFDI a poté jsou ředitelem SFDI stanoveny úkoly, které jsou přidány k Záznamu o přezkoumání systému managementu kvality. Ředitel SFDI stanoví oblasti, které budou předmětem sledování a vyhodnocení, na které skupiny Klientů se bude šetření spokojenosti vztahovat, a kdy bude šetření spokojenosti Klienta provedeno.

9.4 Interní audit

Interní audit Systému managementu kvality SFDI zajišťuje Oddělení interního auditu SFDI a je součástí každoročních plánů činnosti Oddělení interního auditu schvalovaných ředitelem SFDI.

10 Zlepšování

10.1 Řízení nesrovnalostí

SFDI používá pro termín neshody označení nesrovnalost. Pokud řízení nesrovnalostí není řešeno jiným vnitřním předpisem nebo tato nesrovnalost nebyla identifikována v rámci interního auditu realizovaného Oddělením interního auditu, je postupováno dle níže uvedeného postupu.

Zjistí-li zaměstnanec SFDI skutečnosti, které by mohly vést k identifikaci nesrovnalosti v Procesu, případně v jeho výstupech, vyplní „Záznam o nesrovnalosti“, který je dostupný všem zaměstnancům SFDI na intranetu SFDI v sekci řídicí dokumentace; šablony <https://sfdicz.sharepoint.com/sites/rd/>. K „Záznamu o nesrovnalosti“ přiloží zaměstnanec SFDI minimálně popis daných skutečností. Zaměstnanec SFDI může k „Záznamu o nesrovnalosti“ připojit analýzu stavu nebo případně návrhy na řešení nesrovnalosti. Poté

zaměstnanec SFDI předává „Záznam o nesrovnalosti“ jako interní sdělení, včetně příloh, Manažerovi kvality.

Manažer kvality zpravidla identifikuje Proces, oblasti a systémy, které byly dotčeny nahlášenou nesrovnalostí. Manažer kvality pravidelně informuje o nahlášených nesrovnalostech na poradě ředitele SFDI. Na poradě ředitele SFDI ředitel SFDI zadá odpovědné osobě úkol zpracovat věcnou analýzu stavu a jsou určeni zaměstnanci SFDI, kteří se budou podílet na vytvoření věcné analýzy stavu. Manažer kvality poté předá „Záznam o nesrovnalosti“ odpovědné osobě za zpracování věcné analýzy stavu.

Odpovědná osoba za zpracování věcné analýzy stavu za pomoci dalších zaměstnanců vytvoří věcnou analýzu stavu. Věcná analýza stavu v sobě zahrnuje prošetření stavu tak, aby byl nalezen zdroj (kořenová příčina) nesrovnalosti. Prošetření stavu musí být hloubkové, například za pomoci metody 5 proč. Věcnou analýzu stavu odpovědná osoba přiloží k původnímu „Záznamu o nesrovnalosti“ jako přílohu a předá Manažerovi kvality.

Na základě věcné analýzy Manažer kvality formuluje závěr, zda se jedná o nesrovnalost, kterou je nutné řešit nebo nikoliv. V případě, že nesrovnalosti je nutné řešit, Manažer kvality vyzve odpovědnou osobu, která zpracovala věcnou analýzu, k formulaci opatření k odstranění nesrovnalosti. Informaci o tomto přidává jako přílohu k „Záznamu o nesrovnalosti“.

Manažer kvality poté předkládá všechny tyto informace řediteli SFDI k odsouhlasení. Odsouhlasení je provedeno podpisem „Záznam o nesrovnalosti“. Ředitel SFDI může „Záznam o nesrovnalosti“ vrátit k přepracování nebo úplně zamítnout zabývat se nesrovnalostí.

Splnění opatření k odstranění nesrovnalosti podléhá přezkoumání Manažerem kvality s cílem vyhodnocení účelnosti a účinnosti zadaného úkolu nebo zadaných úkolů. Manažer kvality informaci o tomto přezkoumání uvede do záznamu o přezkoumání systému managementu kvality.

10.2 Podnět ke zlepšení

Zaměstnanec SFDI nebo jiná osoba (veřejnost) může podat anonymně podnět ke zlepšení. Podnět ke zlepšení je podáván prostřednictvím aplikace Microsoft Forms. Podnět ke zlepšení vyřizuje Manažer kvality, který o daném podnětu informuje ředitele SFDI. Ředitel SFDI rozhodne, zda tento podnět bude řešen nebo neřešen. Podněty ke zlepšení, které nejsou podány přes aplikaci Microsoft Forms, mohou být zadány ředitelem SFDI napřímo k vyřízení bez nutnosti zapojovat Manažera kvality. Vyhodnocení Podnětů ke zlepšení je provedeno Manažerem kvality při přezkoumání systému managementu kvality.

10.3 Přezkoumání systému managementu kvality

Přezkoumání Systému managementu kvality je realizováno na poradě ředitele SFDI minimálně jednou ročně. Manažer kvality zašle zpravidla do 30. dubna podklady pro přezkoumání systému managementu kvality všem členům porady ředitele SFDI, kteří jsou uvedeni v kap. 5.1. této Příručky kvality. Výstupem tohoto přezkoumání je „Záznam o přezkoumání systému managementu kvality“, který dokumentuje průběh a závěry přezkoumání (tj. stanovení příležitostí pro zlepšování, stanovení potřeb změn Systému managementu kvality a potřeb zdrojů).

„Záznam o přezkoumání systému managementu kvality“ je zpracovaný písemně v listinné formě, v jednom vyhotovení s platností originálu a je podepsán ředitelem SFDI, a následně uložen u Manažera kvality. „Záznam o přezkoumání“ musí obsahovat konkrétní cíle Systému

managementu kvality (rozhodnutí o příležitostech ke zlepšování, jakýkoliv potřeb změn Systému managementu kvality a potřeb zdrojů).

Podklady pro přezkoumání výkonnosti a efektivnosti Systému managementu kvality zejména tvoří:

1. **Záznam o přezkoumání systému managementu kvality z předešlého roku**
Sledované oblasti: stav opatření vyplývající z předchozích přezkoumání Systému managementu kvality, zhodnocení míry splnění cílů kvality a příležitosti ke zlepšování.
2. **Zhodnocení změn v organizační struktuře**
Sledované oblasti: přezkoumání organizační struktury SFDI, politika lidských zdrojů.
3. **Změny v relevantních interních a externích aspektech**
Sledované oblasti: externí a interní aspekty, porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran.
4. **Změny v relevantních požadavcích zainteresovaných stran**
Sledované oblasti: porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran.
5. **Vyhodnocení požadavků karet Procesů**
Sledované oblasti: externí a interní aspekty, monitorování a hodnocení Procesů, vyhodnocování přiměřenosti zdrojů, ověřování požadavků na plnění úkolů k naplňování účelu SFDI, hodnocení plnění úkolů k naplňování účelu SFDI, politika lidských zdrojů.
6. **Hodnocení externě poskytovaných služeb**
Sledované oblasti: monitorování a hodnocení Procesů.
7. **Analýza dat a informací**
Sledované oblasti: monitorování a hodnocení Procesů, hodnocení plnění úkolů k naplňování účelu SFDI.
8. **Zprávy nezávislých auditorů (externí subjekty SFDI)**
Sledované oblasti: monitorování a hodnocení Procesů, neshodné činnosti a stav doporučení a nápravných opatření.
9. **Pololetní zpráva analýzy rizik SFDI (dvě zprávy)**
Sledované oblasti: řízení rizik.
10. **Plány realizace projektů a hodnocení jejich realizace**
Sledované oblasti: řízení změn
11. **Šetření spokojenosti klienta**
Sledované oblasti: informace o výkonnosti a efektivnosti Systému managementu kvality, porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran, výsledky výkonnosti Procesů.
12. **Šetření spokojenosti zaměstnanců**
Sledované oblasti: prostředí pro fungování Procesů, politika lidských zdrojů, infrastruktura pro fungování SFDI.
13. **Vyhodnocení vzdělávacích aktivit (včetně plnění plánu vzdělávacích aktivit) a předložení plánu vzdělávacích aktivit na další období**
Sledované oblasti: politika lidských zdrojů.
14. **Vyhodnocení a zpráva z Interního protikorupčního programu SFDI**
Sledované oblasti: politika lidských zdrojů.
15. **Prověrka BOZP**
Sledované oblasti: politika lidských zdrojů, infrastruktura pro fungování SFDI.
16. **Plán veřejných zakázek**
Sledované oblasti: infrastruktura pro fungování SFDI, řízení externě poskytovaných činností (výkonnosti externích poskytovatelů).
17. **Přehled nesrovnalostí a příležitostí ke zlepšení identifikovaných interních auditů a přehled provedených interních auditů kvality**

Sledované oblasti: neshodné činnosti a stav doporučení a nápravných opatření.
18. **Zpráva z auditu** (externí přezkoumání Systému managementu kvality)

Sledované oblasti: neshodné činnosti a stav doporučení a nápravných opatření.

19. **Záznamy o nesrovnalostech a podněty ke zlepšení**

Sledované oblasti: neshodné činnosti a stav doporučení a nápravných opatření.

20. **Evidence protokolů o finanční kontrole**

Sledované oblasti: neshodné činnosti a stav doporučení a nápravných opatření.

Podobu Analýzy dat a informací určuje ředitel SFDI v „Záznamu o přezkoumání Systému managementu kvality“. Ředitel SFDI pověří osobu, která danou analýzu dat a informací zpracuje. Analýza dat a informací slouží především pro monitorování a hodnocení Procesů a poskytovaných služeb v čase.

Všechny výše uvedené podklady nemusí být na poradu ředitele SFDI předloženy, pokud již byly dříve projednány na poradě ředitele SFDI a schváleny ředitelem SFDI.