

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 14	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Obsah		Strana: 1 z 2	

PŘÍRUČKA KVALITY

Systém řízení kvality (Quality management system)

Vypracoval:

Tomáš Kadlec
manažer kvality

Schválil:

Mgr. Dalibor Fiala
ředitel

Příručka kvality je duševním vlastnictvím příspěvkové organizace
Domov mládeže a zařízení školního stravování Brno, p.o.

Rozmnožování, výpisy a poskytování jiným subjektům
než uvedeným v rozdělovníku není dovoleno.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 14	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Obsah		Strana: 1 z 2	

OBSAH PŘÍRUČKY KVALITY

Číslo kapitoly	Číslo přílohy	Název	Vydání	Datum
		Titulní list / Obsah	13	9.4.2025
I		ÚVOD	6	3.10.2019
	1	Korelační matice mezi ČSN EN ISO 9001:2016 a PK	6	3.10.2019
	2	Organizační schéma	6	3.10.2019
	3	Matice odpovědnosti QMS	5	3.10.2019
	4	Mapa procesů QMS	4	3.10.2019
II		ODPOVĚDNOST VEDENÍ	11	22.9.2022
	1	Přezkoumání QMS vedením	7	21.10.2020
III		ŘÍZENÍ ZDROJŮ	9	11.3.2024
IV		VÝCHOVA A ŘÍZENÍ SLUŽEB	7	9.4.2025
	1	Příjem klientů	6	9.4.2025
	2	Výchovná péče	7	9.4.2025
	3	Volnočasové aktivity	7	9.4.2025
	4	Ubytování	7	9.4.2025
	5	Stravování	6	9.4.2025
V		MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ	9	12.9.2023
	1	Interní audity	6	16.4.2025
	2	Opatření k nápravě	5	14.11.2019
	3	Preventivní opatření	5	14.11.2019
	4	Měření a sledování procesů, analýza údajů	6	16.4.2025
	5	Sledování spokojenosti zákazníka	8	16.4.2025

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 1 z 5	

- I.1 Představení organizace
- I.2 Vize
- I.3 Politika kvality
- I.4 Systém řízení kvality
- I.5 Příručka kvality

I.1 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE

Základní údaje:

Název: Domov mládeže a zařízení školního stravování Brno, p.o.
Adresa: Klášterského 4, 617 00 Brno
Telefonické spojení: 545 233 596
E-mail : dmklast4@seznam.cz
Internet: www.dmklast4.cz
IČO : 00567396

Stručná historie organizace

Historie domova mládeže se začíná psát v roce 1986. Původně budovaná ubytovna pro montážní dělníky je nakonec dána k dispozici dívkám. Nahrazuje tak staré a nevyhovující ubytovací prostory v centru Brna. Budova je moderní a nová, splňuje tehdejší nároky kladené na ubytování mládeže.

O prázdninách roku 1986 probíhají poslední dokončovací práce na objektu a domov mládeže je vybaven nábytkem a potřebným zařízením. V této době se také dokončuje stavba jídelny, tělocvičny a klubu pro studentky v blízkém okolí (Klásterského 14, nyní MŠ).

V domově mládeže je vybudována posilovna, keramická dílna, z rušených domovů mládeže jsou přivezeny knihy, které tvoří základ knihovny.

K zásadním změnám došlo revolucí v roce 1989. Zaměstnanci se připojili ke stávce a pan Horák rozvážel letáky. I díky nim se nakonec změna režimu uskutečnila a koncem školního roku 1989/90 došlo také ke změně vedení domova mládeže. V září 1990 nastupuje ředitelka PhDr. Zuzana Holubová.

V roce 1991 dochází k přesunu jídelny a klubu do domova mládeže, protože původní budova je navrátna majiteli. Jsou zbudovány výdejny stravy. Klub je přesunut do přízemí, a proto se musí přemístit vchod do DM. Je přistavěna bezbariérová boční přístupová cesta.

V roce 2004 byla provedena generální rekonstrukce Klubu K4. Bylo odstraněno středové schodiště a nahrazeno dřevěným bočním schodištěm, čímž se vytvořil prostor vhodný ke konání různých kulturních akcí.

Následně už nedochází k žádným zásadním změnám v uspořádání domova mládeže, o to víc se inovuje uvnitř. Výměna výtahů a vybudování vlastního náhradního zdroje elektřiny. Přestavba některých pokojů na bezbariérové. Výměna oken a úplná rekonstrukce koupelen a toalet.

V roce 2012 došlo k výměně na postu ředitele, stal se jím dosavadní zástupce ředitelky Mgr. Dalibor Fiala.

V roce 2013 se přistoupilo k rekonstrukci vnějšího pláště budovy tj. k zateplení, opravě střechy, výměně oken a celkové rekonstrukci ÚT. Práce byly dokončeny k 31. 8. 2014.

V současnosti je domov mládeže moderním ubytovacím zařízením, nově sloužícím i chlapcům.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 2 z 5	

I.2 VIZE

Chceme být moderním zařízením, které ve výchovně vzdělávacím procesu poskytuje kvalitní služby žákům, žákyním a studentům, studentkám (dále jen žákům) středních škol, vyšších odborných škol a jazykových škol. S použitím moderních výchovných a vzdělávacích technik formovat osobnost žáků, přispívat k rozvoji jejich klíčových kompetencí a vybavit je pro jejich osobní a občanský život.

I.3 POLITIKA KVALITY

- Pro dosažení a rozvoj klíčových kompetencí žáků pracujeme ve výchovně vzdělávacím procesu s průřezovými tématy.
- Při výchovně vzdělávací činnosti se zaměřujeme na kontinuální zlepšování klíčových kompetencí našich žáků.
- Při neustálém zlepšování našeho systému řízení aplikujeme týmovou práci a další moderní přístupy k řízení, naším cílem je spokojený klient.
- S maximální efektivitou a péčí dobrého hospodáře využíváme pro zajišťování chodu celého zařízení veřejné prostředky svěřené zřizovatelem.
- Naše zaměstnance podporujeme v rozvíjení odborných dovedností. Jejich zapojení a motivace jsou pro nás klíčové.

Politika kvality vytváří potřebný rámec pro stanovování cílů kvality.

Politika kvality je komunikována a aplikována v rámci naší organizace a je dle potřeby k dispozici zainteresovaným stranám.

ředitel.: Mgr. Dalibor Fiala

manažer kvality: Tomáš Kadlec

podpis:

podpis:

datum:

I.4 SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY

Systém řízení kvality zavedený v organizaci Domov mládeže a zařízení školního stravování Brno, p.o. je vybudován v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016 a vztahuje se na všechny činnosti, které mohou mít vliv na kvalitu našich činností, tzn. na realizaci výchovné péče a ostatních služeb.

Jako jediný proces zajišťovaný externími zdroji byl identifikován proces stravování. Tyto externí zdroje jsou řízeny podle postupu P 25 Postup pro řízení externích zdrojů.

Vzhledem k tomu, že se DM zabývá výchovnou péčí a souvisejícími službami a neprodukuje nové výrobky, je ze systému řízení kvality vyloučen požadavek normy ČSN EN ISO 9001:2016 č. 8.3 Návrh a vývoj.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 3 z 5	

Určení rozsahu systému řízení kvality vyplývá z Korelační matice mezi jednotlivými požadavky normy ISO 9001: 2016 a Příručkou kvality. Při určení tohoto rozsahu aplikovatelnosti vycházíme z interních a externích aspektů, požadavků relevantních zainteresovaných stran a námi poskytovaných produktů a služeb.

Pro strategické zaměření firmy a porozumění celkovému kontextu jsou určovány interní a externí aspekty, které ovlivňují naši schopnost dosahovat stanovené cíle. Byla zpracována analýza a definován následující **kontext organizace**.

Vymezení vnějších aspektů:

- školský zákon a ostatní platné předpisy ve školství včetně nařízení zřizovatele
- demografický vývoj, rizika poklesu klientů
- různá úroveň vzdělávání a pokles vzdělatelnosti
- změny ve způsobu využívání volného času
- smluvní vztahy s externími dodavateli.

Vymezení vnitřních aspektů:

- politika kvality organizace
- vnitřní předpisy, dokumentace
- ochrana osobních údajů, IT
- vztahy s klienty
- spotřeba energií a náklady na ně.

Systém řízení kvality, jeho struktura a používané postupy, je popsán v dokumentaci, kterou lze rozčlenit do dvou úrovní:

1. úroveň – organizační dokumenty, které obsahují odpovědnosti, pravomoci a postupy řízení naší firmy a námi vybudovaného systému řízení kvality:

- Příručka kvality
- Organizační řád
- Pracovní řád
- Provozní řád
- Spisový a skartační řád

2. úroveň – dokumenty, které upřesňují postupy a činnosti uvedené v *Příručce kvality* a dokumenty, které obsahují objektivní důkazy o vykonaných činnostech nebo o jejich výsledcích:

- Směrnice
- Postupy
- Jednorázové řídicí akty
- Záznamy

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 4 z 5	

Za účelem trvalé schopnosti poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníka a příslušné požadavky zákonů a předpisů jsme identifikovali zainteresované strany, které jsou relevantní pro náš systém řízení kvality, jejich potřeby a požadavky. Informace jsou dokumentovány v záznamu „Zainteresované strany – registr“.

I.5 PŘÍRUČKA KVALITY

Příručka kvality je základní dokument systému řízení kvality, který stanovuje oblast použití systému řízení kvality, politiku kvality, popis vzájemného působení mezi procesy systému řízení kvality a postupy potřebné pro úspěšné fungování, tj. udržování a zlepšování našeho systému řízení kvality.

Účel Příručky kvality

Příručka kvality slouží pro:

- popis a uplatnění efektivního systému řízení kvality
- zajištění kontinuity systému řízení kvality a jeho požadavků za měnících se okolností
- zajištění dokumentovaných podkladů pro prověřování systému řízení kvality a prokazování shody s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016.

Struktura Příručky kvality

Struktura *Příručky kvality* odpovídá našemu přístupu k systému řízení kvality jako systému orientovaného na procesy.

Příručka kvality je členěna do 5 kapitol:

- I Úvod
- II Odpovědnost vedení
- III Management zdrojů
- IV Výchova a řízení služeb
- V Měření, analýza a zlepšování

Postupy a činnosti uvedené v *Příručce kvality*, které vyžadují podrobnější popis, jsou uvedeny v dokumentech 2. úrovně.

Schvalování, vydávání a řízení příručky kvality

Za vypracování, správu, distribuci a změnové řízení *Příručky kvality* je odpovědný manažer kvality. Každé vydání *Příručky kvality* včetně všech změn schvaluje ředitel.

Všechny evidované kopie *Příručky kvality* jsou číslovány, jsou duševním majetkem organizace a slouží výhradně pro interní potřebu pracovníků. Tyto kopie podléhají změnovému řízení.

Neevidované kopie s označením „*Informativní výtisk*“ mohou být předány mimo organizaci pouze se souhlasem ředitele. Jsou platné v době svého vzniku, slouží pro informaci a nepodléhají změnovému řízení.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 5 z 5	

Změny v *Příručce kvality* se provádějí vydáním nové příslušné kapitoly nebo přílohy. Místo, kde v textu došlo ke změně, se vyznačí postranní čarou na pravém okraji. Veškeré změny jsou zaznamenávány do *Listu kontrol a změn*, který je uložen v digitální podobě v adresáři „záznamy“. Právo zapisovat do něj má pouze manažer kvality. Příslušné číslo změny (nového vydání) je uvedeno v záhlaví každého listu *Příručky kvality*.

Příručka kvality je pracovníkům organizace předávána proti podpisu v rozdělovníku, který je přiložen k originálu *Příručky kvality* (výtisk č. 1). Distribuce změn je prováděna rovněž pomocí rozdělovníku.

Přílohy

- č. 1 – Korelační matice mezi ČSN EN ISO 9001:2016 a Příručkou kvality
- č. 2 – Organizační schéma firmy
- č. 3 – Matice odpovědnosti systému řízení kvality
- č. 4 – Mapa procesů systému řízení kvality

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 1 z 2	Příloha: 1

KORELACE MEZI ČSN EN ISO 9001:2016 A PŘÍRUČKOU KVALITY

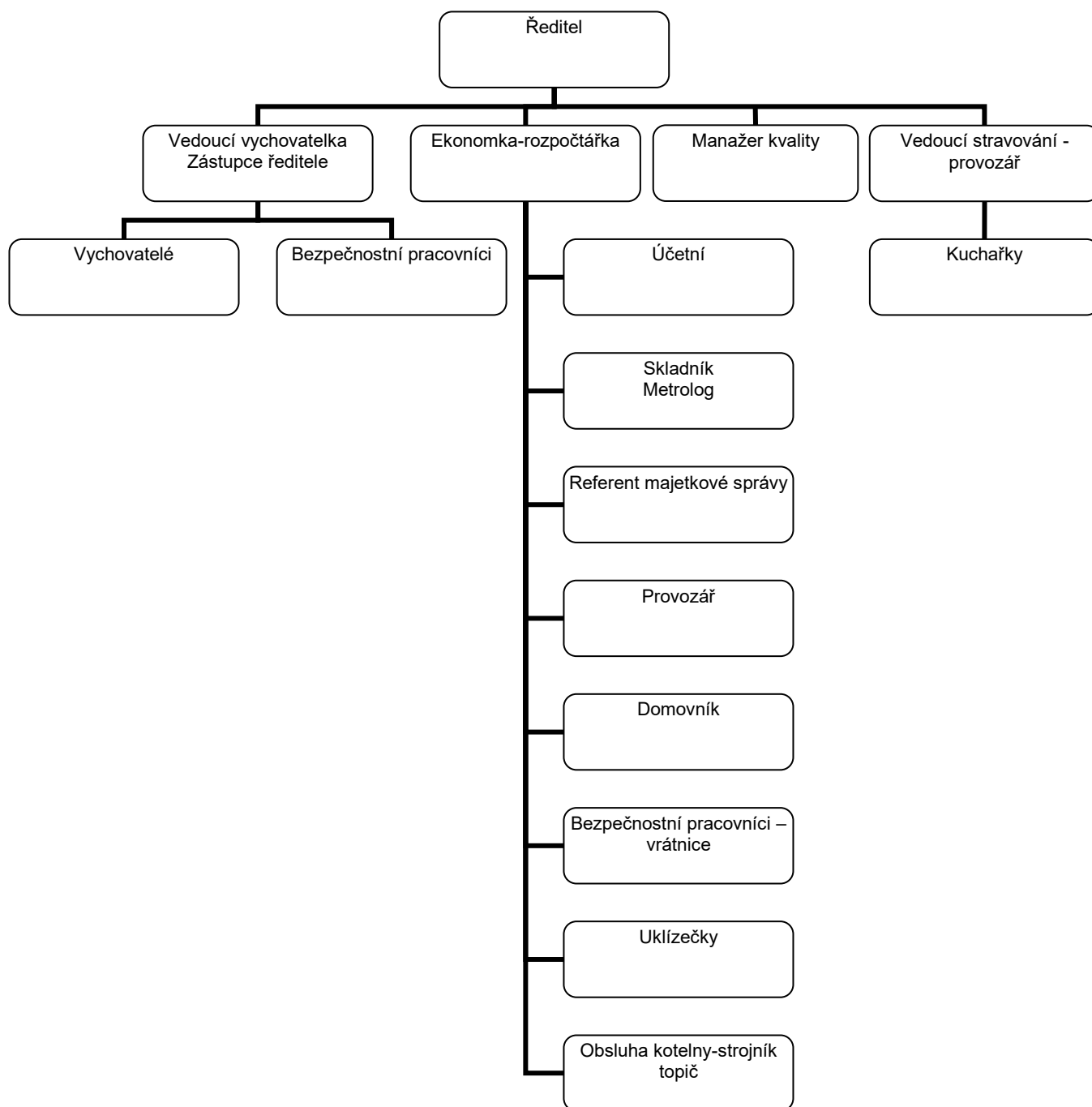
	ČSN EN ISO 9001:2016	Příručka kvality
4	Kontext organizace	pouze nadpis
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	I.4
4.2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	I.4
4.3	Určení rozsahu systému řízení kvality	I.4
4.4	Systém řízení kvality	I.4
5	Vedení	pouze nadpis
5.1	Vedení a závazek	pouze nadpis
5.1.1	Obecně	I.2, I.3, II.5
5.1.2	Zaměření na zákazníka	II.2
5.2	Politika kvality	pouze nadpis
5.2.1	Vytvoření politiky kvality	I.3
5.2.2	Komunikování politiky kvality	I.3
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	II.5.1
6	Plánování	pouze nadpis
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí (pouze nadpis)	II.4.1
6.2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	II.4.2
6.3	Plánování změn	II.4.3
7	Podpora	pouze nadpis
7.1	Zdroje	pouze nadpis
7.1.1	Obecně	III.1
7.1.2	Lidé	III.2
7.1.3	Infrastruktura	III.3
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů	III.4
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření	III.3.3
7.1.6	Znalosti organizace	III.5
7.2	Kompetence	III.2
7.3	Povědomí	II.5.3
7.4	Komunikace	II.5.4
7.5	Dokumentované informace	pouze nadpis
7.5.1	Obecně	II.6., II.7
7.5.2	Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	II.6., II.7
7.5.3	Řízení dokumentovaných informací	II.6., II.7
8	Provoz	pouze nadpis
8.1	Operativní plánování a řízení provozu	IV.2
8.2	Požadavky na produkty a služby	pouze nadpis
8.2.1	Komunikace se zákazníkem	IV.2.1
8.2.2	Určení požadavků, týkajících se produktů a služeb	IV.2.1
8.2.3	Přezkoumání požadavků týkajících se produktů a služeb	IV.2.1

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 2 z 2	Příloha: 1

	ČSN EN ISO 9001:2016	Příručka kvality
8.2.4	Změny požadavků na produkty a služby	IV.2.8
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb	N.A.
8.3.1	Obecně	N.A.
8.3.2	Plánování návrhu a vývoje	N.A.
8.3.3	Vstupy pro návrh a vývoj	N.A.
8.3.4	Řízení návrhu a vývoje	N.A.
8.3.5	Výstupy z návrhu a vývoje	N.A.
8.3.6	Změny návrhu a vývoje	N.A.
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	pouze nadpis
8.4.1	Obecně	IV.2.5
8.4.2	Typ a rozsah řízení externího poskytování	IV.2.5
8.4.3	Informace pro externí poskytovatele	IV.2.5
8.5	Výroba a poskytování služeb	pouze nadpis
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	IV.2.1 – IV.2.5.
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost	IV.2.1 – IV.2.5.
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	IV.2.6
8.5.4	Ochrana a uchovávání	IV.2.5
8.5.5	Činnosti po dodání	IV.2.7
8.5.6	Řízení změn	IV.2.9
8.6	Uvolňování produktů a služeb	V.2.1.4
8.7	Řízení neshodných výstupů	IV.2.7, V.2.2
9	Hodnocení výkonnosti	pouze nadpis
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování (pouze nadpis)	pouze nadpis
9.1.1	Obecně	V.2.1.3
9.1.2	Spokojenost zákazníka	V.2.1.1
9.1.3	Analýza a vyhodnocení	V.2.3
9.2	Interní audit	V.2.1.2
9.3	Přezkoumání systému řízení	II.8
10	Zlepšování	pouze nadpis
10.1	Obecně	V.2.4
10.2	Neshoda a nápravné opatření	V.2.2, V.2.4.1
10.3	Neustálé zlepšování	V.2.4

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 3.10.2019	Výtisk:1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 1 z 1	Příloha: 2

Organizační schéma DM v systému managementu kvality



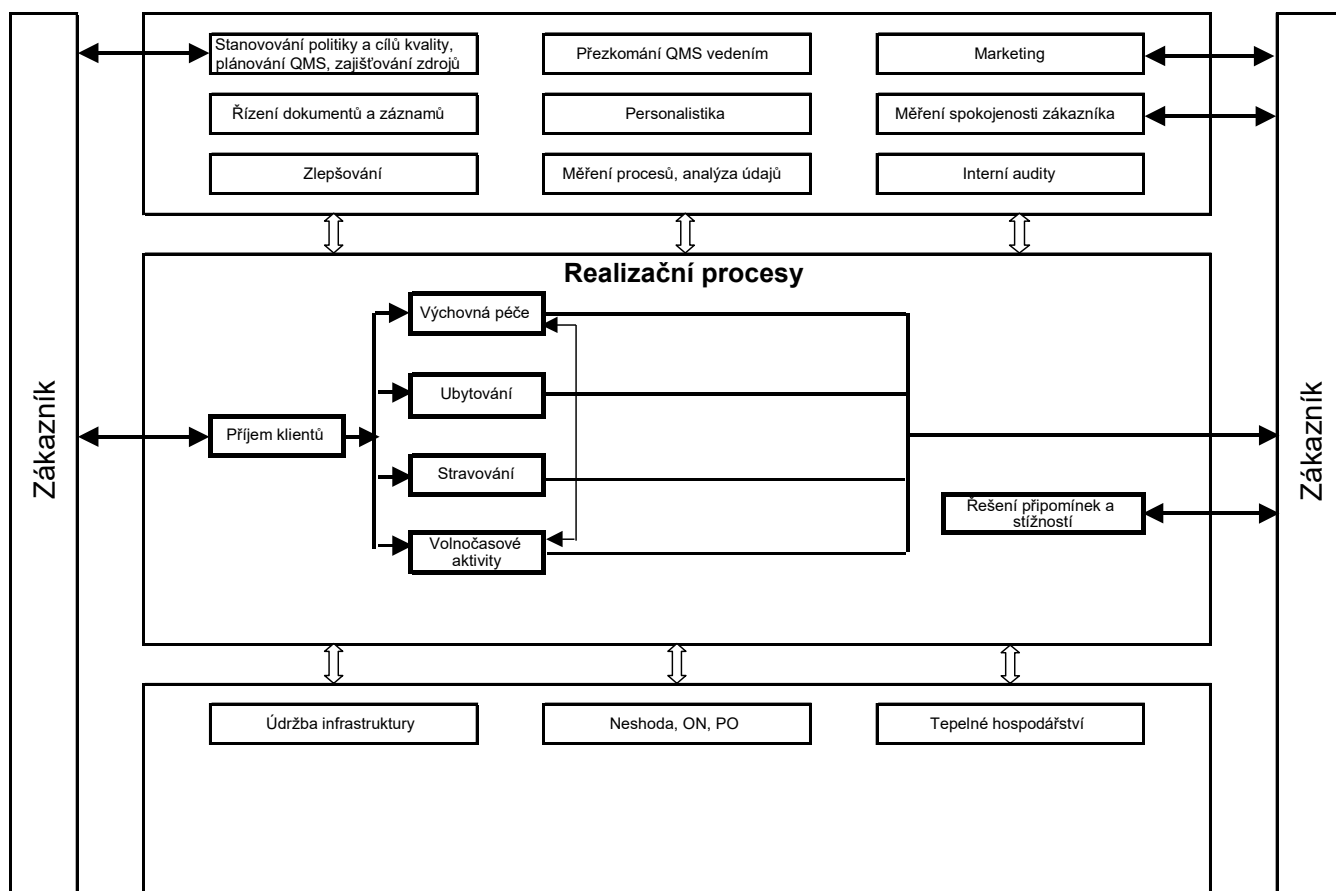
DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 1 z 1	Příloha: 3

MATICE ODPOVĚDNOSTI QMS

	Proces	Kapitola/článek PK	Směrnice	Odpovědnost
1	Strategické řízení, stanovování politiky a cílů kvality, plánování QMS	I.2., I.3., II.4.		ředitel
2	Přezkoumání QMS vedením	II.8.		ředitel
3	Řízení dokumentů a záznamů	II.6., II.7.	SM 01	manažer kvality
4	Personalistika	III.2.		ekonomka- rozpočtářka
5	Měření spokojenosti zákazníka	V.2.1.1.		manažer kvality
6	Zlepšování	V.2.4.		manažer kvality
7	Měření procesů, analýza údajů	V.2.1.3., V.2.3.		manažer kvality
8	Interní audity	V.2.1.2.		manažer kvality
9	Údržba infrastruktury	III.3.		manažer kvality
10	Neshoda, ON, PO	V.2.2., V.2.4.1., V.2.4.2.		manažer kvality
11	Tepelné hospodářství	III.3.		manažer kvality
R1	Příjem klientů	IV.2.1.		vedoucí vychovatelka
R2	Výchovná péče	IV.2.2		vedoucí vychovatelka
R3	Volnočasové aktivity	IV.2.3.		vedoucí vychovatelka
R4	Ubytování	IV.2.4.		ekonomka- rozpočtářka
R5	Stravování	IV.2.5.		vedoucí stravování
R6	Řešení připomínek a stížností	IV.2.6.		vedoucí vychovatelka

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 4	Datum: 3.10.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. I – Úvod		Strana: 1 z 1	Příloha: 4

MAPA PROCESŮ



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 11	Datum: 22.9.2022	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 1 z 6	

- II.1 Obecná ustanovení
- II.2 Požadavky zákazníků
- II.3 Zákonné požadavky
- II.4 Plánování
 - II.4.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí
 - II.4.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení
 - II.4.3 Plánování změn
- II.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace
 - II.5.1 Odpovědnost a pravomoc
 - II.5.2 Představitel vedení
 - II.5.3 Povědomí
 - II.5.4 Interní komunikace
- II.6 Řízení dokumentů
- II.7 Řízení záznamů
- II.8 Přezkoumání vedením
- II.9 Závěrečná ustanovení

II.1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Účel

Účelem této kapitoly *Příručky kvality* je popsat stanovená pravidla a postupy řízení procesů, které navazují na politiku kvality a souvisí s plánováním, organizováním a přezkoumáváním činností, které ovlivňují kvalitu našich služeb.

Je důležité, aby si každý pracovník byl vědom své odpovědnosti za dosahování cílů kvality a za plnění požadavků na kvalitu.

Rozsah platnosti

Veškerá ustanovení této kapitoly jsou závazná pro všechny pracovníky organizace.

Definice pojmů a zkratk

- dokument** médium obsahující informace (např. směrnice, postup, plán, apod.)
- záznam** dokument, který obsahuje objektivní důkaz o provedené činnosti nebo výsledku této činnosti
- formulář** elektronická nebo na papíru vedená šablona, jejímž vyplněním vznikne záznam
- EPIM** program pro organizaci a správu databází EssentialPIM

Vypracoval: Kadlec	Schválil: Fiala
---------------------------	------------------------

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 11	Datum: 22.9.2022	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 2 z 6	

Základní odpovědnosti a pravomoci

Celkovou odpovědnost za stanovení a řízení procesů souvisejících s odpovědností vedení má ředitel.

Odpovědnosti za řízení jednotlivých procesů jsou uvedeny v příslušných bodech této kapitoly *Příručky kvality* a v matici odpovědnosti systému řízení kvality (příloha č. 2 ke kapitole I Úvod).

II.2 POŽADAVKY ZÁKAZNÍKŮ

Vedení organizace se hlásí k odpovědnosti za to, že:

- jsou určeny, pochopeny a plněny požadavky zákazníka a požadavky relevantních zákonů a dalších předpisů,
- jsou identifikována a řešena rizika a příležitosti, které mají vliv na shodu produktů a služeb a ovlivňují spokojenost zákazníka,
- že organizace se zaměřuje na zvyšování spokojenosti zákazníka.

Znalost potřeb našich služeb, poptávky trhu a specifických požadavků zákazníků je základní podmínkou pro úspěšné uplatnění naší organizace na trhu. Rozpoznávání těchto potřeb a požadavků je neustálý proces.

Odpovědnost za tento proces má ředitel.

II.3 ZÁKONNÉ POŽADAVKY

Zákonné požadavky týkající se našich činností jsou zjišťovány v průběhu procesů, kterými se služby realizují a jsou řízeny jako externí dokumenty.

Pořizování, sledování jejich platnosti, kompletnosti a případná aktualizace je zajištěna následovně:

Oblast zákonných požadavků	Zdroj pro sledování aktuálnosti a kompletnosti	Odpovědnost za aktuálnost a kompletnost
BOZP a PO	www.portal.gov.cz	externí dodavatelé
Životní prostředí	www.portal.gov.cz	Dalibor Fiala, Mgr.
Výchova a další služby	www.portal.gov.cz , www.csni.cz	Monika Špinarová, Bc.
Ekonomika	www.portal.gov.cz	Martina Kuchaříková
Pracovníci	www.portal.gov.cz	Monika Špinarová, Bc.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 11	Datum: 22.9.2022	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 3 z 6	

II.4 PLÁNOVÁNÍ

II.4.1 OPATŘENÍ PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ

Při plánování jsou v organizaci zvažována rizika a příležitosti, které je třeba řešit. Rizika a příležitosti jsou analyzovány jak z hlediska vnitřních, tak vnějších aspektů. Mohou se týkat obchodních cílů, konkurence, zákazníků, dodavatelů, majitelů, interních i externích procesů. Je zvažován vliv dalších zainteresovaných stran.

Rizika a příležitosti jsou hodnocené pomocí SWOT analýzy (*Rizika a příležitosti* v databázi EPIM) a přijímaná opatření zaznamenávána v databázi *Preventivní a nápravné opatření* (EPIM). Pokud přijatá opatření mají složitější průběh, je použit Plán kvality.

II.4.2 CÍLE KVALITY A PLÁNOVÁNÍ JEJICH DOSAŽENÍ

V návaznosti na vyhlášenou politiku a Dlouhodobé cíle kvality DM (vydávané formou JŘA z pravidla na období tří let) stanovuje vedení organizace pro každý školní rok (v termínu nejpozději do konce předchozího roku) cíle kvality, které povedou k neustálému zlepšování kvality našich služeb. Cíle kvality jsou stanoveny ředitelem Jednorázovým řídicím aktem (JŘA).

Cíle kvality jsou řešeny plánem kvality nebo konkrétním stanoveným úkolem. Plnění cílů kvality je sledováno na poradách vedení a je rovněž předmětem přezkoumání systému řízení kvality vedením.

Pracovníci organizace jsou s cíli seznámeni prostřednictvím svých vedoucích.

II.4.3 PLÁNOVÁNÍ ZMĚN

V případě, že je zjištěna potřeba změny systému řízení kvality, tyto se provádí plánovitým způsobem, dle potřeby dokumentování v „Plánu kvality“.

II.5 ODPOVĚDNOST, PRÁVOMOC A KOMUNIKACE

II.5.1 ODPOVĚDNOST A PRÁVOMOC

Základní organizační uspořádání organizace, působnost jednotlivých úseků, odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků a základní práva a povinnosti všech pracovníků organizace upravují Pracovní řád a popisy pracovních pozic uvedené v relevantních organizačních směrnících.

Vedení organizace tvoří:

- ředitel
- zástupce ředitele
- vedoucí vychovatelka
- manažer kvality

Schéma organizace firmy je znázorněno v Organizačním schématu (příloha č.1 ke kapitole I *Úvod*) a v Organizačním řádu.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 11	Datum: 22.9.2022	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 4 z 6	

II.5.2 PŘEDSTAVITEL VEDENÍ

Odpovědnost za efektivní fungování systému řízení kvality má vrcholové vedení organizace.

Manažer kvality je odpovědným za vytvoření, uplatnění a udržování systému řízení kvality.

Jeho odpovědnosti a pravomoci (viz. čl. 5.3 normy) jsou uvedeny v Organizačním řádu.

II.5.3 POVĚDOMÍ

Řízení organizace odpovídá za zajištění toho, aby si pracovníci byli vědomi:

- politiky a cílů kvality,
- svého přínosu k efektivnosti systému řízení kvality, včetně přínosu zlepšení výkonnosti,
- důsledků neplnění požadavků systému řízení kvality.

Toto zajišťujeme nejen formou školení, ale též vhodným vedením a motivováním lidí.

II.5.4 INTERNÍ KOMUNIKACE

Efektivní komunikace je nezbytnou součástí úspěšného fungování systému řízení kvality.

Standardní komunikace se uskutečňuje prostřednictvím:

- vnitřní řízené dokumentace
- týdenních porad vedení, kde se hodnotí výsledky, řeší organizační problémy, sleduje plnění cílů kvality a stanovují priority na další období; z porad vznikají zápisy, které jsou publikovány na intranetu,
- tématických odborně zaměřených porad vedení s relevantním okruhem pracovníků, kde je řešena aktuální problematika,
- čtrnáctidenní porady vychovatelů, ze kterých vznikají zápisy, které jsou publikovány v Sešitu porad,
- nástěnky, kde jsou pravidelně vyvěšovány novinky, které se týkají organizace,
- intranet,
- jako další důležité nástroje vnitřní komunikace slouží elektronická pošta a telefony.

Forma externí komunikace s externími stranami je uvedena v záznamu *Registr zainteresovaných stran* (v databázi EPIM).

II.6 ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ

Řízením dokumentů zabezpečujeme, aby správné a platné dokumenty byly na příslušném místě vždy k dispozici.

Řízení dokumentů je proces, který zahrnuje tvorbu, schvalování, vydávání, distribuci, provádění změn, skartaci a archivaci dokumentů.

Odpovědnost za stanovení procesu řízení dokumentů a záznamů a kontrolu jeho dodržování má manažer kvality.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 11	Datum: 22.9.2022	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 5 z 6	

Řízení dokumentů se vztahuje na:

- a) organizační a řídicí dokumenty
- b) dokumenty související s poskytovanou službou
- c) externí dokumenty

a) **Organizační a řídicí dokumenty** uplatňované v organizaci:

- Příručka kvality
- Organizační řád
- Pracovní řád
- Provozní řád
- Vnitřní platový předpis
- Spisový a skartační řád
- Jednorázové řídicí akty
- Směrnice
- Postupy

Celkový seznam všech řízených organizačních a řídicích dokumentů je uveden v *Seznamu dokumentů* QMS, který je uložen v digitální podobě na intranetu.

Proces řízení organizačních a řídicích dokumentů je popsán ve směrnici SM 01 Řízení dokumentů, formulářů a záznamů.

Odpovědnost za řízení jednotlivých dokumentů má určený správce dokumentu.

Odpovědnost za přezkoumání návrhu dokumentu má schvalovatel dokumentu.

Obdobným způsobem jako organizační a řídicí dokumenty se řídí také formuláře, které jsou uvedeny rovněž v *Seznamu dokumentů*.

b) **Dokumenty související s poskytovanou službou** (smlouva, veškeré záznamy v informačním systému, apod.), způsob jejich řízení a odpovědnosti za řízení jsou uvedeny v kapitole IV *Výchova a řízení služeb*.

c) **Externí dokumenty** související se systémem řízení kvality jsou uvedeny v *Seznamu dokumentů*.

Za aktuálnost a kompletnost potřebných externích dokumentů, jejich označení názvem organizace, nápisem nebo razítkem externí dokument (označení se netýká norem, zákonů a vyhlášek) a dostupnost pro ty pracovníky, kteří je používají je odpovědný jejich správce, který je uveden v *Seznamu dokumentů*.

II.7 ŘÍZENÍ ZÁZNAMŮ

Správně vedenými záznamy prokazujeme naplnění požadavků na kvalitu i funkci systému řízení kvality.

Řízení záznamů je proces, který zahrnuje identifikaci, shromažďování, registraci, ukládání, vypořádání, skartaci a archivaci záznamů kvality.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 11	Datum: 22.9.2022	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 6 z 6	

Centrální *Seznam záznamů* je veden v digitální podobě v záznamu Seznam dokumentů, který je uložen v digitální podobě na intranetu. Za aktuálnost *Seznamu záznamů* QMS odpovídá manažer kvality.

Odpovědnost za správné vedení záznamů má každý pracovník, který záznam pořizuje.

Celý proces řízení záznamů je uveden ve směrnici SM 01 Řízení dokumentů, formulářů a záznamů.

II.8 PŘEZKOUMÁNÍ VEDENÍM

Přezkoumáváním systému řízení kvality vedením zabezpečujeme jeho neustálou vhodnost, přiměřenost a efektivnost.

Přezkoumání vedením se uskutečňuje pravidelně jednou ročně na základě podkladů uvedených v příloze č. 1.

Výstupem z přezkoumání vedením jsou opatření, která se týkají:

- zlepšení efektivnosti systému řízení kvality a jeho procesů,
- zlepšení nabízeného produktu ve vztahu k zákazníkovi,
- potřebných zdrojů.

Celý průběh přezkoumání vedením je dokumentován v *Záznamu o přezkoumání QMS vedením*.

Odpovědnost za stanovení a uplatňování procesu přezkoumání vedením má ředitel.

Celý proces přezkoumání vedením je uveden v příloze č. 1.

II.9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Související dokumenty a odkazy

- *P 23 Pracovní řád*
- *P 30 Organizační řád*
- *Skartační a archivní řád*
- *SM 01 Řízení dokumentů, formulářů a záznamů*
- *SM 11 Vnitřní platový předpis*

Kontrola a aktualizace

Kontrolu a aktualizaci této kapitoly *Příručky kvality* provádí 1x ročně manažer kvality. První kontrola bude provedena rok po vydání této kapitoly *Příručky kvality*.

Povinností každého zaměstnance firmy, který při své práci využívá tuto kapitolu *Příručky kvality* je neustále sledovat její aktuálnost a funkčnost a upozornit manažera kvality na její nedostatky a potřebu změn.

Přílohy

č. 1 – Přezkoumání QMS vedením

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 21.10.2020	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 1 z 2	Příloha: 1

PŘEZKOUMÁNÍ QMS VEDENÍM

Účel

Účelem této přílohy je stanovit postup a pravidla pro přezkoumání systému řízení kvality vedením organizace tak, aby přezkoumání přispívalo k neustálé vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti systému.

Rozsah platnosti

Tato příloha se vztahuje na celý proces přezkoumání QMS, tj. od přípravy podkladů přes stanovení opatření k nápravě nebo ke zlepšení systému až po následné vyhodnocení přijatých opatření.

Příloha je závazná pro všechny pracovníky organizace.

Odpovědnost

Odpovědnost za proces přezkoumání QMS má ředitel.

Postup přezkoumání QMS

Vstupy pro přezkoumání:

Pověření pracovníci, dle následující tabulky, připraví pro přezkoumání QMS tyto podklady:

- | | |
|--|----------------------------|
| ▪ změny interních a externích aspektů | – ředitel |
| ▪ plnění cílů kvality | – zástupce ředitele |
| ▪ zpráva z interních prověrek | – manažer kvality |
| ▪ výsledky měření procesů a následná analýza údajů včetně hodnocení výkonnosti procesů | – manažer kvality |
| ▪ vyhodnocení stížností zákazníků | – vedoucí vychovatelka |
| ▪ výsledky hodnocení spokojenosti zákazníků a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran | – manažer kvality, ředitel |
| ▪ vyhodnocení výsledků opatření k nápravě a preventivních opatření včetně informací o opatřeních z předešlého přezkoumání vedením, efektivita opatření pro řešení rizik a příležitostí | – manažer kvality |
| ▪ problémy s dodavateli | – ekonomka-rozpočtářka |
| ▪ změny, které mohou mít vliv na QMS | – manažer kvality |
| ▪ analýza zdrojů a efektivnost jejich vynaložení | – zástupce ředitele |
| ▪ efektivita vzdělávání a výcviku zaměstnanců | – zástupce ředitele |
| ▪ doporučení pro zlepšování QMS | – ředitel |

Členové vedení připraví vlastní hodnocení celkové funkceschopnosti systému řízení kvality.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 21.10.2020	Výtisk: 1
	Kap. č. II – Odpovědnost vedení		Strana: 2 z 2	Příloha: 1

Požadované podklady pro přezkoumání mohou být na základě aktuálních problémů rozšířeny příkazem ředitele, kterým se oznamuje přesný termín přezkoumání systému kvality.

Postup přezkoumání a výstupy z přezkoumání:

Vedení organizace na své poradě

- vyhodnotí předložené podklady, přezkoumá vhodnost a aktuálnost stávající politiky kvality výsledkem je zápis do „*Záznamu o přezkoumání QMS vedením*“
- provede vyhodnocení účinnosti změn přijatých na základě opatření k nápravě a preventivních opatření vyplývajících z předcházejícího přezkoumání vedením
- přijme po provedení důkladné analýzy potřebná opatření pro další období týkající se:
 - zlepšení efektivnosti QMS a jeho procesů
 - zlepšení produktů ve vztahu ke klientovi
 - potřebných zdrojů

Výsledkem je podle charakteru opatření zápis do „*Záznamu o neshodě*“ nebo návrh na cíle kvality nebo aktualizace politiky kvality.

Interval přezkoumání

Cyklus přezkoumání QMS se řídí školním rokem. Interval *přezkoumání QMS vedením* je 1 rok.

Porada vedení proběhne v závěru cyklu – měsíc srpen. Přesný termín porady vedení svolané za účelem přezkoumání QMS oznámí ředitel s předstihem 14 dní těm pracovníkům, kteří mají pro poradu připravit podklady.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 11.3.2024	Výtisk: 1
	Kap. č. III – Řízení zdrojů		Strana: 1 z 5	

- III.1 Obecná ustanovení
- III.2 Personální řízení
 - III.2.1 Příjem nových pracovníků
 - III.2.2 Kvalifikace a výcvik
 - III.2.3 Hodnocení pracovníků
- III.3 Infrastruktura
 - III.3.1 Péče o výrobní zařízení
 - III.3.2 Péče o SW
 - III.3.3 Péče o sledovací a měřicí zařízení
- III.4 Pracovní prostředí
- III.5 Znalosti organizace
- III.6 Závěrečná ustanovení

III.1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Účel

Účelem této kapitoly *Příručky kvality* je popsat stanovená pravidla a postupy řízení zdrojů, které jsou nezbytné pro naplňování naší politiky kvality a cílů na tuto politiku navazujících.

Při řízení zdrojů důsledně zvažujeme způsobilost a omezení existujících interních zdrojů a potřebu zajištění zdrojů od externích poskytovatelů.

Rozsah platnosti

Veškerá ustanovení této kapitoly jsou závazná pro všechny pracovníky organizace.

Definice pojmů a zkratk

- **výcvik** – souhrnný název pro všechny formy udržování a zvyšování odbornosti (školení, semináře, kurzy, apod.)
- **profesiogram** – popis pracovních povinností, odpovědností a pravomocí zpracovaný pro konkrétní pozici (místo) v organizačním schématu organizace
- **osobní spis pracovníka** – složka všech dokumentů týkajících se konkrétního pracovníka; obsahuje osobní kartu pracovníka, pracovní smlouvu, platový výměr, profesiogram, záznamy o výcviku, záznamy o hodnocení, apod.
- **infrastruktura** – souhrnný název pro vybavení, zařízení, HW, SW, instalace, apod.
- **EPIM** – program pro organizaci a správu databází EssentialPIM

Vypracoval: Kadlec	Schválil: Fiala
---------------------------	------------------------

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 11.3.2024	Výtisk: 1
	Kap. č. III – Řízení zdrojů		Strana: 2 z 5	

Základní odpovědnosti a pravomoci

Celkovou odpovědnost za stanovení a řízení procesů souvisejících s řízením zdrojů má ředitel organizace.

Odpovědnosti za řízení jednotlivých zdrojů podle stanovených pravidel a postupů jsou uvedeny v následující tabulce:

Zdroj	Odpovědnost za řízení
Lidé	ekonomka-rozpočtářka, zástupkyně ředitele
Infrastruktura - budova - měřicí zařízení - SW a HW - spotřebiče	- manažer kvality - metrolog - manažer kvality - ekonomka-rozpočtářka, manažer kvality
Pracovní prostředí	ekonomka-rozpočtářka, manažer kvality, zástupkyně ředitele

III.2 PERSONÁLNÍ ŘÍZENÍ

Základem pro personálního řízení jsou zpracované *Profesiogramy*, které obsahují základní požadavky (vzdělání, praxe, odborná způsobilost, apod.) na všechna pracovní místa.

Profesiogramy slouží jako podklad pro přijímání nových pracovníků, plánování jejich výcviku a hodnocení pracovníků.

III.2.1 PŘÍJEM NOVÝCH PRACOVNÍKŮ

Každý nový pracovník je přijímán na základě výběrového řízení.

Podklady pro výběrové řízení zpracovává zástupce ředitele ve spolupráci s vedoucím úseku, do kterého je nový pracovník přijímán.

Výsledky výběrového řízení jsou u vybraného pracovníka uloženy v jeho osobním spise.

Při podpisu pracovní smlouvy je každý pracovník proškolen:

- v obecných legislativních předpisech (např. BOZP, PO, aj.),
- o politice kvality organizace a své úloze v rámci této politiky kvality,
- o technickém zařízení a vybavení v organizaci (telefony, e-mail, internet, apod.),
- v oblasti organizačních dokumentů.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 11.3.2024	Výtisk: 1
	Kap. č. III – Řízení zdrojů		Strana: 3 z 5	

III.2.2 KVALIFIKACE A VÝCVIK

Pro zabezpečení výcviku na příslušný kalendářní rok vypracuje zástupce ředitele *Plán školení*.

Plán je vypracován na základě:

- obecných legislativních předpisů
- požadavků vyplývajících z *Profesiogramů* jednotlivých pracovníků
- osobních požadavků jednotlivých pracovníků na kurzy, semináře, literaturu, software, apod.
- nedostatků zjištěných při interních auditech, přezkoumání systému řízení kvality vedením apod.

Vzhledem k rychlému vývoji poznatků v oboru musí každý pracovník sledovat novinky, např. prostřednictvím relevantních internetových stránek a sám operativně dávat požadavky zástupci ředitele na způsob doplnění svých znalostí a dovedností.

V případě neplánovaného výcviku předkládají pracovníci své požadavky ústně nebo e-mailem zástupci ředitele, který rozhodne o absolvování požadovaného výcviku.

Dokladem o absolvovaném odborném výcviku jsou obdržené dokumenty (certifikáty, vysvědčení, osvědčení apod.), které jsou uloženy v osobním spise pracovníka.

Celková efektivita poskytnutých školení je vyhodnocena za uplynulé období v rámci přezkoumání QMS vedením.

Záznamy o výcviku vyplývajícího ze zákonných předpisů jsou prováděny do prezenčních listin.

III.2.3 HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ

Hodnocení pedagogických pracovníků provádí zástupce ředitele ve spolupráci s vedoucí vychovatelkou.

Kritéria pro hodnocení jsou uvedena v *Plánu osobního rozvoje*, který je součástí Osobního spisu zaměstnance.

Hodnocení pracovníků slouží jako jeden z podkladů pro hodnocení efektivity uskutečněného výcviku a vzdělávání.

III.3 INFRASTRUKTURA

Infrastruktura potřebná pro zabezpečení kvality všech procesů naší organizace zahrnuje:

- budovu
- spotřebiče
- SW a HW
- měřicí zařízení

III.3.1 PÉČE O BUDOVU A SPOTŘEBIČE

Údržba a revize budovy (vč. integrovaných zařízení) a spotřebičů jsou plánovány a prováděny v souladu s legislativními požadavky a požadavky vyplývajícími z návodů na obsluhu tak, aby byla zabezpečena jejich bezporuchovost a bezpečnost používání.

Péče o budovu a spotřebiče je plánována v *Plánu oprav a údržby* (EPIM) a *Plán revizí* (EPIM). O provedených revizích jsou udržovány záznamy.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 11.3.2024	Výtisk: 1
	Kap. č. III – Řízení zdrojů		Strana: 4 z 5	

III.3.2 PÉČE O SW A HW

Používaný software

Seznam používaného software, včetně jeho aktuální verze a uvedení správce software, obsahuje *Seznam schváleného software*.

Kompatibilita

Z důvodů zajištění vzájemné kompatibility elektronických dokumentů je povoleno k tvorbě dokumentů používat pouze schválený software, viz *Seznam schváleného software*.

Ochrana software

Správce IT zodpovídá za bezvadnou instalaci produktu na discích serverů i na lokálních počítačích.

Pověření zaměstnanci provádí pravidelně ruční zálohování dat na externí datové médium.

Za pravidelnou antivirovou kontrolu programů uložených na lokálních počítačích a serverech zodpovídá správce IT.

Ochrana a přístupová práva k nainstalovanému software a jeho údržba je uvedena v postupu *ZÁVAZNÁ PRAVIDLA užívání počítačů a počítačové sítě DM*.

III.3.3 PÉČE O SLEDOVACÍ A MĚŘÍCÍ ZAŘÍZENÍ

Péče o sledovací a měřicí zařízení vychází z obecných legislativních předpisů:

- Zákon č. 505/90 Sb., o metrologii ve znění zákona č. 119/2000 Sb.
- Vyhláška č. 262/2000 Sb., kterou se zajišťuje jednotnost a správnost měřidel a měření.
- Vyhláška č. 344/2002 Sb., kterou se mění vyhláška č. 262/2000 Sb., kterou se zajišťuje jednotnost a správnost měřidel a měření.
- Vyhláška č. 345/2002 Sb., kterou se stanoví měřidla k povinnému ověřování a měřidla podléhající schválení typu.

Evidence a značení

Vzhledem k malému počtu těchto zařízení není zavedeno jejich speciální značení. Sledovací a měřicí zařízení jsou jednoznačně identifikovatelná názvem a číslem. Součástí značení ověřených měřidel je také samolepící štítek s vyznačenou dobou platnosti kalibrace. Sledovací a měřicí zařízení je evidováno v *Seznamu měřidel*.

Užívání

Každý uživatel musí dodržovat následující pravidla:

- Používat pouze sledovací nebo měřicí zařízení, které má vyznačenou platnou dobu kalibrace, nebo je pravidelně porovnáváno se stanoveným měřidlem. Kontrola je zaznamenána v *Seznamu měřidel*. Týká se i zapůjčeného sledovacího nebo měřicího zařízení.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 11.3.2024	Výtisk: 1
	Kap. č. III – Řízení zdrojů		Strana: 5 z 5	

- Používat sledovací a měřicí zařízení pouze pro předepsaný účel měření a ve shodě s návodem k použití nebo kontrolním postupem.
- Udržovat sledovací a měřicí zařízení v bezvadném stavu.
- Zabezpečit předepsané podmínky pro přepravu.
- Všechny závady, poruchy nebo anomálie při měření ohlásit ihned metrologovi.

III.4 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

Realizace našich služeb neklade žádné zvláštní požadavky na pracovní prostředí.

Zřizovatel organizace zajišťuje pro své zaměstnance a klienty prostředí, které vyhovuje všem platným zákonným požadavkům a normám.

V rámci svých možností se zřizovatel snaží v co nejvyšší míře zajistit co nejpříjemnější prostředí pro všechny své zaměstnance.

III.5 ZNALOSTI ORGANIZACE

Pro fungování našich procesů a dosahování shody produktů a služeb využíváme potřebné znalosti. Ty jsou získány na základě vzdělání, praxe a zkušenosti. Nedílnou součástí jsou též znalosti získané poučením se z chyb a též z úspěšných realizací projektů a služeb a výsledků jejich zlepšování.

Využíváme též disponibilní znalosti např. z odborné literatury, konferencí, seminářů a školení, ale též od externích poskytovatelů a dalších partnerů.

Explicitní znalosti jsou v převážné míře formalizovány v naší dokumentaci.

III.6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Související dokumenty a odkazy

- *P 17 ZÁVAZNÁ PRAVIDLA užívání počítačů a počítačové sítě DM*
- *Seznam spotřebičů*
- *Profesiogramy*

Kontrola a aktualizace

Kontrolu a aktualizaci této kapitoly *Příručky kvality* provádí 1x ročně manažer kvality. První kontrola bude provedena rok po vydání této kapitoly *Příručky kvality*.

Povinností každého zaměstnance, který při své práci využívá tuto kapitolu *Příručky kvality* je neustále sledovat její aktuálnost a funkčnost a upozornit manažera kvality na její nedostatky a potřebu změn.

Přílohy

Nejsou.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: <u>1</u>
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 1 z 7	

- IV.1. Obecná ustanovení
- IV.2. Postup řízení
 - IV.2.1 Příjem klientů
 - IV.2.2 Výchovná péče
 - IV.2.3 Volnočasové aktivity
 - IV.2.4 Ubytování
 - IV.2.5 Stravování
 - IV.2.6 Majetek zákazníka a externího poskytovatele
 - IV.2.7 Řešení připomínek a stížností
 - IV.2.8 Řízení změn při poskytování služeb.
- IV.3 Závěrečná ustanovení

IV.1 Obecná ustanovení

Účel

Účelem je stanovit zásady a postupy řízení jednotlivých procesů, včetně odpovědností za tyto činnosti.

Rozsah platnosti

Řízení realizačních procesů zahrnuje všechny činnosti související s výchovou, volnočasovými aktivitami, ubytováním a stravováním našich klientů.

Zásady a postupy zde uvedené se vztahují na všechny pracovníky organizace.

Definice pojmů a zkratk

DM Domov mládeže a zařízení školního stravování Brno, p.o.

žák žák, žákyně, student, studentka

Základní odpovědnosti a pravomoci

Odpovědnost za celkové řízení realizačních procesů má ředitel.

Zajištění komplexní kontrolní, evaluační a hospitační činnosti v DM se řídí směrnicí *SM 06 Vnitřní kontrolní systém*.

Odpovědnosti za řízení jednotlivých procesů, ze kterých se zakázka skládá, jsou uvedeny v kap. č. I. – příloha č. 3.

Vypracoval: Kadlec	Schválil: Fiala
---------------------------	------------------------

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 2 z 7	

IV.2 POSTUP ŘÍZENÍ

Postup řízení procesů naší organizace vychází z:

- rozdělení celého předmětu činnosti DM na ucelené procesy, které zahrnují všechny relevantní požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016;
- ze skutečnosti, že jednotlivé činnosti jsou prováděny pracovníky s vysokou odbornou kvalifikací;
- ze skutečnosti, že spolupracujeme s prověřenými a schválenými dodavateli.

Jednotlivé procesy jsou znázorněny postupovými diagramy, které jsou uvedeny v přílohách této kapitoly.

IV.2.1 PŘÍJEM KLIENTŮ

Rozsah

Proces *Příjem klientů* zahrnuje všechny činnosti od vznesení požadavku klienta až po uzavření smluvního vztahu v podobě Oznámení o přijetí a dohody o podmínkách ubytování.

Důležité body v procesu *Příjem klientů* jsou přezkoumání požadavků zákazníka, přezkoumání dohody.

Celý proces příjem klientů je znázorněn v postupovém diagramu ***Příjem klientů***.

Přezkoumání požadavků zákazníka

Přezkoumání požadavků klientů je prováděno z hledisek uvedených v popisu procesu, viz postupový diagram ***Příjem klientů***.

Přezkoumání smlouvy

S klienty je uzavírán smluvní vztah, který má podobu Oznámení o přijetí a dohody o podmínkách ubytování. Oprávněnost uzavřít dohodu je před podpisem přezkoumávána ředitelem DM.

IV.2.2 VÝCHOVNÁ PÉČE

Rozsah

Proces *výchovná péče* zahrnuje všechny činnosti od zajištění aktivit přípravného týdne, přes zajišťování denního provozu DM až po odchod žáků a zajištění prázdninového provozu DM.

Důležité body v procesu *Výchovná péče* jsou specifikace přímé a nepřímé pedagogické činnosti, jednotlivé kontrolní aktivity a průběžné hodnocení žáků.

Celý proces *výchovná péče* je znázorněn v postupovém diagramu ***Výchovná péče – příloha č. 2*** a vychází ze ŠVP.

Pracovní postupy

Pracovní postupy pro realizaci procesu *výchovná péče* jsou uvedeny především v:

- P 33 Provozní řády zájmových a společných místností

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 3 z 7	

- *P 09 Postup při úrazech a náhlých onemocněních*
- *P 10 Povinnosti hlavní služby*
- *P 13 Půjčovní řád vychovatelem*
- *P 14 Vnitřní řád domova mládeže*
- *P 24 Postup při ztrátě, krádeži*

IV.2.3 VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

Rozsah

Proces *volnočasové aktivity* zahrnuje všechny činnosti související s přípravou a plánováním volnočasových aktivit, jejich řízením a hodnocením. Vychází ze ŠVP.

Důležité body v procesu *volnočasové aktivity* jsou sestavení nabídky volnočasových aktivit, seznámení žáků s jejich nabídkou, jednotlivé kontrolní aktivity a průběžné hodnocení žáků.

Celý proces *volnočasové aktivity* je znázorněn v postupovém diagramu **Volnočasové aktivity** – příloha č. 3.

Pracovní postupy

Pracovní postupy pro realizaci procesu *volnočasové aktivity* jsou uvedeny především v:

- *P 33 Provozní řády zájmových a společných místností*
- *P 14 Vnitřní řád domova mládeže*

IV.2.4 UBYTOVÁNÍ

Rozsah

Proces *ubytování* zahrnuje všechny činnosti s ním související od plánování úklidu přes jeho provádění až po jeho kontrolu. Součástí procesu je rovněž pravidelná výměna ložního prádla žákům.

Důležitými body v procesu *ubytování* je rovněž identifikace, průběžná kontrola (samokontrola), výstupní kontrola a řízení vzniklých neshod.

Celý proces *ubytování* je popsán v příloze č. 4 Ubytování.

Pracovní postupy

Pracovní postupy pro realizaci procesu *ubytování* jsou uvedeny především v:

- *P 01 Technologický postup úklidu pokoje*
- *P 04 Provozní řád skladu prádla a čistících prostředků a postup při manipulaci s břemeny*

IV.2.5 STRAVOVÁNÍ

Rozsah

Proces *stravování* zahrnuje všechny činnosti s ním související od sestavení jídelníčku, přes zjištění stavu strávnicků až po výdej stravy a úklid po výdeji.

Důležitými body v procesu *stravování* je rovněž identifikace, objednávání a příjem stravy, průběžná kontrola (samokontrola), výstupní kontrola a řízení vzniklých neshod.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 4 z 7	

Celý proces *stravování* je popsán v příloze č. 5 Stravování.

Pracovní postupy

Pracovní postupy pro realizaci procesu *stravování* jsou popsány v:

- *P 02 Provozní a sanitační řád jídelny*
- *P 05 Provozní řád jídelen*
- *P 06 Příručka systému kritických bodů ve výdejních strav*
- *P 07 Návod k obsluze strojů ve školní kuchyni*
- *P25 Postup pro řízení externích zdrojů ve stravování*

Důležitou součástí procesů ubytování a stravování jsou činnosti nakupování

Činnost *Nakupování* zahrnuje všechny činnosti související s nákupem materiálu a služeb od specifikace požadavků na materiál nebo službu přes vystavení objednávky až po přejímku materiálu anebo služby a následné hodnocení dodavatelů.

Důležité body v procesu *Nakupování* jsou specifikace nakupovaného materiálu nebo služby, výběr dodavatele, vystavení objednávky, kontrola nakupovaného materiálu nebo služby, řešení případných neshod, skladování nakoupeného materiálu a hodnocení dodavatelů.

Jednotlivé činnosti nakupování jsou popsány v přílohách Ubytování a Stravování.

V rámci kontextu DM způsoby nakupování upravuje směrnice Zásady vztahů orgánů Jiho-moravského kraje k řízení příspěvkových organizací (v aktuálním znění).

Specifikace nakupovaných materiálů a služeb

Základní specifikace nakupovaného materiálu a služeb vyplývá z definovaných potřeb jednotlivých procesů. Požadavky na nakupovaný materiál, zboží a služby mohou ovlivnit konečnou kvalitu a spokojenost klienta.

Požadavky na nakupované služby jsou určeny v objednávkách, případně rámcových smlouvách, které jsou s jednotlivými dodavateli uzavřeny.

Výběr dodavatelů

Nakupované materiály a služby jsou rozděleny do dvou skupin, na materiály a služby, které ovlivňují kvalitu našich dodávek a na ostatní.

Veškerý materiál a služby, které ovlivňují kvalitu konečné dodávky, jsou objednávány u dodavatelů, kteří jsou uvedeni v *Seznamu schválených dodavatelů a jejich hodnocení*.

Vystavení objednávky

Pro DM objednávají vstupní materiál, zásoby, zboží a služby určení pracovníci. Jsou to ředitel, zástupce ředitele, ekonomka-rozpočtářka, vedoucí stravování a manažer kvality.

Požadovaný materiál nebo službu lze objednat objednávkou papírovou nebo elektronickou, denní upřesňování objednávek je možné telefonickým kontaktem s odpovědným pracovníkem dodavatele.

Kontrola nakupovaného materiálu nebo služby

Při převzetí se dodaný materiál kontroluje z hlediska množství a kvality (viz příloha 3 a 4).

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 5 z 7	

Kvalita dodaného materiálu se také kontroluje v průběhu realizace služeb.

Kontrola dodané služby se, při jejím převzetí, provádí ve shodě s požadavky uvedenými ve smlouvě s dodavatelem služby.

V procesu stravování podléhá nákup zdrojů procesu P 25 Postup pro řízení externích zdrojů ve stravování.

Řešení neshod

Neshody týkající se nakupovaného materiálu a služeb jsou rozděleny na neshody zjištěné:

- při převjímce dodávky,
- v průběhu realizace služeb

a řeší se formou reklamace na dodavatele.

Neshody zjištěné ve kvalitě dodaných služeb se řeší jako reklamace dle ujednání ve smlouvě s příslušným dodavatelem.

Skladování

Z hlediska řízení kvality a dosahování stabilní spokojenosti zákazníků je v DM významné také skladování prádla. Zásady jsou uvedeny v postupu P 04 Provozní řád skladu prádla a čisticích prostředků.

Hodnocení dodavatelů

Hodnocení dodavatelů se provádí dle postupu, který je uveden v záznamu *Seznam schválených dodavatelů a jejich hodnocení*.

IV. 2.6 MAJETEK ZÁKAZNÍKA A EXTERNÍHO POSKYTOVATELE

Klienti DM mají povinnost si cennosti a větší obnos peněz uložit do trezoru ve sborovně. Převzetí je písemně potvrzeno. DM přebírá odpovědnost za ztrátu, zcizení, poškození takto uložených předmětů a peněz.

Osobní věci mají mít klienti uzamčené ve své skříni na pokoji. Při ztrátě cennější osobní věci je k vyšetřování přizvána Policie ČR. Klienti postupují podle postupu *P 24 Postup při ztrátě, krádeži*.

Klíče od pokojů mají pouze klienti, kteří jsou v daném pokoji ubytováni. Klíče od pokojů při odchodu z DM odevzdají na vrátnici. Zacházení s klíči je popsáno v postupu *P 26 Klíčový režim*.

Odpovědnost DM za vzniklé ztráty na majetku klientů je kryta pojištěním odpovědnosti u komerční pojišťovny.

V případě majetku externího poskytovatele je o něj rovněž odpovědně pečováno.

Součástí majetku klienta jsou osobní údaje. Péče o osobní údaje je řešena směrnicí *SM 13 Zpracování osobních údajů*.

Majetkem klienta se zabývá také směrnice *SM 05 Systém řízení rizik*.

Je-li majetek zákazníka či externího poskytovatele poškozen, ztracen či shledán nevhodným, je třeba toto majiteli sdělit.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 6 z 7	

IV. 2.7 PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI KLIENTŮ

Rozsah

Proces *Připomínky a stížnosti klientů* zahrnuje všechny činnosti od přijetí *připomínky* nebo *stížnosti* až po jejich vyřešení.

Důležitým bodem v procesu *Připomínky a stížnosti klientů* je zaznamenání vzniklé *připomínky* nebo *stížnosti* do *Záznamu o neshodě* a vypracování zprávy pro přezkoumání systému kvality vedením.

Připomínky a stížnosti klientů jsou řešeny v souladu s postupem uvedeným v kapitole V. článek V.2.2. Řízení neshodného produktu.

Při vyřizování stížností postupujeme podle směrnice *SM 04 Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů*.

Práva žáků, studentů a rodičů vyplívají ze Školského zákona.

IV.2.8 ŘÍZENÍ ZMĚN PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

V případě výskytu potřeby změn v průběhu poskytování služeb tyto jsou náležitě řízeny a přezkoumávány.

Změny jsou přezkoumávány, schvalovány a zaznamenávány např. v záznamech z porad apod. Změny většího rozsahu jsou řešeny nápravným opatřením nebo Plánem kvality.

IV.3 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Související dokumenty a odkazy

- *SM 05 Systém řízení rizik*
- *SM 06 Vnitřní kontrolní systém*
- *SM 13 Zpracování osobních údajů*
- *P 01 Technologický postup úklidu pokojů*
- *P 02 Provozní a sanitační řád jídelny*
- *P 04 Provozní řád skladu prádla a čistících prostředků a postup při manipulaci s břemeny*
- *P 05 Provozní řád jídelen*
- *P 06 Příručka systému kritických bodů ve výdejnách stravy*
- *P 07 Návod k obsluze strojů ve školní kuchyni*
- *P 24 Postup při ztrátě, krádeži*
- *P 25 Postup při řízení externích zdrojů ve stravování*
- *P 26 Klíčový režim*

Kontrola a aktualizace

Kontrolu a aktualizaci této kapitoly *Příručky kvality* provádí 1x ročně manažer kvality. První kontrola bude provedena rok po vydání této kapitoly *Příručky kvality*.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: <u>1</u>
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 7 z 7	

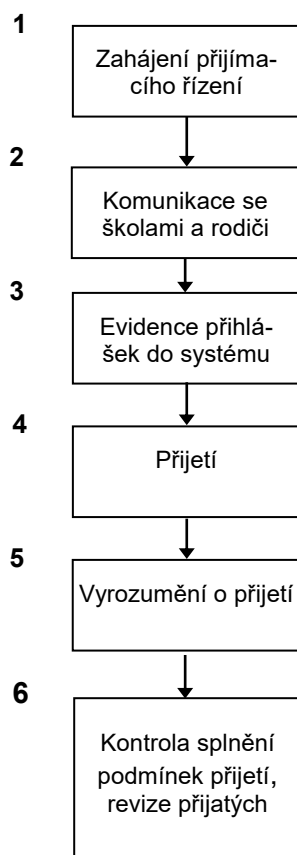
Povinností každého pracovníka organizace, který při své práci využívá tuto kapitolu *Příručky kvality* je neustále sledovat její aktuálnost a funkčnost a upozornit manažera kvality na její nedostatky a potřebu změn.

Přílohy

- č. 1 – Postupový diagram *Příjem klientů*
- č. 2 – Postupový diagram *Výchovná péče*
- č. 3 – Postupový diagram *Volnočasové aktivity*
- č. 4 – Postupový diagram *Ubytování*
- č. 5 – Postupový diagram *Stravování*

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 1 z 3	Příloha 1

PŘÍJEM KLIENTŮ



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 2 z 3	Příloha 1

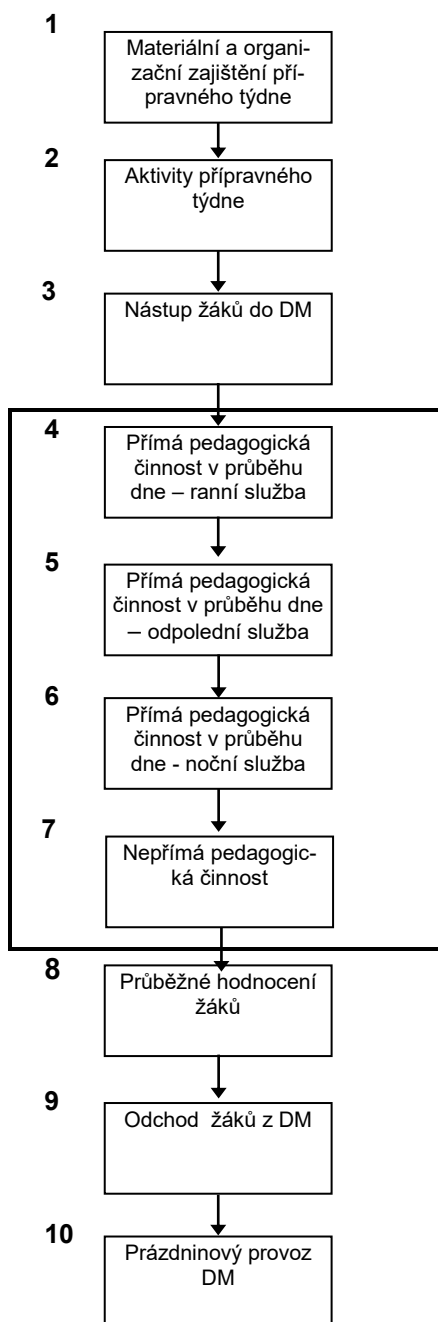
Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.		Vyvěšení oznámení ředitele DM o zahájení přijímacího řízení na webových stránkách DM.	ředitel DM	- Webová stránka DM
2.	marketingový plán	BŘEZEN - kontakty se školami osobní i telefonické před zahájením talentových přijímacích zkoušek a doručení přihlášek do škol. Pozvání a nabídka DM ředitelům brněnských škol (dny otevřených dveří po celý školní rok). DUBEN – kontakty se školami osobní i telefonické před zahájením přijímacích zkoušek a doručení přihlášek do škol. Osobní návštěva škol pedagogickými pracovníky v den přijímacích zkoušek. Předání nabídky ubytování a pozvání na dny otevřených dveří DM rodičům žáků. Předání přihlášek již ubytovaným žákům na další školní rok.	zástupce ředitele, vedoucí vychovatelka	- Přihlášky
3.	došlé přihlášky	Evidence došlých přihlášek: - zapíše se do SW EZOP pod číslem jednacím; - shromáždí se v účtárně DM; - zavedení pořadníku pro zájemce o ubytování ve dvoulůžkových pokojích.	- účetní - ředitel DM - zástupce ředitele	- SW EZOP - Pořadník žádostí o dvojlůžkový pokoj - Evidence došlých přihlášek
4.	- došlé přihlášky - vyhláška č. 108/2005 -Kritéria pro přijetí k umístění žáků a studentů do DM SM 12 Příloha 7	Ředitel domova mládeže rozhodne o přijetí žáka na základě stanovených kritérií: - domov poskytuje ubytování mimobrněnským žákům středních škol a studentům vyšších odborných škol; - ředitel domova přihlíží ke vzdálenosti místa jejich bydliště, k jejich sociálním poměrům a zdravotnímu stavu; - o umístění žáka do domova se rozhoduje na základě přihlášky podané zákonným zástupcem nezletilého žáka, zletilým žákem nebo studentem. Zákonný zástupce nezletilého žáka, zletilý žák nebo student podává přihlášku na každý školní rok.	- ředitel DM - zástupce ředitele	- orazítkované a podepsané přihlášky
5.	orazítkované a podepsané přihlášky	Zpracování oznámení o přijetí žáka: - na základě rozhodnutí ředitele o přijetí žáka je zpracováno Oznámení o přijetí a dohoda o podmínkách ubytování.	- účetní - ředitel DM	- Oznámení o přijetí a dohoda o podmínkách ubytování

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 3 z 3	Příloha 1

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
		Ředitel DM písemně vyrozumí studenta, zletilého žáka nebo zákonného zástupce nezletilého žáka o umístění nebo neumístění do domova. V případě překročení kapacity vyrozumí ředitel žadatele dopisem o nepřijetí; - klient je vyzván k podpisu Oznámení o přijetí a dohody o ubytování a jeho zaslání zpět do DM; - klient je vyzván k zaplacení ubytování na první měsíc (s termínem splatnosti) v Oznámení o přijetí a dohodě o ubytování.		- dopis-nepřijetí do DM - platby klientů
6.	- platby klientů - klientem podepsané Oznámení o přijetí a dohoda o podmínkách ubytování - Vnitřní řád domova mládeže	Průběžně probíhá: - kontrola dodržení termínu splatnosti plateb za ubytování a došlých podepsaných Oznámení o přijetí a dohody o podmínkách ubytování; - v případě opoždění platby účtárna na pokyn ředitele posílá účetní upomínku opět s termínem splatnosti. Pokud ani tento termín není dodržen, je klientovi zasláno doporučeně zrušení ubytování v domově.	účetní ředitel DM	- upomínka

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 1 z 7	Příloha: 2

VÝCHOVNÁ PÉČE



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 2 z 7	Příloha: 2

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.	Přihlášky	Materiální a organizační zajištění přípravného týdne: - zápis přihlášek nových žáků do kartotéky v IS iKARAS; - rozdělení přihlášek podle škol, ročníků; - zařazení nových žáků do výchovných skupin podle škol, ročníku, data narození a jejich požadavků na ubytování; - přidělení pater a pokojů pro skupiny vychovatelkám/lům; - zabezpečení materiálu pro přípravný týden (kancelářské potřeby, výdej spotřebního materiálu vychovatelům/kám do koupelen (kyblík, lopatka, smetáček, atd.); - kontrola pokojů, studoven, TV a společenských místností, čajových kuchyněk (úklid, stěhování nábytku dle potřeby a rozdělení žáků do pokojů); - rozpis rozdělení pokojů pro ekonomku-rozpočtářku, skladníka; - nové seznamy skupin pro vedoucí stravování.	zástupce ředitele vedoucí vychovatelka	- seznamy skupin dle dat v IS iKARAS
2.	Evidence nových žáků	Aktivity přípravného týdne: - rozdělení žáků do pokojů; - příprava pedagogické dokumentace; - příprava pokojů a studoven, TV a společenských místností, čajových kuchyněk, výdejen stravy; - příprava vychovaten; - příprava místností pro zájmovou činnost a nabídky pro volnočasové aktivity; - výzdoba a estetická úprava DM; - komunikace s rodiči, upřesňování zájmů, požadavků; - chystání formulářů pro evidenci a zápis; - drobné nákupy a doplnění materiálu; - zadávání dat do IS iKARAS.		- Pedagogická dokumentace: Osobní spis, sešit Stavy, Deník výchovné skupiny - data v IS iKARAS

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 3 z 7	Příloha: 2

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
3.	Vnitřní řád DM	Nástup žáků do DM: - seznámení s Vnitřním řádem domova, také podpis rodičů u nezletilých, seznámení s nabídkou volnočasových aktivit a zápis do jednotlivých činností dle vlastního výběru; - prohlášení rodičů nezletilých; - příjezdy žáků do DM; - individuální vycházky; - odjezdy během týdne; - žáci dodají prohlášení o bezinfekčnosti; - převzetí prádla žáky; - ubytování do pokojů podle požadavků žáků, rodičů, kritérií (škola, věku, zdravotního stavu aj.); - předání inventáře pokoje; - schůzka vedení domova mládeže s rodiči, základní informace a možnost individuálních informací a konzultací rodičů s ředitelem DM; - na skupinové schůzce se žáci a studenti seznámí s výchovnými pracovníky, organizačními a provozními požadavky (vycházky, odjezdy, bezpečnost ve městě, MHD aj.); BOZP, PO a prohlídka DM; řešení a pomoc s aktuálními problémy; - nahlášení žáků a studentů-cizinců cizinecké policii skrze elektronickou aplikaci Ubyport (do tří dnů od nástupu žáka/studenta do DM)		- Denní záznam - Deník výchovné skupiny - Průkaz, propustka - Kniha úrazů - sešit Pošta - sešity Závady - prezenční listiny: Vnitřní řád DM, schůzky s rodiči, proškolení v oblasti PO a BOZP - Formulář při nástupu žáka - Formulář Převzetí pokoje - sešit Stavby - sešit Odjezdy - Přihlašovací lístek cizince - Souhlas se zpracováním osobních údajů žáka
4.	- Školní vzdělávací program - Týdenní přehled služeb - Týdenní rozvrh - Denní záznam	Ranní služba: Vychovatel/ka: - kontroluje a eviduje žáky v Denním záznamu zůstávající v pokojích, v jejich přítomnosti kontroluje pořádek na pokojích a dodržování hygienických návyků; - spolupracuje se školami, informuje o náhlých onemocněních; - kontroluje nemocné, rozhoduje o jejich odchodu k lékaři, odjezdech domů, sleduje klid na lůžku, brání léků apod.;		- Denní záznam - Návraty žáků a studentů v dopoledních hodinách - Průkaz, propustka - Kniha úrazů - sešit Pošta

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 4 z 7	Příloha: 2

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
	- Plán činnosti na měsíc - Postup při úrazech a náhlých onemocněních - Povinnosti hlavní služby - Minimální preventivní program - Rozpis závěračky	- pomáhá a doprovází tělesně postižené při odchodu z DM; - kontroluje přítomné; - řeší aktuální problémy a požadavky žáků; - působí preventivně proti výskytu sociálně patologických jevů; - informuje příslušné skupinové vychovatele po jejich příchodu; - rozvíjí klíčové kompetence žáků; - páteční služba: do 16 hodin kontrola pokojů, budovy.		- sešity Závady - sešit Stavby - sešit Odjezdy
5.	- Denní záznam - Školní vzdělávací program - Týdenní přehled služeb - Týdenní rozvrh - Plán činnosti na měsíc - Deník výchovné skupiny - Provozní řády zájmových místností - Postup při úrazech a náhlých onemocněních	Odpolední služba – vedení výchovné skupiny: Vychovatel/ka: - přebírá informace od ranní služby, kontrola Denního záznamu, sešitu stavů, sešitu odjezdů, telefonických vzkazů od rodičů, docházky žáků do škol; - vykonává hlavní službu ve sborovně; - zastupuje ve skupině; - komunikuje se žáky a řeší výchovné, vzdělávací, zdravotní, osobní aj. problémy žáků, ať v jeho přítomnosti nebo absenčně (s rodiči nebo zák. zástupci, školou, zdravotníky, Policií ČR a dalšími dle potřeby); - provádí kontrolu pořádku se žáky, osobních věcí včetně hygieny; - vykonává výchovně-vzdělávací činnost se skupinou v DM i mimo; - vykonává výchovně vzdělávací činnost se žáky v DM i mimo (řídí samostudium žáků, kontroluje přípravy na vyučování, organizuje doučování); - působí preventivně proti výskytu sociálně patologických jevů;		- sešit Stavby - sešit Odjezdy - Průkaz, propustka - Deník výchovné skupiny

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 5 z 7	Příloha: 2

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
	- Povinnosti hlavní služby - Minimální preventivní program	- řídí volnočasové aktivity, viz Popis procesu volnočasové aktivity; - doprovází žáky do školy, k zájmovým činnostem a zpět (RFA); - doprovází žáky k lékařskému ošetření v případě zdravotních komplikací (úrazu apod.); - rozvíjí klíčové kompetence žáků; - provádí pedagogicko-psychologickou diagnostiku žáků; - integruje žáky se speciálními potřebami; - provádí fyzickou kontrolu stavů v 19 hod. - účastní se pravidelných čtvrtetních pracovních porad		
6.	- Školní vzdělávací program - Plán činnosti na měsíc - Postup při úrazech a náhlých onemocněních - Povinnosti hlavní služby - Průkaz, propustka - Minimální preventivní program - sešit Odjezdy - Vnitřní řád domova mládeže	Noční služba: Vychovatel/ka sleduje, kontroluje a eviduje v Denním záznamu: - průběžně žáky studující po 22. hodině; - rozhoduje individuálně o prodloužení studijní doby; - eviduje návraty z propustek, výchovnými metodami řeší pozdní příchody, návraty žáků pod vlivem alkoholu nebo drog; - po 22. hod. uzavírá spol. místnosti TV, kuchyňky, studijní místnosti; - průběžně kontroluje patra a žáky v pokojích, studovnách; - zodpovídá za finanční hotovost v trezoru ve sborovně; - telefonické hovory noční služby s rodiči, informuje rodiče nezletilých žáků o všech závažných skutečnostech; - denní stav přítomných eviduje v Denním záznamu. Dále vychovatel/ka: - vykonává dozor u snídání v čase 6:00–7:45; kontroluje stravovací návyky při výdeji snídání;		- Denní záznam - Průkaz, propustka - Kniha úrazů - sešit Pošta - sešity Závady

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 6 z 7	Příloha: 2

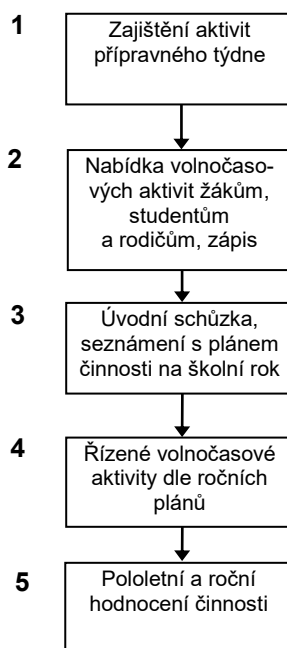
Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
		- kontroluje nemocné, přivolává lékařskou pohotovost, rychlou záchrannou službu, případně (bezpečnostní pracovník) doprovází žáky k ošetření do zdravotnického zařízení a neodkladně informuje rodiče; Nedělní služba 16–22: - vychovatelé sledují a evidují příjezdy žáků;		
7.	- Školní vzdělávací program - Deník výchovné skupiny - Plán činnosti na měsíc - Osobní spis	- nepřímá pedagogická činnost; - přípravy na výchovnou činnost; - vypracovávání plánů činnosti (výchovné skupiny a kroužků); - vedení pedagogické dokumentace; - přípravy a zajišťování materiálů pro výchovnou činnost a péče o svěřený majetek (knihy, pomůcky, sportovní materiál); - účast na pracovních a pedagogických poradách; - vedení administrativy a korespondence (interní v rámci DM, externí – školy, vyučující, rodiče); - kontroly úklidu pokojů po odchodu a do příchodu žáků, studoven, pokojů, TV a společenských místností, místostí pro volnočasové aktivity, estetizace prostředí, kuchyněk; - samostudium.		- Plán výchovné činnosti na měsíc - Týdenní program - Osobní spis - Deník výchovné skupiny
8.	- Soubor indikátorů pro hodnocení klíčových kompetencí - Minimální preventivní program	Průběžné hodnocení žáků: - individuální hodnocení dle indikátorů klíčových kompetencí (pololetí a konec školního roku.); - roční hodnocení Minimálního preventivního programu pro Pedagogicko-psychologickou poradnu Brno.		- Osobní spis - Přehled za skupinu - Evaluace Minimálního preventivního programu
9.		Odchod žáků z DM: - při odchodu mimo smluvní termín – sepsání formuláře pro výstup; - řešení škody na inventáři;		- Formulář pro výstup - Formulář Převzetí pokoje

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 7 z 7	Příloha: 2

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
		- odevzdání průkazu, vstupní karty, knih v knihovně, stravovacího čipu, povlečení; - úklid skříně a nočního stolku; - odvoz vlastních věcí žáků; - vyúčtování úhrad za ubytování a stravu zasláno na adresu rodičů příp. zletilého žáka.		- sešit Výstupy ze skupin
10.		- Prázdninový provoz DM. - Po a St – služba vychovatelky/le ve sborovně, vyřizování tel. dotazů a žádostí o ubytování, podávání informací. - Přijímání žáků.		- Denní záznam - Evidence nových žáků

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 1 z 2	Příloha: 3

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

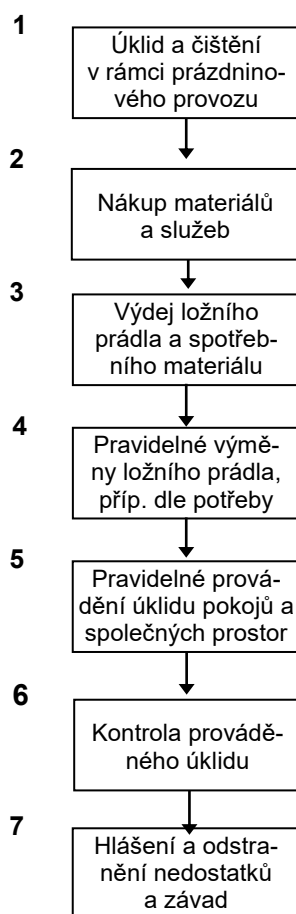


DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 2 z 2	Příloha: 3

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.	- odborná literatura - Školní vzdělávací program - Minimální preventivní program	- Tvorba Plánů volnočasových aktivit. - Příprava místností pro volnočasové aktivity, doplnění pomůcek a materiálu, technická revize a kontrola.	vychovatelé	Plán volnočasové aktivity
2.		Seznámení žáků a rodičů s nabídkou volnočasových aktivit individuálně, na schůzce s rodiči, ukázky činností, zápis do jednotlivých kroužků	vychovatelé	
3.	- Potvrzení o zdravotní způsobilosti	Úvodní schůzka, seznámení s Plánem volnočasové aktivity na školní rok. Seznámení s Provozním řádem zájmové místnosti.	vychovatelé	- Plán volnočasové aktivity
4.	- Plány volnočasových aktivit - Minimální preventivní program	Řízené volnočasové aktivity (kroužky, dílny) probíhají v souladu s Ročním plánem a jednotlivými Plány volnočasových aktivit. Příklady provozovaných volnočasových aktivit jsou: - výtvarná a šperkařská dílna - keramická dílna - kondiční cvičení a posilování - dramatický kroužek - šachový kroužek - filmový klub - knihovna - Klub K4 (divadelní představení, přednášky, besedy, koncerty) - apod. Další řízené volnočasové aktivity: - návštěvy divadel - návštěvy výstav - koncerty - exkurze Brno a jeho památky V průběhu volnočasové aktivity dochází u žáků k rozvíjení klíčových kompetencí, diagnostice žáků, plánovanému i neplánovanému využití průřezových témat (např. environmentální), k integraci žáků, k prevenci sociálně patologických jevů.	vychovatelé	Evidence docházky
5.	Soubor indikátorů pro hodnocení klíčových kompetencí	Celkové hodnocení kroužku dle indikátorů.	vychovatelé	hodnocení

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 1 z 3	Příloha: 4

UBYTOVÁNÍ



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 2 z 3	Příloha: 4

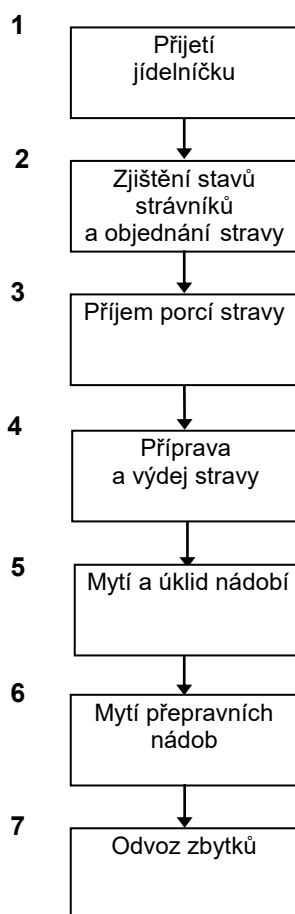
Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.	- Plán oprav a údržby v SW EPIM - Technologický postup úklidu	V rámci prázdninového provozu je provedeno: - zajištění malování a úklid po malování; - opravy závad; - čištění matrací; - generální úklid (pokoje, sociálních zařízení a ostatní prostory DM) a příprava pokojů pro příchod klientů; - apod.	- ekonomka – rozpočtářka - manaž. kvality	
2.	Zásady vztahů orgánů JmK k příspěvkovým organizacím	Nákup - Jedná se především o ložní prádlo, čisticí prostředky, vybavení interiéru, praní prádla, opravy, revize, kancelářské potřeby, IT. - Tento postup se týká také nákupu stravy v procesu stravování.	- ekonomka – rozpočtářka - manaž. kvality	
2.1		Specifikace požadavku.	pracovník DM	
2.2	Seznam schválených dodavatelů	Výběr dodavatele (na základě seznamu schválených dodavatelů)	- ekonomka – rozpočtářka - manaž. kvality	
2.3		Vystavení objednávky	- ekonomka – rozpočtářka - manaž. kvality	Objednávka
2.4		Schválení objednávky z hlediska věcné potřeby	ředitel, zástupce ředitele	Schválená objednávka
2.5		Schválení objednávky z hlediska zajištění financí	ekonomka – rozpočtářka	Schválená objednávka
2.6		Zaslání objednávky dodavateli	- ekonomka – rozpočtářka - manaž. kvality	Schválená objednávka
2.7	- Dodací list - Objednávka	Převzetí dodávky: kontrola dodávky z hlediska kvality a rozsahu, kontrola shody dodávky s dodacím listem a objednávkou. V případě neshodného výsledku kontroly je neshoda řešena.	skladník	
2.8	- Dodací list	Vystavení příjemky na základě dodacího listu (v případě příjmu materiálu), příjem zboží do SW VIS.	skladník	Příjemka

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 7	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 3 z 3	Příloha: 4

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
2.9	- Výdejka	Výdej materiálu ze skladu je prováděn pracovníkům DM na základě vystavené výdejky.	skladník	
2.10	- Hodnocení dodavatelů	Jednou ročně je prováděno hodnocení dodavatelů, jejichž dodávky mají významný vliv na kvalitu poskytovaných služeb.	- ekonomka – rozpočtářka - manaž. kvality	Hodnocení dodavatelů
3.	- Příděl čisticích prostředků - Provozní řád skladu prádla a čisticích prostředků	Výdej ložního prádla před nástupem klientů (vychovatelům/kám v přípravném týdnu, při dalším nástupu během roku). Výdej spotřebního materiálu (vychovatelům/kám) do koupelen (kyblík, lopatka, smetáček, atd.). Uklízečky (event. kuchařky) vyfasují čisticí prostředky, smetáky, hadry, mopy a další potřeby.	skladník	
4.	- Vnitřní řád DM - Provozní řád skladu prádla a čisticích prostředků	Pravidelné výměny ložního prádla se uskutečňují: - 1x za 14 dní výměna ložního prádla; - 1x za měsíc výměna prostěradel (ochrana lůžka); - výměna prádla podle momentální potřeby žáka v pracovní době skladníka.	skladník	
5.	Technologický postup úklidu	Pravidelné provádění úklidu pokojů a společných prostor v souladu s Technologickým postupem úklidu.	ekonomka - rozpočtářka	
6.		- Samokontrolu úklidu provádí uklízečka. Důležitou roli při zajištění kvality úklidu sehrává vychovatelka, která koordinuje vztah mezi uklízečkou a klienty. - Kontrolu úklidu provádí ekonomka-rozpočtářka. - V případě zjištěných nedostatků (vychovatelky/kami) jsou tyto nahlášeny ekonomce-rozpočtářce, která vzniklé neshody řeší.	ekonomka - rozpočtářka	Záznam o neshodě
7.	- sešit Závady údržba - sešit Závady údržba	- Pracovníci DM hlásí zjištěné závady ve sborovně. - Údržbáři a elektrikáři odstraňují nahlášené závady, odstranění závady zaznamenají do sešitu Závady.	pracovník DM	- sešit Závady údržba - sešit Závady údržba

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 1 z 3	Příloha: 5

STRAVOVÁNÍ



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 2 z 3	Příloha: 5

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.	jídelníček od dodavatele, který splňuje normu na základě Receptury pokrmů pro školní stravování a Vyhlášky 107/2008 o školním stravování	- převzetí jídelního lístku a zadání do systému VIS, tisk – týdně	vedoucí stravování	Jídelní lístek (SW VIS)
2.	SW VIS	- zjištění počtu strážníků na den (běžný den do 8 hod. na příští den) - denní objednávky porcí stravy podle počtu strážníků (emailem, telefonicky) - nahlášení orientačního počtu strážníků na další týden	vedoucí stravování	Počty jídel (SW VIS)
3.		- přejímka stravy, kontrola množství - v případě neshodného výsledku kontroly je neshoda neprodleně telefonicky řešena s dodavatelem. Při opakovaných problémech je vše řešeno písemnou reklamací.	kuchařky vedoucí stravování	Záznam o neshodě nakupovaných vstupů
4.	- SW VIS - Příručka systému kritických bodů ve výdejních stravě - Receptury pokrmů pro školní stravování	Snídaně: - odvoz snídaní na výdejny - zjištění počtu strážníků na jednotlivé výdejny - příprava teplého nápoje - výdej snídaní / svačin Večeře: - odvoz večeří na výdejny - kontrola teplot vpichovým teploměrem a zápis o kontrole - v případě neshodného výsledku kontroly je neshoda neprodleně telefonicky řešena s dodavatelem. Při opakovaných problémech je vše řešeno písemnou reklamací. - v případě potřeby (poklesu teploty) dohřátí jídel na požadovanou teplotu - příprava k výdeji – rozdělení na talíře - u nevydaných porcí se v průběhu vydávání jednou kontroluje teplota vpichovým teploměrem (a zaznamenává) a porce se eventuálně dohřívají - výdej strážníkům	vedoucí stravování, kuchařky	Evidence měření teplot pokrmů
5.	- Provozní a Sanitační řád jídelny	- mytí nádobí použitého strážníky v myčkách - mytí stolů v jídelnách	kuchařky	

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 9.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. IV – Výchova a řízení služeb		Strana: 3 z 3	Příloha: 5

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
	- Příručka systému kritických bodů ve výdejních strav	- úklid vydávacích prostor (umytí kuchyňského zařízení používaného k výdeji, umytí pracovních ploch a podlah)		
6.	- Provozní a Sanitační řád jídelny - Příručka systému kritických bodů ve výdejních strav	- přepravní nádoby se myjí na určeném místě - nádoby se připraví na odvoz vyvažující kuchyní	kuchařky	
7.	- Provozní a Sanitační řád jídelny - Příručka systému kritických bodů ve výdejních strav	- zbytku se shromažďují ve speciálních nádobách - <u>po konci výdejní doby jsou odvezeny na určené místo (chladicí box)</u> - <u>odvoz a likvidaci zajišťuje odborná firma</u>	kuchařky	

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 1 z 8	

- V.1 Obecná ustanovení
- V.2 Měření, analýza a zlepšování
 - V.2.1 Měření a sledování
 - V.2.1.1 Spokojenost zákazníků
 - V.2.1.2 Interní audit
 - V.2.1.3 Měření a sledování procesu
 - V.2.1.4 Měření a sledování produktu
 - V.2.2 Řízení neshodného produktu
 - V.2.3 Analýza údajů
 - V.2.4 Zlepšování
 - V.2.4.1 Opatření k nápravě
 - V.2.4.2 Preventivní opatření
- V.3 Závěrečná ustanovení

V.1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Účel

Účelem je popsat postupy uplatněných metod a nástrojů pro nepřetržité zlepšování kvality a stanovení odpovědnosti při jejich realizaci.

Rozsah platnosti

Veškerá ustanovení této kapitoly jsou závazná pro všechny pracovníky organizace.

Definice pojmů a zkratk

- **zlepšování** – část řízení kvality zaměřená na zvyšování efektivnosti (účelnosti) a účinnosti
- **audit** – systematický, nezávislý a dokumentovaný proces získání důkazů a jejich objektivní vyhodnocení za účelem určení rozsahu, ve kterém jsou kritéria auditu naplněna
- **kritéria auditu** – soubor politik, postupů a požadavků, se kterými jsou důkazy shromážděné při auditu porovnávány
- **plán auditu** – řada auditů, které se vykonají v průběhu plánovaného období
- **nápravné opatření (NO)** – činnosti zaměřené na odstranění příčiny vzniklé neshody s cílem zabránit jejímu opakování
- **preventivní opatření (PO)** – činnosti, zaměřené na odstranění příčiny možné neshody nebo jiné nežádoucí situace
- **EPIM** – program pro organizaci a správu databází EssentialPIM

Vypracoval: Kadlec	Schválil: Fiala
---------------------------	------------------------

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 2 z 8	

- **PK** – příručka kvality
- **QMS** – systém řízení kvality (Quality management system)
- **stížnost** – podněty klientů, které spadají do působnosti § 175 zákona č. 500/2004 Sb. (v případech vyjmenovaných v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb), § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., § 25c odst. 7 zákoníku práce a jiné.

Odpovědnost

Celkovou odpovědnost za nepřetržité zlepšování kvality v organizaci má její vedení.

Odpovědnosti za uplatňování jednotlivých postupů, metod a nástrojů zlepšování a za řízení činností, které tyto postupy a metody zahrnují, jsou uvedeny v následující tabulce:

Postup	Odpovědnost
Měření spokojenosti zákazníků	manažer kvality
Interní audity	manažer kvality
Měření a sledování procesů	manažer kvality
Měření a sledování produktu / služeb	manažer kvality
Řízení neshodného produktu / služby	vedoucí vychovatelka
Analýza údajů	manažer kvality
Zlepšování	manažer kvality
Opatření k nápravě a preventivní opatření	manažer kvality

V.2 MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

V.2.1 MĚŘENÍ A SLEDOVÁNÍ

V.2.1.1 Spokojenost zákazníků

Proces *Sledování spokojenosti zákazníků* zahrnuje všechny činnosti od návrhu metodiky sledování až po závěrečné vyhodnocení spokojenosti. Účelem procesu je prokázat úroveň důvěry a spokojenosti zákazníků v rámci poskytovaných služeb.

Celý proces *Sledování spokojenosti zákazníků* je popsán v příloze č. 5 .

V.2.1.2 Interní audit

Proces interních auditů zahrnuje všechny činnosti spojené s prováděním interních auditů od vypracování programu interních auditů až po vypracování zprávy pro přezkoumání vedením.

Proces provádění interních auditů je popsán postupovým diagramem v příloze č. 1 – *Interní audity*.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 3 z 8	

a) vypracování programu interních auditů

- zásadou při zpracování *Programu interních auditů* je, že každý relevantní požadavek QMS podle normy ČSN EN ISO 9001:2016 musí být alespoň jednou v roce prověřen;
- problémové oblasti QMS jsou zařazovány na počátek plánovaného období a jsou plánovány kratší intervaly pro jejich prověření;
- *Program interních auditů* na období zpracovává vedoucí auditor a schvaluje manažer kvality.

b) záznamy z interních auditů

- na základě *Programu interních auditů* vypracuje příslušný vedoucí auditor pro každý audit *Plán interního auditu* a předá jej ve stanoveném termínu prostřednictvím manažera kvality příslušným pracovníkům;
- na závěr auditu vypracuje vedoucí auditor *Protokol z interního auditu*, ve kterém je uveden přehled zjištěných neshod, nedostatků a námětů na zlepšení a nejpozději do 7 dnů od provedení auditu ho předá vedoucímu auditovaného pracoviště a manažeru kvality;
- jednotlivé neshody zjištěné v průběhu auditu jsou zaznamenávány do *Záznamu o neshodě* v databázi EPIM a v něm je následně dokumentováno jejich řešení.

c) mimořádné interní audity

- mimořádné interní audity se vykonávají podle potřeby mimo *Program interních auditů*;
- o provedení mimořádného interního auditu může požádat manažera kvality kterýkoliv člen vedení;
- o uskutečnění mimořádného interního auditu rozhoduje manažer kvality;
- o provedení mimořádného interního auditu může manažer kvality požádat také externí organizaci, která však musí audit provést ve shodě s postupem uvedeným v příloze 1 této kapitoly *Příručky kvality*.

d) zpráva pro přezkoumání systému kvality vedením

- na základě *Protokolů z interních auditů* (plánovaných i mimořádných) zpracuje manažer kvality *Zprávu z interních auditů* pro přezkoumání QMS vedením, která obsahuje informace o:
 - počtu a zaměření interních auditů,
 - zjištěných neshodách,
 - přijatých opatření k nápravě a jejich plnění,
 - porovnání s předcházejícím obdobím.

V.2.1.3 Měření a sledování procesu

V systému řízení kvality jsou procesy sledovány v rámci pracovních činností a běžné manažerské kontroly tak, aby byly prováděny podle schválených postupů a vykazovaly schopnost dosáhnout

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 4 z 8	

plánované výsledky. Vlastník procesu a další odpovědní pracovníci stanovují znaky pro sledování na základě činností procesu, kvalifikace a zavedené dobré praxe.

Výběr procesů pro měření a volbu jejich znaků, které budou předmětem analýzy, schvaluje na návrh manažera kvality ředitel organizace. Zařazení jednotlivých procesů QMS do měření a sledování, včetně použití příslušných metod, je přezkoumáváno v rámci přezkoumání QMS vedením.

Měření a sledování procesů je popsáno v příloze č. 4.

V.2.1.4 Měření a sledování produktu

Měření a sledování produktu se uskutečňuje v rámci procesů souvisejících s výchovou a řízením služeb a je popsáno v popisech příslušných procesů v kapitole IV PK.

V.2.2 ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU

Řízení neshodného produktu je součástí procesů souvisejících s řízením poskytovaných služeb a je popsáno v kapitole IV PK.

Vnitřní kontrolní systém a jeho součást – Systém řízení rizik (SM 05), obsahující analýzu rizik (*Rizika a příležitosti* v databázi EPIM), funguje jako prevence neshod tím, že je aktivně v jednotlivých procesech vyhledává.

Veškeré neshody zjištěné při měření a sledování produktu jsou zaznamenávány do databáze *Záznam o neshodě* (EPIM) a neprodleně vypořádány, tj. odstraněny. Způsob vypořádání neshody je závislý na druhu neshody a je rovněž zaznamenán.

Při výskytu neshodného produktu lze obecně:

- přijmout opatření k odstranění neshody
- přijmout opatření k zamezení jeho původního použití

Obecně lze specifikovat následující zdroje neshod:

– vnitřní zdroje:

- realizace služeb
- interní audity
- výsledky sledování a měření procesů
- upozornění a podněty zaměstnanců
- činnosti údržby

– vnější zdroje:

- stížnosti klientů
- kontroly orgánů veřejné správy
- stížnosti, připomínky, např. dodavatelů nebo odběratelů, veřejnosti
- protokoly z externích auditů

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 5 z 8	

Postup pro vyřizování neshod je určený směrnicí SM 04 Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Obecný postup řízení neshody:

- zjištění neshody
- identifikace, prověření, návrh způsobu odstranění (její zaznamenání, v akutních případech dodatečné)
- odstranění
- vyhodnocení - případný návrh na přijetí opatření k nápravě

Pokud není zřejmé, kdo odpovídá za řízení neshody, předloží ji ten, kdo neshodu zjistil manažerovi kvality, který rozhodne o jejím vypořádání.

V.2.3 ANALÝZA ÚDAJŮ

Pro určení vhodnosti a efektivnosti QMS jsou v průběhu jednotlivých procesů shromažďovány údaje, které se následně analyzují a na základě této analýzy se identifikují možnosti pro neustálé zlepšování.

Analýza údajů poskytuje informace o:

- spokojenosti zákazníků
- shodě s požadavky na produkt / službu,
- efektivnosti a účinnosti procesů,
- našich dodavatelích.

Součástí analýzy údajů je také zjišťování potřeb a používáním statistických technik v rámci všech procesů QMS a následné vyhodnocení vhodnosti použité statistické techniky.

Popis provádění analýzy údajů, navazující na sledování procesů je uveden v příloze č. 4 této kapitoly.

Analýza výsledků dalších hodnotících procesů (např.: spokojenost zákazníků, hodnocení dodavatelů) je prováděna v rámci tvorby příslušných podkladových zpráv pro přezkoumání systému řízení kvality vedením.

Přehled oblastí pro analýzu údajů:

Předmět analýzy	Vstupy	Výstupy
Spokojenost zákazníka	Výsledky dotazování	Vyhodnocené dotazníky, zpráva pro přezkoumání QMS vedením
Shoda s požadavky na produkt	Záznamy o kontrole, záznamy o neshodě	Zpráva pro přezkoumání QMS vedením

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 6 z 8	

Znaky měřených procesů	Měřené hodnoty znaků	Zpracování výsledné hodnoty znaků v příslušných periodách, vyhodnocení ve zprávě pro přezkoumání QMS vedením
Dodavatelé	Výsledky hodnocení dodavatelů	Vyhodnocení ve zprávě pro přezkoumání QMS vedením

V.2.4 ZLEPŠOVÁNÍ

Zlepšování je komplexní proces, který integruje řadu jednotlivých procesů systému.

Zlepšování vnímáme jako dvoufázový proces. První fází je **získávání a následné zpracování a analýza údajů**. Tato první fáze je uskutečňována různými nástroji, jako např.:

- interní audity
- hodnocení spokojenosti zákazníka
- sledování procesů s následnou analýzou údajů
- hodnocení dodavatelů
- přezkoumání vedením – analytická část
- opatření k nápravě – analytická část
- preventivní opatření – analytická část

Výstupy z této první fáze slouží jako **vstupy** pro vlastní **činnosti zlepšování**, které je možno označit jako druhou fázi procesu zlepšování. Tato druhá fáze se realizuje pomocí následujících nástrojů, jako např.:

- politika kvality (změny, korekce, komunikace)
- cíle kvality (změny cílů, korekce, nové cíle, rozpracování na nižší úrovně)
- plány kvality na dosažení stanovených cílů
- přezkoumání vedením – plánovací část
- opatření k nápravě – realizační část
- preventivní opatření – realizační část

Požadované **výstupy z procesu zlepšování** mají případ od případu různý charakter, který je vždy dán dosažením žádaného zlepšeného stavu (např.: naplnění politiky kvality, splnění cílů kvality, minimalizace nákladů na neshody, zlepšení úrovně hodnocení spokojenosti zákazníků, dosažení žádaných úrovní znaků procesů atd.)

Požadované **výstupy z procesu zlepšování** mají případ od případu různý charakter, který je vždy dán dosažením žádaného zlepšeného stavu (např.: naplnění politiky kvality, splnění cílů kvality, minimalizace nákladů na neshody, zlepšení úrovně hodnocení spokojenosti zákazníků, dosažení žádaných úrovní znaků procesů atd.)

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 7 z 8	

Důležitou složkou procesu zlepšování jsou zlepšovatelské aktivity různého charakteru, jejichž schválení a organizování vychází minimálně z úrovně vedoucích úseků. Podněty pro zlepšování mohou přicházet od kteréhokoliv pracovníka vhodnou formou interní komunikace. Reakci na podnět pro zlepšení sděluje pracovníkovi příslušný vedoucí úseku.

Všechny činnosti zlepšování podléhají kritériu optimalizace nákladů na zlepšování.

Proces zlepšování je pravidelně přezkoumáván v rámci přezkoumávání QMS vedením.

V.2.4.1 Opatření k nápravě

Proces opatření k nápravě zahrnuje všechny činnosti od vzniku neshody až po vyhodnocení přijatého opatření k nápravě.

Činnosti související s procesem *Opatření k nápravě* jsou popsány v postupovém diagramu v příloze č. 2 - *Opatření k nápravě*.

a) přidělení odpovědnosti

- Odpovědnost za koordinaci, zaznamenávání a sledování opatření k nápravě, která se vztahují ke všem částem systému řízení kvality je v organizaci přidělena manažeru kvality.
- Pravomoc ukládat opatření k nápravě má manažer kvality a ředitel. Odpovědnost za jednotlivé fáze řešení opatření k nápravě se přidělují v rámci každého konkrétního opatření podle vzniku a druhu neshody.

b) záznam opatření k nápravě

- Databáze *Záznam o neshodě a Preventivní a nápravné opatření* (EPIM), kterou spravuje manažer kvality, slouží pro zaznamenání celého průběhu, tj. zjištění neshody, stanovení řešitelů, zjištění příčiny neshody, návrh opatření, kontrola plnění opatření i vyhodnocení efektivnosti přijatého opatření k nápravě.
- Na základě této databáze manažer kvality zpracovává zprávu pro přezkoumání vedením.

V.2.4.2 Preventivní opatření

Proces preventivní opatření zahrnuje všechny činnosti od vzniku problému, až po vyhodnocení přijatého opatření.

Činnosti související s procesem *Preventivní opatření* jsou popsány v postupovém diagramu v příloze č. 3 - *Preventivní opatření*.

a) přidělení odpovědnosti

- Odpovědnost za koordinaci, zaznamenávání a sledování preventivních opatření, která se vztahují ke všem částem systému řízení kvality je v organizaci přidělena manažeru kvality.
- Pravomoc ukládat preventivní opatření má manažer kvality a ředitel. Odpovědnost za jednotlivé fáze řešení preventivního opatření se přidělují v rámci každého konkrétního opatření podle druhu problému.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 9	Datum: 12.9.2023	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 8 z 8	

b) záznam preventivním opatření

- Databáze *Preventivní a nápravné opatření* (EPIM), kterou spravuje manažer kvality, slouží pro zaznamenání celého průběhu, tj. zjištění problému, stanovení řešitelů, zjištění příčiny problému, návrh opatření, kontrola plnění opatření i vyhodnocení efektivity, přijatého preventivního opatření.
- Na základě této databáze manažer kvality zpracovává zprávu pro přezkoumání vedením.

V.3 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Seznam záznamů

- *Program interních auditů*
- *Plán interního auditu*
- *Protokol z interního auditu*
- *Záznam o neshodě v databázi EPIM*
- *Preventivní a nápravné opatření v databázi EPIM*
- *Rizika a příležitosti v databázi EPIM*
- *Hodnocení spokojenosti zákazníka*
- *Měření procesů*

Související dokumenty a odkazy

Nejsou.

Kontrola a aktualizace

Kontrolu a aktualizaci této kapitoly *Příručky kvality* provádí 1x ročně manažer kvality. První kontrola bude provedena rok po vydání této kapitoly *Příručky kvality*.

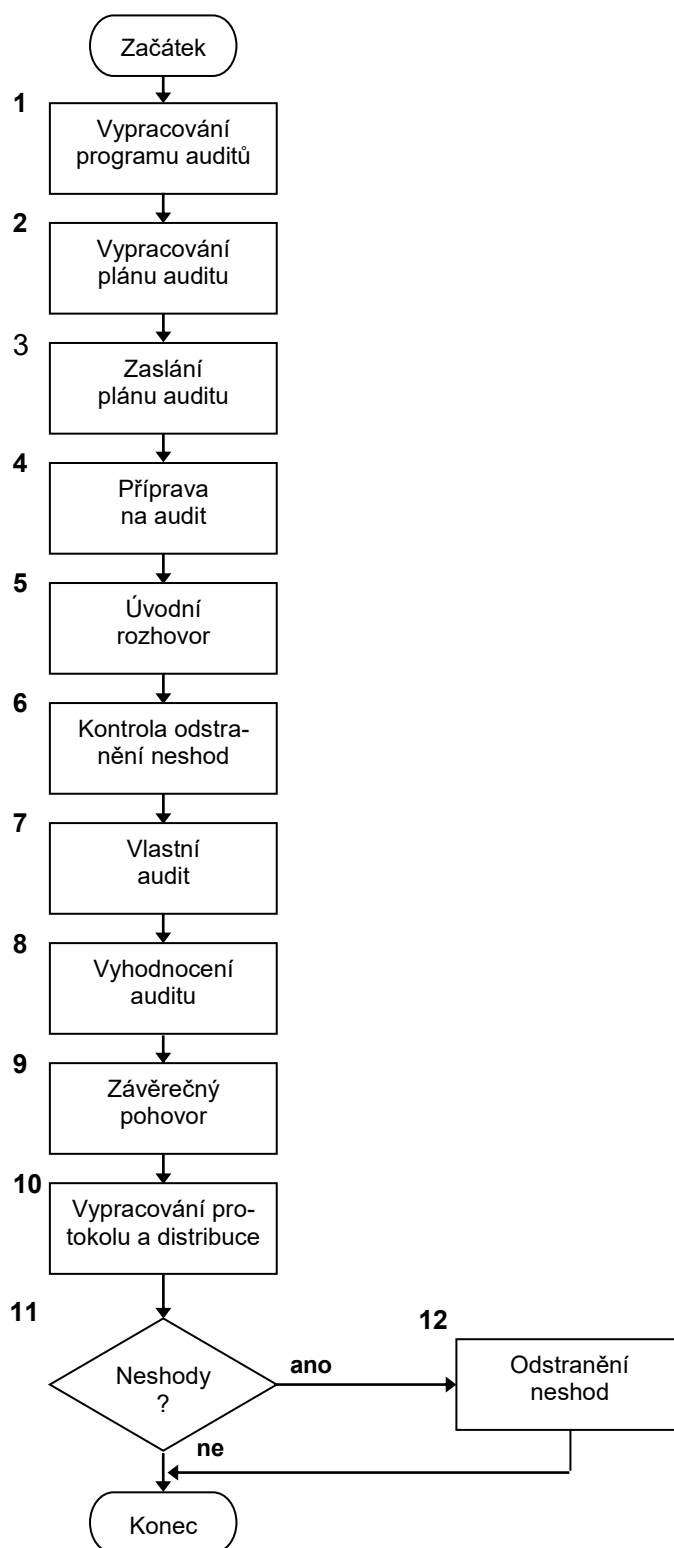
Povinností každého pracovníka firmy, který při své práci využívá tuto kapitolu *Příručky kvality*, je neustále sledovat její aktuálnost a funkčnost a upozornit manažera kvality na její nedostatky a potřebu změn.

Přílohy

- č. 1 – Postupový diagram *Interní auditu*
- č. 2 – Postupový diagram *Opatření k nápravě*
- č. 3 – Postupový diagram *Preventivní opatření*
- č. 4 – Sledování procesů, analýza údajů
- č. 5 – Sledování spokojenosti zákazníků

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 1 z 3	Příloha: 1

INTERNÍ AUDITY



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 2 z 3	Příloha: 1

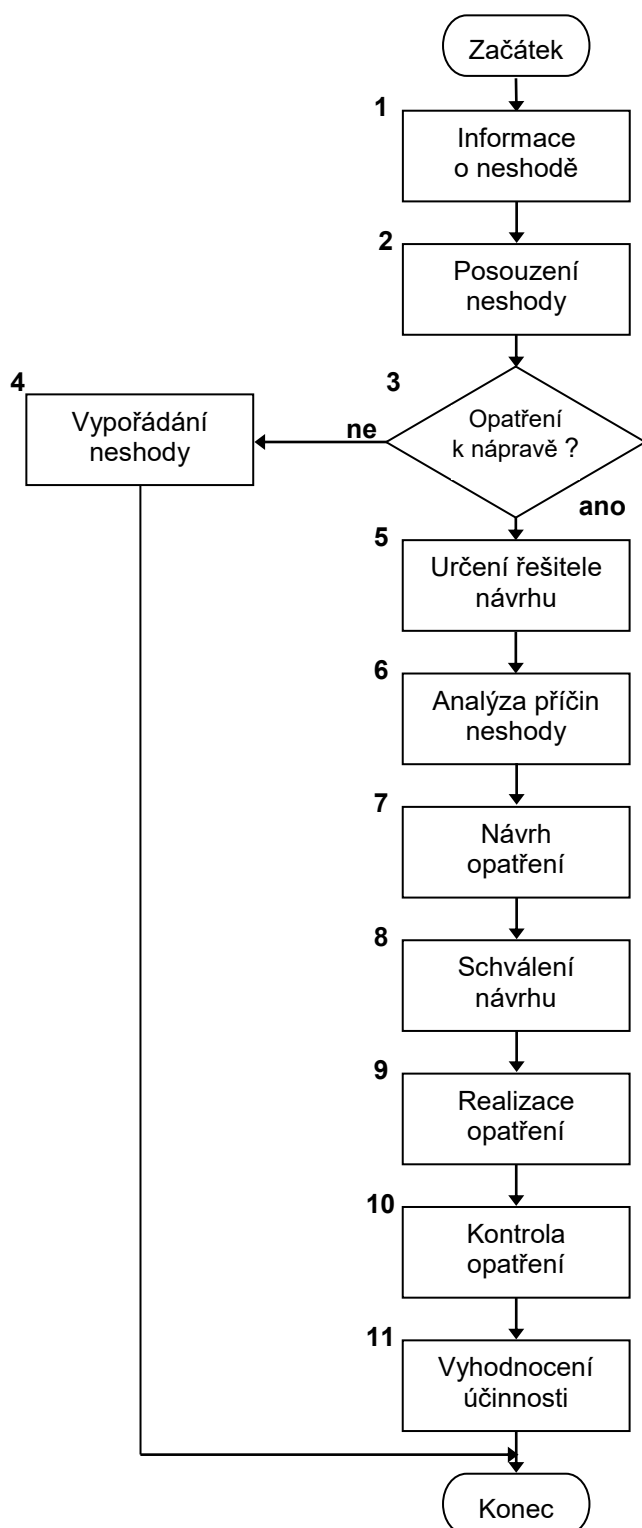
Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.		- <i>Program interních auditů</i> zpracovává vedoucí auditor společně s ostatními auditory. Pro každý audit je jmenován vedoucí auditor. - <i>Program</i> schvaluje manažer kvality.	vedoucí auditor	Program interních auditů
2.	Program interních auditů	<i>Plán interního auditu</i> je zpracován na základě <i>Programu interních auditů</i> .	vedoucí auditor	Plán interního auditu
3.	Plán interního auditu	Distribuce <i>Plánu interního auditu</i> příslušným pracovníkům (interním auditorům, vedoucím auditované oblasti apod.) je min. 10 dnů před plánovaným termínem interního auditu kvality.	vedoucí auditor	
4.	dokumentace QMS	Seznámení se s dokumentací systému kvality, příprava kladení auditních otázek apod.	vedoucí auditor (auditoři)	
5.	Plán interního auditu	Pracovníci auditované oblasti QMS jsou seznámeni s rozsahem a cílem interního auditu, časovým plánem prověrky, výsledkem přezkoumání dokumentace apod.	vedoucí auditor	
6.		Prověření opatření z minulých auditů, přezkoumání účinnosti přijatých opatření	vedoucí auditor (auditoři)	
7.		- Detailní prověřování všech skutečností, shody probíhajících procesů s popisem v dokumentaci. - Zaznamenávání odhalených neshod.	vedoucí auditor (auditoři)	Protokol z interního auditu
8.		Specifikace problémů, definování silných stránek a příležitostí ke zlepšení.	vedoucí auditor (auditoři)	Protokol z interního auditu
9.	Protokol z interního auditu	- Vyslovení souhrnného hodnocení účinnosti systému kvality, presentace zjištění z auditu - neshody. Definování silných stránek a příležitostí ke zlepšení. - Veškeré neshody jsou dokumentovány v Záznamu o neshodě.	vedoucí auditor	Záznam o neshodě

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 3 z 3	Příloha: 1

10.		Vypracovaný <i>Protokol z interního auditu</i> je distribuován do 7 dnů vedoucímu prověřované oblasti.	vedoucí auditor	Protokol z interního auditu
11.		Bez komentáře.		
12.		V případě neshody je tato neprodleně odstraněna, hrozí-li možnost opakování neshody, musí kompetentní pracovník přijmout opatření k nápravě.	vedoucí auditované oblasti	Záznam o neshodě

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 14.11.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 1 z 3	Příloha: 2

OPATŘENÍ K NÁPRAVĚ



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 14.11.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 2 z 3	Příloha: 2

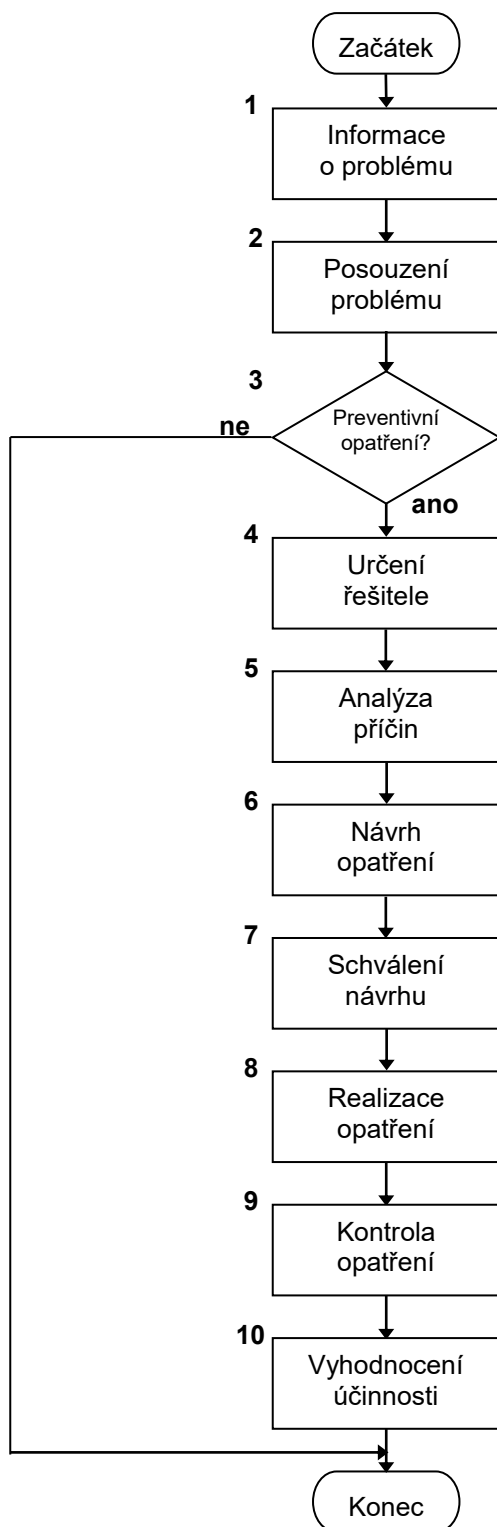
Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.		Ohlášení neshody.	pracovník organizace	
2.		- Každá neshoda se posuzuje podle možného dopadu na: → náklady, → spokojenost zákazníka, apod. - Neshody nevyžadující přijetí <i>Opatření k nápravě</i> jsou odstraněny, zaznamenávány a periodicky se provádí jejich analýza jako podklad pro preventivní opatření.	odpovědný pracovník dle typu neshody	Záznam o neshodě
3.		Bez komentáře.	odpovědný pracovník	
4.		Sepsání záznamu a vypořádání neshody.	odpovědný pracovník	Záznam o neshodě
5.		- Řešitel návrhu <i>Opatření k nápravě</i> je určen podle charakteru neshody. - V případě řešení složitých problémů a neshod může odpovědný pracovník jmenovat tým odborníků.	odpovědný pracovník	Záznam o neshodě
6.		- Obecně mezi možné příčiny neshod v rámci systému kvality patří: → neshody vstupů do procesů; → nepřiměřená nebo neexistující dokumentace; → nesoulad s dokumentací; → špatné plánování. - V případě, že se zjistí více možných příčin neshody je nutno určit základní příčinu. - Při analýze lze využít statistické metody a nástroje (v souladu s tím, co je zavedeno ve firmě): → brainstorming; → diagram příčin a následků; → analýza rizik; → Paretův diagram, apod.	řešitel <i>Opatření k nápravě</i>	- Záznam o neshodě

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 14.11.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 3 z 3	Příloha: 2

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
7.	Záznam o neshodě	- <i>Opatření k nápravě</i> je nutno navrhnout v míře odpovídající závažnosti neshody s cílem zabránit jejímu opakování. - V případě nutnosti se vypracuje věcný a časový plán realizace <i>Opatření k nápravě</i>.	řešitel <i>Opatření k nápravě</i>	- Záznam o neshodě
8.	Záznam o neshodě	- Schválení předloženého návrhu na <i>Opatření k nápravě</i> a určení pracovníka odpovědného za jeho realizaci. - V případě neschválení návrhu na <i>Opatření k nápravě</i> je nutno opětovně provést analýzu příčin a navrhnout jiné řešení (krok 6 a 7).	odpovědný pracovník	Záznam o neshodě
9.	Záznam o neshodě	Při realizaci <i>Opatření k nápravě</i> nutno provést okamžitou změnu příslušného dokumentu, kterého se konkrétní opatření týká.	- příslušný vedoucí, - příp. správce dokumentu	Záznam o neshodě
10.	Záznam o neshodě	Provádění kontrol v souladu s plánem. V případě neplnění realizace provádět potřebná opatření.	pracovník pověřený kontrolou <i>Opatření k nápravě</i>	- Záznam o neshodě
11.	Záznam o neshodě	Každé <i>Opatření k nápravě</i> se musí po určité době vyhodnotit z hlediska jeho účinnosti zabránit opakování vzniku neshody. Vyhodnocení <i>Opatření k nápravě</i> se provádí minimálně jako podklad pro přezkoumání QMS vedením. V případě, že realizované <i>Opatření k nápravě</i> není účinné je nutno se opětovně vrátit do kroku 6.	řešitel <i>Opatření k nápravě</i>	- Záznam o neshodě

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 14.11.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 1 z 3	Příloha: 3

PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ



DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 14.11.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 2 z 3	Příloha: 3

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
1.		Informování o problému proběhne v organizaci obvyklým způsobem, např. formou porady, tištěným nebo elektronickým dokumentem.	pracovník firmy	
2.		- Každý problém se posuzuje podle možného dopadu na: → náklady → bezpečnost → spokojenost zákazníka, apod. - Neshody, které nevyžadují přijetí <i>Opatření k nápravě</i>, jsou zaznamenávány a periodicky se provádí jejich analýza jako podklad pro <i>Preventivní opatření</i>.	odpovědný pracovník dle typu problému	Záznam o neshodě
3.		Bez komentáře.	odpovědný pracovník	
4.		- Řešitel návrhu <i>Preventivního opatření</i> je určen podle charakteru problému. - V případě řešení složitých problémů může odpovědný pracovník jmenovat tým odborníků.	odpovědný pracovník	
5.		Analýza příčin problému.	řešitel opatření	Záznam o neshodě
6.		- <i>Preventivní opatření</i> je nutno navrhnout v míře odpovídající závažnosti problému s cílem zabránit výskytu neshody. - V případě nutnosti vypracovat věcný a časový plán realizace <i>Preventivního opatření</i>.	řešitel opatření	Záznam o neshodě
7.		- Schválení předloženého návrhu <i>Preventivního opatření</i> a určení pracovníka odpovědného za jeho realizaci. - V případě neschválení návrhu na <i>Opatření k nápravě</i> je nutno opětovně provést analýzu příčin a navrhnout jiné řešení (krok 5 a 6).	odpovědný pracovník	Záznam o neshodě
8.		Při realizaci <i>Preventivního opatření</i> nutno provést okamžitou změnu příslušného dokumentu, kterého se <i>Preventivní opatření</i> týká.	příslušný vedoucí, příp. správce dokumentu	

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 5	Datum: 14.11.2019	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 3 z 3	Příloha: 3

Krok	Vstup	Činnost	Odpovídá	Výstup
9.	Záznam o neshodě	Provádění kontrol v souladu s plánem. V případě neplnění realizace provádět potřebná opatření.	pracovník pověřený kontrolou	Záznam o neshodě
10.	Záznam o neshodě	- Každé preventivní opatření se musí po určité době vyhodnotit z hlediska jeho účinnosti zabránit vzniku neshody. - Vyhodnocení se provádí minimálně jako podklad pro přezkoumání QMS vedením. - V případě, že realizované <i>Opatření k nápravě</i> není účinné je nutno se opětovně vrátit do kroku 5.	řešitel <i>Preventivního opatření</i>	Záznam o neshodě

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 1 z 2	Příloha: 4

MĚŘENÍ A SLEDOVÁNÍ PROCESŮ, ANALÝZA ÚDAJŮ

Účel

Účelem této přílohy je definovat procesy, které budou předmětem sledování a měření a stanovit postup a pravidla analýzy údajů pro zlepšování.

Rozsah platnosti

Příloha se vztahuje na činnosti, které s analýzou údajů souvisí, tj. od stanovení procesů a jejich znaků, které má význam analyzovat, přes určení způsobu získávání těchto údajů o těchto znacích až po jejich analýzu.

Odpovědnost

Celkovou odpovědnost za stanovení procesu analýzy údajů a kontrolu jeho dodržování má ředitel organizace.

POSTUP

Výběr procesů a jejich znaků

V systému řízení kvality jsou procesy sledovány v rámci pracovních činností a běžné manažerské kontroly, tak, aby byly prováděny podle schválených postupů a vykazovaly schopnost dosáhnout plánovaných výsledků. Vlastník procesu a další odpovědní pracovníci stanovují znaky pro sledování na základě činností procesu, kvalifikace a zavedené dobré praxe.

Výběr procesů pro měření a volbu jejich znaků, které budou předmětem analýzy, provádí ředitel organizace.

Očekávané hodnoty znaků musí být uváděny v měřitelných jednotkách, jako jsou Kč, počet, hodiny, proceta apod.

Analýza má význam pouze v tom případě, pokud její výstupy mohou ovlivnit sledovaný proces.

Vybrané procesy pro měření jsou vyznačeny v mapě procesů (příloha kap. I PK) a matici odpovědnosti (příloha kap. I PK) a jejich znaky jsou uvedeny v záznamu *Měření znaků procesů* (EPIM).

Dojde-li v rámci analýzy údajů pořízených v rámci měření jednotlivých znaků procesů ke zjištění, že sledované hodnoty znaků nedosahují požadovaných cílových hodnot je náprava a přijímání příslušných opatření prováděna v rámci kompetencí vrcholového vedení na poradách vedení, případně formou přezkoumání QMS vedením. V této situaci mohou být – kromě zajištění nápravy a odstranění příčin též přehodnocovány znaky procesů jako takové (jejich vhodnost), způsob jejich měření a analýzy. Mohou být přijímána další opatření formou cílů a plánů kvality a dalších zlepšovatelských aktivit.

Vyhodnocené hodnoty jednotlivých znaků procesu v příslušných časových periodách jsou zaznamenávány do záznamu *Měření znaků procesů* (EPIM).

Získávání údajů

Údaje pro analýzu jsou získávány ze záznamů, které jsou rovněž uvedeny v záznamu *Měření znaků procesů* (EPIM).

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 6	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 2 z 2	Příloha: 4

Interval analýzy

Analýza jednotlivých sledovaných procesů se musí provádět v takových časových intervalech, aby její výstupy mohly sledovaný proces ovlivňovat a přispívat k operativnímu jednání vedoucích pracovníků a k přijímání účinných opatření.

Interval (perioda) analýzy je rovněž uveden v záznamech *Měření znaků procesů* (EPIM).

Způsob analýzy

Způsob analýzy záleží na tom, jaký údaj je analyzován a je rovněž uveden v záznamu *Měření znaků procesů* (EPIM).

Pracovník odpovědný za analýzu, odpovídá také za použití vhodného statistického nástroje a v případě jeho nevhodnosti navrhuje jeho změnu.

Výstup z analýzy

Výstupem z analýzy je graf, tabulka nebo přehled s vypovídací schopností o vývoji sledovaného znaku.

Vypovídací hodnota grafů, tabulek a přehledů se projeví až po několikerém vyhodnocovacím období, kdy bude možno sledovat celkový trend vývoje hodnoceného znaku.

Preventivní opatření, případně opatření k nápravě na základě hodnot výstupů a celkových trendů vývoje sledovaných znaků procesů přijímají jednotliví vedoucí pracovníci.

Výsledky analýzy údajů jsou projednávány na poradách vedení a slouží jako podklad pro zpracování zpráv pro přezkoumání QMS vedením.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 8	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 1 z 2	Příloha: 5

SLEDOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Účel

Účelem této přílohy je stanovit postup a pravidla pro získávání informací o spokojenosti zákazníků s našimi výkony (plněním zakázek), vyhodnocování získaných informací a jejich využití v procesu zlepšování organizace.

Rozsah platnosti

Tato příloha se vztahuje na všechny činnosti od návrhu metodiky sledování až po závěrečné vyhodnocení spokojenosti.

Odpovědnost

Odpovědnost za proces sledování spokojenosti zákazníků má manažer kvality.

POSTUP SLEDOVÁNÍ A HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Získávání informací o spokojenosti našich zákazníků s naší prací, jejich vyhodnocování a využívání jako podkladů pro neustálé zlepšování QMS je nezbytným procesem pro další rozvoj organizace.

Schopnost adekvátní reakce na podněty zákazníka, včetně přijímání preventivních opatření, je důležitou činností při zvyšování prestiže organizace a tím také k upevnění jejího postavení na trhu.

Určení zákazníků, kteří jsou zařazeni do systému sledování a hodnocení spokojenosti

Spokojenost bude sledována a hodnocena u těchto klientů:

- žáci
- rodiče žáků

Interval sledování spokojenosti

- v průběhu realizace služeb
- periodicky (ročně) během provozu zařízení:
 - měření spokojenosti žáků a klimatu probíhá na konci 1. pololetí
 - měření spokojenosti rodičů a klíčových kompetencí probíhá na konci 2. pololetí

Získávání informací

Spokojenost zákazníka je vždy zjišťována pomocí dotazníků – formulářů *Měření spokojenosti rodičů*, *Měření spokojenosti žáků klimatu DM*.

Hodnocení získaných informací

Všechny získané informace jsou zaznamenány do záznamu *Měření spokojenosti a klimatu DM* jako podklad pro slovní vyhodnocení v přezkoumání QMS vedením.

DM	PŘÍRUČKA KVALITY	Vydání: 8	Datum: 16.4.2025	Výtisk: 1
	Kap. č. V – Měření, analýza a zlepšování		Strana: 2 z 2	Příloha: 5

Formuláře k příloze 5 kapitoly V.:

- *Měření spokojenosti rodičů*
- *Měření spokojenosti žáků a klimatu DM*

Soubor otázek pro zjištění spokojenosti zákazníka

Soubor otázek je uveden ve formuláři *Měření spokojenosti a klimatu DM*.

Hodnocení je prováděno za pomoci:

- a) bodového hodnocení za pomoci hvězdiček: 1★ (nespokojený) – 5★ (velmi spokojený);
- b) jednoznačných odpovědí ANO/NE, případně ANO/OBČAS/NE;
- c) volného slovního vyjádření (připomínky, návrhy a podněty).

Vyhodnocení spokojenosti je určeno průměrem z hodnocení jednotlivých kritérií a převedeno na procenta. Zvláště je vyhodnoceno vlastní vyjádření (připomínky, návrhy a podněty) na základě četnosti témat – strukturovaný seznam výroků na základě témat.