



## Příloha č. 1 – Požadavky na plnění předmětu veřejné zakázky

### Nová verze ISO 9001:2015

Město Benešov má v současné době v oblasti veřejné správy certifikaci podle normy ISO 9001:2008. Městský úřad chce navázat na novou verzi ISO 9001:2015, která by umožnila jak ze strategického tak i kvalitativního pohledu zefektivnit řízení úřadu. Inovovaná verze by, tak dále poskytla širší a přesnější měření procesů v organizaci, jejich optimalizaci a trvalý pokrok.

### Cíle aktivity

1. Vytvoření zcela nového integrovaného managementu úřadu založeného na procesním řízení a principu trvalého zlepšování (PDCA cyklus).
2. Vyšší provázanost na všeobecný systém řízení organizace.
3. Zavedení systému řízení rizik.
4. Zvýšení flexibility organizace.

### Stručný popis řešení

Přechod na novou verzi ISO 9001 bude zahrnovat vytvoření zcela nového systému integrovaného managementu úřadu založenému na procesním řízení a principu trvalého zlepšování (PDCA cyklus).

Činnosti realizované v rámci aktivity:

#### 1. Revize strategií a politik úřadu

Revize stávajících strategií a politik úřadu z pohledu požadavků nové ISO 9001. Revize a doplnění zainteresovaných stran a definice jejich zájmů a potřeb a jejich promítnutí do návrhu na doplnění strategií a politik úřadu.

#### 2. Vytvoření strategické mapy úřadu ve struktuře Balanced Scorecard

Stanovení kvantifikovaných cílů kvality a jejich rozpracování ve struktuře Balanced Scorecard s grafickou interpretací cílů, jejich vzájemných vztahů a stavu plnění. Dekompozice ukazatelů na procesní, organizační a individuální úroveň úřadu.

#### 3. Vytvoření nové interaktivní procesní mapy úřadu

Vytvoření interaktivní procesní mapy úřadu včetně definice externích vstupů a výstupů procesů a interních vzájemných vazeb procesů. Procesní mapa bude zahrnovat vymezení produktů a služeb poskytovaných pro zainteresované strany úřadu.

#### 4. Systemizace pracovních míst a procesních rolí

Zpracování číselníku systemizovaných procesních rolí a jejich propojení s organizační strukturou úřadu tak, aby procesní popis pravomocí a odpovědností vyžadovaných na pracovních místě byl automaticky generován z vazeb role/proces. Vytvoření interaktivní organizační mapy a zahrnující pracovní místa, osoby a vazby na příslušné procesy.

- 5. Zavedení systému měření a hodnocení výkonnosti procesů**  
Zavedení systému pravidelného reportingu plnění cílů a ukazatelů. Zavedení systému hodnocení zaměstnanců na základě hodnocení plnění ukazatelů výkonnosti.
- 6. Stanovení jednoznačných pravomocí a odpovědností v procesech**  
Stanovení jednoznačných pravomocí a odpovědností v procesech – pro každý proces musí být stanoveno minimálně vlastnictví, řízení/schvalování a výkon procesu.
- 7. Vytvoření systému pro dokumentaci znalostí úřadu**  
Bude vytvořen systém na shromažďování a dokumentaci znalostí (zkušeností) úřadu ve vazbě na dokumentované procesy a jejich promítání do průběžného zlepšování procesů.
- 8. Stanovení kompetenčního modelu úřadu a individuálních modelů zaměstnanců**  
Vytvoření číselníku kompetencí úřadu, vytvoření vzorových kompetenčních modelů pro jednotlivé role, vytvoření individuálních kompetenčních modelů pro každého zaměstnance úřadu.
- 9. Zavedení systému řízení rizik včetně vytvoření katalogu rizik**  
Stanovení závazného postupu řízení rizik – identifikace, klasifikace rizik, řízení opatření k zabránění škod. Bude vytvořen katalog rizik, stanovení vlastníci rizik a zavedeno řízení nápravných opatření ve vazbě na procesy úřadu.
- 10. Zavedení zlepšování procesů včetně systému řízení změn**  
Vytvoření a zavedení systému trvalého zlepšování procesů, založeném na měření a hodnocení procesů dle cyklu PDCA. Stanovení pravidel a postupů pro implementaci procesních změn v úřadu, definování zodpovědností a pravomocí vlastníků procesů.
- 11. Zavedení integrované metodiky projektového řízení dle certifikovaných metod**  
Vytvoření a zavedení metodiky a interních pravidel pro řízení projektů dle certifikovaných metod. Projektové řízení bude koncipováno jako nástroj pro realizaci interních i externích projektů úřadu a bude propojeno s ostatními systémy řízení úřadu (strategické řízení, reporting a hodnocení výkonnosti, řízení rizik, alokace lidských zdrojů).
- 12. Zpracování komplexních dynamických popisů pracovních míst**  
Bude vytvořen a zaveden systém automatizované podpory tvorby popisů pracovních míst ve vazbě na zařazení zaměstnanců v projektech a procesech. Systém bude zahrnovat kompetenční a výkonnostní modely zaměstnanců a bude umožňovat vytváření a správu dočasných pracovních míst (projektové týmy) včetně možnosti alokovat pracovního úvazku pracovníka na dané pracovní místo.
- 13. Zavedení systému pro publikování dokumentovaných informací zaměstnancům**  
Vytvoření a zavedení systému publikování dokumentovaných informací zaměstnancům – každý zaměstnanec bude mít k dispozici relevantní dokumentované informace systému řízení kvality, které aktuálně potřebuje pro výkon své práce.

#### **14. Zapojení klíčových zaměstnanců do projektu formou mentoringu (individuální vzdělávání)**

Pro úspěšnost a udržitelnost projektu je klíčové rozvinutí příslušných zejména manažerských kompetencí u vedoucích pracovníků úřadu. V rámci celého období realizace projektu bude vytvořen interní realizační tým, který bude průběžně vzděláván a formou mentoringu zapojován do realizace a řízení projektu i do vzdělávání dalších pracovníků úřadu.

#### **15. Zavedení softwarové podpory řešení řízení kvality**

Bude zavedena softwarová podpora integrovaného řízení kvality, která zajistí vzájemnou provázanost klíčových prvků systému řízení kvality dle ISO 9001:2015 (minimálně procesy, cíle, rizika, hodnocení výkonnosti a hodnocení kompetencí) umožní správu a publikování dokumentovaných informací a umožní budoucí integraci dalších standardů řízení kvality (zejména sebehodnotících systémů CAF nebo EFQM). SW bude pořízen jako dodávka a musí být k dispozici již jako podpora při realizaci projektu (do 30 dnů od podpisu smlouvy).

#### **16. Školení zaměstnanců**

Zaměstnanci městského úřadu budou proškoleni v užívání integrovaného softwarového nástroje. Městský úřad Benešov má k 1. 8. 2017 221 zaměstnanců, z toho bude požadováno školení pro 189 úředníků na uživatelské úrovni. Počet vedoucích pracovníků odborů a oddělení je k 1. 8. 2017 činní 27 osob z celkových 189 a u těchto pracovníků bude požadováno školení na pokročilé úrovni. Včetně toho bude požadováno pokročilejší školení pro další dvě osoby – administrátory integrovaného softwarového nástroje.

Předpokládaný rozsah školení je požadován v rozsahu 10 termínů, jednodenní školení v rozsahu 8h (1h=60min), tj. maximálně 80h dle potřeb zadavatele.

Školení uživatelů bude realizováno v místě plnění zadavatele nebo v prostorách jeho založených organizací do 14 dní od dodání softwarového nástroje a proběhne nejpozději do 1 kalendářního měsíce.

#### **17. Implementace certifikace systému řízení kvality podle nové normy a školení zaměstnanců**

Certifikace řízení kvality dle nové normy ISO 9001:2015 bude provedena s využitím integrované softwarové podpory, která poskytne jednoznačné důkazy o plnění příslušných požadavků normy.

Tematické aktivity pro Certifikát systému řízení kvality 9001:2015:

- Kompetenční modely úřadu
- Mapa rizik
- Katalog rizik
- Interaktivní procesní mapa úřadu
- Integrovaná metodika projektového řízení

#### **Předpokládané výstupy zakázky:**

- Kompetenční modely úřadu
- Mapa rizik
- Katalog rizik

- Interaktivní procesní mapa úřadu
- Integrovaná metodika projektového řízení
- Implementovaný podpůrný softwarový nástroj
- Proškolení zaměstnanci (cca 189 osob v uživatelské úrovni, z toho 27 na pokročilé úrovni a 2 na administrátorské úrovni) v celkovém rozsahu cca 80 h