

	Úřad městské části Praha 14 Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9	List číslo: 1/18
	Identifikační označení: Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023

Zpracovala:	Mgr. Eva Koplíková, tajemnice ÚMČ	Datum – Podpis:	. . 2023
-------------	--------------------------------------	-----------------	----------

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 2/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Tato zpráva byla vypracována jako podklad k přezkoumání funkčnosti a efektivnosti QMS (systému řízení kvality) vedením MČ v roce 2023 v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001 a vnitřní směrnici QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Ve zprávě je hodnocena výkonnost a efektivnost QMS k 30. 6. 2023, některé kapitoly (1-3, 6, 9, 11, 12, 14) zachycují stav k 31. 12. 2022 z důvodu nemožnosti tyto záležitosti v pololetí roku 2023 adekvátně analyzovat.

V následujících bodech byly analyzovány tyto oblasti:

1. Stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání QMS
2. Koncepce a cíle kvality
3. Výkonnost procesů a shoda produktů a služeb
4. Organizační struktura
5. Systém pro poskytování veřejné finanční podpory
6. Systém vzdělávání zaměstnanců
7. Systém zadávání veřejných zakázek
8. Hodnocení dodavatelů
9. Finanční nároky na zavádění systému QMS, jeho udržení a zlepšování
10. Výsledky interních auditů kvality
11. Výsledky finanční kontroly
12. Závěry zpráv externích auditů a kontrol
13. Vyhodnocení stížností občanů, žádostí od občanů a účastníků řízení
14. Vyhodnocení systému neshod a nápravných opatření
15. Přezkum hospodaření MČ a přiměřenost zdrojů
16. Efektivnost opatření pro řešení rizik
17. Příležitosti ke zlepšování
18. Doporučení k předchozím vstupům pro zlepšování (udržení) dosaženého standardu
19. Změny interních a externích aspektů v rámci QMS (Systém řízení kvality - Požadavky ČSN EN ISO 9001, kap. 9.3.2, bod b)

Použité zkratky:

QMS - systém řízení kvality

ÚMČ - úřad městské části

MČ - městská část

MK - manažer kvality

RMČ - Rada městské části

ZMČ - Zastupitelstvo městské části

OpN - opatření k nápravě

P14 - Praha 14

VO - vedoucí odboru/ů

IAK - interní audit kvality

PO - příspěvková organizace

PVR – pravděpodobnost výskytu rizika

ZDR – závažnost dopadu rizika

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 3/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

1. Stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání QMS

Opatření z přezkoumání QMS vedením byla splněna takto:

a) Koncepce a cíle kvality. V lednu r. 2023 byla *Koncepce kvality MČ P14* na základě normy ČSN EN ISO 9001:2016 aktualizována a schválena starostou MČ P14, stejně tak byly revidovány *Cíle kvality ÚMČ P14 2021-2025*, schválené Radou MČ P14 (usnesení č. 58/RMČ/2021). Plnění cílů z r. 2022 bylo vyhodnoceno v měsíci únoru 2023 v *Ročních zprávách o fungování QMS u odborů*, které zároveň obsahují výsledky hodnocení výkonnosti procesů zabezpečovaných odbory, a to včetně identifikace a aktualizace rizik a příležitostí jednotlivých odborů na rok 2023.

b) Hodnocení výkonnosti procesů ÚMČ bylo provedeno v roce 2023 za roky 2021-2022 s výtečným a velmi dobrým výsledkem. Rovněž velmi pozitivní byly závěry anket **Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ**, **Hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ** a **Hodnocení podpůrných procesů na ÚMČ**, kde byla data u všech anket shromažďována elektronickým způsobem. Výsledky byly předloženy vedení MČ a vznesené připomínky byly projednány s odpovědnými zaměstnanci ÚMČ.

c) Interní audity kvality proběhly v ÚMČ na přelomu měsíců května a června 2023 na základě schváleného *Plánu IAK* se zaměřením na řízení rizik a příležitostí, aktuálnost legislativy a správný popis činností u samosprávných procesů včetně stanovení parametrů zlepšování. Zjištění z auditu byla vyřešena v požadovaném termínu. Školení interních auditorů kvality bylo zorganizováno v souladu se směrnicí QS 82-03 *Interní audity kvality* (při změně normy ISO 9001).

d) Přezkum hospodaření MČ - ZMČ P14 schválilo usnesením č. 29/ZMČ/2023 hospodaření a závěrečný účet MČ P14, včetně *Zprávy o výsledku přezkoumání hospodaření* s výhradou nedostatků a přímá opatření k odstranění nedostatků ve formě Příkazu starosty č. 2/23.

e) Vyhodnocení systému neshod a nápravných opatření

Opatření k nápravě OpN jsou řízena směrnicí QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Seznam Opatření k nápravě je uložen u MK.

f) V rámci zavedeného QMS dle normy ISO 9001 byly u ÚMČ P14 v rozpočtu zohledněny **finanční nároky na udržení a zlepšování QMS**, tj. k získání certifikace dle normy ČSN EN ISO 9001:2016. Certifikát shody systému managementu kvality s požadavky ČSN EN ISO 9001:2016 byl ÚMČ udělen v měsíci září 2021.

Kapitoly *Zprávy o přezkoumání QMS vedením* z r. 2022, které v tomto bodě nejsou zmíněny, obsahovaly doporučení *udržet stávající výkonnost procesu* a nebylo u nich navrženo žádné konkrétní opatření, jehož plnění by zde bylo možno hodnotit.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 4/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

2. Koncepce a cíle kvality

Koncepce kvality MČ P14 na roky 2021 - 2025

Schválením *Koncepce kvality* se RMČ P14 v rámci snahy o zkvalitňování výkonu veřejné správy MČ P14 zavázala usnesením č. 535/RMČ/2005 k jejímu uvádění do praxe. Tato *Koncepce kvality* je pravidelně aktualizována a schvalována vedením MČ vždy na další pětileté období (19. 1. 2021 na r. 2021 až 2025 - usnesení RMČ č. 58/RMČ/2021). V lednu roku 2023 byla koncepce aktualizována.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

Cíle kvality MČ P14

Plnění cílů kvality z r. 2022 bylo vyhodnoceno v únoru 2023 v *Ročních zprávách o fungování QMS* u jednotlivých odborů, které zároveň obsahovaly výsledky hodnocení výkonnosti procesů zabezpečovaných odbory, a to včetně určení rizik a příležitostí odborů.

Aktualizovaná *Koncepce kvality MČ P14* vytýčila základní směry v péči o všestranný rozvoj území a o potřeby občanů, kde je prioritou při plnění úkolů chránit veřejný zájem. Základní směry byly rozvedeny do záměrů rozvoje pro jednotlivé oblasti. Nové Cíle kvality MČ P14 byly schváleny RMČ usnesením č. 58/RMČ/2021 a poté rozpracovány do cílů odborů na roky 2021 až 2025. Cíle odborů byly pro rok 2023 stanoveny tak, aby všechny stanovené cíle odborů byly konkrétní, měřitelné a termínované.

Cíle kvality odborů na r. 2023 jsou součástí *Ročních zpráv o fungování QMS u odborů* a jsou umístěny na adrese *Verejné P:/Sdílenná/Roční zprávy o fungování QMS u odborů*.

Doporučení: Na základě nových *Cílů kvality MČ P14 na r. 2021-2025* rozpracovat konkrétní *Cíle kvality odborů ÚMČ na rok 2024*.

3. Výkonnost procesů a shoda produktů a služeb

Pokynem tajemnice ÚMČ byli stanoveni jako garanti hodnocení výkonnosti zabezpečovaných procesů vedoucí odborů. Hodnocení proběhlo dle metodiky stanovené vnitřní směrnici QS 82-02 *Hodnocení výkonnosti procesů*.

Z *Ročních zpráv o fungování QMS* u jednotlivých odborů vyplynulo, že procesy jsou zpravidla hodnoceny výtečným a velmi dobrým hodnocením (stupeň hodnocení 1-2, výkonnost procesů 75-100 %). Stupněm hodnocení 3, 4 a 5 (méně než 75 % výkonnosti) nebyly v rámci ÚMČ P14 hodnoceny žádné procesy QMS.

Podrobná hodnocení výkonnosti procesů QMS jednotlivých odborů jsou interně zveřejněna na adrese *Verejné (P:)/Sdílenná* a originály uloženy u manažera kvality. Data z výkonnosti procesů v roce 2023 budou k dispozici počátkem roku 2024.

Na základě požadavku normy ČSN EN ISO 9001 a směrnice QS 82-02 *Hodnocení výkonnosti procesů* proběhlo ve dnech 13. 2. - 17. 2. 2023 hodnocení podpůrných procesů u Odboru právních a kontrolních činností - právní služby, Kanceláře úřadu - personální

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 5/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

oddělení, Odboru hospodářské správy a Odboru informačních a komunikačních technologií. Hodnocení bylo provedeno elektronickou anketou, na základě poskytnutých stanovisek zaměstnanců ÚMČ P14, kteří na základě svých poznatků fungování jednotlivých procesů v rámci úřadu vyhodnotili. Z výsledků vyplynulo, že všechny hodnocené odbory si udržují vysokou úroveň svých služeb.

V měsíci dubnu 2023 bylo provedeno hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ P14 (návštěvníků úřadu) formou ankety v elektronické podobě. Vyhodnoceno bylo celkem 1 554 anketních odpovědí. Při hodnocení v rámci stupnice 1 - 5 byla dosažena průměrná známka 1,24. Převážná většina zákazníků ÚMČ P14 byla s kvalitou služeb poskytovaných pracovníky úřadu spokojena. Přípomínky byly projednány s odpovědnými VO.

Ve dnech 20. – 30. 6. 2023 bylo provedeno hodnocení spokojenosti zaměstnanců ÚMČ P14. Vyhodnoceno bylo 82 hlasovacích lístků. Průměrná známka zaměstnanců úřadu v roce 2023 činila 1,76, což je o 0,2 lepší než v r. 2022, kdy byla průměrná známka 1,96. Tato anketa byla nově přepracována, včetně některých nových parametrů hodnocení, aby lépe pokryla všechny pracovní podmínky zaměstnanců ÚMČ.

Doporučení: V rámci rozpočtových možností reagovat na zjištěné skutečnosti.

4. Organizační struktura

Organizační struktura ÚMČ je dána směrnicí QS 55-01 *Organizační řád*. Ve sledovaném období nedošlo u odborů ÚMČ k větším změnám.

Doporučení: Při změnách interní dokumentace nadále postupovat v souladu s postupem daným v QS 42-02 *Řízení dokumentů a záznamů*.

5. Systém pro poskytování veřejné podpory

Systém je zaveden v souladu se zněním zákona č. 131/2000 Sb., o hl. m. Praze, a zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole. Pravidla pro poskytování finanční podpory pro rok 2023 byla zveřejněna na adrese <https://www.praha14.cz/samosprava/dulezite-informace/dotace/> na www stránkách MČ P14 na základě jejich schválení RMČ. Návrh na přidělení dotačních prostředků na rok 2023 byl schválen usneseními RMČ a ZMČ.

U vybraných příjemců veřejné finanční podpory MČ P14 a u příjemců veřejných finančních prostředků z rozpočtu MČ z řad příspěvkových organizací byly odpovědnými odbory provedeny veřejnosprávní kontroly podle *Plánu kontrolní činnosti MČ P14 na rok 2023*, který byl schválen starostou MČ. Kontrolami nebyly zjištěny závažné nedostatky při čerpání rozpočtových prostředků.

Protokoly o výsledcích veřejnosprávních kontrol příspěvkových organizací byly předávány úsekem interního auditu starostovi MČ a na vědomí též tajemnici ÚMČ.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 6/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

6. Systém vzdělávání zaměstnanců

Částka použitá na vzdělávání zaměstnanců ÚMČ z rozpočtu MČ P14 činila v roce 2022 792.000 Kč. Vedoucí odborů jsou průběžně informováni o čerpání na svých odborech a tajemnice je seznamována s čerpáním částky na vzdělávání za celý úřad. V listopadu 2022 byl předpokládaný rozpočet na vzdělávání zaměstnanců úřadu rozdělen podle potřeb na jednotlivé organizační jednotky.

Jsou uskutečňována průběžná školení a u nových úředníků je zajišťováno vstupní školení. Je vedena evidence uskutečněných vzdělávacích akcí. Revize plánů vzdělávání a jejich doplňování jsou prováděny průběžně, všechny plány vzdělávání jsou opatřeny parametry záznamu. V listopadu 2022 byla uzavřena smlouva s firmou Rentel na e-learningové vzdělávání, které bylo využíváno zvláště při vstupním vzdělávání nových zaměstnanců, při vzdělávání nových vedoucích zaměstnanců – obecná a zvláštní část a postupně i při průběžném vzdělávání.

Zaměstnanci, kteří dosud nevykonali zkoušku odborné způsobilosti, jsou přihlášení na přípravu a zkoušku. Nově nastoupivší nebo přerazení zaměstnanci jsou na ZOZ průběžně přihlašováni. V roce 2022 bylo na přípravu a zkoušku odborné způsobilosti vynaloženo 50.920 Kč a zkoušku odborné způsobilosti úspěšně složilo 9 zaměstnanců.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

7. Způsob zadávání veřejných zakázek

Veřejné zakázky v roce 2023 jsou zadávány v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen zákon). U podlimitních a nadlimitních veřejných zakázek bylo postupováno přímo podle zákona a interní směrnice QS 74-01 *Zadávání veřejných zakázek*. U veřejných zakázek malého rozsahu, které nepodléhají režimu zákona, bylo postupováno podle výše uvedené interní směrnice a v souladu s ustanovením § 6 zákona. Interní směrnice obsahuje i povinnost sociálně a environmentálně odpovědného zadávání veřejných zakázek a je závazná jak pro zaměstnance ÚMČ, tak pro všechny příspěvkové organizace zřízené MČ P14, Správu majetku Praha 14, a.s. a pro Technické služby Praha 14 sociální podnik.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

8. Hodnocení dodavatelů

Hodnocení dodavatelů probíhalo v hodnoceném období elektronickou formou v databázi umístěné na interním webovém serveru, a to na základě písemných podkladů od vedoucích zadávajících odborů, kteří hodnotili dodavatele podle zkušeností s průběhem realizace zakázky a kritérií, stanovených ve směrnici QS 72-01 *Uzavírání a evidence smluv* na stupnici:

- A) 21 až 30 bodů velmi dobrý
- B) 11 až 20 bodů uspokojivý (s výhradami)
- C) 0 až 10 bodů neuspokojivý

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 7/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Hodnoceny jsou zakázky s plněním nad 10 mil. Kč bez DPH. U veřejných zakázek do 10 mil. Kč je možno rovněž provést a zadat do databáze hodnocení dodavatele, pokud vedoucí zadávajícího odboru vyhodnotí zakázku jako významnou z hlediska kvality poskytovaných služeb. Dodavatelé, se kterými je uzavřena smlouva na dobu neurčitou, jsou hodnoceni vždy jednou za dva roky. V elektronické evidenci je v současnosti vedeno 201 dodavatelů.

Dodavatelé jsou převážně hodnoceni stupněm velmi dobrý (A). S většinou dodavatelů je provozována dlouhodobá spolupráce na základě ověřených kvalitativních kritérií při plnění požadavků MČ P14.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

9. Finanční nároky na udržení QMS a jeho zlepšování

V měsíci říjnu 2022 proběhl *Dozorový audit kvality č. 1*, který provedla v souladu s uzavřenou *Smlouvou o kontrolní činnosti* Česká společnost pro jakost, z. s. Náklady na *Dozorový audit kvality č. 1* činily 24.960 Kč vč. DPH. V měsíci říjnu 2023 proběhne *Dozorový audit kvality č. 2*, alokovaný rozpočet v souladu se smlouvou je 24.960 Kč vč. DPH.

Aktuální soubor dokumentů QMS je tvořen cca 61 směrnicemi a instrukcemi přístupnými v elektronické podobě v aplikaci *Alfresco/Evidence dokumentů ÚMČ P14*.

Doporučení: V rozpočtovém řízení zohlednit předpokládané náklady na udržení QMS dle normy ČSN EN ISO 9001:2016 a obhájit QMS v rámci *Dozorového auditu kvality č. 2* v říjnu 2023.

10. Výsledky interního auditu kvality

Interní audit kvality proběhl v souladu s QS 82-03 *Interní audit kvality* a *Plánem IAK* ve dnech 30. 5. - 1. 6. 2023. Procesy systému (státní správa a samospráva) byly dostatečně identifikovány vnitřními dokumenty - směrnicemi a instrukcemi, přehledy procesů a mapami procesů.

Audit kvality byl zaměřen na řádné zpracování *Ročních zpráv o fungování QMS u odborů ÚMČ* s důrazem na identifikaci rizik a příležitostí. Dále byly audity kvality zaměřeny na správný popis činností, včetně správného stanovení zdrojů a parametrů hodnocení/zlepšování u samosprávných procesů. Interní auditoři doporučili provedení změn v dokumentech QMS některých odborů ÚMČ a dále navrhli změny v některých bodech *Ročních zpráv o fungování QMS u odborů*.

Veškeré dokumenty QMS byly podrobeny přezkoumání z hlediska formální a věcné správnosti a z hlediska, zda jsou vydány všechny dokumenty, požadované normou ISO 9001.

Interním auditem kvality bylo nalezeno 6 zjištění a dáno 9 doporučení, což je uvedeno v *Závěrečné zprávě z IAK*. Nalezená zjištění v IAK byla řešena ve stanoveném termínu.

Rekapitulace výsledků interního auditu kvality je uvedena v bodě 14 této zprávy a je interně zveřejněna na adrese *Verejne (P:)/Sdílina*.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 8/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Doporučení: Včas provádět aktualizace a revize dokumentů QMS vedoucími odborů, se zaměřením na identifikaci nových rizik a příležitostí u procesů QM a QP. Řídit se doporučeními vedoucích auditních týmů, která vyplynula při interních auditech kvality.

11. Výsledky finanční kontroly

Realizované interní audity podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů

Úsek interního auditu OSŘK postupoval v druhé polovině r. 2022 a v první polovině r. 2023 podle *Plánů činnosti ÚIA na rok 2022 a 2023*, schválených starostou MČ P14. V období 1. 7. až 31. 12. 2022 a 1. 1. až 30. 6. 2023 byly ÚIA provedeny následující interní audity:

Audit OŘEŠ A2/2022/ÚIA

Předmětem auditu byla přiměřenost a účinnost vnitřního kontrolního systému ÚMČ dle § 30 odst. 7 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, a schvalovacích postupů daných § 10 a 17 vyhlášky č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon o finanční kontrole. Auditovaným obdobím byl leden až květen 2022.

Cílem auditu bylo zejména prověření nastavení a fungování řídicí kontroly v působnosti příkazců operací, správce rozpočtu a hlavní účetní, se zaměřením na předběžnou kontrolu před a po vzniku nároku k veřejnému příjmu / závazku k veřejnému výdaji nebo jinému plnění.

Dalším cílem auditu bylo prověření nastavení vnitřního kontrolního systému po zavedení EPK (elektronické podpisové knihy zavedené v dubnu 2022), prověření nastavení systému výběru hotovostních plateb na pokladnách jednotlivých odborů úřadu a nastavení systému úhrady bezhotovostních plateb prostřednictvím platebních terminálů.

Audit v souvislosti s organizačními změnami úřadu od 1.1.2022 prověřoval i aktualizaci vnitřních předpisů v návaznosti na uvedené změny, s ohledem na to, že stanovují jasnou odpovědnost příslušných vedoucích a ostatních zaměstnanců a zřetelné oddělení funkcí mezi zaměstnanci, kteří se podílejí na přípravě a přímém uskutečňování hospodářských operací a zachycování dopadu těchto operací v příslušných evidencích pro účely finančního výkaznictví. Auditem byly prověřeny účetní operace realizované v rámci hlavní i zdaňované činnosti MČ za měsíc květen, obraty bankovních účtů a pokladen za měsíc květen a dále přijaté a vystavené faktury a registr smluv za období leden až květen 2022.

Auditem bylo zjištěno, že nově zavedený způsob oběhu účetních dokladů, řešený modulem EPK, zabezpečuje dostatečně předběžnou finanční kontrolu po vzniku závazku v plném rozsahu. Tyto změny v oběhu dokladů jsou v současné době zpracovávány do aktualizace instrukce QI 61-01-14 *Oběh účetních dokladů*. V souvislosti s kontrolou odvodů hotovosti byli zaměstnanci odborů, zajišťující výběr příjmů do příručních pokladen, upozorněni na důsledné dodržování instrukce QI 61-01-07 *Pokladní činnost a pokladní doklady*, a to zejména při odvozech pokladní hotovosti na hlavní pokladnu. Na základě realizace příjmů bezhotovostních plateb na hlavní pokladně a na pokladnách odborů, zajišťujících výběr příjmů MČ, je rovněž připravována aktualizace instrukce QI 61-01-07 *Pokladní činnost a pokladní doklady*.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 9/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Po provedení kontroly evidence hotovosti na jednotlivých odborech vyplynula potřeba aktualizace Dohod o odpovědnosti k ochraně svěřených hodnot u zaměstnanců, kteří byli v důsledku organizačních změn převedeni na jiný odbor úřadu.

Audit OIKT č. A2/2023/ÚIA

Auditní zjištění se týkala zejména Rámcové dohody o poskytování služeb (Outsourcing ICT – Your System spol. s r. o.), kde do KDF (SW Kniha došlých faktur) nejsou vkládány přílohy prokazující skutečně vykonané a schválené ADHOC služby v souladu se smlouvou.

Z porovnání služeb a mzdových výdajů vyplynulo, že přestože je využíváno zajištění ICT služeb formou „Outsourcingu“ na základě Rámcové dohody o poskytování služeb č. 0505/2019/KS_UIT/1090, ve sledovaných letech (2020-2022) nedošlo ke snížení mzdových výdajů OIKT. V uvedených letech byl naopak rozšířen počet zaměstnanců odboru ze 4 (v roce 2020) na celkem 5 (od 1.5.2021) a mzdové výdaje se tak zvýšily.

Auditem bylo zjištěno, že nově zavedený způsob oběhu účetních dokladů, řešený modulem EPK (elektronické podpisové knihy), zabezpečuje dostatečně předběžnou finanční kontrolu po vzniku závazku v plném rozsahu. Zavedením EPK došlo k odstranění chybovosti při provádění schvalovacích postupů podle vyhlášky č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon o finanční kontrole.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

12. Závěry zpráv externích auditů a kontrol

I. Kontroly provedené MHMP

V průběhu hodnoceného období provedl MHMP tyto kontroly:

- a) ve dnech 10.1.-21.1.2022 2. dílčí přezkoumání hospodaření MČ Praha 14 za rok 2021. Předmětem byly zejména údaje o hospodaření ve smyslu § 2 odst.1-2 zákona 420/2004 Sb., o přezkoumání hospodaření územních samosprávných celků. Při 2. dílčím přezkoumání hospodaření MČ nebyly zjištěny chyby a nedostatky.
- b) dne 19.4.2022 ukončil přezkoumání hospodaření MČ Praha 14 za rok 2021 předáním Zprávy o výsledku. Předmětem přezkoumání hospodaření byly údaje o ročním hospodaření MČ vymezené ustanovením § 2 zákona č. 420/2004 Sb. Zpráva v závěru konstatuje, že kromě chyb a nedostatků, které byly zjištěny při dílčích přezkoumáních hospodaření, které již byly napraveny, byly zjištěny chyby a nedostatky, které nemají závažnost nedostatků uvedených v ustanovení § 10 odst. 3 písm. c) uvedeného zákona. MČ je povinna přijmout opatření k nápravě chyb a nedostatků uvedených v této zprávě a podat o tom písemnou informaci MHMP.
- c) ve dnech 10.-13.5.2022 kontrolu činností vyplývajících ze zákona č.133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, zákona č.328/1999 Sb., o občanských průkazech a zákona č.329/1999 Sb., o cestovních dokladech. Zpráva v závěru konstatuje, že státní správa je vykonávána i nadále na velmi dobré úrovni, nevyskytly se žádné závažné nedostatky, a není proto zapotřebí opatření ke zlepšení činnosti.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 10/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

- d) dne 9.6.2022 kontrolu výkonu přenesené působnosti na úseku ochrany životního prostředí. Cílem kontroly bylo ověřit, zda činnost ÚMČ P14 na uvedeném úseku přenesené působnosti není v rozporu s právními předpisy. Závěrem kontrolní orgán zkonstatoval, že z hlediska dodržování zásady zákonnosti jsou agendy celkově vedeny na dobré odborné úrovni.
- e) ve dnech 17.-26.5.2022 kontrolu dodržování správnosti vybírání a vymáhání místních a správních poplatků podle zákona č.565/1990 Sb., o místních poplatcích, zákona č.312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků a zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Závěrem kontrolující konstatovali, že správě místních poplatků věnuje ÚMČ P14 adekvátní pozornost a nejsou ukládána žádná opatření k nápravě. Při kontrole žádostí o informace směřující do oblasti správy místních poplatků nebylo shledáno porušení zákona.
- f) dne 13.9.2022 kontrolu výkonu přenesené působnosti na úseku územního rozhodování a stavebního řádu u odboru výstavby ÚMČ P14. Předmětem kontroly bylo zejména organizační zajištění výkonu stavebního úřadu a jeho vybavení potřebným zázemím pro výkon státní správy a prověřování správních činností. Kontrolou bylo zjištěno, že odbor výstavby ÚMČ byl ve sledovaném období způsobilý zajišťovat všechny činnosti, které byl podle příslušných právních předpisů oprávněn vykonávat na úseku územního rozhodování a stavebního řádu.
- g) ve dnech 19.9.2022-13.10.2022 1. dílčí přezkoumání hospodaření MČ Praha 14 za rok 2022. Předmětem byly zejména údaje o hospodaření ve smyslu § 2 odst.1-2 zákona č. 420/2004 Sb., o přezkoumání hospodaření územních samosprávních celků.
- h) dne 24.11.2022 kontrolu výkonu přenesené působnosti na úseku dopravy - výkon agendy dle zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích. Kontrolní skupina dospěla k závěru, že prověřené spisy svědčí o velmi dobré úrovni vedení správních řízení, nebyly shledány žádné nedostatky.

II. Kontroly provedené dalšími externími orgány

Auditní orgán Ministerstva financí ČR provedl ve dnech 28.3.-1.4.2022 audit operace (Administrativní budova radnice MČ Praha 14 pilotní projekt energetických úspor) dle § 7 odst. 2 a § 13a zákona č.320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě. Cílem auditu bylo na vhodném vzorku ověřit legalitu a správnost vykázaných výdajů a dále ověřit, že příspěvek z veřejných zdrojů byl příjemci vyplacen v souladu s článkem 132 odst. 1 nařízení (EU) č. 1303/2013. Na základě provedeného auditu operace bylo auditorským týmem ověřeno, že všechny auditované certifikované výdaje jsou způsobilé.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 11/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

13. Vyhodnocení stížností občanů, žádostí od občanů a účastníků řízení

Za období od 1. 1. do 31. 12. 2022 bylo podáno 85 stížností, podání a oznámení (v roce 2021 bylo podáno 88 stížností). Za období od 1. 1. do 30. 6. 2023 bylo podáno 44 stížností, podání a oznámení (v období od 1. 1. do 30. 6. 2022 bylo podáno 41 stížností, podání a oznámení).

Stížnosti řešily příslušné odbory ÚMČ P14. Stížnosti, jejichž řešení nespadlo do kompetence ÚMČ P14, byly vždy postoupeny příslušným organizacím (Magistrátu HMP, spol. Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s., Městské policii HMP, spol. Správa majetku Praha 14, a.s., České školní inspekci) a o postoupení stížnosti byli stěžovatelé informováni.

V roce 2022 byly řešeny stížnosti na hluk způsobený sousedy a na špatné sousedské vztahy v bytových domech i mezi vlastníky rodinných domů, stížnosti na rušení nočního klidu, stížnosti na dopravní situaci na městské části, stížnosti na nedostatek parkovacích míst, stížnost na prach v souvislosti se stavbou rozšíření železnice, stížnosti na hluk a nepořádek v souvislosti se stavbou bytových domů v Hostavicích, stížnosti na nepořádek způsobený lidmi bez domova a na jejich pobyt na městské části, stížnosti na seč trávy, stížnosti na neupravené okolí panelových domů a úklid kolem domů, stížnosti na sousedy v bytových domech, chovatele psů, stížnost na stav chodníku mezi OC Černý Most a zastávkou metra Černý Most, stížnost na nedokončené opravy veřejného osvětlení, stížnosti na postup zaměstnanců OSPOD OSVZ.

Přehled stížností a jejich řešení je předkládán pololetně prostřednictvím tajemnice Úřadu městské části Praha 14 na poradu starosty a zároveň kontrolnímu výboru Zastupitelstva MČ P14 na jeho pravidelných zasedáních.

Stížnosti byly vyřízeny vždy ve lhůtě 30 dnů, za období od 1. 1. 2022 do 30. 6. 2023 nebyla podána opakovaná stížnost.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

14. Vyhodnocení systému řízení neshod a nápravných opatření

Za neshody jsou považovány v souladu s ČSN EN ISO 9001:2016 odlišnosti od zadaných parametrů výkonu státní správy nebo samosprávy, které neodpovídají definovanému požadavku. Kvalifikování neshod a zjištění probíhalo v hodnoceném období v souladu se směrnici QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Jejich přehled je veden manažerem kvality v evidenčních listech tak, aby vedená evidence dostatečně zajistila odstranění příčiny neshody a aby se neshoda již neopakovala.

Na přelomu měsíců května a června r. 2023 proběhl interní audit kvality. Při auditu nebyly zjištěny žádné systémové ani nesystémové neshody, bylo nalezeno několik zjištění (méně podstatných, které ale mohly snižovat účinnost nebo efektivnost QMS) a postup nápravy byl stanoven v souladu s QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Jednotlivá zjištění jsou obsažena v *Závěrečné zprávě z interního auditu kvality v roce 2023*, která je zveřejněna na adrese *Verejne (P:)/Sdilena*. Všechna zjištění byla po interním auditu kvality odstraněna ve stanoveném termínu.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 12/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Dozorovým auditem č. 1 provedeným Českou společností pro jakost, z. s. dne 4. 10. 2022 nebyla zjištěna žádná systémová ani nesystémová neshoda, bylo nalezeno 1 zjištění, které bylo dne 27. 4. 2023 odstraněno. Úřadu byla prodloužena platnost *Certifikátu shody systému managementu kvality*, který je ve shodě s požadavky ČSN EN ISO 9001:2016 pro výkon státní správy v přenesené působnosti a pro výkon samostatné působnosti.

Vyhodnocení systému OpN

Systémové neshody byly evidovány manažerem kvality v *Seznamu opatření k nápravě* (dále jen OpN). Každá systémová chyba byla řešena vedoucím odpovědného odboru ve spolupráci s MK. Postupováno bylo v souladu s QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*.

V průběhu hodnoceného období (stav k datu 30. 6. 2023) bylo evidováno 6 systémových neshod, zrušená rozhodnutí odboru výstavby nadřízeným orgánem. K odstranění neshod byla přijata opatření k nápravě dle QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*. Seznam těchto opatření je uveden níže.

V hodnoceném období:

- a) počet splněných OpN činil:
 - ve stanovených termínech - 0 OpN
 - po stanovených termínech - 6 OpN
- b) počet nesplněných a neúčinných OpN nebo OpN v řešení činil:
 - 6 OpN - jedná se o opatření u odboru výstavby, kdy rozhodnutí dosud nenabylo právní moci (není ovlivnitelné pracovníky odboru),
- c) byly zjištěny dále uvedené příčiny OpN:
 - vydání rozhodnutí, které bylo zrušené rozhodnutím nadřízeného orgánu: odbor výstavby – 6 případů,
- d) vynaložené náklady na provedená OpN odpovídaly nevyčísleným nákladům v podobě práce zaměstnanců.

Seznam uložených opatření k nápravě je uložen u MK. Systém OpN se jeví jako funkční a dostačující.

Doporučení: Aktualizovat a řídit systém OpN v souladu s novým vydáním směrnice QS 85-01 *Kontinuální zlepšování*.

15. Přezkum hospodaření MČ a přiměřenost zdrojů

Zpráva o výsledku přezkoumání hospodaření MČ P14 kontrolní skupinou MHMP byla vydána v souladu s ustanoveními zákona č. 420/2004 Sb., o přezkoumávání hospodaření územních samosprávných celků a dobrovolných svazků obcí. Závěrem bylo konstatováno, že nebyla zjištěna žádná rizika, která by mohla mít negativní dopad na hospodaření MČ P14 v budoucnosti.

Zpráva o výsledku přezkoumání hospodaření byla v souladu s § 17, odst. 5, zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, projednána v ZMČ P14 dne 13. 6. 2023. ZMČ P14 schválilo usnesením č. 29/ZMČ/2023 celoroční hospodaření a závěrečný

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 13/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

účet MČ P14, včetně *Zprávy o výsledku přezkoumání hospodaření* a přijalo opatření k odstranění nedostatků ve formě Příkazu starosty č. 2/23.

Zdroje MČ P14 jsou dány především samotným rozpočtem MČ a dále získanými dotačními prostředky, zejména v oblastech vzdělávání, sociálních služeb, zdravotnictví a realizací investičních akcí na území MČ, a to především z operačních programů MŠMT, MPSV a HMP.

Doporučení: V oblasti hospodaření MČ P14 udržet stávající výkonnost procesu a v oblasti přiměřenosti zdrojů splnit podmínky dotačních projektů tak, aby tyto zdroje byly využity v plné výši a nebyly žádným způsobem kráceny.

16. Efektivnost opatření pro řešení rizik a příležitostí

Efektivnost opatření pro řešení rizik a příležitostí roku 2022 byla vyhodnocena vedoucími odborů ÚMČ P14 v *Ročních zprávách o fungování QMS* v únoru 2023, kde byly rovněž identifikovány rizika a příležitosti pro rok 2023, resp. určena nová opatření pro řešení rizik a příležitostí. *Katalog rizik ÚMČ P14* v roce 2023 obsahující rizika s mírou R=7 a vyšší, viz příloha č. 1, je uložen u MK a v elektronické verzi na adrese *Verejne (P:)/Sdilena*.

Směrnice QS 61-02 *Řízení rizik*, která systémově popisuje systém řízení rizik a příležitostí v podmínkách ÚMČ P14, je průběžně aktualizována.

Doporučení: V oblasti řízení rizik pracovat s definovanými riziky ÚMČ podle výše uvedené směrnice a na základě zpracovaného *Katalogu rizik ÚMČ P14*, pro případná kritická rizika zpracovat *Karty rizik*. Sledovat plnění opatření u jednotlivých rizik v r. 2023 a vyhodnotit je v roce 2024.

17. Příležitosti ke zlepšování

Příležitosti ke zlepšování pro rok 2023 byly u odborů ÚMČ definovány ve *Zprávách o fungování QMS* a jsou souhrnně uvedeny v *Databázi příležitostí ÚMČ v r. 2023*, která je zveřejněna na adrese *Verejne (P:)/Sdilena*. Počátkem roku 2024 budou příležitosti pro rok 2023 vyhodnoceny v rámci nových *Ročních zpráv o fungování QMS u odborů*.

Doporučení: Udržet stávající výkonnost procesu.

18. Doporučení k předchozím vstupům pro zlepšování (udržení) dosaženého standardu

Případná doporučení pro zlepšování (udržení) dosaženého standardu jsou uvedena v závěru jednotlivých bodů této zprávy.

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 14/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

19. Změny interních a externích aspektů v rámci QMS (Systém řízení kvality - Požadavky ČSN EN ISO 9001, kap. 9.3.2, bod b)

V průběhu roku 2022 a v první polovině roku 2023 byly realizovány další změny v systému řízení kvality v souladu s normou ČSN EN ISO 9001:2016 a v jejím kontextu byly zpracovány nové revize všech souvisejících interních dokumentů, především směrnic QS 42-01 *Příručka kvality*, QS 82-03 *Interní audity kvality*, QS 85-01 *Kontinuální zlepšování* a QS 82-02 *Hodnocení výkonnosti procesů*. Byla revidována směrnice QS 61-02 *Řízení rizik*, která interně upravuje systém nakládání s riziky a příležitostmi v podmínkách ÚMČ P14.

V hodnoceném období nebyly zaznamenány u ÚMČ významné změny aspektů, pouze ty, které byly vyvolány zejména legislativními změnami již zmapovaných procesů a organizačními změnami ve struktuře ÚMČ P14.

Praha, 17. 7. 2023

Zpracoval: Ing. Michal Němec, manažer kvality

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 15/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

Příloha č. 1

Katalog rizik ÚMČ Praha 14 na rok 2023

Řízení rizik od míry rizika R - 7

(aktualizace k 30. 6. 2023)

Pořadí podle míry rizika R	Ev.č. dle db rizik	Název rizika	Příčina rizika	PVR	ZDR	Míra rizika R	Zvolená strategie řízení rizika	Opatření k eliminaci/minimalizaci rizika R	Stanovená frekvence monitoringu řízení rizika	Propojení s IA dle zák. 320/2001 Sb.
1	OIKT-1	Kybernetické útoky	Zvýšený počet kybernetických útoků v celosvětovém měřítku.	3,8	3	11	redukce	Technologická opatření, průběžné revize bezpečnostních postupů, spolupráce s klíčovými dodavateli (Your System), publikace návodů pro zaměstnance, informační kampaně a školení. <i>Návaznost na bod 9. Katalogu rizik-získání dotace na kyberbezpečnost.</i>	IX/2023	
2	OI-1	Nesplnění závazných indikátorů projektu financovaného z prostředků EU.	Nadhodnocené stanovení indikátorů při zpracování žádosti o podporu anebo nekvalitní řízení projektu.	3	3,3	10	redukce	Stanovení reálných hodnot indikátorů a včasné řešení hrozby v průběhu a na konci realizace projektu.	2x/rok	IA 2024

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 16/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

3	KÚ-1	Nesplnění nezbytných činností personálního oddělení.	Nedostatečné personální obsazení oddělení personálního, vysoká fluktuace zaměstnanců oddělení.	3	3	9	redukce	Předcházení výpadkům v pracovních procesech personálního oddělení včasnou náhradou novým zaměstnancem prostřednictvím výběrového řízení. Zajištění plnohodnotné zastupitelnosti pracovníků oddělení u všech nezbytných činností.	2x/rok	IA koncem 2024
4	OSŘK-1	Fluktuace zaměstnanců OSP.	Organizační změny, neobsazení všech pracovních pozic, demotivace zaměstnanců.	3	3	9	redukce	Pravidelný i průběžný monitoring vytiženosti jednotlivých zaměstnanců, dobré fungování kolektivu.	2x/rok	
5	OIKT-2	Nezajištění agendy dopravních přestupků s realizací od r. 2024.	Změna příslušnosti k řešení dopravních přestupků.	3	2,8	8	redukce	Včasná příprava převzetí agendy, materiálního vybavení, potřebného SW, personální vybavenosti, dostatek financí. <i>Vyřešit působnost a začlenění do struktury dopravních přestupků u ÚMČ.</i>	2x/rok	
6	OHS	Riziko nedokončení elektronizace inventur.	Nová metoda, nedostatečné zaučení zaměstnanců.	3	2,6	8	vyvarování se	Kooperace odborů s referentkou majetku.	2x/rok	IA 2023 - prověření stavu elektronizace inventur

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 17/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

7	OŘEŠ-1	Nedostatek míst pro děti hlásící se k povinné školní docházce na ZŠ Chvaletická.	Nárůst počtu dětí, které se hlásí k povinné školní docházce.	3	2,5	8	redukce	Přeměna plánovaného komunitního centra Baštýřská na 4 třídy odloučeného pracoviště ZŠ Šimanovská. Nadstavba 4 kmenových tříd v areálu ZŠ Chvaletická. Výstavba modulární školy v oblasti Hostavice. Výstavba školy v oblasti Hutě.	IX/2023	IA 2023 - ověřit stav rizika v rámci auditu VKS
8	OD	Nedostatek pracovních sil v kvalitě či kvantitě odvedené práce.	Zvyšování kvalifikace stávajících zaměstnanců a případné navýšení počtu zaměstnanců. Vyšší platové ohodnocení a kvalitní benefity.	3	2,5	8	redukce	Zvyšování kvalifikace stávajících zaměstnanců a případné navýšení počtu zaměstnanců. Vyšší platové ohodnocení a kvalitní benefity.	IX/2023	IA 2023 - ověřit stav rizika v rámci již plánovaného auditu
9	OIKT-3	Nezískání dotace IROP kyberbezpečnost.	Nesplnění náročných požadavků na získání dotace ke kyberbezpečnosti.	3	2,5	8	vyvarování se	Včasná a kvalitní příprava žádosti o dotaci na kyberbezpečnost, splnění dotačních podmínek. <i>Návaznost na bod 9. Katalogu rizik-Kybernetické útoky.</i>	2x/rok	

Úřad městské části Praha 14	List číslo: 18/18
Zpráva pro přezkoumání QMS vedením v roce 2023	Výtisk číslo: 1

10	OŘEŠ-2	Nevymožení pohledávky za místní poplatky, pokuty, náklady řízení apod.	Fiktivní trvalý pobyt/trvalý pobyt dlužníků na adrese ÚMČP14, fiktivní sídlo firmy nebo nedostatečná platební schopnost dlužníka, udržovací bankovní účet s min. vkladem, pozdní přihlášení pohledávek do insolvenčního řízení, nebo pohledávka byla předepsána dlužníkovi, který je již v likvidačním řízení.	4	1,8	7	redukce	Riziko nelze ze strany správce poplatku zcela vyloučit ani minimalizovat. Riziko lze částečně minimalizovat předáním problematických pohledávek soudnímu exekutorovi nebo včasným přihlášením pohledávek do insolvenčního řízení (podmínkou správná funkčnost informačního systému).	2x/rok	
11	OSVZ	Nedostatečné zajištění agendy veřejného opatrovnictví.	Zvyšující se počet opatrovanců, zejména v důsledku rušení pobytových zařízení hl. m. Prahou.	3	2,3	7	redukce	Eliminace hotovosti bez dopadu na potřeby klientů.	2x/rok	IA 2024 se zaměřením na optimalizaci finanční otázky u opatrovanců
12	OI-2	Opakování zadávacího řízení při veřejných zakázkách.	Neobdržení žádné nabídky, anebo neposkytnutí součinnosti či vyloučení uchazečů pro nesplnění podmínek VZ zadavatelem (v případě podání pouze 1 nabídky).	3	2,3	7	redukce	Vypsání nové veřejné zakázky (u VZ v režimu zákona nutno čekat na termín pro podání námitek ke zrušení VZ).	2x/rok	IA 2024
13	OPKČ	Neobsazení pozic právníků OPVZ.	Slabší platové podmínky oproti obecnému fin. ohodnocení právníků v jiných oblastech (zejména mimo veřejnou správu).	2	3,3	7	redukce	Pokračování v intenzivním hledání zaměstnanců.	2x/rok	