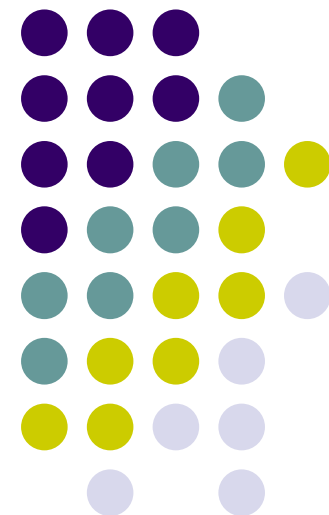
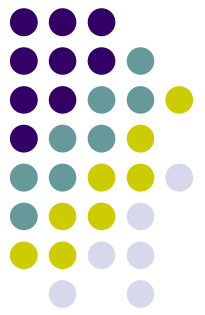


System management Městského úřadu Šlapanice





Důvody zavedení systému managementu

- Od 1.1. 2003 se MÚ Šlapanice stal úřadem s rozšířenou působností.
- Správní obvod MÚ Šlapanice tvoří celkem 40 měst a obcí ve kterých žije téměř 55 000 obyvatel.
- Dosavadní struktura, organizace a způsob řízení MÚ Šlapanice byly založeny na stereotypním způsobu fungování institucí veřejné správy a zavedených dobrých zvycích, které nebyly formalizovány.
- Nevýhody dosavadního systému řízení:
 - absence nástrojů pro zvyšování efektivity fungování MÚ,
 - nedostatečný normativní rámec fungování MÚ,
 - nízký důraz na intenzivní růst osobního potenciálu zaměstnanců,
 - pasivní účast zaměstnanců na řízení MÚ,
 - nedostatečné podklady pro střednědobé plánování činnosti MÚ.



Manažerské metody tvořící SM

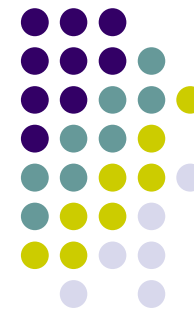
SM – systém managementu je komplexní systém řízení Městského úřadu Šlapanice, jehož základ tvoří systémy QMS a ISMS.

- **ISO 9001 (QMS) systém managementu jakosti**

Zabývá se systémem zabezpečování jakosti v organizaci. Norma obsahuje požadavky na model systému managementu jakosti založeného na procesech a specifikuje požadavky na systém managementu jakosti v případech, kdy organizace potřebuje prokázat svoji schopnost trvale poskytovat službu, která splňuje požadavky zákazníka a příslušné požadavky předpisů a chce zvýšit spokojenost zákazníků.

- **ISO 27001 – BS 7799 (ISMS) management bezpečnosti informací**

Je jednou z klíčových norem pro zavádění a certifikaci systémů řízení organizace (tj. kvalita, prostředí, informace). Předmětem normy je zavedený a dokumentovaný systém řízení bezpečnosti informací v organizaci. Pokrývá všechny aspekty získávání, zpracovávání a ukládání informací prostřednictvím (a nejenom) informačních systémů a technologií organizace.



Manažerské metody tvořící SM

SM – systém managementu dále doplňuje projekt MVČR Benchmarking ve veřejné správě a projekt KÚ JmK CAF.

- **Benchmarking**

Je metoda zlepšování formou porovnáváním se s ostatními srovnatelnými úřady. Smyslem je zjištění:

- jak si organizace stojí ve srovnání s ostatními, především pokud jde o výstupy, tj. výsledky služeb vašim zákazníkům;
- jak organizace pracuje z hlediska vstupů;
- poznání, jak některé věci dělají jiní.

- **CAF**

Společný hodnotící rámec. Nástroj pro zkvalitňování výsledků práce formou sebepoznávání.

Vize Městského úřadu Šlapanice

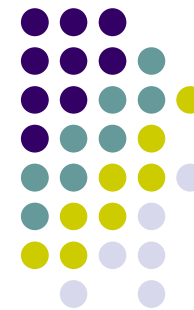


Plnit a vykonávat efektivně úkoly a činnosti v oblasti samostatné a přenesené působnosti při zachování bezpečnosti informací.

Efektivitou se rozumí optimální poměr mezi vynaloženými vstupy (náklady) a výstupy (kvalita poskytovaných služeb a výkonu zajišťovaných činností).

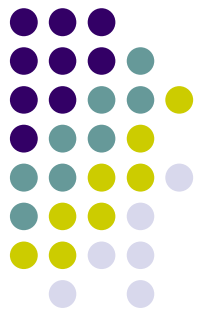
V oblasti samostatné působnosti plní Městský úřad Šlapanice na území města Šlapanice především úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo a rada a pomáhá výborům a komisím v jejich činnosti.

V oblasti přenesené působnosti zajišťuje Městský úřad Šlapanice ve svém správním obvodu výkon svěřené státní správy. Při výkonu přenesené působnosti se řídí zákony a jinými právními předpisy, usneseními vlády a směrnicemi ústředních správních úřadů a návrhy opatření, popřípadě rozhodnutím krajského úřadu.



System managementu jakosti

System managementu jakosti (QMS) Městského úřadu Šlapanice je zaváděn a udržován podle požadavků normy ISO 9001. Zavedení systému managementu jakosti bylo strategickým rozhodnutím vedení Městského úřadu Šlapanice, které schválila Rada města Šlapanice. System managementu jakosti byl navržen a uplatněn s ohledem na měnící se potřeby, plánované cíle, poskytované služby, používané procesy a velikost i strukturu městského úřadu. System managementu jakosti transparentně prokazuje schopnost Městského úřadu Šlapanice trvale poskytovat služby, které splňují požadavky klientů a příslušných právních předpisů a úmysl efektivně zvyšovat spokojenost klientů.

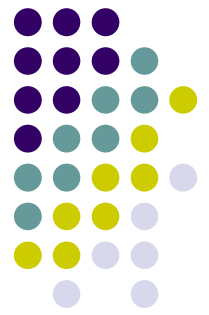


System managementu jakosti

Všeobecné požadavky na System managementu jakosti Městského úřadu Šlapanice

- Identifikovat procesy potřebné pro system managementu jakosti a pro jejich aplikaci v celém městském úřadu.
- Určovat posloupnost a vzájemné působení procesů.
- Určovat kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování i řízení těchto procesů.
- Zajišťovat dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování.
- Monitorovat, měřit a analyzovat tyto procesy.
- Uplatňovat opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.

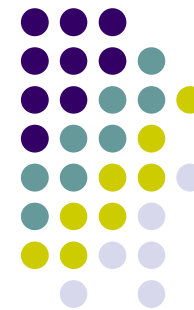
Struktura systému managementu jakosti



I. Úvod

- Příručka managementu
 - *Zahrnuje oblast použití QMS.*
 - *Obsahuje dokumentované postupy vytvořené pro QMS.*
 - *Popisuje vzájemné působení mezi procesy QMS.*
- Řízení dokumentů
 - *Postup schvalování, přezkoumávání a aktualizace dokumentů.*
 - *Zajištění identifikace změn dokumentů a aktuálního stavu revize dokumentů.*
 - *Zajištění dostupnosti příslušných verzí aplikovatelných dokumentů v místech používání.*
 - *Zajištění identifikace dokumentů externího původu a řízení jejich distribuce.*
 - *Zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů.*
- Řízení záznamů
 - *Tvorba a udržování záznamů, které dokládají shodu s požadavky na efektivní fungování QMS.*

Struktura systému managementu jakosti



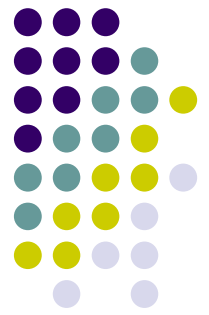
II. Odpovědnost vedení

- Osobní angažovanost a aktivita managementu.
- Zaměření na klienty.
- Politika jakosti.
- Plánování (cíle jakosti, plánování QMS, odpovědnosti, pravomoci, komunikace).
- Přezkoumávání QMS.

III. Management zdrojů

- Poskytování zdrojů potřebných pro uplatňování a udržování QMS a pro zvyšování spokojenosti klientů.
- Zvyšování potenciálu lidských zdrojů.
- Určení, poskytování a udržování infrastruktury (budovy, zařízení, podpůrné služby pro komunikaci).
- Určení a řízení pracovního prostředí.

Struktura systému managementu jakosti



IV. Realizace procesů

- Plánování realizace procesů (procesy - hlavní ucelené činnosti).
- Určování a přezkoumávání požadavků týkajících se procesů.
- Komunikace s klienty.
- Nakupování.
- Majetek.

V. Měření, analýza a zlepšování

- Monitorování a měření spokojenosti klientů.
- Interní audit.
- Monitorování a měření procesů.
- Monitorování a měření kvality poskytovaných služeb.
- Analýza údajů.
- Neustálé zlepšování.
- Opatření k nápravě.
- Preventivní opatření.

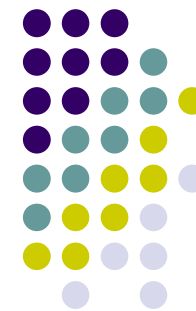
Přínos systému managementu jakosti



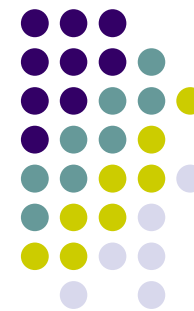
Přínos systému managementu jakosti pro Městský úřad Šlapanice a pro občany:

- Efektivní fungování úřadu a zvyšování výkonnosti.
- Trvalé zvyšování a kontrolování kvality služeb pro občany a klienty.
- Úspora finančních prostředků.
- Snadnější získávání dotací z Evropské unie.

System managementu bezpečnosti informací



System managementu bezpečnosti informací (ISMS) Městského úřadu Šlapanice je zaváděn podle požadavků normy ISO 27001. Je významným subsystémem celkového systému managementu tohoto úřadu, který byl vybudován podle požadavků normy ISO 9001. ISMS je založen na aktivním přístupu k rizikům činností úřadu. Je zaměřen na vybudování, zavádění, provoz, monitorování, přezkoumávání, udržování a zlepšování bezpečnosti informací. Pojímá všechna informační aktiva úřadu a to v papírové i elektronické podobě. Zahrnuje organizační strukturu, politiky, plánovací činnosti, odpovědnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje.



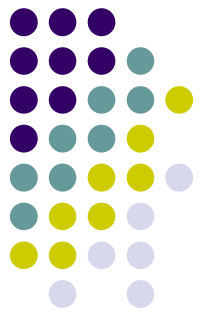
Struktura systému managementu bezpečnosti informací

Ustavení systému managementu bezpečnosti informací

- *Definice rozsahu, politiky a systematického přístupu k ohodnocení rizik ISMS.*
- *Identifikace a ohodnocení rizik a variant pro jejich zvládnání.*
- *Výběr cílů kontrol pro zvládnání rizik.*
- *Prohlášení o aplikovatelnosti.*
- *Souhlas vedení organizace s navrhovanými zbytkovými riziky a oprávnění k zavedení a provozu ISMS.*

Provozování systému managementu bezpečnosti informací

- *Formulace a zavedení plánu zvládnání rizik.*
- *Zavedení stanovených kontrol pro zvládnání rizik.*
- *Realizace vzdělávání zaměstnanců pro zvyšování jejich bezpečnostního povědomí.*
- *Řízení provozu a zdrojů.*
- *Zavedení postupů reagujících na bezpečnostní incidenty.*



Struktura systému managementu bezpečnosti informací

Monitorování systému managementu bezpečnosti informací

- *Monitorování a provádění dalších kontrol.*
- *Pravidelné přehodnocování ISMS.*
- *Přehodnocování zbytkového a akceptovatelného rizika s ohledem na změny týkající se úřadu.*
- *Provádění plánovaných interních auditů ISMS.*
- *Přehodnocování ISMS vedením úřadu.*
- *Evidence všech činností a událostí, které mohou mít dopad na ISMS.*

Zlepšování systému managementu bezpečnosti informací

- *Zavádění identifikovaných možností vylepšení ISMS.*
- *Provádění odpovídajících nápravných a preventivních opatření.*
- *Projednávání činností a výsledků se všemi zainteresovanými stranami.*

Struktura systému managementu bezpečnosti informací



Další podmínky pro efektivní budování a řízení systému managementu bezpečnosti informací

- *Stanovení všeobecných požadavků na dokumentaci ISMS.*
- *Stanovení požadavků na řízení dokumentů a řízení záznamů úřadu.*
- *Získání závazku vedení vůči vybudování, zavedení, provozu, monitorování, přezkoumávání, udržování a zlepšování ISMS.*
- *Zajištění zdrojů pro budování a řízení ISMS.*

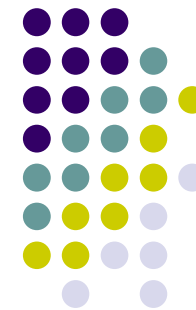
Přínos systému managementu bezpečnosti informací



Přínos Systému managementu bezpečnosti informací pro Městský úřad Šlapanice a pro občany

- Zvýšená bezpečnost úřadu.
- Efektivnější plánování a řízení bezpečnosti informací.
- Vyšší důvěra klientů a spolupracujících institucí.
- Přesnější a spolehlivější bezpečnostní audity.
- Snížení rizik bezpečnostních incidentů.

Termíny implementace SM



Zahájení implementace QMS	září 2005
Zahájení implementace ISMS	září 2005
Interní audit QMS	červen 2006
Interní audit ISMS	červen 2006
Certifikace QMS	červenec 2006
Certifikace ISMS	září 2006