

# Příručka kvality ČHMÚ

Verzovaný dokument: QMS 1/2019 (Verze 5)

Autor: HNÍZDILOVÁ BLANKA

Vydavatel:  
HNÍZDILOVÁ BLANKA 25.02.2025 8:06

Schvalující:  
RIEDER MARK 24.02.2025 16:18

Platnost od 25.02.2025 do 31.01.2027

Naposledy revidoval:  
HNÍZDILOVÁ BLANKA 29.01.2026

## Z Athén:

Evidenční číslo: CHMI/1940/2025

Číslo jednací: CHMI/111/57/2025

## OBSAH

- 1 Všeobecné ustanovení
  - 1.1 Účel Příručky kvality
  - 1.2 Certifikace systému managementu kvality
- 2 Informace o organizaci
- 3 Termíny, definice, základní používané zkratky
- 4 Kontext příspěvkové organizace ČHMÚ
  - 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu - interní a externí aspekty
  - 4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran
  - 4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality
  - 4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy
- 5 Vedení organizace
  - 5.1 Vedení a závazek organizace
    - 5.1.1 Závazek vedení
    - 5.1.2 Zaměření na zákazníka
  - 5.2 Politika kvality
    - 5.2.1 Vytvoření politiky kvality
    - 5.2.2 Komunikování politiky kvality
  - 5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci ČHMÚ
- 6 Plánování
  - 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí
  - 6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení
  - 6.3 Plánování změn
- 7 Podpora
  - 7.1 Zdroje
    - 7.1.1 Zabezpečování zdrojů
    - 7.1.2 Lidé
    - 7.1.3 Infrastruktura
    - 7.1.4 Prostředí pro fungování procesů
    - 7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

- 7.1.6 Znalosti organizace
- 7.2 Kompetence
- 7.3 Povědomí
- 7.4 Komunikace
- 7.5 Dokumentované informace
- 8 Provoz
  - 8.1 Plánování a řízení provozu
  - 8.2 Požadavky na produkty a služby
    - 8.2.1 Komunikace se zákazníky
  - 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb
  - 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb
  - 8.5 Poskytování služeb
    - 8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb
    - 8.5.2 Identifikace a sledovatelnost
    - 8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů
    - 8.5.4 Ochrana
    - 8.5.5 Činnosti po dodání
    - 8.5.6 Řízení změn
  - 8.6 Uvolňování produktů a služeb
  - 8.7 Řízení neshodných výstupů
- 9 Hodnocení výkonnosti
  - 9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování
    - 9.1.1 Obecně
    - 9.1.2 Spokojenost zákazníka
    - 9.1.3 Analýza a hodnocení
  - 9.2 Interní audit
  - 9.3 Přezkoumání systému managementu
    - 9.3.1 Všeobecně
    - 9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu
    - 9.3.3 Výstup z přezkoumání systému managementu
- 10 Zlepšování
  - 10.1 Obecně
  - 10.2 Neshoda a nápravná opatření
  - 10.3 Neustálé zlepšování
- 11 Přílohy
- 12 Přechodná a závěrečná ustanovení

## **1 VŠEOBECNÉ USTANOVENÍ**

### **1.1 Účel Příručky kvality**

Účelem dokumentu „Příručka kvality“ je stručně a přehledně popsat vybudovaný systém managementu kvality (QMS) v Českém hydrometeorologickém ústavu (ČHMÚ).

Jedná se o základní dokument QMS, který je určen pouze pro vnitřní potřebu a užití ČHMÚ a bez písemného souhlasu managementu ČHMÚ (porady vedení) nesmí být poskytován dalším právnickým a fyzickým osobám.

Příručka kvality slouží také jako pomocný podklad pro recertifikaci ČHMÚ podle normy ČSN EN ISO 9001[1] v platném znění stvrzující, že organizace:

Český hydrometeorologický ústav zajišťuje výkon veřejné hydrometeorologické služby na území České republiky a výkon odborných činností vyplývajících z jiných právních předpisů.

## 1.2 Certifikace systému managementu kvality

Tvorba certifikace systému managementu kvality probíhala v ČHMÚ v letech od 2003 do 2007, kdy se na jejím vývoji se podílely autorizované právnické osoby. Cílem certifikace bylo vybudování systému řízení kvality dle ISO 9001:2000.

Dnem 22. 3. 2007 obdržel ČHMÚ certifikát o splnění požadavků normy ISO 9001:2000 a od této doby probíhají v 3letých cyklech recertifikační audity a v mezidobí 1x ročně dozorové audity. Doporučení auditu jsou vždy rozpracována do opatření a jejich plnění kontrolováno poradou vedení (PV).

V roce 2018 rozhodla PV s ohledem na zjištění externího auditu a s ohledem na optimalizaci řízení QMS o zjednodušení systému procesů v ČHMÚ.

## 2 INFORMACE O ORGANIZACI

ČHMÚ je příspěvkovou organizací Ministerstva životního prostředí (MŽP) se sídlem: Praha - Komořany, Na Šabatce 2050/17, PSČ 143 06.

S účinností od 1. ledna 2025 je Český hydrometeorologický ústav zřízen a jeho činnost upravena zákonem č. 262/2024 Sb., Zákon o veřejné hydrometeorologické službě a o změně zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů, (zákon o veřejné hydrometeorologické službě).

V rámci hlavní činnosti Ústav zajišťuje:

- a) výkon veřejné hydrometeorologické služby na území České republiky, s výjimkou výkonu hydrometeorologické služby v působnosti Ministerstva obrany,
- b) výkon odborných činností vyplývajících z jiných právních předpisů<sup>4</sup>) nebo odborných činností, které stanoví ministerstvo vyhláškou,
- c) plnění závazků vyplývajících z členství České republiky v mezinárodních organizacích nebo institucích nebo z mezinárodních smluv, jimiž je Česká republika vázána, pokud je zastupováním České republiky pověřen Ústav nebo je na Ústav zastupování přeneseno,
- d) výkon vědecké, výzkumné a vzdělávací činnosti v oblasti veřejné hydrometeorologické služby a souvisejících odborných činností, včetně šíření výsledků z těchto činností,
- e) spolupráci při vývoji a tvorbě technických standardů a norem.

Ústav má výlučné oprávnění k vyhlásování nebo odvolávání hydrometeorologických výstrah.

Základ dnešní podoby ČHMÚ je možné datovat už do roku 1919.

## 3 TERMÍNY, DEFINICE, ZÁKLADNÍ POUŽÍVANÉ ZKRATKY

Pro účely tohoto dokumentu platí zvykové termíny a definice, které nejsou v rozporu s českou verzí normy ČSN EN ISO 9001.

V dokumentu jsou používány zkratky[2]:

ČSN EN	evropská norma převzatá do národního systému norem ČR	PŘ	příkaz
BOZP a PO	bezpečnost a ochrana zdraví při práci a požární ochrana	PV	Porada vedení
ČIA	Český institut pro akreditaci	QMS	Systém managementu kvality (Quality management systém)
ENIK	Efektivní nastavení interní komunikace - řešitelský tým	RPV	Rozšířená porada vedení

EU	Evropská unie	ŘP	ředitel pobočky
HW	hardware	ŘÚ	ředitel ČHMÚ
IAK	interní audit a kontrola	ŘÚS	ředitel úseku
MDL	majetek dlouhodobý	SM	směrnice
MK	manažer kvality	SW	software
		TIO	tiskové a informační oddělení

## 4 KONTEXT PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACE ČHMÚ

### 4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu - interní a externí aspekty

Při strategickém rozhodování ČHMÚ musí mít na zřeteli aspekty, které mohou mít vliv na efektivní uspokojování požadavků zákazníků a uživatelů produktů ústavu. Přehled externích a interních aspektů je uveden v samostatném dokumentu – *registr aspektů* včetně souvisejících rizik. Registr aspektů může být aktualizován samostatně dle potřeby. Aktualizaci přílohy může s vědomím Porady vedení provést kterýkoliv člen PV.

### 4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

ČHMÚ má za cíl trvale poskytovat produkty a služby, které splňují požadavky zákazníků a příslušné požadavky zákonů a předpisů a musí brát v potaz aktivity konkurence a dalších zainteresovaných stran. Proto ČHMÚ určil zainteresované strany včetně definování jejich potřeb a zohlednění jejich vlivu na cíle a strategii ČHMÚ. Přehled je uveden v samostatném dokumentu – *registr zainteresovaných stran* a může být aktualizován samostatně dle potřeby. Aktualizaci přílohy může s vědomím PV provést kterýkoliv člen PV.

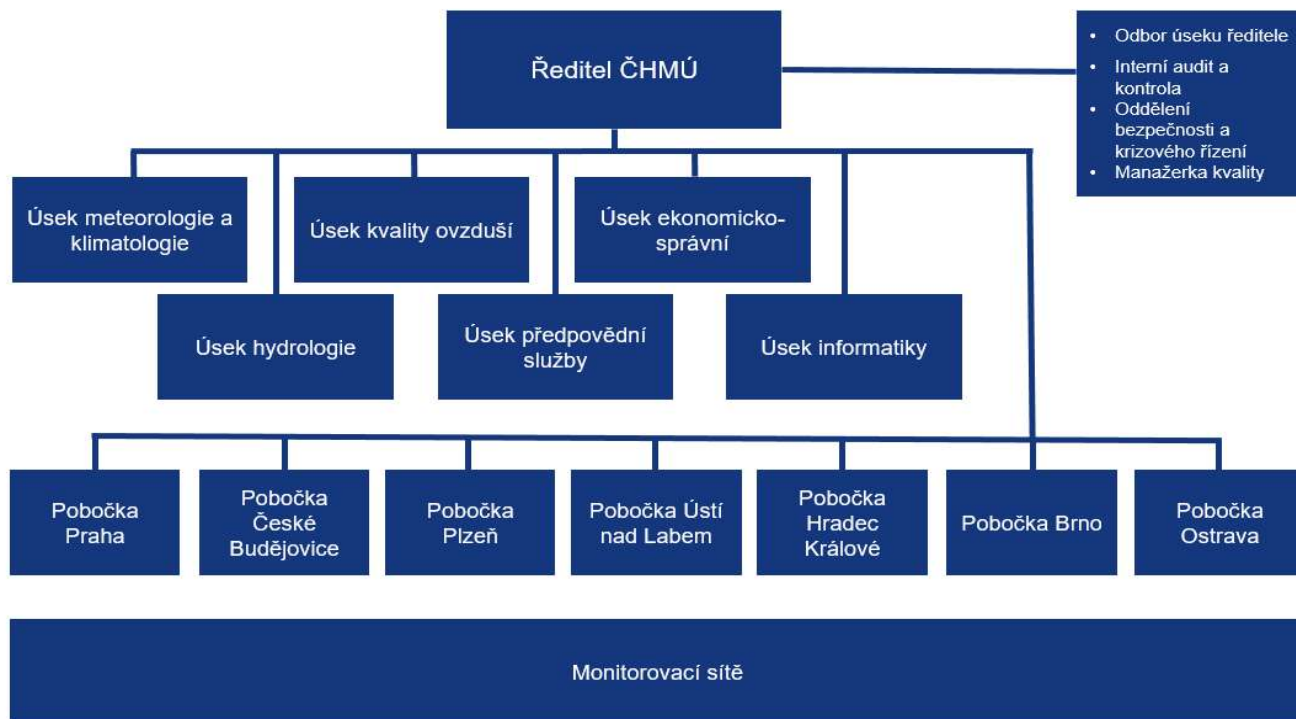
### 4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

Při určení rozsahu aplikovatelnosti svého QMS ČHMÚ zvažil:

- externí a interní aspekty;
- požadavky relevantních zainteresovaných stran;
- vyráběné a dodávané produkty

a s ohledem na to, že se systém managementu kvality ČHMÚ vztahuje na všechny úseky a pobočky včetně detašovaných pracovišť (pozorovací sítě apod.) ČHMÚ. Jejich stručný přehled představuje základní organizační schéma ústavu:

**Obr. 1 – organizační schéma ČHMÚ**



QMS se týká všech zaměstnanců ústavu podle členění, které je podrobněji popsáno v Organizačním řádu ČHMÚ a přehledně znázorněno v Organizační struktuře ČHMÚ. Organizační řád i jeho příloha Organizační struktura jsou pravidelně podle potřeby aktualizovány a vystaveny na intranetu ČHMÚ a v informačním systému pro správu dokumentů.

ČHMÚ ve svém QMS uplatňuje všechny požadavky normy EN ISO 9001.

#### 4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Procesní struktura QMS v ČHMÚ je znázorněna Mapou procesů, která je samostatnou přílohou č. 1 Příručky.

Procesy jsou popsány v kartě procesu, kde jsou členěny na podprocesy a definují:

- dílčí vstupy,
- dílčí výstupy,
- činnosti,
- odpovědnosti,
- odkazy na související dokumenty a dokumentované postupy včetně odpovědností za dané dokumenty,
- kritéria pro monitorování procesů a
- vazby na související procesy.

Karty procesů jsou v ČHMÚ vedeny jako samostatné dokumenty, které mohou být upravovány garanty procesu (podprocesu) ve spolupráci s manažerkou kvality po dohodě s garantem procesu, případně se členy Porady vedení.

Oblasti týkající se zejména:

- BOZP a PO,
- fyzické bezpečnosti objektů,
- FKSP, zpracování mezd,
- likvidační a škodní komise,
- tuzemských a zahraničních pracovních cest,
- řízení spisové služby, archivního řádu

nemají svůj vlastní proces, v případě potřeby je téma součástí realizačních nebo podpůrných procesů. Z pohledu vedení ČHMÚ nejsou daná témata přímo zahrnuta do systému QMS, neboť nemají přímý vliv na realizační procesy a kvalitu poskytovaných služeb ve vztahu k zákazníkovi a dalším zainteresovaným stranám. Procesy jsou samostatně řízeny v rámci ekonomicko-správního úseku a úseku ředitele.

### **Řídící procesy**

Jedná se o procesy, prostřednictvím kterých vedení organizace vytváří a zlepšuje prostředí, ve kterém je uplatněn QMS. Tyto procesy rozhodují o způsobu uplatnění zásad managementu kvality, jako základu pro všechny koncepční činnosti, které požaduje norma ČSN EN ISO 9001. Procesy současně plní úkoly spojené s odpovědností vedení organizace a rozdělením kompetencí v rámci procesů QMS.

### **Realizační procesy**

Jedná se o procesy mající přímý vliv na realizaci požadavku zákazníka. Tyto procesy realizují přijatou zakázku a jsou součástí zakázkového řízení organizace. Procesy jsou definovány zejména s ohledem na konečného zákazníka.

### **Podpůrné procesy**

Jedná se o procesy, které zajišťují kontrolní a monitorovací funkce organizace, podporují a zajišťují průběh realizačních i řídicích procesů. Podpůrné procesy zahrnují zdroje pro fungování realizačních procesů a zajišťují jejich efektivní fungování a zlepšování.

### **Externí procesy**

Jedná se o činnosti nebo soubory činností, bez kterých by nemohly fungovat jednotlivé realizační procesy/ podprocesy, ČHMÚ si je nemůže realizovat vlastními silami (nedostatek zdrojů – lidských, časových, finančních, kvalifikačních,... ), a proto jsou realizovány externím dodavatelem. V ČHMÚ je určitému zaměstnanci přidělena pravomoc a povinnosti vztahující se ke komunikaci s daným dodavatelem včetně kontroly plnění činností.

Zásadní externí dodávky se týkají především:

- dodávky a servisu superpočítače, měřicích přístrojů pro meteorologii, hydrologii, kvalitu ovzduší;
- provoz, úpravy a rozvoj databázových aplikací v nepřetržitém režimu, provoz databází a vývoj aplikací a souvisejích SW úseků;
- kalibrace měřicích přístrojů.

## **5 VEDENÍ ORGANIZACE**

### **5.1 Vedení a závazek organizace**

#### **5.1.1 Závazek vedení**

Vedení ČHMÚ se ztotožňuje se zásadami managementu kvality popsány v normě ISO 9001 a prokazuje svou vůdčí roli a závazek:

- přijetím odpovědnosti za efektivnost QMS;
- stanovením politiky kvality a její komunikování;
- stanovením cílů kvality na každý rok a jejich průběžnou kontrolou poradou vedení;
- zvažováním rizik a příležitostí při identifikování interních a externích aspektů a zainteresovaných stran;
- zajištěním integrace požadavků QMS do procesů ČHMÚ;
- propagováním povědomí o procesním přístupu;
- zajištěním potřebných zdrojů pro QMS;
- komunikováním důležitosti efektivního managementu kvality a dosažením shody s požadavky QMS;
- zajištěním dosahování zamýšlených výsledků QMS;

- zapojením, nasměrováním a podporováním zaměstnanců, aby přispívali k efektivnosti QMS;
- propagováním neustálého zlepšování.

### 5.1.2 Zaměření na zákazníka

Vedení ČHMÚ zajišťuje plnění požadavků a očekávání MŽP a zákazníků při dodržování všech platných norem a zákonných předpisů. Nové požadavky legislativy jsou povinni sledovat a případně implementovat jednotliví garanti procesů a podprocesů.

Komunikaci se zákazníkem zajišťuje v ČHMÚ odbor úseku ředitele ve spolupráci s pracovní skupinou Marketing. Provádí pravidelné hodnocení spokojenosti zákazníků a předává informace poradě vedení a podklady ke zpracování zprávy z přezkoumání QMS.

Zaměstnanci v rámci realizačních procesů, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníky, reagují na aktuální požadavky zákazníků od fáze objednávky, potvrzení objednávky a prověření reálnosti požadavků až po předání konečného výstupu. Postupy jsou uvedeny v podprocesu Komunikace se zákazníky.

Vedle toho tiskové a informační oddělení (TIO) zajišťuje komunikaci s médii, zprostředkovává informace veřejnosti a zároveň získávat zpětnou vazbu. Pravidelně prostřednictvím různých komunikačních kanálů informuje o dění v ČHMÚ, přírodních jevech, neobvyklých úkazech, novinkách apod. a reaguje na dotazy a připomínky všech zainteresovaných stran. Aby reakce na různorodé otázky byla vždy co nejkvalitnější, má TIO vytvořen seznam odborných zaměstnanců pro daná témata, kteří reagují a jsou proškoleni v oblasti komunikace. [V roce 2023 byla sestavena pracovní skupina ExKo \(Externí komunikace\) jako podpora komunikace a zlepšování mediálních výstupů ČHMÚ.](#)

Zlepšování v oblasti marketingu, tvorba katalogu produktů a nabídky služeb, průzkum spokojenosti zákazníků je aktuálně realizováno pracovní skupinou "Marketing", která je složena ze zaměstnanců napříč organizační strukturou a ústavem.

Pro zvýšení spokojenosti zainteresovaných stran v oblasti komunikace s ČHMÚ byla v roce 2022 zřízena a pilotně zavedena zákaznická linka, která je rozdělena do šesti oblastí. V těch naši zaměstnanci mohou pomoci a poradit přímo po telefonu.

## 5.2 Politika kvality

### 5.2.1 Vytvoření politiky kvality

Vedení ČHMÚ vyhlásilo politiku kvality, která:

- obsahuje závazky k plnění požadavků zákazníků a neustálému zlepšování,
- zahrnuje akceptaci a vyhodnocování rizik,
- poskytuje rámec pro stanovení cílů kvality,
- je sdělována a pochopena na všech úrovních ČHMÚ,
- je pravidelně přezkoumávána z hlediska vhodnosti.

### 5.2.2 Komunikování politiky kvality

Politika kvality je pravidelně přezkoumávána z hlediska platnosti v rámci přezkoumání QMS vedením, je publikována v informačním systému pro správu dokumentů, aby byla přístupná všem zaměstnancům a je publikována i na portálu ČHMÚ k dispozici zainteresovaným stranám.

## 5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci ČHMÚ

Odpovědnosti a pravomoci jsou určeny Organizačním řádem ČHMÚ. Pro každou funkci v ČHMÚ jsou nastaveny popisy pracovní náplně včetně kvalifikačních předpokladů, které jsou ukládány v oddělení personálním a mzdovém (PAM).

V ČHMÚ jsou guaranty za jednotlivé procesy ředitel ČHMÚ, ředitelé úseků a vedoucí odboru úseku ředitele. Odpovědnosti a pravomoci jsou uvedeny i v dalších interních dokumentech, jako například ve směrnících nebo metodických pokynech. Pro každý podproces je určen garant včetně odpovědností za příslušné dokumentované informace.

Manažerka kvality je odpovědná zejména za:

- to, že systém managementu kvality v ČHMÚ je v souladu s mezinárodní normou ISO EN 9001 v platném znění,
- udržování a aktualizaci popisu procesů a seznamu souvisejících dokumentovaných informací na základě informací a podkladů jednotlivých garantů,
- předkládání zpráv z přezkoumání QMS,
- udržení integrity systému QMS při plánování a realizaci změn.

## 6 PLÁNOVÁNÍ

### 6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

ČHMÚ udržuje aktuální registr interních a externích aspektů a registr zainteresovaných stran. Registry jsou průběžně dle potřeb a aktuální situace upravovány.

U každé položky v registrech jsou zvažovány příležitosti a rizika a jsou definovány návrhy opatření rizik. Vedení ČHMÚ při svém plánování a rozhodování vychází z těchto registrů a usiluje o realizaci navrhovaných opatření a posílení příležitostí pro zajištění efektivního fungování, řízení a zlepšování QMS.

Specifické oblasti jako např. kybernetická bezpečnost vedou své podrobné evidence rizik a nápravných opatření.

### 6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Cíle kvality jsou stanovovány na základě vyhlášené politiky kvality a přijaté strategie ústavu.

Na stanovování cílů kvality se v ČHMÚ podílí širší vedení ústavu, tj. ředitel ČHMÚ, ředitelé úseků a ředitelé poboček, kteří vycházejí z potřeb a zkušeností z jejich oblasti (regionální specifika, odborná specifika apod.).

Cíle kvality jsou definovány tak, aby rizika plynoucí z vnějších a vnitřních aspektů organizace a požadavků zainteresovaných stran, byla odstraněna nebo efektivně eliminována, a naopak aby byly využity všechny příležitosti vedoucí ke zlepšování produktu, spokojenosti zákazníka a ke zlepšování celého QMS.

Cíle kvality jsou stanoveny na kalendářní rok a jsou zveřejněny v informačním systému pro správu dokumentů, pravidelně jsou prezentovány a diskutovány se zaměstnanci. Plnění cílů je průběžně kontrolováno na jednáních rozšířené porady vedení a Porady vedení, komplexně jsou cíle kvality vyhodnoceny při přezkoumání QMS vedením ČHMÚ.

### 6.3 Plánování změn

V případě, že jsou v organizaci plánovány změny, které by měly vliv na funkci QMS, je při plánování realizace změny zohledněn i dopad změny do QMS tak, aby při její realizaci nebyla funkčnost (kontinuita) QMS narušena.

Pravidelně se sestavuje plán investic, který vzniká z potřeb úseků a poboček a jeho konečná verze je podrobně projednávána na poradě vedení.

Rozhodne-li se vedení ČHMÚ pro realizaci zásadnější změny, je poradou vedení pověřena odpovědná osoba, která sestaví řešitelský tým. Vedoucí týmu projedná s vedením zadání, definuje cíl změny, harmonogram, dopady změny a po projednání řešitelským týmem navrhne poradě vedení řešení. Konečné rozhodnutí je na vedení ústavu. Ustanovování a kompetence řešitelských týmů jsou zakotveny v Organizačním řádu.

## 7 PODPORA

### 7.1 Zdroje

#### 7.1.1 Zabezpečování zdrojů

Každoročně je sestavován a průběžně aktualizován finanční plán, jehož součástí jsou i zdroje pro uplatňování, udržování a neustálé zlepšování QMS. Požadavky na zdroje jsou přezkoumávány a schvalovány radou vedení. V případě potřeby jsou požadavky na finanční zdroje komunikovány s MŽP. Vedle toho získává ČHMÚ finance a může udržovat část personálních a materiálních zdrojů díky účasti v projektech a grantech, [Dlouhodobé koncepci rozvoje výzkumné organizace, nově od roku 2025 bude ústav provozovat i jinou činnost](#).

Neustálé zlepšování QMS z pohledu zdrojů je zajišťováno i podporou vzdělávání zaměstnanců, snahou zlepšovat pracovní prostředí, např. rekonstrukcí objektů, podporou IT apod.

#### 7.1.2 Lidé

V ČHMÚ jsou k funkcím přiřazeny odpovědnosti Organizačním řádem ČHMÚ. Na základě vzdělání, absolvovaných školení a získaných zkušeností jsou zaměstnanci přiřazeni k příslušným funkcím. Vedení ČHMÚ komunikuje významnější změny se svými zaměstnanci, snaží se o nastavení a dodržování jasných pravidel odměňování a zajímá se o práci svých zaměstnanců. Pravidelně min 1x ročně probíhá hodnocení výkonu zaměstnanců se svým přímým nadřízeným, což je jednou z příležitostí vzájemné komunikace.

[Naši zaměstnanci mají pro ústav a jeho fungování zásadní význam a proto jsme se rozhodli v roce 2024 oblast řízení lidských zdrojů \(ŘLZ\) systematicky řešit. Byly realizovány organizační změny, byla obsazena role manažerky lidských zdrojů, která je přítomna na všech poradách vedení. Byl sestaven tým, který bude pomáhat při návrhu a realizaci opatření ke zlepšení všech součástí ŘLZ \(nábor, hodnocení výkonu, rozvoj zaměstnanců, odměňování, motivace, práce s talenty, personalistická administrativa...\).](#)

Dlouhodobě je udržována spolupráce s odbornými partnery na akademické půdě, ČHMÚ je členem mezinárodních i národních organizací. Zaměstnanci se účastní odborných konferencí, seminářů a spolupracují v rámci projektů. Nejen pro svůj odborný rozvoj a propagaci ČHMÚ, ale také pro získávání kvalifikovaných zaměstnanců, spolupracuje ČHMÚ s odbornými školami a institucemi jak v Praze, tak i v regionech.

#### 7.1.3 Infrastruktura

Infrastruktura ČHMÚ zahrnuje:

- budovy a pracovní prostory,
- technické/přístrojové vybavení včetně HW a SW vybavení,
- informační a komunikační technologie,
- podpůrné služby (např. měřicí přístroje).

Pro dosažení shody poskytovaných služeb je v ČHMÚ věnována zvýšená pozornost údržbě a aktualizaci SW produktů, hardwarovému vybavení a dodržování požadavků kybernetické bezpečnosti. Funkci manažera kybernetické bezpečnosti zajišťuje externí dodavatel, který je pravidelně soutěžen dle pravidel veřejných zakázek. [Nově od roku 2024 je v ČHMÚ zaměstnán koordinátor kybernetické bezpečnosti](#).

S ohledem na specifika poskytovaných služeb ČHMÚ založených na získávání/měření přírodních jevů, charakteristik je nedílnou součástí odborných pracovišť údržba měřících přístrojů a revize technických zařízení v souladu s legislativními požadavky.

#### 7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

Snahou ČHMÚ je podporovat příznivé pracovní prostředí pro neustálé zvyšování produktivity práce, případně poskytnout optimální podporu spočívající v pracovních a ochranných pomůckách při práci v terénu nebo v laboratořích, nastavení pružné pracovní doby, plánování služeb pro zaměstnance pracující ve směně apod.

Nadřízení monitorují a diskutují požadavky zaměstnanců, snaží se o nejvhodnější řešení. Pracovní postupy jsou ukotveny v interních dokumentech.

### **7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření**

Základem pro všechny produkty a služby ČHMÚ jsou naměřená data. Spolehlivost naměřených dat je zajištěna používáním měřidel a zařízení, která jsou:

- dodána spolehlivým výrobcem,
- spravována, kontrolována a kalibrována v souladu s požadavky pro danou kategorii měřidel.

Všechny činnosti jsou prováděné v souladu s interním dokumentem Metrologický řád, který má statut směrnice ředitele ČHMÚ. Vzhledem k nezávislosti a odlišnostem měřících metod, měřidel a zařízení pro jednotlivé obory činností ČHMÚ (meteorologie a klimatologie, hydrologie, kvalita ovzduší) má každý úsek svého úsekového metrologa, který odpovídá za dodržování Metrologického řádu v příslušném oboru.

Měření, pozorování i zpracování výsledků (přípravu podkladů pro služby) provádí řádně vyškolený personál podle oborově platných metodických postupů v souladu s legislativními požadavky a mezinárodními normami.

### **7.1.6 Znalosti organizace**

Vstupní vzdělávání, prohlubování kvalifikace, plánování a vyhodnocování průběhu vzdělávání zaměstnanců včetně organizace a financování vzdělávání je upraveno vnitřní směrnicí Systém vzdělávání.

Pravidla jsou nastavena dle specifických potřeb jednotlivých úseků a projednávána na poradách.

## **7.2 Kompetence**

Všechny odpovědnosti a pravomoci v organizaci jsou stanoveny v Organizačním řádu ČHMÚ. Na jejich základě je v organizaci řízena komunikace. Vedoucím jednotlivých útvarů jsou přiděleny odpovídající kompetence, definované v popisech pracovních náplní. Další kompetence související s kvalitou jsou upraveny v příslušném dokumentu (směrnici, postupu) QMS.

## **7.3 Povědomí**

Povědomí o politice kvality, cílech kvality a významu pro efektivnost QMS je rozšiřováno a udržováno prostřednictvím porad vedení a následně porad vedoucích na nižším stupni řízení.

Všichni zaměstnanci mají přístup k informačnímu systému pro správu dokumentů, tj. ke všem dokumentovaným informacím QMS včetně přehledu výsledků interních auditů. Prostřednictvím tohoto systému dochází i k seznamování s interními předpisy, případně lze využít upozornění na aktuality či nový dokument typu návod, pomůcka apod. Podrobně je postup popsán ve směrnici ŘÚ Řízení dokumentovaných informací.

## **7.4 Komunikace**

V ČHMÚ funguje tiskové a informační oddělení. Jeho úkolem je komunikovat různými kanály (tiskové zprávy, televize, Facebook, Instagram, ...) s různými skupinami, resp. externími zainteresovanými stranami. Manažer komunikace má zejména za úkol koordinovat přípravu informací pro veřejnost a média a zprostředkovávat informace a zajímavosti od jednotlivých odborníků v oblastech meteorologie a klimatologie, hydrologie a kvality ovzduší a dalších činnostech ústavu.

Komunikaci s externími poskytovateli a zákazníky v rámci obchodních vztahů a hodnocení spokojenosti zákazníků zajišťuje odbor úseku ředitele a dále případně jiné odborné pracoviště, kde dochází k přímému kontaktu se zákazníkem či dodavatelem.

Interní komunikace v ČHMÚ je zajišťována zejména poradami vedení a distribucí zápisů z porad. Konají se různé akce podporující setkávání zaměstnanců napříč ČHMÚ, odborné semináře. Pro potřeby zkvalitnění informovanosti zaměstnanců je provozován informační systém, kde

jsou uloženy všechny interní dokumenty a většina záznamů. V roce 2020 vznikl řešitelský tým, nyní stálá pracovní skupina ENIK, který řeší témata vztahující se k interní komunikaci. V roce 2020 a opětvně 2024 provedl tým rozsáhlý průzkum vnitřní komunikace a potřeb zaměstnanců. Na základě vyhodnocení výsledků jsou navrhovány kroky vedoucí ke zlepšování vnitřní komunikace a podpoře spolupráce.

## 7.5 Dokumentované informace

Dokumentace QMS je zpracována v souladu s normou ČSN EN ISO 9001. Struktura dokumentace v ČHMÚ, podrobné informace a postupy práce s interními a externími dokumentovanými informacemi a jejich řízení jsou upraveny směrnicí Řízení dokumentovaných informací, která je pravidelně aktualizována a revidována. Pro zajištění kvality řízení činností a interních dokumentů ČHMÚ používá informační systém pro správu a oběh dokumentů.

Za zpracování dokumentů popisujících jednotlivé procesy (procesní mapa), související a návazné dokumentace, která podrobněji popisuje některé procesy, za jejich revizi a udržování v aktuálním stavu v souladu s platnou legislativou, zřizovací listinou atd. odpovídají garanti jednotlivých procesů a podprocesů.

Externí dokumentace, která se vztahuje k plánování a fungování QMS, je v ČHMÚ řízena především informačním systémem spisové služby. Spisová služba je upravena samostatnou směrnicí. Podatelna eviduje všechny došlé dokumenty, pokud nejsou na jméno, a předává příslušnému úseku, následně sekretariát třídí. Všechny spisové uzly mají povinnost evidovat veškerou došlou poštu, v pochybnostech se obrací na příslušné ŘÚS a ŘP. Pokud přijde zaměstnanci dokument na jméno a jedná se o úřední dokument, je nezbytné ho přes podatelnu zaevidovat.

Garanti jednotlivých podprocesů jsou povinni sledovat novely právních předpisů a externí dokumenty spadající do jejich odbornosti.

# 8 PROVOZ

## 8.1 Plánování a řízení provozu

Vzhledem k charakteru činností ústavu (měření, pozorování, správa a zpracování získaných dat, poskytování dat, informací, produktů a služeb) se procesy realizace produktu většinou plánují dlouhodobě s ohledem na požadavky zákazníka specifikované v legislativě, ve smlouvě nebo objednávce, v normách EU, doporučení WMO a v dalších dokumentech týkajících se činností ústavu.

V ČHMÚ je většina aktivit plánována, a to zejména z hlediska rozpočtových potřeb a lidských zdrojů. Tvoří se plány především:

- vzdělávání,
- investic,
- zahraničních akcí,
- programu interních auditů QMS, auditu kybernetické bezpečnosti apod.

Tvorby plánů a jejich schvalování v rámci daných činností jsou popsány v příslušných procesech nebo interních dokumentech.

## 8.2 Požadavky na produkty a služby

### 8.2.1 Komunikace se zákazníky

Za komunikaci se zákazníkem týkající se hlavně:

- předávání informací o poskytovaných produktech a službách s celorepublikovým rozsahem,

- smluv, objednávek, poptávek, nabídek „většího rozsahu“,
- zpětné vazby od zákazníků,

odpovídá především zaměstnanec [odboru úseku ředitele ve spolupráci s pracovní skupinou Marketing](#).

Za komunikaci se zákazníkem týkající se:

- předávání informací o poskytovaných produktech a službách regionálního rozsahu,
- smluv, objednávek, poptávek, nabídek „menšího rozsahu“,
- zpětné vazby od regionálních zákazníků,

odpovídají příslušní pracovníci jednotlivých odborů nebo oddělení ústředí/poboček ústavu.

Pro všechny jsou nastavena jednotná pravidla komunikace. Pokyny pro zákazníky jsou dány všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou volně dostupné na webových stránkách ČHMÚ.

Obdrženou poptávku, objednávku, návrh smlouvy příslušný zaměstnanec posoudí z hlediska možnosti plnění. Přezkoumáním požadavků týkajících se služeb se ověřují možnosti a způsobilost ústavu k poskytnutí produktu/služeb, včetně toho, zda požadavky uvedené zákazníkem v objednávce nebo ve smlouvě jsou dostatečně srozumitelné a realizovatelné.

Pokud zaměstnanec shledá, že není vše jasné nebo realizovatelné, komunikuje se zákazníkem o možnosti řešení. Pokud je poptávka, objednávka reálná, zaměstnanec předběžně stanoví cenu služby – díla, případně si vyžádá souhlas odborného ředitele úseku či ředitele pobočky a objednávku potvrdí zákazníkovi a začíná vypracování zakázky.

Je-li zapotřebí uzavření smlouvy, prochází tento proces elektronickým schvalovacím oběhem (odborné úseky, ekonomický úsek, úsek informatiky, [úsek ředitele](#), právník ČHMÚ).

Zpětná vazba od zákazníků, zvláště pak stížnosti a reklamace, jsou zaznamenávány a podle závažnosti buď předkládány členům porady vedení ústavu, kteří odpovídají za uložení nápravných opatření nebo jsou řešeny na nižším stupni řízení (úsek, pobočka, odbor).

### 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

Při realizaci produktů a služeb jsou používány všeobecné metodiky či technologie pro příslušné činnosti (měření, zpracování údajů), které jsou upravovány pro podmínky ČHMÚ (metodické pokyny) či požadavky konkrétních zakázek (aplikovaný výzkum).

V některých případech je tato činnost prováděna ve spolupráci s jinými organizacemi nebo samostatně formou projektů či grantů. Plánování (etapy), kontrolní činnost (přezkoumání, ověřování, validace), odpovědnosti a pravomoci, zásady hospodaření s prostředky jsou přesně stanoveny poskytovatelem grantu/zadavatelem projektu (např. zadavatel projektu vědy a výzkumu, Grantová agentura ČR, Grantová agentura AV ČR, MŠMT, fondy EU, apod.) a dodržení těchto zásad je těmito orgány kontrolováno.

ČHMÚ má pro potřeby monitorování, získávání a hospodaření s grantovými prostředky a projekty vytvořen podproces v rámci procesu strategického řízení. Činnosti realizuje projektové oddělení.

### 8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

Činnosti nebo soubory činností, bez kterých by nemohly fungovat jednotlivé realizační procesy/ podprocesy a ČHMÚ si je nemůže realizovat vlastními silami jsou v bodě 4.4 popsány jako externí procesy. Vztahují se na ně však pravidla uvedená v procesu Komunikace a v rámci něj je popsán podproces řízení dodavatelů.

O tom, zda některou z významnějších služeb bude pro ČHMÚ vykonávat externí dodavatel rozhoduje vedení, přičemž zohledňuje personální kapacity, znalosti a technické možnosti ústavu v kombinaci s ekonomickou výhodností.

Pořizování produktů a služeb podléhá obecným zásadám pro přípravu a uzavírání smluvních vztahů, při tom se ČHMÚ řídí zejména podmínkami veřejných zakázek a věcně příslušného ústředního správního úřadu, MŽP. Zároveň záměr o pořízení produktů nebo služeb podléhá vnitřní finanční kontrole před uzavřením závazku.

V případě, že se dodavatelé produktů nebo služeb pohybují v prostorech ČHMÚ, je povinností odpovědných zaměstnanců dodavatele poučit v příslušných oblastech nejen BOZP, ale i specifikách pracovišť, jako např. pohyb po laboratořích podléhajících normě EN ISO 17025 nebo na pracovištích odboru letecké meteorologie. O těchto poučeních je sepsáno prohlášení o seznámení.

Podmínky a specifika dodání jsou vždy uvedeny ve smlouvě, postupy při řízení externích procesů jsou dány ve specifických metodických pokynech a vždy je určen odpovědný zaměstnanec za jednání a kontrolu dodavatelů.

Každoročně spolu s přezkoumáním efektivnosti QMS dochází i k hodnocení dodavatelů označených jako významných (tj. objem dodávky za více než 2 mil. Kč ročně) nebo po uvážení pověřeného zaměstnance s ohledem na vliv dodávky na realizační procesy.

## **8.5 Poskytování služeb**

### **8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb**

ČHMÚ nemá žádnou výrobu a proto se tento bod týká pouze poskytování produktů a služeb. Poskytování produktů a služeb probíhá v ČHMÚ za řízených podmínek, je upraveno procesy jak realizačními, tak podpůrnými procesy Komunikace, Zdroje a interní dokumentací.

K validaci poskytovaných produktů a služeb dochází pravidelně a za kontrolu výstupů jsou plně odpovědní zaměstnanci příslušných útvarů a jejich přímí nadřízení. Podrobně je postup popsán v rámci řízení neshodných výstupů.

### **8.5.2 Identifikace a sledovatelnost**

Produkty ČHMÚ jsou zvláště produkty/služby a data na nosičích (CD, DVD, apod.) nebo v elektronické podobě, případně tištěné výstupy. Dále jsou poskytována online data přímo na portále chmi.cz nebo jsou přímo zasílána zákazníkovi. Jejich zpracování probíhá ve většině procesů automatizovaně, tzn. identifikace a sledovatelnost je dostatečně zajištěna nastavením HW a SW vybavením ústavu. U produktů zpracovávaných nebo kompletovaných „manuálně“ (např. posudky, studie, ročenky) je identifikace a sledovatelnost zajištěna použitím standardizovaných záznamů, které obsahují údaje potřebné pro identifikaci a sledovatelnost. Tyto jsou definovány v dokumentaci ČHMÚ, případně upraveny v objednávce nebo ve smlouvě.

Pro akreditované laboratoře je identifikace a sledovatelnost řešena interní dokumentací těchto laboratoří podle požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17025.

### **8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů**

Vzhledem k charakteru činnosti ČHMÚ je styk s majetkem zákazníka minimální. Jedná se zejména o přístroje předané laboratořím ČHMÚ ke kalibraci, o něž se ČHMÚ stará s péčí řádného hospodáře a nakládání s nimi je řešeno interní dokumentací těchto laboratoří podle požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17025.

### **8.5.4 Ochrana**

Zachování shody produktu v průběhu interního zpracování a dodání do zamýšleného místa určení např. umístění na server je zajištěno u automatizovaného toku dat nastavením HW a SW a u některých produktů následnou kontrolou doručení.

V případě předání dat na nosiči, např. CD nebo v tištěné podobě jsou dodržována pravidla pro identifikaci, manipulaci, balení, skladování a ochranu produktu specifikovaná v dokumentaci ČHMÚ, obecná pravidla (např. výrobce CD), případně další pravidla specifikovaná v objednávce nebo smlouvě se zákazníkem. Pro akreditované laboratoře je ochrana řešena interní dokumentací těchto laboratoří podle požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17025.

Ochrana elektronicky odesílaných dat přímo zákazníkům je zajištěna v souladu s požadavky na kybernetickou bezpečnost.

### 8.5.5 Činnosti po dodání

Činnosti po dodání jsou realizovány na základě smluvních požadavků. Vyžaduje-li to povaha zakázky, vystaví zaměstnanec ČHMÚ pověřený vyřízením zakázky záruční list, který potvrdí při předání zakázky.

### 8.5.6 Řízení změn

Změny v ČHMÚ jsou řízeny především formou strategického rozhodování, resp. definováním cílů kvality a aktivit a úkolů vedoucích k jejich naplňování. Plnění úkolů je pravidelně kontrolováno na poradách vedení a poradách jednotlivých útvarů.

Sledovat změny vnějšího prostředí (legislativa, technologie, požadavky zákazníka) a reagovat na ně je povinností všech garantů procesů a podprocesů.

Pokud je vysloven požadavek na změnu smlouvy se zákazníkem, zaměstnanec pověřený jednáním se zákazníkem prověří reálnost požadavku a vypracuje návrh dodatku ke smlouvě. Ten pak prochází standardním procesem jako schvalování smlouvy.

## 8.6 Uvolňování produktů a služeb

Uvolňování produktů a služeb probíhá na základě uzavřených smluvních vztahů, je dokladováno přijímacími protokoly, které jsou uloženy v místě zdroje produktu či služby.

Po vypracování zakázky připraví pověřený zaměstnanec protokol o předání zakázky a předá podklady pro fakturaci příslušnému zaměstnanci ekonomicko - správního úseku (ÚES). Na dokladech uvede datum předání zakázky s podpisem předávajícího zaměstnance.

Pověřený zaměstnanec předá zakázku objednateli osobně, poštou, elektronicky apod. dle dohody, pověřený zaměstnanec nechá potvrdit převzetí zakázky objednatelem (do předávacího protokolu, do smlouvy nebo jiného dokladu) a faktura je objednateli zaslána ve spolupráci pověřeného zaměstnance a ÚES.

## 8.7 Řízení neshodných výstupů

Před vydáním zakázky je odpovědný zaměstnanec vždy povinen překontrolovat dodržení metodiky, věcnou správnost výsledků a soulad s požadavky uživatele na obsah a formu. Kontrolu zpracované zakázky provádí rovněž nadřízený zaměstnanec, který v případě zjištění chyby nebo nedostatků vrací zakázku k opravě nebo dopracování.

Jsou-li po předání zakázky zjištěny nedostatky nebo chyby ve zpracování, jsou dle specifik zakázky kontaktováni zákazníci, např.:

- zákazníci jsou informováni o popisu závady a očekávaných důsledcích do e-mailové konference uživatelů, nebo
- jestliže po vydání jakékoliv meteorologické předpovědi se v průběhu její platnosti počasí některý z meteorologických prvků odchyluje od předpovědi více, než je stanoveno příslušnými kritérii, meteorolog zhodnotí dostupné informace a vydá opravenou předpověď a uvědomí zákazníka, nebo
- v případě vypracování složitějších studií pověřený zaměstnanec nebo vedoucí útvaru konzultuje se zákazníkem způsob řešení nedostatků/chyb.

# 9 HODNOCENÍ VÝKONNOSTI

## 9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

### 9.1.1 Obecně

Pro hodnocení výkonnosti a efektivnosti QMS se každoročně vyhodnocuje naplňování cílů, procesů a zpracovává se Zpráva z přezkoumání QMS. Vedle oblastí zmíněných v rámci kapitoly 9 jsou pro hodnocení výkonnosti využívány různé nástroje, jako např. helpdesk, kde lze sledovat počet vyřešených/nevyřešených incidentů, výpadky v poskytovaných službách, zpětné vazby zaměstnanců apod. Dále jsou prováděna dotazníková šetření a **každý ze zákazníků má možnost odeslání zpětné vazby**.

S ohledem na činnosti ČHMÚ lze využít i mimořádných přírodních situací, jako např. tornádo v červnu 2021, [povodeň v září 2024](#). **Takovéto situace jsou vždy vyhodnocovány a jsou navrženy kroky ke zlepšení či přijaty příklady dobré praxe**, které vedou ke zlepšování realizačních i podpůrných procesů.

### 9.1.2 Spokojenost zákazníka

Průzkum spokojenosti zákazníků provádí pracovní skupina Marketingový proces ve spolupráci se zaměstnancem obchodu a marketingu, každý zákazník má od roku 2024 i možnost zaslat zpětnou vazbu ke konkrétnímu produktu. S výstupy z průzkumů spokojenosti zákazníků dále ústav pracuje a reflektuje relevantní připomínky.

Zjišťování spokojenosti externích zákazníků je prováděno i u akreditovaných laboratoří. Zákazníkovi jsou zpravidla ke kalibračním listům připojovány i dotazníky spokojenosti, které zákazník může vyplnit. Vyhodnocení provádí manažer jakosti příslušné laboratoře.

Další informace jsou získávány z osobních jednání se zákazníky. Posledním zdrojem informací je oblast řešení stížností a reklamací zákazníků, které neprodleně řeší příslušný vedoucí. Souhrnné informace jsou průběžně projednávány na poradách.

Všechny výsledky zjišťování spokojenosti jsou vyhodnocovány minimálně 1x ročně, ale vždy jsou součástí Zprávy pro přezkoumání QMS vedením.

### 9.1.3 Analýza a hodnocení

Produkty a služby jsou kontrolovány ve všech fázích jejich přípravy a zhotovení. Kontroly jsou definovány stanovenými kontrolními postupy v příslušné dokumentaci definující postup zhotovení produktu – realizace služby. Detailně je řešeno vždy příslušným realizačním procesem.

## 9.2 Interní audit

Interní audit QMS je v ČHMÚ nezávislý, dokumentovaný proces a má za cíl podávat managementu ČHMÚ objektivní informace o nastavení QMS. Je řízen pracovníkem interního auditu a kontroly a vykonáván pověřenými zaměstnanci ČHMÚ v roli interních auditorů. Pracovník IAK připravuje na základě střednědobého plánu roční program interních auditů QMS ve spolupráci s řediteli úseků, poboček a manažerkou kvality. Konečná verze a případné aktualizace zásadního charakteru jsou schvalovány ředitelem ústavu. Interní auditoři jsou pravidelně školeni a během auditů dozorováni pracovníkem IAK. Noví auditoři jsou zaškoleni zejména v normě ČSN EN ISO 9001 a v QMS ČHMÚ.

Statut, manuál a kodex interních auditorů a související formuláře jsou uvedeny v informačním systému pro správu dokumentů.

## 9.3 Přezkoumání systému managementu

### 9.3.1 Všeobecně

Jednou ročně provádí vedení ČHMÚ přezkoumání managementu kvality s cílem identifikovat míru uplatňování a účinnost QMS, včetně analýzy rizik za účelem zjištění potřeb eventuelních změn QMS, politiky a cílů kvality.

### 9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

Na přelomu roku vyplňují garanti podprocesů podklady pro Zprávu pro přezkoumání QMS. Jedná se minimálně o tyto informace:

- výsledky auditů (interních, zákaznických, certifikačních společností),
- výsledky monitorování procesů,
- zpětná vazba od zákazníka (reklamace, stížnosti, připomínky, výsledky zjišťování spokojenosti),
- analýza rizik a příležitostí,

- stav zlepšování, neshody a nápravná opatření,
- stav následných opatření z předchozích přezkoumání managementu,
- doporučení pro zlepšení,
- hodnocení plnění politiky a cílů kvality,
- hodnocení dodavatelů,
- upozornění na případné plánované změny a opatření pro jejich plnění bez narušení konzistence QMS.

### 9.3.3 Výstup z přezkoumání systému managementu

Výsledky přezkoumání jsou zpracovány, předběžně předloženy vedení k úpravám a vyjádření a z těchto vstupů je nakonec vytvořena Zpráva z přezkoumání QMS, která obsahuje opatření v závislosti na:

- zlepšování QMS,
- zlepšování produktů ve vztahu k požadavkům zákazníků,
- plánování potřeb zdrojů.

Výstupy přezkoumání managementu vedením organizace mohou být:

- vyhodnocení plnění politiky a cílů kvality ČHMÚ,
- aktualizace politiky a cílů kvality,
- vyhodnocení analýzy rizik a příležitostí a návrh opatření,
- návrhy na zlepšení procesů,
- návrhy na zlepšení produktů a poskytovaných služeb,
- strategie a iniciativy pro marketing a spokojenost zákazníků.

Změny politiky kvality a cílů kvality jsou všem zaměstnancům ČHMÚ dávány na vědomí publikováním v interním informačním systému.

## 10 ZLEPŠOVÁNÍ

### 10.1 Obecně

ČHMÚ usiluje o zlepšování QMS s ohledem na poskytované produkty a služby, což promítá do stanovování cílů kvality a aktivit a úkolů vedoucích ke splňování cílů. Na základě identifikace rizik se stanovují postupy, jimiž lze rizikům předcházet nebo je snížit, případně minimalizovat následky.

V souvislosti s definováním a přezkoumáváním vnějších a vnitřních aspektů, zainteresovaných stran, jsou brána v potaz nejen rizika, ale rovněž příležitosti ke zlepšování.

### 10.2 Neshoda a nápravná opatření

Neshoda může být identifikována buď na základě stížnosti nebo reklamace od zákazníka nebo je zjištěna při interním/externím auditu, kontrolní činností vedoucích a příslušných zaměstnanců, státních organizací, apod. Neshoda může být identifikována jako neshoda nebo významná neshoda. Za odstranění neshody je odpovědný garant dotčeného podprocesu, který na základě analýzy příčin neshody navrhne nápravná opatření garantovi nadřazeného procesu. Výsledné opatření a termín realizace stanovuje garant procesu cestou porady vedení. Celkový postup řešení neshod a jejich sledování je uveden v bodě 3.3.5 SM ŘÚ 2021/06 Statutu a manuálu interního auditu a

**kontroly.** Porada vedení zadá úkol směřující k nápravě, který je po stanovené lhůtě kontrolován a tím dochází i k posouzení účinnosti provedeného opatření.

Jde-li o neshodu, je zapotřebí doporučení odpovědného zaměstnance k nápravě (odstranění příčiny neshody) projednat na Poradě vedení.

### 10.3 Neustálé zlepšování

Naší vizí je: Data, produkty, informace a služby vytvářené ČHMÚ pomáhají zlepšovat informovanost obyvatel a kvalitu života v České republice. To nás nutí neustále zlepšovat naše produkty a služby, procesy vedoucí ke spokojenosti zákazníků a podporovat rozvoj zaměstnanců. Pravidelně aktualizujeme Strategii a snažíme se o naplňování dlouhodobých cílů, kterými jsou:

- být nejznámější a nejdůvěryhodnější organizací v ČR
- naše konkurenční výhoda roste
- efektivně řízená organizace funguje jako jeden tým.

Požadavek neustálého zlepšování je zakotven i v politice kvality. K potvrzení/zjištění účinnosti QMS a stejně tak ke stanovení potenciálu trvalého zlepšování jsou záznamy z monitorování a měření QMS a z jiných odpovídajících zdrojů shromažďovány, vyhodnocovány a analyzovány. Významnými jsou vnitřní a vnější aspekty a zainteresované strany, z jejichž analýzy a přezkoumávání jejich požadavků a očekávání vyplývají další příležitosti k možnému zlepšování nebo naopak rizika, která by měla být minimalizována.

## 11 PŘÍLOHY

[Příloha 1 – Mapa procesů](#)

[Příloha 2 – Karty procesů](#)

[Příloha 3 – Registr vnitřních a vnějších aspektů včetně rizik](#)

[Příloha 4 - Přehled zainteresovaných stran](#)

## 12 PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato Příručka kvality je aktualizací Příručky kvality z 15.2.2023, verze 4 a je účinná 15. dnem ode dne platnosti.



Na Šabatce 2050/17, 143 06 Praha -Komořany, tel.: 244 03 1111, [www.chmi.cz](http://www.chmi.cz)

[1] Není-li uveden datovaný odkaz normy, platí poslední platná verze

[2] Neuvádí se zde zkratky vztahující se ke státním institucím, názvům firem a mezinárodních organizací.