



**Státní
veterinární
správa**

Státní veterinární správa

Slezská 100/7, Praha 2, 120 00
T: +420 227 010 111
Elektronická adresa podatelny: epodatelna@svscr.cz
ID datové schránky: d2vairv



svspes8c1359dc

ŘÍZENÝ DOKUMENT

Č. j.: SVS/2023/076839-G

A02/08/18-IAK, verze 4

V Praze dne 02.11.2023

Schvalují: MVDr. Zbyněk Semerád
ústřední ředitel
podepsáno elektronicky

Příručka kvality SVS

Zpracovatel: Ing. Markéta Uldrychová

Útvar: odbor interního auditu a kontroly ÚVS SVS

PRAHA 2023

Obsah

Příručka kvality SVS	1
Čl. 1 Úvodní informace	5
Čl. 2 Termíny	6
Čl. 3 Použité zkratky	8
Čl. 4 Kontext organizace	9
4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu	9
4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	10
4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality	11
4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy	12
Čl. 5 Vedení (leadership)	22
5.1 Vedení (leadership) a závazek	22
5.1.1 Obecně	22
5.1.2 Zaměření na zákazníka	22
5.2 Politika	23
5.2.1 Vytvoření politiky kvality	23
5.2.2 Komunikování politiky kvality	23
5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	23
Čl. 6 Plánování	24
6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí	24
6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení	26
6.3 Plánování změn	26
Čl. 7 Podpora	27
7.1 Zdroje	27
7.1.1 Obecně	27
7.1.2 Lidé	27
7.1.3 Infrastruktura	28
7.1.4 Prostředí pro fungování procesů	28
7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření	28
7.1.6 Znalosti organizace	29
7.2 Kompetence	30
7.3 Povědomí	30
7.4 Komunikace	31
7.5 Dokumentované informace	31
7.5.1 Obecně	31
7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací	32

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací	33
Čl. 8 Provoz	34
8.1 Plánování a řízení provozu	34
8.2 Požadavky na produkty a služby	35
8.2.1 Komunikace se zákazníky	35
8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby	37
8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby	37
8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby	37
8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb	37
8.3.1 Obecně	37
8.3.2 Plánování návrhu a vývoje	37
8.3.3 Vstupy pro návrh a vývoj	37
8.3.4 Způsoby řízení návrhu a vývoje	37
8.3.5 Výstupy z návrhu a vývoje	38
8.3.6 Změny návrhu a vývoje	38
8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	38
8.4.1 Obecně	38
8.4.2 Typ a rozsah řízení	38
8.4.3 Informace pro externí poskytovatele	39
8.5 Výroba a poskytování služeb	39
8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb	39
8.5.2 Identifikace a sledovatelnost	40
8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	40
8.5.4 Ochrana	41
8.5.5 Činnosti po dodání	42
8.5.6 Řízení změn	42
8.6 Uvolňování produktů a služeb	42
8.7 Řízení neshodných výstupů	43
Čl. 9 Hodnocení výkonnosti	44
9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	44
9.1.1 Obecně	44
9.1.2 Spokojenost zákazníka	44
9.1.3 Analýza a hodnocení	44
9.2 Interní audit QMS	44
9.3 Přezkoumání systému managementu	45
9.3.1 Obecně	45

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu	46
9.3.3 Vstupy pro přezkoumání systému managementu	46
Čl. 10 Zlepšování	46
10.1 Obecně	46
10.2 Neshoda a nápravné opatření	46
10.2.1 Neshody vyplývající z interních a externích auditů / kontrol výkonu činnosti SVS	47
10.2.2 Neshody vyplývající ze stížností	47
10.3 Neustálé zlepšování	48
Čl. 11 Závěrečná ustanovení	49

Úvodní informace

- (1) Příručka kvality je jedním ze základních dokumentů organizace, jejímž účelem je vytvoření souhrnného popisu systému managementu kvality na SVS podle členění uvedeného v normě ISO 9001, včetně podrobností o vyloučení systémových požadavků, které organizace přijala a jejich zdůvodnění.
- (2) Příručka kvality je zpracována v souladu s Politikou kvality SVS.
- (3) Příručka kvality popisuje kontext organizace a její strategické zaměření, rozsah systému managementu kvality (dále jen „QMS“), závazek vedení vůči QMS, procesy QMS a vzájemné vztahy mezi nimi, pravidla řízení procesů a činností nebo odkazy na příslušnou vnitřní dokumentaci stanovující tato pravidla, kompetence, odpovědnosti a pravomoci.
- (4) Příručka kvality slouží k
 - a) definování a dokumentování QMS,
 - b) vymezení rozsahu QMS,
 - c) stanovení odpovědnosti a pravomocí a přiřazení k definovaným činnostem
 - d) stanovení rozsahu a způsobu řízení dokumentovaných informací nezbytných pro efektivnost QMS,
 - e) prezentaci organizace a prokazování shody QMS v externích vztazích,
 - f) zajištění procesu zlepšování prováděných činností.
- (5) Příručka kvality je určena jako závazný dokument pro všechny zaměstnance SVS. Externě slouží při prezentování zavedeného QMS v SVS a také jako základní informace o zásadách platných při zabezpečování systému kvality.
- (6) Za udržování příručky kvality v aktuálním stavu odpovídá manažer kvality.
- (7) Příručka kvality podléhá režimu řízení dokumentů dle vnitřní směrnice SVS (*Směrnice SVS pro řízení dokumentů a záznamů*).
- (8) Aktuální znění příručky kvality v plném rozsahu je dostupné všem zaměstnancům SVS v elektronické podobě v e-spis v příslušné registratuře společné pro ÚVS a KVS určené k ukládání řízených dokumentů SVS.

Čl. 2

Termíny

Termín	Význam termínu
Analýza rizik	metoda, kterou jsou rizika vztahující se k činnosti organizace včas rozpoznávána a vyhledávána, identifikována a vyhodnocována
Audit	systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získání objektivního důkazu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah, v němž jsou splněna kritéria
Cíl kvality	něco, oč se usiluje či na co se někdo zaměřuje ve vztahu ke kvalitě
Dokument / dokumentovaná informace	písemný, obrazový, zvukový, elektronický nebo jiný účelově vytvořený záznam z činnosti, u kterého se požaduje, aby byl řízen a udržován organizací, včetně média, na kterém je uložen
Efektivnost	rozsah, ve kterém jsou plánované činnosti realizovány a plánované výsledky dosaženy
Hardware	veškerá výpočetní technika včetně periferních zařízení a příslušenství
Charakteristika	znak, rozlišující vlastnost
Kvalita / jakost	stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik objektu (ISO 9000:2015). Jsou chápány jako slova se stejným významem a v dokumentech SVS mohou být používány oba pojmy.
Komitologie	obecné principy mechanismu kontroly členských států nad výkonem prováděcí moci Komise EU; do primárního práva byla komitologie začleněna článkem 10 Jednotného evropského aktu
Management kvality	koordinované činnosti pro usměrňování a řízení organizace s ohledem na kvalitu
Nápravná opatření	opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace a zabránění opakovaného výskytu
Norma ČSN EN ISO 9001:2016 (ISO 9001:2015)	Systémy managementu kvality – Požadavky
Norma ČSN EN ISO 9000:2016 (ISO 9000:2015)	Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
Norma ČSN EN ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018)	Směrnice pro auditování systémů managementu
Organizace	osoba nebo skupina osob, která má své vlastní funkce s odpovědnostmi, pravomocemi a se vztahy k dosahování cílů
Ověřování	potvrzení prostřednictvím objektivních důkazů, že specifikované požadavky byly splněny
Politika kvality	celkové záměry a zaměření organizace ve vztahu ke kvalitě oficiálně vyjádřené vrcholovým vedením
Požadavek	potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné

Preventivní opatření	opatření k odstranění příčiny potenciální nehody nebo jiné nežádoucí situace
Proces	soubor vzájemně provázaných nebo vzájemně působících činností, které využívají vstupy pro dosažení zamýšleného výsledku
Produkt	výstup organizace, který může být zhotoven bez jakékoliv transakce probíhající mezi organizací a zákazníkem
Představený	státní zaměstnanec, který je oprávněn vést podřízené státní zaměstnance, ukládat jim služební úkoly, organizovat, řídit a kontrolovat výkon jejich služby a dávat jim k tomu příkazy
Příručka kvality	dokument, v němž je specifikován systém managementu kvality organizace
Riziko	možný problém s následnými nežádoucími dopady na plnění schválených záměrů nebo stanovených cílů organizace
Shoda / neshoda	splnění / nesplnění požadavku
Služba	výstup organizace s alespoň jednou činností nezbytně prováděnou mezi organizací a zákazníkem
Software	všechny programové produkty pracující na výpočetní technice
Spokojenost zákazníka	vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho očekávání
Systém managementu kvality	systém managementu pro zaměření a řízení organizace s ohledem na kvalitu (Quality management system)
Účinnost	vztah mezi dosaženým výsledkem a použitými zdroji; rozsah či stupeň, do kterého proces dosahuje svého cíle
Uživatel	zaměstnanec, který používá přidělené prostředky k výkonu pracovní činnosti
Vstup do procesu	vše, co je k realizaci procesu potřebné
Výstup z procesu	produkt, služba – může být zcela spotřebován nebo jinak využíván, aniž by cílem bylo vytvoření nové hodnoty
Zákazník	osoba nebo organizace, která by mohla přijmout nebo přijímá produkt nebo službu pro ni určenou nebo jí požadovanou. Může být vůči organizaci externí = uživatel, odběratel, stát nebo interní = zaměstnanec, který přebírá výsledky procesů předchozích
Zainteresovaná strana	osoba nebo organizace, která může mít vliv na rozhodnutí nebo činnost nebo jimi může být sama ovlivněna nebo se jimi cítí být ovlivněna (př. zákazníci, poskytovatelé, lidé uvnitř organizace aj.)
Zaměstnanec	pro účely normy ČSN EN ISO 9001:2016 každá osoba, na kterou se vztahuje systém managementu kvality
Zlepšování kvality	část managementu kvality zaměřená na zvyšování schopnosti plnit požadavky na kvalitu
Znak kvality	rozlišující vlastnost či charakteristika objektu kvality (výrobku, služby, procesu, zdroje systému), která se vztahuje k požadavku
Způsobilost	schopnost objektu realizovat určitý výstup, který splní požadavky na tento výstup

Čl. 3

Použité zkratky

Zkratka	Význam zkratky
ČSN / EN / ISO	česká technická norma / evropská norma / mezinárodní norma
EU	Evropská unie
GDPR	(General Data Protection Regulation) - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
HW / SW	hardware / software
IA	interní audit
ISO 9001	norma ČSN EN ISO 9001:2016 (ISO 9001:2015) Systém managementu kvality – Požadavky
ISO 9000	norma ČSN EN ISO 9000:2016 (ISO 9000:2015) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
ISO 19011	norma ČSN EN ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018) Směrnice pro auditování systémů managementu
IS SVS	informační systém SVS
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy ČR
KVS	krajské veterinární správy Státní veterinární správy a Městská veterinární správa v Praze Státní veterinární správy
MF	Ministerstvo financí
MZ	Ministerstvo zdravotnictví
MZe	Ministerstvo zemědělství
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
QM	manažer kvality
QMS	systém managementu kvality (<i>Quality management system</i>)
ŘD	řízený dokument
SVD	státní veterinární dozor
SVS	Státní veterinární správa
SZPI	Státní zemědělská a potravinářská inspekce
ÚKZÚZ	Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský
ÚŘ	ústřední ředitel SVS
ÚVS	Ústřední veterinární správa Státní veterinární správy
VPN	Virtuální privátní síť

Kontext organizace

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

- (1) SVS je orgánem veterinární správy a správním úřadem s celostátní působností, zřízeným zákonem č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon), ve znění pozdějších předpisů. Je podřízena Ministerstvu zemědělství se sídlem Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1.
- (2) Působnost SVS je stanovena veterinárním zákonem a některými dalšími zákony ČR, zejména zákony č. 154/2000 Sb., o šlechtění, plemenitbě a evidenci hospodářských zvířat a o změně některých souvisejících zákonů (plemenářský zákon), ve znění pozdějších předpisů, č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, č. 91/1996 Sb., o krmivech, ve znění pozdějších předpisů, č. 246/1992 Sb., na ochranu zvířat proti týrání, ve znění pozdějších předpisů, č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů, a č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Působnost SVS vychází také z přímo použitelných předpisů EU, pokud regulují úkoly a povinnosti veterinární správy členských států EU, popřípadě způsoby jejich plnění.
- (3) Předmět činnosti SVS je detailně vymezen veterinárním zákonem. SVS vykonává úkoly státní správy v oblasti veterinární péče, která zahrnuje
 - a) péči o zdraví zvířat a jeho ochranu, zejména předcházení vzniku a šíření onemocnění přenosných přímo nebo nepřímo mezi zvířaty vnímavých druhů (dále jen „nákaza“) a jiných onemocnění zvířat a jejich zdolávání, ochranu zdraví lidí a před nemocemi přenosnými ze zvířat na člověka,
 - b) péči o zdravotní nezávadnost živočišných produktů a krmiv a ochranu zdraví lidí před jeho poškozením nebo ohrožením živočišnými produkty,
 - c) ochranu území ČR před zavlečením nálezů zvířat a nemocí přenosných ze zvířat na člověka a před dovozem zdravotně závadných živočišných produktů a krmiv ze zahraničí,
 - d) ochranu životního prostředí před nepříznivými vlivy souvisejícími s chovem zvířat, výrobou a zpracováváním živočišných produktů, jakož i ochranu zvířat a jejich produkce před riziky ze znečištěného životního prostředí,
 - e) péči o pohodu zvířat, zejména s ohledem na zajištění dobrých životních podmínek a v neposlední řadě zabránění jejich případnému týrání,
 - f) veterinární asanaci,
 - g) státní veterinární dozor.
- (4) SVS je organizační složkou státu a účetní jednotkou, která byla zřízena zřizovací listinou MZe ze dne 20. dubna 2001, č. j. 5166/2001-3030 včetně pozdějších změn, a hospodaří
 - a) samostatně s prostředky státního rozpočtu způsobem stanoveným zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů,
 - b) s majetkem, který jí byl svěřen v souvislosti s plněním jejích úkolů, způsobem stanoveným zákonem č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o majetku ČR“).
- (5) SVS je služebním úřadem v organizačních věcech státní služby podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o státní službě“) a ve věcech

- a) právních poměrů státních zaměstnanců vykonávajících ve správních úřadech státní správu,
 - b) služebních vztahů státních zaměstnanců,
 - c) odměňování státních zaměstnanců,
 - d) řízení ve věcech služebního poměru.
- (6) SVS vystupuje v právních vztazích vlastním jménem, jestliže jedná jako správní úřad, anebo jménem státu, jestliže jedná jako jeho organizační složka.
 - (7) Vztahy SVS k MZe, jiným orgánům státní správy, veřejným institucím, profesním a zájmovým sdružením, nevládním organizacím a dalším subjektům vyplývají z právních předpisů, z postavení a působnosti SVS a ze společných cílů a zájmů.
 - (8) Strukturální a funkční uspořádání SVS, tj. vnitřní organizaci (organizační strukturu), organizaci řízení, působnost organizačních útvarů a vztahy mezi nimi, dělbu služby / práce, kompetence a odpovědnost představených, vedoucích zaměstnanců a vnitřní procesní pravidla stanoví Organizační řád SVS vydaný se souhlasem ministra zemědělství.
 - (9) SVS tvoří Ústřední veterinární správa SVS, krajské veterinární správy SVS a Městská veterinární správa v Praze SVS.
 - (10) V čele SVS je ústřední ředitel, kterého jmenuje, odvolává a řídí ministr zemědělství. ÚŘ zastupuje SVS navenek, organizuje, řídí a kontroluje činnost SVS. V případě nepřítomnosti zastupuje ÚŘ v plném rozsahu jeho činnosti ředitel sekce veterinární ÚVS.
 - (11) Základními organizačními útvary SVS jsou sekce, odbory a oddělení.
 - (12) ÚŘ přímo řídí ředitele sekcí, ředitele odboru kancelář ústředního ředitele, ředitele odboru interního auditu a kontroly ÚVS, ředitele odboru personálního ÚVS a ředitele odboru Krajská veterinární správa SVS pro Karlovarský kraj.
 - (13) Ředitel sekce řídí v příslušné sekci ředitele odborů, které jsou jejími součástmi. Ředitel odboru řídí vedoucí oddělení, která jsou jeho součástmi.
 - (14) Identifikační údaje SVS

Název:	Státní veterinární správa
Adresa:	Slezská 100/7, 120 00 Praha 2
Identifikační číslo (IČ):	00018562
Oficiální www:	http://www.svscr.cz
Kontaktní e-mail:	epodatelna@svscr.cz
ID datové schránky:	d2vairv
 - (15) Organizace řízené ÚVS
 - a) 3 státní veterinární ústavy,
 - b) Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

- (1) SVS určila zainteresované strany, které jsou relevantní pro její QMS.
- (2) Zainteresovanými stranami (zákazníky) jsou zejména
 - a) Česká republika (Vláda ČR, Parlament ČR),
 - b) nadřízený orgán (MZe),
 - c) odborně zainteresovaná ministerstva (MZ, MŽP),
 - d) další kontrolní organizace státní správy (SZPI, ÚKZÚZ, hygienická služba MZ),

- e) nestátní orgány a profesní organizace, sdružení, spolky,
 - f) podnikatelská sféra,
 - g) široká veřejnost zastupovaná zájmovými sdruženími pro ochranu spotřebitelů,
 - h) příslušné orgány členských států EU a EK, příp. jiné zahraniční subjekty.
- (3) SVS určila oprávněné požadavky zainteresovaných stran, kterými je schopnost organizace trvale poskytovat činnosti vymezené veterinárním zákonem v souladu s požadavky platných právních předpisů ČR a EU souvisejících s předmětem činnosti SVS a v souladu s požadavky nadřízeného orgánu.
- (4) Vedení SVS zajišťuje plnění požadavků zainteresovaných stran s cílem zvyšovat jejich spokojenost zejména
- a) trvalým zvyšováním kvalifikace zaměstnanců a jejich odborným růstem,
 - b) uvolňováním potřebných zdrojů k plnění předmětu činnosti SVS vymezeného veterinárním zákonem,
 - c) trvalým sledováním legislativy ČR a EU vztahující se k činnosti SVS a aplikací zákonných požadavků legislativy ČR a EU do praxe SVS,
 - d) systematickým monitorováním výsledků procesů a následným přezkoumáním výstupů z procesů vedením SVS,
 - e) efektivní a účinnou interní komunikací týkající se zabezpečení chodu organizace a efektivnosti QMS,
 - f) prezentací své činnosti a využíváním vnější komunikace k získávání zpětné vazby.

4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

- (1) SVS má vytvořen systém managementu kvality, který dokumentuje, uplatňuje, udržuje a neustále zlepšuje, s cílem plnění požadavků státu ve veterinární oblasti a účinného usměrňování podnikatelské sféry. QMS je vytvořen v souladu s požadavky normy ISO 9001.
- (2) QMS se týká celé organizace, všech jejích pracovišť a identifikovaných procesů. Zahrnuje všechny funkce a organizační útvary v organizačním uspořádání SVS. Organizační uspořádání SVS je graficky znázorněno v organizačním schématu SVS, které je přílohou Organizačního řádu SVS.
- (3) ÚVS řídí, koordinuje a kontroluje činnost KVS, shromažďuje, zpracovává a vyhodnocuje výsledky, rozhoduje o opravných prostředcích proti jejich rozhodnutím, řeší spory a ukládá úkoly.
- (4) Organizace řízené ÚVS – státní veterinární ústavy a Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv – ve smyslu normy ISO 9001 jsou do QMS zahrnuty jako dodavatelé, kteří realizují odborné veterinární činnosti a plní další úkoly stanovené příslušnou veterinární legislativou a veterinárním zákonem.
- (5) Určení rozsahu QMS z hlediska činnosti
- a) Výkon státní správy v oblasti veterinární péče na území České republiky.
- (6) Určení rozsahu QMS z hlediska organizačního uspořádání SVS
- a) Ústřední veterinární správa SVS, Slezská 100/7, 120 00 Praha 2,
 - b) Městská veterinární správa v Praze SVS, Na Kozačce 870/3, 120 00 Praha 2,
 - c) Krajská veterinární správa SVS pro Středočeský kraj, Černošská 1929, 256 01 Benešov,
 - d) Krajská veterinární správa SVS pro Jihočeský kraj, Severní 2303/9, 370 10 České Budějovice,

- e) Krajská veterinární správa SVS pro Plzeňský kraj, Družstevní 1846/13, 301 00 Plzeň,
 - f) Krajská veterinární správa SVS pro Karlovarský kraj, Kpt. Jaroše 318/4, 360 06 Karlovy Vary,
 - g) Krajská veterinární správa SVS pro Ústecký kraj, Sebužínská 38, 403 21 Ústí nad Labem,
 - h) Krajská veterinární správa SVS pro Liberecký kraj, Ostašovská 521, 460 01 Liberec,
 - i) Krajská veterinární správa SVS pro Královéhradecký kraj, Jana Černého 370/40, 503 41 Hradec Králové,
 - j) Krajská veterinární správa SVS pro Pardubický kraj, Husova 1747, 530 03 Pardubice
 - k) Krajská veterinární správa SVS pro Kraj Vysočina, Rantířovská 94/22, 586 01 Jihlava,
 - l) Krajská veterinární správa SVS pro Jihomoravský kraj, Palackého třída 1309/174, 612 00 Brno
 - m) Krajská veterinární správa SVS pro Olomoucký kraj, tř. Míru 563/101, 779 00 Olomouc,
 - n) Krajská veterinární správa SVS pro Zlínský kraj, Lazy V. 654, 760 01 Zlín,
 - o) Krajská veterinární správa SVS pro Moravskoslezský kraj, Na Obvodu 1104/51, 703 00 Ostrava – Vítkovice.
- (7) Vyloučení požadavků ISO 9001 z QMS
- a) Na základě charakteru služeb přijala SVS v souladu s čl. 4.3 normy ISO 9001 vyloučení systémového požadavku ISO 9001, čl. 8.5.5. – Činnosti po dodání, který určila za neaplikovatelný. SVS neprovádí žádné činnosti po dodání služeb ve smyslu uvedeného požadavku normy ISO 9001, označeného jako neaplikovatelný. Vyloučení citovaného požadavku ISO 9001 neovlivňuje schopnost nebo odpovědnost organizace uplatňovat QMS ve shodě s normou ISO 9001.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

- (1) V podmínkách SVS jsou identifikovány řídicí a realizační procesy, je stanovena jejich vzájemná provázanost a hlavní zaměření, jsou určeni vlastníci procesů a stanoveny očekávané výstupy z procesů.
- (2) Vzájemné působení a vazby mezi procesy jsou graficky znázorněny v mapě procesů.
- (3) Uvnitř každého daného procesu SVS je vykonávána odborná činnost v rozsahu odpovídajícím věcné působnosti organizačního útvaru SVS, který je jeho vlastníkem. Působnost jednotlivých organizačních útvarů ÚVS i KVS je podrobně vymezena v Organizačním řádu SVS.
- (4) Přehled níže uvádí a specifikuje procesy, které jsou identifikovány v SVS, včetně základní charakteristiky očekávaných výstupů z každého jednotlivého procesu.

1. Řízení organizace

Vlastník procesu – ÚŘ, odbor kancelář ústředního ředitele

Očekávané vstupy

- a) Požadavky nadřízeného orgánu.
- b) Další požadavky zainteresovaných stran ČR a EU.
- c) Legislativní požadavky ČR a EU.
- d) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- e) Dotazy veřejnosti a medií.
- f) Úkoly vyplývající z předchozích porad a jednání.
- g) Výstupy z úředních kontrol napříč SVS.

- h) Výstupy z interních auditů a interních kontrol.
- i) Výstupy z externích auditů a kontrol
- j) Příjem dokumentů na SVS.
- k) Požadavky uživatelů spisové služby

Očekávané výstupy

- a) Vyhlášení Politiky kvality SVS.
- b) Stanovování cílů a úkolů.
- c) Hodnocení plnění cílů a úkolů – přezkoumání vedením.
- d) Vnitřní komunikace – koordinace přípravy podkladových materiálů pro jednání ústředního ředitele SVS, svolávání jím řízených porad, sledování a kontrola plnění úkolů z porad vedení.
- e) Vnější komunikace, mediální prezentace SVS, zajišťování styku s veřejností a zpětné vazby pro vedení.
- f) Komplexní zajišťování administrace a metodické koordinace používání elektronického systému spisové služby e-spis, zajišťování testování a implementace nových verzí e-spis, školení a poskytování metodické podpory uživatelům e-spis.
- g) Koordinace a zabezpečování všech dalších činností souvisejících s výkonem spisové služby, včetně archivace a skartace dokumentů.
- h) Poskytování informační, expertní, poradenské, asistenční a technické podpory ÚŘ.
- i) Poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím v rámci ÚVS.
- j) Komplexní zajišťování funkce pověřence pro ochranu osobních údajů a metodické usměrňování činností v oblasti zpracování a ochrany osobních údajů.
- k) Správa agendy podpisových certifikátů.
- l) Komplexní zajišťování koordinace protikorupčních aktivit v rámci SVS a všech povinností spojených s touto problematikou.

2. Řízení interních auditů a kontroly

Vlastník procesu – odbor interního auditu a kontroly ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Výsledky předchozích interních i externích auditů a kontrol.
- b) Audit a Risk Universe SVS.
- c) Požadavky norem, legislativní požadavky ČR i EU.
- d) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- e) Požadavky nadřízeného orgánu a dalších zainteresovaných stran.
- f) Přijaté podněty a stížnosti veřejnosti proti postupu KVS, stížnosti proti nevhodnému chování zaměstnanců SVS a stížnosti na nečinnost.

Očekávané výstupy

- a) Hodnocení rizik zjištěných auditní a kontrolní činností spojených s činností SVS a jejím řízením.
- b) Plánování interních auditů a interní kontrolní činnosti.
- c) Provádění interních auditů a kontrol podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů a podle dalších souvisejících právních předpisů (např. zákon o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích).
- d) Provádění interních auditů systému úředních kontrol podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/625 ze dne 15. března 2017 o úředních kontrolách a jiných úředních činnostech prováděných s cílem zajistit

uplatňování potravinového a krmivového práva a pravidel týkajících se zdraví zvířat a dobrých životních podmínek zvířat, zdraví rostlin a přípravků na ochranu rostlin, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 999/2001, (ES) č. 396/2005, (ES) č. 1069/2009, (ES) č. 1107/2009, (EU) č. 1151/2012, (EU) č. 652/2014, (EU) 2016/429 a (EU) 2016/2031, nařízení Rady (ES) č. 1/2005 a (ES) č. 1099/2009 a směrnic Rady 98/58/ES, 1999/74/ES, 2007/43/ES, 2008/119/ES a 2008/120/ES a o zrušení nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 854/2004 a (ES) č. 882/2004, směrnic Rady 89/608/EHS, 89/662/EHS, 90/425/EHS, 91/496/EHS, 96/23/ES, 96/93/ES a 97/78/ES a rozhodnutí Rady 92/438/EHS (nařízení o úředních kontrolách).

- e) Udržování systému managementu kvality SVS v souladu s normou ISO 9001, provádění interních auditů QMS podle normy ISO 9001 a hodnocení funkčnosti QMS.
- f) Vyhodnocování zjištění a závěrů z interních auditů a interní kontrolní činnosti, sledování a ověřování realizace a účinnosti nápravných opatření.
- g) Vyřizování stížností a podnětů podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- h) Předkládání souhrnných ročních zpráv o výsledcích své činnosti ústřednímu řediteli SVS a návrhů opatření ke zvýšení účinnosti vnitřního kontrolního systému.
- i) Zpracování zprávy o výsledcích finančních kontrol pro MF.

3. Řízení personálních zdrojů

Vlastník procesu – odbor personální ÚVS

Očekávané vstupy i výstupy v oblasti řízení personálních zdrojů jsou detailně upraveny ve služebním předpisu ÚŘ SVS č. 6/2021 pro realizaci politiky lidských zdrojů v SVS.

4. Řízení financí a správy majetku

1. Vlastník procesu – odbor ekonomický ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Přidělený rozpočet.
- b) Legislativní požadavky ČR a EU.
- c) Požadavky nadřízeného orgánu.
- d) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- e) Přijaté faktury a jiné doklady, smluvní požadavky.

Očekávané výstupy

- a) Zpracování rozpočtu a plánu příjmů a výdajů na příslušný kalendářní rok, příp. i na střednědobý výhled, kontrola čerpání finančních prostředků v rámci schváleného rozpočtu a předkládání návrhů potřebných rozpočtových opatření vedení organizace.
- b) Metodické řízení rozpočtování prostředků státního rozpočtu a finanční vypořádání vztahů se státním rozpočtem.
- c) Správa a evidence finančních prostředků SVS v rámci rozpočtu, zabezpečování účelnosti a hospodárnosti při nakládání se svěřenými prostředky a metodické řízení správy majetku, který je v užívání KVS.
- d) Zajišťování financování a účetnictví ÚVS, metodické řízení a koordinace KVS v této oblasti.
- e) Zabezpečování agendy tvorby a čerpání FKSP a správa agendy cestovních náhrad.

- f) Zajišťování koordinace postupů SVS jako veřejného zadavatele při zadávání veřejných zakázek, uzavírání smluv ÚVS v souladu se zákonem o zadávání veřejných zakázek.
- g) Komplexní výkon činností spojených s výkonem vlastnických práv státu k vymezenému rozsahu majetku, hospodaření a nakládání s majetkem státu, k němuž přísluší hospodařit SVS.
- h) Stanovování postupů pro posuzování a vyhodnocování potřeb státu v oblasti majetkové SVS, koordinace postupů ekonomických oddělení KVS.

2. Vlastník procesu – oddělení hospodářské správy ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU.
- b) Požadavky nadřízeného orgánu.
- c) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- d) Smluvní požadavky.

Očekávané výstupy

- a) Správa majetku, který je v užívání ÚVS, plánování oprav a údržby tohoto majetku.
- b) Zajišťování pravidelných technických kontrol technických zařízení užívaných spolu s nemovitým majetkem v užívání ÚVS.
- c) Příprava podkladů k návrhům smluv o užívání nebytových prostor, o dodávkách energií, úklidových a jiných službách a kontrola jejich plnění.
- d) Zajišťování správy a péče o služební vozidla ÚVS; zajišťování správy a kontroly elektronické knihy jízd v rozsahu služebních vozů užívaných ÚVS.

5. **Řízení informačních a komunikačních technologií**

Vlastník procesu – odbor informatiky ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU.
- b) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS od odborných garantů i uživatelů.
- c) Požadavky na reporty do EU i jiných databází.
- d) Požadavky na obnovu informačních a komunikačních technologií, předpokládaná doba životnosti zařízení, plán obnovy.
- e) Podklady od personálního odboru k novým nástupům apod.

Očekávané výstupy

- a) Spolupráce při tvorbě koncepcí v oblasti informatiky.
- b) Provozování, vývoj a nezbytné úpravy informačního systému IS SVS, kontrola fungování bezpečnostních parametrů.
- c) Správa, údržba a archivace datové základny SVS.
- d) Přidělování technických a programových prostředků výpočetní a komunikační techniky.
- e) Poskytování odborného servisu uživatelům IS SVS a organizace školení pro práci s informačními a komunikačními technologiemi.
- f) Spolupráce s příslušnými odbornými útvary MZe a orgány EK.
- g) Zabezpečování agendy průkazů vydávaných v SVS.

6. **Řízení veterinární legislativy a právní činnosti**

Vlastník procesu – odbor legislativní a právní ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU.

- b) Plán legislativních prací vlády a plán vyhlášek.
- c) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- d) Požadavky z připomínkových řízení.
- e) Správní řízení

Očekávané výstupy

- a) Příprava návrhů právních předpisů v oblasti veterinární péče a podílení se na jejich projednávání v legislativním procesu.
- b) Zpracování připomínek k návrhům ostatních právních předpisů v případech, kdy je SVS účastníkem připomínkového řízení, a účast na jejich projednávání.
- c) Vyhotovování rozhodnutí ÚVS jako správního orgánu 1. a 2. stupně.
- d) Zastupování SVS ve sporech, kdy SVS je žalovanou nebo žalobcem, a vedení evidence těchto sporů, jsou-li v kompetenci odboru LEG.
- e) Právní poradenství ostatním útvarům při výkladu právních předpisů a smluv, které jsou uzavírány mimo postup zadávání veřejných zakázek a dbá na soulad vnitřních předpisů s právními předpisy; provádí kontrolu smluv na podlimitní a nadlimitní veřejné zakázky uzavírané SVS a na veřejné zakázky malého rozsahu uzavírané ÚVS, zda splňují obsahové a formální náležitosti podle občanského zákoníku.
- f) Spolupráce s legislativními a právními útvary resortu i jiných státních orgánů.

7. Řízení veterinární hygieny a ochrany veřejného zdraví

Vlastník procesu – odbor veterinární hygieny a ochrany veřejného zdraví ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU.
- b) Požadavky na úpravu JIVVPK.
- c) Hlášení ze systému rychlého varování (např. RASSF, AACS).
- d) Výstupy z úředních kontrol. Výstupy z interních a externích auditů a kontrol.
- e) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- f) Požadavky nadřízených orgánů.
- g) Dotazy, podněty a stížnosti veřejnosti.

Očekávané výstupy

- a) Příprava návrhů koncepcí péče o zdravotní nezávadnosti živočišných produktů a krmiv a veterinární ochrany životního prostředí.
- b) Metodické řízení a kontrola výkonu SVD v oblasti hygieny a ochrany veřejného zdraví.
- c) Příprava návrhů plánů kontrol zaměřených na dodržování právních předpisů týkajících se zdravotní nezávadnosti živočišných produktů a krmiv a zabezpečování jejich plnění.
- d) Koordinace činnosti veterinární laboratorní diagnostiky na úseku zabezpečování zdravotní nezávadnosti živočišných produktů a krmiv.
- e) Dohled nad dodržováním hygienických pravidel stanovených pro zpracování, používání a neškodné odstraňování vedlejších živočišných produktů, které nejsou určeny k lidské spotřebě a na bezpečné obchodování s nimi.
- f) Součinnost při přípravě návrhů právních předpisů pro oblast zdravotní nezávadnosti živočišných produktů a krmiv a tvorba návrhů vnitřních normativních dokumentů týkajících se příslušné odborné oblasti.
- g) Spolupráce s příslušnými odbornými útvary MZe a jiných státních orgánů, profesními a zájmovými svazy a sdruženími a s příslušnými mezinárodními orgány a institucemi.

8. Řízení ochrany zdraví a pohody zvířat

Vlastník procesu – odbor ochrany zdraví a pohody zvířat ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU.
- b) Požadavky na úpravu JIVVPK, MKZ, podmínky dotačních titulů.
- c) Výstupy z úředních kontrol. Výstupy z interních a externích auditů a kontrol.
- d) Dotazy, dotazníky a audity z EU a ze třetích zemí.
- e) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- f) Požadavky nadřízených orgánů a jiných státních orgánů.
- g) Požadavky Evropské komise a dalších mezinárodních organizací (WOAH, EFSA, FAO, WHO, WTO).
- h) Dotazy, podněty a další žádosti veřejnosti.
- i) Výsledky laboratorních vyšetření.
- j) Interní a externí databáze (datový sklad OIS, IZR, ARES, LPIS, ADIS, WAHIS, RASFF).

Očekávané výstupy

- a) Příprava návrhů koncepcí ochrany zdraví a pohody zvířat.
- b) Metodické řízení a kontrola výkonu SVD v oblasti ochrany zdraví a pohody zvířat.
- c) Příprava návrhů programů ozdravování zvířat, pohotovostních plánů a plánů kontrol dodržování právních předpisů v oblasti zdraví a pohody zvířat a zabezpečování jejich plnění.
- d) Součinnost na přípravě dotačních titulů MZe, zajišťování administrace a návrhů na provádění certifikace a kontrol těchto dotačních titulů.
- e) Vyřizování stížností na nedostatky zjištěné v rámci obchodování s členskými státy.
- f) Součinnost při přípravě návrhů právních předpisů pro oblast ochrany zdraví a pohody zvířat a tvorba návrhů vnitřních normativních dokumentů týkajících se příslušné odborné oblasti.
- g) Koordinace činnosti veterinární laboratorní diagnostiky na úseku ochrany zdraví zvířat.
- h) Spolupráce s příslušnými odbornými útvary MZe a jiných státních orgánů, profesními a zájmovými svazy a sdruženími a s příslušnými mezinárodními orgány a institucemi.

9. Řízení vnějších vztahů a kontroly dovozu a vývozu

Vlastník procesu – odbor vnějších vztahů a kontroly dovozu a vývozu ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR, EU a třetích zemí.
- b) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- c) Požadavky nadřízeného orgánu.
- d) Dotazy, dotazníky a audity ze třetích zemí.
- e) Dotazy a požadavky vývozců.

Očekávané výstupy

- a) Metodické řízení a kontrola výkonu SVD v oblasti veterinární ochrany území České republiky i ochrany území ostatních členských států před zavlečením nálezů zvířat a nemocí přenosných ze zvířat na člověka a před dovozem zdravotně závadných živočišných produktů a krmiv ze zemí, které nejsou členskými státy (dále jen „třetí země“).
- b) Příprava návrhů plánů sledování přítomnosti nepovolených látek, reziduí a látek kontaminujících v dovážených živočišných produktech a zabezpečování jejich plnění.

- c) Součinnost při přípravě návrhů právních předpisů pro oblast veterinární ochrany státního území a tvorba návrhů vnitřních normativních dokumentů týkajících se příslušné odborné oblasti.
- d) Sledování podmínek dovozu veterinárního zboží z třetích zemí stanovených EK.
- e) Sjednávání podmínek pro vývoz veterinárního zboží do třetích zemí.
- f) Spolupráce s Generálním ředitelstvím cel a s příslušnými orgány EK a veterinárními orgány členských států.

10. Řízení vztahů s EU

Vlastník procesu – odbor pro vztahy s EU ÚVS

Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU.
- b) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS.
- c) Požadavky nadřízeného orgánu a jiných zainteresovaných stran.
- d) Plány pro pravidelná jednání pracovních skupin Komise a Rady EU.
- e) Požadavky na přípravu jednání.

Očekávané výstupy

- a) Koordinace procesu komitologie a zabezpečování agendy (instrukce, zprávy, stanoviska, rámcové pozice) spadající do gesce SVS při jednáních orgánů EU.
- b) Monitoring nově přijímaných i projednávaných předpisů EU a posuzování jejich transpozice.
- c) Stanovování gesce k předpisům EU, provádění notifikace způsobu transpozice směrnic EU do právního řádu ČR, případně notifikace i dalších národních právních předpisů.
- d) Zpracovávání údajů do databáze informačního systému pro aproximaci práva (ISAP).
- e) Spolupráce s příslušnými odbornými útvary MZe a jiných státních orgánů, profesními a zájmovými svazy a sdruženími, jichž se týkají projednávané návrhy veterinárních předpisů EU.
- f) Zajišťování překladů.
- g) Koordinace účasti zástupců SVS v rámci školicích programů EU, vysílání pracovníků na stáže na Stálé zastoupení při EU a na pozice národních expertů do orgánů EU a případné zapojení pracovníků do twinningových projektů.

11. Řízení výkonu státního veterinárního dozoru a odborných veterinárních činností

Vlastník procesu – sekce KVS

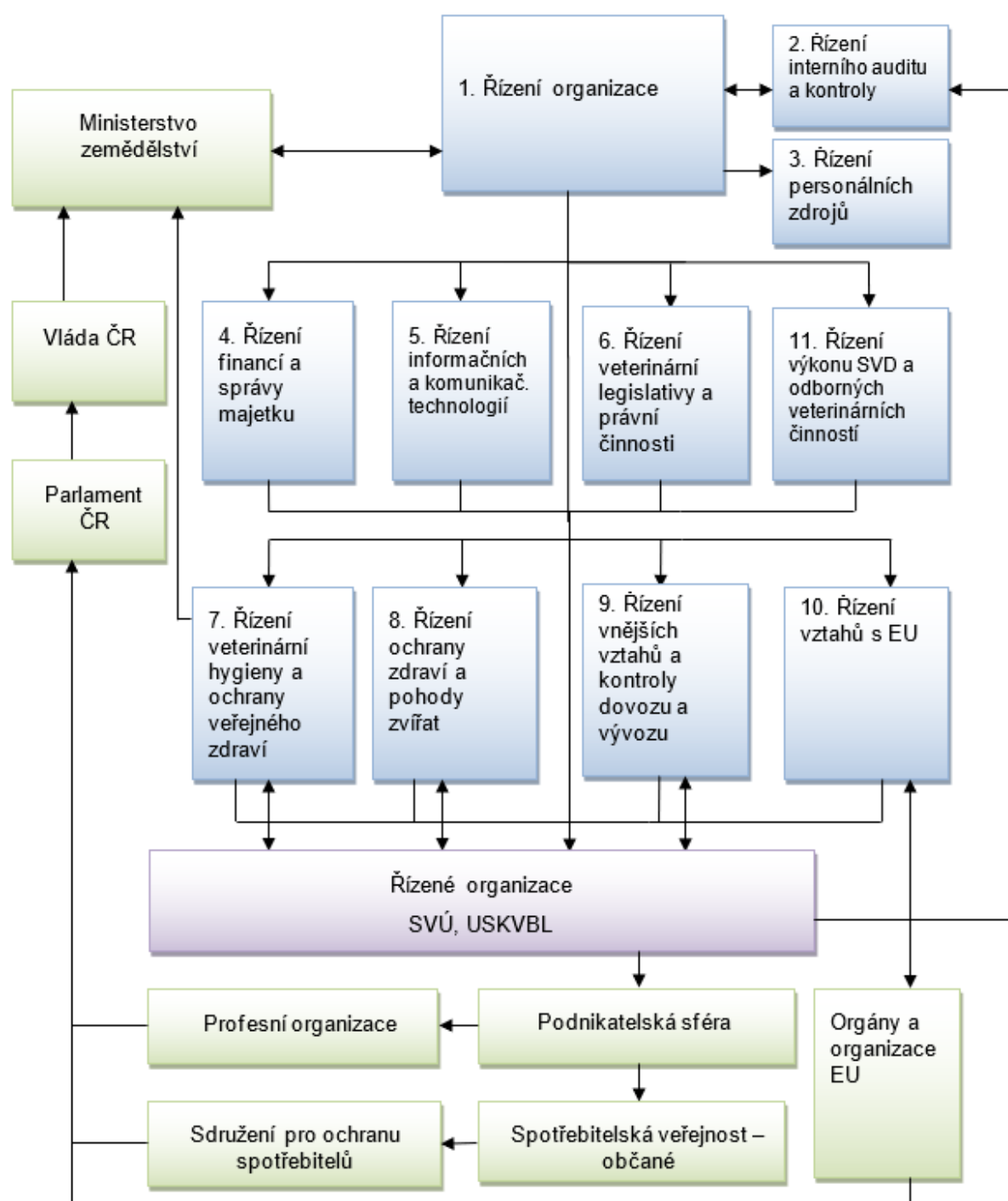
Očekávané vstupy

- a) Legislativní požadavky ČR a EU a v případě vývozů i požadavky třetích zemí.
- b) Požadavky vrcholového vedení SVS, požadavky z vnitřního prostředí SVS
- c) JIVVPK, MKZ, podmínky dotačních titulů, řízené dokumenty
- d) Zjištění z úředních kontrol, zjištění z interních a externích kontrol a auditů
- e) Hlášení ze systému rychlého varování (např. RASSF, AACS).
- f) Podněty veřejnosti,
- g) žádosti, oznámení, dozorovaných subjektů
- h) hlášení z IZR...
- i) Výsledky laboratorních a jiných vyšetření, včetně zjištění nálezů
- j) Interní a externí databáze (datový sklad, IZR, ARES, LPIS, ...)
- k) Informace od chovatelů, SVL, obchodníků...
- l) Celostátní pohotovostní plány

Očekávané výstupy

- a) Aktualizace krajských pohotovostních plánů v souladu s celostátními pohotovostními plány a kontrola jejich plnění, organizace činnosti krajského krizového centra tlumení nákaz.
- b) Organizace provádění povinných preventivních a diagnostických úkonů k předcházení vzniku a šíření nákaz a k jejich zdolávání.
- c) Nařizování, změny a ukončení mimořádných veterinárních opatření a dohled nad jejich plněním.
- d) Nařizování chovateli z nákazových důvodů předvedení zvířete k veterinárnímu vyšetření nebo provedení jiného veterinárního úkonu, určování podmínek a doby trvání karantény a izolace.
- e) Výkon SVD a vydávání závazných pokynů k odstranění zjištěných nedostatků.
- f) Schvalování a registrace podniků, závodů a jiných zařízení, osob a prostředků požadované veterinárním zákonem nebo předpisy EU ve vymezené oblasti.
- g) Vydávání závazných posudků pro stavební řízení, ohlášení stavby a kolaudační souhlas, závazných stanovisek v územním řízení z hlediska veterinární péče.
- h) Určování veterinárních podmínek pro konání svodů zvířat, k provádění pokusů na zvířatech, k zajištění zdravotní nezávadnosti krmiv živočišného původu při jejich použití a kontrola dodržování těchto podmínek.
- i) Určování veterinárních podmínek pro krmiva živočišného původu.
- j) Vydávání veterinárních osvědčení.
- k) Prohlídky jatečných zvířat a masa a veterinární vyšetření ostatních živočišných produktů a posouzení jejich požitelnosti.
- l) Veterinární kontroly zvířat a živočišných produktů, které jsou předmětem obchodování, zavádění odpovídajících opatření ke zjištěným nedostatkům.
- m) Pohraniční veterinární kontroly zboží dováženého ze třetích zemí, pokud je součástí KVS pohraniční veterinární stanice a spolupráce s celními orgány při výkonu těchto kontrol.
- n) Registrace soukromých veterinárních techniků.
- o) Vydávání, změny a odnímání povolení fyzickým a právnickým osobám podle veterinárního zákona.
- p) Provádění kontrol podmíněnosti v souladu s předpisem EU, kontroly a vydávání osvědčení podle zákona o Státním zemědělském intervenčním fondu.
- q) Ukládání pokut za nesplnění nebo porušení povinností, požadavků nebo podmínek stanovených veterinárním zákonem a předpisy EU ve vymezené oblasti.
- r) Ověřování pasu nebo jiného identifikačního dokladu zvířete v zájmovém chovu pro vývoz nebo neobchodní přesun zvířete do třetích zemí.

(5) Mapa procesů SVS – znázornění vazeb a vzájemných vztahů mezi procesy



- (6) Uvnitř jednotlivých procesů probíhají činnosti na základě plánování a jejich realizace je regulována vnitřními normativními dokumenty SVS.
- (7) Vedení SVS plánuje, určuje a zajišťuje personální, finanční a jiné zdroje potřebné pro plnění stanovených cílů kvality a dalších nezbytných úkolů směřujících k dosažení strategických záměrů Politiky kvality SVS.
- (8) SVS při plánování QMS určuje rizika ovlivňující QMS, která je potřeba ovládnout, aby SVS předcházela nežádoucím dopadům potenciálních rizik na kvalitu výsledných činností zajišťovaných jednotlivými procesy nebo na plnění cílů kvality, resp. aby snížila jejich negativní dopad a tím trvale prokazovala, že QMS může trvale dosahovat

očekávaného výsledku, plnění stanovených cílů a neustálého zlepšování výkonu veškerých činností v působnosti SVS.

- (9) V SVS se provádí monitorování a měření výkonnosti procesů potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení procesů zejména těmito metodami
- a) sledováním plnění stanovených cílů kvality,
 - b) přezkoumáním QMS vedením,
 - c) interními audity,
 - d) sledováním legislativy ČR a EU vztahující se k činnosti SVS,
 - e) sledováním stížností a jejich analýzou,
 - f) sledováním rizik, jejich analýzou a vyhodnocováním.
- (10) Hodnocení efektivnosti u jednotlivých procesů SVS se provádí podle takto určených kritérií
- a) Řízení organizace – plnění plánovaných úkolů, dodržení nákladů dle rozpočtu.
 - b) Řízení interních auditů a kontroly – plnění plánů interních auditů a interních kontrol.
 - c) Řízení personálních zdrojů – plnění plánu lidských zdrojů, plnění plánu vzdělávání, plnění plánu rozpočtu na platy zaměstnanců, plnění dalších plánovaných úkolů.
 - d) Řízení financí a správy majetku – dodržení nákladů dle rozpočtu.
 - e) Řízení informačních a komunikačních technologií – plnění cílů v oblasti řízení kvality a bezpečnosti IS SVS, funkčnost IS SVS, vývoj a nezbytné úpravy IS SVS.
 - f) Řízení veterinární legislativy a právní činnosti – plnění plánovaných úkolů.
 - g) Řízení veterinární hygieny a ochrany veřejného zdraví – plnění plánovaných úkolů.
 - h) Řízení ochrany zvířat zdraví a pohody zvířat – plnění plánovaných úkolů.
 - i) Řízení vnějších vztahů a kontroly dovozu a vývozu – plnění plánovaných úkolů.
 - j) Řízení vztahů s EU – plnění plánovaných úkolů.
 - k) Řízení výkonu státního veterinárního dozoru a odborných veterinárních činností – plnění plánovaných úkolů.
- (11) Vedoucí zaměstnanci odpovědní za řízení jednotlivých procesů pravidelně nebo dle požadavků ÚŘ vyhodnocují výstupy činností z daného procesu. Informace slouží ÚŘ k posouzení, zda a do jaké míry dosahují jednotlivé procesy stanovené cíle. Vyhodnotí-li ÚŘ potřebu pro zavedení změn do jednotlivých procesů s cílem zlepšování QMS, reaguje na ni určením návrhů požadovaných změn.

Vedení (leadership)

5.1 Vedení (leadership) a závazek

5.1.1 Obecně

- (1) Důkazy o své odpovědnosti k rozvíjení QMS podle normy ISO 9001, o plnění závazku neustálého zlepšování efektivity veškerých činností SVS, poskytuje vedení SVS následujícím způsobem
 - a) zajištěním integrace požadavků normy ISO 9001 do QMS oficiálním vyhlášením Politiky kvality SVS z nejvyšší úrovně vedení SVS,
 - b) stanovením Politiky kvality SVS v souladu s kontextem organizace a jejím strategickým zaměřením,
 - c) zajištěním, že Politika kvality SVS je sdělována, chápána a trvale dostupná všem zaměstnancům, je aplikována do praxe SVS, podporována na všech stupních řízení a dosahována za přispění osobní angažovanosti každého zaměstnance SVS,
 - d) plánováním cílů kvality na každý kalendářní rok, vytvářením podmínek, aby všichni zaměstnanci organizace na všech úrovních mohli plnit stanovené cíle, zajištěním pravidelného hodnocení dosahování cílů kvality,
 - e) uplatňováním procesního přístupu a zvažováním rizik QMS jednotlivých procesů,
 - f) zajištěním dostupnosti zdrojů s důrazem na vzdělávání a zvyšování odborné úrovně zaměstnanců SVS, rozvoj infrastruktury a pracovního prostředí a systémové monitorování procesů,
 - g) prováděním přezkoumávání QMS pravidelně každý kalendářní rok,
 - h) propagováním příležitostí k neustálému zlepšování QMS (např. k přijetí nových postupů, nových informačních systémů apod.), včetně podpory pro jejich zavedení do praxe SVS,
 - i) zajištěním účinné vnitřní komunikace s důrazem na plnění požadavků určených nadřízeným orgánem v rámci požadavků platných právních předpisů ČR a EU souvisejících s předmětem činnosti SVS,
 - j) podporováním manažerských rolí vedoucích zaměstnanců v oblastech, za které odpovídají,
 - k) zapojením, nasměrováním a podporováním všech zaměstnanců SVS, aby přispívali k efektivnosti QMS.

5.1.2 Zaměření na zákazníka

- (1) SVS se v rámci plnění činností vymezených veterinárním zákonem neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti zákazníků – příjemců služeb SVS, což vnímá jako dosahování a plnění oprávněných požadavků zákazníků.
- (2) Zvyšování spokojenosti zákazníků znamená v praxi SVS neustálé vyhodnocování informací od těchto stran, včetně neustálého monitorování a vyhodnocování požadavků obecně závazných předpisů ČR i EU vztahujících se k předmětu činnosti SVS.
- (3) SVS prokazuje svoji schopnost zvyšovat spokojenost zákazníků a trvale ji zabezpečuje
 - a) dodržováním požadavků vyplývajících z platných právních předpisů ČR a EU souvisejících s předmětem činnosti SVS,
 - b) identifikací a řešením rizik, která mohou ovlivnit shodu výsledné činnosti s požadavky normy ISO 9001,
 - c) dodržováním oprávněných požadavků zákazníka,
 - d) sledováním spokojenosti zákazníka.

5.2 Politika

5.2.1 Vytvoření politiky kvality

- (1) Politika kvality SVS je oficiálně stanovena a vyhlášena ústředním ředitelem SVS v souladu se záměrem integrace požadavků normy ISO 9001 do systému managementu kvality SVS.
- (2) Politika kvality SVS vymezuje strategické zaměření SVS na úseku QMS při výkonu státní správy v oblasti veterinární péče na území ČR a poskytuje rámec pro stanovování cílů kvality.
- (3) Politika kvality SVS poskytuje závazek vedení SVS k neustálému zvyšování kvality řízení, zlepšování činností a efektivnosti výkonu veterinární péče s cílem zajišťovat neustálé zvyšování spokojenosti zákazníků – příjemců služeb SVS.

5.2.2 Komunikování politiky kvality

- (1) Politika kvality SVS je podporována na všech stupních řízení a sdělována v celé organizační struktuře SVS tak, aby byla všemi zaměstnanci pochopena. Všichni zaměstnanci SVS jsou s ní prokazatelně seznámeni.
- (2) Politika kvality SVS je závazná pro všechny zaměstnance SVS. Povinností zaměstnanců je pracovat v souladu s Politikou kvality SVS, uplatňovat ji v konkrétních činnostech, a tím přispívat k zajišťování plnění stanovených cílů kvality SVS.
- (3) Dokumentační podoba Politiky kvality SVS je řízeným dokumentem SVS. V aktuálním znění a v plném rozsahu je Politika kvality SVS zpřístupněna všem zaměstnancům v e-spisu v příslušné registratuře společně pro ÚVS a KVS určené k ukládání řízených dokumentů SVS a na portálu SVS.
- (4) Zveřejněním Politiky kvality SVS na veřejných internetových stránkách SVS www.svscr.cz je zajištěna její dostupnost rovněž relevantním zainteresovaným stranám.
- (5) Politika kvality SVS je pravidelně 1x ročně přezkoumávána z hlediska aktuálnosti a trvalé vhodnosti a v případě potřeby přizpůsobována měnícím se potřebám.

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

- (1) Práva, povinnosti, odpovědnosti a pravomoci státních zaměstnanců a zaměstnanců v pracovněprávním vztahu v rámci SVS jsou dány především platnou legislativou v oblasti služebněprávních a pracovněprávních vztahů, ale i dalšími právními předpisy (např. veterinárním zákonem), schválenou systemizací pro dané období a platnými vnitřními předpisy SVS.
- (2) Systemizace se navrhuje vždy na kalendářní rok a vychází ze závazných pravidel pro organizaci služebních úřadů a to tak, aby byl zajištěn řádný výkon působnosti SVS. Vládou schválená systemizace stanoví počet služebních míst státních zaměstnanců, kteří nejsou představenými, a počet služebních míst představených, počet pracovních míst vedoucích a ostatních zaměstnanců. Služební i pracovní místa jsou klasifikována platovými třídami. Systemizace dále stanovuje objem prostředků na platy státních a ostatních zaměstnanců.
- (3) V SVS je vládou schválená systemizace, případně státním tajemníkem v Ministerstvu zemědělství změna vnitřní systemizace, vydána formou vnitřního předpisu, se kterým jsou seznámeni všichni zaměstnanci SVS.

- (4) Organizační uspořádání SVS dle schválené systemizace je definováno v Organizačním řádu SVS. Organizační struktura jednotlivých útvarů a jejich vzájemné vazby jsou graficky znázorněny v organizačních schématech, která tvoří přílohy Organizačního řádu SVS. Organizační řád SVS dále upravuje působnost jednotlivých útvarů a spolu s dalšími předpisy také odpovědnosti a pravomoci představených / vedoucích zaměstnanců těchto útvarů.
- (5) Práva a povinnosti státních zaměstnanců primárně vycházejí ze zákona o státní službě a z prováděcích právních předpisů a dále ze služebních předpisů. Práva a povinnosti zaměstnanců v pracovním poměru vycházejí ze zákoníku práce, Pracovního řádu SVS a z příslušných služebních předpisů SVS, které se v přiměřené míře vztahují i na zaměstnance v pracovním poměru.
- (6) Zaměstnanec oprávněný řídit výkon činnosti daného procesu QMS zodpovídá za odbornou správnost a vhodnost uplatňovaných postupů a za prokázání shody s požadavky normy ISO 9001.
- (7) Řídicím aktem ústředního ředitele SVS je jmenován manažer kvality SVS, který má přidělenou odpovědnost a pravomoci ke koordinaci a zajišťování činností souvisejících s vedením, monitorováním, hodnocením QMS a udržováním integrity s požadavky normy ISO 9001.
- (8) Manažer kvality SVS zodpovídá, mimo shora uvedené, že vždy na začátku kalendářního roku, nejpozději do konce února, zpracuje a předloží ústřednímu řediteli SVS Zprávu o funkčnosti a účinnosti QMS za uplynulý kalendářní rok, včetně návrhů na zlepšování QMS. Tato zpráva je využita také jako výchozí materiál pro přezkoumání QMS vedením SVS za předchozí kalendářní rok.

Čl. 6

Plánování

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

- (1) Dlouhodobé plánování QMS provádí SVS se záměrem plnění plánovaných cílů kvality, změn a zlepšování QMS a zajištění integrity QMS s požadavky normy ISO 9001 v případě změn v tomto systému.
- (2) Dlouhodobé plánování QMS uskutečňuje SVS
 - a) stanovením cílů kvality na příslušný kalendářní rok,
 - b) plánováním procesů potřebných pro systém kvality a jejich činností (plánování rozpočtu a investic, plánování kontrol v rámci výkonu SVD, plánování interních auditů a kontrol, plánování vzdělávání zaměstnanců ...),
 - c) plánováním opatření, změn a zlepšování QMS na základě pravidelných přezkoumání vedením SVS.
- (3) Operativní plánování je v SVS zajištěno pravidelnými poradami vedení ÚVS (1x za 14 dní) a návazně poradami odborů ÚVS. Obdobně je systém porad uplatňován na KVS.
- (4) SVS při plánování QMS bere v úvahu interní a externí aspekty a požadavky zainteresovaných stran a na jejich základě určuje rizika a příležitosti ovlivňující QMS, které je potřeba řešit, aby
 - a) prokázala, že QMS může dosáhnout svého zamýšleného výsledku (výsledků),

- b) zabránila negativnímu dopadu na kvalitu činností nebo na plnění cílů kvality, nebo jejich negativní dopad snížila,
 - c) dosahovala neustálého zlepšování.
- (5) Obecné příčiny vzniku rizik QMS, která by mohla ovlivnit shodu výsledné činnosti SVS
- a) nepostupuje se v souladu s požadavky platných právních předpisů ČR a EU souvisejících s předmětem činnosti SVS,
 - b) použijí se neplatné právní předpisy ČR a EU související s předmětem činnosti SVS,
 - c) nepostupuje se přesně dle postupů stanovených vnitřními dokumenty SVS,
 - d) existující činnosti a procesy nejsou ve vnitřních dokumentech SVS popsány nebo jsou popsány chybně,
 - e) použijí se neplatné vnitřní dokumenty SVS,
 - f) činnosti jsou vykonávány neefektivně a nedůsledně,
 - g) jsou nesprávně prováděny kontroly činností,
 - h) není zajištěna dostatečně funkční vnitřní i vnější komunikace,
 - i) není zajištěno efektivní využití zpětné vazby v rámci komunikačního procesu,
 - j) není zajištěna dostatečná odbornost zaměstnanců v konkrétní činnosti k provádění kvalitní práce.
- (6) Příležitosti, které by mohly ovlivnit výslednou shodu činností SVS
- a) přijetí nových postupů,
 - b) vývoj informačních systémů,
 - c) budování účinné komunikační strategie,
 - d) efektivnější provádění činností,
 - e) pravidelné zvyšování odborné úrovně zaměstnanců.
- (7) Z rozhodnutí ústředního ředitele SVS je analýza rizik QMS týmová činnost vedoucích zaměstnanců odpovědných za řízení jednotlivých procesů QMS zahrnujících odborné činnosti v konkrétní oblasti.
- (8) Cílem analýzy rizik QMS uvnitř SVS je rozpoznat a vyhledat předpokládaná rizika QMS, tato rizika QMS identifikovat, určit jejich charakteristiku a zdroj, stanovit jejich možné příčiny a možný nežádoucí dopad na kvalitu výsledné činnosti nebo na plnění stanovených cílů kvality.
- (9) Vedoucí zaměstnanci SVS přijímají opatření k vyloučení nebo minimalizaci rizik QMS předpokládaných v procesu, za jehož řízení jsou zodpovědní. Přijímají vždy pouze taková opatření, která jsou úměrná předpokládanému nežádoucímu dopadu na kvalitu činností nebo na plnění cílů kvality.
- (10) V případě, že opatření ke snížení rizik QMS jsou spojena s finančními náklady, rozhoduje o zavedení příslušných opatření na ÚVS ústřední ředitel SVS, na KVS ředitel příslušné KVS, přičemž při rozhodování vychází z možností daných schváleným rozpočtem. Rizika QMS, která nemohou být v závislosti na finančních možnostech SVS zcela eliminována, jsou ponechána v akceptovatelných rizicích a vedení SVS je vědomě nese.
- (11) Rizika QMS se mohou s časem měnit např. při změnách legislativy ČR a EU související s předmětem činnosti SVS nebo vnitřních dokumentů SVS, proto analýza rizik QMS není jednorázová činnost, ale kontinuální proces.
- (12) Hodnocení efektivnosti opatření k vyloučení nebo minimalizaci rizik QMS se účastní vedoucí zaměstnanec odpovědný za řízení procesu zajišťujícího činnosti v konkrétní odborné oblasti a interní auditor QMS a probíhá v rámci interních auditů QMS.

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

- (1) Cíle kvality stanovuje SVS na základě vlastní rozhodovací činnosti a dále na základě požadavků nadřízeného orgánu, zákonných požadavků platné legislativy ČR a EU související s předmětem činnosti SVS a požadavků dokumentů nelegislativního charakteru, které SVS určila jako potřebné k zajištění efektivního plánování, fungování a řízení vnitřních procesů (např. norma ISO 9001, aj.).
- (2) Veškeré cíle a úkoly jsou rozpracovány do podmínek SVS, jsou konzistentní s Politikou kvality SVS a jsou relevantní pro shodu s normou ISO 9001.
- (3) V rámci SVS stanovují cíle kvality na příslušný kalendářní rok všechny vnitřní organizační útvary ÚVS a všechny KVS. Cíle kvality ÚVS schvaluje ústřední ředitel SVS, cíle kvality KVS schvaluje ředitel příslušné KVS.
- (4) Cíle kvality ÚVS a jednotlivých KVS jsou uvnitř příslušných organizačních útvarů sdělovány a vysvětlovány zejména těm zaměstnancům, kteří se na jejich plnění podílejí.
- (5) Všechny organizační útvary ÚVS a všechny KVS plánují a stanovují cíle kvality v podobě konkrétních úkolů, které vždy obsahují
 - a) přesnou formulaci úkolu s ohledem na jeho měřitelnost,
 - b) termín splnění,
 - c) odpovědnost za splnění.
- (6) Všechny organizační útvary ÚVS a všechny KVS průběžně sledují stav plnění úkolů zahrnutých v cílech kvality. Písemnou formou provádějí vyhodnocení plánovaných cílů kvality 1 x ročně, a to tak, že konkrétním způsobem vyhodnotí míru dosažení každého úkolu, který byl v příslušných cílech kvality naplánován. Při hodnocení výsledků vycházejí i z údajů vnitřního IS SVS.
- (7) Shrnutí výsledků hodnocení cílů kvality za uplynulý kalendářní rok za celou SVS provádí manažer kvality SVS 1x ročně a je zahrnuto v roční Zprávě o funkčnosti a účinnosti QMS na SVS, kterou předkládá ústřednímu řediteli SVS a je výchozím podkladem pro přezkoumání QMS vedením ÚVS.

6.3 Plánování změn

- (1) Tam, kde SVS identifikuje potřebu změny QMS, provádí změnu plánovaným a systematickým způsobem.
- (2) Sami zaměstnanci mohou být zdroji inovativních změn a nápadů ke zlepšení kvality. Návrhy změn mohou zaměstnanci předkládat na odborných poradách, kde jsou zaznamenány v zápisu z porady. Garant porady následně zajistí cestou svých nadřízených, aby byl návrh změny projednán poradou vedení ÚVS, ze které je rovněž pořizován zápis.
- (3) Další možností, jak mohou zaměstnanci předávat návrhy změn i mimo odborné porady, jsou schránky důvěry v budově ÚVS, za jejichž kontrolu je odpovědný odbor personální. Odbor personální následně zajistí předání návrhu změny poradě vedení ÚVS.
- (4) SVS vždy zvažuje
 - a) účel změny a všechny možné následky,
 - b) integritu požadavků normy ISO 9001,
 - c) dostupnost zdrojů,
 - d) rozdělení nebo přerozdělení odpovědností a pravomocí.
- (5) Plánovaná změna QMS je vždy projednávána poradou vedení ÚVS a následně jsou stanoveny jednotlivé etapy změny, včetně odpovědností, termínů, dílčích úkolů.

Podpora

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

- (1) Vedení SVS identifikuje a zajišťuje potřebné zdroje nezbytné pro naplnění strategie a cílů na úseku QMS, další zlepšování QMS a zvyšování spokojenosti zákazníků.
- (2) Požadavky na potřeby zdrojů stanovuje vedení SVS na poradách vedení ÚVS, event. na rozšířených poradách vedení SVS.
- (3) Vedení SVS analyzuje způsobilost i omezení interních zdrojů s cílem určit, co je potřeba pro fungování a neustálé zlepšování QMS získat od externích poskytovatelů.
- (4) Plánování zdrojů vychází z plánování činnosti, z cílů kvality, z plánování systemizace služebních a pracovních míst potřebných pro řídicí, výkonné a ověřovací činnosti SVS, z plánování investic, z výstupů z přezkoumání QMS vedením SVS a ze schváleného rozpočtu.
- (5) Mezi základní zdroje, nezbytné pro naplnění strategických cílů SVS, patří
 - a) finanční zdroje (rozpočet SVS řízený plánem činnosti a rozpočtu),
 - b) kvalifikovaní a motivovaní zaměstnanci,
 - c) infrastruktura a pracovní prostředí (vybavení pracovišť, SW / HW organizace),
 - d) informace nutné pro bezchybné fungování a další vývoj činnosti SVS (vnější a vnitřní komunikace).

7.1.2 Lidé

- (1) SVS vnímá lidi jako rozhodující zdroj a nástroj pro zvyšování výkonnosti QMS.
- (2) Odpovídající stav lidských zdrojů je v SVS zabezpečován
 - a) v rámci systemizace stanovením počtu služebních míst státních zaměstnanců, kteří nejsou představenými, a počtu služebních míst představených, počet pracovních míst vedoucích a ostatních zaměstnanců k zajištění řádného výkonu působnosti SVS,
 - b) trvalým monitorováním stavu neobsazených míst v organizačních strukturách všech organizačních útvarů ÚVS a KVS a organizováním výběrových řízení k obsazování těchto volných služebních a pracovních míst.
- (3) Zaměstnanci SVS, zejména zaměstnanci v řídicích a ověřovacích činnostech, jsou k výkonu svých funkcí způsobilí
 - a) splněním všech požadavků na obsazení daného služebního místa stanovených zákonem o státní službě, definovaných obory služby systemizovanými pro dané služební místo a dalších požadavků na odbornou způsobilost definovaných pro služební / pracovní místo vnitřními nebo právními předpisy,
 - b) plněním stanovených individuálních vzdělávacích potřeb a cílů státních zaměstnanců a zaměstnanců v pracovním poměru pro kalendářní rok k udržení způsobilosti k výkonu činnosti, případně k žádoucímu zvýšení kvalifikace a odborné způsobilosti,
- (4) V rámci procesu řízení lidských zdrojů využívá SVS informační systém OKbase, s moduly pro mzdy, personalistiku, vzdělávání, docházku a služební hodnocení státních zaměstnanců.

7.1.3 Infrastruktura

- (1) V souvislosti s plánovanými a realizovanými procesy a na základě požadavku neustálého zlepšování QMS vedení SVS určuje, zajišťuje, udržuje a poskytuje infrastrukturu v následujícím rozsahu
 - a) vhodné pracovní prostory,
 - b) výpočetní techniku pro zajištění procesů (SW / HW),
 - c) dopravní prostředky (služební vozy),
 - d) ostatní vybavení (drobný hmotný i nehmotný investiční majetek).
- (2) Základem údržby infrastruktury v SVS je plánování, realizace a vyhodnocování revizí a oprav prostředků nezbytných k realizaci činností, což představuje
 - a) monitorování prostředků,
 - b) zálohování dat IS SVS,
 - c) zdroje kvalifikovaných zaměstnanců provádějících obsluhu prostředků.
- (3) Požadavky na údržbu jednotlivých součástí infrastruktury vycházejí z doprovodné technické dokumentace k jednotlivým prostředkům a z příslušné platné legislativy. Tyto požadavky, včetně požadavků na kvalifikaci obsluhy jsou naplánovány, dále zrealizovány a vyhodnoceny.
- (4) Postupy při správě majetku a podpůrných služeb jsou popsány v příslušných vnitřních dokumentech SVS (např. *Směrnice SVS o hospodaření a nakládání s majetkem státu*, *Směrnice SVS o účtování a odpisování dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku*, *Směrnice SVS o inventarizaci majetku a závazků*, *Směrnice SVS o podmínkách používání a provozu silničních motorových vozidel k plnění úkolů SVS*, *Směrnice SVS Zásady pro používání služebních mobilních telefonních přístrojů a dalších koncových mobilních zařízení zaměstnanci SVS*,).

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

- (1) Vhodné pracovní prostředí, které je nezbytné pro fungování všech procesů a pro dosažení shody kvality poskytovaných služeb SVS s požadavky normy ISO 9001, zabezpečuje SVS
 - a) stanovením a prováděním opatření k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a k požární ochraně a školením zaměstnanců o dodržování příslušných předpisů,
 - b) identifikováním fyzikálních a psychických podmínek na pracovištích (požadavky na ergonomii, teplotu, osvětlení, hluk, nekuřácká pracoviště aj.),
 - c) sledováním příležitostí k vytváření a zlepšování pozitivního pracovního klimatu (např. realizace týmového řešení úkolů aj.),
 - d) pravidelným školením řidičů referentských vozidel.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

- (1) SVS určuje monitorování a měření, která se mají provádět a poskytuje vhodná monitorovací a měřicí zařízení potřebná pro zajištění platných a spolehlivých výsledků.
- (2) SVS vytváří procesy zajišťující, že se monitorování a měření provádějí způsobem, který je v souladu s požadavky na monitorování a měření a měřicí zařízení jsou udržována způsobem, který zajišťuje jejich trvalou vhodnost pro daný účel použití.
- (3) Tam, kde je návaznost měření požadavkem příslušné legislativy a je nezbytné zajistit platné výsledky, měřicí zařízení musí být
 - a) ve specifikovaných intervalech nebo před používáním kalibrováno nebo ověřováno podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony,
 - b) identifikováno tak, aby bylo možné určit stav kalibrace,

- c) zabezpečeno před takovými seřizeními, která by zrušila platnost výsledků měření,
 - d) chráněno před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování.
- (4) SVS provádí evidenci měřicích zařízení a měřidel a o výsledcích kalibrace a ověřování udržuje a uchovává záznamy.
 - (5) Zaměstnanci oprávnění k měření kvality produktů nebo monitorování služby pomocí měřidel
 - a) odpovídají za stav přiděleného měřidla,
 - b) jsou povinni v průběhu manipulace, údržby a skladování chránit měřidla před poškozením a znehodnocením, které by narušily následné výsledky měření,
 - c) jsou povinni chránit měřidla proti neoprávněným změnám nastavení měřidla, které by mohlo narušit platnost stavu kalibrace,
 - d) jsou povinni opakovaně posoudit validitu předchozích výsledků, jestliže se dodatečně zjistí, že měřidla neodpovídají požadavkům nebo nejsou správně kalibrována a musí se podle potřeby přijmout opatření k nápravě.

7.1.6 Znalosti organizace

- (1) SVS stanovuje rozsah znalostí, které jsou potřebné pro fungování všech procesů QMS a pro dosahování shody. Jedná se o
 - a) povinné vstupní vzdělávání pro nově přijaté zaměstnance ve státní správě,
 - b) průběžné vzdělávání zaměstnanců – povinné odborné (zákonné), odborné vzdělávání ostatní (v oblasti veterinární a neveterinární), IT vzdělávání,
 - c) průběžné vzdělávání jazykové,
 - d) průběžné vzdělávání představených (manažerské dovednosti).
- (2) SVS určuje způsob, jakým zaměstnanci získávají veškeré znalosti nezbytné pro osobní odborný rozvoj a poskytuje jim v potřebném rozsahu vhodné vzdělávací aktivity. Vzdělávací aktivity zajišťuje SVS vlastními nebo externími zdroji.
- (3) Pro nově přijaté zaměstnance je povinné vstupní vzdělávání v rozsahu, který je v SVS stanoven v Individuálním plánu adaptace nového zaměstnance SVS. Další vzdělávací aktivity nově přijatého zaměstnance plánuje bezprostředně nadřízený představený / vedoucí zaměstnanec formou mimořádného individuálního vzdělávacího plánu zaměstnance, který zpracuje zpravidla do tří měsíců od nástupu.
- (4) Pro zajištění průběžného vzdělávání státního zaměstnance plánuje vzdělávací aktivity žádoucí pro jeho osobní rozvoj bezprostředně nadřízený představený v řádném individuálním vzdělávacím plánu pro příslušný kalendářní rok. Při stanovování individuálního vzdělávacího plánu státního zaměstnance vychází představený z Katalogu vzdělávacích akcí pro příslušný kalendářní rok, ze služebního hodnocení státního zaměstnance, z vyhodnocení požadavků kladených na státního zaměstnance při výkonu služby a z posouzení dopadů realizovaných nebo připravovaných legislativních změn na výkon činností státního zaměstnance.
- (5) Pro zajištění průběžného vzdělávání zaměstnance v pracovním poměru, je-li to žádoucí pro jeho osobní rozvoj, sestavuje řádný individuální vzdělávací plán pro příslušný kalendářní rok bezprostředně nadřízený vedoucí zaměstnanec a vychází z průběžného hodnocení výkonnosti a pracovních výsledků zaměstnance, z vyhodnocení nejnáročnějších požadavků kladených na zaměstnance při výkonu činností na daném pracovním místě a z posouzení dopadů realizovaných nebo připravovaných legislativních změn na výkon činností zaměstnance.
- (6) Všechny řádné individuální vzdělávací plány schvaluje ústřední ředitel jako příslušný služební orgán.

- (7) Hodnocení efektivnosti poskytnutého vzdělávání se provádí zejména
- a) vytvářením přehledů interních školicích aktivit – 1x čtvrtletně (Implementační plán školicích akcí), zodpovídá odbor personální ÚVS,
 - b) hodnocením splnění povinného vstupního vzdělávání, zodpovídá odbor personální ÚVS,
 - c) hodnocením splnění řádného, event. mimořádného, individuálního vzdělávacího plánu každého zaměstnance pro příslušný kalendářní rok, zodpovídá bezprostředně nadřízený představený / vedoucí zaměstnance,
 - d) služebním hodnocením státního zaměstnance podle zákona o státní službě, zodpovídá přímý představený státního zaměstnance v termínech stanovených
 - e) hodnocením vzdělávací akce účastníky prostřednictvím dotazníku (zpětná vazba),
 - f) udržováním záznamů o vzdělávání v informačním systému OKbase a v osobním spisu zaměstnance, zodpovídá odbor personální ÚVS.

7.2 Kompetence

- (1) V souladu se zákonem o státní službě a dalšími právními předpisy je stanovena systemizace služebních míst státních zaměstnanců a pracovních míst zaměstnanců SVS. V rámci platné systemizace jsou definovány obory služby jako jedno z kritérií pro stanovení požadované kvalifikace a odborné způsobilosti zaměstnanců. Další požadavky na kvalifikaci a odbornou způsobilost na služebních místech vycházejí především z vnitřních služebních předpisů SVS a dalších právních předpisů (např. veterinárního zákona).
- (2) Funkce a činnosti útvarů SVS, odpovědnosti a pravomoci, zastupitelnost i vzájemné vztahy organizačních útvarů SVS a jednotlivých zaměstnanců jsou jasně vymezeny v Organizačním řádu SVS a souvisejících vnitřních dokumentech, zejména služebních předpisech SVS a v praxi jsou uplatňovány.
- (3) SVS zajišťuje, že zaměstnanci na všech pozicích jsou pro výkon svěřených činností kompetentní zejména
- a) definováním úrovně dosaženého vzdělání, oborů služby a dalších specifických požadavků jako kritérií pro stanovení kvalifikace a odborné způsobilosti pro jednotlivá služební / pracovní místa,
 - b) organizováním výběrových řízení dle zákona o státní službě při obsazování volných služebních míst,
 - c) hodnocením znalostí, dovedností, výkonnosti státních zaměstnanců v rámci služebního hodnocení dle zákona o státní službě v termínech stanovených pro služební hodnocení,
 - d) určením rozsahu povinného vstupního vzdělávání nově přijatých zaměstnanců,
 - e) určením rozsahu průběžného vzdělávání zaměstnanců k udržení odborné způsobilosti k výkonu činností, či případnému žádoucímu zvyšování kvalifikace nebo odborné způsobilosti,
 - f) poskytováním vhodných vzdělávacích aktivit zaměstnancům k naplnění plánů rozvoje a individuálních vzdělávacích cílů,
 - g) uplatňováním systému hodnocení efektivnosti poskytnutého vzdělávání.

7.3 Povědomí

- (1) Všichni zaměstnanci SVS mají povědomí o
- a) Politice kvality SVS,
 - b) relevantních cílech kvality,
 - c) osobním přínosu k efektivnosti a ke zlepšování výkonnosti QMS,
 - d) důsledcích vyplývajících z neplnění požadavků QMS.

7.4 Komunikace

- (1) Vedení SVS zajišťuje efektivní a účinnou komunikaci uvnitř SVS týkající se zabezpečení chodu organizace a efektivnosti QMS. Komunikace a sdílení informací uvnitř SVS se realizuje osobní komunikací, telekomunikačními prostředky a službami a prostředky elektronické komunikace.
- (2) Základními prostředky osobní komunikace jsou zejména
 - a) porady vedení na úrovni ÚVS – představují vzájemnou komunikaci mezi ústředním ředitelem SVS, řediteli sekcí a řediteli odborů ÚVS. Jedná se o pravidelné porady vedení ÚVS v intervalu 1x za 14 dní. Záznamy z porad vedení ÚVS jsou všem zaměstnancům dostupné na portálu SVS v modulu Evidence porad a v e-spisu v registratuře společné pro ÚVS a KVS určené pro ukládání zápisů z porad vedení v příslušném kalendářním roce,
 - b) rozšířené porady vedení – představují komunikaci na úrovni vedení ÚVS a KVS, příp. podřízených organizací SVS. Záznamy z rozšířených porad vedení jsou všem zaměstnancům dostupné na portálu SVS v modulu Evidence porad,
 - c) porady odborů ÚVS / KVS – organizovány jsou podle potřeby, na těchto poradách jsou řediteli jednotlivých odborů přenášeny informace a operativní úkoly podřízeným zaměstnancům. Záznamy z porad odborů jsou uloženy v příslušných útvarech v písemné či elektronické podobě,
 - d) každodenní komunikace na jednotlivých pracovištích, kterou uplatňují vedoucí s podřízenými zaměstnanci.
- (3) Používání telekomunikačních prostředků – zejména pevných telefonních linek a mobilních telefonů.
- (4) Používání prostředků elektronické komunikace – vnitřní elektronické sítě a v ní zapojené informační a výpočetní technologie. Jsou jimi zejména
 - a) vnitřní IS SVS,
 - b) veřejné internetové stránky SVS,
 - c) elektronická pošta (e-mail),
 - d) elektronická spisová služba (datové zprávy)
 - e) videokonference, Skype a MS Teams.

7.5 Dokumentované informace

7.5.1 Obecně

- (1) SVS má ucelený systém QMS dokumentace potřebný pro efektivní fungování jednotlivých procesů QMS a pro zabezpečování kvality výkonu činnosti v konkrétních odborných oblastech.
- (2) Soustavu dokumentů QMS tvoří
 - a) základní dokumenty QMS – dokumentované postupy požadované normou ISO 9001 k zajištění integrace QMS (Politika kvality SVS, Příručka kvality SVS, cíle kvality),
 - b) řády (organizační, podpisový, spisový, pracovní, provozní),
 - c) služební předpisy – závazné pokyny k řízení organizačních věcí služby vydávané podle zákona o státní službě,
 - d) směrnice – pokyny k zajištění organizačních, hospodářských a ekonomických úkolů SVS vydávané ve vazbě na příslušné právní předpisy a v souladu s nimi zpravidla podrobněji upravují a upřesňují tyto okruhy působnosti SVS,
 - e) metodické návody – závazné pokyny pro provádění odborných veterinárních činností vydávané ve vazbě na legislativu ČR a EU s veterinární a příbuznou problematikou. Stanoví závazné normy chování, kompetence, případně zmocnění

- při výkonu odborných veterinárních činností na vybraných úsecích veterinární péče a sjednocují pracovní postupy při jejich provádění.
- f) příkazy ÚŘ – jsou vydávány k zajišťování plnění důležitých adresných úkolů nebo dodržování určitých pravidel a postupů,
 - g) pokyny ÚŘ – jsou vydávány s cílem zajištění jednotného postupu a jsou většinou metodického charakteru,
 - h) plány a programy.
- (3) Základní dokumenty QMS i veškeré ostatní vnitřní dokumenty SVS podporují Politiku kvality SVS.
 - (4) V SVS je nastaven a uplatňován systém řízení vnitřních dokumentů SVS, který zajišťuje, že tvorba, přezkoumání, schvalování i aktualizace dokumentů, jejich distribuce a dostupnost v místě a čase použití, uchovávání i vyřazování dokumentů probíhá ve shodě s požadavky normy ISO 9001.
 - (5) Postup pro řízení vnitřních dokumentů SVS je podrobněji stanoven ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS č. pro řízení dokumentů a záznamů*).
 - (6) Pro zajišťování správy řízených dokumentů SVS je ústředním ředitelem SVS oficiálně určena zodpovědná osoba, tzv. správce řízené dokumentace SVS.
 - (7) Správce řízené dokumentace SVS vede a udržuje evidenci řízených dokumentů SVS v Seznamu platných řízených dokumentů SVS a zajišťuje dostupnost seznamu všem zaměstnancům SVS prostřednictvím registratury v e-spisu společně pro ÚVS a KVS a určené k ukládání řízených dokumentů SVS a dále provádí správu řízených dokumentů SVS v souladu s postupy stanovenými ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS pro řízení dokumentů a záznamů*).
 - (8) Každý dokument vztahující se k QMS je schválen ústředním ředitelem SVS vždy až po ukončení připomínkového řízení vypořádáním připomínek uplatněných jednotlivými připomínkovými místy a následném přezkoumání a odsouhlasení věcné správnosti, vhodnosti a přiměřenosti dokumentu poradou vedení ÚVS.

7.5.2 Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací

- (1) V SVS se jednotlivé fáze procesu vytváření a aktualizace vnitřních dokumentů SVS řídí Spisovým řádem SVS a Směrnicí SVS pro řízení dokumentů a záznamů, kde je podrobněji stanoven postup
 - a) tvorby návrhu nového nebo změny vnitřního dokumentu SVS,
 - b) připomínkového řízení k návrhu nového nebo změny vnitřního dokumentu SVS,
 - c) vypořádání připomínek uplatňovaných připomínkovými místy k návrhu nového nebo změny vnitřního dokumentu SVS,
 - d) přezkoumání a odsouhlasení věcné správnosti a přiměřenosti návrhu nového nebo změny vnitřního dokumentu SVS poradou vedení ÚVS,
 - e) schválení finálního úplného znění vnitřního dokumentu SVS podpisem ústředního ředitele SVS.
- (2) Tvorbu návrhu nového nebo změny vnitřního dokumentu SVS, předložení do připomínkového řízení, vypořádání připomínek a úpravu do finálního znění dokumentu před schválením ústředním ředitelem SVS provádí vždy organizační útvar, v jehož působnosti je v souladu s Organizačním řádem SVS a obecně závaznými právními předpisy problematika, která se má vnitřním dokumentem SVS řešit.
- (3) Formální úprava vnitřních dokumentů SVS je jednotná a provádí se v souladu se Spisovým řádem SVS a přílohou č. 4 ke Směrnici SVS pro řízení dokumentů a záznamů.

7.5.3 Řízení dokumentovaných informací

- (1) Dokumentace QMS potřebná k plnění úkolů SVS je řízena v elektronické formě a v souladu s vnitřní směrnicí SVS (*Směrnice SVS pro řízení dokumentů a záznamů*).
- (2) Řízené vnitřní dokumenty SVS používané v rámci QMS jsou zaměstnancům SVS trvale zpřístupněny v aktuálním znění a v plném rozsahu v e-spisu v příslušné registratuře společné pro ÚVS a KVS určené k ukládání řízených dokumentů SVS.
- (3) Za zveřejňování dokumentů a udržování informací z hlediska aktuálnosti řízené dokumentace v e-spisu v příslušné registratuře společné pro ÚVS a KVS určené k ukládání řízených dokumentů SVS odpovídá správce řízené dokumentace SVS.
- (4) Záznamy dat a údajů z výkonu činnosti, které jsou vyžadovány QMS pro sledování průběhu a výsledku plnění úkolů nebo jako důkaz o shodě s požadavky a o efektivním fungování QMS jsou vytvářeny, ukládány, uchovávány a zaměstnancům dostupné v příslušných informačních systémech SVS.
- (5) Jednotlivými informačními systémy SVS ve správě SVS jsou
 - a) Odborný IS SVS (OIS SVS) – poskytuje informační podporu výkonu SVD v ČR. Skládá se z modulů, které kopírují základní rozdělení SVD a má dvě základní části – klient (pro sběr dat z výkonu SVD) a datový sklad (centrální manažerská databáze). Do OIS SVS jsou připojeny KVS, veterinární hygienická střediska a laboratorní diagnostika (státní veterinární ústavy a ÚSKVBL). V systému jsou uloženy zprávy, výkazy o činnosti a nejrůznější analýzy i dokumentace mimořádných kontrolních akcí. Samostatně je vedena dokumentace všech správních řízení a udržovány jsou různé databáze. OIS SVS je napojen na registry MZe, na informační systémy ostatních státních dozorových orgánů a informační systémy ostatních složek veřejné správy, na evropské registry, na systémy RASFF o bezpečnosti potravin a ISSA (*Information System for Surveillance Authorities*) a na mezinárodní registr WAHIS.
 - b) Spisová služba (e-spis) – k zajištění odborné správy dokumentů vzniklých z činnosti SVS, popřípadě z činnosti jejích právních předchůdců. V rámci odborné správy dokumentů umožňuje jejich řádný příjem, označování, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání nebo zveřejňování na úřední desce, ukládání, zapůjčování a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto činností.
 - c) Personální a mzdový IS SVS (OKbase) – k vedení personální a mzdové agendy. Systém umožňuje evidovat a spravovat veškeré potřebné personální údaje o osobách v pracovněprávních vztazích včetně možnosti evidovat více souběžných pracovněprávních vztahů a osobách ve služebním poměru, evidovat údaje požadované dle zákona o státní službě, zpracovávat mzdovou a platovou agendu podle platných právních předpisů ČR.
 - d) Ekonomický IS SVS (EIS JASU) - k vedení účetnictví. Systém umožňuje přenos účetních dat z ostatních agend systému, operativní pohled na okamžité stavy účtů, účtování na střediska, zakázky, projekty, akce, sledování plánů a čerpání rozpočtu, rezervního fondu, nespotřebovaných nároků výdajů minulých let, vázání rozpočtu, příjmů z privatizace, mimorozpočtových zdrojů, zúčtování na Kč a devizy, tvorbu účetních výkazů včetně elektronických výstupů, účetní saldokonta a operativní účetní záznamy a jejich odeslání na MF, provádění roční závěrky, automatické uzavírání a otevírání účtů a další funkce. Modul pokladna zajišťuje vedení pokladny v Kč i v jiných měnách, evidenci poskytnutých záloh, sledování zůstatku, evidenci pokladních dokladů, tisk pokladních dokladů, práci s jednoduchým dokladem nebo s účtovacím předpisem, jednotlivé a hromadné účtování, okamžité promítnutí

účtování do účetního deníku, jednotlivé a hromadné párování s evidencemi závazků a pohledávek, stálou kontrolu stavu pokladen a kontrolu pokladní hotovosti v případě stanovení pokladního limitu.

- e) MS Exchange – k přijímání, ukládání a odesílání elektronických zpráv uživatelů, groupwarové služby.
 - f) AUTOPLAN – pro evidenci a vyhodnocování provozu služebních i soukromých vozidel
 - g) E-ZAK – pro veřejné zakázky.
 - h) Automatizovaný systém právních informací (ASPI) - komplexní systém pro práci s právními informacemi. Umožňuje plnotextové vyhledávání systémově propojených předpisů ČR a judikatur, předpisů EU a judikatur SDEU, základní literatury, kompletní bibliografie a stejnopis Sbírky zákonů.
 - i) Portál SVS – slouží jako sbírka různých užitečných interních informací pro zaměstnance SVS a současně jako místo, odkud je možné spouštět vybrané, velmi různorodé interní agendy a sdělení útvarů SVS.
 - j) SVS DMS – sbírka různých souborů, metodik, právních předpisů a formulářů pro potřebu pracovníků SVS.
- (6) Detailní popis jednotlivých informačních systémů má SVS uveden ve vnitřním dokumentu SVS (*Informační koncepce SVS*), v němž jsou dále stanoveny dlouhodobé cíle řízení kvality a bezpečnosti IS SVS na úseku kvality a bezpečnosti dat, služeb a technických programových prostředků, upřesněny zásady a postupy pro pořizování, zajištění provozu a údržby, řízení změn, plánování rozvoje, způsob financování a ukončení provozu IS SVS. Vyhodnocování dodržování Informační koncepce SVS je základním kontrolním mechanismem, zajišťujícím zpětnou vazbu.
- (7) Dokumenty v elektronické formě jsou chráněny hesly proti zneužití. Přístup k heslům má pouze omezený okruh zaměstnanců odpovědných za správu programů. Osoby s přístupovým právem k heslům jsou vázány mlčenlivostí a dodržováním služebního tajemství ve vztahu ke všem důvěrným informacím získaným při plnění pracovních povinností.

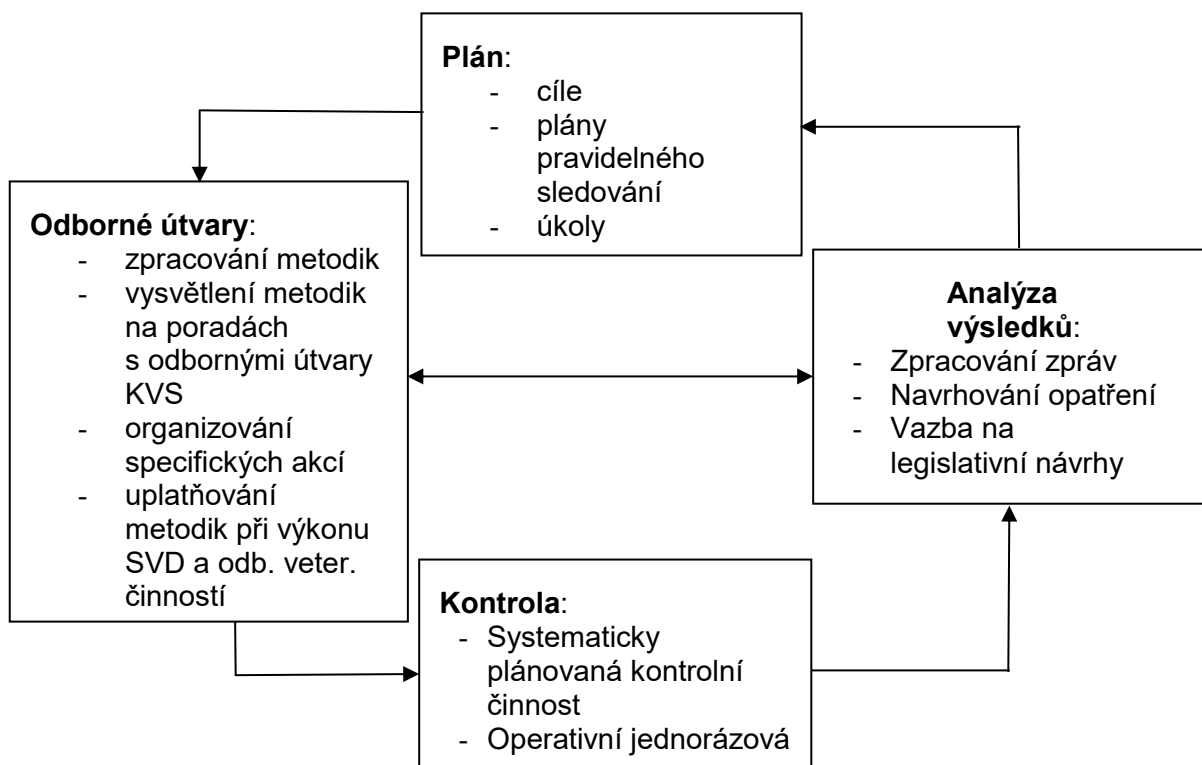
Čl. 8

Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

- (1) Plánování výkonu činnosti zahrnuje časové a procesní plánování. Časové plánování spočívá ve stanovení priorit a ve stanovení termínů pro plnění jednotlivých úkolů spojených s realizací výkonu činnosti. Procesní plánování spočívá v určení procesů potřebných pro realizaci činnosti a stanovení potřebných zdrojů.
- (2) Řízení výkonu činnosti je ve shodě s identifikovanými a plánovanými procesy QMS, ve shodě s požadavky platných právních předpisů ČR a EU souvisejících s předmětem činnosti SVS, ve shodě s vnitřními dokumenty SVS a ve shodě s požadavky ISO 9001.
- (3) Plánování výkonu činnosti v SVS vychází z:
 - a) cílů kvality a požadavků na oblast činnosti nebo plnění konkrétního úkolu,

- b) potřeby vytvořit procesy a dokumenty a poskytnout zdroje, které jsou nezbytné a specifické pro výkon činnosti,
 - c) požadovaných specifických činností při ověřování, monitorování a kontrole a ze stanovených kritérií pro výkon činnosti.
- (4) Výstupem plánování jsou záznamy nezbytné k poskytnutí důkazu, že realizační procesy a výsledný výkon činnosti splňují specifikované požadavky.



8.2 Požadavky na produkty a služby

8.2.1 Komunikace se zákazníky

- (1) Pro komunikaci s nadřízeným orgánem a širokou laickou i odbornou veřejností (soukromí veterinární lékaři, akademici, ostatní úřady a instituce) jsou v SVS vytvořeny aktivity, které umožňují prezentování činnosti SVS seriózním, transparentním, důvěryhodným a srozumitelným způsobem.
- (2) SVS má stanoven podrobnější postup v oblasti komunikace ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS Komunikační strategie SVS*), která zároveň vymezuje strategické střednědobé obecné cíle i dílčí cíle na úseku komunikace.
- (3) Za dílčí cíle na úseku komunikace SVS se považuje
 - a) zvyšování informovanosti veřejnosti o kompetencích a pravomocích SVS,
 - b) pozitivní prezentace výsledků dozorové činnosti a důležitosti SVD pro společnost,
 - c) osvětová a vzdělávací činnost,
 - d) zvyšování povědomí veřejnosti o nákazách, hygieně živočišných produktů či pohodě zvířat, vyvracení mýtů či nepřesností,
 - e) krizová komunikace SVS při vzniku mimořádných situací a schopnost v těchto případech rychle, přesně a s nadhledem komunikovat s veřejností,

- f) otevřená komunikace vně SVS vůči ostatním státním i nevládním institucím a podnikatelským subjektům,
 - g) otevřená komunikace uvnitř SVS vůči zaměstnancům a mezi organizačními útvary SVS.
- (4) Dílčí cíle na úseku komunikace jsou každoročně konkretizovány a upřesňovány v ročních časových harmonogramech, které obsahují seznam témat / aktivit pro komunikaci na příslušný rok.
- (5) Komunikace SVS s nadřízeným orgánem je realizována
- a) osobním jednáním ÚŘ s představiteli MZe o činnosti a otázkách rozvoje SVS,
 - b) spoluprací na úseku odborných činností s odbornými útvary MZe,
 - c) předkládáním zpráv, rozborů a informací o plnění úkolů v oblasti veterinární péče,
 - d) předkládáním návrhů na opatření k dalšímu rozvoji veterinární péče,
 - e) předkládáním návrhů ozdravovacích programů ke zdolávání nebezpečných nákaz a onemocnění zvířat,
 - f) poskytováním požadovaných odborných stanovisek,
 - g) předkládáním návrhů právních předpisů a jejich změn s veterinární a příbuznou problematikou,
 - h) předkládáním návrhů plánů a rozpočtů a jejich projednáváním,
 - i) předkládáním návrhů systemizace služebních míst státních zaměstnanců a pracovních míst zaměstnanců SVS,
 - j) poskytováním tiskových zpráv tiskového mluvčí SVS.
- (6) Komunikace SVS s příslušnými orgány členských států EU a EK je realizována předkládáním informací a dokumentů, které umožňují prověřit dodržování platných právních předpisů EU souvisejících s předmětem činnosti SVS při výkonu veterinární péče.
- (7) Veřejná prezentace činnosti SVS a vnější komunikace s veřejností je realizována zejména těmito prostředky
- a) volně přístupnými internetovými stránkami SVS na adrese www.svscr.cz, které slouží nejen jako prostředek pro poskytování informací z oblasti SVD veřejnosti, ale také jako zpětná vazba díky formuláři umožňujícímu zasílání dotazů,
 - b) tiskovými zprávami vydávanými na základě dlouhodobého plánu, příp. operativně v reakci na aktuální nakažovou situaci, výsledky kontrol apod. a jsou poskytovány tiskovým kancelářím a všem médiím v ČR a zároveň jsou zveřejňovány na internetových stránkách SVS, na portálu SVS a sdíleny také na Facebooku SVS,
 - c) průběžnou komunikací s médii, poskytováním rozhovorů, odpovědí na novinářské dotazy, kde je vyžadováno stanovisko orgánů veterinární správy,
 - d) sociálními sítěmi (Facebook, Twitter),
 - e) tiskovými konferencemi k zajímavým odborným tématům, výsledkům mimořádných kontrolních akcí atd.,
 - f) koordinovanou publikační činností v odborných periodických,
 - g) zveřejňováním výročních zpráv o činnosti SVS a dílčích výročních zpráv (informačních bulletinů) z jednotlivých oblastí SVD,
 - h) osvětovými materiály pro veřejnost (informační publikace, letáky, powerpointové prezentace),
 - i) odbornými konferencemi, semináři, přednáškami a tematicky zaměřenými veletrhy či výstavami,
 - j) vzdělávacími projekty pro děti a mládež,

- k) přijímáním podnětů a stížností ze strany veřejnosti jako zpětné vazby k výkonu své činnosti.

8.2.2 Určování požadavků na produkty a služby

- (1) Jsou vnímány jako soulad požadavků specifikovaných nadřízeným orgánem, požadavků platné legislativy ČR a EU vztahující se k činnosti SVS a doplňujících požadavků SVS.
- (2) Vedení SVS odpovídá za to, že každá oblast činnosti SVS daná zákonem a pokyny nadřízeného orgánu splňuje všechny požadavky a SVS při výkonu státní správy v oblasti veterinární péče dokáže tyto nároky splnit.

8.2.3 Přezkoumání požadavků na produkty a služby

- (1) Kritéria pro přezkoumání požadavků týkajících se výkonu činnosti SVS vyplývají z postupů platných právních předpisů ČR a EU souvisejících s předmětem činnosti SVS.
- (2) Vedení SVS stanoví požadavky na výkon činnosti a zajistí, v návaznosti na proces tvorby a plnění rozpočtu a v návaznosti na plánování počtu lidských zdrojů, že je schopna stanovená kritéria splnit.

8.2.4 Změny požadavků na produkty a služby

- (1) V případě, že se změní kritéria a zákonné požadavky na výkon činnosti v působnosti SVS, vedení SVS zajistí, aby byla provedena odpovídající změna v příslušných vnitřních dokumentech SVS.
- (2) O změnách kritérií a zákonných požadavků v příslušných vnitřních dokumentech SVS jsou průkazným způsobem informováni zodpovědní zaměstnanci útvarů, do jejichž působnosti problematika spadá. SVS provádí seznámení zaměstnanců s vnitřními dokumenty SVS postupem, který je podrobněji popsán ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS pro řízení dokumentů a záznamů*).

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

8.3.1 Obecně

V podmínkách SVS se jedná především o navrhování, rozpracování a implementaci návrhů veterinární legislativy ČR a EU a jejich změn.

8.3.2 Plánování návrhu a vývoje

- (1) Je prováděno na základě úkolů z nadřízeného orgánu nebo na základě podnětů z odborných útvarů a podnětů z legislativy EU.
- (2) Stanoveny jsou etapy, termíny a odpovědnosti.

8.3.3 Vstupy pro návrh a vývoj

Pro jednotlivé úkoly jsou předem stanoveny cíle a požadavky.

8.3.4 Způsoby řízení návrhu a vývoje

- (1) Provádí se vnitřní připomínkové řízení, které je organizováno uvnitř SVS v rámci odborných útvarů včetně projednání návrhu s KVS. Po jeho vyhodnocení je návrh předložen MZe k dalším legislativním pracím na návrhu.

- (2) V další fázi legislativních prací je návrh dále přezkoumáván MZe, taktéž v rámci vnitřního připomínkového řízení uvnitř útvarů MZe. Po jeho vypořádání, vyhodnocení a schválení poradou ministra zemědělství je návrh po jeho podpisu ministrem zaslán připomínkovým místům určeným Legislativními pravidly vlády k tzv. vnějšímu připomínkovému řízení o návrhu.
- (3) Toto vnější připomínkové řízení o návrhu je vypořádáno, vyhodnoceno a schváleno poradou ministra zemědělství a po jeho podpisu ministrem je návrh zaslán Úřadu vlády, kde je návrh přezkoumáván v rámci pracovních komisí Legislativní rady vlády či přímo Legislativní radou vlády.
- (4) Podle typu návrhu je tento dále přezkoumáván Parlamentem ČR či je jeho přezkoumávání završeno jeho schválením ministrem zemědělství.
- (5) SVS se aktivně účastní všech fází přezkoumávání návrhů veterinární legislativy ČR a EU a jejich změn.

8.3.5 Výstupy z návrhu a vývoje

Pro SVS jsou výstupem legislativní návrhy, které dále prochází legislativním řízením, jehož výsledkem je vydání nového nebo upraveného právního předpisu.

8.3.6 Změny návrhu a vývoje

- (1) Změny musí být přezkoumány, ověřeny a validovány a před uplatněním schváleny.
- (2) V tomto směru prakticky všechny odborné útvary SVS průběžně analyzují aplikaci legislativy ve své oblasti a soustřeďují podněty ke změnám.
- (3) Tyto podněty se projednávají a mohou být řešeny v rámci nového legislativního úkolu, který je dále zařazen do plánu návrhů legislativy.

8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

8.4.1 Obecně

- (1) Produkty, procesy a služby, které SVS nemůže zabezpečit svými zaměstnanci a obstarává je od externích poskytovatelů pro začlenění do vlastních procesů, jsou v QMS zohledňovány a SVS je odpovědná za to, že kvalita výsledné činnosti SVS není jimi nepříznivě ovlivněna.
- (2) Vedení SVS si uvědomuje význam i možný dopad externě zajišťovaných produktů, procesů či služeb na schopnost organizace důsledně plnit příslušné požadavky zákonů a předpisů, proto věnuje trvalou pozornost jejich plánování a řízení.
- (3) Externě zajišťovanými zakázkami začleněnými do vlastních procesů SVS jsou
 - a) procesy odborných veterinárních činností, které provádějí podřízené organizace (dodavatel SVÚ, ÚSKVBL – dáno veterinárním zákonem),
 - b) pronájem nebytových prostor pro svou činnost,
 - c) udržování infrastruktury,
 - d) vzdělávací činnosti.

8.4.2 Typ a rozsah řízení

- (1) SVS pořizuje externě zajišťované zakázky prostřednictvím zadávání veřejných zakázek dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o VZ“).

- (2) Postup pro zadávání veřejných zakázek podle zákona o VZ v podmínkách SVS je podrobněji uveden ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS Postup při zadávání veřejných zakázek na SVS*).
- (3) Koordinaci postupů SVS jako veřejného zadavatele při zadávání externě zajišťovaných zakázek zabezpečuje oddělení veřejných zakázek, které je součástí odboru ekonomického ÚVS.
- (4) Dodavatele externě zajišťovaných zakázek vybírá SVS na základě hodnocení schopnosti dodavatele poskytovat zakázky v souladu s kritérii, požadavky a technickými podmínkami, které byly předem specifikovány. SVS vybírá výhradně dodavatele, kteří jsou způsobilí specifikovaná kritéria, požadavky a technické podmínky v plné míře splňovat.
- (5) Ověřování nezbytné ke zjištění, že externě zajišťovaná zakázka vykazuje shodu se specifikovanými kritérii, požadavky a technickými podmínkami provádí organizační útvar SVS, v jehož působnosti je v souladu s Organizačním řádem SVS a obecně závaznými právními předpisy problematika týkající se externě zajišťované zakázky (dále „odpovědný útvar SVS“).
- (6) Odpovědný útvar SVS provádí hodnocení výkonnosti dodavatele externě zajišťované zakázky a o provedeném hodnocení uchovává záznamy.

8.4.3 Informace pro externí poskytovatele

- (1) Informace k předmětu externě zajišťované zakázky oznamuje SVS dodavatelům formou a postupem podrobněji uvedeným ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS Postup při zadávání veřejných zakázek na SVS*).
- (2) Nezbytný rozsah informací k externě zajišťované zakázce zahrnuje
 - a) vymezení předmětu a rozsahu zakázky, která se má poskytnout,
 - b) určení doby a místa plnění předmětu zakázky,
 - c) stanovení přiměřených požadavků a technických podmínek k plnění zakázky,
 - d) stanovení hodnotících kritérií,
 - e) stanovení předpokládané ceny zakázky,
 - f) určení požadované kvalifikace poskytovatele, včetně specifikace případného subdodavatele,
 - g) stanovení požadavků ke zpracování nabídky,
 - h) stanovení místa a lhůty pro podání nabídek,
 - i) stanovení vzájemných vazeb externích dodavatelů se SVS (návrh smlouvy).

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

- (1) Základním úkolem SVS je výkon státní správy v oblasti veterinární péče na území ČR na základě veterinárního zákona a navazujících platných právních předpisů ČR a EU. SVS v souladu s těmito právními předpisy řídí procesy, zpracovává potřebné vnitřní dokumenty a organizuje jejich uvádění do praxe.
- (2) V SVS jsou identifikovány potřebné realizační procesy a jsou stanoveny jejich vzájemné vazby (viz Mapa procesů).
- (3) Veškeré realizační procesy jsou usměrňovány vnitřními normativními dokumenty SVS, které dle věcné příslušnosti k dané problematice vydávají odpovědné odborné útvary ÚVS. Proces výkonu SVD je konkrétně usměrňován metodickými návody SVS, v nichž jsou obsaženy

- a) informace popisující realizované činnosti,
 - b) pracovní pokyny,
 - c) pokyny pro monitorování,
 - d) pokyny pro vyhodnocení a analýzu.
- (4) Nejvyužívanějším nástrojem pro řízení procesů a následné zhodnocení výsledků realizovaných činností v SVS jsou pravidelné porady vedení ÚVS / KVS a rozšířené porady vedení.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

- (1) Identifikace a sledovatelnost vnitřních dokumentů SVS je zajišťována v požadovaném rozsahu jejich označením. Způsob označení je podrobněji uveden ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS pro řízení dokumentů a záznamů*).
- (2) Identifikace a sledovatelnost záznamů a dat vkládaných do IS SVS je podrobněji popsána ve vnitřním dokumentu SVS *Informační koncepce SVS*.
- (3) Sledovatelnost dat v IS SVS je umožněna identifikací a dále systémem jejich ukládání a třídění v IS SVS. Všechna data a záznamy v IS SVS jsou sledovány od jejich vzniku až po jejich úplné vyřízení a uzavření. Sledování zajišťují příslušné software.
- (4) Odpovědnosti za identifikaci a sledovatelnost mají všichni zaměstnanci SVS, kteří s jakýmkoliv daty nebo záznamy přicházejí do kontaktu. Za správu a funkčnost IS SVS odpovídají pracovníci odboru informatiky ÚVS (dále jen „odbor IKT“).

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

- (1) V činnostech SVS se vyskytuje majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů v nehmotné podobě a považují se jím osobní data fyzických osob, která SVS zpracovává na základě zákonných důvodů a za účelem plnění povinností stanovených legislativou ČR a EU vztahující se k výkonu činnosti SVS.
- (2) Jednotná pravidla pro činnosti spojené se zpracováváním osobních údajů v SVS vychází z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a souvisejících právních předpisů (dále jen „GDPR“).
- (3) Za komplexní zajišťování problematiky ochrany osobních údajů zpracovávaných v SVS je zodpovědný tzv. pověřenec SVS a tím je zaměstnanec zařazený na samostatné pozici v odboru kancelář ústředního ředitele SVS.
- (4) Pověřenec SVS kontroluje a navrhuje taková pravidla, která sladují postupy SVS s požadavky vyplývajícími z GDPR a je zároveň centrální komunikační osobou pro vyřizování záležitostí v oblasti ochrany osobních údajů, jak v komunikaci s Úřadem na ochranu osobních údajů, tak i s jednotlivými fyzickými osobami, které mohou vznášet v této oblasti své dotazy, připomínky, návrhy, stížnosti apod.
- (5) SVS pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů fyzických osob, které byly SVS poskytnuty ke zpracování a jejich ochranu před neoprávněným nebo protiprávním poskytnutím nebo zpřístupněním přenášených, uložených či jinak zpracovávaných osobních údajů nebo před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.
- (6) Dojde-li k porušení pravidel GDPR při zpracování osobních údajů fyzických osob zaměstnanci SVS, zajistí SVS v takovém případě prostřednictvím pověřence SVS oznámení zjištěných skutečností Úřadu na ochranu osobních údajů a sdělí zjištěné

skutečnosti o porušení pravidel GDPR při zpracování osobních údajů i konkrétnímu subjektu osobních údajů, který poskytnul osobní data SVS ke zpracování. O podaných oznámeních porušení pravidel GDPR při zpracování osobních údajů pověřenec SVS udržuje a uchovává požadovanou agendu.

8.5.4 Ochrana

- (1) Ochranou výstupů z procesů se v podmínkách SVS rozumí ochrana dat přicházejících z jednotlivých organizačních útvarů SVS a vysílaných nadřízenému orgánu v elektronické nebo tištěné podobě.
- (2) Ochrana dat (dokumentů) v elektronické podobě je zajištěna
 - a) identifikací a přidělením přístupového hesla každému uživateli,
 - b) stanovením pravidel a nastavením přístupu určeným zaměstnancům pro vytváření a úpravy dokumentů (u každého dokumentu je jednoznačně uveden zpracovatel, provádění úprav je možné pouze zpracovatelem),
 - c) antivirovým programem v počítačových systémech,
 - d) pravidelným zálohováním dat,
 - e) umístěním výpočetní techniky v uzamčených prostorech,
 - f) v rámci IS SVS na úrovni počítačové sítě VPN, kde bezpečnost garantuje poskytovatel VPN.

1. V rámci IS SVS

- a) datové komunikace a přenosy dokladů jsou chráněny již na úrovni počítačové sítě, kde všechny přenosy jsou fyzicky odděleny od okolního světa „Virtuální privátní sítě“. Bezpečnost je garantována poskytovatelem VPN. Jedná se o standard KIVS (Komunikační infrastruktura veřejné správy ČR),
- b) u každého data či záznamu vytvořeného v IS SVS je jednoznačně uveden jeho tvůrce i všichni, kteří ho upravovali,
- c) data či záznamy jsou vytvářeny na základě definic, kde každá definice má svůj jednoznačný kód a podrobný popis,
- d) každý uživatel se musí do IS SVS přihlásit svou identifikací a heslem. Vytvářet data či záznamy může jen pro definice, pro které má přidělené role,
- e) role do systémů zakládá zaměstnanec odboru IKT na základě dat, která získává z IS OKbase,
- f) data či záznamy je možné upravovat pouze na stejném pracovišti, kde byly vytvořeny.

2. V rámci IS MZe

- a) zaměstnanci SVS jsou uživateli IS MZe, konkrétně Integrovaného zemědělského registru (IZR), Veřejný registr půdy (LPIS), Společného zemědělského registru (SZR),
- b) zde respektují pravidla ochrany dat, která jsou dána MZe. Jedná se také o komunikaci v prostředí KIVS,
- c) role do systémů zakládá zaměstnanec IKT na základě dat, která získává z IS OKbase.

3. V rámci veřejné správy ČR

- a) zaměstnanci SVS jsou uživateli Informačního systému o státní službě (ISoSS),
- b) zde respektují pravidla ochrany dat, která jsou dána Ministerstvem vnitra, tedy správcem IS,
- c) správu uživatelů zajišťuje zaměstnanec odboru PER nebo oddělení spisové služby.

4. V rámci EU

- a) zaměstnanci SVS jsou uživateli IS TRACES a TRACES NT,

- b) zde respektují pravidla ochrany dat, která jsou dána EK. Nejedná se o komunikaci v prostředí KIVS (KIVS je specifický pro ČR),
 - c) role do systémů zakládá zaměstnanec IKT na základě dat, která získává z IS OKbase.
- (3) Ochrana údajů uvedených v listinných dokumentech je zajištěna ve spisovných ÚVS/KVS opatřeními dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, u zaměstnanců ukládáním v uzamykatelných skříních a registraturách. Všechny objekty ÚVS / KVS jsou uzamykatelné a je řízen vstup cizích osob do prostor objektů ÚVS / KVS.

8.5.5 Činnosti po dodání

SVS neprovádí žádné činnosti po dodání služeb ve smyslu požadavku normy ISO 9001.

8.5.6 Řízení změn

- (1) V případě, že se změní kritéria a požadavky legislativy ČR a EU vztahující se k činnosti SVS, vedení SVS zajistí aplikaci těchto změn do praxe tím, že
- a) zajistí provedení odpovídajících změn v příslušných vnitřních dokumentech SVS,
 - b) zajistí informovanost odpovědných zaměstnanců o změně kritérií a zákonných požadavcích.
- (2) Změny ve vnitřních dokumentech SVS se provádí postupem stanoveným Spisovým řádem SVS a přílohou č. 4 ke Směrnici pro řízení dokumentů a záznamů, který zajišťuje, že příslušné úkony se provádí způsobem vykazujícím shodu s požadavky normy ISO 9001.
- (3) Provedení změny ve vnitřních dokumentech SVS představuje
- a) zpracování návrhu na změnu dokumentu,
 - b) přezkoumání věcné správnosti návrhu změny dokumentu v rámci připomínkového řízení,
 - c) vypořádání připomínek v návrhu změny dokumentu uplatněných jednotlivými připomínkovými místy,
 - d) projednání a odsouhlasení návrhu změny dokumentu poradou vedení ÚVS,
 - e) schválení finálního úplného znění novelizovaného dokumentu ústředním ředitelem SVS,
 - f) zajištění informovanosti a seznámení zaměstnanců s obsahem úplného znění novelizovaného dokumentu,
 - g) zajištění dostupnosti úplného znění novelizovaného dokumentu v místě a čase použití.
- (4) Z každé fáze řízení změn vnitřních dokumentů SVS jsou pořizovány a uchovávány záznamy a opatřeny podpisy osob schvalujícími změnu (např. předkládací zpráva pro připomínkové řízení, připomínkový list, předkládací zpráva pro poradou vedení, zápis z porady vedení ÚVS, v níž byly změny dokumentu projednány a odsouhlaseny).

8.6 Uvolňování produktů a služeb

- (1) Uvolňováním produktů a služeb v podmínkách SVS se rozumí podepisování dokumentů vzniklých z činnosti SVS. Pravidla pro podepisování dokumentů vzniklých z činnosti SVS podrobněji určuje vnitřní dokument SVS (*Podpisový řád SVS*).
- (2) Připojení podpisu zaměstnance oprávněného podle Podpisového řádu SVS činí z podepsaného dokumentu právně relevantní úkon SVS jako organizační složky státu či akt SVS jako správního orgánu při výkonu státní správy.

- (3) Podpis vyjadřuje řídicí pravomoc a povinnosti vedoucích a pověřených zaměstnanců a dokumentuje jejich kontrolní a ověřovací činnost ve smyslu požadavků normy ISO 9001.
- (4) Podpisem dokumentu se oprávněný zaměstnanec ztotožňuje s jeho obsahem, potvrzuje, že se s obsahem seznámil, prověřil ho a souhlasí s ním. V plném rozsahu odpovídá za správnost podepsaného dokumentu, tím se však nezabývá odpovědnosti zaměstnanec, který dokument zpracoval.
- (5) Oprávnění jednotlivých zaměstnanců podepisovat dokumenty jsou podrobněji uvedena v Podpisovém řádu SVS a jsou neodlučitelně spjata s jejich zařazením na příslušném služebním místě / pracovní pozici, popř. se jmenovitým pověřením opravňujícím k podpisu konkrétního dokumentu či druhově vymezeného neurčitého počtu dokumentů.
- (6) V případě finančních operací podpis (či elektronický záznam v systému EIS JASU) dokládá provedení řídicí kontroly z pozice příkazce operace, správce rozpočtu a hlavního účetního ve smyslu zákona o finanční kontrole.
- (7) Oprávnění podepisovat doklady finančního charakteru podrobněji upravují vnitřní směrnice SVS (*Směrnice SVS o oběhu, zpracování a kontrole účetních dokladů a Směrnice SVS Vnitřní kontrolní systém SVS*).

8.7 Řízení neshodných výstupů

- (1) Cílem řízení neshod vyplývajících z interních nebo externích auditů / kontrol výkonu činnosti SVS, příp. ze stížností, je vyloučení možnosti vzniku škod činnostmi, které nevykazují shodu se specifikovanými požadavky a mohly by způsobit ohrožení ochrany zdraví či pohody zvířat nebo ochrany zdraví veřejnosti.
- (2) Zásady, pravidla, závazný postup, určení odpovědností a udělení pravomocí kvalifikovaným zaměstnancům pro řízení neshod zjištěných v činnosti SVS v rámci interních auditů QMS jsou uvedeny ve vnitřním dokumentu SVS (*Směrnice SVS pro řízení a provádění interního auditu systému managementu kvality*).
- (3) SVS reaguje na každou zjištěnou neshodu a přijímá nápravná opatření k odstranění neshody a její příčiny, s cílem zamezit opakování neshody nebo výskytu obdobné neshody někde jinde.
- (4) Vyžadují-li nápravná opatření k odstranění zjištěných neshod vložení dodatečných nákladů, rozhoduje o jejich realizaci ÚŘ, resp. v rámci KVS ředitel KVS.
- (5) Každá zjištěná neshoda je identifikována ve vztahu ke specifickým požadavkům a kritériím požadovaným relevantními právními předpisy a vnitřními dokumenty SVS. U každé neshody se
 - a) vyhodnotí příčina a závažnost neshody podle vlivu na kvalitu prováděných činností,
 - b) stanoví a realizují časově závazná nápravná opatření k odstranění neshody, která jsou přiměřená negativním dopadům na kvalitu výsledné činnosti,
 - c) ověřuje účinnost přijatých nápravných opatření.
- (6) Každá zjištěná neshoda se dokumentuje a záznamy se uchovávají ve stanovených lhůtách shodně se Spisovým řádem SVS a Přílohou č. 2 ke Spisovému řádu SVS (*Spisový plán SVS*).
- (7) Záznam o neshodě obsahuje minimálně údaje v rozsahu požadavků normy ISO 9001, tedy
 - a) identifikaci a popis neshody,
 - b) popis přijatých nápravných opatření k odstranění neshody,
 - c) vyjádření zaměstnance oprávněného učinit rozhodnutí o vhodnosti či nevhodnosti nápravných opatření,

- d) vyjádření zaměstnance oprávněného učinit rozhodnutí o realizaci opatření k nápravě,
- e) vyjádření zaměstnance oprávněného ověřit účinnost přijatých nápravných opatření.

Čl. 9

Hodnocení výkonnosti

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

- (1) SVS uplatňuje monitorování, analýzy a trvalé zlepšování procesů potřebné pro
 - a) zabezpečení shody QMS,
 - b) prokázání shody produktu,
 - c) dosažení zlepšení efektivity QMS.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

- (1) Informace ze strany veřejnosti SVS získává
 - a) prostřednictvím vnější komunikace,
 - b) přijímáním stížností, oznámení či podnětů.
- (2) Měřítkem výkonnosti QMS organizace jsou analýzy podaných stížností, oznámení či podnětů a pravidelné vyhodnocování v nich obsažených údajů pro zavádění nápravných opatření k odstranění případných nedostatků a k neustálému zlepšování.

9.1.3 Analýza a hodnocení

- (1) V procesech a činnostech SVS jsou analyzovány údaje týkající se
 - a) spokojenosti zákazníka,
 - b) plnění cílů kvality,
 - c) plnění plánů činnosti,
 - d) přiměřenosti stavu lidských zdrojů,
 - e) potřeb zvyšování kvalifikace a osobního odborného růstu zaměstnanců,
 - f) ekonomiky a financí,
 - g) výsledků interních auditů, včetně příležitostí ke zlepšování,
 - h) hodnocení dodavatelů externě zajišťovaných zakázek.
- (2) Podporou pro analýzu údajů je vnitřní IS SVS, který umožňuje zejména odborným veterinárním útvarům průběžně analyzovat výsledky dozorové činnosti nebo výsledky při organizování specifických akcí. Tam, kde je to možné, využívají se vhodné statistické metody pro zpracování a analýzu údajů.

9.2 Interní audit QMS

- (1) Interní audity QMS se uskutečňují v plánovaných intervalech a slouží ke kontrole, zda
 - a) QMS je uplatňován v souladu s požadavky normy ISO 9001,
 - b) QMS vykazuje soulad s plánovanými záměry a požadavky stanovenými v SVS,
 - c) prováděné činnosti jsou v souladu s požadavky příslušných právních předpisů a s postupy stanovenými ve vnitřních dokumentech SVS,
 - d) QMS je udržován a efektivně uplatňován.

- (2) Ve vnitřním dokumentu SVS (*Směrnice SVS pro řízení a provádění interního auditu systému managementu kvality*) jsou pro výkon interních auditů QMS podrobněji stanoveny
 - a) postupy a odpovědnosti při plánování auditů,
 - b) postupy a odpovědnosti při provádění auditů,
 - c) požadavky na výběr auditorů,
 - d) požadavky na rozsah dokumentace z auditů,
 - e) požadavky na zpracování zprávy z auditu,
 - f) postupy pro řízení neshod,
 - g) požadavky na vedení záznamů o neshodách.
- (3) Při výkonu interních auditů QMS jsou obecně aplikovány principy normy ISO 19 011 a požadavky uvedené ve *Směrnici SVS pro řízení a provádění interního auditu systému managementu kvality*.
- (4) Plánování interních auditů QMS se provádí se zřetelem k zajištění požadavku procesního přístupu tak, že se výkon interních auditů QMS plánuje a realizuje podle jednotlivých procesů identifikovaných v SVS.
- (5) Sestavuje se program interních auditů QMS na období kalendářního roku, který může být v průběhu roku operativně upraven na základě aktuálních změn či požadavků ústředního ředitele SVS. Program interních auditů QMS a jeho případné úpravy schvaluje ústřední ředitel SVS.
- (6) K provedení konkrétního interního auditu QMS se sestavuje plán, který schvaluje ředitel odboru interního auditu a kontroly ÚVS.
- (7) Plán k provedení konkrétního interního auditu QMS blíže specifikuje
 - a) auditovaný proces,
 - b) auditovaný organizační útvar SVS, který je vlastníkem procesu,
 - c) cíl a předmět auditu,
 - d) auditní kritéria,
 - e) termín a místo auditního šetření,
 - f) související dokumentaci.
- (8) Odpovědnost za výkon interních auditů QMS má v souladu s Organizačním řádem SVS odbor interního auditu a kontroly ÚVS, tedy organizační útvar přímo řízený ústředním ředitelem SVS. Organizačním začleněním interních auditorů QMS do odboru interního auditu a kontroly ÚVS je zajištěna organizační nezávislost auditu.
- (9) Interní auditoři QMS jsou vybíráni na základě odborné způsobilosti a způsobem zajišťujícím volbou interního auditora QMS objektivitu a nestrannost procesu interního auditu QMS.
- (10) Výsledky interních auditů QMS jsou zahrnuty do zpráv, které jsou jedním z výchozích zdrojů přezkoumání účinnosti a efektivnosti QMS.

9.3 Přezkoumání systému managementu

9.3.1 Obecně

- (1) Vedení SVS jedenkrát ročně přezkoumává vhodnost, funkčnost, přiměřenost a účinnost QMS.
- (2) Přezkoumání je vedeno takovým způsobem, aby poskytovalo posouzení příležitostí ke zlepšování QMS a mohlo reagovat na změny v QMS prostřednictvím změn v Politice kvality SVS a cílech kvality SVS.

- (3) V případě zjištění nevhodnosti (nedostatečnosti), nefunkčnosti nebo neúčinnosti postupů jsou z úrovně vedení SVS přijímána opatření k nápravě směřující k neustálému zlepšování a zdokonalování QMS.

9.3.2 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

- (1) Vstupem pro přezkoumání QMS za uplynulý kalendářní rok je roční souhrnná *Zpráva o funkčnosti a účinnosti QMS na SVS*, která zahrnuje
- a) stav opatření vyplývajících z předchozích přezkoumání QMS,
 - b) míru plnění cílů kvality a Politiky kvality SVS a potřeby případných změn v politice a cílech kvality,
 - c) výsledky interních auditů a interní kontrolní činnosti,
 - d) stav neshod a nápravných opatření,
 - e) efektivnost opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí ke zlepšení,
 - f) analýzu spokojenosti zákazníků, vycházející z vyhodnocení zpětné vazby veřejnosti k činnosti SVS (stav vyřizování stížností a podnětů),
 - g) stav přiměřenosti lidských zdrojů, zvyšování kvalifikace a osobního odborného rozvoje zaměstnanců,
 - h) návrhy příležitostí ke zlepšování QMS.

9.3.3 Vstupy pro přezkoumání systému managementu

- (1) O průběhu přezkoumání QMS se pořizuje záznam (*Zápis z přezkoumání QMS*), který obsahuje všechna rozhodnutí a opatření týkající se
- a) zlepšování efektivnosti QMS a jeho procesů,
 - b) jakýchkoliv potřeb změn QMS,
 - c) potřeb veškerých zdrojů (viz v kap. 7.1 tohoto dokumentu).

Čl. 10

Zlepšování

10.1 Obecně

- (1) SVS musí určit a zvolit příležitosti ke zlepšování a realizovat veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti.
- (2) Tato opatření ke zlepšování musí zahrnovat
- a) udržování QMS tak, aby byly trvale plněny měnící se požadavky a řešily se budoucí potřeby a očekávání,
 - b) nápravu, prevenci nebo snahu o snížení nežádoucích účinků potencionálních rizik,
 - c) zlepšování výkonnosti a efektivnosti QMS.

10.2 Neshoda a nápravné opatření

- (1) Vyskytne-li se neshoda v rámci výkonu činnosti SVS, organizace na každou neshodu reaguje, přijímá opatření k jejímu odstranění a vypořádává se se vzniklými následky neshody.
- (2) Podle charakteru neshody v rámci výkonu činnosti rozlišuje SVS dvě základní skupiny neshod
- a) neshody vyplývající z interních a externích auditů / kontrol výkonu činnosti SVS
 - b) neshody vyplývající ze stížností

10.2.1 Neshody vyplývající z interních a externích auditů / kontrol výkonu činnosti SVS

- (1) Vyskytnou-li se neshody vyplývající z interních a externích auditů / kontrol výkonu činnosti SVS, organizace na každou neshodu reaguje a přijímá časově závazná nápravná opatření k odstranění neshody a její příčiny.
- (2) Cílem nápravných opatření je vyloučit příčiny neshod, zabránit opakování neshod nebo zamezit výskytu obdobných neshod někde jinde.
- (3) Rozsah a náplň nápravných opatření je vždy individuální a závisí na závažnosti neshody, případně problému.
- (4) Pro řízení a nápravu neshod vyplývajících z interních nebo externích auditů či kontrol výkonu činnosti SVS, pro realizaci navržených nápravných opatření k odstranění neshod a následné přezkoumání efektivnosti přijatých nápravných opatření se použije postup podrobněji stanovený v příslušné vnitřní směrnici SVS k dané auditované problematice (*Směrnice SVS pro řízení a provádění interního auditu managementu kvality, Směrnice SVS pro řízení a provádění interního auditu systému úředních kontrol SVS, Směrnice SVS pro výkon interního finančního auditu v rámci SVS*).
- (5) Postup pro řešení neshod v rámci SVS zahrnuje tyto dílčí kroky
 - a) provede se popis neshod,
 - b) identifikuje se zdroj neshod,
 - c) provede se přezkoumání a hodnocení závažnosti neshod,
 - d) určí se příčiny neshod,
 - e) vyhodnotí se potřeby opatření k nápravě a k zamezení opakovaného výskytu neshod,
 - f) formulují se nápravná opatření, přiměřená důsledkům zjištěných neshod,
 - g) určí se odpovědnosti kvalifikovaným zaměstnancům k realizaci nápravných opatření,
 - h) realizují se stanovená nápravná opatření,
 - i) ověřuje se účinnost a efektivnost přijatých nápravných opatření (při následném auditu, kontrole, nebo přezkoumání QMS),
 - j) vedou a uchovávají se záznamy o povaze neshod, o následných opatřeních a o výsledcích přijatých nápravných opatření.
- (6) Je-li to zapotřebí, s ohledem k hodnocení závažnosti účinků zjištěných neshod nebo k určení, že se obdobné neshody potenciálně mohou vyskytnout někde jinde, rozhodne vedení SVS o potřebě aktualizace rizik QMS, případně změn v QMS a provedení souvisejících změn v příslušných vnitřních dokumentech SVS.

10.2.2 Neshody vyplývající ze stížností

- (1) SVS eviduje každou stížnost (doručenou i ústní) v e-spisu a na každou stížnost reaguje.
- (2) Podle obsahu rozlišuje SVS tyto druhy stížností
 - a) stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob – zaměstnanců SVS – jedná se o osobnostní projevy zaměstnance, které jsou v přímé souvislosti s výkonem pravomocí úřední osoby a které souvisí s výkonem veřejné správy,
 - b) stížnosti proti úřednímu postupu – rozumí se stížnosti účastníka řízení na jakýkoliv postup správního orgánu,
 - c) stížnosti proti obsahu protokolu, v případech, kdy není obsah protokolu přezkoumáván v rámci navazujícího správního řízení.
 - d) stížnosti státních zaměstnanců ve věcech služby.

- (3) Při řešení stížností dle odst. 1 písm. a) a písm. b) tohoto článku postupuje SVS v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- (4) Při řešení stížností dle odst. 1 písm. c) tohoto článku postupuje SVS v souladu se zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů.
- (5) Při řešení stížnosti podle odst. 1 písm. d) tohoto článku postupuje SVS v souladu se zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů.
- (6) Za stížnost se podle správního řádu nepovažují podání mající charakter prostého nesouhlasu nebo upozornění, dotazu, prosby či žádosti o stanovisko v individuálním zájmu (dále jen „podněty a ostatní podání“). SVS i na veškerá tato podání bezpodmínečně reaguje.
- (7) Postup pro příjem a vyřizování stížností či podnětů a ostatních podání má SVS podrobněji uveden ve vnitřní směrnici SVS (*Směrnice SVS Vyřizování stížností, podnětů a ostatních podání*).
- (8) Základním předpokladem správnosti vyřízení stížnosti či podnětu a ostatních podání je správné posouzení oprávněnosti a příslušnosti k vyřízení stížnosti.
- (9) Stížnost či podnět a ostatní podání, jejichž vyřízení patří do působnosti jiného správního orgánu, SVS bezodkladně postoupí místně a věcně příslušnému správnímu orgánu postupem shodným s příslušnými ustanoveními vnitřní směrnice SVS (*Směrnice SVS Vyřizování stížností, podnětů a ostatních podání*).
- (10) Pokud podání obsahově naplňuje pojem stížnosti ve smyslu správního řádu, avšak nemá předepsané náležitosti nebo trpí jinými vadami, které zásadním způsobem znemožní vyřízení, je SVS povinna vyzvat stěžovatele, aby nedostatky odstranil.
- (11) Obecně platí zásada, že stížnost nevyřizuje útvar nebo zaměstnanec, proti kterým stížnost směřuje. Proto je uvnitř SVS odpovědným útvarem odbor interního auditu a kontroly ÚVS, který zajistí objektivnost a nestrannost při vyřizování stížností.
- (12) Zpětnou vazbou k řešení neshod vyplývajících ze stížností v SVS je přijímání konkrétních, ale i obecně platných opatření k provádění SVD.

10.3 Neustálé zlepšování

- (1) SVS zabezpečuje zlepšování efektivnosti QMS na základě sběru, monitorování a vyhodnocování dat, údajů a všech dostupných informací jako podkladů pro analýzy činností SVS, na základě měření výkonnosti QMS a hodnocení souladu s požadavky normy ISO 9001.
- (2) SVS k zajištění neustálého zlepšování vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti QMS přitom využívá tyto prostředky
 - a) stanovení a naplňování Politiky kvality SVS,
 - b) stanovení a plnění cílů kvality,
 - c) pravidelnou revizi vnitřních dokumentů SVS,
 - d) odpovídající reakce na výsledky interních i externích auditů / kontrol,
 - e) řešení neshod,
 - f) realizaci nápravných opatření,
 - g) provádění analýz dat a údajů a důsledné využívání získaných výsledků,
 - h) odpovídající reakce na výsledky zpětné vazby (stížnosti),
 - i) zvažování rizik QMS a zavádění opatření pro řešení těchto rizik,
 - j) stálé porovnávání shody QMS s požadavky normy ISO 9001,
 - k) pravidelná přezkoumání QMS.

- (3) Zaměstnanci odpovědní za řízení jednotlivých procesů zodpovídají za plnění stanovených cílů kvality a za realizaci parametrů zlepšování v procesu, který řídí.
- (4) Ústřední ředitel SVS na základě výsledků analýz a hodnocení efektivnosti činností SVS a na základě výstupů z pravidelných přezkoumání QMS vedením určuje potřeby nebo příležitosti, které je potřeba řešit jako součást neustálého zlepšování QMS.

Čl. 11

Závěrečná ustanovení

- (1) Tento řízený dokument nabývá účinnosti dnem jeho vydání.
- (2) Tato verze řízeného dokumentu ruší a nahrazuje Příručku kvality SVS, verze 3, č. j. SVS/2021/038216-G, ze dne 1. 11. 2021.