

SYSTEM MANAŽÉRSTVA KVALITY ISO 9001 : 2000

Hlavné procesy

HP 01-01/03 Prijatie a prerokovanie objednávky (ponuky)

HP 02-01/03 Tvorba zmluvy

HP 03-01/03 Plánovanie realizácie objednávky (zákazky)

Procesy boli preverené 2 kontrolnými auditmi, 2 internými auditmi a neboli zistené žiadne odchýlky. Činnosti v procesoch sú riadené, a sú v súlade s požiadavkami ISO noriem, od vybavovania dopytov a ponúk, preskúmania realizovateľnosti zákaznických požiadaviek až po uzatvorenie zmluvy a vystavenia príkazu na vypracovanie projektu geologickej úlohy.

K realizácii sú uvoľňované zákazky, kde je preverené a potvrdené, že zákaznicke požiadavky budú splnené.

Komentár k hodnoteniu

Podľa stanovených kritérií je dosiahnutá úspešnosť procesov hodnotená ako veľmi dobrá. Procesy sú vyhovujúce.

Kritérium	Rok 2005		
		Počet	%
Úspešnosť realizovaných ponúk (počet v %)	Ponuky:	351	100,00
	Realizácia	350	99,37
Efektívnosť realizovaných ponúk podľa odberateľov	Z t o h o :		
	Geologický ústav SAV	12	3,43
	Univerzita Komen. PriF	29	8,29
	Technic. a Skúš. ústav	12	3,43
	EnviGeo a.s.	5	1,43
	Technická univerzita Ke	14	4,00
	OUALIFORM Slovakia Ba	16	4,57
	SHP Slavošovce, a.s.	10	2,86
	INEKOGEO Poprad	10	2,86
	Slovenské energet. stroj. Tlmače	7	2,00
	SONDEX Prešov	6	1,71
	Ostatné	229	65,43
	S p o l u	350	100,00

Identifikácia možných príležitostí na zlepšenie procesov

- *Opatrenia smerovať na cielené zabezpečovanie zákazkovej náplne podľa reálnych kapacitných možností v konkrétnom období.*

(iniciatívnejšie vyhľadávať a rozšíriť okruh stálych odberateľov, minimalizovať prijímanie rizikových ponúk na hranici časovej vypracovateľnosti, dôslednejším výberom dopytov k spracovaniu ponúk šetriť kapacity).

- *Orientovať obchodnú stratégiu k posilneniu marketingových činností smerom k získavaniu lukratívnych zákaziek priamo od konečného odberateľa.*

HP 04-01/03 Nakupovanie

Proces nakupovania zahŕňa stanovené požiadavky. Ekonomicko-technický odbor má informácie o možných dodávateľoch, špecifikácie nákupu sú stanovené, dodávatelia vyberaní a hodnotení. Proces bol preverený 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Závažné odchýlky neboli zistené, opatrenia smerovali k dôslednosti realizácie činností. Proces je funkčný, spôsobilý a vyhovujúci.

HP 05-01/03 Riadenie procesu (projektu)

Tento proces bol auditovaný 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Činnosti v procese sú vykonávané podľa stanovených etáp v súlade s ročným plánom projektov. Zahŕňajú riešenia zákaznických požiadaviek v rámci plánu realizácie projektu a počas realizácie zákazky boli uskutočňované externé aj interné kontrolne dni a oponentúry. Vykonávaním týchto kontrolných činností a dozorovaním procesov je zabezpečené že zákazníkom sú dodávané iba zhodné produkty.

Proces je riadený a zohľadňuje požiadavky normy ISO, ako i očakávania na vytváraný produkt, prijateľný pre zákazníka.

Komentár k hodnoteniu:

Úspešnosť plnenia stanovených parametrov procesu (termínové plnenie, kvalita produkcie) je nepriaznivo ovplyvňovaná hlavne týmito faktormi:

- Nie veľmi častým výskytom nakumulovania kapacít na rozhodujúcich profesiách s krátkymi termínmi realizácii, z čoho následne potom hrozí zvýšená možnosť výskytu nezhôd a problémov pri kooperáciách v rámci daného projektu.
- Prijímanie zákaziek s kritickými finančnými parametrami na hranici uskutočnenia finálneho produktu, ktoré vytvárajú viac náklady pri riešení problémov a možných nezhôd pri uskutočňovaní projektu.
- Úrovnou subdodávateľských vstupov do procesu, (nepriaznivo ovplyvňované častými zákaznickými zmenami ako i krátkymi realizačnými termínmi) ktoré nie vždy dávajú dostatok priestoru na splnenie termínov čiastkových úloh (činností), čo vytvára možnosti výskytu nezhôd.

Identifikácia možných príležitostí na zlepšenie procesu

1. orientovať opatrenia k získavaniu zákaziek vo vyhovujúcej kapacitnej a termínovej náplni podľa reálnych podmienok v danom období.
2. dôslednejší prístup k prevencii a zlepšovaniu (včasné identifikovanie možných problémov /databáza subdodávateľov a ich hodnotenie / k zamedzeniu nezhôd pri kooperáciách, ...).

HP 06-01/03 Metrológia

Proces bol preverovaný 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Činnosti pri overovaní vstupov, medzi kontrole a výstupnej kontrole sú riadené a vyhovujú stanoveným požiadavkám. Sú dodržiavané organizačné štruktúry, zodpovednosti, postupy, procesy a zdroje pri plánovaní a výkonoch metrologických činností. Trendy monitorovania a merania, smerujúce k samokontrole sa začínajú uplatňovať v širšom rozsahu. Certifikáty, atesty, bezpečnostné listy dodaného laboratórneho skla, pomôcok, chemikálií, technických a špeciálnych plynov sú uložené u pracovníka servisu a údržby GAL.

Geoanalytické laboratóriá ŠGÚDŠ v Spišskej Novej Vsi majú od Slovenskej národnej akreditačnej služby „Osvedčenie o akreditácii č.: S 004“, čo potvrdzuje spôsobilosť vykonávať skúšky nestranne a dôveryhodne a to plnením požiadaviek normy STN EN ISO/IEC 17025. Manažerský systém laboratória spĺňa požiadavky STN EN ISO 9002. Proces kontroly je funkčný.

Manažérske procesy**KLP 01-01/03 Marketingová stratégia****KLP 02-01/03 Marketingové plánovanie**

Procesy boli preverené 2 kontrolnými auditmi, 2 internými auditmi a neboli zistené žiadne odchýlky. Bola vypracovaná marketingová stratégia ŠGÚDŠ, ktorá určuje silné aj slabé stránky, hrozby a príležitosti pre ďalší rozvoj ústavu. Finančné zdroje pre celkovú činnosť ŠGÚDŠ sú v hlavnej miere určované jeho zriaďovateľom MŽP SR. Z tejto stratégie aj vyplýva súčasná politika kvality a boli nadefinované ciele kvality pre rok 2005. Procesy sú funkčné a pre proces „Tvorba cieľov kvality“ vyššie menované procesy dodávajú ako vstup výsledky analýz dosiahnutej úrovne a vízie stratégie ďalšieho rozvoja ústavu.

MP 03-01/03 Tvorba politiky kvality**MP 04-01/03 Tvorba cieľov kvality**

Strategické zámery plánovania organizácie sú základným impulzom pre stanovenie politiky kvality a poskytujú rovnako rámec pre stanovenie cieľov kvality, ktoré vedú organizáciu k zlepšovaniu výkonnosti. Preto Štátny geologický ústav Dionýza Štúra realizoval procesy zlepšovania pomocou rozvoja marketingovej funkcie ako základu pre účelne formulovanú politiku a ciele kvality, ktoré obsahujú kvalifikované požiadavky existujúcich aj potenciálnych zákazníkov. Procesy boli preverované 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi a neboli zistené žiadne odchýlky. Politika kvality a ciele kvality majú dostatočnú vypovedaciu schopnosť. Procesy sú funkčné.

Hodnotenie účinnosti plnenia cieľov kvality v roku 2005

Možno konštatovať, že ciele kvality za 12 mesiacov roku 2005 boli splnené na 93 %. Nedostatky boli identifikované v nasledovných cieľoch kvality:

Cieľ č. 2 – Dodržiavanie termínov odovzdávania projektov a záverečných správ na MŽP SR a. i. (ale aj čiastkových správ jednotlivých spoluriešiteľov vnútri ústavu) z celkového počtu odovzdaných v priebehu 12 mesiacov roku 2005. Nebol dodržaný termín v nasledovnej úlohe:

- Odovzdanie záverečnej správy geologickej mapy – list Trnavská pahorkatina v M 1 : 50 000. Bol stanovený ďalší termín na odovzdanie, ktorý bol už dodržaný. Správa bola do tohto termínu odovzdaná. Plnenie cieľov možno hodnotiť aj napriek vyššie uvedenému ako splnené.

MP 05-01/03 Plánovanie systému manažérstva kvality**MP 06-01/03 Zodpovednosť manažmentu****MP 07-01/03 Preskúmanie manažmentom**

Procesy boli auditované 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Z výsledkov auditov bolo skonštatované, že systém kvality v ŠGÚDŠ je funkčný a plynulo prešiel na požiadavky noriem ISO 9000:2000. Zistené boli nezávažné nezhody, ktoré boli väčšinou zapríčinené nedôsledným prístupom pracovníkov k rešpektovaniu požiadaviek na SMQ. Išlo o nasledovné nezhody:

- Geologická mapa – list Trnavská pahorkatina v M 1 : 50 000. Nebol dodržaný termín odovzdania kompletného diela na MŽP SR.
- V zápisoch z operatívnych poradí riaditeľa, v ktorých boli zadávané úlohy s termínom splnenia pre jednotlivých zamestnancov ŠGÚDŠ, nebolo písomne zachytené ich splnenie alebo nesplnenie v nasledujúcich zápisoch z OPR riaditeľa.

Vyššie uvedené nezhody boli ihneď odstránené. Interná komunikácia prebiehala riadeným spôsobom (manažér kvality a riaditeľ ústavu na poradách priebežne oboznamovali prítomných s plnením cieľov kvality), vrcholový manažment v stanovených intervaloch (na poradách riaditeľa) preskúmaval vhodnosť, efektívnosť riadenia procesov a celého systému manažérstva kvality. Plánovanie a zabezpečovanie zdrojov je riešené podľa určených postupov. Procesy sú funkčné.

Námety na zlepšenie efektívnosti SMK

- Najkritickejším miestom v SMK, ktoré najviac ovplyvňuje úspešnosť celého ústavu je výstup z procesov HP 01-01/03, HP 02-01/03, HP 03-01/03 a HP 05-01/03. Je dôležité si uvedomiť, že od toho aká je zmluva, sú parametre ostatných procesov najvýraznejšie ovplyvňované daným obsahom tejto zmluvy. Preto treba cielene získavať z našej strany zákazky orientované na konečného zákazníka (minimalizovať medzičlánky cez dílerov).
- Opatrenia smerovať prioritne na posilnenie zdrojov v týchto procesoch, s cieľom dosiahnuť lepšie možnosti výberu lukratívnejších ponúk (projektov) v očakávanom sortimente. Prosťredie, vybavenie, informačné a finančné zdroje zabezpečovať tak, aby bola dosiahnutá zhoda s požiadavkami na produkt.
- Dosiahnuť zvýšenie povedomia zamestnancov k zlepšovaniu efektívnosti systému a procesov tým, že sa bude vyžadovať od vlastníkov procesov klásť dôraz na optimálne nastavenie parametrov procesu, ich objektívne monitorovanie, s včasnými preventívnymi opatreniami.

MP 08-01/03 Riadenie ľudských zdrojov (vzdelávanie)

Proces bol auditovaný 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Z pohľadu priebežného zhodnotenia dokumentu „Plánu vzdelávania na rok 2005“ sa vzdelávacích akcií zúčastnilo 91 zamestnancov ŠGÚDŠ. Vzdelávanie zamestnancov prebiehalo formou odborných seminárov, sympózií, konferencií, workshopov a počítačových kurzov. Dôležitou súčasťou zvyšovania kvalifikácie bolo aj doktorandské štúdium a v roku 2005 pokračovalo v tomto štúdiu 29 zamestnancov. Z toho 2 zamestnanci štúdium ukončili.

Celková suma vynaložená na vzdelávacie akcie v priebehu 12 mesiacov v roku 2005 neprekročila plánovaný objem financií – 496 890,00.– Sk. Skutočné náklady za 12 mesiacov boli **461 661,35.– Sk.** Rozdiel oproti plánu je 35 228,65.– Sk. Z dôvodov finančných problémov sa neuskutočnili niektoré plánované vzdelávacie akcie, predovšetkým finančne nákladné kurzy PC programov.

V roku 2005 sa počíta na vzdelávacie akcie so sumou **cca 500 000.– Sk**

Komentár k hodnoteniu

Príprava a vzdelávanie zamestnancov je plánovaná, riadená v zmysle stanovených postupov.

Spôsobilosť zamestnancov, účinnosť vzdelávania je hodnotená priamymi vedúcimi a zdroje na vzdelávanie sú uvoľňované v rámci finančných možností ústavu v dostatočnom rozsahu.

V rámci dostatočnosti ľudských zdrojov môžu nastať problémy pri nežiadúcich odchodoch na kľúčových profesiách a preto je nutné zabezpečovať zvyšovanie spôsobilosti na rozhodujúcich postoch efektívnejšou rekvalifikáciou z vlastných rezerv.

Proces je funkčný a spôsobilý.

Podporné procesy

Ide o procesy, bez ktorých by nebola možná aplikácia hlavných procesov najmä z pohľadu sledovania, identifikácie, monitorovania a podobne vo väzbe k zákazníkom a ostatným zainteresovaným stranám.

PP 01-01/03 Analýza údajov

PP 02-01/03 Riadenie dokumentácie

PP 03-01/03 Riadenie záznamov

Procesy boli auditované 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Neboli zistené odchýlky od normovaného stavu (len 1 nezávažná nehoda zistená pri finančnej kontrole ŠGÚDŠ a bola okamžite odstránená), údaje z meraní boli spracované, dokumentácia je riadená, vyhovuje v stanovenom rozsahu podmienkam SMK.

Procesy sú funkčne.

PP 04-01/03 Riadenie nezhody

Nezhody zistené počas auditov i priebežnej kontroly boli okamžite prejednávané vedením ústavu a boli navrhnuté nápravné opatrenia, ktoré sú súčasťou správy z auditov. Odporúčania a námety na zlepšenie zistené auditmi sa postupne riešili v priebehu roku 2005. Každá identifikovaná nezhoda bola odstránená (uskutočnila sa v plánovanom termíne) a nápravné opatrenia sú ďalej účinné. Proces je riadený, činnosti vykonávané stanoveným postupom. Proces bol auditovaný 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Proces je funkčný.

PP 05-01/03 Nápravné činnosti**PP 06-01/03 Preventívne činnosti**

Procesy boli auditované 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Procesy zahŕňujú požiadavky normy, sú definované aj metodiky a postupy nápravnej a preventívnej činnosti. Proces je funkčný.

PP 07-01/03 Audity kvality

Pre rok 2005 bolo naplánované vykonanie auditov, a to interný audit v máji a novembri a kontrolný audit v júli a v decembri vykonaný pracovníkmi SGS Slovakia, spol. s r. o. Výsledkom prvého kontrolného auditu bolo skonštatovanie, že ŠGÚDŠ má vybudovaný systém kvality, je funkčný a je v súlade s požiadavkami ISO noriem. Interné audity vykonal (10. – 12. 05. 2005 a 07. – 09. 11. 2005) manažér kvality spolu s internými audítormi ústavu. Cieľom auditov bolo preverenie správnosti systému kvality a preverené boli všetky procesy. Identifikované boli dve nezhody „termín odovzdania záverečnej správy geologická mapa Trnavskej pahorkatiny v mierke 1 : 50 000“ a „písomné zaznamenanie úloh z termínom plnenia pre jednotlivých zamestnancov z OPR, nebolo zaznamenané v ďalších zápisoch z OPR či boli splnené alebo nesplnené“ Nezhody boli riadne odstránené, čo dokladuje aj záznam o nápravnej činnosti. Interné audity v organizácii sú riadené, vykonávané podľa stanoveného plánu auditov na rok, spôsobilými audítormi. Proces bol overený, neboli zistené odchýlky od normovaného stavu. Proces je funkčný Preverované špecifické procesy, činnosti a výkony sú rozpísané v plánovanej matici auditu a v pláne auditu.

V ŠGÚDŠ boli pre rok 2005 naplánované dva interné audity (máj a november). Podrobný plán auditov je popísaný v dokumente **Plán auditov na rok 2005**.

PP 08-01/03 Monitorovanie spokojnosti zákazníkov

Meranie a monitorovanie spokojnosti zákazníka vychádzalo z preskúmania informácií o zákazníkovi s cieľom akceptovať jeho budúce požiadavky. Proces bol auditovaný 2 kontrolnými auditmi a 2 internými auditmi. Meranie a monitorovanie spokojnosti zákazníkov bolo realizované formou dotazníkov. Oslovených bolo 34 zákazníkov. Späť bolo zaslaných 16 vyplnených dotazníkov a z priebežného hodnotenia zákazníci uvádzajú celkovú spokojnosť ako „veľmi dobrú“. Proces je funkčný, neboli zistené závažné odchýlky, ani sťažnosti, ktoré by ohrozovali funkčnosť SMK.

Návrh cieľov kvality pre rok 2006

Ciele kvality s definovanými zodpovednosťami a termíny splnenia sú zároveň popísané v dokumente Ciele kvality pre rok 2006.

1. Vypracovanie 30 nových projektov z oblasti výskumu a vývoja pre regióny Slovenska financovaných z štrukturálnych fondov EÚ. Cieľom je získanie financií minimálne pre 2 – 3 projekty.

T: v priebehu roku 2006, Z: predkladatelia projektov.

2. Dodržiavanie termínov odovzdávania projektov a záverečných správ na MŽP SR a. i. (ale aj čiastkových správ jednotlivých spoluriešiteľov vo vnútri ústavu) z celkového počtu odovzdaných v roku 2006.
T: v priebehu roku 2006, Z: zodpovední riešitelia úloh.
3. Zefektívnenie prípravy vzoriek na izotopové analýzy z časového hľadiska v porovnaní s rokom 2005 o 10 %.
T: v priebehu roku 2006, Z: vedúci oddelenia izotopovej geológie.
4. Udržať a zlepšiť celkovú kvalitu výsledkov medzilaboratórnych porovnávacích testov pre všetky testované typy materiálov v Geoanalytických akreditovaných laboratóriách v porovnaní s rokom 2005 o 0,2 %.
T: v priebehu roku 2006, Z: vedúca GAL.
5. Klásť rovnaké požiadavky na dodávateľov prác, služieb a tovarov, ako sú kladené na ŠGÚDŠ. Spolupracovať s dodávateľmi na princípe dôvery, uznávania a obchodnej etiky.
T: nepretržite, Z: vedúci odborov a RC, S: zodpovední riešitelia úloh.
6. Na identifikáciu zlepšení využiť spätné informácie od zákazníkov z merania ich spokojnosti (formou dotazníkov). Zdieľať so zákazníkom jeho ciele a tak nájsť spoločnú cestu k ich naplneniu a vytvoriť riešenie vyhovujúce dlhodobej stratégii. Osobné stretnutia (1 x ročne). Zákazník ako najvyššia priorita.
T: nepretržite, Z: vedúci odboru marketingu.
7. Vytvárať a zabezpečovať zdroje na postupnú obnovu a modernizáciu prístrojového vybavenia ŠGÚDŠ cca o 2,5 mil. Sk ročne.
T: v priebehu roku 2006, Z: riaditeľ.
8. Zvýšiť angažovanosť zamestnancov (o 6 % v porovnaní s minulým rokom) v navrhovaní a prijímaní preventívnych opatrení a efektívnosti procesu zlepšovania.
T: v priebehu roka 2006, Z: námestník riaditeľa.
9. Dopĺňovanie nových údajov do databázy nerastných surovín a jej štruktúry, ktorá je sprístupnená pre zákazníkov na CD-ROM.
T: nepretržite, Z: ved. geologického odboru.
10. Tvorba a dopĺňovanie geografických informačných systémov (GIS), vrátane relačných databáz v rámci komplexného spracovania rešeršných a nových geologických údajov pre aktuálne potreby národného hospodárstva štátu (napr. ropovodný informačný systém, GIS abiotická zložka pre integrovaný manažment krajiny, GIS hydrogeologické a hydrogeochemické mapy SR atď.).
T: nepretržite, Z: vedúci OEG.
11. V pravidelných intervaloch (2x do roka) prehodnocovať požiadavky na dodávateľov a aktivovať databázu dodávateľov.
T: v priebehu roka 2006, Z: vedúca OZV.
12. Vykonávať grafické vyhodnocovanie merania a monitorovania procesov.
T: nepretržite, Z: vedúci odborov a RC.
13. Vykonávať grafické vyhodnocovanie počtu nezhôd a ich opakovanie (v procese, v odbore).
T: nepretržite, Z: vedúci odborov a RC.
14. Preverenie pracovných náplní a pracovnej vyt'ažnosti zamestnancov v jednotlivých odboroch s cieľom zefektívniť pracovnú činnosť a zvýšenia kvality.
T: I. kvartál 2006, Z: členovia menovanej komisie.

15. Zvyšovať odbornosť, informovanosť a kvalifikovanosť stredoškolských a vysokoškolských kád-
rov účasťou na školeniach v súlade s „Plánom vzdelávania zamestnancov ŠGÚDŠ na rok
2006“.

T: v priebehu roka 2006, Z: vedúci odborov a HS.

Spracoval: RNDr. Ján Greguš, PhD.

Overil: RNDr. Eduard Lukáčik, CSc.

Schválil: doc. RNDr. Michal Kaličiak, CSc.

Z – zodpovedný

S – spolupracuje

T – termín

Odhad finančných výdavkov pre oblasť kvality

Vzdelávanie zamestnancov ŠGÚDŠ bude prebiehať ich účasťou na odborných seminároch, sympózií, konferencií, workshopov a odborných školení v oblasti ekonomiky a legislatívy. Dôležitou súčasťou zvyšovania kvalifikácie bude i naďalej pokračovanie v doktorandskom štúdiu. Suma na toto vzdelávanie je odhadovaná na cca **500 000,- Sk.**

Vykonanie kontrolných auditov predstavuje sumu 56 000,- Sk. Celková suma nákladov na kvalitu pre rok 2006 je cca **556 000,- Sk.**

Z výsledkov externých auditov vyplynulo, že SMK v ŠGÚDŠ je funkčný a efektívne zavedený a snahou všetkých zamestnancov je udržať a zlepšovať vybudovaný systém manažérstva kvality tak, aby bolo dosiahnuté nepretržité zdokonaľovanie kvality výstupov ústavu, jeho imidžu a najmä plné uspokojovanie zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán.

Certifikát ISO 9001 : 2000 platí pre geologický výskum a prieskum, tvorbu informačného systému v geológii, registráciu a evidenciu činností súvisiacich s výkonom geologických prác, vydávanie a predaj geologických máp a publikácií.