



Materiál pro jednání představenstva HOSPODÁŘSKÉ KOMORY ČESKÉ REPUBLIKY

dne 11. dubna 2018

8 Metodika pro tvorbu pravidel osvědčování „kvality podnikání“

- Důvod předložení:** Aktuální požadavek
- Obsah materiálu:** Cílem vytvořené metodiky je sjednocení přístupu jednotlivých společenstev, začleněných u HK ČR k poskytování záruk za své členy
- Usnesení:** Představenstvo Hospodářské komory České republiky schvaluje předložený materiál včetně Pravidel pro osvědčování kvality členů
- Zpracoval:** Jaroslav Schön, Sekce kvality Hospodářské komory České republiky
- Předkládá:** Roman Pommer, viceprezident Hospodářské komory České republiky

Metodika pro tvorbu pravidel osvědčování „kvality podnikání“ členů živnostenských společenstev, začleněných u HK ČR

Úvod:

Živnostenská sekce, pracovní skupina Cechy a řemesla, deklarovala potřebu vzniku systému posuzování a osvědčování kvality podnikání členů jednotlivých živnostenských společenstev (dále jen „společenstva“), začleněných u Hospodářské komory ČR (dále jen „HK ČR“). Na základě požadavku viceprezidenta HK ČR R. Pommera, se Sekce kvality HK ČR na svém zasedání dne 28.11.2017 usnesla, že v rámci Pracovní skupiny č.1 zpracuje základní materiál k této problematice (viz zápis bod 10).

Materiál – Metodika pro tvorbu pravidel osvědčování „kvality podnikání“ členů ŽS, začleněných u HK ČR, byl schválen na Sekci kvality HK ČR dne 13.3.2018.

Sekce kvality vycházela z ustanovení §4, odst.1, písm.e) z.č. 301/1992 Sb, který stanoví, že komora dbá, aby její členové vykonávali podnikatelskou činnost odborně a v rozsahu s obecně závaznými právními předpisy.

Základní informace – shrnutí dosavadní praxe:

Kvalita výrobků a služeb poskytovaných jednotlivými členy společenstev je v ČR z pohledu konečných uživatelů stále častěji kritizována. Systém udělování oprávnění k podnikání (živnostenských listů) je v rámci živnostenského zákona pojat jako systém, který v co nejširší míře umožňuje podnikat, ale který nezaručuje kvalitu. Základem je jednoduché rozdělení živností na volné, řemeslné a koncesované, přičemž cílem státu je, aby podmínky pro udělení živnosti byly co nejširší a nejvolnější. Zjednodušeně řečeno, aby co největší počet žadatelů dané podmínky splnil. O to významnější je dbát o odbornost a kvalitu výkonu těchto živností. V některých odvětvích jsou odbornost a kvalita služeb osvědčovány podle jiných právních předpisů (např. v energetice, vyhrazených technických zařízeních atd.)

Cílem působení HKČR a u ní začleněných společenstev je, aby poskytované výrobky a služby byly ve všech odvětvích bezpečné a kvalitní. Proto HKČR působí na své členy, aby při své podnikatelské činnosti využívali technické normy, pravidla praxe HKČR, měli zavedeny systémy řízení kvality a systémy řízení výroby, dodržovali etický kodex HKČR a svých společenstev a, samozřejmě, postupovali v souladu s obecně závaznými předpisy.

Podle provedených průzkumů a návštěvnosti webových stránek s dále uvedenou tematikou, zákazníci vítají jakékoliv iniciativy společenstev, které jim umožní získat informace o tom, který živnostník (podnikatel) splňuje odborná kritéria, podepsal etický kodex, pravidelně se vzdělává a totéž umožňuje svým zaměstnancům apod. Kromě webových stránek některých společenstev, které tyto informace se souhlasem svých členů zveřejňují, je však na internetu spousta dalších „ověřených seznamů“, které však slouží k výtěžné činnosti jejich tvůrců. Z toho potom samozřejmě vyplývá, že umístění na předních místech v seznamu není dáno kvalitou poskytované služby, či vyráběného výrobku, ale výší poplatku za prezentaci firmy na portále.

Z uvedených důvodů již některá společenstva začleněná v HKČR zveřejňují podle předem stanovených pravidel seznamy svých členů, u kterých jsou schopna a ochotna garantovat jejich kvalitu, odbornost i poctivost.

Závěr:

Cílem metodiky je sjednocení přístupu jednotlivých společenstev začleněných u HKČR k poskytování záruk za své členy. V případě, že předmětné společenstvo bude provádět osvědčování odbornosti a způsobilosti svých členů podle pravidel vypracovaných v souladu s metodikou HKČR, bude oprávněno, využívat na svém dokumentu „Osvědčení o kvalitě“ logo HKČR s připojeným textem – „Osvědčení kvality bylo provedeno v souladu se schválenou metodikou Hospodářské komory ČR“.

METODICKÉ POKYNY PRO TVORBU PRAVIDEL OSVĚDČOVÁNÍ KVALITY ČLENŮ SPOLEČENSTEV ZAČLENĚNÝCH U HOSPODÁŘSKÉ KOMORY ČR

Preambule

Hospodářská komora České republiky (dále jen HKČR) v rámci své působnosti dbá, mimo jiné, na to, aby její členové vykonávali podnikatelskou činnost odborně a v souladu s obecně závaznými právními předpisy (viz Zákon č. 301/1992 Sb., o Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, § 4, odst. 1), písm. e).

HKČR ke zvýšení kvality života, ochrany veřejného zájmu a pro naplnění výše uvedeného ustanovení zákona registruje Pravidla osvědčování kvality členů, vydávaná společenstvy. Činnost registrace je HKČR chápána jako služba pro Autorizovaná živnostenská společenstva začleněná u HKČR (dále jen AŽS), která napomáhá zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb pro členy AŽS.

Pravidla pro osvědčování kvality členů navrhuje, zpracovává a vydává příslušné AŽS a to na základě svého svobodného rozhodnutí. AŽS nese plnou odpovědnost za jejich obsahovou a věcnou stránku. HKČR registruje pouze ta Pravidla pro osvědčování kvality členů, která jsou zpracována a schválena podle těchto Metodických pokynů.

OBECNĚ

Pravidla osvědčování kvality členů zpracovává AŽS. Jsou dokumentem AŽS. Osvědčování kvality členů provádí AŽS na základě žádosti žadatele. Osvědčování kvality provádí nezávislá komise jmenovaná statutárním orgánem AŽS. Proces a způsob jmenování členů komise je stanoven v Pravidlech pro osvědčování kvality členů. Pro tvorbu, členění a úpravu Pravidel pro osvědčování kvality členů platí jednotná kritéria. Grafická podoba „Osvědčení o kvalitě“ je jednotná a je uvedena v příloze č. 1

AŽS, které bude mít zájem registrovat Pravidla pro osvědčování kvality členů, musí mít s HKČR uzavřenou Rámcovou smlouvu o spolupráci a splnit veškeré požadavky těchto Metodických pokynů. Po splnění těchto podmínek je registrace Pravidel pro osvědčování kvality členů pro AŽS bezplatná.

NÁZVOSLOVÍ A DEFINICE

Předkladatel – AŽS, které plánuje tvorbu a zpracovává nová Pravidla pro osvědčování kvality členů, nebo jejich revize a změny.

Komise pro osvědčování kvality členů (Komise) – nezávislá min. tříčlenná komise, která jedná v souladu se Statutem a Jednacím řádem vydaným a schváleným Předkladatelem. Členové Komise při své činnosti respektují a chrání důvěrnost informací. Při svém prvním zasedání zvolí členové komise svého předsedu a tajemníka. Předseda komise svolává zasedání komise a řídí její činnost. Tajemník zpravidla eviduje žádosti o osvědčení kvality. Činnost tajemníka komise můžou provádět pracovníci kanceláře AŽS.

Žadatel – člen AŽS, který žádá o osvědčení kvality

Návrh Pravidel pro osvědčování kvality členů – návrh určený k registraci HKČR

Registrovaná Pravidla pro osvědčování kvality členů – schválená pravidla, kterým byly přiděleny identifikační údaje registrace (registrační číslo, datum registrace).

NÁVRH PRAVIDEL PRO OSVĚDČOVÁNÍ KVALITY ČLENŮ

Předkladatel při tvorbě Pravidel pro osvědčování kvality členů postupuje podle interních předpisů, které musí být v souladu s těmito Metodickými pokyny. Předkladatel zpracuje návrh a společně se žádostí o registraci ho předloží tajemníkovi Profesionální rady při HKČR k evidenci identifikačního čísla a tajemníkovi Sekce kvality HK ČR. Po zaevidování tajemník Sekce kvality zašle předložený materiál členům Sekce a zařadí ho k projednání v Sekci v nejbližším možném termínu.

Souhlas/nesouhlas s registrací předložených Pravidel pro osvědčování kvality členů je Předkladateli zaslán po jednání Sekce kvality HK ČR formou výpisu ze zápisu z jednání, a to elektronickou nebo písemnou formou. Předkladatel může být k projednání přizván.

PRAVIDLA PRO OSVĚDČOVÁNÍ KVALITY ČLENŮ

Vzor Pravidel pro osvědčování kvality členů

V rámci Pravidel pro osvědčování kvality členů musí AŽS po žadateli požadovat následující podklady pro osvědčení kvality (dále jen Podklady)

Podklady

Souhrn dokumentů předkládaných žadatelem, osvědčujících jeho kvalitu a odbornost. Seznam podkladů a jejich rozsah určí AŽS ve svých Pravidlech pro osvědčování kvality členů. Seznam i rozsah podkladů uvedený v Pravidlech pro osvědčování kvality členů je pro žadatele povinný a v případě, že některé požadované dokumenty žadatel nepředloží, musí být z procesu osvědčování kvality vyřazen. Vzhledem k velké šíři odborností a z toho vyplývajících rozdílných požadavků na osvědčování kvality, jsou dále uvedené „podklady“ pro potřeby této metodiky rozděleny do dvou skupin.

Povinné podklady – minimální seznam a rozsah podkladů, které z pohledu HKČR musí Pravidla pro osvědčování kvality členů obsahovat.

Nepovinné podklady – příklad seznamu a rozsahu podkladů, které mohou Pravidla pro osvědčování kvality členů obsahovat. V případě, že je předkladatel do výpisu dokumentů zařadí, je jejich předložení Komisi pro žadatele závazné.

1. Výpis písemných dokumentů, které je žadatel povinen předložit Komisi pro osvědčování kvality členů.

1.1. Povinné podklady

- 1.1.1. Živnostenský list (koncesní listina) v daném oboru, případně výpis z rejstříku
- 1.1.2. V případě, že AŽS schválilo vlastní etický kodex, musí žadatel potvrdit podpisem jeho přijetí
- 1.1.3. Seznam realizovaných zakázek/projektů podle rozsahu požadovaného osvědčení kvality
- 1.1.4. Zavedený/stávající systém řízení a udržování kvalifikace
- 1.1.5. Včas a řádně doplněné dokumenty do sbírky listin OR

1.2. Nepovinné podklady

- 1.2.1. Systém řízení kvality podle ČSN EN ISO, systém řízení výroby v souladu s postupem posuzování shody apod.
- 1.2.2. Zajištění záručního a pozáručního servisu
- 1.2.3. Reference
- 1.2.4. Personál splňuje požadavky Národní soustavy povolání, zaměstnanci jsou zkoušeni podle Národní soustavy kvalifikací
- 1.2.5. Dodává výrobky a služby v souladu s platnými ČSN, ČSN EN a s Pravidly praxe HKČR

- 1.2.6. Účast žadatele, případně jeho zaměstnanců v systému celoživotního vzdělávání
- 1.2.7. Doklady o získání požadované odborné způsobilosti k provádění některých činností
2. Výpis ostatních požadavků
 - 2.1. Povinné podklady
 - 2.1.1. Vzory odborné dokumentace (např. vzory písemných zpráv z prováděné odborné činnosti – revizní a kontrolní činnost, řídicí interní dokumentace stanovující správný postup prováděné odborné činnosti vč. relevantních norem atd.
 - 2.1.2. Vzory zakázkových listů, předávacích protokolů, reklamačního řádu
 - 2.1.3. Výpis z knihy stížností
 - 2.1.4. Posouzení pravidel péče o zákazníka (vyřizování sporů se spotřebiteli/zákazníky a jiné)
 - 2.1.5. Personální a technické vybavení podle rozsahu, na který člen žádá osvědčení kvality
 - 2.2. Nepovinné podklady
 - 2.2.1. Vzor projektové dokumentace zakázky
 - 2.2.2. Vzor předávací dokumentace
 - 2.2.3. Vzor smlouvy o zajištění záručního a pozáručního servisu
3. Návrh a jmenování Komise pro osvědčování kvality členů (dále jen Komise)
 - 3.1. Povinné podklady
 - 3.1.1. Návrh na volbu člena Komise podává člen AŽS
 - 3.1.2. Volbu člena Komise provádí Valná hromada AŽS/Rada AŽS/Představenstvo AŽS (podle zvyklostí a stanov AŽS)
 - 3.1.3. Komise je min. tříčlenná
 - 3.1.4. Jednání Komise se řídí jednacím řádem, který je přílohou Pravidel pro osvědčování kvality členů
 - 3.1.5. Jednání Komise svolává a řídí její předseda
 - 3.1.6. Předsedu Komise volí její členové na svém prvním zasedání
 - 3.2. Nepovinné podklady
 - 3.2.1. AŽS se členům komise zavazuje poskytnout odměnu za výkon funkce a náhradu cestovních výdajů
 - 3.2.2. Jednání Komise se může zúčastnit statutární zástupce AŽS/člen představenstva AŽS (podle zvyklostí a stanov AŽS)
 - 3.2.3. Jednání Komise se může/musí zúčastnit žadatel
4. Jednací řád komise

Jednací řád Komise musí obsahovat pravidla pro vlastní činnost ověřování kvality, dále postup při odvolání žadatele podaného k výsledkům osvědčování atd.

ZÁVĚREČNÁ A PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

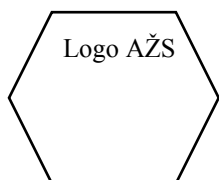
Všechny podklady předávané HK ČR v rámci procesu registrace budou rozšiřovány pouze s předchozím písemným souhlasem Předkladatele. Registrovaná Pravidla pro osvědčování kvality členů, jejich revize a změny jsou majetkem Předkladatele. Všechny podklady předávané Komisi v rámci osvědčování kvality členů mají charakter důvěrný a jsou s nimi obeznámeni pouze členové Komise.

Pravidla pro osvědčování kvality členů, která nejsou projednána a schválena dle těchto Metodických pokynů, nebudou registrována HKČR.

Osvědčení o kvalitě lze vydat maximálně na dvě období udělení Autorizace pro AŽS dle Pravidel kvalifikované autorizace.

Revize a změny již registrovaných Pravidel pro osvědčování kvality členů může provádět pouze Předkladatel, který je předložil k registraci.

Příloha č. 1 – Vzor Osvědčení o kvalitě



Název, identifikační číslo a místo sídla AŽS

Osvědčení o kvalitě

tímto potvrzujeme, že OSVČ/firma/společnost

[Název, identifikační číslo a místo sídla žadatele]



Osvědčila/prokázala svoje odborné kvality pro provádění

Posouzení kvality bylo provedeno nezávislou Komisí *[název AŽS]* podle Pravidel pro osvědčování kvality registrovaných Hospodářskou komorou České republiky pod reg. číslem *[číslo registrace]*

Platnost osvědčení do

V..... dne

Podpis předsedy Komise pro osvědčování kvality

Podpis statutárního zástupce AŽS