

KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMID

**Juhised standardi ISO 9001:2008 rakendamiseks
kohalikus omavalitsuses**

Quality management systems

**Guidelines for the application of ISO 9001:2008
in local government
(IWA 4:2009)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

Käesolev Eesti standard:

- on standardi EVS 903:2008 uustöötlus;
- on kinnitatud Eesti Standardikeskuse 29.10.2010 käskkirjaga nr 220;
- jõustub sellekohase teate avaldamisel EVS Teataja 2010. aasta novembrikuu numbris.

Standardi koostamisetpaneku esitas EVS/TK 33 "Juhtimissüsteemid", standardi koostamist korraldas Eesti Standardikeskus ning rahastas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardikavandi koostas ja eestikeelse kavandi ekspertiisi korraldas TJO Konsultatsioonid OÜ, käesoleva standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 "Juhtimissüsteemid".

Käesolev standard on rahvusvahelise standardimisorganisatsiooni ISO töörühma kokkuleppe IWA 4:2009 "Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government" tõlge inglise keelest eesti keelde.

Võrreldes IWA 4:2005 originaaltekstiga on käesolevast standardist välja jäetud alusdokumendi lisad A ja B. Peamiseks põhjuseks olid rahvusvahelises dokumendis esitatud teksti vastuolud Eestis kehtivate õigusaktidega, mis reguleerivad kohalike omavalitsuste tegevusvaldkonda ja pädevust.

Käesolev dokument on koostatud standardi ISO 9001 nõuete selgitamiseks ja sisaldab raamitud kujul väljavõtteid ISO 9001 standardist. Standardi ülesehitus lähtub samuti ISO 9001 ülesehitusest. Nii võivad ka peatükkide pealkirjade sõnastused tunduda esialgu natuke võõrad. Kursiivkirjas esitatud tekstis on püütud nõuete sisu kohalike omavalitsuste jaoks arusaadavamal kujul selgitada, vajadusel on lisatud ka Eesti oludele ja õigusaktide nõuetele viitavad kommentaarid.

ICS 03.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine
Võtmesõnad: kvaliteedijuhtimine
Hinnagrupp U

Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonilisse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel on keelatud ilma Eesti Standardikeskuse poolt antud kirjaliku loata.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, palun võtke ühendust Eesti Standardikeskusega:
Aru 10 Tallinn 10317 Eesti; www.evs.ee; telefon: 605 5050; e-post: info@evs.ee

SISUKORD

0	SISSEJUHATUS.....	4
0.1	Üldist.....	6
0.2	Protsessikeskne lähenemisviis kohalikus omavalitsuses.....	8
0.3	Seos standardiga ISO 9004.....	10
0.4	Ühilduvus muude juhtimissüsteemidega.....	10
1	KÄSITLUSALA KOHALIKULE OMAVALITSUSELE.....	11
1.1	Üldist.....	11
1.2	Rakendamine kohalikus omavalitsuses.....	12
2	NORMIVIITED.....	12
3	TERMINID JA MÄÄRATLUSED KOHALIKUS OMAVALITSUSES.....	12
4	KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMID KOHALIKUS OMAVALITSUSES.....	16
4.1	Üldnõuded.....	16
4.2	Dokumentatsioonile esitatavad nõuded kohalikus omavalitsuses.....	17
5	JUHTKONNA KOHUSTUSED KOHALIKUS OMAVALITSUSES.....	20
5.1	Juhtkonna kohustumus.....	20
5.2	Kliendi-/kodanikukeskne lähenemine kohalikus omavalitsuses.....	21
5.3	Kvaliteedipoliitika kohalikus omavalitsuses.....	21
5.4	Planeerimine kohalikus omavalitsuses.....	22
5.5	Kohustused, volitused ja infovahetus kohalikus omavalitsuses.....	23
5.6	Juhtkonnapoolne ülevaatus kohalikus omavalitsuses.....	24
6	RESSURSIJUHTIMINE KOHALIKUS OMAVALITSUSES.....	26
6.1	Ressursside hankimine.....	26
6.2	Inimressursid kohalikus omavalitsuses.....	26
6.3	Infrastruktuur kohalikus omavalitsuses.....	28
6.4	Töökeskkond kohalikus omavalitsuses.....	28
7	TEENINDUSTEGEVUS KOHALIKUS OMAVALITSUSES.....	29
7.1	Teenindustevgevuse planeerimine.....	29
7.2	Kliendiga/kodanikuga seotud protsessid kohalikus omavalitsuses.....	30
7.3	Kavandamine ja arendus kohalikus omavalitsuses.....	32
7.4	Ostmine kohalikus omavalitsuses.....	37
7.5	Tootmis- ja teeninduskorraldus kohalikus omavalitsuses.....	39
7.6	Seire- ja mõõteseadmete ohje kohalikus omavalitsuses.....	42
8	MÕÕTMINE, ANALÜÜS JA PARENDAMINE.....	43
8.1	Üldine orientatsioon.....	43
8.2	Seire ja mõõtmine kohalikus omavalitsuses.....	43
8.3	Mittevastava toote ohje kohalikus omavalitsuses.....	46
8.4	Andmete analüüs kohalikus omavalitsuses.....	47
8.5	Parendamine kohalikus omavalitsuses.....	48
	Kasutatud kirjandus.....	51

0 SISSEJUHATUS

Üheks suureks väljakutseks, millega ühiskond tänapäeval silmitsi seisab, on vajadus arendada ja säilitada kodanike usaldus oma valitsustesse ja nende institutsioonidesse. Sellest vaatevinklist on kohalikel omavalitsustel täita oluline roll, luues jätkusuutlikke kohalikke kogukondasid, milles kvaliteetsed, kuluefektiivsed ja nõuetele vastavad avalikud teenused aitavad kohalikul tasandil edendada jätkuvat majanduslikku heaolu ja sotsiaalset õiglust, järjekindlat ja sobivat moel rakendades ning vastastikku mõjutades rahvuslikke ja regionaalseid käitumisjuhiseid. Äärmuslike juhtumite korral võivad kohalikud omavalitsused pakkuda stabiilsust ning edendada valitsetavust ja valitsemist, kui need regionaalsel või rahvuslikul tasandil puuduvad. Sellel teel võib luua tugevamad regionaalsed, rahvuslikud ja globaalsed omavalitsused, mis töötavad kohalikul tasandil. Linnavalitsuse kõrge kvaliteeditoimivuse kindlustamisega võib teistelt valitsuse tasanditelt tulevaid avalikke suunised korrigeerida ja parendada, mis võimaldab kogu süsteemil tugevamaks muutuda. Selline sidus lähenemisviis aitab luua usaldusväärseid ja järjekindlaid valitsusasutusi kohalikul, regionaalsel ja rahvuslikul tasandil.

Kuigi kohalike elanike vajadused ja ootused võivad maailma erinevates osades oluliselt erineda, kogevad kohalikud omavalitsused üle kogu maailma demokraatia ja pluralismi kõrgemaid astmeid, mis nõuab neilt oma mandaatide väljakandmise suutlikkuse suurendamist mõjusalt ja läbipaistvalt. See omakorda nõuab kohaliku omavalitsuse käsutuses olevate erinevate ressursside ja protsesside kindlat juhtimist, et need toimiksid üheskoos sidusa ja mõjusa süsteemina.

Kohalik omavalitsus sõltub oma elanikest ning ta peab elanike vajadusi rahuldama. Aga kohalik omavalitsus sõltub ka teistest valitsemistasanditest, nagu maakondlik, riiklik ja rahvusvaheline tasand.

Elanike ootus on, et kogukond pakuks kõiki teenuseid, ohutust ja turvalisust, häid teid, kättesaadavat ühistransporti, lihtsat asjaajamist, kohaliku omavalitsuse läbipaistvust, tervishoiu- ja haridussüsteemi olemasolu, vajaliku infrastruktuuri olemasolu, kõigi vajaduste rahuldamist. Elanikud tunneksid oma esindatust kohalikus omavalitsuses, keskkond oleks kaitstud. Elanikud vajavad ka organiseerumist ühendusteks, eesmärgiga keskenduda ja kokku leppida kogukonna ootused ning vajadused.

Rahvusvahelised struktuurid näevad ette ülemaailmsed poliitikat, õigusliku struktuuri ja globaalse visiooni.

Kohaliku omavalitsuse mõjusa toimimise võtmevaldkonnad on:

- Kommunikatsioonivahendid kogukonnaga suhtlemiseks küsitluste, ettepanekute postkasti, kodulehe, e-posti, kirjade, avalike koosolekute, arutelude, kaebuste, referendumite ja valimistel kandideerimise kaudu.
- Kogukonna, ühenduste, sisemine, kõrgemate valitsemistasandite SWOT-analüüs, selgitamaks välja missiooni, visiooni, strateegiad, sihid, eesmärgid, tegevused ja vastutused.
- Pideva parendamise protsess peab järgima struktureeritud lähenemisviisi, nagu näiteks "planeerimise-kontrolli-parenda" (või PDCA) meetodikat, ja peab olema rakendatud püsivalt protsessikeskse lähenemisviisina kõigile protsessidele.
- Kliendi omandi kaitsmine.

Kvaliteedijuhtimissüsteem on tee, mille puhul saab kohalik omavalitsus suunata ja ohjata oma tegevusi kohaliku kogukonna nõuete ja ootuste rahuldamiseks. Laiemalt võttes sisaldab see organisatsioonistruktuuri koos planeerimise, protsesside, ressursside ja dokumentatsiooniga, mida vajatakse kvaliteedieesmärkide saavutamiseks ning pakutavate toodete ja teenuste pidevaks parendamiseks. ISO 9001:2008 "Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Nõuded" on pälvinud laiaulatusliku heakskiidu sellise süsteemi arendamise alusena. Selle mõjus juurutamine loob kohalikele omavalitsustele suurepärase vahendi, millel abil pakkuda kohalikele elanikele kindlustunnet, et nende vajadusi ja ootusi on täiel määral mõistetud ning omavalitsus on võimeline neid järjekindlalt ja õigeaegselt täitma.

ISO 9000 sarja standardite peamisteks dokumentideks on:

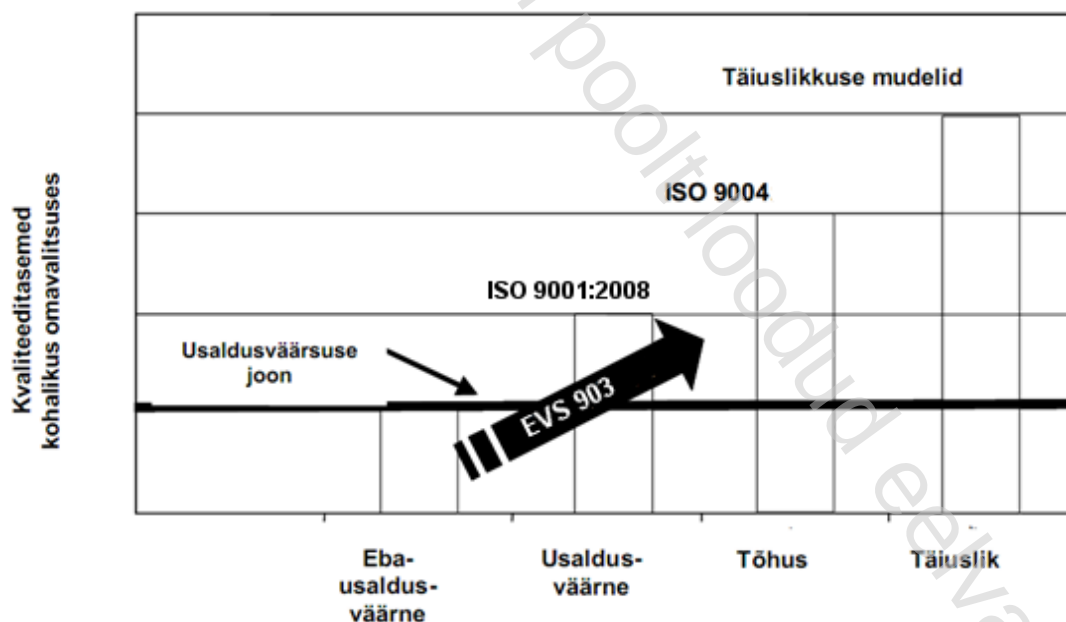
- ISO 9000:2005, mis visandab kvaliteedijuhtimissüsteemide üldised kontseptsioonid, põhimõtted, alused ja sõnavara;
- ISO 9001:2008, mis sätestab nõuded süsteemile, mis on võimeline järjepidevalt täitma klientide (kes on antud juhul kohalikud kodanikud) nõudeid ja ootusi;
- ISO 9004:2009.

Käesolev standard EVS 903¹ valmistati ette selleks, et pakkuda kohalikele omavalitsustele järjekindlat lähenemisviisi kvaliteedijuhtimisele. Selle eesmärgiks on "tõlkida" ISO 9001:2008 tehniline keel kohaliku omavalitsuse inimestele kasutajasõbralikumasse keelde. Seejuures ergutatakse ja julgustatakse kohalikke omavalitsusi ISO 9001:2008 kasutama. Ometi, kuna erinevate regioonide ja kultuuripiirkondade kohalike omavalitsuste spetsiifilised asjaolud paratamatult erinevad, on oluline teadvustada, et ei ole olemas ühte ettekirjutatud viisi ISO 9001:2008 nõuetele toetuva kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks. Iga kohalik omavalitsus kohandab käesolevas standardis pakutud näited oma spetsiifiliste tingimuste ja situatsiooni kohaseks.

Kuigi mõned kohalikud omavalitsused võivad olla juurutanud ISO 9001:2008 nõudeid ka osaliselt, spetsiifilistele teenustele, on käesoleva standardi eesmärgiks soodustada standardi kasutamist terviklikel alustel kõikide osutatavate teenuste suhtes, sh külgnevatel aladel.

Selleks, et saavutada usaldusväärse, osavõtliku ja läbipaistva kohaliku omavalitsuse eesmärki, ei pea ilmtingimata taotlema sertifitseerimist ISO 9001:2008 suhtes, kuigi seda võiks julgustada regionaalsete või rahvuslike valitsusasutuste algatustena. Samuti ei tohiks ISO 9001:2008 vastavust seada lõppeesmärgiks iseeneses – kui kohalik omavalitsus on juba saavutanud taseme, mis võimaldab pakkuda kohalikule kogukonnale püsivalt nõuetele vastavaid teenuseid, siis peaks ta püüdlema kõrgema taseme poole kui vaid vastavuse tagamine ning kaaluma ISO 9004:2009 ja/või teiste täiuslikkuse mudelite kasutamist oma üldise tõhususe parendamiseks.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise suhtelisi etappe ja käesoleva standardi rolli võib skemaatiliselt näha allpool esitatud joonisel 1.



Joonis 1 – Käesoleva standardi (EVS 903) positsioneerimise skemaatiline diagramm

¹ EE MÄRKUS Eestis koostati IWA 4 põhjal käesolev standard EVS 903.

Käesoleva standardi eesmärgiks on sisse seada juhised, mis aitaksid kohalikel omavalitsustel mõista ja juurutada ISO 9001:2008 nõuetele vastavat kvaliteedijuhtimissüsteemi, et vastata oma kodanike nõudmistele ja ootustele.

MÄRKUS 1 Iga ISO 9001:2008 punkt on raamitud pideva joonega ja esitatud normaalses kirjas. Standardiga EVS 903 seonduv tekst on esitatud kursiivkirjas, ilma raamita.

MÄRKUS 2 ISO 9001:2008 joonis 1 on samuti raamitud pideva joonega.

0.1 Üldist

Kvaliteedijuhtimissüsteemi omaksvõtmine peaks olema organisatsiooni strateegiline otsus. Organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandamist ja elluviimist mõjutavad

- a) organisatsiooni ärikeskkond, muutused selles keskkonnas ja selle keskkonnaga seotud riskid;
- b) tema erinevad vajadused;
- c) tema konkreetset eesmärgid;
- d) tooted, mida ta valmistab;
- e) protsessid, mida ta kasutab;
- f) tema suurus ja organisatsiooniline ülesehitus.

Käesoleva rahvusvahelise standardi eesmärgiks ei ole taotleda kvaliteedijuhtimissüsteemide struktuuri ühtsust või dokumentatsiooni ühetaolisust.

Käesolevas standardis spetsifitseeritud kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuded on tootenõuetele täienduseks. Sõnaga "MÄRKUS" tähistatud tekst on juhendumiseks juurdekuuluva nõude mõistmisel või selgitamisel.

Käesolevat rahvusvahelist standardit saavad kasutada sisesed ja välised (osa)pooled, sh sertifitseerimisasutused, hindamaks organisatsiooni võimet rahuldada tootele kohaldatavaid kliendi, seadusjärgseid ja normatiivseid nõudeid ning organisatsiooni enda nõudeid.

Käesoleva rahvusvahelise standardi väljatöötamisel võeti arvesse standardites ISO 9000 ja ISO 9004 esitatud kvaliteedijuhtimise printsiipe.

0.1 Üldist

Käesolevate üldiste juhiste eesmärgiks on aidata kohalikel omavalitsustel seostada ISO 9000 sarja standardites kirjeldatud kvaliteedijuhtimise kontseptsioonid kohalike omavalitsuste kontekstis üldkasutatavate tavade ja terminoloogiaga.

Oodatakse seda, et kohalike omavalitsuste töötajad, ametnikud ja esindajad võtaksid vastu, mõistaksid ja rakendaksid lühi- või keskmise tähtajaga arenguplaani või tööprogrammi. Sellest hoolimata ei taga plaan või programm iseenesest, et kohaliku kogukonna nõuded ja ootused kaetakse, kui selliste plaanide või programmide mõjusa juurutamise jaoks vajalikud protsessid on ebapiisavad või olematud. Käesoleva juhise väljatöötamise ajendiks on olnud vajadus aidata kohalikel omavalitsustel juurutada kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjusalt teel ja selliseid vajakajäämisi vältida.

Käesoleva juhise nõudeks ei ole kvaliteedijuhtimissüsteemi sertifitseerimine kolmandate osapoolte poolt, sellele vaatamata võivad kohalikud omavalitsused soovi korral taotleda sertifitseerimist ISO 9001:2008 suhtes. Sisemisi kvaliteediauditeid koos klientide, kasutajate, kodanike ja üldise kohaliku kogukonna kaebuste või reklamatsioonide käsitlemise ohjamisega võib kasutada nõuetele vastavuse hindamiseks.

Mistahes kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjutavad erinevad käitumisjuhised, eesmärgid, mitmesugused töömeetodid, kasutada olevad ressursid ja administratiivsed tavad, mis on iga kohaliku omavalitsuse jaoks spetsiifilised. Seepärast võib eeldada, et kvaliteedijuhtimissüsteemide üksikasjad on kohalikes omavalitsustes erinevad. Seetõttu ei ole kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel oluline selle detailne meetod, vaid see, mis toob kaasa mõjusad, püsivad ja usaldusväärsed tulemused. Kvaliteedijuhtimissüsteem peaks olema nii lihtne kui võimalik, et see korralikult funktsioneeriks. See peab olema kohaliku omavalitsuse käitumisjuhiste ja kvaliteedieesmärkide saavutamiseks piisavalt arusaadav.

ISO 9000:2005 (Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara) väidab, et edukas olemiseks peab organisatsioon olema suunatud ja ohjatud süstemaatilisel ning läbipaistval moel. See on iseäranis paikapidav kohaliku omavalitsuse kohta, kus läbipaistvus ja vastutusvõime kodanike ees on eluline nende usalduse ja toetuse võitmiseks. Jätkusuutlik edu võib tuleneda üksnes kõikide huvipoolte nõudeid ja ootusi käsitleva tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisest. Usaldusväärse ja eduka kohaliku omavalitsuse kvaliteedijuhtimissüsteem võiks seetõttu hõlmata kõiki tegevusi ja protsesse, mis võivad mõjutada omavalitsuse võimet rahuldada oma "klientide"/kodanike ja ka teiste huvipoolte, nagu regionaalsed või rahvuslikud valitsused, nõudeid.

0.2 Protsessikeskne lähenemisviis

Käesolev rahvusvaheline standard edendab protsessikeskse lähenemisviisi omaksvõtmist kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamisel, rakendamisel ja selle mõjususe parendamisel, et suurendada kliendi rahulolu tema nõuete rahuldamise teel.

Mõjusaks toimimiseks peab organisatsioon määratlema ja juhtima arvukaid kaastegevusi. Ressursse kasutavat tegevust või tegevuste gruppi, mida juhitakse, et võimaldada teisendada sisendid väljunditeks, võib vaadelda protsessina. Sageli ühe protsessi väljund moodustab otseselt järgmisele sisendi.

Protsesside süsteemi rakendamist organisatsioonis koos protsesside ja nende vastastikuste mõjude identifitseerimise ning nende juhtimisega, et saavutada soovitud tulemus, võib vaadelda kui "protsessikeskset lähenemisviisi".

Üheks protsessikeskse lähenemisviisi eeliseks on protsesside süsteemi eri protsesside ning nende koosluste vaheliste seoste ja vastastikuste mõjude pidev ohje.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi piires kasutatuna tähtsustab selline lähenemisviis

- a) nõuete mõistmist ja täitmist,
- b) vajadust analüüsida protsesse väärtuse lisandumise seisukohalt,
- c) protsessi toimimise ja mõjususe tulemuste saavutamist ja
- d) protsesside pidevat parendamist objektiivsete mõõtmiste alusel.

Joonisel 1 esitatud protsessikeskse kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel illustreerib jaotistes 4 kuni 8 esitatud protsesside vahelisi seoseid. Illustratsioon näitab, et kliendil on oluline roll nõuete kui sisendite määratlemisel. Kliendi rahulolu seire nõuab kliendi ootustega seotud informatsiooni hindamist, et otsustada, kas organisatsioon on kliendi nõudeid täitnud. Joonisel 1 esitatud mudel hõlmab kõiki käesoleva rahvusvahelise standardi nõudeid, kuid ei näita protsesse üksikasjade tasemel.

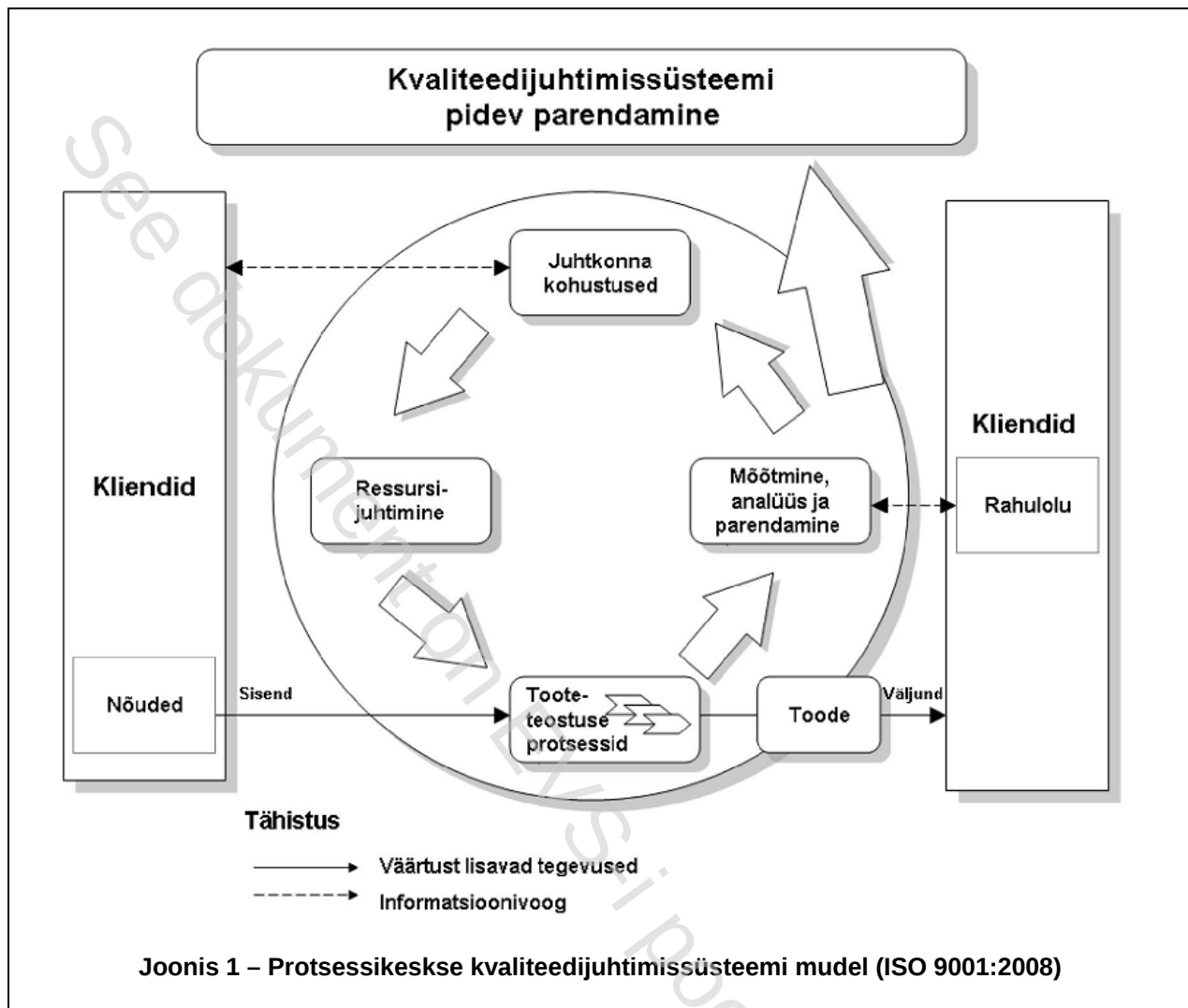
MÄRKUS Lisaks saab kõikide protsesside puhul rakendada "Plaani-Teosta-Kontrolli-Parenda" (PDCA) all tuntud metoodikat. PDCA võib lühidalt kirjeldada järgnevalt.

Plaani: sea sisse eesmärgid ja protsessid, mis on vajalikud kliendi nõuetele ja organisatsiooni poliitikale vastavate tulemuste saavutamiseks.

Tee: vii protsessid ellu.

Kontrolli: jälgi ja mõõda protsesside ning toodete vastavust poliitikale, eesmärkidele ja tootenõuetele ning raporteeri tulemustest.

Parenda: võta ette tegevused protsessi toimimise pidevaks parendamiseks.



0.2 Protsessikeskne lähenemisviis kohalikus omavalitsuses

Et kohalikud omavalitsused suudaksid protsessikeskse lähenemisviisi kasutusele võtta, on oluline, et nad suudaksid teadvustada, et oma klientidele/ "kodanikele" usaldusväärsete teenuste pakkumiseks vajavad nad erinevat liiki protsesse, sh juhtimise, toimimise ja tugiprotsesse, samuti põhiprotsesse, mida vajatakse kohaliku omavalitsuse teenuste osutamiseks. Vaata jaotises 3.6 kohalikus omavalitsuses tavapäraselt kasutatavate protsessitüüpide määratlust.

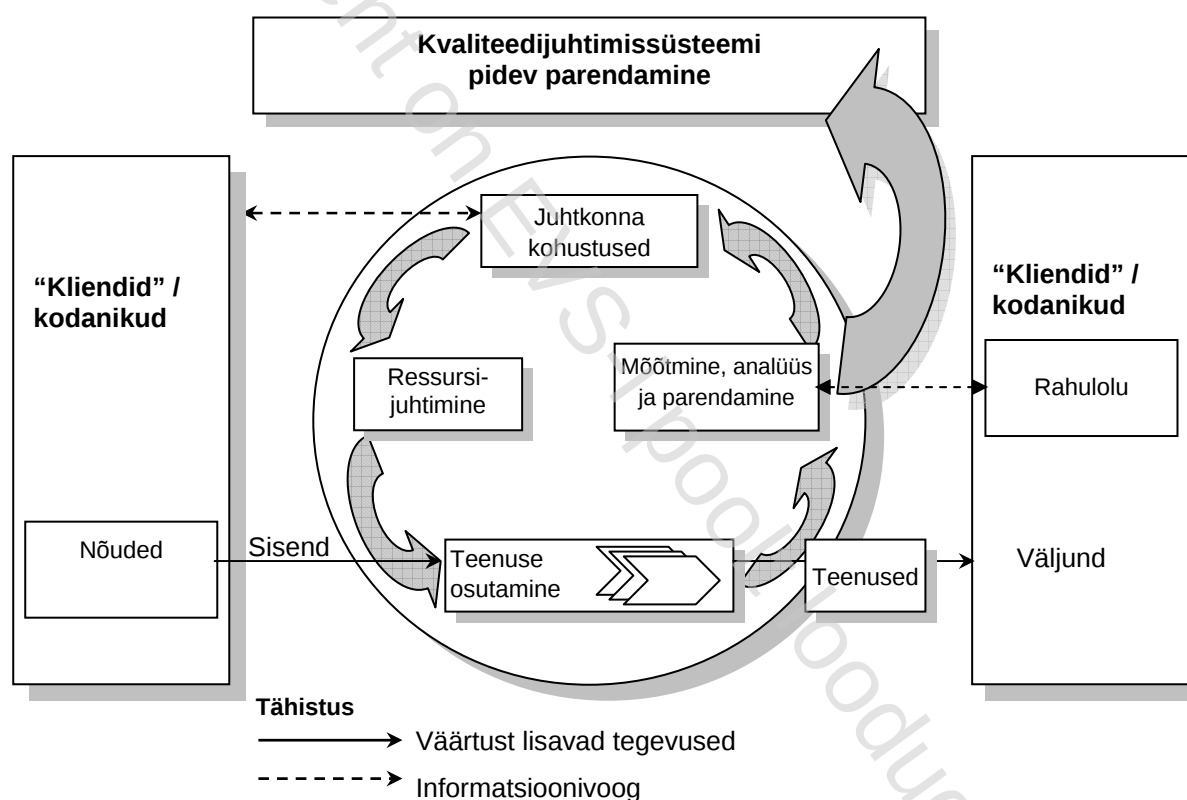
Iga protsessi jaoks peaks olema võimalik kindlaks teha:

- Kes on klient? (Kes võtab vastu protsessi väljundi?) See võib olla sisemine klient mõnel teisel alal sama kohaliku omavalitsuse sees või väline klient, näiteks kodanik, kes võtab vastu osutatava teenuse.
- Mis on protsessi peamisteks sisenditeks? (Näiteks informatsioon, õiguslikud nõuded, rahvuslikud ja/või regionaalsed riiklikud käitumisjuhised, materjalid, energia, inim- ja finantsressursid.)
- Mis on soovitatavateks väljunditeks? (Näiteks, mis on osutatava teenuse tunnusjooned?)
- Missuguseid ohjemeetmeid vajatakse protsessi toimivuse ja/või tulemuste kontrollimiseks?
- Milles seisneb seos kohaliku omavalitsuse teiste protsessidega? (Ühe protsessi väljundid moodustavad tavaliselt teiste protsesside sisendid.)

MÄRKUS Juhenddokument ISO/TC176/SC2/N544 pakub täiendavaid juhiseid "protsessikeskse lähenemisviisi" kohta.

Mõnede kohaliku omavalitsuse protsesside tüüpilised näited hõlmavad:

- strateegilise juhtimise protsesse sotsiaal-majanduslikus keskkonnas kohaliku omavalitsuse rolli kindlaksmääramiseks;
- ressursside ja võimsuse tagamist kohaliku omavalitsuse teenuste osutamiseks;
- protsesse, mida vajatakse töökeskkonna toimivana hoidmiseks;
- arenguplaanide ja tööprogrammide ettevalmistamist, ülevaatamist ja kaasajastamist;
- teenuse osutamise protsessi seiret ja hindamist;
- läbipaistvaid sisemise ja välise suhtluse protsesse; need võiksid hõlmata kodanike kaasamise mehhanisme, mis arendaksid dialoogi sisemiste ja väliste huvipooltega, et soodustada ühist arusaamist kohaliku omavalitsuse küsimustest, aspektidest ja toimivusest;
- hädaolukordadeks valmisolekule ja kriisidele reageerimisele suunatud protsesse.



Joonis 2 – Protsessikeskse kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel kohalikele omavalitsustele

0.3 Seos standardiga ISO 9004

ISO 9001 ja ISO 9004 on kvaliteedijuhtimissüsteemi standardid, mis on mõeldud teineteist täiendama, kuid neid võib kasutada ka iseseisvalt.

ISO 9001 spetsifitseerib nõuded kvaliteedijuhtimissüsteemile, mida organisatsioonid saavad kasutada oma sisemistel eesmärkidel, sertifitseerimiseks või lepingutega seotud eesmärkidel. See keskendub kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjususele kliendi nõuete rahuldamisel.

Käesoleva rahvusvahelise standardi väljaandmise ajal on ISO 9004 ülevaatamise staadiumis. Ülevaadatud ISO 9004 pakub juhtkonnale juhiseid pideva edu saavutamiseks mistahes organisatsioonile komplekses, nõudlikus ja üha muutuv keskkonnas. ISO 9004 keskendub laiemalt kvaliteedijuhtimisele kui ISO 9001; see käsitleb kõikide huvitatud poolte vajadusi ja ootusi ning nende rahulolu organisatsiooni toimivuse süstemaatilise ja pideva parendamisega. Ometi ei ole see mõeldud sertifitseerimiseks, normatiivseks või lepinguliseks kasutamiseks.

Kohaliku omavalitsuse kontekstis tuleb tunnistada, et järjepidevate ja nõuetele vastavate teenuste pakkumise võime võib sõltuda ressurssidega varustamisest, mis on väljaspool kohaliku omavalitsuse otsest võimupiiri. ISO 9004:2009 pakub juhiseid, kuidas parendada protsesside tõhusust, et võtta kasutada olevatest piiratud ressurssidest maksimum.

0.4 Ühilduvus muude juhtimissüsteemidega

Käesoleva rahvusvahelise standardi väljatöötamise käigus pöörati tähelepanu standardi ISO 14001:2004 sätetele, et suurendada nende kahe standardi ühilduvust kasutajaskonna hüvanguks. Lisa A näitab vastavust ISO 9001:2008 ja ISO 14001:2004 vahel.

Käesolev rahvusvaheline standard ei sisalda spetsiifilisi nõudeid, mis on omased muudele juhtimissüsteemidele, nagu keskkonnajuhtimise, tervishoiu- ja tööohutusjuhtimise, finantsjuhtimise või riskijuhtimise süsteemid. Siiski võimaldab käesolev rahvusvaheline standard organisatsioonil oma kvaliteedijuhtimissüsteemi sellega seotud teise juhtimissüsteemi nõuetega sobitada või sellega ühendada. Organisatsioonil on võimalik enda olemasolevat juhtimissüsteemi (olemasolevaid juhtimissüsteeme) kohandada, et seada sisse kvaliteedijuhtimissüsteem, mis vastab käesoleva rahvusvahelise standardi nõuetele.

Pakutavate teenuste kvaliteedi tagamiseks võib kohalik omavalitsus oma kvaliteedijuhtimissüsteemis vajada ka keskkonna, tervishoiu ja ohutuse või teiste juhtimissüsteemide küsimuste käsitlemist. Sellest ei tohiks valesti aru saada, nagu eeldaks see kohalikult omavalitsuselt täielikku juhtimissüsteemi (või süsteeme) nende distsipliinide tarvis, igatahes võib kohalikul omavalitsusel olla vajalik kas koordineerida või integreerida oma kvaliteedijuhtimissüsteem teiste sarnaste süsteemidega.

Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Juhised ISO 9001:2008 rakendamiseks kohalikus omavalitsuses

Kvaliteedijuhtimissüsteemid – nõuded

1. Käsitlusala

1.1 Üldist

Käesolev standard spetsifitseerib nõuded kvaliteedijuhtimissüsteemile juhiks, kui organisatsioon

- a) peab demonstreerima oma suutlikkust pakkuda järjekindlalt tooteid, mis vastavad kliendi ning kohaldatavatele seadusjärgsetele ja normatiivsetele nõuetele, ning
- b) püüab suurendada kliendi rahulolu süsteemi mõjusa rakendamise, sh süsteemi pideva parendamise protsesside ja kliendi ning kohaldatavatele seadusjärgsetele ja normatiivsetele nõuetele vastavuse tagamise teel.

MÄRKUS 1 Käesolevas standardis kasutatakse sõna "toode" ainult:

- a) kliendile mõeldud või tema poolt nõutud toote tähenduses,
- b) tooteprotsessi tulemusena tekkinud mistahes ettekavandatud väljundi tähenduses.

MÄRKUS 2 seadusjärgsed ja normatiivsed nõuded võivad olla esitatud õigusaktide nõuetena.

1 KÄSITLUSALA KOHALIKULE OMAVALITSUSELE

1.1 Üldist

Käesoleva standardi eesmärgiks on anda kohalikele omavalitsustele juhiseid terviklikel alustel ISO 9001:2008 vabatahtliku rakendamise tarvis. Need juhised ei lisa, muuda ega teisenda ISO 9001:2008 nõudeid.

Et kohalikku omavalitsust peetaks usaldusväärseks, peaks ta garanteerima kodanikele vajalike teenuste järjekindlaks ja usaldusväärseks pakkumiseks vajalike protsesside usaldusväärse minimaalsed tingimused. Kõik kohaliku omavalitsuse protsessid, sh juhtimis-, põhi-, toimimis- ja tugiprotsessid (vt 3.6) peaksid moodustama ühe tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi. Selle süsteemi terviklik iseloom on oluline seetõttu, et vastasel korral võib juhtuda, et kuigi kohalik omavalitsus võib olla usaldusväärne mõnes tegevusvaldkonnas, võib ta teistes osutada ebausaldusväärseks. Et kohalikku omavalitsust peetaks usaldusväärseks, peaks ta garanteerima kõikidele võtmeprotsessidele ja teenustele usaldusväärse minimaalsete tingimuste olemasolu. Selle saavutamiseks on soovitatav, et kohalik omavalitsus määraks üheselt kindlaks juhtimis-, põhi- ja tugiprotsessid, mis koos muudavad organisatsiooni usaldusväärseks.

1.2 Rakendus

Kõik selle standardi nõuded on üldised ja on ette nähtud kõigis organisatsioonides rakendamiseks, olenemata nende tüübist, suurusest ja väljalastavast toodangust.

Kui käesoleva rahvusvahelise standardi mingeid nõudeid ei ole võimalik rakendada organisatsiooni ja selle toodete olemuse tõttu, võib kaaluda nende nõuete väljajätmist.

Nõuete väljajätmise korral on kinnitused käesolevale rahvusvahelisele standardile vastavuse kohta üksnes siis aktsepteeritavad, kui väljajätmine piirdub jaotises 7 esitatud nõuetega ning ei mõjuta organisatsiooni võimet või vastutust väljastada kliendi ning kohaldatavatele seadusjärgsetele ja normatiivsetele nõuetele vastav toode.

1.2 Rakendamine kohalikus omavalitsuses

Kõik selles standardis osutatud juhised on üldised ja need on mõeldud rakendamiseks kõikides kohalikes omavalitsustes nende tüübist, suurusest ja osutatavatest teenustest sõltumata.

Kuivõrd standard EVS 903 on juhenddokument, siis ei saa pakutavate juhiste osas rääkida nende "välistamisest", nagu seda tehakse ISO 9001 nõuete puhul. Kasutajal on vaba voli rakendada vajadusel juhiseid nendest maksimaalse kasu saamiseks.

2 Normiviide

Järgnevalt viidatud dokumendid on käesoleva dokumendi rakendamiseks hädavajalikud. Kuupäevaga varustatud viidete puhul kehtib ainult tsiteeritud viide. Kuupäevaga varustamata viidete puhul kohaldatakse viidatud dokumendi kõige hilisemat versiooni (sealhulgas selle muudatusi).

ISO 9000:2005 Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara

2 NORMIVIITED

Täiendavaid juhiseid ei ole tarvis.

3 Terminid ja määratlused

Käesolevas dokumendis kasutatakse standardis ISO 9000 esitatud termineid ja määratlusi.

Käesoleva standardi tekstis võib termin "toode" kõikjal, kus see esineb, tähendada ka "teenust".

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED KOHALIKUS OMAVALITSUSES

Antud juhistes kohaldatakse ISO 9000:2005s antud mõisteid. Kus ISO 9001:2008s iganes kasutatakse mõistet "organisatsioon", peetakse sellega silmas kohalikku omavalitsust.

Käesolevates juhistes võib mõistete kasutus varieeruda vastavalt kohaliku omavalitsuse asukoha kultuurile, kommetele ja tavadele. ISO 9001:2008 ei nõua, et kohalik omavalitsus peaks oma kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamisel kasutusele võtma konkreetse ISO 9000:2005 terminoloogiat.

3.1

tippjuhtkond (top management)

tippjuhtkond kujutab endast **kohaliku omavalitsuse** (3.5) täidesaatvate ülesannete täitmise eest kõige kõrgemal tasemel vastutavat ametnikku või ametnikerühma

MÄRKUS 1 Ametnimetused ja ülesanded võivad riigist ja kultuurist sõltuvalt olulisel määral varieeruda². Täitevorgani tippjuhtide tüüpilised näited on Eesti tingimustes volikogu poolt määratud linnapea ja vallavanem, kellele antakse volitus moodustada linna- või vallavalitsus. Seega moodustavad Eesti tingimustes kohaliku omavalitsuse täidesaatva organi tippjuhtkonna linna- või vallavalitsuse liikmed.

² EE MÄRKUS Eesti tingimustes on "Kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse" alusel omavalitsusorganiks:

1) volikogu – kohaliku omavalitsusüksuse esinduskogu, mis valitakse valla või linna hääleõiguslike elanike poolt kohaliku omavalitsuse volikogu valimise seaduse alusel;

2) valitsus – volikogu poolt moodustatav täitevorgan.