

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMID
Juhised standardi ISO 9001:2008 rakendamiseks
kohalikus omavalitsuses

Quality management systems
Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local
government
(ISO 18091:2014)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 18091:2014 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2015. aasta aprillikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid ja vastavushindamine“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud TJO Konsultatsioonid OÜ, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 33.

Standardi mõnedele sätetele on lisatud Eesti olusid arvestavaid märkusi, selgitusi ja täiendusi, mis on tähistatud Eesti maatahiseiga EE.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 18091:2014 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 18091:2014. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.120.10

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

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

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

SISUKORD

EESSÕNA.....	IV
SISSEJUHATUS	V
1 KÄSITLUSALA	1
1.1 Üldist.....	1
1.2 Rakendus.....	1
2 NORMIVIITED	2
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	2
4 KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM.....	7
4.1 Üldnõuded.....	7
4.2 Dokumentatsioonile esitatavad nõuded	8
5 JUHTKONNA KOHUSTUSED.....	12
5.1 Juhtkonna kohustumus	12
5.2 Kliendi-/kodanikukeskus.....	12
5.3 Kvaliteedipoliitika	13
5.4 Planeerimine.....	14
5.5 Kohustused, volitused ja infovahetus.....	15
5.6 Juhtkonnapoolne ülevaatus.....	16
6 RESSURSIJUHTIMINE.....	18
6.1 Ressursside hankimine.....	18
6.2 Inimressursid	19
6.3 Infrastruktuur	20
6.4 Töökeskkond	21
7 TOOTE-/TEENUSETEOSTUS.....	21
7.1 Toote-/teenuse teostuse planeerimine	21
7.2 Kliendi/kodanikuga seotud protsessid	22
7.3 Kavandamine ja arendamine	25
7.4 Ostmine.....	30
7.5 Tootmis- ja teeninduskorraldus	32
7.6 Seire- ja mõõteseadmete ohje.....	36
8 MÕÕTMINE, ANALÜÜS JA PARENDAMINE	37
8.1 Üldist.....	37
8.2 Seire ja mõõtmine.....	37
8.3 Mittevastava toote/teenuse ohje	40
8.4 Andmete analüüs	41
8.5 Parendamine.....	43
Lisa A (teatmelisa) Protsessid kohaliku omavalitsuse tervikliku kvaliteedijuhtimise jaoks.....	46
Lisa B (teatmelisa) Terviklik diagnostika-, kontrolli-, hindamis- ja järelkontrolli süsteem usaldusväärsete kohalike omavalitsuste arendamiseks	48
Kirjandus.....	58

EESSÕNA

ISO (*International Organization for Standardization*) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi välja töötamiseks kasutatud ja edasiseks ülevaatamiseks mõeldud protseduure on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleks tähele panna eri ISO dokumentide heakskiidukriteeriume. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetustlike reeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest. Selle dokumendi arendamise käigus tuvastatud andmed mis tahes patendiga seotud õiguste kohta saavad olema kajastatud sissejuhatuses ja/või ISO patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Iga selles dokumendis kasutatav ärinimi on esitatud kasutajate mugavuse huvides ja ei kujuta endast toetusavaldust.

ISO-spetsiifiliste terminite ja vastavushindamisega seonduvate väljendite tähenduse selgitamiseks, samuti infoks, et ISO peab kinni WTO põhimõtetest tehniliste kaubandustökete lepingu (TBT lepingu) raames, vaata järgmist URL: [Foreword - Supplementary information](#).

Selle dokumendi eest vastutab ISO tehniline komitee ISO/TC 176 „Kvaliteedijuhtimine ja kvaliteedi tagamine“ („Quality management and quality assurance“).

ISO 18901 esimene väljaanne tühistab ja asendab IWA 4:2009, olles selle tehniline uustöötlus.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Üks suur täna ühiskonna ees seisev probleem on vajadus tekitada ning säilitada kodanikes usaldust oma valitsuse ja valitsusasutuste vastu. Sellega seoses on kohaliku omavalitsuse missiooniks jätkusuutlike kohalike kogukondade arengu võimalikuks muutmine. Kohalike omavalitsuste kvaliteedijuhtimise tulemusena võib kohalikul tasandil sündida jätkusuutlik majanduskasv ja sotsiaalne areng, sealhulgas riikliku ja piirkondliku¹ poliitika rakendamine ja koostoime ühtsel ja kooskõlastatud viisil.

Kodanikud eeldavad, et neil on kogukond, mis tagab neile kvaliteetselt kõik avalikud tooted/teenused, näiteks ohutuse ja turvalisuse, heas seisukorras teed, ühistranspordi kättesaadavuse, dokumentide menetlemise lihtsuse ja kiiruse, läbipaistvuse ja avaliku teabe, tervishoiu ja haridussüsteemi kättesaadavuse, infrastruktuuri; nad ootavad, et kõik nende vajadused oleksid täidetud.

Kodanikud tahavad tunda, et kohalik omavalitsus neid esindab ja et nende kogukond on hästi kaitstud.

Töötades kohalikul tasandil on avalike toodete/teenuste kvaliteedi juhtimisele toetudes ning kodanike usaldust nende valitsemise vastu nii kohalikul, piirkondlikul kui ka riiklikul tasandil suurendades võimalik ehitada tugevamat valitsemist piirkondlikul, riiklikul ja isegi ülemaailmsel tasandil.

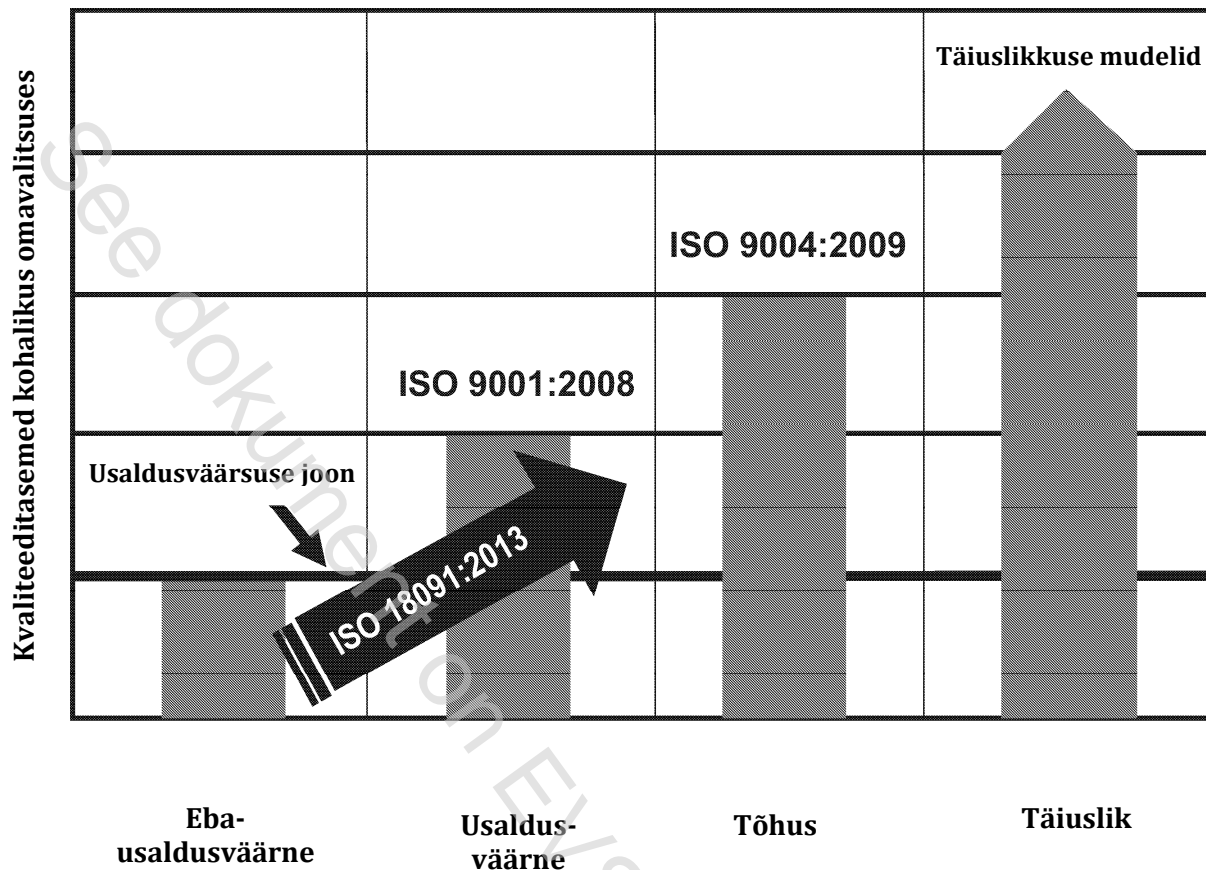
Kohaliku valitsemise kõrge kvaliteedi saavutamine võimaldab kogu valitsussüsteemil tugevneda. Selliste lähenemisviiside omavaheline kooskõla aitab luua usaldusväärseid ja jätkusuutlikke valitsusi nii kohalikul, piirkondlikul kui ka riiklikul tasandil.

See rahvusvaheline standard on koostatud eesmärgiga anda kogu maailma kohalikele omavalitsustele suuniseid standardi ISO 9001:2008 nõuetele ja ootustele vastava kvaliteedijuhtimissüsteemi mõistmiseks ja rakendamiseks, et vastata oma kodanike vajadustele ja ootustele.

Lisa A annab teavet kohaliku omavalitsuse tüüpiliste protsesside kohta. Lisa B annab ülevaate diagnostilisest mudelist, mida saab kasutada lähtepunktina tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamiseks eesmärgiga saavutada usaldusväärne kohalik omavalitsus.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamise suhtelisi etappe ja selle rahvusvahelise standardi rolli võib skemaatiliselt näha joonisel 1.

¹ EE MÄRKUS Kuivõrd Eestis ei ole piirkondlikke omavalitsusi (st teise tasandi omavalitsust; inglise keeles „regional governments“), kuid piirkondlikul tasandil koordineerivad piirkondlikku ehk regionaalhaldust maavalitsused, siis Eesti kontekstis tähendab piirkondlik tasand koostööd maavalitsustega.



Joonis 1 — Skeem selle ranvusvaneelse standardi positsioon

Selles rahvusvahelises standardis on standardist ISO 9001:2008 taasesitatud tekst paigutatud kastidesse, et eristada seda iga punkti puhul kohaliku omavalitsuse jaoks antud konkreetsetest juhistest.

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

Sissejuhatus

0.1 Üldist

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

- organisatsiooni ärikeskkond, muutused selles keskkonnas ja selle keskkonnaga seotud riskid;
- tema erinevad vajadused;
- tema konkreetsed eesmärgid;
- tooted, mida ta valmistab;
- protsessid, mida ta kasutab;
- 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 juhendamiseks juurdekuuluva nõude mõistmisel või selgitamisel.

Käesolevat rahvusvahelist standardit saavad kasutada sisesed ja välised (osa)pooled, sh sertifitseerimis-asutused, 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.

Selle rahvusvahelise standardi suuniste eesmärk on aidata kohalike omavalitsuste organisatsioonidel suhtestuda kvaliteedijuhtimise mõistetega, nagu neid on kirjeldatud standardites ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 ja nendega seotud standardites, koos kohaliku omavalitsuse kontekstis tavaliselt kasutatavate tavade ja terminoloogiaga.

MÄRKUS 1 Selles juhendis antud terminite ja määratluste kasutus võib erineda vastavalt selle paiga ja piirkonna kultuurile, tavadele ja kommetele, kus kohalik omavalitsus asub. Vt ka viites [18] toodud juhiseid terminoloogia kohta.

Eeldatakse, et töötajad, juhtkond ja kohalike omavalitsuste esindajad saavad lühema või keskpika perspektiivi arengukava või tööprogrammi kätte, mõistavad ja kohaldavad seda. Samas ei taga kava või programm ise kohaliku kogukonna vajaduste ja ootuste täitmist, kui selliste kavade või programmide mõjusaks rakendamiseks vajalikud protsessid on puudulikud või olematud. Nende puuduste vältimise vajadus on motiveerinud selle rahvusvahelise standardi väljatöötamist, aitamaks kohalikel omavalitsustel rakendada mõjusat kvaliteedijuhtimissüsteemi.

See rahvusvaheline standard ei eelda, et kohalikud omavalitsused taotleksid oma kvaliteedijuhtimissüsteemi sertifitseerimist, kuigi soovi korral võivad nad taotleda sertifitseerimist vastavalt standardile ISO 9001:2008. Kvaliteedialased siseauditid võivad teostada nõuetele vastavuse kontrolli koos klientidelt, kasutajatelt, kodanikelt ja üldiselt kohalikult kogukonnalt laekunud kaebuste või nõuete kontrolliga.

Iga kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjutavad eri igale kohalikule omavalitsusele iseloomulikud tegutsemisviisid, eesmärgid, mitmekesised töömeetodid, ressursside kättesaadavus ja haldustava. Seetõttu võib eeldada, et iga kvaliteedijuhtimissüsteemi üksikasjad on igas kohalikus omavalitsuses erinevad. Olulised ei ole mitte kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamise meetodi üksikasjad, vaid hoopis see, et kvaliteedijuhtimissüsteem tagaks mõjusad, järjekindlad ja usaldusväärsed tulemused. Kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuetekohase toimimise huvides on oluline, et see oleks nii lihtne kui võimalik, ning see peaks olema piisavalt arusaadav, et vastata kohalikule omavalitsuse poliitikale ja kvaliteedieesmärkidele.

Selleks, et jõuda usaldusväärse, vastutustundliku ja läbipaistva kohaliku valitsemiseni, ei ole vaja taotleda sertifitseerimist vastavalt standardile ISO 9001:2008, kuigi piirkondliku või riigivalitsuse algatusel võidakse selle taotlemist soovitada. Samuti ei peeta vastavust standardile ISO 9001:2008 lõplikuks eesmärgiks omaette: kui kohalik omavalitsus on saavutanud taseme, mis võimaldab tal pakkuda kohalikule kogukonnale järjepidevaid nõuetele vastavaid tooteid/teenuseid, on oluline vaadata vastavusnõuetest kaugemale ning oma üldise mõjususe parendamiseks kaaluda standardi ISO 9004 ja/või teiste täiuslikkumudelite kasutamist.

MÄRKUS 2 Täiuslikkumudelitest paremaks arusaamiseks vt ISO 9004:2009 lisa A (Enesehindamisvahend) ja kvaliteediauhindade mudeleid.

Vastavalt standardile ISO 9000:2005 tuleks organisatsiooni tema edukuse huvides juhtida ja ohjata süstemaatiliselt ja läbipaistvalt. See kehtib eriti kohaliku omavalitsuse puhul, kus läbipaistvus ja aruandekohustus oma klientide/kodanike ees on nende usalduse ja kindlustunde võitmiseks oluline. Püsiva edu tagab ainult kõigi huvipoolte vajadustele ja ootustele suunatud tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine.

Seetõttu on oluline, et usaldusväärse ja eduka omavalitsuse kvaliteedijuhtimissüsteem hõlmaks kõiki tegevusi ja protsesse, mis võivad mõjutada tema võimet täita oma klientide/kodanike vajadusi ja ootusi, tootele kohaldatavaid seadusjärgseid ja normatiivseid nõudeid ning kohaliku omavalitsuse enda ning teiste huvipoolte, näiteks piirkondlike või riigivalitsuste, vajadusi.

0.2 Protsessikeskne lähenemisviis

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

Sissejuhatus

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.

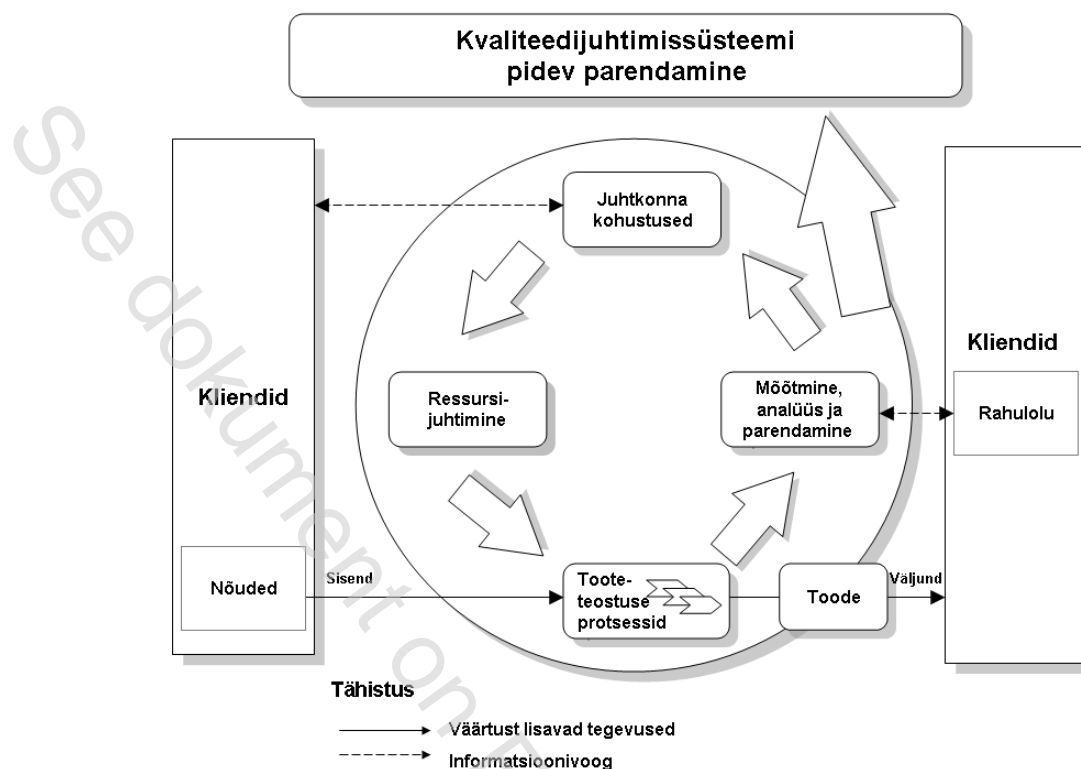
MÄRKUS Lisaks saab kõikide protsesside puhul rakendada "Plaani-Teosta-Kontrolli-Korrigeeri" (PDCA) all tuntud meetodikat. PDCA võib lühidalt kirjeldada järgnevalt.

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.



Protsessikeskse kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel (ISO 9001:2008, joonis 1)

Protsessikeskse lähenemisviisi omaks võtmiseks kohalike omavalitsuste poolt on oluline tuvastada oma klientidele/kodanikele usaldusväärsete toodete/teenuste pakkumiseks vajalikud eri protsessitüübid ning soovitud tulemuse saavutamiseks vajalik haldussuutlikkus. Nimetatud protsessid hõlmavad organisatsiooni juhtimise protsesse, toimimisprotsesse ja tugiprotsesse (vt lisa A). Omavalitsusüksuse toodete/teenuste tagamiseks vajalikud protsessid on toimimisprotsesside tuumaks ehk põhiprotsessideks.

Tüüpilised kohaliku omavalitsuse protsesside näited on:

- strateegilise juhtimise protsessid kohaliku omavalitsuse rolli kindlakstegemiseks sotsiaalmajanduslikus keskkonnas;
- ressursside eraldamine ja suutlikkus pakkuda kohaliku omavalitsuse toodet/teenust;
- töökeskkonna säilitamiseks vajalikud protsessid;
- arengukavade ja tööplaanide ettevalmistamine, läbivaatamine ja ajakohastamine;
- toote/teenuse pakkumise protsessi seire ja mõõtmine;
- läbipaistvad sisemised ja välised teabevahetusprotsessid;
- hädaolukorraks valmisoleku ja kriisireageerimisprotsessid.

Iga protsessi puhul peaks kohalik omavalitsus selgitama välja järgmist.

- Kes on klient? (Kes saab protsessi väljundi?) See võib olla kohaliku omavalitsuse muu ala siseklient või välisklient, näiteks toodet/teenust saav kodanik.
- Millised on protsessi peamised sisendid? (Nt teave, õigusaktide nõuded, riiklik ja/või piirkondlik poliitika, materjalid, energia, inimressursid ja rahalised vahendid)
- Millised on soovitud väljundid? (Nt millised on pakkumisele tuleva toote/teenuse omadused?)

- Millised ohjed ja näitajad on vajalikud protsessi tulemuslikkuse ja/või tulemuste nõuetekohasuse tõendamiseks?
- Milline on teiste kohaliku omavalitsuse protsesside vastastikune mõju? (Ühe protsessi väljundid moodustavad tavaliselt teiste protsesside sisendid)
- Millised ohjed on vajalikud läbipaistvuse tagamiseks?

MÄRKUS Viites [16] on esitatud lisajuhised protsessikeskse lähenemise kohta.

0.3 Seos standardiga ISO 9004

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

Sissejuhatus

0.3 Seos standardiga ISO 9004

ISO 9001 ja ISO 9004 on kvaliteedijuhtimissüsteemi standardid, mis on mõeldud teineteist täiendada, 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.

MÄRKUS Pärast standardi ISO 9001:2008 ning selle standardi avaldamist on standardi ISO 9004 läbivaatamine lõppenud ja standard ISO 9004:2009 on avaldatud.

Standard ISO 9004:2009 annab juhised kvaliteedijuhtimissüsteemi parendamiseks pideva edu saavutamisele keskendudes. Kohaliku omavalitsuse kontekstis on oluline mõista, et suutlikkus pakkuda järjepidevaid, nõuetele vastavaid tooteid/teenuseid võib sõltuda väljaspool kohaliku omavalitsuse otsest kontrolli olevate vahendite tagamisest.

0.4 Ühilduvus muude juhtimissüsteemidega

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

Sissejuhatus

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.

(...)

Käesolev rahvusvaheline standard ei sisalda spetsiifilisi nõudeid, mis on omased muudele juhtimissüsteemidele, nagu keskkonnajuhtimise, töötervishoiu- 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.

Oma toodete/teenuste kvaliteedi tagamiseks võib kohalikul omavalitsusel olla vajalik tegeleda oma kvaliteedijuhtimissüsteemi mõnede teiste juhtimissüsteemidega seotud aspektidega, näiteks keskkonna-, tervishoiu ja tööohutuse, finants- või riskijuhtimisega. Kui aga kohalik omavalitsus teeb oma kvaliteedijuhtimissüsteemi selliseid täiendusi, ei tähenda see iseenesest, et ta on rakendanud integreeritud juhtimissüsteemi. Sõltuvalt olukorrast võib kohalikul omavalitsusel olla vajalik kas kooskõlastada või lõimida oma kvaliteedijuhtimissüsteem teiste sarnaste süsteemidega.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

1.1 Üldist

ISO 9001:2008, 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.

Selle rahvusvahelise standardi eesmärk on anda kohalikele omavalitsustele juhiseid usaldusväärsete tulemuste saavutamiseks standardi ISO 9001:2008 tervikliku kohaldamise kaudu. Need juhised aga ei täienda, muuda ega paranda standardi ISO 9001:2008 nõudeid.

Kodanikud peavad kohaliku omavalitsust usaldusväärseks, kui see suudab püsivalt tagada kõigi oluliste protsesside ja toodete/teenuste minimaalse töökindluse. Oluline on, et kõik kohaliku omavalitsuse protsessid, sealhulgas juhtimis-, töö- ja tugiprotsessid, moodustaksid ühtse ning tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi ja et selle kvaliteedijuhtimissüsteemi kasutamine ning edasiarendamine keskenduks tulemuste saavutamisele. Selle süsteemi terviklik iseloom on oluline, sest muidu võib kohalik omavalitsus olla usaldusväärne küll teatud tegevusvaldkondades, samas aga ebausaldusväärne teistes.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi protsesside määratlemisel on oluline, et kohalik omavalitsus kaaluks, millised protsessid on tema klientidele/kodanikele usaldusväärsete toodete/teenuste pakkumiseks vajalikud (vt lisa A). Asjaomased protsessid on juhtimis-, toimimis- ja tugiprotsessid ja nende hulka kuuluvad juhtimisprotsessid, toote/teenuse osutamise protsessid ja muud kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjusaks toimimiseks vajalikud protsessid. Lisas B on antud kohalike omavalitsuste jaoks diagnostikametoodika oma protsesside ja toodete/teenuste käsitlusala ja küpsusastme hindamiseks. Lisa B kasutamine tervikdiagnostikaks on selle rahvusvahelise standardi kasutajate eelistatud lähtepunktiks.

1.2 Rakendus

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

1 Käsitlusala

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.

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

Kasutajal on vaba voli rakendada selles standardis sisalduvaid juhiseid tervikuna või vajadusel osade kaupa, et saada nendest maksimaalselt kasu.

2 NORMIVIITED

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

2 Normiviited

Järgmised dokumendid on vältimatult vajalikud käesoleva dokumendi rakendamiseks. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO 9000:2005. Kvaliteedijuhtimissüsteemid - Alused ja sõnavara

Vajadus lisasuuniste järele puudub.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

ISO 9001:2008, Kvaliteedijuhtimissüsteemid — Nõuded

3 Terminid ja määratlused

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis ISO 9000 esitatud termineid ja määratlusi.

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

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis ISO 9000 ning alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

Kus standardis ISO 9001:2008 iganes kasutatakse mõistet „organisatsioon“, peetakse sellega selles standardis silmas kohalikku omavalitsust.

3.1

tippjuhtkond (*top management*)

isik või isikute grupp, kes suunab ja ohjab organisatsiooni kõrgeimal tasemel

MÄRKUS 1 Selles standardis on organisatsiooniks **kohalik omavalitsus** (3.5).

MÄRKUS 2 Ametnimetused ja ülesanded võivad riigist ja kultuurist sõltuvalt olulisel määral varieeruda². Tüüpilised näited võivad hõlmata linnapead, piirkondlikku kubernerit, kohaliku nõukogu esimeest, kohaliku omavalitsuse presidenti, haldurit, direktorit, linna juhti ja linna eestvedajat. See on asutus, mis juhib ja viib ellu kohaliku omavalitsuse hankeid ja lepinguid.

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 moodustatav täitevorgan.