



# Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 113/12/2022 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 22 grudnia 2022 r.  
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie ósme

## Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości

### I. Cel

Ustalenie zasad przeprowadzania wewnętrznego auditu jakości.

### II. Zakres stosowania

Wszystkie komórki organizacyjne i stanowiska pracy w Urzędzie Miasta Lublin.

### III. Procedura

Lp.	Uczestnik procesu	Materiały na wejściu	Czynność	Materiały na wyjściu	Termin	Czynności w systemie Mdok <sup>1</sup>
1.	Pracownik zatrudniony w referacie OR-ZU  Dyrektor OR/Zastępca Dyrektora OR-ZI	<i>Roczny plan auditów</i>	Wyznacza audytora wiodącego (AW) do przeprowadzenia auditu Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ w cz. I. Zlecenie auditu jakości</i> Przekazuje zlecenie auditu do audytora wiodącego (AW) Przekazuje zlecenie auditu do właściciela procesu (WP)	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I.</i>	Przynajmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem auditu	Pracownik zatrudniony w referacie OR-ZU zakłada sprawę i nadaje jej znak (OR-ZU-II.0145.n.RRRR). Tworzy w sprawie dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ.</i> Uzupełnia dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ w cz. I. Zlecenie auditu jakości.</i> Dyrektor OR/Zastępca Dyrektora OR-ZI podpisuje dokument. Pracownik zatrudniony w referacie OR-ZU przekazuje sprawę (dołącz użytkownika: DR) do audytora wiodącego (AW).

<sup>1</sup> Komórką macierzystą prowadzącą akta spraw auditów jakości jest Wydział Organizacji Urzędu, który prowadzi je z symbolu JRWA „0145”, hasła klasyfikacyjnego: „Audyty jakości wewnętrzne”. Dokumentacja prowadzona jest elektronicznie w systemie Mdok, jako wyjątek od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygnięcia spraw wskazanego w Urzędzie. Dla pozostałych uczestników procesu jest to dokumentacja nietworząca akt sprawy.



						Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ cz. I</i> . (przeład do realizacji: DR) do auditora wiodącego (AW) Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ cz. I</i> . (przeład do wglądu: DW) do właściciela procesu (WP).
2.	Właściciel procesu <sup>2</sup> (WP)	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I</i>	Zapoznaje się z treścią dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ cz. I</i> . Zlecenie auditu jakości.	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I</i>		Zapoznaje się z dokumentem <i>Zapis auditu jakości AJ w cz. I</i> . Zlecenie auditu jakości, oznacza dokument jako obsłużony.
3.	Auditor wiodący (AW)	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I</i>	Przygotowuje audit: dokonuje analizy procesu, zapoznaje się z dokumentacją, aktami prawnymi, określa zasady współpracy, doprecyzowuje zakres auditu, przygotowuje listę pytań auditowych, planuje testy, ustala z właścicielem procesu (WP) termin, miejsce i uczestników narady otwierającej.	<i>Materiały robocze do auditu</i>		
4.	Auditor wiodący (AW) Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I – II</i>  <i>Materiały robocze do auditu</i>	Odbywają naradę otwierającą (prowadzi auditor wiodący AW), na której: omawiane są cele i zakres auditu, plan auditu oraz szczegóły przeprowadzenia auditu. Ustalają termin i miejsce czynności auditowych oraz termin narady zamykającej.	<i>Materiały robocze do auditu</i>	Zgodnie z ustaleniami	

2 Podczas przeprowadzanego auditu Auditor uprawniony jest do dostępu do wszystkich informacji przechowywanych lub przetwarzanych w auditowanej komórce, tak w wersji elektronicznej jak i papierowej, zgodnie z jego upoważnieniami.



5.	Auditor wiodący (AW) Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I – II</i>  <i>Materiały robocze do auditu: listy kontrolne, plany próbkowania</i>	Auditor wiodący (AW) m.in.: zbiera dowody, przeprowadza wywiady, przegląda i analizuje udostępnione dokumenty, przeprowadza testy, uzupełnia listy kontrolne i inne dokumenty potwierdzające czynności auditowe.  Opracowuje ustalenia z auditu.  Stwierdza, które elementy procesu wykazały zgodność/niezgodność z kryteriami auditu, określa obszary doskonalenia.	<i>Materiały robocze z auditu, np. listy kontrolne, inne dokumenty potwierdzające czynności auditowe, stwierdzone niezgodności</i>	Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej	
6.	Auditor wiodący (AW) Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. I – II</i>  <i>Materiały robocze z auditu</i>  <i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i>	Odbywają naradę zamykającą (prowadzi auditor wiodący AW), na której prezentuje ustalenia z auditu. Omawiają: wyniki auditu, poczynione spostrzeżenia, stwierdzone niezgodności, proponowane działania korygujące i obszary doskonalenia.	<i>Materiały robocze z auditu, ewentualne stwierdzone niezgodności</i>	Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej i auditu	
7.	Auditor wiodący (AW)	<i>Zapis auditu jakości AJ cz. II.1-5.</i>  <i>Materiały robocze z auditu</i>	Auditor wiodący (AW) przygotowuje raport z auditu, uzupełnia poszczególne etapy związane z przeprowadzonym auditem	<i>Materiały robocze do auditu, ewentualne niezgodności</i>  <i>Zapis w dokumencie</i>	Po naradzie zamykającej	Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II.1-4.



		<p><i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p>	<p>jakości: <u>cz. II.1. Narada otwierająca</u></p> <p><u>cz. II.2. Akty prawne określające wymagania procesu</u></p> <p><u>cz. II.3. Opis przebiegu auditu</u> W razie potrzeby sporządza dokument: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące.</i></p> <p><u>cz. II.4. Narada zamykająca</u></p> <p><u>cz. II.5. Lista niezgodności</u></p>	<p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. II.1.</i> <i>Zapis auditu jakości AJ cz. II.2.</i></p> <p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. II.3.</i> <i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p> <p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. II.4 i ewentualnie cz. II.5.</i> <i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p>		<p>Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II.1. Narada otwierająca.</p> <p>Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II.2. Akty prawne określające wymagania procesu.</p> <p>Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II. 3. Opis przebiegu auditu.</p> <p>Dołącza do dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> dokumenty potwierdzające czynności audytowe.</p> <p>Ewentualnie dołącza do sprawy dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące.</i></p> <p>Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II.4. Narada zamykająca, i ewentualnie w cz. II.5. Lista niezgodności.</p> <p>Ewentualnie wystawia: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące</i>, zgodnie z ustaleniami z narady zamykającej i ją podpisuje.</p>
8.	Auditor wiodący (AW)	<p><i>Zapis auditu jakości AJ cz.III</i></p> <p><i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p>		<p><i>Podpisany dokument: Zapis auditu jakości AJ</i></p> <p><i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p>		<p>Podpisuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ.</i></p> <p>Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> (przekaz do podpisu: DP) do właściciela procesu (WP).</p> <p>Przekazuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące</i> (przekaz dalej: DR) do</p>



						właściciela procesu (WP). Zamyka wątek sprawy.
9.	Właściciel procesu (WP)	<i>Zapis auditu jakości AJ cz.III</i>  <i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i>	Zapoznaje się z dokumentacją auditową. Potwierdza zapoznanie się z dokumentem <i>Zapis auditu jakości AJ</i> poprzez jego podpisanie.  W przypadku wystawienia <i>Karty niezgodności KN - działania korygujące</i> podejmuje działania korygujące.	<i>Podpisany dokument: Zapis auditu jakości AJ</i>  <i>Ewentualnie Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i>	Niezwłocznie  Zgodnie z ustaleniami z narady zamykającej	Nanosi ewentualne uwagi w zakładce Mdok <i>Komentarze</i> i podpisuje dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ</i> . Oznacza dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> jako obsłużony.
10.	Pracownik zatrudniony w referacie OR-ZU  Auditor wiodący (AW)  Dyrektor OR/Zastępca Dyrektora OR-ZI	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> <i>Materiały dokumentujące przebieg czynności auditowych</i> <i>Karta oceny auditu jakości KO</i>	Omawiają kryteria oceny	<i>Zapis w dokumencie Karta oceny auditu jakości KO</i>		Pracownik zatrudniony w referacie OR-ZU dołącza do sprawy dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> . Dokumentuje ocenę auditu. Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeład do uzgodnienia: DU) do auditora wiodącego (AW). Auditor wiodący (AW) parafuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> . Ewentualne uwagi zamieszcza w zakładce Mdok <i>Komentarze</i> i zwraca nadawcy (przeład do uzgadniam: UZG). Dyrektor OR/Zastępca Dyrektora OR-ZI podpisuje dokument. Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeład do



						akceptacji: DA) do Pełnomocnika SZJ.
11.	Pełnomocnik SZJ	<i>Karta oceny auditu jakości KO</i>	Decyduje o ocenie auditu i kwocie nagrody.	<i>Zapis w dokumencie Karta oceny auditu jakości KO</i>		Akceptuje (podpisuje w systemie Mdok) dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> . Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (odpowiedz: AKC) do Dyrektora OR/Zastępcy Dyrektora OR-ZI.

#### IV. Załączniki – Formularze do procedury

1. Szablon formularza w systemie Mdok: *SZJ\_Zapis auditu jakości\_AJ*
2. Szablon formularza w systemie Mdok: *SZJ\_Karta oceny auditu jakości\_KO*