



## Prezydent Miasta Lublin

Zarządzenie nr ~~129~~<sup>729</sup>/2008  
Prezydenta Miasta Lublin  
z dnia ~~31~~<sup>31</sup> października 2008 r.

### w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości”

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z § 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin stanowiącego załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 344/2007 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 14 czerwca 2007 roku sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin z późn. zm. zarządzam, co następuje:

#### § 1

1. Wprowadzam procedurę „PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości” w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.
2. Terminy określone w procedurze, o której mowa w ust. 1 nie mają zastosowania dla auditów jakości przeprowadzanych w roku 2008.
3. Określone w punkcie VII „Przebieg procesu” procedury „Czynności w systemie Mdok” nie mają zastosowania do stanowisk pracy nie wdrożonych do pracy w systemie Mdok.

#### § 2

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

#### § 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Sejmownik Miasta Lublin

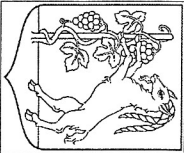
K. T. G. H. S.

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasiljewski

#### Rozdzielnik:

1. Oryginał: Wydział Organizacji Urzędu
2. Kopia: Strona Biuletynu Informacji Publicznej



## Urząd Miasta Lublin

### Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości

	Funkcja	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował	Zespół ds. opracowania dokumentów i procedur niezbędnych do wdrożenia w Urzędzie Miasta Lublin systemu zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001	Iwona Woźniak	<i>Iwona Woźniak</i>	31.10.2008
		Monika Artymiak	<i>M. Artymiak</i>	31.10.2008 r.
		Marcin Demkowski	<i>Demkowski</i>	31.10.2008
		Anna Piasecka	<i>piasecka</i>	31.10.2008
		Jacek Szymona	<i>Szymona</i>	31.10.2008 r.
		Grażyna Ziemińska-Bicka	<i>G. Bicka</i>	31.10.2008
		<small>Sekretarz Miasta Lublin</small>		
Akceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Krzysztof Łątko	<i>Krzysztof Łątko</i>	31.10.2008
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Adam Wasilewski	<i>Prezydent Miasta Lublin</i> <i>AW</i>	31.10.2008

dr inż. Adam Wasilewski

II. Właściciel procesu.....	2
III. Komórka organizacyjna, w której jest właściciel procesu.....	2
IV. Zakres stosowania – uczestnicy procesu.....	2
V. Definicje, terminologia, skróty.....	2
VI. Mierniki i wskaźniki procesu.....	2
VII. Przebieg procesu.....	3
VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury).....	4
IX. Standardy (załączniki do procedury).....	9
X. Procesy inicjujące.....	9
XI. Procesy inicjowane.....	9
	10

**I. Cel procesu**

Dostarczenie dowodów zgodności realizowanej w Urzędzie usługi z przyjętymi dla niej wymaganiami

**II. Właściciel procesu**

Koordinator systemu zarządzania jakością

**III. Komórka organizacyjna, w której jest właściciel procesu**

Zespół ds. koordynacji rozwoju systemu zarządzania jakością

**IV. Zakres stosowania – uczestnicy procesu**

Wszystkie komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska pracy Urzędu

**V. Definicje, terminologia, skróty**

**DEFINICJE:**

**Analiza ryzyka** – metoda identyfikowania i szacowania prawdopodobieństwa wystąpienia niezgodności.

**Auditor** – pracownik Urzędu, upowierzony przez Prezydenta do przeprowadzania auditów jakości w Urzędzie.

**Auditor wiodący** – auditor wyznaczony przez Koordynatora, odpowiedzialny za prawidłowe przeprowadzenie auditu jakości.

**Dokument SZJ** – dokument regulujący sposób postępowania (m.in.: ustawa, rozporządzenie, zarządzenie, procedura, instrukcja, regulamin).

**Działanie doskonałe** – działanie korygujące lub zapobiegawcze, a także działanie usprawniające, mające na celu podniesienie poziomu świadczenia usług.

**Działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyn niezgodności.

**Działanie usprawniające** – działanie mające na celu podniesienie poziomu świadczenia usług.

**Komitet Sterujący** – kierownictwo Urzędu, Pełnomocnik oraz inne osoby wskazane przez Prezydenta, wspierające go w zarządzaniu SZJ.

**Koordinator** – pracownik Urzędu odpowiedzialny za bieżące funkcjonowanie SZJ w Urzędzie.

**Lider SZJ** – kierujący komórką Urzędu lub wskazany przez niego pracownik odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie SZJ w komórce.

**Niezgodność** – nie spełnienie przez usługę określonych dla niej wymagań.

**Norma** – aktualna wersja normy ISO 9001.

**Pełnomocnik** – osoba, powołana w drodze zarządzenia do realizacji zadań o istotnym znaczeniu. Pełnomocnik odpowiada za prawidłowe, zgodne z Normą funkcjonowanie

SZJ w Urzędzie.

**Podproces** – proces stanowiący część procesu.

**Procedura** – opis procesu przedstawiony w formie graficznej lub słownej.

**Proces** – zespół wykonywanych kolejno działań, mający na celu osiągnięcie zamierzonych rezultatów.

**Usługa** – usługa świadczona przez Urząd – czynność organu administracji publicznej.

**Właściciel procesu** – osoba nadzorująca realizację procesu i jego doskonalenie.

**Wynik oceny auditu** – liczbowe przedstawienie oceny auditu w skali.

**Zapis jakości** – specjalny rodzaj dokumentu, będący dowodem wykonania czynności wynikających z odpowiednich regulacji SZJ (m.in.: raport, protokół, wypełniony druk lub formularz, rejestr, notatka).

**Zespół ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ** – zespół zadaniowy, składający się z pracowników Urzędu, wspomagający Pełnomocnika w bieżącym monitorowaniu działania SZJ.

**Zespół audytowy** – wyznaczeni przez koordynatora auditorzy (auditor wiodący oraz auditor współpracujący) do przeprowadzania audytu jakości.  
**Zgodność** – spełnienie przez usługę określonych dla niej wymagań.

**SKRÓTY:**

**A** – auditor

**AW** – auditor wiodący

**DA** – do akceptacji.

**DR** – do realizacji.

**DU** – do uzgodnienia.

**KK** – dyrektor wydziału, kierownik biura.

**Koordynator** – koordynator systemu zarządzania jakością.

**Mdok** – system informatyczny dedykowany do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów i spraw w Urzędzie, dostępny przez przeglądarkę internetową.

**Pełnomocnik** – Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

**SIW** – System Identyfikacji Wizualnej obowiązuje w Urzędzie.

**Zespół SZJ** – Zespół ds. koordynacji rozwoju systemu zarządzania jakością.

#### VI. Mierniki i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa wskaźnika lub miernika	Sposób obliczenia/wyznaczenia	Częstość dokonywania pomiaru	Wartość krytyczna wskaźnika
1.	AJ.W1 Średni czas trwania audytu AJ.M1 Czas trwania audytu (w dniach – od dnia zlecenia do dnia podpisania sprawozdania)	AJ.W1 = średnia (AJ.M1)	kazdorazowo	<= 45 dni
2.	AJ.W2 Średni czas trwania czynności audytowych AJ.M2 Czas trwania czynności audytowych (w dniach – od dnia narady otwierającej do dnia narady zamykającej)	AJ.W2 = średnia (AJ.M2)	kazdorazowo	<= 5 dni
3.	AJ.W3 Średnia ocena audytów AJ.M3 Punktowa ocena audytu	AJ.W3 = średnia (AJ.M3)	kazdorazowo	>= 51 % możliwych do zdobycia punktów
4.	AJ.W4 Identyfikowalność niezgodności podczas audytów AJ.M4 Liczba stwierdzonych podczas audytów niezgodności AJ.M5 Liczba wszystkich stwierdzonych niezgodności	AJ.W4 = AJ.M4/AJ.M5	kazdorazowo	
5.	AJ.W5 Identyfikowalność działań zapobiegawczych podczas audytów AJ.M6 Liczba zaproponowanych podczas audytów działań zapobiegawczych AJ.M7 Liczba wszystkich zaproponowanych działań zapobiegawczych	AJ.W5 = AJ.M6/AJ.M7	kazdorazowo	
6.	AJ.W6 Identyfikowalność działań usprawniających podczas audytów AJ.M8 Liczba zaproponowanych podczas audytów działań usprawniających AJ.M9 Liczba zaproponowanych podczas audytów działań usprawniających	AJ.W6 = AJ.M8/AJ.M9	kazdorazowo	

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 129/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.  
 Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzenie audytu jakości

VII. Przebieg procesu

Lp.	Uczestnik	Materiały na wejściu	Czynność	Materiały na wyjściu	Termin	Czynności w systemie Mdok
1.	Koordynator	Roczny plan audytów PA2 Harmonogram audytów HA1 Polecenie przeprowadzenia audytu pozaplanowego ZA1	Zleca wykonanie audytu Wyznacza zespół audytowy: Audytora wiodącego (AW) i Audytora wspomagającego (A) Określa w szczególności: - cel - zakres (auditowany proces lub pod-proces, komórki uczestniczące itp.) - termin - ryzyka obowiązkowe do testowania (jeśli takie wskaze)	Zlecenie audytu AJ1	1 miesiąc przed miesiącem przeprowadzenia audytu (wynikającym z harmonogramu)	Zakłada w <b>PODTECZCE - Audity Jakości</b> sprawę np. <b>Środki trwałe-OK</b> Nadaje sprawie <b>Środki trwałe-OK</b> znak SZJ.K.0180-X-X/rr Tworzy w sprawie <b>Środki trwałe-OK</b> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ roz-wój, szablon pliku) <b>Zlecenie audytu AJ1</b> Podpisuje dokument Przekazuje utworzoną sprawę <b>Środki trwałe-OK</b> (dołącz użytkownika) DR do Zespołu audytowego (AW, A) Przekazuje dokument <b>Zlecenie audytu AJ1</b> (przekaz do wglądu) DW do KK audytowanej komórki
2.	Zespół audytowy	Zlecenie audytu AJ1	Ustala zasady swojej pracy Przeogląda dokumentację dotyczącą auditowanego procesu Przeogląda dokumentację SZJ i inne dokumenty odnoszące się do zakresu audytu (raporty z audytów ubiegłych, raporty z wykonania usunienia niezgodności i wprowadzenia usprawnień itp.) Przeprawadza analizę ryzyka auditowanego obszaru Tworzy dokument <b>Sprawozdanie z audytu jakości AJ2</b> zawierający: - lista ryzyk obowiązkowych - lista ryzyk mogących wystąpić w danym obszarze - lista ryzyk wybranych do testowania przez zespół - lista ryzyk do testowania (najwyższe ranga)	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2		Tworzy w sprawie <b>Środki trwałe-OK</b> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ audity jakości, szablon pliku) <b>Sprawozdanie z audytu jakości AJ2</b> (po utworzeniu listy ryzyk i pytań auditowych należy zaznaczyć tabelę lista ryzyk; wejść w zakładkę Tabela-sortuj-kolumna3-sposób sortowania: liczbowo, malejąco) Podpisuje dokument <b>Sprawozdanie z audytu jakości AJ2</b> (AW)

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 129/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.

Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzenie audytu jakości

			- metody badania dla ryzyk do testowania (np. rodzaj testu) Przygotowuje listę pytań audytowych (do każdego ryzyka jest odpowiednie pytanie zamknięte), które pomogą audytorowi w zweryfikowaniu zgodności badanych działań z przyjętymi standardami			
3.	Zespół audytowy	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2	W dokumencie <i>Sprawozdanie z audytu jakości AJ2</i> tworzy listę pytań audytowych Tworzy dokument <i>Lista pytań audytowych AJ3</i>	<i>Lista pytań audytowych AJ3</i>		Tworzy w sprawie <i>Środki trwałe-OK</i> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ audity jakości, szablon pliku) <i>Lista pytań audytowych AJ3</i> Podpisuje dokument AJ3 (AW) Przekazuje dokument AJ3 (dołącz użytkownika) DR do KK audytowanej komórki
4.	KK	<i>Lista pytań audytowych AJ3</i>	Udziała odpowiedzi na pytania i formuluje uwagi	<i>Lista pytań audytowych AJ3</i>	3 dni	Uzupełnia dokument <i>Lista pytań audytowych AJ3</i> (wpisuje odpowiedzi na pytania i uwagi) Podpisuje dokument
5.	Audитор wiodący	<i>Lista pytań audytowych AJ3</i>	Uzgadniając: - termin, miejsce i uczestników narady otwierającej oraz narady zamykającej		co najmniej 3 dni przed terminem narady otwierającej	
6.	Audитор wiodący	<i>Lista pytań audytowych AJ3</i>	Uzupełnia dokument <i>Lista pytań audytowych AJ3</i> o dane dotyczące: terminu, miejsca i uczestników narady otwierającej			Uzupełnia dokument <i>Lista pytań audytowych AJ3</i> (termin, miejsce, uczestnicy narady otwierającej) Podpisuje dokument AJ3
7.	Zespół audytowy KK inni uczestnicy	<i>Lista pytań audytowych AJ3</i>	Odbymają naradę otwierającą (prowadzi AW): - uzgodnienie audytowanych uczestników audytowanego procesu - uzgodnienie terminów czynności audytowych, terminu narady zamykającej,	<i>Protokół narady otwierającej AJ4</i>	zgodnie z programem audytu	Tworzy w sprawie <i>Środki trwałe-OK</i> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ audity jakości, szablon pliku) <i>Protokół narady otwierającej AJ4</i>

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 129/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.  
Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzenie audytu jakości

			terminu przedstawienia Sprawozdania z audytu jakości -uzgodnienie i zatwierdzenie szczegółów organizacyjnych dotyczących przeprowadzane audytu -przedstawienie listy dokumentów, które będą poddane badaniu, - wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości Zespół audytowy tworzy dokument <i>Protokół narady otwierającej AJ4</i>			Podpisuje dokument AJ4 Przekazuje dokument AJ4 (przekaz do wglądu) DW do KK KK podpisuje AJ4
8.	Zespół audytowy	<i>Protokół narady otwierającej AJ4</i>	Realizuje audyt: - ustalenie faktów na podstawie: rozmów z personelem, analizy dokumentacji, obserwacji procesów, oceny materiałów i zasobów - zanotowanie faktów w dokumentacji audytu (audytor nie jest związany listą pytań audytowych przygotowanych na wstępie audytu i w zależności od potrzeb w każdym momencie może ją uzupełnić nowymi pytaniami) - ocena faktów w celu określenia zgodności lub zidentyfikowania niezgodności - weryfikacja wykonania działań korygujących w danym procesie z poprzedniego audytu - notatki z rozmów - notatki z analizy dokumentów - stwierdzone niezgodności - propozycje działań usprawniających - spostrzeżenia (dobre praktyki, uwagi, wnioski) Zespół audytowy tworzy dokument <i>Opis przebiegu audytu AJ5</i>	<i>Opis przebiegu audytu AJ5</i>	zgodnie z programem audytu	Tworzy w sprawie <i>Środki trwałe-OK</i> dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ audyty jakości, szablon pliku) <i>Opis przebiegu audytu AJ5</i> Podpisuje dokument AJ5 Przekazuje dokument AJ5 (przekaz do wglądu) DW do KK
9.	KK	<i>Opis przebiegu audytu AJ5</i>	Zapoznaje się z opisem przebiegu audytu		przed naradą zamykającą	W komentarzu dokumentu <i>Opis przebiegu audytu AJ5</i> wpisuje ewentualne uwagi Podpisuje dokument
10.	Zespół audytowy	<i>Opis przebiegu audytu</i>	Obdyskują naradę zamykającą (prowa-	<i>Protokół narady zamykającej</i>	zgodnie z programem	Tworzy w sprawie <i>Środki trwa-</i>

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr ~~129~~ 2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.  
Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzenie audytu jakości

B4

KK Właściciel procesu uczestnicy	AJ5	dzi AW): - podsumowanie audytu - omówienie stwierdzonych niezgodności, propozycji działań usprawniających, spostrzeżeń (dobrych praktyk, uwag, wniosków) (audytorzy powinni zwrócić uwagę na te spośród przyjętych praktyk postępowania, które można by ulepszyć, ale które nie stanowią odchylenia od udokumentowanego SZJ: spostrzeżenia te powinny zostać omówione z kierującym komórką audytowaną oraz zapisane w Sprawozdaniu z audytu jakości; podobnie należy uczynić z wnioskami pochodzącymi od pracowników, które pozyskano w trakcie przeprowadzonego audytu jakości) Zespół audytowy tworzy dokument <i>Protokół narady zamykającej AJ6</i>	cej AJ6	audytu	te-OK dokument (dołączony dokument, klasyfikacja: SZJ audyty jakości, szablon pliku) <i>Protokół narady zamykającej AJ6</i> Podpisuje dokument AJ6 Przekazuje dokument AJ6 (przekaz do wglądu) DW do KK
11. KK	<i>Protokół narady zamykającej AJ6</i>	Zapoznaje się z <i>Protokołem narady zamykającej AJ6</i>		niezwłocznie	W komentarzu dokumentu <i>Protokół narady zamykającej AJ6</i> wpisuje ewentualne uwagi Podpisuje dokument
12. Zespół audytowy	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2 Lista pytań audytowych AJ3 <i>Protokół narady otwierającej AJ4</i> Opis przebiegu audytu AJ5 <i>Protokół narady zamykającej AJ6</i>	Zespół audytowy uzupełnia dokument <i>Sprawozdanie z audytu jakości AJ2</i> o: Listę pytań audytowych AJ3 <i>Protokół narady otwierającej AJ4</i> Opis przebiegu audytu AJ5 <i>Protokół narady zamykającej AJ6</i> (przeklejenie w odpowiedniej polu) - stwierdzone niezgodności - propozycje działań doskonalących - spostrzeżenia (dobre praktyki, uwagi, wnioski)	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2	zgodnie z programem audytu	Uzupełnia dokument <i>Sprawozdanie z audytu jakości AJ2</i> (edytuj za pomocą) o: Lista pytań audytowych AJ3 <i>Protokół narady otwierającej AJ4</i> Opis przebiegu audytu AJ5 <i>Protokół narady zamykającej AJ6</i> Podpisuje dokument AJ2 Przekazuje dokument AJ2 (przekaz do wglądu) DW do KK i do właściciela procesu

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 22/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.  
Procedura PZ.4.4.5.Przeprowadzenie audytu jakości

BM



13.	KK	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2	Zapoznaje się ze Sprawozdaniem z audytu jakości AJ2		niezwłocznie	Podpisuje dokument AJ2
14.	Auditor Włodący	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2	Jeśli w wyniku audytu została stwierdzona niezgodność, wszczytna proces Działania korygujące: tworzy dokument Karta niezgodności KN1	Karta niezgodności KN1	niezwłocznie	Zakłada w <i>PODTECZCE - Rejestr niezgodności</i> sprawę np. <i>Niezgodność OK</i> Nadaje sprawie <i>Niezgodność OK</i> znak SZJ.K.0180-X-X/tr Tworzy w sprawie <i>Niezgodność OK</i> dokument (dołączony nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpraca, szablon formularza) Karta niezgodności KN1
15.	Auditor Włodący	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2	Jeśli w wyniku audytu proponuje działania zapobiegawcze lub usprawniające, wszczytna proces Działania zapobiegawcze i usprawniające: tworzy dokument <i>Propozycja działania zapobiegawczego DZ1</i> lub <i>Propozycja działania usprawniającego DU1</i>	<i>Propozycja działania zapobiegawczego DZ1</i> <i>Propozycja działania usprawniającego DU1</i>	niezwłocznie	Zakłada w <i>PODTECZCE - Działania zapobiegawcze</i> lub w <i>PODTECZCE - Działania usprawniające</i> sprawę <i>XX1</i> Nadaje sprawie <i>XX1</i> znak SZJ.K.0180-X-X/tr Tworzy w sprawie <i>XX1</i> dokument (dołączony nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpraca, szablon formularza) <i>Propozycja działania zapobiegawczego DZ1</i> lub <i>Propozycja działania usprawniającego DU1</i> Podpisuje dokument Przekazuje dokument DZ1 lub DU1 (przekaz dalej) DR do Lidera SZJ swojej komórki Przekazuje dokument (przekaz do wglądu) DW do Koordynatora

16. Koordynator	Sprawozdanie z audytu jakości AJ2	Zapoznaję się z dokumentem Sprawozdanie z audytu jakości AJ2 Dokonuje oceny merytorycznej audytu (w punktach od 0 do 2): - prawidłowość przeprowadzenia audytu - trafność analizy ryzyka - prawidłowość przywołania punktów Normy - trafność stwierdzenia niezgodności, - propozycji działań zapobiegawczych, usprawniających, sprostowań (dobre praktyki, uwagi, wnioski) Wynik oceny audytu (suma punktów)	Ocena merytoryczna audytu AJ7	7 dni	Tworzy w <b>PODTECZCE</b> - Audyty Jakości w sprawie Środki trwałe-OK dokument (dołączając nowy dokument, klasyfikacja: SZJ rozwój; szablon pliku) Ocena merytoryczna audytu AJ7 Dołącza dokument AJ8 do sprawy Środki trwałe-OK Podpisuje dokument Przekazuje dokument Ocena merytoryczna audytu AJ7 (przekaz do wglądu) DW do Pełnomocnika
-----------------	-----------------------------------	---	-------------------------------	-------	---

**VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury)**

- AJ1 Zlecenie audytu
- AJ2 Sprawozdanie z audytu jakości
- AJ3 Lista pytań audytowych
- AJ4 Protokoł narady otwierającej
- AJ5 Opis przebiegu audytu
- AJ6 Protokoł narady zamykającej
- AJ7 Ocena merytoryczna audytu
- KN1 Karta niezgodności
- DZ1 Propozycja działania zapobiegawczego
- DU1 Propozycja działania usprawniającego

**IX. Standardy (załączniki do procedury)**

SIW

**X. Procesy inicjujące**

- PZ.4.4.3 Opracowanie i aktualizacja harmonogramu audytów jakości
- PZ.4.4.4 Zlecenie pozaplanowego audytu jakości

XI. *Procesy inicjowane*

PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami

PZ.4.4.8 Działania korygujące

PZ.4.4.9 Działania zapobiegawcze i usprawniające

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr ~~128~~<sup>129</sup>/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.  
Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzenie audytu jakości



## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ1 Zlecenie auditu

#### Cel auditu

Poniżej należy określić cel auditu.

#### Zakres auditu

Poniżej należy określić zakres auditu.

#### Ryzyka zlecone do badania

W tej tabeli należy zamieścić listę ryzyk obowiązkowych.

Lp.	Nazwa ryzyka
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

#### Zespół auditowy

Poniżej należy wskazać auditora wiodącego i auditora pomocniczego.

Auditor wiodący	
Auditor pomocniczy	

#### Termin auditu

Poniżej należy określić termin auditu.

#### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko Prezydent Miasta Lublin

sekretarz Miasta Lublin

K. Ł. H.  
Krzysztof Łalka

dr inż. Rafał Wasilewski



## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 2 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ2 Sprawozdanie z auditu jakości

#### Informacje dotyczące auditu

Badany proces	
Auditowana komórka organizacyjna	
Zespół auditowy	

#### Lista ryzyk

W tej tabeli należy zamieścić listę ryzyk. Na początku listy należy umieścić ryzyka obowiązkowe, przypisując im rangę „10”. Niżej należy umieścić ryzyka wynikające z analizy ryzyk i przypisać im rangi w skali od „0” do „10”. Następnie należy tę listę posortować malejąco wg rang, wybrać ryzyka do badania i sformułować dla każdego z nich pytanie auditowe (pytanie zamknięte: TAK/NIE). Do każdego pytania należy dopisać, w jaki sposób (jakim testem) będzie weryfikowana odpowiedź, której udzielił na nie kierownik komórki

Lp.	Nazwa ryzyka	Ranga	Pytanie auditowe	Test weryfikujący odpowiedź
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

#### Akty prawne, w oparciu o które dokonano analizy ryzyk

Do tej tabeli należy wpisać akty prawne (zewewnętrzne: ustawy, rozporządzenia, uchwały oraz wewnętrzne: regulaminy, zarządzenia, procedury), w oparciu o które dokonano analizy ryzyka

Lp.	Nazwa aktu prawnego
1.	
2.	
3.	
4.	

#### Lista pytań auditowych

Do tej tabeli należy z powyższej tabeli przekleić pytania auditowe. Następnie należy utworzyć dokument wg szablonu AJ3 i przekazać go do KK. Po udzieleniu przez KK odpowiedzi na pytania i sformułowaniu uwag, należy odpowiedzi i uwagi przekleić do poniższej tabeli.

Lp.	Pytanie auditowe	Odpowiedź	Uwagi
1.			

sekretarz Miasta Lublin

K. Tał  
Krystyna Łątko

2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

### Narada otwierająca

Poniżej należy wpisać uzgodnione z KK: termin, miejsce i uczestników narady otwierającej.

### Protokół narady otwierającej

Poniżej należy wpisać protokół narady otwierającej (opis jej przebiegu i ustalenia). Następnie należy utworzyć dokument wg szablonu AJ4 i przekazać go do KK. Po podpisaniu AJ4 przez KK należy go dołączyć jako załącznik do niniejszego dokumentu.

### Opis przebiegu auditu

Poniżej należy opisać przebieg auditu: ustalenie faktów na podstawie: rozmów z personelem, analizy dokumentacji, obserwacji procesów, oceny materiałów i zasobów, zanotowanie faktów w dokumentacji auditu (auditor nie jest związany listą pytań auditowych przygotowanych na wstępie auditu i w zależności od potrzeb w każdym momencie może ją uzupełnić nowymi pytaniami), ocena faktów w celu określenia zgodności lub zidentyfikowania niezgodności, weryfikacja wykonania działań korygujących w danym procesie z poprzedniego auditu - notatki z rozmów, notatki z analizy dokumentów, stwierdzone niezgodności, propozycje działań usprawniających, spostrzeżenia (dobre praktyki, uwagi, wnioski)  
Następnie należy utworzyć dokument wg szablonu AJ5, podpisać go i dołączyć jako załącznik do niniejszego dokumentu oraz przekazać do KK. KK wpisuje do AJ5 uwagi i podpisuje go.

### Protokół narady zamykającej

Poniżej należy wpisać protokół narady zamykającej (opis przebiegu i ustalenia narady zamykającej): podsumowanie auditu, omówienie spostrzeżeń (dobrych praktyk, uwag, wniosków), niezgodności, działań doskonalących (auditorzy powinni zwrócić uwagę na te spośród przyjętych praktyk postępowania, które można by ulepszyć, ale które nie stanowią odchylenia od udokumentowanego SZJ; spostrzeżenia te powinny zostać omówione z kierującym komórką auditowaną oraz zapisane w Sprawozdaniu z przebiegu auditu; podobnie należy uczynić z wnioskami pochodzącymi od pracowników, które pozyskano w trakcie przeprowadzonego auditu jakości).  
Następnie należy utworzyć dokument wg szablonu AJ6, podpisać go i dołączyć jako załącznik do niniejszego dokumentu oraz przekazać do KK. KK wpisuje do AJ6 uwagi i podpisuje go.

### Lista stwierdzonych niezgodności

Następnie w tej tabeli należy wpisać listę stwierdzonych niezgodności.  
Następnie należy dla każdej stwierdzonej niezgodności utworzyć dokument Karta niezgodności KN1 i przesłać go do Koordynatora.

Strona 2 z 3	Urząd Miasta Lublin	
	SZJ AJ2 Sprawozdanie z auditu jakości Załącznik nr 2 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości	Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

Lp.	Opis stwierdzonej niezgodności	Propozycja działania korygującego	Punkt normy
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

### Propozycje działań zapobiegawczych i usprawniających

Następnie w poniższej tabeli należy wpisać listę propozycji działań zapobiegawczych i usprawniających. Następnie należy dla każdej propozycji działania zapobiegawczego utworzyć dokument Propozycja działania zapobiegawczego DZ1 zaś dla każdej propozycji działania usprawniającego utworzyć dokument Propozycja działania usprawniającego DU1, i przesać je do lidera swojej komórki organizacyjnej oraz do Koordynatora.

Lp.	Opis propozycji działania zapobiegawczego lub usprawniającego
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

### Spostrzeżenia

Następnie, poniżej należy wpisać spostrzeżenia: opisać dobre praktyki, wnieść uwagi i sformułować wnioski. Następnie należy utworzyć dokument wg szablonu AJ7, podpisać go i dołączyć jako załącznik do niniejszego dokumentu oraz przekazać do KK i właściciela procesu.

### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Sekretarz Miasta Lublin

K. E. H.  
Krzysztof Półka

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski

Urząd Miasta Lublin		Strona 3 z 3
SZJ AJ2 Sprawozdanie z auditu jakości Załącznik nr 2 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości	Wydanie z dnia 31 października 2008 r.	

B9



## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 3 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ3 Lista pytań auditowych

#### Lista pytań auditowych

Do tej tabeli należy z powyższej tabeli przekleić pytania auditowe. Następnie należy utworzyć dokument wg szablonu AJ3 i przekazać go do KK. Po udzieleniu przez KK odpowiedzi na pytania i sformułowaniu uwag, należy odpowiedzi i uwagi przekleić do poniższej tabeli.

Lp.	Pytanie auditowe	Odpowiedź	Uwagi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

#### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Sekretarz Miasta Lublin

*K. T. H.*  
Krzysztof Egiłka

Prezydent Miasta Lublin

*Adam Wasilewski*  
dr inż. Adam Wasilewski





## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 4 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ4 Protokół narady otwierającej

#### Protokół narady otwierającej

Poniżej należy wpisać protokół narady otwierającej (uczestnicy, opis przebiegu, ustalenia).

#### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Sekretarz Miasta Lublin

*K. Łopka*  
Krzysztof Łopka

Prezydent Miasta Lublin

*Adam Wasilewski*  
dr inż. Adam Wasilewski



## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 5 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ5 Opis przebiegu auditu

#### Opis przebiegu auditu

Poniżej należy opisać przebieg auditu, wszystkie czynności wykonywane przez audytora w trakcie przygotowania i przeprowadzania auditu.

#### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Prezydent Miasta Lublin

*dr inż. Adam Wasilewski*

Sekretarz Miasta Lublin

*K. K. K.*  
Krzysztof K...



## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 6 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ6 Protokół narady zamykającej

#### Protokół narady zamykającej

Poniżej należy wpisać protokół narady zamykającej (opis przebiegu i ustalenia narady zamykającej): podsumowanie auditu, omówienie spostrzeżeń (dobrych praktyk, uwag, wniosków), niezgodności, działań doskonalących (audytorzy powinni zwrócić uwagę na te spośród przyjętych praktyk postępowania, które można by ulepszyć, ale które nie stanowią odchylenia od udokumentowanego SZJ; spostrzeżenia te powinny zostać omówione z kierującym komórką auditowaną oraz zapisane w Sprawozdaniu z przebiegu auditu; podobnie należy uczynić z wnioskami pochodzącymi od pracowników, które pozyskano w trakcie przeprowadzonego auditu jakości).

#### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Sekretarz Miasta Lublin

*K. E. H.*  
Krzysztof Łukasz

Prezydent Miasta Lublin

*dr inż. Adam Wasilewski*



## Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 7 do Procedury PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości  
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

SZJ.K.0180-2-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

### SZJ AJ7 Ocena merytoryczna auditu

#### Ocena merytoryczna auditu

W tej tabeli należy wpisać kryteria oceny, liczby przydzielonych punktów oraz wszelkie uwagi odnoszące się do ocenianego auditu.

Lp.	Nazwa aspektu oceny	Liczba punktów	Uwagi
1.	Prawidłowość przeprowadzenia auditu		
2.	Prawidłowość przeprowadzenia analizy ryzyka		
3.	Prawidłowość przywołania punktów Normy		
4.	Trafność stwierdzenia niezgodności, propozycji działań usprawniających, spostrzeżeń (dobre praktyki, uwagi, wnioski)		
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
	PODSUMOWANIE		

#### Podsumowanie oceny

Poniżej należy zamieścić ewentualne ogólne uwagi na temat auditu pomocne dla analizy podsumowania auditów w skali roku.

#### Autor dokumentu i jego podpis

Stanowisko pracy	Nazwa stanowiska pracy...
Podpis albo znak podpisu /-/	/-/
Imię i nazwisko	Imię i nazwisko

Prezydent Miasta Lublin

*dr inż. Adam Wasilewski*

Sekretarz Miasta Lublin

*K. Tałha*  
Krzysztof Tałha