



Prezydent Miasta Lublin



Zarządzenie nr ~~115~~2011
Prezydenta Miasta Lublin
z dnia ~~1.6.2011~~..... 2011 r.

w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie trzecie

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 § 22 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 100/2011 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 24 lutego 2011 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin (z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania procedurę „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie trzecie w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc zarządzenie nr 281/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 29 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie drugie.

§ 3

Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu.

§ 4

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Lublin

dr Krzysztof Żuk

Rozdzielnik:

1. Oryginał: Wydział Organizacji Urzędu.
2. Kopia użytkowa: www.bip.lublin.eu, intranet.

DYREKTOR
Wydziału Organizacji Urzędu

Sekretarz Miasta Lublin

[Signature]
mgr Andrzej Wojewódzki

Radca Prawny



Prezydent Miasta Lublin

Załącznik do zarządzenia nr **1152/2011** Prezydenta Miasta Lublin z dnia **16 KWIETNIA** 2011 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie trzecie

Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości

I. Cel procesu

Potwierdzenie zgodności funkcjonowania auditowanego procesu, ocena jego skuteczności oraz zidentyfikowanie jego obszarów do doskonalenia.

II. Właściciel procesu

Koordynator Systemu Zarządzania Jakością (Koordynator SZJ).

III. Obszar/Zakres stosowania

Komórki organizacyjne oraz samodzielne i wielosobowe stanowiska pracy wchodzące w skład departamentów Urzędu.

IV. Mierniki i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa wskaźnika lub miernika	Sposób obliczenia/wyznaczenia	Częstość dokonywania pomiaru	Wartość krytyczna wskaźnika
1.	Czas trwania auditu	suma dni roboczych trwania auditu, liczona od dnia narady otwierającej do dnia narady zamykającej	każdorazowo, po zakończeniu auditu	\leq 14 dni roboczych
2.	Ocena auditu	liczba punktów przyznanych przez koordynatora SZJ, zgonie z kartą oceny auditu	każdorazowo, po zakończeniu auditu	\geq 50 % możliwych do zdobycia punktów
3.	Identyfikacja niezgodności	liczba poprawnie zidentyfikowanych niezgodności / liczba stwierdzonych w wyniku auditów niezgodności	każdorazowo, po zakończeniu auditu	brak

V. Przebieg procesu

Lp.	Uczestnik procesu	Materiały na wejściu	Czynność	Materiały na wyjściu	Termin	Czynności w systemie Mdok*
1.	Koordynator SZJ	Roczny plan auditów PA Harmonogram auditów HA Zlecenie pozaplanowego auditu	Wyznacza audytora wiodącego (AW) lub zespół audytorski (A) i audytora wspomagającego do przeprowadzenia auditu Uzupełnia dokument Zapis auditu jakości AJ w cz. I Zlecenie auditu jakości Przekazuje zlecenie auditu audytorowi wiodącemu (AW) Przekazuje zlecenie auditu właścicielowi procesu (WP)	Zapis auditu jakości AJ cz. I	Przynajmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem auditu	Zakłada sprawę Nadaje sprawie znak, np. OR-ZU.0145.n.RRRR Tworzy w sprawie dokument (dołącz nowy dokument: Rodzaj: wewnętrzny Klasyfikacja: SZJ System Zarządzania Jakością Typ źródła dokumentu: szablon pliku Zapis auditu jakości AJ Uzupełnia dokument Zapis auditu jakości AJ w cz. I Zlecenie auditu jakości Podpisuje dokument Przekazuje sprawę (dołącz użytkownika: DR) do AW Przekazuje dokument Zapis auditu jakości AJ cz. I (przebieg do wglądu: DW) do WP
2.	Właściciel procesu	Zapis auditu jakości AJ	Zapoznaje się z treścią dokumentu Zapis auditu jakości AJ cz. I	Zapis auditu jakości AJ cz. I		Oznacza dokument Zapis auditu jakości AJ jako obsłużony w systemie Mdok
3.	Audytora wiodącego lub zespół audytorski	Zapis auditu jakości AJ	Przygotowuje audit: ustala zasady współpracy, zapoznaje się z dokumentacją, dokonuje analizy procesu, doprecyzowuje zakres auditu, przygotowuje listę pytań auditowych, planuje testy, ustala z właści-	Materiały robocze do auditu Zapis w dokumencie Zapis auditu jakości AJ cz. II, III		Uzupełnia dokument Zapis auditu jakości AJ w cz. II Akty prawne określające wymagania procesu i w cz. III Ustalenia wstępne AW parafuje dokument Przekazuje dokument Zapis auditu jakości AJ (przebieg do wglądu: DW): do WP

Załącznik do zarządzenia nr 1152/2011 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 GRUDNIA 2011 r. w sprawie wprowadzenia procedury „P.Z.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie trzecie

			<p>celem procesu termin, miejsce i uczestników narady otwierającej</p> <p>AW dokonuje w cz. III dokumentu <i>Zapis audytu jakości AJ</i> zapisów dotyczących przyjętych z WP ustaleń w zakresie terminu, miejsca i uczestników narady otwierającej</p>					Oznacza dokument <i>Zapis audytu jakości AJ</i> jako obsłużony w systemie Midok
4.	Właściciel procesu	<i>Zapis audytu jakości AJ</i>	Zapoznaje się z treścią dokumentu <i>Zapis audytu jakości AJ</i>	<i>Zapis audytu jakości AJ</i>				
5.	Auditor wiodący lub zespół audytowy Właściciel procesu inni uczestnicy	<i>Zapis audytu jakości AJ</i>	Odbывают naradę otwierającą (prowadzi AW), na której: omawiają cele, zasady i inne szczegóły przeprowadzenia audytu, ustalają termin czynności audytowych oraz termin narady zamykającej	<i>Zapis audytu jakości AJ</i>	Zgodnie z ustaleniami wstępnymi			
6.	Auditor wiodący lub zespół audytowy	<i>Zapis audytu jakości AJ</i>	AW dokonuje w dokumencie <i>Zapis audytu jakości AJ</i> zapisów dotyczących przyjętych ustaleń z narady otwierającej	Zapis w dokumencie <i>Zapis audytu jakości AJ</i> cz. IV				AW uzupełnia dokument <i>Zapis audytu jakości AJ</i> w cz. IV Narada otwierająca AW parafuje dokument
7.	Auditor wiodący lub zespół audytowy Właściciel procesu inni uczestnicy	<i>Zapis audytu jakości AJ</i>	AW lub zespół audytowy prowadzi testy, uzupełnia listy kontrolne, tworzy inne materiały potwierdzające czynności audytowe W razie potrzeby proponuje	Materiały robocze z audytu, np. listy kontrolne, inne materiały potwierdzające czynności audytowe	Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej W trakcie wykonywanych czynności			

Załącznik do zarządzenia nr **1152**/2011 Prezydenta Miasta Lublin z dnia **26** **GRUDZIA** 2011 r. w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie trzecie

			przeprowadzenie korekcji		ści auditowych	
8.	Auditor wiodący lub zespół audytowy	Zapis auditu jakości AJ Materiały robocze z auditu	Dokumentuje przeprowadzone czynności audytowe w razie potrzeby sporządza dokumenty: Karta niezgodności KN, Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU	Zapis w dokumencie Zapis auditu jakości AJ cz. V Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ Karta działania usprawniającego KU	Po przeprowadzeniu czynności auditowych	AW uzupełnia dokument Zapis auditu jakości AJ w cz. V Opis przebiegu auditu Dołącza do sprawy materiały robocze z auditu, np. listy kontrolne lub inne materiały dokumentujące przeprowadzone czynności audytowe Parafduje dokument Dołącza do sprawy dokumenty: Karta niezgodności KN; Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU Przekazuje dokumenty: Karta niezgodności KN, Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU (przekaż do wglądu: DU) do WP
9.	Auditor wiodący lub zespół audytowy Właściciel procesu inni uczestnicy	Zapis auditu jakości AJ Materiały robocze z auditu Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ Karta działania usprawniającego KU	Odbывают naradę zamykającą (prowadzi AW), na której: omawiają wyniki auditu, proponowane działania korygujące, zapobiegawcze lub usprawniające**	Zapis auditu jakości AJ Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ Karta działania usprawniającego KU	Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej	
10.	Auditor wiodący lub zespół audytowy	Zapis auditu jakości AJ Materiały robocze z auditu Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ	Dokumentuje ustalenia z narady zamykającej	Zapis w dokumencie Zapis auditu jakości AJ cz. VI, VII, VIII Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ		AW uzupełnia dokument Zapis auditu jakości AJ w cz. VI Narada zamykająca, cz. VII Lista zidentyfikowanych niezgodności, cz. VIII Lista działań zapobiegawczych i działań usprawniających AW podpisuje dokument

	Karta działania usprawniającego KU	Karta działania usprawniającego KU	Karta działania usprawniającego KU	<p>AW dokonuje modyfikacji dokumentów: Karta niezgodności KN, Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU zgodnie z ustaleniami z narady zamykającej</p> <p>AW podpisuje dokumenty: Karta niezgodności KN, Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU</p> <p>Dołącza dokumenty: Karta niezgodności KN, Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU odpowiednio do spraw: Rejestr niezgodności RRRR, Rejestr działań zapobiegawczych RRRR, Rejestr działań usprawniających RRRR</p> <p>AW przekazuje dokumenty: Karta niezgodności KN, Karta działania zapobiegawczego KZ, Karta działania usprawniającego KU (przekaz dalej: DR) do WP</p> <p>Zamyka wątek sprawy</p>
11.	Właściciel procesu	Zapis auditu jakości AJ Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ Karta działania usprawniającego KU	<p>Podpisany dokument: Zapis auditu jakości AJ</p>	<p>niezwłocznie</p>
		<p>Zapoznaje się z dokumentacją auditową</p> <p>Potwierdza zapoznanie się z dokumentem Zapis auditu jakości AJ poprzez jego podpisanie</p> <p>Inicjuje procesy: PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym i działania korygujące, PZ.4.4.9 Działania zapobiegawcze, działania usprawniające</p>		<p>Podpisuje w systemie Mdok dokument: Zapis auditu jakości AJ, Oznacza dokument Zapis auditu jakości AJ jako obsłużony</p> <p>Dokumenty: Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ Karta działania usprawniającego KU</p> <p>po zrealizowaniu działań i dokonaniu odpowiednich zapisów podpisuje, przekazuje do Koordynatora SZJ</p>

12.	Koordynator SZJ Auditor wiadący lub zespół audytowy	Zapis audytu jakości AJ Materiały robocze z audytu, np. listy kontrolne, inne materiały potwierdzające czynności audytowe Karta niezgodności KN Karta działania zapobiegawczego KZ Karta działania usprawniającego KU	niające Omawiają zastosowane kryteria oceny Koordynator SZJ dokonuje oceny audytu	Zapis w dokumencie Karta oceny jakości jako- ści KO	Dołącza do sprawy dokument Karta oceny audytu jakości KO Dokumentuje ocenę audytu Podpisuje dokument Przekazuje dokument Karta oceny audytu jakości KO (przeznaczony do wglądu: DW) do AW Przekazuje dokument Karta oceny audytu jakości KO (przeznaczony do Pełnomocnika SZJ)
13.	Pełnomocnik SZJ	Karta oceny audytu jakości KO	Akceptuje ocenę audytu	Zapis w dokumencie Karta oceny jakości jako- ści KO	Akceptuje (podpisuje w systemie Mdok) dokument Karta oceny audytu jakości KO Przekazuje dokument Karta oceny audytu jakości KO (odpowiedź: AKC) do Koordynatora SZJ

* W przypadku gromadzenia przez właściciela procesu kopii dokumentów z audytu jakości przechowuje je on w utworzonym w tym celu katalogu dokumentów w systemie Mdok jako dokumentację nietworzącą akt sprawy, przypisaną do klasy 0147 „Prowadzenie i koordynacja działań w systemie zarządzania jakością” oraz kwalifikacją arch. Bc.

** W przypadku niemożności przeprowadzenia narady zamykającej AW czynności przewidziane do wykonania w trakcie narady realizuje telefonicznie lub w systemie Mdok.



VI. Załączniki/Formularze do procedury

1. Zapis audytu jakości AJ
2. Karta oceny audytu jakości KO

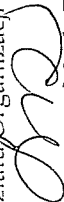
Załącznik do zarządzenia nr **1152/2011** Prezydenta Miasta Lublin z dnia **26 RUDNIA** 2011 r. w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie audytu jakości” – wydanie trzecie

Numer dokumentu: 125500/06/2011



	Funkcja	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował	Koordinator Systemu Zarządzania Jakością	Marta Kulbaka		
Akceptował	Pełnomocnik do spraw Sytemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Andrzej Wojewódzki		
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Krzysztof Żuk		

DYREKTOR
Wydziału Organizacji Urzędu



Załącznik do Zarządzenia nr 1152/2011 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 26 GRUDNIA 2011 r. w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie trzecie

Radca Prawny



ANNA SZKŁYŃSKA



Urząd Miasta Lublin



Wydział Organizacji Urzędu – Koordynator Systemu Zarządzania Jakością

[@@SPR_ZNAK]

Lublin,

dnia

[@@DATA<DD.MM.YYYY>] r.

Zapis auditu jakości AJ

I. Zlecenie auditu jakości

Auditowany proces (nazwa/numer):

[@W3]

Właściciel procesu - stanowisko pracy:

[@W4]

Właściciel procesu - imię i nazwisko:

[@W5]

Auditor wiodący - imię i nazwisko:

[@W6]

Zespół auditowy - imię i nazwisko audytora:

[@W7]

Termin realizacji auditu - od:

[@W8]

Termin realizacji auditu - do:

[@W9]

Podpis zlecającego audit:

[@W10]

II. Akty prawne określające wymagania procesu

Należy wpisać akty prawne (ustawy, rozporządzenia, uchwały oraz wewnętrzne: regulaminy, zarządzenia, procedury) regulujące przebieg procesu.

[@W12]

III. Ustalenia wstępne

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

Termin auditu:

[@W14]

Miejsce auditu:

[@W15]

Uczestnicy narady otwierającej:

[@W16]

Inne ustalenia:

[@W17]

Parafa Auditora Wiodącego:

[@W18]

IV. Narada otwierająca

Poniżej należy sporządzić zapis narady otwierającej zawierający omówione cele, zasady i inne szczegóły przeprowadzenia auditu oraz ustalone terminy czynności auditowych oraz termin narady zamykającej.
Auditor wiodący parafuje dokument.

Zapis z narady otwierającej:

[@W20]

Uzgodniony termin narady zamykającej: [@W21]

Parafa Auditora Wiodącego: [@W22]

V. Opis przebiegu auditu

Poniżej należy opisać przebieg auditu zawierający opis przeprowadzonych testów, użytych list kontrolnych i innych materiałów potwierdzających czynności auditowe. W razie potrzeby należy opisać zaproponowane i przeprowadzone działania korekcyjne.
Auditor wiodący parafuje dokument.

[@W24]

Parafa Auditora Wiodącego: [@W25]

VI. Narada zamykająca

Poniżej należy sporządzić zapis narady zamykającej zawierający omówienie auditu, ustalenie stwierdzonych niezgodności, ustalenie terminów realizacji działań korygujących oraz uzgodnienie proponowanych działań zapobiegawczych i usprawniających.
Auditor wiodący podpisuje dokument.

[@W27]

VII. Lista zidentyfikowanych niezgodności

Poniżej należy wpisać zidentyfikowane niezgodności, kryteria niezgodności (punkt Normy) oraz ustalone w czasie narady zamykającej terminy realizacji działań korygujących.
Następnie należy dla każdej stwierdzonej niezgodności utworzyć dokument *Karta niezgodności KN*, podpisać i przekazać do Właściciela procesu.

Opis stwierdzonej niezgodności:

[@W29]

Kryterium niezgodności (punkt Normy): [@W30]

Termin realizacji działania korygującego: [@W31]

VIII. Lista działań zapobiegawczych i działań usprawniających

Poniżej należy wpisać proponowane działania zapobiegawcze i działania usprawniające ustalone w czasie narady zamykającej.
Następnie należy dla każdej propozycji utworzyć dokument *Karta działania zapobiegawczego KZ* lub *Karta działania usprawniającego KU*, podpisać i przekazać do Właściciela procesu.

Działanie [@W33]

Opis propozycji działania:

[@W34]

Proponowany termin wdrożenia działania: [@W35]



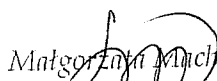
Podpis Auditora Wiodącego: [W36]

Podpis Właściciela Procesu: [W37]

Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości - *Zapis auditu jakości AJ*

Numer dokumentu Mdok: [W39]


DYREKTOR
Wydziału Organizacji Urzędu


Małgorzata Michalska-Dudek

Radca Prawny


Anna Bukowska

Sekretarz Miasta Lublin


mgr Artur Wojewódzki



Urząd Miasta Lublin



Wydział Organizacji Urzędu – Koordynator Systemu Zarządzania Jakością

[@@SPR_ZNAK]
[@@DATA<DD.MM.YYYY>] r.

Lublin, dnia

Karta oceny auditu jakości KO

I. Dane dotyczące auditu jakości

Wypełnia Koordynator SZJ.

Auditowany proces (nazwa/numer):
[@W4]

Auditor wiodący - imię i nazwisko: [@W5]
Zespół auditowy - imię i nazwisko auditora: [@W6]

Zlecony termin realizacja uditu - od: [@W7]
Zlecony termin realizacja uditu - do: [@W8]

Data rozpoczęcia auditu (narady otwierającej): [@W9]
Data zakończenia auditu (narady zamykającej): [@W10]

II. Ocena auditu jakości

Kryterium	Ocena (1-5)	Uwagi
1. Zgodność z procedurą:	[@W12]	Uwagi: [@W13]
2. Terminowość:	[@W14]	Uwagi: [@W15]
3. Czytelność (poprawność opisu i dokumentacji):	[@W16]	Uwagi: [@W17]
4. Przywołanie punktów Normy:	[@W18]	Uwagi: [@W19]
5. Wartość ustaleń:	[@W20]	Uwagi: [@W21]
WYNIK:	[@W22]	

III. Wniosek o gratyfikację za przeprowadzony audit

Wypełnia Koordynator SZJ, akceptuje Pełnomocnik SZJ.

Auditor Wiodący - proponowana kwota: [@W24]

Auditor wspomagający - proponowana kwota: [@W25]

IV. Podpisy

Podpis Koordynatora SZJ: [W26]

Podpis Pełnomocnika SZJ: [W27]

Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości - *Karta oceny auditu jakości KO*
Numer dokumentu Mdok: [W29]

DYREKTOR
Wydziału Organizacji Urzędu


Małgorzata Mach-Dudek

Radca Prawny


Anna Bukowska

Sekretarz Miasta Lublin


mgr Anna Wojewódzka