



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie czwarte

Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości

I. Cel

Ustalenie zasad przeprowadzania auditów celem potwierdzenia zgodności funkcjonowania auditowanego procesu, oceny jego skuteczności oraz zidentyfikowania obszarów do doskonalenia.

II. Zakres stosowania

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

III. Procedura

| Lp. | Uczestnik procesu | Materiały na wejściu | Czynność | Materiały na wyjściu | Termin | Czynności w systemie Mdok ¹ |
|-----|--------------------------|---|---|---------------------------------------|--|--|
| 1. | Zastępca Dyrektora OR-ZI | <i>Roczny plan auditów PA</i> <i>Zlecenie pozaplanowego auditu</i> | Wyznacza auditora wiodącego (AW) lub zespół audytowy: auditora wiodącego (AW) i auditora wspomagającego (A) do przeprowadzenia auditu Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. I. Zlecenie auditu jakości Przekazuje zlecenie auditu do auditora wiodącego (AW) Przekazuje zlecenie auditu | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I. | Przynajmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem auditu | Zakłada sprawę i nadaje jej znak, np. OR-ZU-II.0145.n.RRRR Tworzy w sprawie dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ</i> Uzupełnia dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. I. Zlecenie auditu jakości Podpisuje dokument Przekazuje sprawę (dołącz użytkownika: DR) do AW Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I. (przełącz do wglądu: DW) do WP |

¹ Komórką macierzystą prowadzącą akta spraw auditów jakości jest Wydział Organizacji Urzędu, który prowadzi je z symbolu JRWA „0146”, hasła klasyfikacyjnego: „Doskonalenie systemu zarządzania jakością”. Dokumentacja prowadzona jest elektronicznie w systemie Mdok, jako wyjątek od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw wskazanego w Urzędzie. Dla pozostałych uczestników procesu karty: KN i KPN stanowią dokumentację nietworzącą akt sprawy.



| | | | | | | |
|----|--|--------------------------------|---|--|---------------------------------|---|
| | | | do właściciela procesu (WP) | | | |
| 2. | Właściciel procesu ² (WP) | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Zapoznaje się z treścią dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I. Zlecenie auditu jakości | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I | | Zapoznaje się z dokumentem <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. I. Zlecenie auditu jakości, oznacza dokument jako obsłużony |
| 3. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Przygotowuje audit: ustala zasady współpracy, zapoznaje się z dokumentacją, aktami prawnymi, dokonuje analizy procesu, doprecyzowuje zakres auditu, przygotowuje listę pytań auditowych, planuje testy, ustala z właścicielem procesu termin, miejsce i uczestników narady otwierającej AW uzupełnia cz. II. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> AW uzupełnia w cz. III. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Materiały robocze do auditu Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. II., III. | | Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II. Akty prawne określające wymagania procesu oraz w cz. III. Ustalenia wstępne AW parafuje dokument |
| 4. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Odbywają naradę otwierającą (prowadzi AW), na której: omawiają cele, zasady, szczegóły przeprowadzenia auditu, ustalają termin i miejsce czynności auditowych oraz termin narady | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Zgodnie z ustaleniami wstępnymi | |

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



| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | | | zamykającej | | | |
| 5. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | AW uzupełnia w cz. IV. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> – dokumentuje ustalenia z narady otwierającej | Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. IV. | | AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. IV. Narada otwierająca AW parafuje dokument |
| 6. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Analizują udostępnione dokumenty, przeprowadzają testy, uzupełniają listy kontrolne i inne dokumenty potwierdzające czynności auditowe | Materiały robocze z auditu, np. listy kontrolne, inne dokumenty potwierdzające czynności auditowe | Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej W trakcie wykonywanych czynności auditowych | |
| 7. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały robocze z auditu | Dokumentują przeprowadzone czynności auditowe w cz. V. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> W razie potrzeby sporządzają dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. V. <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | Po przeprowadzeniu czynności auditowych | AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. V. Opis przebiegu auditu Dołącza do dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> dokumenty potwierdzające czynności auditowe Parafuje dokument Dołącza do sprawy dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> Przekazuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> (przekaz do wglądu: DU) do WP |
| 8. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały robocze z auditu <i>Karta niezgodności KN</i> – | Odbывают naradę zamykającą (prowadzi AW), na której omawiają: wyniki auditu, poczynione spostrzeżenia, | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> | Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej | |



| | Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy | <i>działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | proponowane działania korygujące, zapobiegawcze | <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | | |
|----|--|---|--|--|---|--|
| 9. | Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy | <i>Zapis auditu jakości AJ Materiały robocze z auditu Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | AW uzupełnia w cz. VI. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> - dokumentuje ustalenia z narady zamykającej ewentualnie uzupełnia w cz. VII. lub VIII. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. VI., VII., VIII. <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | Nie później niż w ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu auditu | AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. VI. Narada zamykająca, cz. VII. Lista zidentyfikowanych niezgodności, cz. VIII. Lista potencjalnych niezgodności AW podpisuje dokument AW dokonuje modyfikacji dokumentów: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> , zgodnie z ustaleniami z narady zamykającej AW podpisuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> Dołącza dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> odpowiednio do spraw: <i>Rejestr niezgodności RRRR, Rejestr potencjalnych niezgodności RRRR</i> AW przekazuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> (przekaz dalej: DR) do WP Zamyka wątek sprawy |



| | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|--------------|---|
| 10. | Właściciel procesu (WP) | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | Zapoznaje się z dokumentacją auditową Potwierdza zapoznanie się z dokumentem <i>Zapis auditu jakości AJ</i> poprzez jego podpisanie Inicjuje proces: PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze | Podpisany dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ</i> | Niezwłocznie | Podpisuje w systemie Mdok dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ,</i> Oznacza dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> jako obsłużony Dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> po zrealizowaniu działań i dokonaniu odpowiednich zapisów podpisuje, następnie przekazuje do Zastępcy Dyrektora OR-ZI |
| 11. | Zastępca Dyrektora OR-ZI Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy | <i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały dokumentujące przebieg czynności auditowych <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> | Omawiają zastosowane kryteria oceny Zastępca Dyrektora OR-ZI | Zapis w dokumencie <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> | | Dołącza do sprawy dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> Dokumentuje ocenę auditu Podpisuje dokument Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeład do wglądu: DW) do AW Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeład dalej: DA) do Pełnomocnika SZJ |
| 12. | Pełnomocnik SZJ | <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> | Decyduje o ocenie auditu i kwocie gratyfikacji | Zapis w dokumencie <i>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 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*



| | Funkcja | Imię i nazwisko | Podpis | Data |
|-------------|--|------------------------------------|---------------|-------------|
| Opracował | Zastępca Dyrektora ds. zarządzania Urzędem Kierownik Referatu ds. zarządzania Urzędem | Marta Kulbaka Agnieszka Weremko | | |
| Akceptował | Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin | Andrzej Wojewódzki | | |
| Zatwierdził | Prezydent Miasta Lublin | Krzysztof Żuk | | |