



# Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r.  
w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte

Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie 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 zidentyfikowanych 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 <sup>1</sup>
1.	Zastępca Dyrektora OR-ZI	<i>Roczny plan auditów PA</i> <i>Zlecenie pozaplanowego auditu</i>	Wyznacza audytora wiodącego (AW) lub zespół audytowy: audytora wiodącego (AW) i audytora wspomagającego (A) do przeprowadzenia auditu Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. I. Zlecenie auditu jakości 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</i>

<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 karty: KN i KPN stanowią dokumentację nietworzącą akt sprawy.



			do audytora wiodącego (AW) Przekazuje zlecenie auditu do właściciela procesu (WP)			AJ cz. I. (dołącz użytkownika: DR) do AW Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości</i> AJ cz. I. (przełącz do wglądu: DW) do WP
2.	Zastępca Dyrektora OR-ZI Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy Właściciel procesu (WP)	Umotywowany wniosek o zmianę terminu auditu jakości lub/i zmianę Audytora wiodącego (AW) lub zespołu audytowego	Wyznacza nowego audytora wiodącego (AW) lub nowy zespół auditowy: audytora wiodącego (AW) i audytora wspomagającego (A) do przeprowadzenia auditu Zmienia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. I. Zlecenie auditu jakości – wyznacza nowy termin przeprowadzenia auditu Przekazuje zlecenie auditu do audytora wiodącego (AW) Przekazuje zlecenie auditu do właściciela procesu (WP)	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I.	Przynajmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem auditu	Zmienia dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. I. Zlecenie auditu jakości – wyznacza nowy termin auditu Podpisuje dokument Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I. (dołącz użytkownika: DR) do AW Przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I. (przełącz do wglądu: DW) do WP
3.	Właściciel procesu <sup>2</sup> (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
4.	Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>	Przygotowuje audit m.in: ustala zasady współpracy, zapoznaje się z dokumenta-	Materiały robocze do auditu		Uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. II. Akty prawne określające wymagania procesu oraz w cz. III. Ustale-

<sup>2</sup> 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.

Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte



			<p>cją, aktami prawnymi, dokonuje analizy procesu, doprecyzowuje zakres auditu, przygotowuje listę pytań auditowych, planuje testy, ustala z właścicielem procesu termin, miejsce i uczestników narady otwierającej</p> <p>AW uzupełnia cz. II. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i></p> <p>AW uzupełnia w cz. III. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i></p>	<p>Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. II., III.</p>		<p>nia wstępne</p> <p>AW parafuje dokument</p>
5.	<p>Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy</p> <p>Właściciel procesu (WP)</p> <p>Inni uczestnicy</p>	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>	<p>Odbывают naradę otwierającą (prowadzi AW), na której: omawiają cele, zasady, szczegóły przeprowadzenia auditu, ustalają termin i miejsce czynności auditowych, przewidywany czas czynności auditowych oraz termin narady zamykającej</p>	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>	Zgodnie z ustaleniami wstępnymi	
6.	<p>Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy</p>	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>	<p>AW uzupełnia w cz. IV. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> – dokumentuje ustalenia z narady otwierającej</p>	<p>Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. IV.</p>		<p>AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. IV. Narada otwierająca</p> <p>AW parafuje dokument</p>
7.	<p>Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy</p> <p>Właściciel procesu</p>	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>	<p>Analizują udostępnione dokumenty, przeprowadzają testy, uzupełniają listy kontrolne i inne dokumenty</p>	<p>Materiały robocze z auditu, np. listy kontrolne, inne dokumenty potwierdzające czynności auditowe</p>	Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej	

Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte



	(WP) Inni uczestnicy		potwierdzające czynności auditowe		W trakcie wykony- wanych czynno- ści auditowych	
8.	Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały robocze z auditu	Dokumentują przeprowa- dzone czynności auditowe w cz. V. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> W razie potrzeby sporzą- dzają dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgod- ności KPN - działania zapo- biegawcze</i>	Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. V.  <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i>  <i>Karta potencjalnej nie- zgodności KPN - działa- nia zapobiegawcze</i>	Po przeprowadze- niu czynności auditowych	AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jako- ści AJ</i> w cz. V. Opis przebiegu auditu  Dołącza do dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> dokumenty potwierdzające czynności auditowe  Parafuje dokument
9.	Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy  Właściciel procesu (WP)  Inni uczestnicy	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały robocze z auditu  <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej nie- zgodności KPN - działa- nia zapobiegawcze</i>	Odbywają naradę zamyka- jącą (prowadzi AW), na któ- rej omawiają: wyniki auditu, poczynione spostrzeżenia, proponowane działania korygujące, zapobiegaw- cze.	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>  <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej nie- zgodności KPN - działa- nia zapobiegawcze</i>	Zgodnie z ustale- niami z narady otwierającej	
10.	Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały robocze z auditu  <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej nie- zgodności KPN - działa- nia zapobiegawcze</i>	AW uzupełnia w cz. VI. doku- ment <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;</i>  <i>Karta potencjalnej nie- zgodności KPN - działa- nia zapobiegawcze</i>	Nie później niż w ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu auditów	AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jako- ści AJ</i> w cz. VI. Narada zamykająca, cz. VII. Lista zidentyfikowanych niezgod- ności, cz. VIII. Lista potencjalnych nie- zgodności  Dołącza do sprawy dokumenty: <i>Karta nie- zgodności KN - działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i>  AW podpisuje dokument

Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte



						<p>AW przekazuje dokument Zapis auditu jakości DP do WP</p> <p>AW podpisuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i></p> <p>Dołącza dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i></p> <p>odpowiednio do spraw:  <i>Rejestr niezgodności RRRR,</i>  <i>Rejestr potencjalnych niezgodności RRRR</i></p> <p>AW przekazuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i> (przekaz dalej: DR) do WP</p> <p>Zamyka wątek sprawy</p>
11.	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	<p>Podpisuje w systemie Mdok dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ,</i></p> <p>Oznacza dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> jako obsłużony</p> <p>Dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i></p> <p>po zrealizowaniu działań i dokonaniu odpowiednich zapisów podpisuje, następnie przekazuje do Zastępcy Dyrektora OR-ZI</p>
12.	Zastępca Dyrek-	<i>Zapis auditu jakości AJ</i>	Dokонуje oceny auditu	Zapis w dokumencie		Dołącza do sprawy dokument <i>Karta oceny</i>

Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte



	tora OR-ZI Auditor wiodący (AW) lub zespół auditowy	Materiały dokumentujące przebieg czynności audytowych <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i> <i>Karta potencjalnej niezgodności KPN - działania zapobiegawcze</i>	Zastępca Dyrektora OR-ZI	<i>Karta oceny auditu jakości KO</i>		<i>audit jakości KO</i> Dokumentuje ocenę auditu Podpisuje dokument Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeznaczony do wglądu: DW) do AW Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeznaczony dalej: DA) do Pełnomocnika SZJ
13.	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> (odpowiedź: 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	Marta Kulbaka		
	Kierownik Referatu ds. zarządzania Urzędem	Agnieszka Weremko		

Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte

# Prezydent Miasta Lublin



Akceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Andrzej Wojewódzki		
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Krzysztof Żuk		

Załącznik do zarządzenia nr 1/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 grudnia 2013 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte Załącznik do zarządzenia nr 36/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury "PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości" - wydanie czwarte