



# Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do Zarządzenia nr 68/1/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 28 stycznia 2013 r.  
w sprawie zatwierdzenia planu auditów jakości w Urzędzie Miasta Lublin na rok 2013

## Plan auditów jakości w Urzędzie Miasta Lublin na 2013 rok

Lp.	Nazwa procesu lub podprocesu / symbol	Auditowana komórka	Cel auditu	Przedmiot auditu	Kryteria auditu (wymagania NORMY w punktach)
1	Zarządzanie finansami: Planowanie budżetu / PZ.1.1	BK	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 8.2 Monitorowanie i pomiary
2	Zarządzanie majątkiem: Ewidencja majątku: Ewidencja wyposażenia Urzędu / PZ.2.2.2	OR	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
3	Zarządzanie majątkiem: Ewidencja majątku: Ewidencja sprzętu teleinformatycznego / PZ.2.2.3	IT	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
4	Zarządzanie zasobami ludzkim: Wynagrodzenia / PZ.3.2	KD	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
5	Zarządzanie zasobami ludzkim: Zarządzanie kwalifikacjami / PZ.3.4	OR	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 6.1 Zapewnienie zasobów 6.2 Zasoby ludzkie 5.4 Planowanie 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
6	Zarządzanie zasobami ludzkim:	BHP	Zgodność działań	Ocena realizacji procesu pod	4.2.3 Nadzór nad dokumentami



	Bezpieczeństwo i higiena pracy / PZ.3.5		auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.4 Nadzór nad zapisami 6.1 Zapewnienie zasobów 6.2 Zasoby ludzkie 6.3 Infrastruktura 6.4 Środowisko pracy 5.4 Planowanie 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
7	Zarządzanie Urzędem: Wydawanie aktów prawnych: Wydawanie zarządzeń / PZ.4.1.2	OR	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
8	Zarządzanie Urzędem: Kontrola wewnętrzna / PZ.4.3	AK	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 8.2 Monitorowanie i pomiary 8.4 Analiza danych
9	Zarządzanie Urzędem: Zarządzanie jakością; Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze / PZ.4.4.7	OR	Doskonalenie SZJ	Ocena skuteczności i realizacji procesu zgodnie z obowiązującą procedurą	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym 8.2 Monitorowanie i pomiary 8.4 Analiza danych 8.5 Doskonalenie 8.5.2 Działania korygujące 8.5.3 Działania zapobiegawcze
10	Zarządzanie Urzędem: Zarządzanie jakością: Przeglądy zarządzania / PZ.4.4.11	OR	Doskonalenie SZJ	Ocena skuteczności i realizacji procesu zgodnie z obowiązującą procedurą	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.6 Przegląd zarządzania 8.2 Monitorowanie i pomiary 8.4 Analiza danych
11	Zarządzanie Urzędem: Bezpieczeństwo danych: Bezpieczeństwo danych osobowych / PZ.4.5.2	ABI	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 6.1 Zapewnienie zasobów



					6.3 Infrastruktura 7.5 Produkcja i dostarczanie usługi 7.5.4 Własność klienta 7.1 Planowanie realizacji wyrobu
12	Obsługa RM i JP: Obsługa Rady Miasta / PU.1.1	BRM	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna 6.1 Zapewnienie zasobów 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.2.3 Komunikacja z klientem 8.2.1 Zadowolenie klienta
13	Obsługa RM i JP: Obsługa jednostek pomocniczych / PU.1.2	OR	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna 6.1 Zapewnienie zasobów 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.2.3 Komunikacja z klientem 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary 8.4 Analiza danych
14	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych: Akty USC / PU.2.2.1	USC	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
15	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.3	GM	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary



16	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.6	GD	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
17	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.7	PL	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
18	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.9	SA	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
19	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.10	WSM	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
20	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.11	ZSS	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary



21	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.12	OW	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
22	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.13	PE	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
23	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.14	GK	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
24	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.16	ST	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
25	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.17	BM	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary



26	Obsługa administracyjna: Wydawanie decyzji administracyjnych / PU.2.2.18	MZON	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary
27	Obsługa administracyjna: Ewidencje: ewidencje dot. komunikacji / PU.2.4.1	KM	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 7.5.4 Własność klienta
28	Usługi społeczne: Kultura / PU.3.3	KL	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 7.2.3 Komunikacja z klientem 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary 6.1 Zapewnienie zasobów 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 8.4 Analiza danych
29	Usługi społeczne: Pomoc osobom niepełnosprawnym / PU.3.5	ON	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 7.2.3 Komunikacja z klientem 8.2.1 Zadowolenie klienta 8.2 Monitorowanie i pomiary 6.1 Zapewnienie zasobów 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 8.4 Analiza danych
30	Wewnętrzna informacja w Urzędzie: Obsługa spraw i zarządzanie dokumentem / PW.1.2	OK	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa Doskonalenie SZJ	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 8.2 Monitorowanie i pomiary 6.3 Infrastruktura 6.4 Środowisko pracy 6.1 Zapewnienie zasobów 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna 7.1 Planowanie realizacji wyrobu



					5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia 8.5 Doskonalenie
31	Egzekucja należności / PW.5.1	EG	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa	Ocena realizacji procesu pod kątem zgodności z przepisami prawa i obowiązującymi procedurami	4.2.3 Nadzór nad dokumentami 4.2.4 Nadzór nad zapisami 5.4 Planowanie 8.2 Monitorowanie i pomiary 7.5.4 Własność klienta 7.2.3 Komunikacja z klientem 7.1 Planowanie realizacji wyrobu 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia
32	Zarządzanie Urzędem; Zarządzanie jakością; Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze / PZ.4.4.7	AB, OŚ, OR, GM, AK, NW	Zgodność działań auditowanego z Normą oraz przepisami prawa Doskonalenie SZJ	Weryfikacja realizacji działań korygujących i działań zapobiegawczych	8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym 8.5.1 Ciągłe doskonalenie 8.5.2 Działania korygujące 8.5.3 Działania zapobiegawcze

**Rozdzielnik:**



1. Oryginał: Wydział Organizacji Urzędu.
2. Kopia użytkowa: [www.bip.lublin.eu](http://www.bip.lublin.eu), intranet.