



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 31/8/2017 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 11 sierpnia 2017 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości” – wydanie piąte

Procedura PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości

I. Cel

Ustalenie zasad przeprowadzania auditów celem potwierdzenia zgodności funkcjonowania auditowanego procesu z wymaganiami Normy i przepisami prawa, oceny jego skuteczności oraz zidentyfikowanych obszarów do doskonalenia.

II. Zakres stosowania

Wszystkie komórki organizacyjne i stanowiska pracy Urzędu Miasta Lublin.

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</i>	Wyznacza auditora wiodącego (AW) 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 do właściciela procesu (WP)	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I.	Przynajmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem auditu	Zakłada sprawę i nadaje jej znak, (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 realizacji: 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 „0145”, hasła klasyfikacyjnego: „Audyty jakości wewnętrzne” 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 jest to dokumentacja nie-tworząca akt sprawy.



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)	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. 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. i 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
4.	Auditor wiodący (AW) Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy (m.in. Lider SZJ)	<i>Zapis auditu jakości AJ</i> cz. I – II - III	Odbywają naradę otwierającą (prowadzi AW), na której: omawiają cele, zasady, szczegóły przeprowadzenia auditu, ustalają termin i miejsce czynności auditowych oraz termin narady zamykającej AW uzupełnia w cz. IV. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> – dokumentuje ustalenia z narady otwierającej	<i>Zapis w dokumencie Zapis auditu jakości AJ</i> cz. IV.	Zgodnie z ustaleniami wstępnymi	AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. IV. Narada otwierająca

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



5.	<p>Auditor wiodący (AW) Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy</p>	<p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. I – II – III - IV</i></p> <p><i>Materiały robocze z auditu</i></p>	<p>(AW) Analizuje udostępnione dokumenty, przeprowadza testy, uzupełnia listy kontrolne i inne dokumenty potwierdzające czynności auditowe.</p> <p>(AW) Dokumentuje przeprowadzone czynności audytowe w cz. V. dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i></p> <p>W razie potrzeby sporządza dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i></p>	<p>Materiały robocze z auditu, np. listy kontrolne, inne dokumenty potwierdzające czynności audytowe</p> <p>Zapis w dokumencie <i>Zapis auditu jakości AJ cz. V.</i></p> <p><i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p>	<p>Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej</p> <p>W trakcie wykonywanych czynności auditowych</p> <p>Po przeprowadzeniu czynności auditowych</p>	<p>AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. V. Opis przebiegu auditu</p> <p>Dołącza do dokumentu <i>Zapis auditu jakości AJ</i> dokumenty potwierdzające czynności audytowe</p> <p>Dołącza do sprawy dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i></p>
6.	<p>Auditor wiodący (AW) Właściciel procesu (WP) Inni uczestnicy</p>	<p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. I – II – III – IV - V</i></p> <p><i>Materiały robocze z auditu</i> <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p>	<p>Odbywają naradę zamykającą (prowadzi AW), na której omawiają: wyniki auditu, poczynione spostrzeżenia, proponowane działania korygujące.</p> <p>AW uzupełnia w cz. VI. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> - dokumentuje ustalenia z narady zamykającej</p> <p>Ewentualnie uzupełnia w cz. VII. dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i></p>	<p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. VI.</i></p> <p><i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i></p> <p><i>Zapis auditu jakości AJ cz. VI., VII.</i></p>	<p>Zgodnie z ustaleniami z narady otwierającej</p>	<p>AW uzupełnia dokument <i>Zapis auditu jakości AJ</i> w cz. VI. Narada zamykająca, cz. VII. Lista zidentyfikowanych niezgodności.</p> <p>AW dokonuje modyfikacji dokumentów: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące;</i> zgodnie z ustaleniami z narady zamykającej</p> <p>AW podpisuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN – działania korygujące;</i></p> <p>AW podpisuje dokument <i>Zapis auditu jako-</i></p>



					<p>Nie później niż w ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu auditu</p> <p>AW przekazuje dokument <i>Zapis auditu jakości</i> (przeład do podpisu: DP) do WP</p> <p>Dołącza dokument: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące</i> do sprawy: <i>Rejestr niezgodności RRRR</i>,</p> <p>AW przekazuje dokumenty: <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące</i>; (przeład dalej: DR) do WP</p> <p>Zamyka wątek sprawy</p>
7.	<p>Właściciel procesu (WP)</p>	<p><i>Zapis auditu jakości AJ</i> <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące</i>;</p>	<p>Zapoznaje się z dokumentacją auditową.</p> <p>Potwierdza zapoznanie się z dokumentem <i>Zapis auditu jakości AJ</i> poprzez jego podpisanie.</p> <p>Inicjuje proces:</p> <p>PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące</p>	<p>Podpisany dokument: <i>Zapis auditu jakości AJ</i></p>	<p>Niezwłocznie</p> <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>
8.	<p>Zastępca Dyrektora OR-ZI Auditor wiodący (AW)</p>	<p><i>Zapis auditu jakości AJ</i> Materiały dokumentujące przebieg czynności audytowych <i>Karta niezgodności KN - działania korygujące</i>;</p>	<p>Omawiają zastosowane kryteria oceny Zastępca Dyrektora OR-ZI</p>	<p>Zapis w dokumencie <i>Karta oceny auditu jakości KO</i></p>	<p>Dołącza do sprawy dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i></p> <p>Dokumentuje ocenę auditu</p> <p>Podpisuje dokument</p> <p>Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przeład do uzgodnienia: DU do AW)</p> <p>AW parafuje dokument <i>Karta oceny auditu</i></p>



						<i>jakości KO</i> ewentualne uwagi zamieszcza w zakładce <i>Komentarz</i> i zwraca nadawcy (przełącz do: <i>Uzgodniam</i>) Przekazuje dokument <i>Karta oceny auditu jakości KO</i> (przełącz do akceptacji: DA) do Pełnomocnika SZJ
9.	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*