



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	PIHZ <i>Certyfikacja</i>	RAPORT Z AUDITU Nr 1076 / P-2	Indeks:	Edycja:
			7/P04	E

1. Dane Klienta:

- Nazwa Klienta:	Urząd Gminy Łukta
- Miejscowość:	Łukta
- Imię i Nazwisko Przedstawiciela Kierownictwa:	Jolanta Górecka

2. Ocena dokumentów S.Z.

- Księga Zarządzania Nr	1	Edycja:	A	Data wydania	1	06	2012
					dzień	miesiąc	rok
- Sprawozdanie z oceny dokumentów S.Z. (Form.10/P04*) z dnia:					14	09	2012
					dzień	miesiąc	rok

3. Dane dotyczące przeprowadzonego auditu:

-Audit na zgodność z Normą (ami):	PN-EN ISO 9001:2009							
-Raport z Audit na zgodność z Normą:	PN-EN ISO 9001:2009							
-Data Auditu:	od:	18	09	2013	do:	18	09	2013
		dzień	miesiąc	rok		dzień	miesiąc	rok
-Miejsce Auditu:								

4. Informacje o Zespole Auditorów

-Kierownik Zespołu Auditorów:			a/d
-Auditor wiodący:	Anna Kupferschmidt	0,70	a/d
-Auditor:			a/d
-Auditor:			a/d
-Auditor monitorujący:			a/d
-Auditor szkoleniowy:			a/d
-Ekspert:			a/d

5. Załączniki do Raportu z auditu przekazywane do Centrali PIHZ:

-Opinia Auditora wiodącego dotycząca realizacji wymagań Normy:	√
-Form.2/P04* Grafik planu auditu	√
-Form.3/P04* Plan auditu	√
-Form.4/P04* Kwestionariusze auditu	√
-Form.5/P04* Karta Niezgodności	Sztuk: Numery:

6. Rekomendacja Auditora wiodącego dotycząca udzielenia certyfikatu:

<p>Rekomenduję utrzymanie - bez warunków - certyfikatu zgodności systemu zarządzania jakością z normą PN-EN ISO 9001:2009 dla Urzędu Gminy Łukta.</p> <p>..... AnnaKupferschmidt 19.09.2013r. Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego</p>
--



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	PIHZ Certyfikacja	RAPORT Z AUDITU	Indeks: 7/P04	Edycja: E
--	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

Załącznik do Raportu z Auditów Nr

1076/P-2

OPINIA AUDITORA WIODĄCEGO DOTYCZĄCA REALIZACJI WYMAGAŃ NORMY

*(Należy przedstawić Opinię na temat realizacji wymagań Normy
z uwzględnieniem pozytywnych cech auditowanej firmy oraz wystawionych Kart Niezgodności).*

W dniu 18.09.2013r. został zrealizowany audit pośredni systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Łukta na zgodność z normą PN-EN ISO 9001:2009. Audit przeprowadziła auditor wiodący Anna Kupferschmidt. Plan auditu z dnia 10.09.2013r. został uzgodniony i zaakceptowany przez Pełnomocnika ds. SZJ panią Jolanę Górecką.

Audit został przeprowadzony na podstawie losowo wybranych próbek w poszczególnych obszarach działalności Urzędu w komórkach organizacyjnych, objętych auditem. Próbki zostały odnotowane w kwestionariuszach poszczególnych auditów. Obiektywne dowody zebrane podczas auditu są podstawą dla oceny systemu w odniesieniu do mających zastosowanie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 na bazie ustalonych w Urzędzie metod opisanych w dokumentacji systemu zarządzania jakością oraz zidentyfikowanych przepisach prawnych. Ocena skuteczności systemu została przedstawiona w niniejszej opinii.

Ustalenia z auditu

W okresie od auditu certyfikacyjnego w 2012r., zostały wprowadzone w 2013r. zmiany w dokumentacji systemu, w szczególności z powodów nowelizacji przepisów prawnych i zmiany struktury organizacyjnej Urzędu. Zmiany w dokumentacji dotyczyły Księgi Jakości oraz Wykazów przepisów prawnych. Polityka Jakości, ustanowiona w 2012r., pozostaje nadal aktualna wg oceny Wójta, dokonanej podczas przeglądu zarządzania.

W Urzędzie regularnie przeprowadzane są audyty wewnętrzne stosownie do postanowień procedury Ps-02 „Procedury auditów wewnętrznych” edycji A z 01.06.2012r. Na podstawie dokumentacji auditów zrealizowanych w cyklu rocznym należy ocenić, że zarządzanie programem auditów konsekwentnie obejmuje:

- planowanie zakresu auditów w formie programu na 2013r., w którym określone są kryteria auditów oraz w formie planu auditów wewnętrznych na 2013r., w którym określony jest okres przeprowadzenia poszczególnych auditów,
- realizację auditów, ocenioną na podstawie próbek auditów nr 4/2013, 7/2013 i 9/2013, gdzie wynikiem z auditu była poprawnie ustalona ocena zgodności badanego obszaru z ustaleniami systemu, co odnotowane zostało w formularzach List pytań i identyfikacji spostrzeżeń.

W wyniku auditów nie zostały ustalone niezgodności i nie były wskazane spostrzeżenia dotyczące możliwości doskonalenia systemu.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	PIHZ Certyfikacja	RAPORT Z AUDITU	Indeks: 7/P04	Edycja: E
---	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

W dokumentacji auditowej zachowana została spójność badanego zakresu, odnotowane zostały obiektywne dowody postępowania potwierdzające ustalenia z auditów. Ocena wyników auditów za 2012r. została przedstawiona w sprawozdaniu na przegląd zarządzania z dnia 27.03.2013r.

W praktyce Urzędu warto byłoby rozważyć możliwość badania w ramach przeprowadzonych auditów wewnętrznych także skuteczność postępowania w odniesieniu do wymagań kontroli zarządczej wskazanych w ustawie o finansach publicznych oraz wytycznych standardów Ministra Finansów. Pozwoliłoby to na jednoczesne uzyskanie oceny funkcjonowania rozwiązań w ramach systemu zarządzania jakością oraz systemu kontroli zarządczej. Można rozważyć stworzenie odrębnego raportu z auditu w tym zakresie, co byłoby bardzo dobrym dowodem na udokumentowanie spełniania standardów dotyczących monitorowania kontroli zarządczej. Temat auditowania kontroli zarządczej, opracowany przez PIHZ, mógłby być przedmiotem szkolenia auditorów wewnętrznych, zwłaszcza, że zmieniły się wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania, które wprowadzone zostały nowelizacją normy ISO 19011 - *Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania*, która została wydana w polskiej wersji przez Polski Komitet Normalizacyjny (PKN) jako norma PN-EN ISO 19011:2012 i wszyscy auditorzy wewnętrzni powinni być przeszkoleni w tym zakresie.

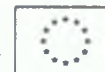
W Urzędzie w sposób skuteczny wdrażane są działania korygujące ustalane na podstawie wyników nadzoru nad produktem niezgodnym w ramach administracyjnego postępowania odwoławczego i postępowania nadzorczego wojewody. W 2013r. zostały wdrożone 2 działania korygujące, których skuteczność została oceniona. Postępowanie i opisy wymaganych ustaleń w ramach realizowanych działań zostały zachowane stosownie do postanowień Procedury działań korygujących i zapobiegawczych Ps-04 edycji A z dnia 01.06.2012r. Działania zapobiegawcze nie były ustalane w minionym okresie.

Urząd systematycznie realizuje ankietowe badanie zadowolenia klientów oraz analizuje ocenę klientów przedstawioną w ankietach (raport z dnia 31.05.2013r.).

W Urzędzie został przeprowadzony przegląd zarządzania w dniu 29.03.2013r., w ramach którego dokonana została ocena funkcjonowania systemu za 2012r. i podjęte decyzje dotyczące dalszego doskonalenia, co zostało udokumentowane w zatwierdzonym przez Wójta Jana Leonowicza w raporcie z przeglądu zarządzania z dnia 29.03.2013r.

W toku auditu zostały przedstawione przez Pełnomocnika dowody analizy spostrzeżeń z auditu certyfikacyjnego, sformułowanych w Raporcie 1076/C-1 z dnia 19.09.2012r. Wykonana została większość spostrzeżeń, z tym że systematycznej realizacji wymagałoby spostrzeżenie nr 4, biorąc pod uwagę zachowanie przez Pełnomocnika ds. SZJ konsekwencji w doskonaleniu umiejętności pracowników, co przełoży się na coraz lepsze rozumienie istoty systemu zarządzania jakością.

W okresie od ostatniego auditu zewnętrznego nie wpłynęła żadna skarga dotycząca sposobu świadczenia usług przez Urząd. W związku z tym, skuteczność ustaleń dotyczących postępowania w zakresie rozpatrywania i załatwiania skarg określonych w „Procedurze



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	PIHZ Certyfikacja	RAPORT Z AUDITU	Indeks: 7/P04	Edycja: E
---	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

rozpatrywania skarg w Urzędzie Gminy Łukta” Po/XI/OR-03 z dnia 30.05.2012r. edycja A (z 1 zmianą) nie mogła być oceniona z uwagi na brak próbki (podobnie było w 2012r.). W przedmiotowej procedurze, w której zaplanowana została realizacja produktu w tym procesie, warto byłoby zwrócić uwagę na jednoznaczne określenie i zapisanie celu dotyczącego wyniku postępowania skargowego (S1).

Stosowanie znaku certyfikacji pozostaje bez zmian w praktyce Urzędu (zamieszczenie na stronie internetowej i BIPie Urzędu).

Ocena systemu zarządzania

W toku auditu zebrana została wystarczająca liczba dowodów potwierdzająca, że system jest zaplanowany, utrzymywany, skutecznie nadzorowany i doskonalony w sposób ciągły zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. W badanym zakresie auditu nadzoru w komórkach organizacyjnych (Pełnomocnik ds. SZJ, Sekretarz Miasta, Referat Gospodarki Terenowej) nie zostały stwierdzone niezgodności. Zadania są realizowane na dobrym poziomie z widocznym zaangażowaniem odpowiedzialnych pracowników - auditowanych, wykazujących wysokie kompetencje w zakresie swojego działania, jak i poprawne jest prowadzenie dokumentacji zrealizowanych spraw.

Należy zauważyć, iż obecnych warunkach wykonywania zadań publicznych przez Urząd, ustawodawca nie pozwala na zaniechanie doskonalenia form realizacji tych zadań, wprowadzając coraz to nowe narzędzia zarządzania, które powinny utwierdzać kierownictwo Urzędu, jego pracowników, jak też wpływać na wiedzę klientów, w tym zakresie, że wybór systemu zarządzania jakością jako systemu organizacyjnego Urzędu był trafny. Dzięki wprowadzeniu i utrzymywaniu systemu zarządzania jakością, Urząd spełnia wymagania prawne zawarte m.in. w ustawie o finansach publicznych, w tym kontroli zarządczej, ustawie o dostępie do informacji publicznej, ustawie o ochronie danych osobowych i wielu innych przepisach.

Mocne strony

1. Decyzja wójta pana Jana Leonowicza o utrzymywaniu nadzorowanego systemu zarządzania jakością w sposób zgodny z wymaganiami międzynarodowymi w tym zakresie.
2. Konsekwentne stosowanie działań korygujących, pozwalających na samodzielne, świadome eliminowanie niezgodności w ustalonych obszarach działalności Urzędu.
3. Bardzo dobre prowadzenie dokumentacji systemu zarządzania jakością wykazane przez panią Jolantę Górecką Pełnomocnika ds. SZJ / Sekretarza Gminy.

Słabą stroną systemu zarządzania jest stan infrastruktury i środowiska pracy Urzędu, który to obszar wymagałby doskonalenia celem poprawienia warunków obsługi klientów i pracy pracowników, jak też warunki przechowywania dokumentów, a co z kolei jest uzależnione od możliwości finansowych Urzędu (S2).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet V „Dobre rządzenie”, Działanie 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałanie 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	PIHZ Certyfikacja	RAPORT Z AUDITU	Indeks: 7/P04	Edycja: E
--	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

Spostrzeżenia dotyczące doskonalenia systemu

Ustalone 2 spostrzeżenia jako kierunki dalszego doskonalenia systemu zostały wspólnie przedyskutowane z Wójtem i Pełnomocnikiem ds. SZJ (S1 i S2 – zapisane w treści raportu). W/w spostrzeżenia przedstawione zostają do wewnętrznej dalszej analizy przez Kierownictwo Urzędu, jako narzędzie służące doskonaleniu systemu.

Podsumowanie

Na podstawie zebranych dowodów z auditu, oceniam, że system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Łukta jest doskonalony w sposób ciągły, jak też rokuje dalszy rozwój z możliwością wykorzystania do celów kontroli zarządczej.

Ustalenia zostały dokonane na podstawie dowodów obiektywnych w komórkach organizacyjnych Urzędu, w których przeprowadzane były poszczególne audyty, dlatego też ze względu na wrywkowy charakter auditu możliwe jest występowanie niezgodności oraz istnienie możliwości doskonalenia w obszarach nie objętych badaniem.

Anna Kupferschmidt 19.09.2013r.

Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego