



1. Dane Klienta:

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

2. Ocena dokumentów S.Z.

- Księga Zarządzania Nr		Edycja:	I	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 Auditów na zgodność z Normą:	PN-EN ISO 9001:2009							
-Data Auditów:	od:	15	09	2014	do:	15	09	2014
		dzień	miesiąc	rok		dzień	miesiąc	rok
-Miejsce Auditów (adres/y):	Urząd Gminy w Łukcie							

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:		norma	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* Grafika 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:

Rekomenduję utrzymanie certyfikatu zgodności systemu zarządzania jakością z normą PN-EN ISO 9001:2009 dla Urzędu Gminy w Łukcie	
Anna Kupferschmidt 19.09.2014r.	
..... Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego	

AKu - Audity - Urząd Gminy w Łukcie - 1076/P-3



Załącznik do Raportu z Auditu Nr

1076/P-3

**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).*

***Świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych
własnych i zleconych zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających
wszechstronny rozwój regionu***

Potwierdzenie zakresu certyfikacji

*UWAGA: Dokonanie zmian zakresu możliwe po uprzednim przesłaniu przez Klienta Wniosku o zmianę do Centrali
PIHZ Certyfikacja i uzgodnieniu formy dokonania zmiany zakresu certyfikacji*

W dniu 15.09.2014r. został przeprowadzony audit pośredni systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy w Łukcie na zgodność z normą PN-EN ISO 9001:2009 przez Annę Kupferschmidt – auditora wiodącego. Audit został przeprowadzony zgodnie z planem z dnia 21.08.2014r., zaakceptowanym przez Pełnomocnika ds. SZJ – panią Jolantę Górecką. Audit został przeprowadzony na podstawie losowo wybranych próbek w poszczególnych komórkach organizacyjnych, objętych auditem. Ocena systemu zarządzania jakością dotyczyła zgodności i skuteczności działalności Urzędu w stosunku do ustaleń własnych Urzędu określonych w dokumentacji systemu zarządzania jakością w odniesieniu do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009.

Do auditu została przedstawiona Księga Jakości w wersji papierowej wydana 01.09.2012r. z ostatnią zmianą identyfikowaną w 2014r.

W Urzędzie realizowane są audyty wewnętrzne, w sposób zaplanowany stosownie do postanowień Procedury auditów wewnętrznych Ps-02 edycja A z dnia 01.06.2012r. Planowanie zakresu auditów wewnętrznych w 2014r. jest udokumentowane w zatwierdzonym planie auditów wewnętrznych z dnia 12.12.2013r. Realizacja auditów została sprawdzona na podstawie próbki dokumentacji z 3 auditów: nr 1, 4 i 6, które zostały przeprowadzone zgodnie z ustalonym w Urzędzie programem i planem auditów wewnętrznych. Przedstawione dowody wskazują, iż proces auditów jest realizowany zgodnie z powołaną procedurą. W wyniku auditów nie zostały ustalone niezgodności, ani obszary wymagające dalszego doskonalenia. Podsumowanie wyników auditów zostało odnotowane w raporcie z przeglądu zarządzania.

Przegląd zarządzania został przeprowadzony w dniu 31.03.2014r. przez Wójta pana



Jana Leonowicza przy udziale pełnomocnika ds. SZJ pani Jolanty Góreckiej.

W trakcie auditu Pełnomocnik ds. SZJ wykazała, że spostrzeżenia z auditu 1076/P-2 zostały przeanalizowane, wdrożone z założeniem dalszej realizacji w obszarze doskonalenia infrastruktury i środowiska pracy Urzędu.

W badaniu auditowym sprawdzone zostało postępowanie w ramach rozpatrywania skarg. W okresie do końca 2013r. 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 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.).

Zbadana została prawidłowość stosowania znaku certyfikacji.

Wnioski dotyczące funkcjonowania systemu

System zarządzania jakością w Urzędzie funkcjonuje, spełniając w sposób wystarczający wymagania normy powołanej. Nie zostały stwierdzone niezgodności. W badanym zakresie auditu nadzoru w komórkach organizacyjnych zadania są realizowane na dobrym poziomie. Wspólnie przedyskutowane zostały obszary działalności Urzędu - systemu zarządzania jakością, w których stosowanie wymagań normy mogłoby być doskonałe. Spostrzeżenia w tym zakresie zostały zapisane w niniejszej opinii i pozostawione pracownikom Urzędu do analizy i decyzji co do ich realizacji.

Slabą stroną zastosowania wymagań systemu pozostaje: infrastruktura Urzędu, który to obszar wymagałby dalszego systematycznego doskonalenia celem uzyskania poprawy warunków obsługi klientów i pracy pracowników, a co z kolei jest uzależnione od możliwości finansowych Urzędu.

Mocną stroną zastosowania wymagań systemu pozostaje:

- 1) stosowanie działań korygujących, pozwalających na samodzielne, świadome eliminowanie niezgodności w obszarach działalności Urzędu, w których ustalono potrzebę doskonalenia;
- 2) prowadzenie dokumentacji systemu zarządzania jakością wykazane przez panią Jolantę Górecką Pełnomocnika ds. SZJ / Sekretarza Gminy.

Spostrzeżenia (dot. doskonalenia)

Wspólnie zostały ustalone obszary, które po wstępnej analizie z pracownikami z komórek

	PIHZ Certyfikacja	RAPORT Z AUDITU	<i>Indeks:</i> 7/P04	<i>Edycja:</i> F
--	------------------------------------	------------------------	-------------------------	---------------------

auditowanych przyjęte zostały jako kierunki dalszego doskonalenia systemu zarządzania jakością. Ustalenia te dotyczą:

- 1) zachowania adekwatności opisów w udokumentowanych procedurach w odniesieniu do wymagań normy i dobrej praktyki postępowania;
- 2) kontynuowania działań doskonalących w obszarze infrastruktury i środowiska pracy.

Wniosek

Na podstawie zebranych dowodów w toku auditu, oceniam, że system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy w Łukcie jest utrzymywany.

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

Treść Raportu

Anna Kupferschmidt 19.09.2014r.

Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego

