



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 Nr 1076 / C-1	Indeks: 7/P04	Edycja: 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	I	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	2012	do:	18	09	2012
		dzień	miesiąc	rok		dzień	miesiąc	rok
-Miejsce Auditu:								

4. Informacje o Zespole Auditorów

-Kierownik Zespołu Auditorów:			a/d
-Auditor wiodący:	Anna Kupferschmidt	1,45	a/d
-Auditor:	Jerzy Buczyński	0,95	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* 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 nadanie - bez warunków - certyfikatu zgodności systemu zarządzania jakością z normą PN-EN ISO 9001:2009 dla Urzędu Gminy Łukta.	
<i>Anna Kupferschmidt 19.09.2012r.</i>  Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego	

AKu - Audity - UG Łukta - 1076/C-1



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/C-1

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).*

Audit certyfikacyjny w Urzędzie Gminy Łukta został przeprowadzony w dwóch etapach:

- 1 etap – w dniu 14.09.2012r. obejmujący: ocenę dokumentacji systemu zarządzania jakością ustanowionej w Urzędzie przeprowadzoną w biurze auditora Annę Kupferschmidt,
- 2 etap - w dniu 18.09.2012r. – w siedzibie Urzędu Gminy przez auditorów: Annę Kupferschmidt i Jerzego Buczyńskiego w zakresie określonym w planie auditu z dnia 14.09.2012r.

W pierwszym etapie sprawdzeniu poddane zostały następujące zagadnienia:

1. status prawny Urzędu,
2. identyfikacja przez Urząd uwarunkowań prawnych jego działalności,
3. dokumentacja systemu zarządzania jakością Urzędu (Księga Jakości i procedury wymagane normą ISO 9001),
4. plan auditów wewnętrznych i próbek auditowych,
5. raport z przeglądu systemu zarządzania, potwierdzający gotowość do auditu w etapie 2,
6. zrozumienie wymagań normy, w stosunku do działalności Urzędu.

Ustanowiona dokumentacja systemu zarządzania jakością jest zredagowana na poziomie wykazującym zrozumienie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w odniesieniu do praktyki Urzędu. Sformułowane przez auditora spostrzeżenia do dokumentacji zostały w dniu 18.09.2012r. przedyskutowane z Pełnomocnikiem.

Pełna ocena zagadnień poddanych badaniu w dniu 14.09.br. sformułowana została w Raporcie z auditu z etapu 1 (F11/P04), łącznie z oceną dokumentacji (F-17/P04). Ustalone wnioski i spostrzeżenia nie stanowiły zagrożenia dla realizacji auditu certyfikacyjnego w drugim etapie. Raport w oryginale został przekazany Pełnomocnikowi w dniu 18.09.2012r.

Wniosek:

Dokumentacja systemu zarządzania jakością ustanowiona w Urzędzie Gminy Łukta oraz



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
---	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

Obiektywne dowody wdrożenia systemu w Urzędzie przedstawione do oceny w ramach pierwszego etapu auditu certyfikacyjnego (- nie zostały stwierdzone niezgodności) potwierdziły gotowość Urzędu do auditu w etapie drugim.

W toku 2 etapu auditu certyfikacyjnego badanie dotyczyło zgodności wykonywanych działań w Urzędzie z wymaganiami normy ISO 9001 oraz ustaleniami przyjętymi w zakresie systemu zarządzania jakością Urzędu.

W administracji samorządowej istotne jest posiadanie skutecznego, nadzorowanego systemu zarządzania z uwagi na obowiązek realizacji wielu zadań z zachowaniem wymagań prawnych takich jak kontrola zarządcza, czy w bliskiej przyszłości – budżet zadaniowy. Dzięki wprowadzeniu systemu zarządzania jakością, Urząd spełnia wymagania prawne zawarte m.in. w ustawie o dostępie do informacji publicznej, ustawie o ochronie danych osobowych, ustawie o finansach publicznych – kontrola zarządcza, czy kodeksu postępowania administracyjnego – metryka sprawy. Ustawodawca nie pozwala na zaniechanie doskonalenia kadry i systemu zarządzania, wprowadzając coraz to nowe narzędzia, które powinny utwierdzać w tym, że wybór systemu zarządzania jakością jako systemu organizacyjnego był trafny, zaś obecnie służy wdrożeniu, bądź doskonaleniu metod, czy narzędzi wymaganych przez przepisy. Pogląd ten potwierdza zarówno Ministerstwo Finansów, poprzez Departament Audytu Sektora Finansów Publicznych w opublikowanym w 2012r. Kompendium Wiedzy „Kontrola zarządcza w sektorze finansów publicznych. Istota, unormowania prawne i otoczenie”, jak i Najwyższa Izba Kontroli w opublikowanym Raporcie z września 2011 r. o stanie funkcjonowania kontroli zarządczej i audytu wewnętrznego w jednostkach samorządu terytorialnego.

Wnioski i ocena

Ustanowiony system zarządzania jakością funkcjonuje od 01.06.2012r. we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu, z tym że nie obejmuje działań w obszarze księgowości budżetowej, informacji niejawnych oraz bhp. Z systemu zostały wyłączone wymagania, które nie mają wpływu na jakość produktów/usług. Wyłączenia dotyczą wymagań 7.3, 7.4, 7.5.2 i 7.5.4 normy PN-EN ISO 9001:2009. Uzasadnienia wyłączeń zostały opisane w Księdze Jakości z dnia 01.06.2012r. Urząd nie zleca wykonywania swoich zadań do realizacji innym



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
--	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

podmiotom.

Podczas auditu zbadany został proces rozpatrywania skarg i wniosków. Proces ten jest zaplanowany w „Procedurze rozpatrywania skarg w Urzędzie Gminy Łukta” Po/XI/OR-03 z dnia 30.05.2012r. edycja A. Z oceny zaplanowanego trybu realizacji procesu rozpatrywania skarg wynika, że uwzględnia wymagania prawne, mające zastosowanie w administracji samorządowej oraz wymagania normy ISO 9001. Z uwagi na brak złożonych skarg przez klientów w okresie obowiązywania systemu zarządzania jakością nie został przedstawiony do oceny dowód na realizację tego procesu.

W toku auditu w siedzibie Urzędu w zakresie badanym zebrana została wystarczająca liczba obiektywnych dowodów, które potwierdziły że ustanowiony i funkcjonujący system zarządzania jakością jest zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 i ustaleniami własnymi Urzędu. Rozwiązania – metody i narzędzia stosowane w praktyce postępowania realizacji produktów są zgodne z opracowaną w Urzędzie dokumentacją i mającymi zastosowanie przepisami prawnymi.

Infrastruktura i środowisko pracy w Urzędzie pozostaje na poziomie, który wymaga doskonalenia dla zapewnienia zgodności świadczonych usług przez pracowników Urzędu oraz właściwej obsługi klientów. Wójt i pracownicy mają świadomość potrzeby ciągłego doskonalenia organizacji pracy i metod świadczenia usług. Otwarta, kreatywna postawa pracowników pozwoliła na konstruktywną dyskusję, wspólne wyciąganie wniosków oraz identyfikowanie obszarów, w których celowym byłoby podjęcie doskonalenia.

Mocne strony

Na podstawie rozmów auditowych i na podstawie zebranych obiektywnych dowodów oceniam, że mocnymi stronami w działalności Urzędu *jest* :

1. Zrozumienie przez Wójta Łukty Pana Jana Leonowicza potrzeby stosowania międzynarodowych standardów zarządzania celem wykorzystania ich do doskonalenia organizacji pracy Urzędu i świadczenia usług samorządowych na coraz wyższym poziomie.
2. Widoczna szeroka orientacja na Klienta w działaniach pracowników Urzędu, kadry o wysokim poziomie wiedzy i doświadczenia w realizacji usług samorządowych.
3. Bardzo dobre prowadzenie dokumentacji systemu zarządzania jakością, jej szerokie



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
---	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

rozpowszechnienie wśród pracowników Urzędu i biegłość w posługiwaniu się ustalonymi dokumentami wykazana przez panią Jolantę Górecką Pełnomocnika ds. SZJ / Sekretarza Gminy.

Słabe strony

Słabością systemu zarządzania jakością jest krótki okres jego funkcjonowania. Niemniej jednak w badanym zakresie wykazane postępowanie było zgodne z wymaganiami normy ISO 9001.

W toku poszczególnych auditów nie zostały stwierdzone i uzgodnione niezgodności. Zostały sformułowane i uzgodnione spostrzeżenia dotyczące doskonalenia systemu, z których główne zostały przedstawione w niniejszym raporcie, zaś mniejszej wagi spostrzeżenia zostały przedyskutowane przez pracowników i auditorów.

Spostrzeżenia dotyczące doskonalenia systemu odnoszą się do następujących obszarów:

- 1) określania przepisów prawnych dotyczących tych samych zadań w różnych dokumentach stosowanych w Urzędzie, mając na względzie zachowanie ich spójności;
- 2) rozpowszechniania dokumentów – ich kserokopii, biorąc pod uwagę zachowanie konsekwentnego, jednolitego oznaczania statusu tych dokumentów, zwłaszcza w odniesieniu do wykazania ich statusu (aktualności);
- 3) miejsca spisania celów dotyczących jakości odnoszących się do produktu, co pozwoli jednocześnie na spełnienie standardów kontroli zarządczej dotyczących celów i zadań oraz ryzyka;
- 4) zachowania systematyczności w szkoleniu pracowników (np. poprzez instruowanie i wymianę doświadczeń w zakresie dobrych praktyk), co będzie sprzyjać utrwalaniu wiedzy nt wymagań systemu zarządzania jakością i rozwojowi umiejętności pracowników w zrozumieniu i stosowaniu ustalonych metod postępowania w odniesieniu do wymagań normy, z jednoczesnym wykorzystaniem dla spełnienia standardów kontroli zarządczej.

W/w spostrzeżenia przedstawione zostają do wewnętrznej analizy przez Kierownictwo Urzędu, jako narzędzie służące doskonaleniu 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
--	------------------------------------	------------------------	------------------	--------------

Wniosek:

Na podstawie zebranych dowodów w toku auditu certyfikacyjnego, oceniam, że system zarządzania jakością ustanowiony i funkcjonujący w Urzędzie Gminy Łukta jest zgodny z wymaganiami normy powołanej, a realizowane działania roszą dalsze doskonalenie systemu.

Ustalenia zostały dokonane na podstawie dowodów obiektywnych w komórkach organizacyjnych Starostwa, 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.

Anna Kupferschmidt 19.09.2012r.

Nazwisko, data i podpis Auditora wiodącego