

Procedura: Ocena Systemu Zarządzania

I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest jednoznaczne określenie zasad planowania, prowadzenia, dokumentowania i oceny działań audytowych prowadzonych w Starostwie. Wynikiem zastosowanego podejścia jest zapewnienie dowodów na efektywne i skuteczne realizowanie celów i zadań Starostwa oraz określonych wymagań (w postaci powszechnie obowiązujących aktów normatywnych, aktów wewnętrznych kierownictwa, wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015, wybranych dodatkowych wymagań Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym oraz określonych wymagań ustanowionych dla procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie).

II. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej procedury są działania związane z:

- określeniem trybu postępowania przy organizowaniu audytów wewnętrznych,
- określeniem zasad doboru audytorów wewnętrznych,
- określeniem zasad postępowania podczas prowadzenia i dokumentowania audytu i jego wyników. Zakresem niniejszej procedury zostali objęci wszyscy pracownicy Starostwa.

III. TERMINOLOGIA

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2015 Systemy Zarządzania Jakością - Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- audyt planowy - audyt, który został zaplanowany w Programie audytów (harmonogramie) oraz zgodnie z tym programem jest prowadzony,
- audyt pozaplanowy - audyt, który nie został przewidziany podczas planowania działań audytowych w ramach roku, a jest wynikiem wykrytych niezgodności i podjętych w ich wyniku działań korygujących, bieżących potrzeb Starostwa, wniosku kierownika komórki organizacyjnej, decyzji Starosty lub Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością. Audyt taki nie jest uwzględniany w zatwierdzonym Programie (harmonogramie) audytów,
- audytor wiodący - pracownik wpisany na listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych, który posiada kwalifikacje i doświadczenie w prowadzeniu audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością. Audytor ten jest przewodniczącym zespołu audytorów (w audytach wieloosobowych) lub samodzielnie prowadzi audyty jednoosobowe.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
1. Określić listę audytorów wewnętrznych w Starostwie	Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością	Wniosek z kandydaturą audytora wewnętrznego	Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych	1. Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych definiowana jest jednorazowo i aktualizowana tylko w sytuacji, gdy zmienia się jej skład. 2. Audytorem wewnętrznym w Starostwie może zostać każdy pracownik posiadający co najmniej: wykształcenie wyższe, co najmniej 4-letnie

				<p>doświadczenie w pracy w Starostwie, posiadający certyfikat audytora wewnętrznego Systemu Jakości.</p> <p>3. Swoją kandydaturę do pełnienia funkcji audytora wewnętrznego może zgłosić każdy pracownik Starostwa, z pisemną opinią swojego bezpośredniego przełożonego, zgłoszoną do Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością. Kandydatów może wytypować również Starosta.</p> <p>4. Zespół oceniający w składzie Sekretarz Powiatu i Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością przeprowadzają rozmowę kwalifikacyjną z kandydatem z zakresu funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Kandydat może otrzymać ocenę pozytywną (aprobata) lub negatywną (odrzućenie).</p> <p>5. Kandydat z oceną pozytywną zostaje przeszkolony wewnątrz przez Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością. Kolejno uczestniczy min. w trzech audytach w roli obserwatora.</p> <p>6. Następnie zostaje skierowany na certyfikowane szkolenie zewnętrzne "Audyt wewnątrz Systemu Jakości wg normy ISO 9001". Uzyskanie pozytywnego wyniku końcowego i otrzymanie certyfikatu audytora gwarantuje kandydatowi wejście w skład zespołów audytowych.</p> <p>7. Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością przedstawia listę kandydatów / zaktualizowaną listę Staroście, a po jej akceptacji (w formie zarządzenia powołującego listę kwalifikowanych audytorów), nowy audytor zostaje wprowadzony do zespołu.</p>
1. Zaplanować audyty wewnętrzne do przeprowadzenia w Starostwie	Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością	<p>Norma PN-EN ISO 9001:2015</p> <p>Regulaminu organizacyjny Starostwa</p> <p>Rejestr skarg i wniosków</p>	Program (harmonogram audytów na okres od.... do)	<p>1. Audyty wewnętrzne w Starostwie prowadzone są w oparciu o zatwierdzony Program audytów (harmonogram).</p> <p>2. Program audytów opracowuje Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością w terminie do 31 stycznia na rok bieżący.</p> <p>3. Pełnomocnik ustalając Program audytów bierze pod uwagę: wyniki wcześniejszych audytów, wpływ obszaru audytowanego na jakość</p>

		<p>Tabele procesów</p> <p>Wewnętrzne akty normatywne</p> <p>Zestawienie działań korygujących</p>		<p>świadczonych usług, zmiany organizacyjne, zgłoszone skargi i wnioski dotyczące działania obszaru Starostwa, znaczenie danego obszaru dla zakresu działania Starostwa, wnioski pracowników.</p> <p>4. Program audytów (harmonogram), obejmuje: określenie celu audytu, wskazanie przedmiotu / zakresu audytu, określenie audytowanych komórek oraz wskazanie przewidywanego terminu audytu (m-c) oraz propozycję składu zespołu audytowego. Pełnomocnik wskazując zespół audytowy, ustala audytora wiodącego (lidera).</p> <p>5. Skład zespołów audytowych wyznacza Pełnomocnik w taki sposób, aby zapewnić obiektywizm i bezstronność procesu audytu (audytor nie powinien audytować własnej pracy).</p> <p>6. Program audytu powinien obejmować przeprowadzenie audytu we wszystkich komórkach organizacyjnych w odniesieniu do każdego z procesów. Zasadą jest, że w ramach roku audyt należy przeprowadzić w komórce co najmniej raz.</p>
2. Zatwierdzić program audytów wewnętrznych	Starosta	Program (harmonogram audytów na okres od.... do....)	Program (harmonogram audytów na okres od.... do....)	Przedłożony do zatwierdzenia Program audytów, po podpisaniu przez Starostę przesyłany jest korespondencją wewnętrzną w EZD Mdok przez Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością do wszystkich kierowników komórek organizacyjnych.
3. Przygotować audyt wewnętrzny	Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością	<p>Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych</p> <p>Program (harmonogram audytów na okres od.... do....)</p>	Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu	<p>1. Pełnomocnik z odpowiednim wyprzedzeniem inicjuje działania w zakresie szczegółów audytu zaplanowanego w Programie audytów. W EZD Mdok przygotowuje stosowną wiadomość do audytowanego i zespołu audytowego.</p> <p>2. Jeżeli zgłoszona została do Pełnomocnika potrzeba przeprowadzenia audytu pozaplanowego, wówczas Pełnomocnik definiuje numer, cel, termin rozpoczęcia, audytowane komórki. W tym przypadku termin ustalany jest indywidualnie z audytowanym.</p> <p>3. Jeżeli audyt przeprowadzany ma być przez jedną osobę, automatycznie staje się ona audytorem</p>

				wiodącym. Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością planując audyt może wskazać pytania, które obowiązkowo podczas audytu muszą zadać audytorzy.
4. Przygotować podział zadań dla członków zespołu audytowego	Audytor wiodący	<p>Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie</p> <p>Norma PN-EN ISO 9001:2015</p> <p>Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu</p> <p>Powiadomienie o szczegółach audytu</p> <p>Wyniki wcześniejszych audytów w obszarze</p>	Powiadomienie o szczegółach audytu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audytor wiodący po otrzymaniu wiadomości w EZD Mdok przystępuje do ustalenia dokładnej daty przeprowadzenia audytu z audytowanym i zespołem audytowym. Ponadto, przydziela audytorom, którzy zostali wyznaczeni do audytu lub samemu sobie zadania audytowych. 2. Po ustaleniu terminu audytu audytor wiodący informuje Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością, który przystępuje do założenia sprawy w EZD Mdok, opracowania zlecenia audytu (wzór), i rozesłania wg rozdzielnika w EZD Mdok. W przypadku konieczności zmiany terminu audytu każdorazowo informacja ta zgłaszana jest Pełnomocnikowi ds. Zarządzania Jakością oraz przedstawicielowi komórki audytowanej. Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością dokonuje odpowiednich korekt w założonej sprawie dot. audytu. 3. Audytorzy wspólnie z Pełnomocnikiem ds. Zarządzania Jakością, przed przeprowadzeniem audytu, zapoznają się z obowiązującym przedmiotem audytu, dokumentacją z wcześniejszego audytu (jeżeli był prowadzony) oraz zagadnieniami, których prawidłowość przebiegu mają ocenić w trakcie audytu.
5. Przeprowadzić audyt	Zespół audytorów	<p>Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie</p> <p>Norma PN-EN ISO 9001:2015</p> <p>Norma PN-EN ISO 19011:2012</p>	Raport z audytu wewnętrznego	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na podstawie przydzielonego zadania audytowego, audytorzy przystępują (we wskazanym terminie) do realizacji swoich czynności. 2. Audyt prowadzony jest zgodnie z postanowieniami normy PN-EN ISO 19011. 3. Jeżeli w trakcie prowadzenia czynności audytowych zostaną stwierdzone niezgodności lub zagrożenia wystąpienia niezgodności, audytorzy dokumentują je, celem ujęcia w raporcie z audytu, a o ich stwierdzeniu informują osoby audytowane. 4. Po zakończeniu audytu, audytor wiodący

		<p>Wytyczne do audytowania systemów zarządzania</p> <p>Powiadomienie o szczegółach audytu</p>		<p>przeprowadza spotkanie zamykające w celu podsumowania audytu. Podczas spotkania przedstawia niezgodności, zagrożenia wystąpienia niezgodności, nakreśla potencjał do doskonalenia oraz ogólne wnioski z audytu, które następnie zostaną zawarte w raporcie z audytu.</p> <p>5. Pełnomocnik ma prawo każdorazowego uczestnictwa w audytach, pełniąc rolę obserwatora oraz oceniającego pracę audytorów.</p> <p>6. Kryteria oceny audytorów: terminowość przeprowadzania audytów, poprawność dokumentowania, wartość dodana w wyniku audytu.</p> <p>7. Audytor może otrzymać ocenę zadawalającą lub niezadawalającą. Każdorazowo ocena niezadawalająca zostaje pisemnie uzasadniona wraz z podaniem terminu rozmowy z Zespołem oceniającym, w składzie Sekretarz Powiatu i Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.</p>
6. Opracować raport z audytu	Audytor wiodący	Raport z audytu wewnętrznego	Raport z audytu wewnętrznego	<p>1. Wyniki audytu opracowywane są przez audytora wiodącego w postaci raportu z audytu (wzór), który w terminie 30 dni jest przekazywany Pełnomocnikowi ds. Zarządzania Jakością, celem omówienia i wstępnej akceptacji wyników audytu. Kolejno przekazywany jest do akceptacji kierownikowi komórki audytowanej w EZD Mdok, który w terminie 7 dni zgłasza ewentualne uwagi w formie korespondencji wewnętrznej w EZD Mdok do Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością.</p> <p>2. Pełnomocnik wspólnie z kierownikiem komórki audytowanej podejmują decyzję o dalszym trybie postępowania. W przypadku braku zwrotnej informacji w/w terminie uznaje się, że kierownik komórki audytowanej akceptuje przedstawione wyniki w raporcie. Każdorazowe dokonywanie zmian w raporcie odnotowywane jest w EZD Mdok.</p>

7. Zatwierdzić raport z audytu	Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością (TA)	Raport z audytu wewnętrznego	Raport z audytu wewnętrznego	<ol style="list-style-type: none"> 1. W przypadku braku zatwierdzenia raport zwracany jest audytorowi wiodącemu celem poprawy. 2. Ostateczna wersja raportu podpisywana jest w EZD Mdok przez kierownika komórki audytowanej, zespół audytowy i Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością, który kolejno przekazywany jest w EZD Mdok "do wglądu" właścicielowi procesu. 3. Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością opracowuje zbiorcze analizy z przeprowadzonych audytów za okres 6 m-cy, które kolejno przekazuje w EZD Mdok Staroście Raciborskiemu.
8. Uruchomić działania korygujące	Kierownik komórki audytowanej	Raport z audytu wewnętrznego	Działanie korygujące/ korekcyjne	Jeżeli w trakcie audytu zostały stwierdzone niezgodności, zagrożenia wystąpienia niezgodności lub potencjał do doskonalenia wówczas po zatwierdzeniu raportu z audytu, kierownik audytowanej komórki organizacyjnej przygotowuje korespondencję wewnętrzną w EZD Mdok, w której określa przyczyny wystąpienia niezgodności, wskazuje osoby odpowiedzialnej za ich wykonanie oraz terminy realizacji. Czynności związane z definiowaniem działań korygujących zostały opisane w procedurze: „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące”.

V. ZAPISY


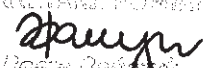
Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych	Wydział Organizacyjny	papierowa elektroniczna	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Powiadomienie o szczegółach audytu	EZD Mdok na koncie użytkownika Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością symbol i hasło 0145	elektroniczna	Zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt	Zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej (kat A)

	Audyty jakości wewnętrzne			
Program (harmonogram audytów na okres od.... do)	EZD Mdok konto użytkownika Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością symbol i hasło klasyfikacyjne 0145 Audyty jakości wewnętrzne	elektroniczna	Zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt	Zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej (kat A)
Raport z audytu wewnętrznego	EZD Mdok konto użytkownika Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością symbol i hasło klasyfikacyjne 0145 Audyty jakości wewnętrzne	elektroniczna	Zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt	Zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej (kat A)

VI. TABELA ZMIAM

Lp.	Treść zmiany	Data
-----	--------------	------

VII. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ

Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością Dominika Świerk-Bara	Sekretarz Powiatu Beata Bańczyk	Starosta Raciborski Ryszard Winiarski
Data opracowania 16.04.2018r.	Data sprawdzenia 16.04.2018r.	Data zatwierdzenia 16.04.2018r.
	 SEKRETARZ POWIATU Beata Bańczyk	