

PROCEDURA: PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	WYDANIE: VI	DATA WYDANIA: 05.09.2011r.	STRONA: Strona 2 z 8
--	-----------------------	--------------------------------------	--------------------------------

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie zgodności funkcjonowania wszystkich komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Raciborzu z wdrożonym Systemem Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001 na podstawie regularnych przeglądów dokonywanych w oparciu o roczny harmonogram audytów.

2. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY

Przedmiotem procedury jest określenie trybu postępowania przy organizowaniu oraz metodyki przeprowadzania wewnętrznych audytów jakości.

Niniejsza procedura ma zastosowanie przy planowaniu, organizowaniu, przeprowadzaniu oraz dokumentowaniu audytów wewnętrznych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu i dotyczy wszystkich komórek organizacyjnych.

Audyty prowadzone są jako:

- audyty planowe, wg rocznego harmonogramu,
- audyty pozaplanowe – jako wynik działań korygujących i innych potrzeb wewnętrznych Starostwa, na wniosek kierownika komórki organizacyjnej lub najwyższego kierownictwa.

3. KOMPETENCJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Lp.	Odpowiedzialny	Zakres
1.	Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością, zwany dalej Pełnomocnikiem	<ul style="list-style-type: none"> - nadzór na prawidłowym przebiegu procedury, - prawidłowe i terminowe prowadzenie audytów, - przekazanie odstępstw jakościowych kierownictwu Starostwa, - dobór audytorów wewnętrznych o odpowiednich kwalifikacjach.
2.	Kierownicy komórek organizacyjnych, pracownicy samodzielni	<ul style="list-style-type: none"> - prawidłowa realizacja procedury w zakresie przygotowania podległego obszaru działania, - zabezpieczenie środków i warunków do audytu, - przeprowadzanie działań korygujących na podstawie wniosków wynikających z raportu.
3.	Audytor wiodący	<ul style="list-style-type: none"> - prawidłowa realizacja procedury, - reprezentowanie zespołu audytorów wobec komórki audytowanej, - przygotowanie planu oraz rozdzielenie zadań dla poszczególnych audytorów,

PROCEDURA: PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	WYDANIE: VI	DATA WYDANIA: 05.09.2011r.	STRONA: Strona 3 z 8
--	-----------------------	--------------------------------------	--------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzanie audytu wewnętrznego, - opracowanie dokumentacji audytowej.
4.	Audytor	<ul style="list-style-type: none"> - prawidłowa realizacja procedury, - współpraca z audytorem wiodącym, - realizacja zadań audytowych, - dokumentowanie wyników, w tym szczególnie niezgodności.

4. TRYB POSTĘPOWANIA

- 4.1 Audyty wewnętrzne realizowane są zgodnie z rocznym harmonogramem audytów wewnętrznych. Harmonogram oraz składy zespołów audytowych przedstawia Pełnomocnik do 15 grudnia na następną rok do zatwierdzenia Staroście.
- 4.2 Pełnomocnik opracowując pozycje harmonogramu audytów uwzględnia istotne zdarzenia lub działania, które mają miejsce w systemie zarządzania jakością, a w szczególności:
- znaczenie danego obszaru dla zakresu działania Starostwa,
 - wpływ danego obszaru na jakość świadczonych usług,
 - zgłoszenia i interwencje klientów,
 - wnioski pracowników Starostwa,
 - zmiany organizacyjne (np. powoływanie nowych komórek organizacyjnych).
- 4.3 Wewnętrzne audyty jakości przeprowadzane są przynajmniej jeden raz w roku kalendarzowym w poszczególnych obszarach.
- 4.4 Wewnętrzne kryteria kwalifikowania pracowników Starostwa na audytorów wewnętrznych określone zostały w załączniku nr 7.1 do niniejszej procedury.
- 4.5 Składy zespołów audytorów wewnętrznych do przeprowadzenia poszczególnych audytów wyznacza Pełnomocnik w taki sposób, aby zapewnić obiektywność i bezstronność procesu audytu. W skład zespołu audytowego wchodzi dwóch audytorów spośród których Pełnomocnik wyznacza audytora wiodącego, odpowiedzialnego za przeprowadzenie audytu. W przypadku zespołu jednoosobowego, osoba ta automatycznie jest audytorem wiodącym. Istnieje możliwość przeprowadzenia audytu wewnętrznego przez audytora zewnętrznego o odpowiednich kwalifikacjach i uprawnieniach.
- 4.6 Pełnomocnik zleca audyt wewnętrzny na druku określonym w załączniku nr 7.2 do procedury (wszczęcie sprawy). Ponadto, drogą elektroniczną (e-mail) dodatkowo powiadamia zainteresowane strony. Kopie zlecenia otrzymują audytorzy i kierownik komórki audytowanej.
- 4.7 Audyty przeprowadzany jest według zaleceń normy ISO – 19011.
- 4.8 Przed podjęciem działań audytowych Pełnomocnik wspólnie z wyznaczonymi audytorami dokonują przeglądu dokumentacji systemowej obowiązującej w audytowanym obszarze oraz opracowują listę zagadnień i pytań audytowych.

PROCEDURA:	WYDANIE:	DATA WYDANIA:	STRONA:
PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	VI	05.09.2011r.	Strona 4 z 8

- 4.9 W przypadku występowania przyczyn uniemożliwiających przeprowadzenie audytu w ustalonym terminie, audytor wiodący informuje o tym fakcie kierownika komórki audytowanej i zlecającego audyt. Pełnomocnik ustala dalszy tryb postępowania.
- 4.10 Podczas prowadzenia czynności audytowych zespół audytorów formułuje stwierdzone niezgodności, spostrzeżenia, ustalenia i wnioski z audytu oraz ewentualne zalecenia i propozycje działań poaudytowych.
- 4.11 Po zakończeniu audytu zespół audytorów przeprowadza spotkanie zamykające w celu podsumowania, w tym przedstawienia niezgodności, spostrzeżeń, ustaleń i wniosków oraz zaleceń i propozycji działań poaudytowych. Zaleca się, aby w spotkaniu zamykającym, obok kierownika komórki audytowanej, uczestniczyło również możliwie szerokie grono pracowników tej komórki.
- 4.12 Wyniki audytu przedstawiane są w raporcie z audytu wewnętrznego, który jest przekazywany w terminie 14 dni Pełnomocnikowi, celem omówienia wyników audytu i wstępnej akceptacji, kolejno kierownikowi komórki audytowanej. Druk raportu z audytu wewnętrznego stanowi załącznik nr 7.3.
- 4.13 Jeżeli kierownik komórki audytowanej nie zgadza się z wynikami raportu w terminie 7 dni, zgłasza ten fakt do Pełnomocnika i wspólnie podejmują decyzję o dalszym trybie postępowania. W przypadku braku wspólnego stanowiska ostateczną decyzję podejmuje Starosta. W przypadku braku zwrotnej informacji w/w terminie uznaje się, iż kierownik komórki audytowanej akceptuje przedstawione wyniki w raporcie.
- 4.14 Audytowany w ciągu 14 dni od daty otrzymania wyników audytu, informuje Pełnomocnika o zaplanowanych działaniach przesyłając wypełnioną kartę działań korygujących.
- 4.15 Realizacja poaudytowych działań przeprowadzana jest zgodnie z procedurą PJ-W-3 Działania korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z wyrobem niezgodnym (karta działań załącznik nr 8.1 oraz informacja o zrealizowaniu działań załącznik nr 8.2 procedury PJ-W-3).
- 4.16 Wykonane audyty Pełnomocnik odnotowuje w harmonogramie audytów.
- 4.17 Pełnomocnik ma prawo każdorazowego uczestnictwa w audytach, pełniąc rolę obserwatora oraz oceniającego pracę audytorów. Pełnomocnik przygotowuje informację o pracy audytorów na przegląd Systemu Jakości przez najwyższe kierownictwo.
- 4.18 Kryteria oceny audytorów:
- terminowość przeprowadzania audytów,
 - poprawność dokumentowania audytów,
 - wartość dodana w wyniku audytu.
- 4.19 Audytor może otrzymać ocenę zadowalającą lub niezadowalającą. Każdorazowo ocena niezadowalająca zostaje pisemnie uzasadniona wraz z podaniem terminu rozmowy

PROCEDURA:	WYDANIE:	DATA WYDANIA:	STRONA:
PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	VI	05.09.2011r.	Strona 5 z 8

z zespołem oceniającym w składzie Sekretarz Powiatu i Pełnomocnik celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

4.20 Dokumentacja audytowa przechowywana jest przez Pełnomocnika w „Księdze auditów wewnętrznych” zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.) - symbol kwalifikacyjny rząd IV – 0145, hasło klasyfikacyjne – Audyty jakości wewnętrzne, oznaczenie kategorii archiwalnej – A.

5. KONTROLA SYSTEMU

5.1 System prowadzenia audytów podlega cyklicznej kontroli w ramach przeglądu dokonywanego przez kierownictwo.

5.2 Kryterium skuteczności procesu:

Miernik: ilość przeprowadzonych audytów do ilości zaplanowanych audytów x 100%

Wartość oczekiwana: 100% zrealizowanego harmonogramu audytów

6. DOKUMENTY ZWIĄZANE

6.1 Księga audytów wewnętrznych.

6.2 Rejestr audytów wewnętrznych.

6.3 Roczny harmonogram audytów wewnętrznych.

6.4 Procedura PJ-W-3

7. ZAŁĄCZNIKI

7.1 Wewnętrzne kryteria kwalifikowania pracowników Starostwa Powiatowego w Raciborzu na audytorów wewnętrznych.

7.2 Wzór – zlecenie audytu wewnętrznego.

7.3 Wzór – raport z audytu wewnętrznego.

PROCEDURA:	WYDANIE:	DATA WYDANIA:	STRONA:
PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	VI	05.09.2011r.	Strona 6 z 8

ZAŁĄCZNIK NR 7.1.

Wewnętrzne kryteria kwalifikowania pracowników Starostwa Powiatowego w Raciborzu na audytorów wewnętrznych.

I. Wymagania stawiane kandydatom na audytorów wewnętrznych.

1. Wymagania niezbędne:
 - wykształcenie wyższe,
 - czteroletni okres zatrudnienia w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
 - znajomość funkcjonującego w Starostwie Systemu Zarządzania Jakością.
2. Wymagania dodatkowe:
 - umiejętność jasnego i płynnego formułowania myśli i koncepcji, ustnie i pisemnie.

II. Rekrutacja.

1. Kandydatów na audytorów zgłaszają:
 - kierownicy komórek organizacyjnych,
 - Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością,
 - najwyższe kierownictwo.
2. Zespół oceniający w składzie Sekretarz Powiatu i Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością, przeprowadza rozmowę kwalifikacyjną z kandydatami z zakresu funkcjonującego w Starostwie Systemu Zarządzania Jakością.
3. Podczas rozmowy kandydaci otrzymują ocenę pozytywną (aprobata) lub negatywną (odrzućenie).

III. Certyfikacja.

1. Kandydat, który otrzymał podczas rozmowy kwalifikacyjnej ocenę pozytywną, zostaje przeszkolony wewnętrznie przez Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością z zakresu audytowania w tut. Starostwie.
2. Kandydat zostaje ujęty w zespole audytorów wewnętrznych w charakterze obserwatora oraz uczestniczy m.in. w trzech audytach wewnętrznych.
3. Kandydat zostaje skierowany na szkolenie zewnętrzne „Audytor wewnętrzny Systemu Jakości”. Uzyskanie pozytywnego wyniku końcowego na szkoleniu oraz otrzymanie certyfikatu audytora wewnętrznego Systemu Jakości gwarantuje kandydatowi wejście w skład zespołów audytorów wewnętrznych Starostwa.

PROCEDURA: PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	WYDANIE: VI	DATA WYDANIA: 05.09.2011r.	STRONA: Strona 7 z 8
--	-----------------------	--------------------------------------	--------------------------------

ZAŁĄCZNIK NR 7.2.

ZLECENIE AUDYTU WEWNĘTRZNEGO	STAROSTWO POWIATOWE W RACIBORZU
Numer zlecenia: TJ.0145	
<p>1. CEL AUDYTU:</p> <p>.....</p> <p>2. KRYTERIA / ODNOŚNIKI AUDYTU:</p> <p>Księga Jakości</p> <p>Procedury – Instrukcje</p> <p>Inne dokumenty</p> <p>3. POWOŁUJĘ ZESPÓŁ AUDYTORÓW W SKŁADZIE:</p> <p>1. Audytor wiodący</p> <p>2. Audytor</p> <p>4. OBSZAR AUDYTOWANY:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>5. RODZAJ AUDYTU: planowy / pozaplanowy *</p> <p>6. TERMIN AUDYTU:</p> <p>Racibórz, dnia</p> <p style="text-align: right;">..... Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością</p> <p>* niepotrzebne skreślić</p>	

PROCEDURA: PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	WYDANIE: VI	DATA WYDANIA: 05.09.2011r.	STRONA: Strona 8 z 8
--	-----------------------	--------------------------------------	--------------------------------

Rozdzielnik:

1.
(kierownik komórki audytowanej)
2.
(audytor wiodący)
3.
(audytor)
4.
(Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością)

ZAŁĄCZNIK NR 7.3.

RAPORT Z AUDYTU WEWNĘTRZNEGO	STAROSTWO POWIATOWE W RACIBORZU
Numer zlecenia:	
1. AUDYT: planowany / pozaplanowy*	2. DATA AUDYTU:
3. ZESPÓŁ AUDYTORÓW: 1. Audytor wiodący: 2. Audytor:	
4. OBSZAR AUDYTOWANY:	
5. CEL AUDYTU:	
6. ZAKRES AUDYTU / ODNOŚNIKI AUDYTU:	
7. ZAGADNIENIA / PYTANIA AUDYTOWE WRAZ Z ODPOWIEDZIAMI / USTALENIA Z AUDYTU (w tym dowody, spostrzeżenia / niezgodności)	

PROCEDURA: PJ – W – 4 wg normy ISO 9001	WYDANIE: VI	DATA WYDANIA: 05.09.2011r.	STRONA: Strona 9 z 8
--	-----------------------	--------------------------------------	--------------------------------

8. WNIOSKI Z AUDYTU (mocne i słabe strony oraz potencjał do doskonalenia):

.....
.....

Data:

Audytor wiodący:

Audytor:

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością

Kierownik komórki audytowanej:

* niepotrzebne skreślić